



**SKAT**

---

# Case: SKATs digitale servicetilbud

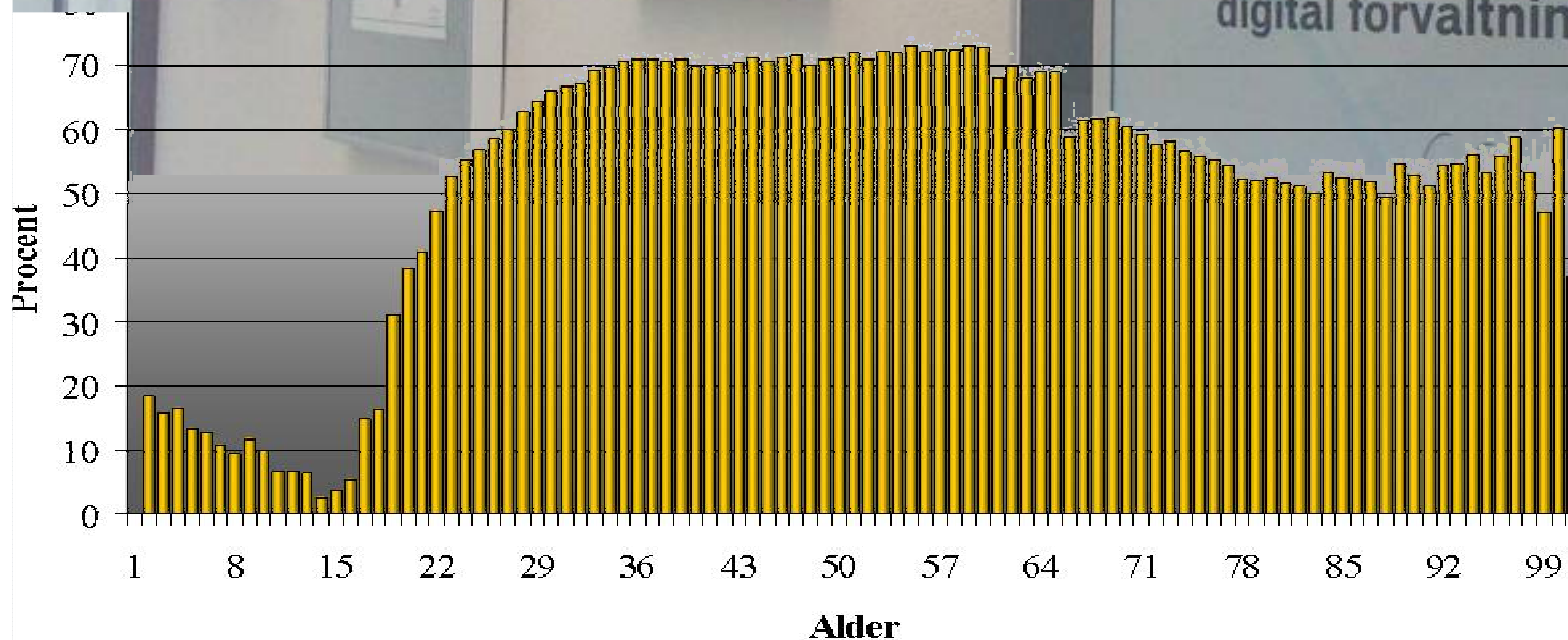
Retssikkerhedskonference

25. marts 2010

v/ Preben Kristiansen, udviklingsdirektør

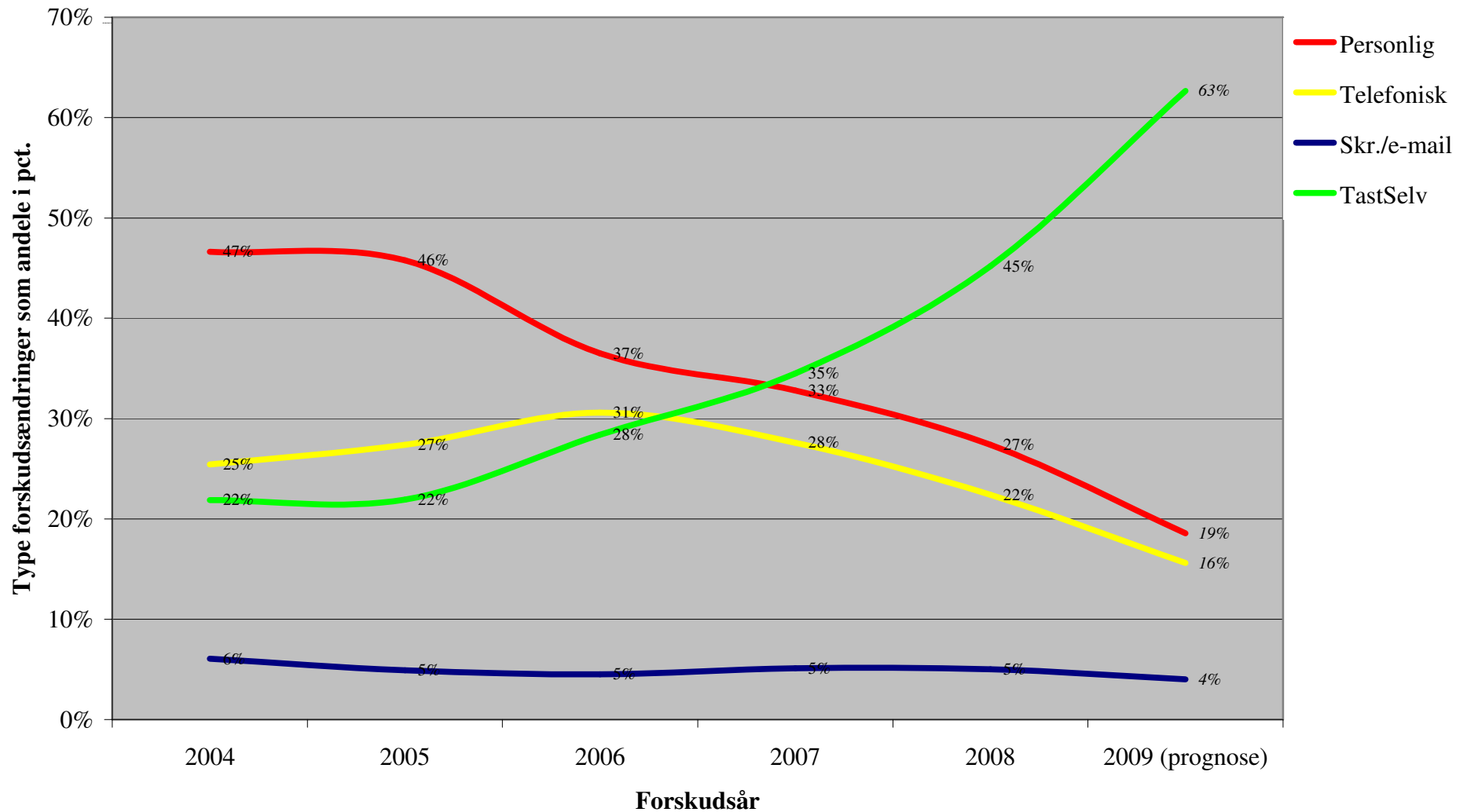
---

# Borgere som ændrede deres forskudsopgørelse 2009



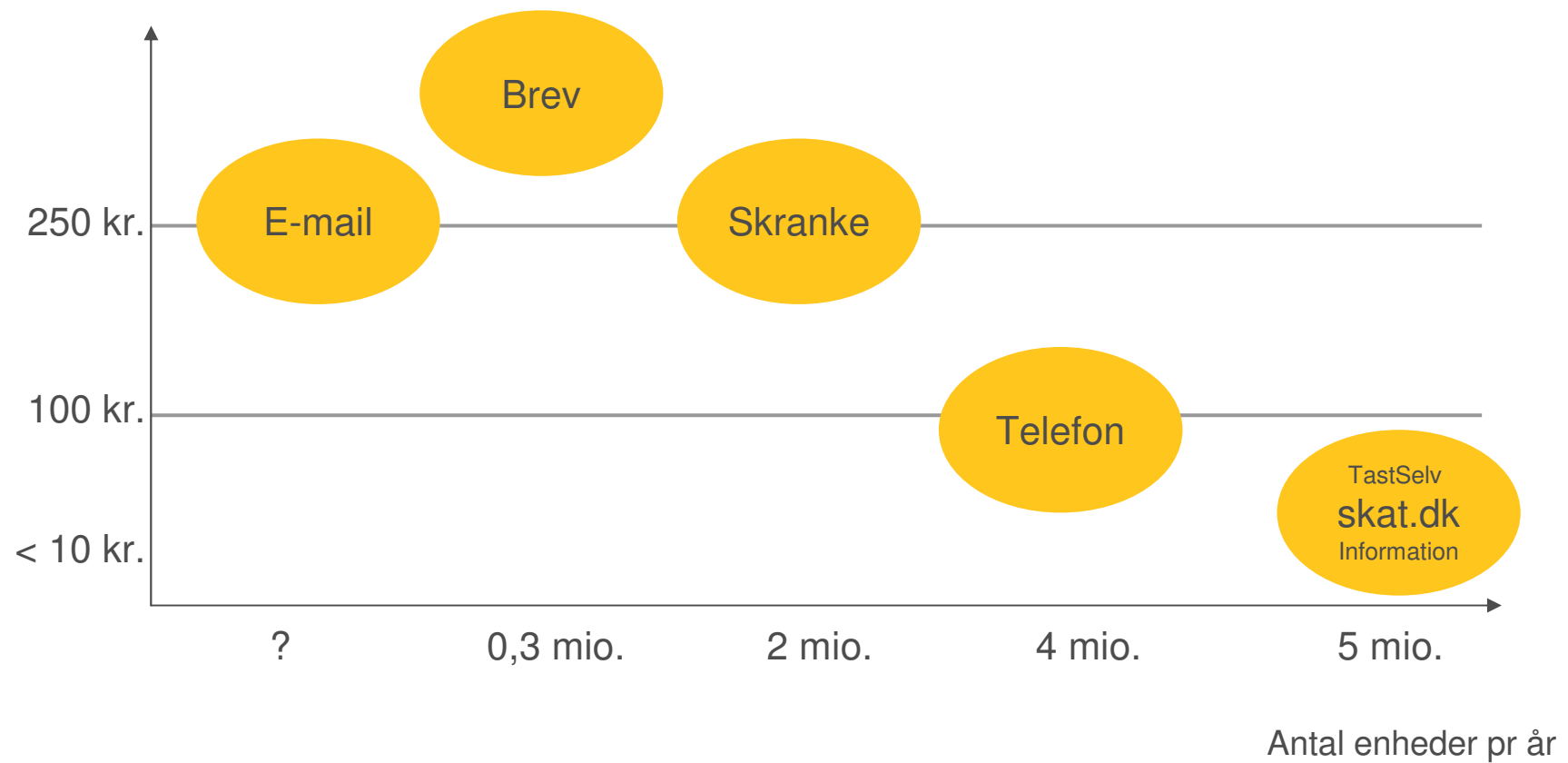


## Henvendelser om ændringer til Forskud 2004-09



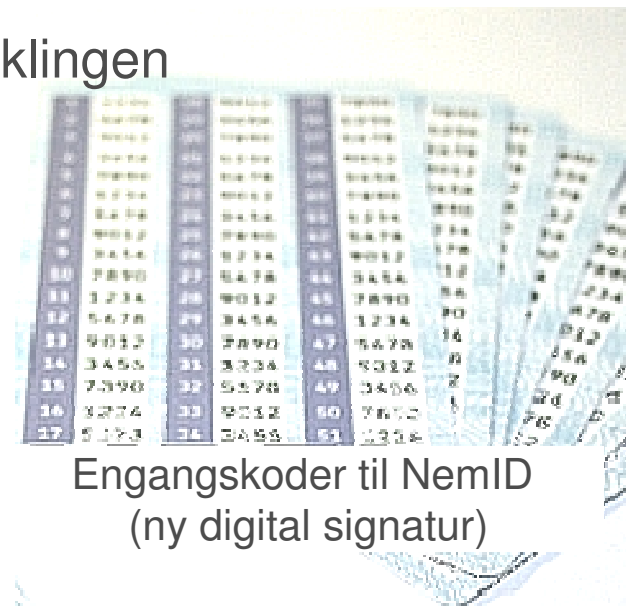


## Omkostninger ved den enkelte kanal



## Initiativer og tendenser

- Udfase TastSelv-koden – over til NemID (ny digital signatur)
- Obligatorisk digitalisering af virksomhedsindberetninger (e2012)
- Digitalisering og no touch på endnu flere områder både internt og tværoffentligt
- Inddrage borgere og virksomheder i udviklingen af politikker og services
- Inddrage borgere og virksomheder i kontrollen af deres egne oplysninger
- Proaktiv, situationsbestemt service til borgere



Engangskoder til NemID  
(ny digital signatur)



## SKAT arbejder for

- Gode og brugervenlige løsninger med borgeren i centrum
- Klar arbejdsdeling mellem borgeren og SKAT – hvad er mit ansvar, hvad er SKATs?
- Klart sprog
- At man som borger ved, hvad man bør vide om skat
- Ligeværdighed i relationen
- At dæmpe den irrationelle angst for systemet.

**Hvis du har skrevet forkert på din selvangivelse, så bliver du bonnet. Hvor er retssikkerheden, når de bonner dig for en fejl, som du har lavet, fordi de har lavet noget dårligt materiale.**

**Når det er uforståeligt, så føler man sig krænket i relationen til SKAT**

**Vi er i trygge hænder. Vi får en top behandling. Og så samtidig er der noget uhyggeligt**