



# Retssikkerhedschefens redegørelse

2008



**RETSSIKKERHEDSCHEFEN**

# Indholdsfortegnelse

<b>1</b>	<b>Indledning.....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Afrapportering af retssikkerhedshandleplanen for 2008.....</b>	<b>5</b>
2.1	Aktiviteter – Koncern.....	5
2.2	Aktiviteter - Departementet .....	7
2.3	Aktiviteter – Landsskatteretten .....	9
2.4	Aktiviteter – Ankenævnene .....	10
2.5	Aktiviteter – SKAT .....	11
<b>3</b>	<b>Henvendelser til Retssikkerhedschefen.....</b>	<b>23</b>
<b>4</b>	<b>Koncernprojekter.....</b>	<b>25</b>
4.1	Klage- og retssagsstatistik, samt appelliste.....	25
4.2	Etablering af et eller flere værktøjer til at lave temperaturmålinger af, hvordan brugerne opfatter udviklingen i retssikkerheden på Skatteministeriets område .....	25
<b>5</b>	<b>Retssikkerhedschefens egen-drift aktiviteter .....</b>	<b>26</b>
5.1	Motorundersøgelsen – ”Motor finder vejen” .....	26
5.2	SKATs bindende svar – ”Bindende svar og retssikkerheden i SKAT” .....	26
5.3	Arbejdsgruppe vedrørende den skattemæssige behandling af personer fra ind- og udland der er tilknyttet universiteter .....	26
<b>6</b>	<b>Retssikkerhedschefens øvrige aktiviteter.....</b>	<b>28</b>
<b>7</b>	<b>Handleplan for retssikkerhed for 2009 .....</b>	<b>29</b>
<b>8</b>	<b>Afsluttende bemærkninger.....</b>	<b>31</b>

# 1 Indledning

Hermed afgives Retssikkerhedschefens anden redegørelse for retssikkerhedsmæssige aktiviteter i koncernen Skatteministeriet for perioden 1. januar 2008 til 31. december 2008.

Efter opstarten af funktionen i juni 2006 er funktionen nu etableret og kendskabet til denne er forsøgt udbredt i koncernen. Retssikkerhedschefen oplever, at mange enheder efterspørger et samarbejde med funktionen. Når hun henvender sig til forskellige enheder i koncernen for at drøfte retssikkerhedsmæssige spørgsmål, bliver hun altid modtaget positivt. Det er virkelig vigtigt for funktionen, at der til stadighed er fokus på at udbrede kendskabet til Retssikkerhedschefen internt i koncernen. Dette skyldes, at udmøntningen af koncernens vision for retssikkerhed forudsætter, at alle koncernens medarbejdere i deres daglige virke er bevidste om retssikkerhedsvisionen, idet det jo er medarbejderne, der har den direkte kontakt med borgere, virksomheder og rådgivere.

Eksternt arbejdes der også fortsat på at øge kendskabet til Retssikkerhedschefen og dennes funktion. Det er her meget vigtigt at få synliggjort for den enkelte borger, virksomhed eller rådgiver, at retssikkerhedschefens funktion ikke på nogen måde er at gå ind i konkrete sager, idet det er udgangspunktet for mange henvendelser, at retssikkerhedschefen anmodes om at ændre afgørelser truffet af SKAT, ankenævnene og Landsskatteretten. Retssikkerhedschefen deltager i eller er oplægsholder på en lang række konferencer mv. netop for at udbrede kendskabet til funktionen.

Sekretariatet for Retssikkerhedschefen har kontor i Svendborg sammen med Ankechefens sekretariat. Sekretariatet er normeret til at kunne bestå af fem personer, hvoraf de fire forventes at være jurister og den femte administrativ medarbejder. På grund af sin lille normering og som følge af, at sekretariatet er beliggende i Svendborg, har det været vanskeligt at få den godkendte normering besat. Igennem 2008 har der pga. barselsorlov og anden orlov været tilknyttet en fastansat jurist, en jurist i barselvikariat og en jurist indlånt fra SKAT til at være projektleder for koncernens projekt om Klage- og retssagsstatistik. Endvidere har den administrative funktion været besat hele året. For at Retssikkerhedschef-funktionen kan få gennemført alle de planlagte aktiviteter, vil det være nødvendigt at få de ledige jurist-stillinger besat. Det er derfor planen, at der vil blive etableret virtuelle arbejdspladser i 2009.

Redegørelsen er disponeret således:

Afsnit 2 indeholder afrapportering af handleplanen for retssikkerhed for 2008.

Afsnit 3 indeholder en afrapportering af de henvendelser, der er sket til Retssikkerhedschefen, herunder hvorledes henvendelserne bliver behandlet.

Afsnit 4 indeholder en kort afrapportering vedrørende de koncernprojekter som Retssikkerhedschefen er involveret i.

Afsnit 5 indeholder en kort afrapportering af Retssikkerhedschefens egen-drift undersøgelser

Afsnit 6 indeholder en kort afrapportering af Retssikkerhedschefens øvrige aktiviteter

Afsnit 7 indeholder handleplan for retssikkerhed for 2009.

Afsnit 8 indeholder afsluttende bemærkninger.

## 2 Afrapportering af retssikkerhedshandleplanen for 2008

Retssikkerhedshandleplanen for 2008 havde KOMMUNIKATION og AFBUREAUKRATISERING som overordnede temaer. Nedenfor oplystes de enkelte aktiviteter samt status herfor, både for skatteministeriets koncern som helhed og for de enkelte enheder i koncernen.

### 2.1 Aktiviteter – Koncern

1. **Nem proces:** Skatteministeriet vil i samarbejde med Landsskatteretten og SKAT have fokus på nedbringelse af den samlede sagsbehandlingstid for borgere og virksomheder i Landsskatteretten, Skatterådet og Skatteankenævnene ved at sætte fokus på samarbejde. Fokus vil være rettet eksternt og internt.

Eksternt: Fokus på samarbejde med advokater og revisorer med henblik på at gennemgå processer og optimere der, hvor der kan identificeres behov herfor. Samarbejdet kan eksempelvis vedrøre undersøgelse og forbedring af processer i forhold til sagens oplysning og planlægning af møder. Arbejdet er startet i begyndelsen af 2008. Og der er planlagt workshop med deltagere fra Advokatsamfundet, FRR, FSR, Landsskatterettens sekretariat, sekretariatsfunktionen til Skatteankenævnene, Skatterådets sekretariat og Skatteministeriets departement. Det forventes, at resultatet af workshoppen kan danne baggrund for et fortløbende samarbejde med fokus på samarbejdsrelationers betydning for nedbringelse af sagsbehandlingstiden.

Internt: Fokus på samarbejde internt i koncernen mellem SKAT og de nævnte klageinstanser og Skatterådet med henblik på at gennemgå og optimere der, hvor der identificeres behov herfor.

**Status:** Koncernens arbejde med projekt ”Nem Proces” som er startet i begyndelsen af 2008 har resulteret i, at der den 27. marts 2008 blev afholdt en workshop initieret af MindLab.

MindLab er en udviklingsenhed, der involverer borgere og virksomheder i at udvikle nyskabende offentlige løsninger. MindLab arbejder tværministerielt og er etableret som et samarbejde mellem Beskæftigelsesministeriet, Skatteministeriet og Økonomi- og Erhvervsministeriet.

I workshoppen deltog repræsentanter for Advokatsamfundet, Foreningen for Statsautoriserede revisorer, Foreningen af registrerede revisorer, Landskatteretten, Ankecentret, Skattedepartementet, SKAT og Retssikkerhedschefen. I workshoppen blev dels diskuteret processen i relation til klagesager på skatteområdet ved Landsskatteretten og Skatteankenævnene og dels processen i relation til Skatterådets behandling af sager vedrørende bindende svar.

Det idekatalog, som er udarbejdet på grundlag af aktiviteterne i workshoppen, er efterfølgende blevet overgivet til projektets styregruppe.

Koncernens fortløbne arbejde med fokus på nedbringelse af sagsbehandlingstiderne har ladet idekataloget indgå heri.

2. **Lovkvalitet:** I september 2007 blev der nedsat en arbejdsgruppe med deltagelse fra Skatteministeriet og SKAT vedrørende forbedring af lovkvalitet.

Formålet med projektet er at fastlægge, hvad Skatteministeriet (koncernen) forstår ved kvalitet i skattelovgivningen samt omsætte denne forståelse til et værktøj, som kan anvendes, når lovforslag udarbejdes. Værktøjet skal være et funktionelt arbejdsredskab for medarbejdere, der udarbejder eller bidrager til udarbejdelsen af lovforslag.

Der er opstillet følgende resultatmål:

1. Afgrænsning af begrebet lovkvalitet og koncernledelsens accept heraf.
2. Udarbejdelse af et værktøj, der afspejler forståelsen af begrebet lovkvalitet.
3. Koncernledelsen tilslutter sig, at værktøjet anvendes som kvalitetsstandard.

Der er opstillet følgende succeskriterier om projektarbejdets forløb:

1. Chefer og medarbejdere er blevet inddraget aktivt i projektgruppens arbejde.
2. SKAT, Landsskatteretten og eksterne interessenter er blevet inddraget aktivt i projektgruppens arbejde.
3. Projektgruppens milepælsplan er blevet overholdt og ressourceforbruget ligger inden for det anslåede samt at problemstillinger, som har truet projektets tidsplan, er løftet til projektejer.

**Status:** Arbejdsgruppen vedrørende projekt lovkvalitet har afsluttet sit arbejde og ultimo september måned 2008 afleveret sin rapport til projektejeren, koncernprojektchef Preben Underbjerg Poulsen.

Arbejdet har vist, at Skatteministeriet generelt laver gode lovforslag. Men arbejdet viser også, at kvaliteten kan løftes yderligere. Der er således ikke mindst store forskelle i den systematik, der anvendes i lovforslagenes opsætning – struktur, inddeling, typografi m.v. Disse forskelle kan gøre forslagene vanskeligere at finde rundt i for brugerne.

Arbejdsgruppens arbejde har for det første taget afsæt i eksempler på gode lovforslag, som de enkelte områder i Skatteministeriet har udpeget.

Formålet med at analysere en række af Skatteministeriets lovforslag har navnlig været at finde ud af, hvordan de enkelte områder i departementet arbejder med lovkvalitet i dag. Formålet har tillige været at finde frem til nogle eksempler på god lovkvalitet, som med hensyn til form og indhold kan inspirere til - lovteknisk set - bedre lovforslag.

Arbejdet har for det andet taget afsæt i de tilbagemeldinger, som arbejdsgruppen har modtaget fra en række udvalgte ”brugere” af ministeriets lovgivning. Arbejdsgruppen har anvendt spørgeskemaer hertil.

Formålet har været at indhente brugernes erfaringer og vurderinger af kvaliteten af Skatteministeriets lovgivning. Endvidere har formålet været at få input om, hvorvidt og givet fald hvordan brugerne kan forestille sig, at lovgivningen - set med skatte-tekniske øjne - og processen for udarbejdelse af lovforslag kan gøres bedre.

På baggrund af arbejdsgruppens analyse har denne udarbejdet forslag til en række anbefalinger, der gerne skal forbedre lovkvaliteten yderligere.

## 2.2 Aktiviteter - Departementet

### 1. Undersøgelse af skattekontrollovens ansvarsregler.

Skatteretsrådet har i sin redegørelse fra juni 1999 peget på, at der bør ske en afkriminalisering af skatteyderens underretningspligt. Dette begrundes med, at de indberettede oplysninger fra tredjemand i dag har en sådan kvalitet, at en sanktioneret ordensforskrift ikke længere anses for nødvendig. I lyset af den seneste udvikling på selvangivelsesområdet kan der være et yderligere behov for at vurdere, i hvilket omfang der er anledning til at ændre ansvarsreglerne i skattekontrolloven. Langt hovedparten af skatteyderne modtager således alene en årsopgørelse påført oplysninger, der er indberettet fra andre. Skatteyderne bærer imidlertid fortsat ansvaret for rigtigheden af de indberettede oplysninger.

Der nedsættes en arbejdsgruppe under ledelse af Retssikkerhedschefen og med deltagelse fra Skatteministeriet, SKAT samt eksterne interessenter til belysning af, om skattekontrollovens ansvarsregler bør ændres. Arbejdsgruppen kan foreslå eventuelle ændringer til ansvarsreglerne.

**Status:** Der er fastlagt følgende kommissorium for arbejdsgruppen:

Arbejdsgruppen skal undersøge, i hvilket omfang ansvarsreglerne i skattekontrolloven understøtter SKATs Indsats- og Servicestrategi, herunder om ansvarsreglerne på hensigtsmæssig måde tilskynder borgerne til at betale den korrekte skat eller afgift i rette tid.

I første fase skal arbejdsgruppen vurdere, om reglerne i skattekontrollovens afsnit 3 (ansvarsregler) er hensigtsmæssigt opbygget i lyset af omfanget og kvaliteten af indberettede oplysninger fra tredjemand samt i lyset af den øgede digitalisering på området. Arbejdsgruppen skal analysere de nævnte ansvarsregler i forhold til administrativ praksis og retspraksis på området. Arbejdsgruppen kan stille forslag til formulering af nye ansvarsregler. Denne fase forventes afsluttet medio 2009.

Arbejdsgruppen skal endvidere kortlægge og overveje, i hvilket omfang øvrige ansvarsregler i skatte- og afgiftslovgivningen er forenelige med SKATs Indsats- og Servicestrategi, eller om hele eller dele af ansvarskomplekset bør omformuleres og moderniseres samt i givet fald udarbejde forslag til kommissorium for et sådant arbejde. Denne fase forventes afsluttet medio 2010.

Arbejdsgruppens arbejde skal ses i sammenhæng med og koordineres med Skatteadministrationsprojektet, hvor et af delprojekterne omhandler udformning og koordinering af strafferegler på skatte- og afgiftsområdet.

I arbejdsgruppen skal sidde repræsentanter fra departementet, SKAT og eksterne sagkyndige. Retssikkerhedschefen er formand for gruppen og en medarbejder fra retssikkerhedschefens sekretariat er projektleder.

Arbejdsgruppen er nedsat. Skattereformlovforslaget vedrørende ”fastlåsning af felter” vil blive inddraget i gruppens videre arbejde.

2. Skatteadministrationsprojektet har i 2008 haft 6 delprojekter vedrørende de administrative regler i skatte- og afgiftslovene. Lovene er blevet gennemgået med henblik på at gøre reglerne ensartede og samle dem i den centrale lovgivning som skattekontrolloven, opkrævningsloven og skatteforvaltningsloven (el. evt. lave en helt ny lov).

Delprojekterne vedrører især straffebestemmelser, registrering, fritagelser for diplomater mv., kontrol, betaling og klagebehandling.

I hele processen arbejdes der med retssikkerheden, bl.a. ved hjælp af en spørgeguide. Retssikkerhedschefen er inddraget i hovedprojektet løbende.

De 6 projekter har afleveret materiale til hovedprojektet, men pga. skattereformarbejde er arbejdet sat lidt på ”stand by”.

**Status:** For de 6 delprojekter i Skatteadministrationsprojektet er status på nuværende tidspunkt:

1. Delprojektet vedrørende straffebestemmelser:

Projektet har i juni 2008 afleveret liste over fejl og mangler i den strafferetslige orienterende lovgivning, som projektet har gennemgået i den første fase. Ca 40 rettelser mv. vil blive medtaget i Fair Play-forslaget, der fremsættes i Folketingsåret 2008-09.

I november 2008 er der udfærdiget forslagskatalog nr. II med lovforslag. Disse er nu vedtaget og er trådt i kraft pr. 1. januar 2009.

Grunden til at det kaldes forslagskatalog nr. II skyldes, - at der jf. ovennævnte - tidligere er afleveret et forslagskatalog i form af lovforslag med bemærkninger til indpasning i lovforslag Fair Play III.

2. Delprojekt vedrørende diplomater mv.

Projektet har afleveret sit endelige forslagskatalog, der er godkendt af hovedprojektet og som er bragt videre til projektejer og referencegruppe.

3. Delprojekt vedrørende kontrol

Projektet har afleveret forslagskatalog.

4. Registrering

Projektet har afleveret forslagskatalog.

5. Betaling mv.

Projektet har afleveret forslagskatalog.

6. Klage mv.

Klageprojektet har afleveret midtvejsforslag.



3. Yderligere fokus på forenkling af lovgivningen. Skatteministeriet er opmærksom på, at forenkling og objektivering af lovgivningen er et vigtigt element i at styrke retssikkerheden. Der vil derfor være fokus på forenkling af lovgivningen også i den kommende samling. Det tilstræbes at fremsætte et lovforslag af forenklende karakter.

**Status:** Som et eksempel på den yderligere fokus på forenkling af lovgivningen kan nævnes lov nr. 527 af 17. juni 2008 om modernisering af skatteadministrationen.

Af forenklinger rettet mod borgere og virksomheder kan særligt nævnes:

- Indførsel af remonstration ved klage over årsopgørelsen.
- Mulighed for indførsel af indhentelse af digitale sagsoplysninger. På sigt vil det lette klagegangen ved at der skal indsendes færre dokumenter ved en klage.
- Afskaffelse af frist for anmodninger om bindende svar.
- Indførsel af enhedsgebyr på 300 kr. for bindende svar.
- Etablering af frivillig indberetning af indtægter fra sommerhusudlejning fra udlejningsbureauer.
- Trækfritagelse for borgere, som arbejder i udlandet for en dansk arbejdsgiver.
- Begrænsning af værnsreglen om delregistrering af virksomheder. Ved delregistrering skal den forkortede afregningsfrist kun anvendes, hvis de samlede delregistrerede virksomheder kommer over beløbsgrænsen i opkrævningslovens § 2, stk. 6.
- Datagenbrug. Selskaber slipper for at indsende de selskabsretlige dokumenter til SKAT. I stedet for henter SKAT selv oplysningerne hos Erhvervs- og Selskabsstyrelsen.

## 2.3 Aktiviteter – Landsskatteretten

1. Det er besluttet af koncernledelsen, at alle afgørelser vedrørende skat, moms, told og afgifter fra Landsskatteretten skal afgøres i en såkaldt "Afgørelsessilo". Landsskatteretten deltager i denne forbindelse i et tværgående projekt vedrørende udbud af opgaven med anonymisering og drift af afgørelsessiloen til en privat leverandør. Kammeradvokaten er inddraget i arbejdet. Afgørelsessiloen forventes på nuværende tidspunkt etableret og iværksat i efteråret 2008. Landsskatteretten vil sideløbende med siloen fortsætte med at udvælge principielle afgørelser til offentliggørelse på SKM som hidtil.

Projektet med "Afgørelsessiloen" vil blive fulgt løbende af Retssikkerhedschefen.

**Status:** Efter et EU-udbud i foråret 2008 faldt valget af leverandør af afgørelsesdatabasen på Schultz Information A/S, der har mange års erfaring med anonymisering af afgørelser og juridisk informationssøgning. Schultz har fået til opgave at anonymisere og offentliggøre alle Landsskatterettens kendelser på områderne ligning, moms, told og afgifter og at offentliggøre alle Skatterådets afgørelser.

Afgørelsesdatabasen blev sat i drift den 1. september og omfatter afgørelser truffet fra og med 1. juli 2008. Afgørelserne præsenteres på en let tilgængelig og overskue-

lig internetside på adressen [www.afgoerelsesdatabasen.dk](http://www.afgoerelsesdatabasen.dk).

Siden indeholder både simple og avancerede søgefunktioner, og der søges i afgørelsernes fulde tekst. Søgeresultaterne kan blandt andet sorteres efter afgørelsesdato og titel. Alle afgørelser præsenteres med en række nøgleord, så der hurtigt kan søges efter afgørelser om lignende emner.

Landsskatteretten og SKAT er løbende i dialog med Schultz om praktiske spørgsmål i forbindelse med anonymiseringen og offentliggørelsen af afgørelser.

## 2.4 Aktiviteter – Ankenævnene

1. Den 1. april 2006 blev motorankenævnene indført som ny klageinstans for afgørelser om registreringsafgift truffet af SKAT.

I 2007 besluttede Retssikkerhedschefen at foretage en undersøgelse af SKATs administration på motorområdet. Som en naturlig forlængelse af dette arbejde, vil der i 2008 blive foretaget en gennemgang og vurdering af sagsgange og procedurer ved behandlingen af klager i motorankenævnene, specielt med fokus på de formelle krav til afgørelser og det sagsfremstillingskoncept, som benyttes.

Endvidere vil remonstrationsordningen på motorområdet blive undersøgt med henblik på at afdække eventuelle retssikkerhedsmæssige problemstillinger forbundet med ordningen.

**Status:** Uddrag af kommissorium for Retssikkerhedschefens undersøgelse af Motorankenævnenes virke:

Retssikkerhedshandleplanen 2008 angiver, at Retssikkerhedschefen skal foretage en undersøgelse af motorankenævnenes virke. Det overordnede formål og indhold af undersøgelsen er indmeldt til retssikkerhedshandleplanen af Ankechefen.

Ifølge retssikkerhedshandleplanen skal undersøgelsen gennemgå og vurdere sagsgange og procedurer ved sagsbehandlingen i motorankenævnene med særligt fokus på de formelle krav til ankenævnenes afgørelser samt det anvendte koncept til sagsfremstillinger. Endvidere skal undersøgelsen afdække eventuelle retssikkerhedsmæssige problemstillinger forbundet med den nuværende remonstrationsordning.

I forlængelse heraf er det naturligt, at undersøgelsen også inddrager en vurdering af grundlaget for ankenævnenes skønsudøvelse i forbindelse med værdiansættelse af køretøjer.

For at sikre og udvikle en ensartet praksis mellem ankenævnene vil undersøgelsen endvidere behandle forholdet mellem ankenævn og disses sekretariater og mellem ankenævnene indbyrdes samt vurdere kommunikationen mellem motorankenævnene og motorkompetencecentrene, herunder afdække ankenævnenes opfattelse af kompetencecentrenes serviceinitiativer.

Endelig vil undersøgelsen afdække i hvilket omfang, motorankenævnene fungerer i overensstemmelse med de lovgivningsmæssige forudsætninger for ankenævnenes etablering.

Til støtte for Retssikkerhedschefens undersøgelse nedsættes en styregruppe bestående af Retssikkerhedschefen, Ankechefen, sekretariatscheferne, ankenævnsformændene samt en repræsentant fra Motorenheden i SKAT.

Der er ultimo oktober 2008 gennemført besøg hos hvert af de fire motorankenævn, hvor Retssikkerhedschefen har overværet et nævnsmøde og i forlængelse heraf har drøftet nævnets opgaver og funktion mv. med nævnsmedlemmerne.

Der er gennemført besøg hos de to motorankenævnssekretariater, hvor Retssikkerhedschefen har drøftet sekretariatets opgaver og funktion mv. med sekretariatsmedarbejderne og sekretariatschefen.

Der er desuden afholdt møde med Ankechefen.

Den faktuelle del af rapporten er færdiggjort og er blevet godkendt af alle de involverede nævn, sekretariater og Ankecentret, og de vurderinger og anbefalinger, der er givet som følge af undersøgelsen er offentliggjort på Motorankenævnenes årsmøde i marts og på Ankesøjlen's årsmøde i maj.

Retssikkerhedschefens endelige skriftlige redegørelse forventes offentliggjort i juni 2009.

## 2.5 Aktiviteter – SKAT

1. Ifølge SKATs strategiplan er en af målsætningerne, at i 2010 er tiden på forberedelse og færdiggørelse af den direkte indsats i forhold til kunderne effektiviseret med mindst 50 pct. Der er derfor i SKAT - såvel på lokalt som centralt plan - iværksat en del strategiske initiativer.

Ét af disse initiativer er, at der er nedsat en arbejdsgruppe med deltagere fra Departementet, SKAT og Retssikkerhedschefen, som har til formål at udforme en ny afgørelsesmodel i SKAT.

Visionen for arbejdsgruppen er, at der udformes en afgørelsesmodel, som kan anvendes ved regulering af alle typer af skatte- og afgiftskrav på fagsøjlen Indsats område.

**Status:** Arbejdsgruppen har afleveret et notat om flere afgørelsesmodeller til drøftelse hos ledelsen af Indsats og Juridisk Service, og lovforslag til en forenklet afgørelsesmodel forventes fremsat i efteråret 2009.

2. Ifølge resultatkontrakten for 2008 mellem Skatteministeriet og SKAT skal der laves en analyse af mulighederne for at forenkle processer på afgiftsområdet. Analysen skal gennemføres i et samarbejde mellem SKAT og Skatteministeriet, og der skal senest den 1. december 2008

fremlægges forslag til ændringer, herunder forslag til ændrede procedurer og evt. udkast til lovændringer.

**Status:** Den nedsatte arbejdsgruppe har i november 2008 afleveret tre selvstændige rapporter fra tre undergrupper. Heraf fremgår følgende konklusioner:

#### Gruppe 1 – Bevillinger

Det indstilles helt overordnet, at der bør gennemføres en modernisering af bevillingsområdet.

Alle arbejdsgruppens forslag kræver, at der sker en ændring/tilpasning af lovgivningen, hvoraf nogle vil kræve forholdsvis gennemgribende ændringer af lovgivningen. Dog kan arbejdsgruppens forslag om, at varemottagere kan modregne en afgiftsgodtgørelse vedrørende eksport på den månedlige afgiftsangivelse, gennemføres ved en forholdsvis enkel ændring af lovgivningen. Da der samtidig er tale om en forenkling for både virksomhederne og SKAT, foreslås det, at denne ændring fremmes. Samlet er det dog gruppens opfattelse, at en gennemgående omlægning/modernisering af bevillingsområdet kun vil udløse en ressourcemæssig besparelse på forholdsvis få årsværk.

Gruppen gør desuden opmærksom på, at det videre arbejde må ses i sammenhæng med Skatteadministrationsprojektet, som er fremkommet med forslag, der også relaterer sig til bevillingsområdet.

#### Gruppe 2 – Kontrolmærker

Gruppen stiller forslag om at afskaffe betalingen for banderoler og prismærker. Det vil være både en økonomisk og administrativ lettelse for de afgiftspligtige. For SKAT vil det medføre en lettere arbejdsgang. Desuden vil det medføre en ensartethed i forhold til stempelmærkerne, da der ikke i dag særskilt betales for stempelmærkerne.

Desuden stilles der forslag om ændring af afgiftsberegningsgrundlaget for så vidt angår bekæmpelsesmidler. Det foreslås, at der tages kontakt til Miljøministeriet/Plantedirektoratet med henblik på at omlægge afgiften, således at der skal betales afgift ud fra mængden af aktivstoffet.

Hvis den nuværende afgiftsberegning bibeholdes foreslås det, at der udsendes en SKM-meddelelse el. lign., der nøje beskriver afgiftsgrundlaget. Herunder definerer, hvad der skal forstås som højeste detailpris.

Vedrørende SKATs procedure i forhold til bestilling og udlevering af kontrolmærker henviser gruppen til, at der pr. 1. juli 2008 er sket en række forenklinger og en markant forbedring af proceduren for bestilling og udlevering af kontrolmærker.

Der er endvidere sket forenklinger i forhold til makulering af prismærker.

Gruppen har desuden et forslag om skærpede bødetakster ved overtrædelse af bekæmpelsesmiddelafgiftsloven. Skærpelsen kunne eventuelt ske som led i en fair play kampagne med fokus på miljøhensyn.

#### Gruppe 3 – afgift på lystfartøjsforsikring, ansvarsforsikring for motorkøretøjer og stempelafgift

Gruppen har afdækket en række problemstillinger og for hvert af områderne har gruppen peget på løsningsmuligheder, hvoraf nogle kan gennemføres af SKAT på

det eksisterende lovgrundlag, mens andre kræver lovændringer.

De lovændringer, som gruppen har peget på kan gennemføres i de tre eksisterende love, men gruppen foreslår, at områderne samles i én lov – lov om afgifter på forsikringer – idet en række bestemmelser vil være ens på de tre områder.

Gruppen har i et vist omfang peget på problemstillinger, der opleves relevante af medarbejderne og peget på, hvorledes problemet eventuelt kunne løses. Inden der arbejdes videre med disse forslag skal det undersøges, om forslagene er relevante under hensyn til skattestoppet, provenumæssige virkninger og EU-regler.

Gruppen anbefaler derfor,

- at nedsætte en ny arbejdsgruppe til at udarbejde et forslag til en samlet lov om afgift på forsikringer. Gruppen skal desuden stille forslag til eventuelle bekendtgørelser
- det bør fremgå af kommissoriet for gruppen, hvis det på forhånd er udelukket, at gennemføre ændringer i de materielle regler, hvis det bevirker at nogle – danske eller udenlandske – afgiftspligtige vil få en stigning af afgiften eller at provenuet fra afgiften reduceres
- at de i denne rapport stillede forslag indgår i arbejdet i den foreslåede gruppe i det omfang, forslagene ikke gennemføres forinden
- hvis der ikke er tilslutning til, at der gennemføres én samlet lov om forsikringer, at Departementet tager stilling til om – og hvornår – forslagene kan indarbejdes i de tre nuværende love
- at de forslag, der kan gennemføres administrativt implementeres snarest muligt efter de normale procedurer i SKAT

På baggrund af rapporterne der har været forelagt for Koncerngruppen – Lov og Proces har denne anset resultatkontrakten 2008 for opfyldt. SKAT gennemfører de forslag, der kan gennemføres administrativt. Forslag om lovændring vil afvente til efteråret 2009.

3. Fokus på samarbejdet mellem de enkelte fagsøjler i SKAT - Indsats, Kundeservice og Juridisk Service - på vejledningsområdet. Især samarbejdet om udgivelse af populærpjecer mv. er i fokus. Der skal udarbejdes beskrivelse og implementering af arbejdsgange og processer, således at der sikres hurtigere og kvalitetssikrede udgivelser.

**Status:** Processen omkring tilblivelse og opdatering af SKATs eksterne vejledninger er ved udgangen af 2008 således:

SKAT har ca. 75 vejledninger til virksomheder (såkaldte E-vejledninger), samt 64 pjecer/vejledninger til borgere (såkaldt P-pjecer).

Vejledningerne bliver løbende opdateret, og nedenfor beskrives den proces, der er forbundet med netop opdatering af vejledningerne samt tilblivelsen af nye.

Nedenstående omhandler således ikke de juridiske vejledninger, hvis målgruppe nærmere er revisorer og andre rådgivere.

Hvornår bliver en vejledning til?

En ny vejledning bliver til, hvis

- der er en skattelov eller en skatteprocedure, der ændres så radikalt, at man skønner at der er behov for en særlig vejledning om det. Det kan evt. være skrevet ind i lovens bemærkninger, at der vil blive lavet en vejledning om den nye regel eller nye procedure.
- der er et særligt indsatsområde, der prioriteres, og der i den forbindelse er behov for målrettet information til en specifik målgruppe om indsatsens emneområde
- man har erfaret, at der er et behov hos borgere eller virksomheder om information om et særligt emneområde. Det kan være Kundecentret, et skattecen-ter, et samarbejde eller enheder i Hovedcentret der stiller forslaget om at producere den nye vejledning.

#### Processen omkring en vejlednings tilblivelse

Når en ny vejledning skal produceres, sker det som udgangspunkt i et samarbejde mellem en kommunikationsmedarbejder fra Informationskontoret og en eller flere fagmedarbejdere, der har en grundig viden om det pågældende emne. Det første udkast skrives ofte af fagmedarbejderne, men kan også skrives af kommunikationsmedarbejderen, efter at denne er blevet sat ind i det faglige område, der skal beskrives. Det afhænger bl.a. af vejledningens kompleksitet.

Derefter følger den proces, som beskrives nedenfor, under ”...trin for trin”.

#### Hvornår opdateres en vejledning?

En eksisterende vejledning bliver opdateret når;

- der er datoer eller nye satser, beløbsgrænser mv. der skal rettes til,
- der er nye regler eller procedurer på området,
- vejledningen er knyttet op på en af de faste årlige skattebegivenheder, og derfor skal have nye årstal, datoer samt evt. omstruktureres pga. nye fokusområder.

Nogle pjecer bliver således opdateret hvert år, fordi de følger en form for ”årshjul”. I opdateringsprocessen vil man samtidig tilrette vejledningen, hvis der har været nye regler, procedurer eller domme, der gør at teksten bør ændres. Det er her fagmedarbejderens ansvar – i høringsprocessen – at være opmærksom på sådanne ting.

Andre vejledninger følger ikke ”årshjulet”, og bliver måske ikke opdateret i flere år. Her er det et fagkontor i Juridisk Service eller i det relevante Videns- og kompetencecenter, som har det pågældende fagområde under sig, der skal holde sig ajour med emneområdet og gøre en redaktør opmærksom på, at vejledningen ikke længere er korrekt, eller måske endda bør udgå. Informationskontoret vil i samarbejde med Juridisk Service arbejde på at få beskrevet en mere formel procedure for opdatering af disse vejledninger.

Som et pilotprojekt, der netop har som mål at finde en god procedure for, at de relevante medarbejdere/kontorer tager ansvar for den løbende opdatering af de vejledninger, der handler om deres emneområde, har Informationsforum Kundeservice i 2007 udlagt ca. 10 vejledninger til relevante Videns- og kompetencecentre. Her er det så det pågældende Videns- og kompetencecenter, der har det overordnede ansvar for opdatering af vejledningen, for initiativet og for processen som sådan. I denne

proces vil redaktører i HC dog stadig skulle se pjecen igennem inden den offentliggøres, og skal godkende den, men har ellers ikke noget med selve processen at gøre.

#### Hvilke krav skal vejledningerne leve op til?

Vejledningerne har flere former for kvalitetskrav, de skal leve op til. De skal være fagligt korrekte, de skal afdække de problemstillinger, som målgruppen har brug for viden om, de skal være skrevet efter vores sproglige standarder (dvs. sprogpolitik og skriveguide), og de skal være skrevet og struktureret bedst muligt pædagogisk og forståelsesmæssigt.

4. Gennemskrivning af de tekster i forskudssystemet og SLUT-systemet, der skal ændres som følge af ny lovgivning. Gennemskrivningen vil ske i overensstemmelse med SKATs sprogpolitik med det formål at øge kundetilfredsheden, understøtte indsatsarbejdet og bidrage til effektiviseringerne i SKAT.

Arbejdet foretages af sprogprojektgruppen i Kundeservice i samarbejde med Retssikkerhedschefen.

**Status:** Forskudssystemet og SLUT-systemet er bygget op af tusindvis af tekster, der klippes sammen på kryds og tværs til en samlet forskudsopgørelse eller årsopgørelse. Gennemskrivningen af disse tekster vanskeliggøres af, at de er underlagt rettigheder hos KMD og CSC. Hver ændring i en tekststreng koster penge.

Derfor er det besluttet, at teksterne omskrives løbende i forbindelse med, at der alligevel foretages rettelser som følge af eksempelvis lovændringer.

På den baggrund er det umuligt at fastsætte en egentlig tidsplan for projektets afslutning. Det må derimod forventes, at omskrivningshastigheden vil være meget uensartet og afhænge af, hvilke lovændringer der foretages. Det må således forudses, at nogle tekster vil blive ændret hurtigt, mens andre måske slet ikke vil blive ændret.

5. Gennemskrivning af tekster i KMD Skat/Ligning. Der er tale om 2.500 - 3.000 tekster, som dækker alt lige fra hele breve til små supplerende tekster. Desuden er der 150 notater med hver sin skabelon. Alt i alt svarer det til omkring 400-500 breve. Gennemskrivningen vil ske i overensstemmelse med SKATs sprogpolitik med det formål at øge kundetilfredsheden, understøtte indsatsarbejdet og bidrage til effektiviseringerne i SKAT.

Valget af KMD Skat/Ligning hænger sammen med:

- En del af brevene i KMD Skat/Ligning relaterer sig til indsatsprojekter.
- En del af brevene skal alligevel skrives om i løbet af et år, da der typisk er nye satser, love eller ideer fra medarbejderne, der skal indarbejdes.
- Det vil skabe stor synlighed i organisationen, da det er nogle af disse breve, der bruges mest.

Arbejdet gennemføres af skattesamarbejderne, der i dag ajourfører standardbrevene i KMD. Sprogprojektgruppen i Kundeservice fungerer som konsulenter i forhold til skattesamarbejderne.

**Status:** I SKAT bruges mange udtryk, der tager udgangspunkt i SKATs verden. Projekt Godt sprog i SKAT går ud på at tage udgangspunkt i modtagerens verden.

Som led i projektet skal samtlige standardbreve i SKAT omskrives over en treårig periode. Målet er at skabe forståelige tekster – uden for mange indforståede fagtermer, overflødige budskaber og tunge sætningskonstruktioner. Kort og godt tekster, der sætter borgere, virksomheder og rådgivere i centrum. På den måde har projektet til formål at skabe bedre service og samtidig mindske sandsynligheden for at kunderne begår fejl eller beslaglægger SKATs ressourcer ved at kontakte SKAT.

Projektet har gennemført en test, hvor et ”gammelt brev” blev sendt til 1000 borgere og et ”omskrevet brev” blev sendt til 1000 andre borgere. De efterfølgende målinger viste, at det omskrevne brev lå bedst placeret på samtlige parametre, hvad enten det handlede om, hvorvidt brevet blev opfattet som høfligt og serviceorienteret, hvor lang tid modtageren havde brugt på at læse det, eller hvor mange der efterfølgende havde ringet til SKAT.

Til omskrivningen af de ca. 2500 tekster i KMD SKAT/Ligning er nedsat i alt 5 projektgrupper – én i hvert skattesamarbejde. Hver gruppe er ansvarlig for at gennemskrive et antal tekster. Den samlede omskrivning koordineres fra en lille projektgruppe i Hovedcentret.

Omskrivningen er forløbet rigtigt godt. Ca. 90 % af teksterne er nu igennem første gennemskrivning. Projektet har indlagt en mindre forsinkelse på ca. 1 måned. Det skyldes, at arbejdet med at kvalitetssikre og ensarte sproget på tværs af de fem omskrivningsgrupper tager længere tid end forventet.

### Høring

Der er mange hensyn at tage – faglige, formidlingsmæssige, juridiske og strategiske.

Når omskrivningen er færdiggjort afventer en faglig høring, der skal sikre, at de formidlingsmæssige hensyn ikke er gået ud over det faglige indhold. Denne fase vil givetvis være præget af, at vaner skal brydes og kameler skal sluges. Hos alle parter naturligvis. Den faglige høring går i gang 15. oktober 2008 og afsluttes i december. Herefter skal teksterne rettes til inden de kan tages i brug i begyndelsen af 2009. Sideløbende sørger projektet for at afklare, om teksterne overordnet lever op til SKATs strategier, fx kanalstrategien.

Standardbreve er effektive og ensartede, hvis de bruges med omtanke. Projektet ser en udfordring i at få alle (relevante) medarbejdere til at anvende standardbreve, da der efter projektets vurdering til tider er en noget anarkistisk holdning til at anvende standarder i organisationen. Her er den nærmeste leders indstilling meget væsentlig.

6. I forbindelse med implementeringen af SKATs Indsatsstrategi er det fastlagt, at der skal etableres et tæt samarbejde med fagsøjlerne for Indsats og Inddrivelse især i relation til foretagne takseringer på skatteområdet og foreløbige fastsættelser på moms-området. Ud fra en retssikkerhedsmæssig vurdering er der her tale om vigtige områder, blandt andet i relation til at sikre



ensartethed. Det er derfor bestemt, at Retssikkerhedschefen følger aktiviteterne på dette område.

**Status:** Der har været nedsat et projekt vedr. arbejdet med Foreløbige Fastsættelser og Takstationer. I forbindelse med SKATs omstrukturering pr. 1. januar 2009 er projektet blevet ændret og der er udpeget ny projektleder. Retssikkerhedschefen følger stadig projektet.

7. Opfølgning for handleplanen 2007. Følgende temaer vil blive fulgt også i 2008 og for visse af dem, vil der blive beskrevet effekten af de i 2007 etablerede tiltag

- Gennemskrivning af de juridiske vejledninger
- Ophævelse af gamle cirkulærer
- Endelig rapport om "Aktion Eftergivelse"
- Virkningen af den vedtagne konkurspolitik
- Virkningen af tabeltræk/betalingsvneordningerne på inddrivelsesområdet
- Pressepolitikken

**Status:** Gennemskrivning af juridiske vejledninger:

Fra 2009 reducerer SKAT antallet af årlige opdateringer af de juridiske vejledninger – fra fire til to. Fremover vil vejledningerne blive opdateret i januar og juli. Det vil sige, at opdateringerne i april og oktober sløjfes.

Når det er opdateringerne i januar og juli, der videreføres, skyldes det, at

- de fleste lovforslag som regel vedtages i henholdsvis maj/juni og december måned
- værdier/satser, der fastsættes af Skatterådet, typisk har virkning fra 1. januar.

Det er SKATs Produktionsdirektion, der har besluttet at reducere antallet af årlige opdateringer – efter indstilling fra Vejledningsprojektet i Juridisk Service og med opbakning fra Retssikkerhedschefen.

Vejledningsprojektet i Juridisk Service er i gang med at organisere og iværksætte en omskrivning af alle SKATs juridiske vejledninger. Omskrivningen forventes at være færdig i løbet af 2011.

Ved at reducere antallet af opdateringer kan forfatterne/skribenterne i stedet bruge deres tid og kræfter på at omskrive vejledningerne og dermed skabe de retssikkerhedsmæssige forbedringer, som er grundpillen i Vejledningsprojektet.

Selvom vejledningerne fremover opdateres hvert halve år, vil der stadig være mulighed for at holde sig ajour med juridiske nyheder – herunder SKM meddelelser om ændret praksis m.m. – på SKATs hjemmeside. Derudover er alt juridisk materiale – som i dag – tilgængeligt på [www.skat.dk](http://www.skat.dk).

Den struktur som var fastlagt lå på niveau 1 og 2. Der går nu et spadestik dybere og der ses på niveau 3 og 4 i vejledningerne. Det er på dette niveau områderne grupperes på en måde så man bliver i stand til at lave en gennemskrivningsplan. De niveau-

er som ligger herefter, vil så blive struktureret af de forfattere som kommer ind over områderne.

Derfor fokuseres der heller ikke lige nu på en bestemt juridisk vejledning, men på at få foldet alle ud på et niveau, hvor de kan indsættes i gennemskrivningsplanen. Det er dog ikke alle, der laves workshops på. Kun de, som det findes mest relevant, enten fordi de er meget omfattende, eller komplicerede fordi de er sammensat fra mange vejledninger.

Efterfølgende laves der en gennemskrivningsplan, som forventes færdig ultimo april 2009. I denne plan prioriteres der hvilke vejledninger der vil blive sat fokus på og hvornår.

Men lige nu har man brug for at få input fra brugerne, så der kan tages hensyn til deres erfaringer inden der lægges en for fast på plan og struktur.

I februar og marts 2009 er der derfor lavet 7 workshops, hvor brugere og eksperter vil kunne komme med gode råd og bemærkninger omkring omskrivning af de ca 9.000 sider.

Herefter skal materialet bearbejdes og projektets styregruppe skal fastlægge de næste niveauer i de nye vejledninger.

Omskrivningen løber over de næste 3 år og det forventes at være afsluttet i slutningen af 2011.

### **Ophævelse af gamle cirkulærer:**

Der refterer 3 cirkulærer, som skal skrives om. Det er

- værdiansættelse af goodwill hhv. aktier / anparter og
- udstedelse af skattekort uden fast bopæl

### **Endelig rapport om "Aktion Eftergivelse:**

"Aktion Eftergivelse" blev igangsat den 3. maj 2007 og blev afsluttet pr. 31 marts 2008.

"Aktion Eftergivelse" havde til formål, at nedskrive gæld, der måtte anses for håbløs at inddrive, gennem anvendelse af de harmoniserede regler om eftergivelse i opkrævningslovens §§ 15 – 15 b.

"Aktion Eftergivelse" havde følgende hovedindhold:

1. "Aktion Eftergivelse" vedrørte alene eftergivelse af beløb, der skyldtes af fysiske personer.
2. "Aktion Eftergivelse" behandlede sager om eftergivelse af gæld til det offentlige efter en forenklet sagsbehandlingsmodel.
3. "Aktion Eftergivelse" blev foretaget med henblik på fuldstændig eftergivelse

af gæld til det offentlige.

”Aktion Eftergivelse” vedrørte personer, hvis indkomst og formueforhold var af en sådan karakter, at det umiddelbart og uden nævneværdig sagsbehandling, kunne lægges til grund, at de opfyldte betingelserne for eftergivelse:

<b>Persongruppe</b>	<b>Indkomstforhold</b>	<b>Formueforhold</b>	<b>Gældsforhold</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Folkepensionister.</li><li>• Førtidspensionister.</li><li>• Modtager af efterløn.</li><li>• Modtager af flexydelser.</li></ul>	Under 100.000 kr. i nettoindkomst. *	Under 20.000 kr. i formue pr. 31. december 2006.  Ejer ikke fast ejendom.	Samlet restance til det offentlige på mindst 25.000 kr.  Gæld til private kreditorer på under 30.000 kr.

Note \* Nettoindkomst opgøres som den årlige bruttoindkomst inkl. positiv kapitalindkomst, fratrukket arbejdsmarkedsbidrag, pensionsindbetalinger, SP-bidrag, ATP og skat. ”Aktion Eftergivelse” blev gennemført på baggrund af tal for indkomståret 2006.

”Aktion Eftergivelse” omfattede:

<b>Antal skyldnere omfattet af aktionen:</b>	<b>Størrelsen af den samlede gæld omfattet af aktionen:</b>
2.763	518 mio. kr.

SKAT foretog en indledende visitering af de i alt 2.763 skyldnere, der blev udsøgt fra SKATs edb-systemer. Denne indledende visitering skete med henblik på, at finde de skyldnere, som SKAT kunne rette henvendelse til vedr. en fuldstændig eftergivelse af deres gæld.

Visiteringen af sagerne skete efter følgende kriterier:

a) Skyldner er udelukket fra eftergivelse.

Forhold der udelukkede skyldner fra eftergivelse var:

- Skylden kan ikke eftergives på grund af manglende hjemmel til eftergivelse, f.eks. sagsomkostninger i politisager.
- Skyldner driver erhvervsvirksomhed.
- Skyldner er forsvundet eller udrejst.

b) Skyldner visiteres til almindelig sagsbehandling.

Visse forhold vil have en sådan karakter, at det kræver en nærmere undersøgelse, herunder foretagelse af en konkret betalingsevneberegning, før der kan tages stilling til om skyldner skal have hel eller delvis eftergivelse. Forhold der har betydning her var:

- Restancen er delvist sikret ved et gyldigt udlæg.

- Skyldner har aktiver over 20.000 kr. eller gæld over 30.000 kr.
  - Husstandens samlede indtægtsforhold er for høje eller formue er for stor til fuldstændig eftergivelse.
  - Der skal iagttages en særlig eftergivelsesprocedure, fordi restancen består af politibøder eller konfiskationsbeløb.
- c) Skyldner visiteres til forenklet sagsbehandling, det vil sige at skyldners økonomiske forhold og øvrige forhold er af en sådan karakter, at det vurderes at der kan ske fuldstændig eftergivelse af gælden. Når skyldner er visiteret til forenklet sagsbehandling sender SKAT et forenklet ansøgningsskema om eftergivelse til skyldner og beder den pågældende om at udfylde det og underskrive dette.

SKATs visitering af sagerne resulterede i følgende:

Visitering	Antal skyldnere	Skyldnere i %
Antal skyldnere i alt.	2.763	100
Hvor mange skyldnere er visiteret til "udelukket fra eftergivelse"	1.570	56,8
Hvor mange skyldnere er visiteret til "almindelig sagsbehandling" *	156	5,7
Hvor mange skyldnere er visiteret til "forenklet behandling"	1.037	37,5

\* Der foreligger ikke oplysninger om, den almindelige sagsbehandling har resulteret i hel eller delvis eftergivelse.

Som det fremgår blev en stor andel af skyldnerne ca. 57 % visiteret til gruppen "udelukket fra eftergivelse". Dette skyldes primært, at der ikke var hjemmel til at eftergive den pågældende gæld, hvilket f.eks. er tilfældet når der er tale om civilretlige krav eller sagsomkostninger i politisager, eller at gælden var systematisk oparbejdet.

Resultatet af den forenklete sagsbehandling af de 1.014 skyldnere, der fik tilsendt et forenklet ansøgningsskema om eftergivelse blev følgende:

Hvad resulterede den forenkede sagsbehandling i:	Antal skyldnere	Antal skyldnere i %
Hvor mange standardbreve med ansøgning er udsendt	1.037	100
Hvor mange har fået fuld eftergivelse	696	67,1
Hvor mange har fået afslag	98	9,5
Hvor mange skal sagsbehandles almindeligt *	70	6,7
Andet, f.eks. at sagen er henlagt fordi skyldner ikke har reageret på SKATs henvendelser	173	16,7

\* Der foreligger ikke oplysninger om, den almindelige sagsbehandling har resulteret i hel eller delvis eftergivelse.

”Aktion Eftergivelse” førte til fuldstændig eftergivelse af en samlet gæld på 187,5 mio. kr.:

Det samlede beløb omfattet af aktionen	Eftergivet i kr.	Eftergivet i %
518 mio. kr.	187,5 mio. kr.	36,1

På baggrund af de ovenstående oplysninger kan det lægges til grund, at det gennemsnitlige beløb, der er eftergivet pr. skyldner er på ca. 270.000 kr.

### **Virkingen af den vedtagne konkurspolitik:**

Der er igangsat et arbejde med henblik på at vurdere, hvorvidt der skal ske en tilpasning af konkurspolitikken. Herudover fremgår det af SKATs Produktionsplan 2009, at der skal udarbejdes en virksomhedsinddrivelsespolitik, der er en ”overbygning” af den eksisterende konkurspolitik. Dette arbejde sker i Produktion og Styring i samarbejde med Direktøren for SKAT Midt- og Sydsjælland.

### **Virkingen af tabeltræk/betalingsevneordningerne på inddrivelsesområdet:**

Der er ikke i 2008 lavet egentlig indsamling af statistiske oplysninger. Så der er ikke andet resultat at henvise til end det resultat der blev medtaget i afrapporteringen af retssikkerhedshandleplanen for 2007.

### **Pressepolitikken:**

SKATs samarbejde med pressen evalueres løbende, og der forventes afrapporteret til Retssikkerhedschefen forløbet af konkrete aktioner, hvor pressen har deltaget, og

hvor anvendelsen af de af SKAT udarbejdede kontrakter til brug for samarbejdet med pressen vurderes.

### 3 Henvendelser til Retssikkerhedschefen

I perioden 1. januar 2008 til 31. december 2008 er der registreret 67 nye eksterne henvendelser til Retssikkerhedschefen. Eksterne henvendelser defineres i denne forbindelse som henvendelser fra borgere, rådgivere og virksomheder mv.

Udover de nye henvendelser i 2008 har Retssikkerhedschefen i 2008 afsluttet behandlingen af 54 henvendelser, der var indkommet i 2007. Desuden har Retssikkerhedschefen frem til maj 2009 afsluttet yderligere 14 henvendelser, der var indkommet i 2007. Disse tal er udtryk for at der arbejdes med de samme henvendelser over lang tid. Samtidig er der tale om, at den samme person henvender sig flere gange om forskellige problemstillinger. Disse personers henvendelser er ikke hidtil blevet registreret som nye henvendelser, dette vil ske fremover.

De 67 nye henvendelser der er indkommet i 2008 fordeler sig på følgende emner:

- Skat: 34 henvendelser, af disse vedrører 10 af henvendelserne desuden indsigelser over SKATs sagsbehandling
- Moms: 2 henvendelser
- Inddrivelse: 14 henvendelser, af disse vedrører 11 af henvendelserne desuden indsigelser over SKATs sagsbehandling
- Told: 2 henvendelser, af disse vedrører 1 af henvendelserne desuden indsigelse over SKATs sagsbehandling
- Motor: 3 henvendelser, af disse vedrører alle henvendelserne desuden indsigelser over SKATs sagsbehandling
- Proces: 18 henvendelser som alene vedrører indsigelser over SKATs sagsbehandling.

Ud af de 67 nye henvendelser i 2008 angår 43 af disse således indsigelser over SKATs sagsbehandling.

Frem til september 2008 blev henvendelser vedrørende klager over sagsbehandlingen/sagsbehandler behandlet efter retningslinjerne i SKAT-meddelelsen SKM2007.795SKAT. Angik henvendelsen en klage over afgørelser om videregivelse af fortrolige oplysninger eller brud på tavshedspligten blev denne frem til september 2008 behandlet efter retningslinjerne i SKAT-meddelelsen SKM2007.794SKAT.

I en kendelse af 21. juli 2008 offentliggjort som SKM2008.768LSR afviste Landskatteretten at behandle en klage over SKATs videregivelse af oplysninger med den begrundelse, at SKATs beslutning om videregivelse af oplysninger ikke kan anses for en afgørelse over for klageren. SKAT ændrede derefter retningslinjerne for indsigelser og ophævede dermed SKAT-meddelelserne SKM2007.794SKAT og SKM2007.795SKAT. I stedet blev SKAT-meddelelsen SKM2008.782SKAT "Retningslinjer for behandling af indsigelser over SKATs sagsbehandling mv. – ændret anvendelsesområde" offentliggjort den 30. september 2008. Frem til januar 2009 videregav Retssikkerhedschefen således alle henvendelser vedrørende indsigelser over sagsbehandling mv. til behandling i SKAT i overensstemmelse med disse retningslinjer.

I forbindelse med SKATs strukturændring der trådte i kraft 1. januar 2009 blev mange referencelinjer ændret og der opstod behov for en justering af retningslinjerne vedrørende indsigelser over SKATs sagsbehandling.

Den 2. marts 2009 blev SKAT-meddelelsen SKM2009.154SKAT med ”Retningslinjer pr. 1/1 2009 – indsigelser over SKATs sagsbehandling” offentliggjort. Der er nu etableret en fælles visiteringsfunktion i SKAT samt en fælles mailboks [hovedcentret-klage-skats-sagsbehandling@skat.dk](mailto:hovedcentret-klage-skats-sagsbehandling@skat.dk). Den landsdækkende visiteringsfunktion sender en kvittering til klager med oplysning om, at indsigelsen er modtaget og videresendt til den person, der ifølge de anførte retningslinjer er udpeget til at behandle indsigelsen.

Retssikkerhedschefen oversender derfor nu henvendelser vedrørende indsigelser over sagsbehandlingen til denne mailboks. Retssikkerhedschefen beder – i sin oversendelsesskrivelse - om at blive holdt orienteret om behandlingen af henvendelsen med henblik på eventuelle fremadrettede initiativer i relation til arbejdsprocesser, sagsgange mv.

I forbindelse med oprettelsen af den fælles visiteringsfunktion har Retssikkerhedschefen foreslået at der blev nedsat en arbejdsgruppe, der har til formål at drøfte indsigelserne og danne grundlag for en ensartet behandling af disse. Arbejdsgruppens deltagere er indmeldt og gruppen har haft sit første møde til afholdelse i slutningen af maj 2009. Retssikkerhedschefen eller en medarbejder fra dennes sekretariat vil deltage i arbejdsgruppens møder. Der forventes afholdt ét møde pr. kvartal.

Ud over indsigelser over sagsbehandlingen går som ovenfor nævnt mange af henvendelserne fortsat på, at der ønskes ændringer i afgørelser truffet af SKAT, ankenævnene eller Landsskatteretten. Ved disse henvendelser svares der, at Retssikkerhedschefen ikke er en formel klageinstans og ikke kan gå ind og ændre afgørelser truffet af disse instanser.

I de tilfælde hvor henvendelserne ikke angår en klage over en afgørelse og/eller indsigelser over sagsbehandling, men er f.eks. en generel forespørgsel eller forslag til forbedringer videresender Retssikkerhedschefen henvendelsen til den enhed i SKAT, der har ansvar for det pågældende område.

Funktionen anser det også som sin opgave at lytte til skatteyderne, som det også fremgår af Retssikkerhedschefens hjemmeside. Desuden bruger Retssikkerhedschefen de konkrete henvendelser som en inspirationskilde til områder eller sagsgange, der eventuelt kan bruges ressourcer på ved egen-drift aktiviteter.



## 4 Koncernprojekter

### 4.1 Klage- og retssagsstatistik, samt appelliste

Klage- og Retssagsprojektet fik efteråret 2008 ny projektleder, da den tidligere leder var gået på barsel. I løbet af foråret 2009 har projektgruppen udarbejdet forslag til, hvorledes Klage – og Retssagsstatistikken vil kunne implementeres i koncernen. Projektets oplæg har været forelagt for Styregruppen og er herefter sendt til høring i en række enheder i koncernen. Høringen forventes afsluttet med udgangen af juni måned 2009.

Arbejdet med udarbejdelse af en ny appelliste er blevet udskilt som et selvstændigt projekt. Samtidig har listen ændret navn til retssagsliste. Udkastet til forslag til implementering af retssagslisten er ligeledes sendt i høring hos en række enheder i koncernen og med høringsfrist til udgangen af juni måned 2009.

### 4.2 Etablering af et eller flere værktøjer til at lave temperaturmålinger af, hvordan brugerne opfatter udviklingen i retssikkerheden på Skatteministeriets område

Allerede i Retssikkerhedschefens handleplan for 2007 var det beskrevet som et mål at skabe et eller flere værktøjer til at lave temperaturmålinger af, hvordan brugerne opfatter udviklingen i retssikkerheden på Skatteministeriets område. Målingen vil indgå i den årlige redegørelse fra skatteministeren til Folketinget om retssikkerhed på Skatteministeriets område. Arbejdet vil ske i samarbejde med Retssikkerhedschefen.

#### Status for projektet:

I oktober 2007 blev der nedsat en arbejdsgruppe til udmøntning af projektet. I gruppen deltager medarbejdere fra SKAT, Retssikkerhedschefen, Landsskatteretten og departementet.

I løbet af 2008 har den tværministerielle udviklingsenhed MindLab arbejdet med udviklingen af værktøjer til temperaturmålingerne. MindLab har arbejdet med begrebet retssikkerhed ved at lade tre kunstnere udarbejde tre kunstværker med temaet retssikkerhed. Disse kunstværker er nu overgivet til SKAT til brug ved undervisnings- / instruktionsformål.

Arbejdsgruppen har på baggrund af interview med borgerne opnået en konkret forståelse af, hvad borgerne ligger i ordet retssikkerhed. På baggrund heraf udarbejdes et passende antal styringsrelevante spørgsmål til SKATs spørgeskemaundersøgelse vedr. borgernes og virksomhedernes holdning til SKAT, skattesystemet og skattemoralen. Dermed anvendes et allerede eksisterende værktøj til at foretage målingen. Udarbejdelsen af spørgsmål forventes at være sket i løbet af august 2009, således de kan indgå i borgerundersøgelsen i efteråret 2009.

## **5 Retssikkerhedschefens egen-drift aktiviteter**

### **5.1 Motorundersøgelsen – ”Motor finder vejen”**

I juni 2008 offentliggjorde Retssikkerhedschefen sin første egen-drift undersøgelse som vedrørte motorområdet i SKAT. Undersøgelsen beskrev et antal temaer, som SKAT oplevede som problematiske samt angav mulige løsninger herpå med henblik på at fremme en ensartet forvaltning og forståelse af retsgrundlaget. Undersøgelsen indeholdt derfor en række anbefalinger til udvikling og forbedring af retssikkerheden på området.

I undersøgelsen er det anført at Retssikkerhedschefen vil følge op på, hvordan SKAT har valgt at implementere undersøgelsens anbefalinger inden udgangen af 2009. Det nye landsdækkende Sagscenter Motor har i sin handleplan lagt vægt på at følge Retssikkerhedschefens anbefalinger, og milepælene for handleplanen vil derfor kunne bruges som en afrapportering til Retssikkerhedschefen.

### **5.2 SKATs bindende svar – ”Bindende svar og retssikkerheden i SKAT”**

Retssikkerhedschefen har offentliggjort sin anden egen-drift undersøgelse omkring kvaliteten og ensartetheden af SKATs bindende svar i maj 2009. Undersøgelsen er baseret på en omfattende selvevaluering af 150 bindende svar og har således været præget af stor medarbejderindflydelse. Som afslutning på selvevalueringen er der desuden fastlagt en generel processuel best practice.

I redegørelsen kommer Retssikkerhedschefen med en række fremadrettede anbefalinger vedrørende instituttet bindende svar samt anvendelsen af selvevalueringer.

Også i denne egen-drift undersøgelse er det anført at der vil blive fulgt op på SKATs implementering af anbefalingerne inden udgangen af 2010. Dette vil være vigtigt, idet den nye struktur for SKAT har bevirket, at ansvaret for de bindende svar er placeret både hos det landsdækkende Sagscenter Erhverv og det landsdækkende Sagscenter Person.

### **5.3 Arbejdsgruppe vedrørende den skattemæssige behandling af personer fra ind- og udland der er tilknyttet universiteter**

I 2008 har Retssikkerhedschefen været facilitator for en arbejdsgruppe vedrørende den skattemæssige behandling af personer fra ind- og udland tilknyttet universiteter.

Der blev udarbejdet følgende kommissorium for arbejdsgruppen:

Fagligt Ledelsesforum – Juridisk Service og Retssikkerhedschefen har besluttet at nedsætte en arbejdsgruppe til udarbejdelse af ensartede retningslinjer vedrørende SKATs behandling af sager om skatteforhold for personer tilknyttet universiteter mv. i Danmark og i udlandet.

Arbejdsgruppen skal analysere de skattemæssige forhold for og udarbejde retningslinjer for den skattemæssige behandling af følgende persongrupper:

- Udenlandske gæsteforskere, gæsteforelæsere, bedømmere, Ph.d.'ere samt udenlandske studerende, tilknyttet universiteter mv., hvad enten personerne opholder sig i Danmark eller i udlandet.
- Tilsvarende danske persongrupper tilknyttet udenlandske universiteter mv., hvad enten personerne opholder sig i Danmark eller i udlandet.

I forhold til udenlandske beskatningsregler, går afgrænsningen ved en vejledning om dobbeltbeskatningsoverenskomster samt hvor udenlandske regler kan være interessante for persongrupperne. For yderligere vejledning om udenlandske regler, herunder reglernes materielle indhold, henvises der til de respektive landes skattemyndigheder.

Arbejdsgruppen skal særligt have fokus på:

- Afgrænsning af persongrupper.
- Præcisering af kriterierne for, hvornår personerne er omfattet af KSL §§ 1, 2 eller 8, stk. 2, herunder om den skattemæssige behandling af udbetalinger.
- Præcisering af, hvornår en udbetaling er skattepligtig til domicil- eller kildelandet.
- Procesbeskrivelse for sagsbehandling.
- Kommunikation på området til borgere og uddannelsesinstitutioner.

Arbejdsgruppen sammensættes af 1 medarbejder fra hvert af samarbejderne, dog 2 medarbejdere fra samarbejde Nordsjælland-København, og 1 medarbejder fra Hovedcentret, som i dagligdagen arbejder med de ovennævnte problemstillinger samt 1 medarbejder fra Retssikkerhedschefens sekretariat, der tillige er sekretær for gruppen.

Resultatet af gruppens arbejde forelægges Fagligt Ledelsesforum – Juridisk Service og Retssikkerhedschefen.

Arbejdsgruppen fik afholdt i alt 3 møder og der blev i den forbindelse udarbejdet en nærmere beskrivelse af problemstillingerne vedrørende de enkelte persongrupper.

I forbindelse med SKATs strukturændring opstod der tvivl om den kommende placering af de opgaver som arbejdsgruppen havde beskæftiget sig med. Desuden skiftede medarbejderne organisationsmæssig placering. Arbejdsgruppen blev derfor midlertidigt sat på stand-by.

Efter implementeringen af SKATs strukturændring arbejdes der på at afklare, hvor arbejdsgruppen skal have sin organisatoriske forankring samt om arbejdsgruppens sammensætning eventuelt skal justeres.

## 6 Retssikkerhedschefens øvrige aktiviteter

Retssikkerhedschefen lægger vægt på et tæt samarbejde med de enkelte enheder i SKAT. Frem til SKATs strukturændring den 1. januar 2009 deltog Retssikkerhedschefen således i retschefmøderne i Juridisk Service og Juridisk Service – Inddrivelse.

Efter etableringen af Juridisk Center er der etableret et tæt samarbejde hertil, herunder ved afholdelse af kvartalsmøder med ledelsen i JUC.

Desuden forelægges mange SKAT-meddelelser og efter SKATs strukturændring 1. januar 2009 nu også styresignaler for Retssikkerhedschefen. Proceduren for høring ved bekendtgørelser, styresignaler og SKAT-meddelelser er beskrevet i en intern meddelelse udgivet af SKAT senest den 26. februar 2009.

Foruden de eksterne henvendelser modtager Retssikkerhedschefen således mange interne henvendelser fra SKAT. Nogle kan angå konkrete forbedringsforslag til sags gange i SKAT. Disse forslag forsøger Retssikkerhedschefen at videreformidle til rette sted i SKAT.

Desuden deltager Retssikkerhedschefen som oplægsholder ved blandt andet Motorankenævnens årsmøde, Ankesøjlen's årsmøde samt Foreningen af Danske Pantefogeder.

Endelig modtager Retssikkerhedschefen skatteministeriets lovforslag i høring. Disse gennemgås for eventuelle retssikkerhedsmæssige problemstillinger. Finder Retssikkerhedschefen retssikkerhedsmæssige bemærkninger kontaktes Departementet.

## 7 Handleplan for retssikkerhed for 2009

Der arbejdes med følgende temaer:

1. Koncernens Klage- og Retssagsstatistik samt ny Retssagsliste skal gerne implementeres i 2009. Det er hensigten, at analyse mv. af statistikken skal udarbejdes helårligt, og dette skal Retssikkerhedschefen være ansvarlig for. Det skal afklares nærmere, hvorledes offentliggørelsen af statistikken mest hensigtsmæssigt kan ske.
2. Arbejdet med skattekontrollovens ansvarsregler, ny lovgivning herom. Som nævnt i afrapporteringen af handleplanen for 2008 forventes arbejdet at strække sig ind i 2010.
3. Udarbejdelse af proces for SKATs besvarelse af anmodninger om aktindsigt. Efterhånden modtager SKAT mange generelle anmodninger om aktindsigt, dvs. anmodninger som vedrører alle relationer som anmoderen har haft til SKAT. Arbejdet med at fremskaffe alt materiale kan være ganske omfattende og det kan være vanskeligt at sikre sig, at der nu også er blevet givet aktindsigt i alt. Det vil derfor være vigtigt at få udarbejdet en procesbeskrivelse for, hvorledes sådanne anmodninger skal behandles. Dette vil i høj grad kunne hjælpe den enkelte medarbejder og samtidig sikre, at alle anmodninger bliver behandlet ensartet.
4. Opfølgning på rapport om ”Bindende svar og retssikkerheden i SKAT”. Dette mht. dels Skatterådets afgivelse af bindende svar, dels mht. at organisationsændringen pr. 1. januar 2009. Der er med virkning fra 1. januar 2009 blevet etableret et Skatteråds-sekretariat i Juridisk Center. Dette sekretariat vil have ansvaret for forberedelsen af Skatterådets sager, herunder sagerne om Bindende Svar. Hele processen med at etablere dette sekretariat og sekretariatets samspil med de to landsdækkende Sagscentre Erhverv og Person vil blive fulgt.
5. Udarbejdelse af skabelon til brugerundersøgelse af borgernes oplevelse af retssikkerhed i de tilfælde, hvor borgeren har været i kontakt med SKAT. Det vil være vigtigt at kunne få en analyse af, hvorledes borgerne oplever SKAT, når de har været i direkte kontakt med SKAT. Landskatteretten har i en årrække lavet brugerundersøgelser.
6. I samarbejde med Produktion og Styring, Juridisk Center og Landsskatteretten udarbejdes spørgsmål vedr. oplevet retssikkerhed, jf. vedtagelsen i koncerngruppen Produktion og Målinger. Disse skal være klar til målingen i efteråret 2009, og Retssikkerhedschefen er ansvarlig for at følge op på besvarelserne i relation til oplevelsen af retssikkerhed.
7. Den offentlige digitaliseringsstrategi betyder, at virksomheder skal og borgere skal kunne bruge digitale kanaler på alle relevante områder inden udgangen af 2012. Denne strategi får stor betydning for kontakten mellem myndigheder og borgere og virksomheder, hvilket naturligt rejser en række spørgsmål af retssikkerhedsmæssig karakter. Der vil sideløbende med udviklingen af de digitale løsninger blive fokuseret på disse retssikkerhedsmæssige aspekter, som også er relevante for andre myndigheder.
8. Ankecentret har bedt om, at der igangsættes et projekt vedr. sagsforberedelse i vurderingsankenævn. Årsrapporterne for de enkelte vurderingsankenævne viser, at der eksempelvis er stor forskel på, i hvor mange tilfælde, det enkelte ankenævn foretager besigtigelser. Det vil

ud fra en retssikkerhedsmæssig betragtning være vigtigt af få afklaret grunden hertil og dermed, hvorledes en vurderingssag bedst bliver oplyst.

9. Landsskatteretten deltager i arbejdet med Klage- og Retssagsstatistikken, i aktiviteterne omkring retssagslisten, i arbejdsgruppen vedr. udarbejdelse af spørgsmål omkring oplevet retssikkerhed og endelig vil Retten skulle involveres i arbejdet brugerundersøgelser under hensyn til Rettens store erfaring hermed.
10. Der skal etableres et samarbejde med intern revision bl.a. for at sikre varetagelsen af ”det ulovbestemte tilsyn”, som Departementet skal udføre i relation til SKAT. Det er allerede nu aftalt, at det i 2009 udstedte styresignal om brug af kulanceaftaler på inddrivelsesområdet (SKM2009.268SKAT) vil kunne være velegnet til at initiere en undersøgelse af, hvorledes styresignalet har påvirket brugen af kulanceaftaler.

Under hensyn til, at sekretariatets størrelse er på kun 5 medarbejdere, og det kan være svært at rekruttere hertil, er det valgt ikke at sætte flere aktiviteter ind i den formelle handleplan. Det findes at være vigtigt, at der vil kunne være mulighed for at tage aktiviteter op, som i løbet af året findes relevante at undersøge ud fra en retssikkerhedsmæssig vurdering.

Endvidere har Folketingets Skatteudvalg i en række svar vedr. SKATs strukturændring og formålet med denne bl.a. har fået at vide, at denne skulle medvirke til at forbedre retssikkerheden i SKAT, Det vil derfor være naturligt, at Retssikkerhedschefen beskæftiger sig med dette tema i 2009, og at det vil være lidt åbent, hvad der i denne sammenhæng tages under behandling.

## 8 Afsluttende bemærkninger

Som nævnt i indledningen er det vigtigt for Retssikkerhedschefens funktion at være synlig både internt i koncernen og eksternt i samfundet, herunder at der er viden om det nærmere indhold af denne.

Det finder jeg er lykkedes i vidt omfang, og jeg finder det meget væsentlig, at det fastholdes at Retssikkerhedschefen ikke har funktioner i relation til konkrete afgørelser, men derimod har funktioner, som er fremadrettede og generelle. Retssikkerhedschefen har ikke formel magt, og skal ikke have det. Retssikkerhedschefen skal fungere på den måde, at de henstillinger og forslag som fremkommer bliver modtaget positivt i koncernen ud fra en vurdering af, at disse vil kunne fremme retssikkerheden for koncernen.

Det vil være vigtigt, at Retssikkerhedschefen kan initiere undersøgelser vedr. sikring af ensartethed, hvad enten denne omfatter anvendelsen af de materielle regler eller de processuelle regler, herunder arbejds gange og processer.

Kvaliteten og ensartetheden af eksempelvis SKATs afgørelser bør ikke alene vurderes ud fra klage- og retssager, dvs. når borgere og virksomheder har indgivet klager over afgørelser. Det har vist sig at være en vigtig opgave for Retssikkerhedschefen at initiere projekter, hvor evaluering og benchmarking er væsentlige aktiviteter, og disse projekter er blevet modtaget meget positivt i SKAT. Projekterne har været – og skal også i fremtiden – været tilrettelagt i tæt samarbejde med de medarbejdere, som har de konkrete opgaver, således, at der kan fremkomme fremadrettede forslag, som medarbejderne og lederne føler ejerskab for.

På den måde er det min opfattelse, at koncernen Skatteministeriets vision for retssikkerhed ”**Vi tænker retssikkerhed ind i alt, hvad vi laver. Vi behandler alle lige og fair og det opleves sådan**” bedst kan implementeres.

Margrethe Nørgaard  
Retssikkerhedschef