



**SKATTEMINISTERIET**

j.nr. 2010-080-0049  
Dato : 9. juli 2010

Til

Folketingets Skatteudvalg

Hermed sendes kvartalsrapport om den aktuelle situation i SKAT, 1. kvartal 2010.

Troels Lund Poulsen

/Karsten Juncher

1. Indledning .....	1
2. Kontakten med borgere og virksomheder .....	3
2.1. Antal sager og sagsbehandlingstider .....	3
Bindende svar .....	4
2.2. Ankenævn .....	4
2.3 Elektroniske henvendelser og svartider .....	13
2.4 Årsopgørelsen for 2009 .....	14
2.5 Vejledning og kontrol, Indsats .....	15
3. Interne forhold .....	31
4. Systemmodernisering .....	33

## 1. Indledning

Denne kvartalsrapport dækker 1. kvartal 2010. Rapporten er en opfølgning på kvartalsrapporten for 4. kvartal 2009, jf. SAU alm. del - Bilag 178 (2009/10).

Rapporten er bygget op på samme måde som de seneste rapporter. Således gøres der rede for de kundevedtede resultater i 1. kvartal 2010. Herudover beskrives nogle af de initiativer, som i årene fremover skal bidrage til udviklingen af SKAT.

Af de væsentligste kundevedtede resultater i 1. kvartal 2010 kan nævnes:

- Årsopgørelsen blev udsendt i marts 2010.
- For både restancer vedrørende skatter og afgifter og øvrige restancer er der tale om en stigning i forhold til det forrige kvartal. Og målene for 2010 kan næppe nås.

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

Endvidere kan nævnes følgende:

### *SKATs årsrapport 2009*

SKATs årsrapport forelå i april måned. Formålet med rapporten er at give et retvisende billede af ressourceforbrug og målopfyldelse af eksternt fastsatte mål. Årsrapporten findes på [www.skat.dk](http://www.skat.dk).

### *Strukturændring*

Den 1. januar 2009 trådte en ny organisations- og ledelsesstruktur i kraft for SKAT. Baggrunden for omlægningen var et behov for at tilpasse et faldende medarbejderantal med SKATs lokalisering og at fremtidssikre en effektiv opgavevaretagelse.

Iværksættelsen af den nye struktur var en relativ stor opgave, som påvirkede mange medarbejdere. Det blev derfor besluttet, at iværksættelsen skulle ske successivt over perioden frem til 2013.

I 2009 var fokus på implementering af tre landsdækkende enheder. Inddrivelse, Kundecenter Person og Kundecenter Erhverv blev etableret, bemanded og kompetenceudviklet. I 2010 er der taget beslutning om tilførsel af yderligere ressourcer til Inddrivelse.

I første halvdel af 2010 har fokus været på de regionale basisopgaver kaldet Kundeservice og Indsats. Afdelingerne er med udgangen af første kvartal på plads med opgaver, medarbejdere, ledere og fremtidig lokation. Det er dog ikke alle afdelinger, der er fysisk samlede på den fremtidige lokation.

Et vigtigt led i implementeringen af den nye struktur har været udmeldingen af målbilleder. Målbillederne er sigtelinjer, der viser den fremtidige geografiske placering af opgaver og afdelinger – hvilke afdelinger ville være til stede i hvilke byer i 2013?

Der er netop nu ved at blive foretaget en opdatering af de udmeldte målbilleder fra 2009, og det er planen, at der udsendes et nyhedsbrev på intranettet med de opdaterede målbilleder i løbet af august.

### *Digitaliseringsprisen*

SKAT har vundet Digitaliseringsprisen 2010 indenfor den kategori, som benævnes Virksomhedsprisen.

Digitaliseringsprisen er et initiativ fra Videnskabsministeriet, Finansministeriet, Danske Regioner, KL, KMD, Rambøll Management og HP.

Virksomhedsprisen gives til en offentlig institution eller myndighed, der har lanceret digitale services eller løsninger, der sætter virksomhederne i centrum. Nøgleord er smidigere virksomhedskontakt, merværdi i relationen til virksomheden (f.eks. som status på sagsbehandling, reaktionstid på forespørgsler, datagenbrug eller automatiske påmindelser) samt målbare gevinster ved digitaliseringsprojektet.

SKAT vinder Virksomhedsprisen 2010 for sit store eIndkomst projekt.

Dommerkomiteen anfører i sin begrundelse, ”at der er tale om et af de væsentligste fælles dataregistre i den offentlige sektor, med detaljeret information om alle danskeres indkomstforhold.”

Videre anføres det, ”at systemet giver grundlag for en række nye digitale selvbetjeningsløsninger, som dels rummer et stort effektiviseringspotentiale for det offentlige, dels mindsker bøvlet for den enkelte borger. eIndkomst har desuden, med sin høje grad af automatisering i forhold til indberetninger m.v., været en stærk katalysator for digitaliseringen af private virksomheders interne administration. Perspektivet rækker dermed langt udover den offentlige sektor.”

I forbindelse med den meget omfattende og besværlige implementering af eIndkomst er det glædeligt at konstatere, at arbejdet har båret frugt, og at gevinsterne med systemet nu høstes både i SKATs egen administration og hos andre myndigheder.

SKAT stiller oplysninger om borgernes aktuelle løn til rådighed for andre offentlige instanser. Dette bidrager til langt mere smidige og effektive forretningsgange på en lang række områder – herunder især i kommunerne – samt på områder indenfor Beskæftigelsesministeriets ressort.

Resultaterne er – udover en langt højere effektivitet i sagsbehandlingen – at udbetalingerne i forhold til tilskuds- og dagpengeområdet bliver langt mere præcise, ligesom systemet imødegår et væsentligt antal fejludbetalinger fra det offentlige og sikrer det offentlige imod svindel.

Hos SKAT selv har resultaterne bevirket, at man med oplysningerne fra eIndkomst har kunnet danne den mest præcise årsopgørelse for borgerne nogensinde. Derudover bør det nævnes, at brugen af oplysningerne har forbedret provenuet på inddrivelsesområdet i relation til lønindeholdelse med over en kvart mia. kr. årligt, og at dette tal forventes at stige yderligere.

Som følge af de gode resultater har den danske model også vakt interesse i landene omkring os. Den danske model er således ved at blive ”kopieret” i både Norge, Sverige og Finland, ligesom flere andre lande har henvendt sig omkring de danske erfaringer.

## **2. Kontakten med borgere og virksomheder**

### *2.1. Antal sager og sagsbehandlingstider*

En 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.

På baggrund af en anbefaling fra Intern Revision er der foretaget en forbedring af opfølgingsprocesserne på området, således at sager registreret i sagsbehandlingssystemet nu automatisk bliver overført direkte til et datawarehouse. Tidligere blev opgørelsen foretaget manuelt.

Hermed sikres fremover mere valide målinger og muligheden for en hyppigere opdatering.

Denne facilitet er etableret, men er lige nu ved at gennemgå den endelige kvalitetssikring. Antal sager og sagsbehandlingstiden for 2010 kan således først opgøres i forbindelse med redegørelsen for 2. kvartal 2010.

#### *Bindende svar*

Der er i alt afsluttet 1.108 bindende svar i 1. kvartal 2010.

Heraf er godt 94,6 pct. afsluttet inden for den overordnede 90-dages frist.

SKAT har som målsætning, at ukomplicerede, fuldt oplyste anmodninger om bindende svar skal være besvaret indenfor 30 dage fra modtagelsen af det korrekte gebyr. Hver anmodning registreres i forbindelse med visiteringen efter sagens kompleksitet.

Der er i alt afsluttet 101 ukomplicerede, fuldt oplyste sager i 1. kvartal 2010 med en målopfyldelse på 100 pct. indenfor 30 dage.

Skatterådet har i 1. kvartal 2010 afholdt 3 møder. Skatterådet har på disse møder truffet afgørelse i 103 anmodninger om bindende svar. 31 sager er behandlet indenfor 3 måneder, hvilket svarer til, at 30 pct. af sagerne er behandlet indenfor 3 måneder.

#### *2.2. Ankenævn*

Pr. 1. juli 2010 skal der udnævnes nye medlemmer til skatte-, vurderings- og motorankenævnene samt et fælles skatte- og vurderingsankenævn på Bornholm. Kommunerne har indstillet medlemmer til skatte- og vurderingsankenævnene, og organisationerne i bilbranchen har indstillet medlemmer til motorankenævnene.

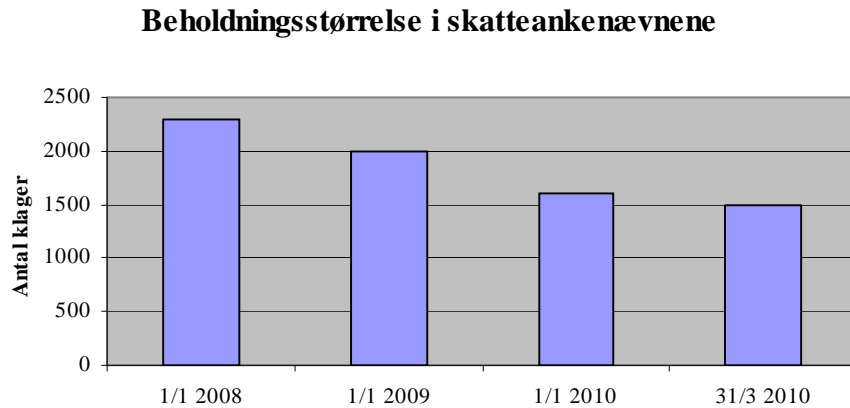
#### *Skatteankenævn*

Sagsantal opgøres pr. klage – uanset antal indkomstår og antal sagssemner.

Den 1. januar 2010 var der en beholdning i skatteankenævnene på ca. 1.600 sager. Den 31. marts 2010 var beholdningen på ca. 1.500 sager.

Nedenstående figur 1 viser udviklingen i skatteankenævnenes beholdning af sager.

Figur 1

*Tilgangen af sager*

I perioden 1. januar til 31. marts 2010 har der været en tilgang af sager på 406. Disse sager fordeler sig således:

<b>Hovedområde</b>	<b>Andel</b>
Skatteansættelsen.....	77,8 pct.
SKATs afslag på genoptagelse.....	6,7 pct.
Bindende svar.....	6,2 pct.
Genoptagelse af et skatteankenævns tidligere afgørelse...	3,7 pct.
Forskudsopgørelse.....	2,7 pct.
Øvrige.....	2,9 pct.
I alt.....	100,0 pct.

*Afgangen af sager*

Skatteankenævne har i perioden 1. januar til 31. marts 2010 afsluttet 529 sager.

Af de afsluttede sager er 43 tilbagekaldt, og 486 er afgjort af nævne. Fordelingen af udfaldet af de sager, som er afgjort af nævne, fremgår af nedenstående tabel 1.

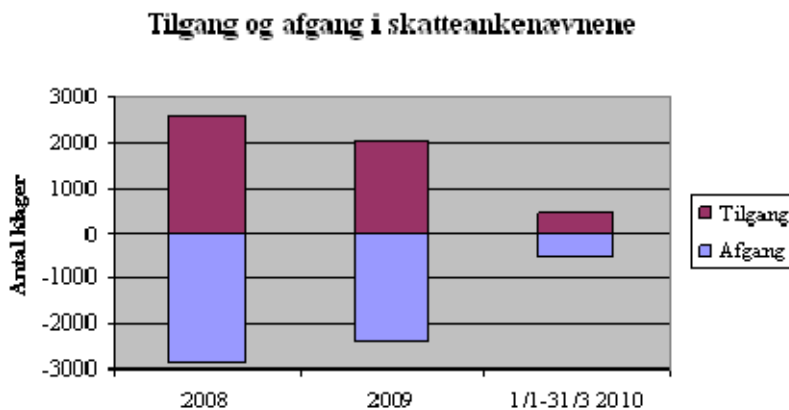
Tabel 1

<b>Procentfordeling af udfaldet af sagerne i skatteankenævnene</b>			
	<u>2008</u>	<u>2009</u>	<u>1/1-31/3 2010</u>
Fuldt medhold	18 pct.	24 pct.	18 pct.
Delvist medhold	25 pct.	19 pct.	18 pct.
Stadfæstelse	51 pct.	49 pct.	56 pct.
Skærpelse	2 pct.	2 pct.	3 pct.
Anden afgørelse*	4 pct.	6 pct.	5 pct.
Afgjorte sager i alt	100 pct.	100 pct.	100 pct.

*\*) Under "Anden afgørelse" er medtaget afviste sager, afslag på genoptagelse o.l.*

Tilgang og afgang i skatteankenævnene i 2008, 2009 og første kvartal af 2010 fremgår af nedenstående figur 2.

Figur 2



#### Vurderingsankenævn

SKAT har besluttet, at der i en periode på ét år udlånes 10 medarbejdere til ankenævnsopgaven fra andre dele af SKAT (udover de 56 årsværk, som tidligere er indlånt til at behandle 2007-klager). De pågældende medarbejdere skal arbejde med genoptagelsessager vedrørende fradrag for forbedringer i grundværdi (FFF-sager), således at de kan hjælpe med at få afviklet de ældste af denne type sager. Der er arrangeret forskellige uddannelsesaktiviteter for at oplære medarbejderne i FFF-opgaven.

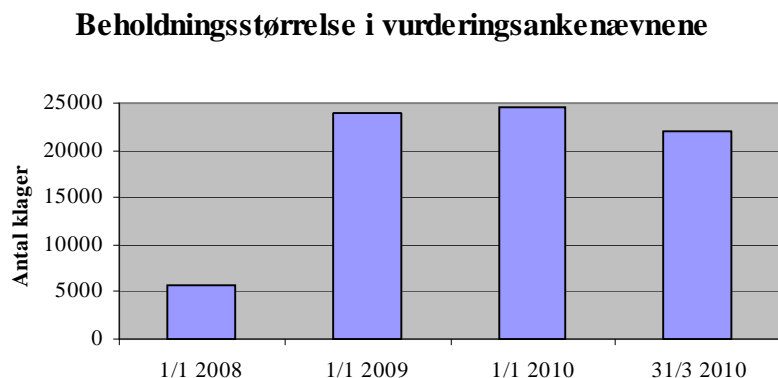
I tidligere statusrapporter har tal for "ordinære" sager og tal for sager vedrørende fradrag for forbedringer i grundværdi været oplyst i forskellige hovedafsnit. Dette er ændret nedenfor, idet tallene her oplyses samlet, dog således, at der i de enkelte underafsnit sker specifikation på de to hovedområder.



### Beholdning

Den 1. januar 2010 var der en beholdning af sager i vurderingsankenævnene på ca. 24.650 sager. Den 31. marts 2010 var beholdningen på ca. 22.000 sager. Nedenstående figur 3 viser udviklingen i vurderingsankenævnenes beholdning af sager.

Figur 3



Beholdningen opdelt på hovedområderne ”ordinære” vurderingssager og sager vedrørende fradrag for forbedringer i grundværdi (FFF-sager) fremgår af nedenstående tabel 2.

Tabel 2

<b>Vurderingsankenævnenes beholdning fordelt på hovedområder</b>	
<b><u>Hovedområde</u></b>	<b><u>Beholdning 31. marts 2010</u></b>
”Ordinære” vurderingssager	17.250
FFF-sager	4.750
I alt	22.000

Hovedområderne kan yderligere specificeres således:

*Tabel 3*

<b>Specifikation af vurderingsankenævnenes beholdning</b>	
<b><u>”Ordinære” vurderingssager</u></b>	<b><u>Beholdning 31. marts 2010</u></b>
Vurderingsår 2008	7.050
Vurderingsår 2007	9.250
Vurderingsår 2006	800
Andre	150
I alt	17.250
<b><u>FFF-sager</u></b>	
Bolig og andelsboligforeninger	2.850
Udstykninger i private parceller	1.900
I alt	4.750

*Tilgangen af sager*

I perioden 1. januar til 31. marts 2010 har der været en tilgang af sager på 718. Tilgangen opdelt på hovedområder fremgår af nedenstående tabel 4.

*Tabel 4*

<b>Specifikation af vurderingsankenævnenes tilgang</b>	
<b><u>Hovedområde</u></b>	<b><u>Tilgang 1/1-31/3 2010</u></b>
”Ordinære” vurderingssager	422
FFF-sager	296
I alt	718

*Afgangen af sager*

Vurderingsankenævnene har i perioden 1. januar til 31. marts 2010 afsluttet 3.403 sager.

Afgangen opdelt på hovedområder fremgår af nedenstående tabel 5.

Tabel 5

<b>Specifikation af vurderingsankenævnenes afgang</b>	
<b><u>Hovedområde</u></b>	<b><u>Afgang 1/1-31/3 2010</u></b>
”Ordinære” vurderingssager	2.904
FFF-sager	499
I alt	3.403

Af de 3.403 afsluttede sager er 201 tilbagekaldt og 3.202 er afgjort af nævnene. Fordelingen af udfaldet af de sager, som er afgjort af nævnene, fremgår af nedenstående tabel 6.

Tabel 6

<b>Procentfordeling af udfaldet af sager i vurderingsankenævne</b>			
	<b><u>2008*</u></b>	<b><u>2009*</u></b>	<b><u>1/1-31/3 2010</u></b>
Fuldt eller delvist medhold	42 pct.	45 pct.	51 pct.
Stadfæstelse	43 pct.	46 pct.	47 pct.
Skærpelse	4 pct.	1 pct.	1 pct.
Anden afgørelse**	11 pct.	8 pct.	1 pct.
Afgjorte sager i alt	100 pct.	100 pct.	100 pct.

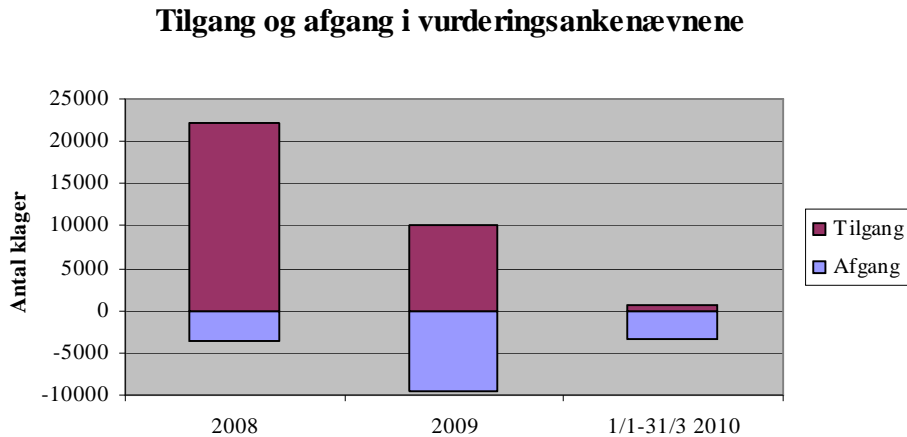
*\*) I procentfordelingerne i 2008 og 2009 indgår alene ”ordinære” sager.*

*\*\*\*) Under ”Anden afgørelse” er medtaget afviste sager, afslag på genoptagelse o.l.*

I de ”ordinære” vurderingssager har 45 pct. fået fuldt eller delvist medhold, mens der i FFF-sagerne er 88 pct., der har fået fuldt eller delvist medhold i første kvartal 2010. Årsagen til den høje medholdsprocent i FFF-sagerne er sandsynligvis, at praksis nu er blevet fastlagt på flere af områderne.

Tilgang og afgang i vurderingsankenævne i 2008, 2009 og første kvartal af 2010 fremgår af nedenstående figur 4.

figur 4



#### *Klager over 2007-vurderingen*

Som anført i bl.a. kvartalsrapporten for 1. kvartal 2009, jf. SAU alm. del –Bilag 361 (2008/09) har vurderingsankenævnene haft en ekstraordinær stor tilgang af klager over 2007-vurderingen. Medio april 2009 blev der etableret tre midlertidige ankenævnssekretariater med tilsammen 56 årsværk, som alene har til opgave at forberede 2007-sager til vurderingsankenævnene, og de øvrige ankenævnssekretariater har herefter koncentreret sig om behandling af klager over andre vurderinger end 2007-vurderingen og FFF-sager.

Beholdningen af uafsluttede klager over 2007-vurderingen er faldet fra ca. 11.375 sager pr. 1. januar 2010 til ca. 9.250 sager pr. 31. marts 2010. Godt 2.050 af de afsluttede 2007-sager i kvartalet er blevet sekretariatsbehandlet i de nye midlertidige ankenævnssekretariater.

På baggrund af de nye ejendomsvurderinger for 2009, som betød et fald i ejendomsværdierne i forhold til 2007-vurderingen, er der en formodning for, at en række af 2007 klagerne ikke længere er relevante. For at undgå at bruge unødigt tid på behandling af klager, hvor borgeren ikke (længere) ønsker det, er det besluttet, at der gennemføres et pilotprojekt for at afklare mulighederne for at reducere sagsmængden ved frafald. Dette gennemføres ved telefonisk kontakt til 300 klager, som ud fra givne kriterier forespørges om muligheden for frafald.

#### *Besigtigelser*

Der er i perioden sket besigtigelse af ejendomme i gennemsnitligt 21 pct. af de afsluttede ”ordinære” vurderingssager.

### *FFF-sager*

Som nævnt ovenfor har FFF-området primo 2010 fået tilført 10 medarbejdere. Endvidere er der som nævnt i tidligere kvartalsrapporter i 2009 iværksat undervisningsaktiviteter på området og etableret et tæt samarbejde mellem sekretariaerne. Det forventes derfor, at der i 2010 kan afsluttes en del flere FFF-sager end i de foregående år. Beholdningen af FFF-sager er faldet med ca. 200 i første kvartal.

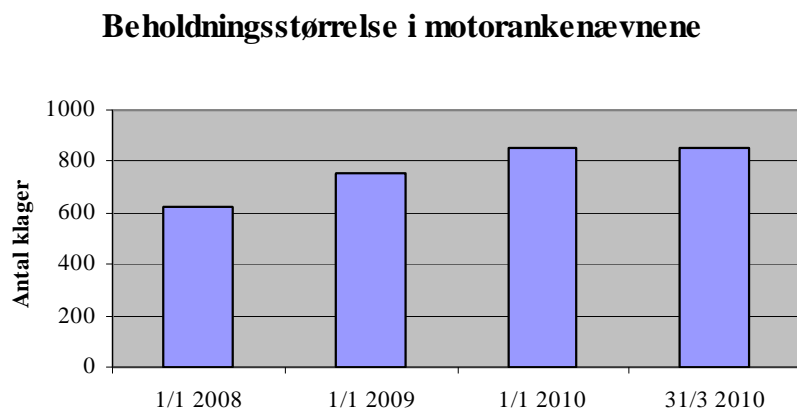
### *Motorankenævn*

#### *Beholdningen af sager*

Den 1. januar 2010 var der en beholdning af sager i motorankenævnene på godt 850. Den 31. marts 2010 var beholdningen på knap 850 sager.

Nedenstående figur 5 viser udviklingen i motorankenævnenes beholdning.

*Figur 5*



### *Tilgangen af sager*

I perioden 1. januar til 31. marts 2010 har der været en tilgang af sager i motorankenævnene på 260. Tilgangen fordeler sig på hovedområder således:

Tabel 7

<b>Tilgang fordelt på hovedområder</b>	
<b><u>Hovedområde</u></b>	<b><u>Andel</u></b>
Sager vedr. afgiftspligtig værdi (importerede køretøjer m.m.)	59 pct.
Sager vedr. godtgørelse af afgift (eksporterede køretøjer)	41 pct.
I alt	100 pct.

Note. I kvartalsrapporten for fjerde kvartal 2009 er der ved en fejl byttet om på tallene vedrørende importerede køretøjer m.m. og eksporterede køretøjer.

#### *Afgangen af sager*

Motorankenævnene har i perioden 1. januar til 31. marts 2010 afsluttet 293 sager.

Af de afsluttede sager er 15 tilbagekaldt, og 278 er afgjort af nævnene. Fordelingen af udfaldet af de sager, som er afgjort af nævnene, fremgår af nedenstående tabel 8.

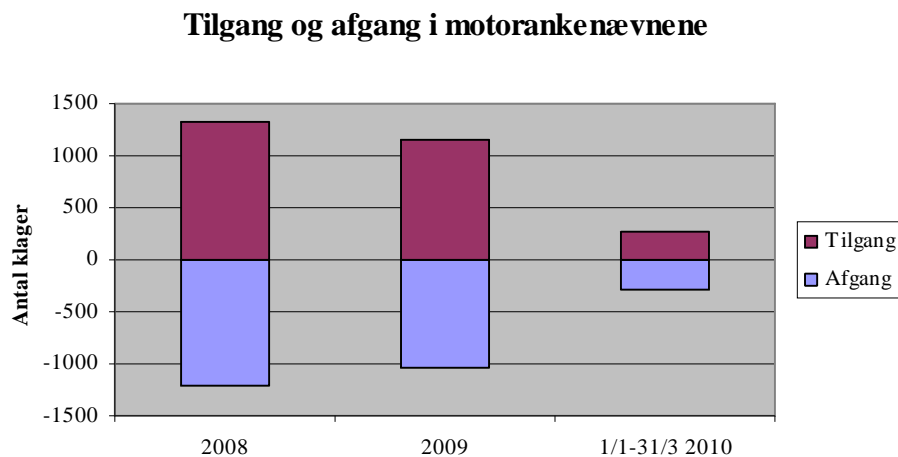
Tabel 8

<b>Procentfordeling af udfaldet af sagerne i moterankenævnene</b>			
	<b><u>2008</u></b>	<b><u>2009</u></b>	<b><u>1/1-31/3 2010</u></b>
Fuldt eller delvist medhold	56 pct.	62 pct.	54 pct.
Stadfæstelse	41 pct.	33 pct.	37 pct.
Skærpelse	1 pct.	2 pct.	5 pct.
Anden afgørelse*	2 pct.	3 pct.	4 pct.
Afgjorte sager i alt	100 pct.	100 pct.	100 pct.

\*) Under "Anden afgørelse" er medtaget afviste sager, afslag på genoptagelse o.l.

Tilgang og afgang i motorankenævnene i årene 2008, 2009 og første kvartal af 2010 fremgår af nedenstående figur 6.

Figur 6



### 2.3 Elektroniske henvendelser og svartider

#### Kundetilfredshed

Udviklingen i SKATs kundetilfredshed i 1. kvartal 2010 sammenlignet med samme kvartal 2009 er illustreret nedenfor i tabel 9, for henholdsvis [www.skat.dk](http://www.skat.dk), e-mail, telefon og TastSelv. Kundetilfredsheden måles ved en stikprøve, som foretages blandt de borgere, virksomheder og rådgivere, der kontakter SKAT. På en skala fra 1 til 5 angiver værdien 1 ”meget utilfreds” og 5 ”meget tilfreds”.

Tabel 9

**Gennemsnitlig tilfredshed for 4. kvartal 2008 og 2009 for de respektive kanaler:**

Kanal	1. kvartal 2009 (gns.)	1. kvartal 2010 (gns.)
Skat.dk	3,57	3,40
E-mail	3,67	3,64
Telefon	3,87	3,74
TastSelv	3,72	3,56

SKATs mål på årsbasis er at besvare 80 pct. af alle e-mailhenvendelser inden for fem dage. I 1. kvartal i 2010 er i gennemsnit ca. 68 pct. blevet besvaret inden for fem dage. I samme kvartal 2009 blev der i gennemsnit besvaret ca. 79 pct. inden for fem dage.

SKAT modtog i 1. kvartal 2010 i alt 117.430 elektroniske henvendelser (e-mail og fax), mod 107.466 henvendelser i samme kvartal 2009. SKAT har aldrig før modtaget så mange elektroniske henvendelser i ét kvartal. Alene marts 2010 sætter en foreløbig månedsrekord med 53.709 modtagne henvendelser.

Ikke desto mindre lykkedes det at besvare 111.252 henvendelser indenfor kvartalet – svarende til 95 pct. af de modtagne henvendelser.

Faldet i antallet af rettidige besvarelser hænger efter SKATs vurdering nøje sammen med 2 forhold:

- Stigningen i antallet af elektroniske henvendelser (især i marts måned) og
- Mange af henvendelserne har været af relativ stor kompleksitet, bl.a. vedrørende Forårspakken 2,0, hvor mange skatteydere har ønsket en beregning af renten af deres restskat, og vedrørende multimediebeskatningen.

Den spidsbelastning, som de elektroniske henvendelser har udgjort, har ikke kunnet undgå at påvirke kundetilfredsheden – især m.h.t. telefoner og TastSelv – idet det er de samme medarbejdere, som skal foretage alle disse ekspeditioner. For så vidt angår TastSelv, er der rekordmange, som har brugt denne mulighed for at rette deres årsopgørelse – se nedenfor. Mange brugere – herunder mange nye brugere – kombineret med spidsbelastning på medarbejderne kan ikke undgå at påvirke kundetilfredsheden i svagt nedadgående retning.

SKAT vil fortsat følge udviklingen nøje.

#### *2.4 Årsopgørelsen for 2009*

Årsopgørelsen for 2009 blev efter planen offentliggjort den 5. marts 2010. Fra og med denne dato har skatteyderne kunne se – og evt. ændre - deres årsopgørelse/selvangivelse på skat.dk. Primo maj er der foretaget næsten 8 mio. visninger af årsopgørelsen.

Almindelige skatteydere har selvangivelsesfrist 1. maj. For disse skatteydere er der primo maj foretaget samlet ca. 630.000 ændringer af årsopgørelsen.

Over 95 pct. af disse ændringer er foretaget via TastSelv på skat.dk. 1 pct. af ændringerne er foretaget via indtastning på TastSelv-telefonen og endelig er ca. 4 pct. af ændringerne foretaget på papir via indsendelse af oplysningskortet.

Antallet af ændringer er nogenlunde det samme som forrige indkomstår. Ved det kommende indkomstår (altså 2010) forventes et fald i antallet af ændringer af



årsopgørelsen i takt med, at indberetningsordningen for bl.a. aktieavancer kommer i drift.

Fra den 26. marts og frem til den 24. april blev der udsendt ca. 2,7 mio. årsopgørelser via post. Ca. 1,3 mio. almindelige skatteydere har fravalgt årsopgørelsen på papir.

Erhvervsdrivende mv. har selvangivelsesfrist 1. juli. I kvartalsrapporten for 2. kvartal 2010 gives der en status for denne persongruppe.

## *2.5 Vejledning og kontrol, Indsats*

### *Målinger i SKAT*

#### *Finanslovmål: Indeksundersøgelse af virksomheder*

Det er målsætningen på finansloven, at måltallet for virksomhedernes tilfredshed med SKAT skal fastholdes på uændret niveau i forhold til en måling, der blev gennemført i 2005.

Niveauet i 2005 var et indeks på 0,55 på en skala gående fra -1 for meget utilfreds til +1 for meget tilfreds. Øvrige trin på skalaen er utilfreds -0,5, hverken utilfreds eller tilfreds 0 og tilfreds +0,5. Et niveau på 0,55 er således et udtryk for en pæn tilfredshed med SKAT.

Den forrige undersøgelse blev foretaget i 2007, og måltallet for virksomhedernes tilfredshed er omtalt i kvartalsrapport for 1. kvartal 2008, SAU alm. del – Bilag 165 (2007-08, 2. samling). Det kan kort nævnes, at resultatet for målingen for 2007 var på 0,55 (ligesom i 2005).

Undersøgelsen er en interviewundersøgelse gennemført i november og december 2009 af SFI (tidligere Socialforskningsinstituttet). Der er 1.778 virksomheder som grundlag for undersøgelsen.

I det følgende omtales en række af resultaterne vedrørende virksomhedernes holdninger kortfattet.

Det overordnede indeks dækker over betydelige ændringer på visse spørgsmål, som tilsammen trækker i hver sin retning, hvorved indekset samlet stiger med 0,06 til 0,61.

Generelt ses der en stor tilfredshed med SKATs vejledninger og pjecer, og der ses stigninger over hele linjen i forhold til de forrige undersøgelser.

Der er også stigninger i tilfredshed med alle former for kundebetjening i forhold til forrige undersøgelse. Især er det positivt at se en stigning i tilfredsheden med den telefoniske kundebetjening. Netop på denne kanal har der været en nedadgående tendens, som ser ud til at være vendt. De løbende undersøgelser i kundetilfredsheden viser imidlertid at der i forhold til 2009-undersøgelsen er sket et fald i kundetilfredsheden, jf. afsnit 2.3 ovenfor. Som det ligeledes fremgår af afsnit 2.3 har der været en betydelig stigning i antallet af elektroniske henvendelser i 1. kvartal 2010 og dermed øget ressourcetræk. Udviklingen nødvendiggør, at der fortsat skal være fokus på området.

Der ses ligeledes en stigning for udsagnet om, at SKAT træffer ensartede afgørelser i sammenlignelige sager. Det er vigtigt for SKAT, at borgere og virksomheder har tillid til, at SKAT ikke forskelsbehandler. Det er derfor meget positivt, at der i denne seneste undersøgelse kan konstateres en stigning i indekset på dette spørgsmål. Hvorvidt niveauet må anses for værende for lavt eller ej, skal ses i lyset af at rigtig mange virksomheder tilkendegiver, at de ikke kan svare på spørgsmålet. Således har mere end halvdelen af de adspurgte virksomheder ikke set sig i stand til at forholde sig til udsagnet, og har dermed svaret ”ved ikke”. Samtidig har mere end hver fjerde af de, der ikke har svaret ”ved ikke”, svaret ”hverken uenig eller enig” til udsagnet. Samlet set er der dermed knap 2 ud af 3 virksomheder, der ikke har en klar holdning til, om SKAT træffer ensartede afgørelser i sammenlignelige sager eller ej.

Dermed er virksomhedernes svar på udsagnet ikke nødvendigvis ensbetydende med, at SKAT træffer uens afgørelser, men nærmere et udtryk for, at udsagnet er svært at forholde sig til.

Isoleret set kan indekset på opdagelsesrisiko måske opfattes som bekymrende. Det skal imidlertid bemærkes, at indekset har været pænt stigende i de hidtil 3 gennemførte undersøgelser samt det forhold, at ved fusionen tilbage i 2005 var indsatsen i de sammenbragte kommuner og ToldSkat meget kontrollunge i forhold til vejledningsdelen. Derfor har fokus i udrulningen af SKATs bærende strategi (indsatsstrategien) været, at SKAT skal være god til at vejlede, og at SKAT vejleder først – og kontrollerer bagefter. En væsentlig del af strategien har været at skabe stor synlighed om indsatsen.

I forhold til tidligere, er SKATs kontrolindsats over for de virksomheder, SKAT opfatter som modspillervirksomheder (herunder FairPlay kontrollerne), på et uændret niveau. Ligeledes gøres der en stor indsats for, at de største selskaber i Danmark afregner korrekt.

I Indsatsplanen for 2010 er der i en række projekter fokus på at takle snyd i virksomheder og projekter med fokus på, at store selskaber, kapitalfonde og transfer pricing mv. afregner korrekt.

Selv om kontrolfrekvensen i medspillervirksomheder har været faldende siden fusionen i 2005, gennemfører SKAT stadig tusindvis af kontroller i den brede virksomhedsmasse hvert år. Et eksempel er de 3.000 compliancekontroller, der gennemføres i 2010 bredt i virksomhedsmassen. Derudover gennemføres der også en kontrolindsats, der ikke er beskrevet særskilt i Indsatsplanen. Dette gælder f. eks. udbetalingskontrol.

Endelig ses der meget fine stigninger i indekset om holdningen til ”udbytte” af SKATs informationsmøder.

For yderligere information henvises til den udsendte pressemeddelelse, som findes på SKATs hjemmeside på [www.skat.dk/SKAT.aspx?oId=1897294&vId=0](http://www.skat.dk/SKAT.aspx?oId=1897294&vId=0).

#### *Landsdækkende indsatsprojekter – Fairplay*

Fairplaykampagnen blev lanceret i 2004 for at øge fokus på holdningen til virksomheds snyd, socialt bedrageri samt brugen af sort og illegalt arbejde. Indsatsen i Fairplay består af tre lige vigtige dele:

- øget kontrolindsats,
- holdningsbearbejdende kampagner samt
- nye værktøjer og kontrolbeføjelser.

En vigtig del af kontrolstrategien i Fairplay er samarbejde myndighederne imellem: SKAT, Fødevarerregionerne, Arbejdsdirektoratet, Miljøstyrelsen, kommunerne, politiet, Erhvervs- og Selskabsstyrelsen og Udlændingesservice

Som led i den seneste finanslovsaftale deltager Udlændingesservice fremover aktivt i alle større Fairplay-aktioner over hele landet, idet de bistår politiet med kontrol af opholdstilladelser og træffer afgørelser på stedet i forbindelse med ulovligt arbejde. Det kan for eksempel dreje sig om en afgørelse om udvisning i tilfælde, hvor en udlænding ikke har lovligt ophold i Danmark, eller hvor udlændingen er afvist asylansøger.

I 2010 er det besluttet at gennemføre landsdækkende indsatsprojekter under Fairplay, bl.a. mod sort arbejde:

- på byggepladser
- i restauranter og hoteller

- andre brancher (der vælges regionalt).

Medio april har samtlige regioner indmeldt deres planlagte aktioner for 2010, og de første aktioner er afviklet. De andre brancher omfatter bl.a. markeder og messer, bagerier, bordeller, avisdistribution, tatovører og pizzeriaer.

Endvidere planlægges en landsdækkende spektakulær aktion – i lighed med 2009 – som foregår samtidig over hele landet på en og samme dag, og som alle regionale enheder deltager i.

Den seneste landsdækkende spektakulære kontrolaktion blev gennemført i juni 2009. Alle grænsestederne mod Tyskland, både på Lolland og i det sønderjyske, blev kontrolleret. Endvidere blev havnene i Esbjerg, Århus, Hirtshals og København, samt lufthavnene i Billund, Esbjerg og København kontrolleret. Kontrollerne var rettet mod både rejsende, vareoverførsler og virksomheder i disse områder.

Det generelle billede viste, at de fleste af de kontrollerede virksomheder i lufthavnene og havnene agerede korrekt i forhold til ansættelse af personale – dog var der problemer med hensyn til situationer med arbejdsudleje.

Derimod kniber det mere, når enkeltpersoner passerer grænserne, hvor spændvidden i den ukorrekte ageren er stor. Det drejer sig bl.a. om ulovlig grænseoverførsel af fødevarer, spiritus og cigaretter til videresalg, misbrug af prøveskilte på biler, heftig rejseaktivitet af personer, som er på overførselsindkomster og med stor gæld til det offentlige, illegale indvandrere og privat kørsel i firmabiler.

Der er nærmere redegjort for denne aktion i kvartalsrapporten for 2. kvartal 2009 (SAU alm. del – Bilag 421, (2008/09).

Sideløbende med kontrolindsatsen arbejder SKAT med at forbedre forskellige administrative arbejdsgange.

#### *Landsdækkende indsatsprojekter – eksport af brugte biler*

Når danske biler udføres af landet, kan sælger få refunderet en del af registreringsafgiften.

Som tommelfingerregel udgør registreringsafgiften ca. 60 pct. af vurderingsprisen.

Da reglen blev indført i 2002, vurderede man, at kun få biler ville blive udført,

og at statens udgift til refusion af registreringsafgift derfor ville blive i størrelsesordenen 20 mio. kr. om året.

I årene 2006, 2007, 2008 og 2009 blev der udført henholdsvis 30.000, 63.000, 55.000 og 27.000 biler, og den refunderede registreringsafgift udgjorde henholdsvis 0,5 mia., 1,3 mia., 1,4 mia. og 0,5 mia. kr.

I det nu afsluttede projekt har SKAT pr. 31. december 2009 foreløbig gennemgået regnskaberne for 132 virksomheder og kontrolleret oplysninger vedrørende 54 privatpersoner (som har udført 2 eller flere biler årligt).

Arbejdet har foreløbigt resulteret i regulering af moms, skat og registreringsafgift på i alt 65 mio. kr. Der er stadig enkelte, større sager, som endnu ikke er afsluttet.

De væsentligste fejltyper er,

- at bilerne viser sig slet ikke at være blevet udført,
- at der er foretaget forkert eller slet ingen momsberegning samt,
- at et eventuelt overskud ikke er selvangivet.

I nogle tilfælde var regnskabsmaterialet enten brændt eller stjålet – efter kontrolbesøg var anmeldt.

En vejledningsfolder ”Eksporter af brugte biler ” er udarbejdet i november 2009. Folderen er udsendt til nye eksportører. Folderen vil ligge i SKATs enheder og er digitalt tilgængelig på [www.skat.dk](http://www.skat.dk).

Ved udbetaling af registreringsafgiften reduceres beløbet med et såkaldt ”eksportfradrag”, som udgør 15 pct. af den beregnede registreringsafgift, dog mindst 7.500 kr. Disse beløbsgrænser blev fastsat i 2008 og er en af årsagerne til, at antallet af udførte biler (og størrelsen af de udbetalte beløb) er faldet drastisk fra 2008 til 2009.

#### *Regionale indsatsprojekter – udenlandske kontroloplysninger*

SKAT modtager hvert år mere end 500.000 kontroloplysninger fra udlandet om danskeres indkomst i udlandet. Oplysningerne omfatter blandt andet lønindkomster, pensioner, royalties, renteindtægter, salg af værdipapirer mv. Det skønnes, at oplysningerne vedrører omkring 50.000 personer. Det er oplysninger, der skal selvangives, men som ikke automatisk kommer med på selvangivelsen.

Der bliver hele tiden indgået aftaler med nye lande om udveksling af oplysninger, så antallet af kontroloplysninger er stigende.

De udenlandske kontroloplysninger indgår i indsatsprojekter på landsplan.

I det seneste indsatsprojekt vedrørende udenlandske kontroloplysninger, er der sat fokus på nye skatteydere og på modspillere.

Nye skatteydere er personer, som SKAT ikke tidligere har modtaget kontroloplysninger på, og/eller som ikke er behandlet i tidligere indsatsprojekter vedrørende udenlandske kontroloplysninger. I marts måned er der således udsendt ca. 1.100 vejledningsbreve til nye skatteydere, der ikke tidligere har selvangivet udenlandsk indkomst, men som SKAT har modtaget oplysninger om fra udenlandske skattemyndigheder. Hensigten er, at skatteyderne bliver efterrettelige og kommer SKAT i forkøbet ved at selvangive deres udenlandske indkomst for indkomståret 2009 indenfor selvangivelsesfristen, som er 1. juli 2010. Dermed undgår de også at skulle betale yderligere renter og eventuel bøde. Samtidigt med vejledningsbrevene blev der også udsendt en pressemeddelelse – ”Udenlandsk indkomst skal også selvangives”. Her blev der gjort opmærksom på, at SKAT modtager alle disse udenlandske kontroloplysninger, og at man skal selvangive udenlandsk indkomst.

Modspillere i projektet er skatteydere, som ikke selvangiver udenlandsk indkomst til trods for, at de har fået foretaget indkomstændring for tidligere år i forbindelse med tidligere indsatsprojekter. Disse modspillere får meddelt en indkomstændring og dertil hørende restskat. Hvis forholdene taler for det, vil modspilleren desuden blive sendt til ansvarsvurdering.

#### *Regionale indsatsprojekter – underskudsgivende virksomhed*

Region Nordsjælland er i gang med at gennemføre et projekt benævnt ”Erhvervsdrivende virksomheder og borgere med underskud – herunder landbrug”.

Projektet består af 2 dele. Den ene, som omtales nedenfor, er ”servicedelen”, og den anden er en ”kontrol del”.

Efter en maskinel udsøgning blev der i begyndelsen af 2009 udsendt 903 servicebreve – fordelt med 332 på landbrug og 571 på ”andre virksomheder”. De udsøgte virksomheder havde alle haft underskud af virksomhed i maksimalt 3 indkomstår, hvor det seneste er 2007.

En gennemgang af de pågældende virksomheders selvangivelser for indkomståret 2008 er vist i tabel 10.

#### *Tabel 10*

Udsendte servicebreve	0 eller positivt resultat i 2008	I pct.	Fortsat underskud i 2008	I pct.
903	495	54,8	408	45,2

Serviceindsatsen har således haft stor effekt, idet næsten 55 pct. af virksomhederne handler i overensstemmelse med servicebrevet.

Udviklingen i de udvalgte virksomheders selvangivne resultater fra og med indkomståret 2004 til og med 2008 er følgende:

*Tabel 11*

År	Selvangivne underskud
2004	48.393.515
2005	52.623.470
2006	51.185.462
2007	47.719.289
2008	22.456.528

De selvangivne underskud er mere end halveret, og faldet i underskuddene er proportionelt med andelen af virksomheder, der ikke selvangiver underskud af virksomhed i 2008.

I projektets 2. del ("kontrol delen") bliver det undersøgt, om de virksomheder, som fortsat selvangiver underskud af virksomhed, er berettiget til at fradrage underskuddet i anden indkomst, og om de er berettiget til at få udbetalt negativt momstilsvær.

Denne del af projektet er endnu ikke afsluttet, men der er allerede foretaget en del indkomstreguleringer samt givet påbud om, at underskud ikke kan fratrækkes for fremtiden.

### *Restancer*

Inddrivelsesområdet er fortsat en stor udfordring for Skatteministeriet.

På finansloven er der fastsat måltal for restanceinddrivelsesopgaven. SKATs måltal omfatter henholdsvis et måltal for restancer på skatter og afgifter og et måltal for øvrige restancer.

Det første måltal, der er på 9,7 mia. kr. pr. 31. december 2010, omfatter restancer vedrørende A-skat, moms, afgifter, selskabsskat m.v. og restancer vedrørende personskat og arbejdsmarkedsbidrag samt vægtafgift.

Det andet måltal, der er på 14,8 mia. kr. pr. 31. december 2010, omfatter bl.a. underholdsbidrag, forbrugsafgifter, tilbagebetaling af kontanthjælp, bøder, studielån samt sagsomkostninger.

Restancemålene blev ikke nået for hverken 2008 eller 2009. Og det er forventningen, at restancemålene for 2010 næppe kan nås, jf. endvidere nedenfor.

Selvom SKAT siden november 2005, hvor inddrivelsesopgaven blev samlet i SKAT, har arbejdet med at optimere inddrivelsesarbejdet gennem helhedsorienteret planlægning, prioritering og fokus og udvælgelse af de rette inddrivelsesværktøjer i forhold til de enkelte restancearter, har resultaterne af anstrengelserne endnu ikke kunnet aflæses på bundlinien i det omfang, det har været forventet og forudsat. En medvirkende årsag hertil er, at udviklingen og idriftsættelsen af den endelige systemmæssige understøttelse – Et Fælles Inddrivelsessystem (EFI) – som bekendt er blevet forsinket flere gange. En anden er, at den fortsatte lavkonjunktur medfører, at den eksisterende restancemasse bliver vanskeligere at inddrive, når likviditeten er anstrengt hos både borgere og virksomheder, hvortil kommer, at lavkonjunktoren medfører en stigning i restancerne.

Skatteministeriet har stor ledelses- og produktionsmæssig fokus på inddrivelsesområdet. Dette fokus, der også omfatter konkrete handlingsorienterede initiativer og om nødvendigt lovændringer, vil til stadighed fortsætte med henblik på at sikre en fortsat effektivisering af inddrivelsesområdet. Koordineringen og styringen af inddrivelsesområdet på centralt niveau i det nye Koncerncenter er blevet styrket yderligere ved at oprette et midlertidigt tværgående inddrivelsesprojekt. Det er bl.a. projektets opgave at overvåge og sikre fremdrift i allerede igangsatte initiativer og udvikle ideer til yderligere forbedringer af administrativ og procesuel karakter og ikke mindst identificere, hvor og hvordan indsatsen kan styres derhen, hvor der er særlige udfordringer og/eller hvor den gør mest gavn.

Grundlæggende er de organisatoriske og strukturelle rammer på inddrivelsesområdet på plads med reorganiseringen af området pr. 1. januar 2009. Som omtalt i tidligere kvartalsrapporter er der etableret et nyt landsdækkende inddrivelsescenter, som er fuldt ansvarlig for inddrivelse af alle personrelaterede restancer. Overførslen af alle personrestancer til Inddrivelsescentret er påbegyndt og vil være gennemført inden udgangen af 2010. Inddrivelsescentret har iværksat og vil fortsat iværksætte procesforbedringer, der vil føre til flere ensartede og effektive arbejdsprocesser, som kommer inddrivelsen af de kommunale krav, andre statslige krav og SKATs egne krav til gode. Ansvar for inddrivelse af virksomhedsrelaterede restancer er fortsat placeret regionalt.



*Restancer vedrørende skatter og afgifter*

I 1. kvartal 2010 er restancerne for skatter og afgifter på i alt ca. 16,5 mia. kr., hvilket er ca. 6,5 mia. kr. over måltallet på 9,7 mia. kr. efter manuelle korrektioner, som udgør ca. 300 mio. kr.

Tabel 12: Skatte- og afgiftsrestancer i mio. kr.

<b>Skatte- og afgiftsrestancer</b>	
	<b>1. kvartal 2010</b>
Personskat inkl. renter 1)	7.184
AM bidrag, person inkl. renter 1)	1.471
Moms	4.226
A-skat	928
Selskabs- og fondsskat	872
Renter og gebyrer	1.109
Punktafgifter	220
AM bidrag, indeholdelsespligtige mv.	229
Lønsum	24
Told	23
Vægtafgift	110
Øvrige skatter og afgifter	78
Skatte- og afgiftsrestancer i alt	16.474
Måltal	9.700
Difference ift. Måltallet 2)	6.466

1) Ny opgørelsesmetode efter aftale med Finansministeriet.

2) Differencen ift. måltallet er fratrukket manuelle korrektioner på 308 mio. kr.

Ved næste afrapportering vil de manuelle korrektioner være indarbejdet i de enkelte restancearter.

Der er sket en stigning i restancerne vedrørende personskatter og AM-bidrag mv. Det skyldes bl.a., at de samlede restskatter og rest AM-bidrag for indkomståret 2008, som forfaldt til betaling i september – november 2009, er steget i forhold til året før. Det medfører naturligt potentielt øgede restancer. En anden årsag til stigningen i restancerne i første kvartal 2010 i forhold til fjerde kvartal 2009 vedrørende personskatterne, der forfaldt i september, oktober og november 2009, er,

at de pågældende skyldnere først får en "ordinær" rykker, inden skylden overføres til restancesystemet. Det vil sige, at skylden først registreres i restancesystemet ultimo året 2009 og i januar 2010. Dertil kommer den aktuelle lavkonjunktur. Analyser viser, at det i stort omfang er selvstændigt erhvervsdrivende, der har store restskatter og dermed er potentielle restanter.

For at begrænse omfanget af restskatter og dermed potentielle restancer, er der bl.a. allerede indført en dag-til-dag rente. Det har betydet, at restskatterne for indkomståret 2009 er faldet væsentligt i forhold til indkomståret 2008. For yderligere at reducere restskatterne vil skatteydere, der er i restance fremover blive begrænset i adgangen til at ændre forskudsopgørelse uden, at denne skal til kontrol i SKAT.

Derimod er der ikke sket en nævneværdig stigning af de samlede virksomhedsrestancer, men disse ligger dog fortsat på et højt niveau. Udfasningen ved årsskiftet af kredittidsforlængelserne vedrørende momsafregninger har ikke slået mærkbart igennem med en stigning af de samlede erhvervsrestancer i 1. kvartal 2010.

Overordnet kan det konstateres, at momsrestancerne udgør knap 60 pct. af de samlede virksomhedsrestancer. Også A-skat og renter og gebyrer vejer tungt i billedet.

Selskabsskatterne er fortsat sæsonpræget. Udviklingen i disse restancer er i vid udstrækning påvirket af, at selskabsskatterne opkræves og forfalder til betaling i november måned og tilføres restancekontoen primo december måned. Erfaringsmæssigt vil disse restancer være højere i 4. og 1. kvartal for derefter at falde i 2. og 3. kvartal.

Det kan således konstateres, at stigningstakten i erhvervsrestancerne øjensynligt er bremset. Det er dog for tidligt at konkludere, om kurven er ved at knække for alvor. Det høje niveau er en følge af, at restanceudviklingen er og fortsat vil blive påvirket af, at et større antal af restanter på person- og virksomhedsområdet i højere grad end tidligere ikke har og heller ikke på kort sigt vil få en betalings-eвне, således at restancerne kan afvikles. Dette betyder, at SKATs ressourceforbrug til rent sagsbehandlingsmæssigt at foretage sikring af restancerne forøges, uden at dette nødvendigvis har afspejlet sig i det aktuelle inddrivelsesprovenu.

#### *Øvrige restancer*

I 1. kvartal 2010 er øvrige restancer på i alt ca. 17,4 mia. kr., hvilket er ca. 2,6 mia. kr. over måltallet på 14,8 mia. kr.

Tabel 13: Øvrige restancer

<b>Øvrige restancer</b>	
	<b>1. kvartal 2010</b>
Boligstøtte	592
Daginstitution mv.	266
Ejendomsskat mv. 1)	209
Kontanthjælp mv.	508
Parkeringsafgift	93
Underholdsbidrag	5.167
Øvrige krav	553
Gebyr, retsafgift mv.	446
Politibøder	3.765
Statsgaranteret studielån og FM gæld	3.526
Licensgæld fra DR	718
Statslån/garanti fra erhverv	473
Gæld til fiskeribanken	220
Gæld til A-kassen	259
Fakturagæld	182
Gæld til DSB - S-tog	209
Diverse - øvrige statslige restancer	181
Øvrige restancer i alt	17.367
Måltal	14.800
Difference ift. Måltallet	2.567

1) Ejendomsskat indeholder alle fortrinsberettigede krav.

### Kommunale restancer

De kommunale restancer specificeret på restancearter fremgår af tabel 14:

Tabel 14: Kommunale restancer – specificeret på restancearter i kr.

Øvrige restancer				
Kommunale	restancer specificeret	Restance		
		Pr. 31. marts 2010	Stats- refusion	Kommunal andel
Boligstøtte	Boligsikring	295.013.101,33	50%	147.506.550,67
Boligstøtte	Boligydelse	48.152.737,75	75%	12.038.184,44
Boligstøtte	Boligydelsslån	9.595.725,57	75%	2.398.931,39
Boligstøtte	Boligindskudslån	149.525.452,07	66,60%	49.941.500,99
Boligstøtte	Kautionslån	29.774.481,06	66,60%	9.944.676,67
Boligstøtte	Beboerindskudslån	60.310.566,97	66,60%	20.143.729,37
Daginstitution mv.	Daginstitution	181.798.899,29		181.798.899,29
Daginstitution mv.	Daginstitution, regulering	19.783.435,03		19.783.435,03
Daginstitution mv.	For meget tilskud privat børnepas.	388.959,10		388.959,10
Daginstitution mv.	Skolefritidsordning (SFO)	64.464.207,47		64.464.207,47
Ejendomsskat mv.	Byggetilladelse	3.265.738,91		3.265.738,91
Ejendomsskat mv.	Bygningsgebyr	551.247,89		551.247,89
Ejendomsskat mv.	Ejendomsskat	203.676.124,27		203.676.124,27
Ejendomsskat mv.	Renholdelse af veje	19.241,10		19.241,10
Ejendomsskat mv.	Vejvedligeholdelse	1.552.370,29		1.552.370,29
Ejendomsskat mv.	Boligopvarm lejelov §46b	29.350,30		29.350,30
Kontanthjælp mv.	Kontanthjælp §§91-94 (netto)	246.638.115,64	50%	123.319.057,82
Kontanthjælp mv.	Kontanthjælp §§91-94 (Brutto)	234.072.288,67	50%	117.036.144,34
Kontanthjælp mv.	Kontanthjælp, ej forfalden	245.089,60		245.089,60
Kontanthjælp mv.	Lån, lov om aktiv socialpolitik	1.852.675,15	50%	926.337,58
Kontanthjælp mv.	Øvrige krav efter Serviceloven	7.753.305,23	50%	3.876.652,62
Kontanthjælp mv.	Kontanthjælp, dom	17.557.150,42	50%	8.778.575,21
Parkeringsafgift	Parkeringsafgifter	93.009.299,66		93.009.299,66
Underholdsbidrag	Underholdsbidrag	5.157.260.864,71	100%	0,00
Underholdsbidrag	Uretmæssigt bidrag	10.174.606,18	100%	0,00
Øvrige krav	Vand	16.766.811,78		16.766.811,78
Øvrige krav	Renovation	2.754.481,09		2.754.481,09
Øvrige krav	Gæld til kommunen	181.849.572,57		181.849.572,57
Øvrige krav	Gebyr og afgifter til kommune	54.436.084,81		54.436.084,81
Øvrige krav	Repatrieringslov §9	16.296,66		16.296,66
Øvrige krav	Opholdsbetaling	7.389.616,99		7.389.616,99
Øvrige krav	Børnefamilieydelse	12.912.621,43	100%	0,00
Øvrige krav	Udlånsgebyr, bøger	7.477.749,33		7.477.749,33

Øvrige krav	Udenlandsk underholdsbidrag	50.347.900,46		50.347.900,46
Øvrige krav	Uretmæssigt sygedagpenge	60.732.803,67	50%	30.366.401,84
Øvrige krav	Folkeregisterbøde	279.928,27		279.928,27
Øvrige krav	Uddannelseslån §42	1.312.409,04	50%	656.204,52
Øvrige krav	Garantiforp. udlændl.§9	2.019.765,54	50%	1.009.882,77
Øvrige krav	Forskudv. udbet. af sygedp.	1.160.744,29	50%	580.372,15
Øvrige krav	For meget udbetalt pension	27.169.732,59	100%	0,00
Øvrige krav	Plejehjem	832.071,58		832.071,58
Øvrige krav	For meget udbetalt børnetilskud	14.797.404,30		14.797.404,30
Øvrige krav	Miljøgebyr	2.418.117,01		2.418.117,01
Øvrige krav	Levnedsmiddelkontrolgebyr	83.675,59		83.675,59
Øvrige krav	Skrotningsafgift	112.736,21		112.736,21
Øvrige krav	Spilleautomatafgifter	560.454,20		560.454,20
Øvrige krav	Udlånsafgift, bøger	152.450,43		152.450,43
Øvrige krav	Forbrugsafgifter el,gas,varme	27.509.759,38		27.509.759,38
Øvrige krav	Musikskole	2.049.688,92		2.049.688,92
Øvrige krav	Kirkegårde	221.216,20		221.216,20
Øvrige krav	Husleje	7.617.400,03		7.617.400,03
Øvrige krav	Vand forbrug/tilslutning/vedligehold	3.292,84		3.292,84
Øvrige krav	Andre krav - kom ejet forsyningsvirk.	4.522,68		4.522,68
Øvrige krav	Afgift for råden over vejareal	2.958.125,24		2.958.125,24
Øvrige krav	Bådpladsleje	1.858.527,60		1.858.527,60
Øvrige krav	Tvangsbøde, planl. §51 a,stk. 5	167.484,00		167.484,00
Øvrige krav	Bortskaffelse af affald - virksomhed	0,00		
Øvrige krav	El/gas/varme -forbrug/tilslutning	17.712,13		17.712,13
Øvrige krav	Spildevand af- tag/tilslut/vedligehold	727.981,41		727.981,41
Øvrige krav	Erstatningskrav	3.695.936,20		3.695.936,20
Øvrige krav	Flytteregning	41.865.370,45		41.865.370,45
Øvrige krav	Uretmæssig overskydende skat	110.202,40	100%	0,00
Øvrige krav	For meget udbetalt løn	19.015.187,61		19.015.187,61
	<b>Totaler for kommunale krav</b>	7.389.870.868,59		1.545.294.721,23

Den samlede restancemasse vedrørende kommunale krav udgør ca. 7,4 mia. kr. svarende til en stigning på ca. 300 mio. kr. fra 4. kvartal 2009 til 1. kvartal 2010.

Som følge af statsrefusion er kommunernes reelle restancer imidlertid ca. 1,5 mia. kr.

I aftalen mellem regeringen og Kommunernes Landsforening om kommunernes økonomi for 2011 indgår de kommunale restancer som et tema. Aftaleteksten fremgår nedenfor:

#### ”10. Kommunale restancer

De senere år er de kommunale restancer vokset, og derfor har spørgsmålet om inddrivelsen af restancerne været drøftet mellem regeringen og KL. Der er enighed om at igangsætte en handlingsplan, der kan standse denne udvikling og nedbringe restancerne. Følgende initiativer iværksættes:

- En arbejdsgruppe med Skatteministeriet og KL har afdækket en række initiativer, som kan medvirke til at styrke den fælles opkrævnings- og inddrivelsesopgave. Det drejer sig blandt andet om ensretning og effektivisering af opkrævningsområdet, sikring af at oversendte krav til inddrivelse er retskraftige og en ny proces for inddrivelse af ejendomsskatter.
- Der udarbejdes en model for, hvordan mindre krav så som P-bøder, DSB-bøder, licens etc. kan inddrives med et mindre månedligt beløb uafhængigt af inddrivelsen af andre restancer. Som udgangspunkt er der plads til inddrivelse af disse krav uanset indkomstforhold. I forhold til virksomheder identificeres andre initiativer med henblik på forebyggelse og inddrivelse af disse restancer.
- Regelsættet vedrørende underholdsbidrag er uhensigtsmæssig og indebærer risiko for spekulation og oparbejdelse af restancer. Der igangsættes et arbejde med sigte på regeljusteringer på området. Skatteministeriet vil allerede nu foretage justeringer i inddrivelsesreglerne for at mindske væksten i restancerne på bidragsområdet.
- Kommunerne skal anvende de nuværende modregningsadgange. Den gældende lovgivning skal derfor gennemgås med henblik på at præcisere kommunernes pligt til at benytte modregningsadgange med mindre særlige sociale og økonomiske forhold gør sig gældende. Samtidig styrkes modregningsreglerne ved at indføre 100 pct. modregningsadgang af daginstitutionsbetalingen i børnefamilieydelsen.
- Skatteministeriet vil fremadrettet levere oplysninger om restancer i skattemappen, så den enkelte har overblik og en oversigt kan gives til bankforbindelser mv. i forbindelse med kreditvurdering.

- Skatteministeriet har pr. 1. januar 2009 foretaget en reorganisering af inddrivelsesområdet med henblik på at sikre en effektiv og styrket inddrivelsesindsats. Som led heri er der etableret et helt nyt landsdækkende inddrivelsescenter, som i alt væsentligt vil blive fuldt ansvarlig for inddrivelse af alle personrelaterede restancer. Overførslen af alle personrestancer til Inddrivelsescentret vil være gennemført inden udgangen af 2010. Erhvervsinddrivelsen varetages fortsat regionalt.

De konkrete initiativer vil skulle vurderes i forhold til reglerne om skyldnernes økonomiske formåen ud fra en betragtning om retsgaranti og retssikkerhed i overensstemmelse med principperne for gennemførelse af inddrivelsen siden samling af inddrivelsesopgaven i staten.

Parterne er enige om at følge udviklingen i de kommunale restancer og gøre status i foråret 2011.”

Endvidere vil der blive udarbejdet en handleplan, der skal sikre, at inddrivelsen af blandt andet de kommunale restancer forbedres. De omtalte initiativer omfattet af kommuneaftalen er en del heraf. Det overordnede ambitiøse mål er, at restancekurven - trods vanskelige vilkår - skal knækkes. Handleplanen vil omfatte konkrete handlingsorienterede initiativer og om nødvendigt lovændringer med henblik på at sikre en fortsat effektivisering af inddrivelsesområdet. Handleplanen forventes at foreligge i løbet af august.

Samtidig vil det i tidligere kvartalsrapporter omtalte samarbejde med Kommunernes Landsforening om udarbejdelse af ”best practice” anbefalinger med henblik på at styrke den fælles opkrævnings- og inddrivelsesopgave, fortsætte, jf. også kommuneaftalen.

#### *Lønindeholdelser*

En af de væsentligste forbedringer, der er foretaget på inddrivelsesområdet, er at ændre regelsættet for lønindeholdelse.

Af nedenstående tabel fremgår, at det gennemsnitlige antal månedlige lønindeholdelser i 2008 var ca. 48.500, der affødte en gennemsnitlig samlet månedlig indbetaling på knap 51 mio. kr. I 2009 er det gennemsnitlige antal månedlige lønindeholdelser steget til ca. 58.800, som har affødt en gennemsnitlig samlet månedlig indbetaling på knap 70 mio. kr. I 1. kvartal 2010 ses en yderligere stigning, idet det gennemsnitlige månedlige antal lønindeholdelser nu udgør ca. 71.700, hvilket har affødt en gennemsnitlig månedlig indbetaling på ca. 81 mio. kr.

Lønindeholdelser kan gennemføres helt ned til restancer på 100 kr., der tillige er den størrelsesmæssige grænse for krav, der overhovedet kan sendes til inddrivelse.

Det kan konstateres, at der i forhold til 2008 er sket en stigning i antallet af lønindeholdelser med ca. 47 pct. og en stigning i de indbetalte beløb på ca. 60 pct. Dette på trods af, at den aktuelle finanskriser også har påvirket de private borgeres likviditet, jf. ovenfor.

Tabel 15

Antal personer med lønindeholdelse - ultimo i måneden				Inddrevet beløb		
	Antal	Antal	Antal	Kroner	Kroner	Kroner
	År 2008	År 2009	År 2010	År 2008	År 2009	2010 ultimo marts
Året	48.426	58.821		608.550.222	838.852.364	243.011.807
Gennemsnit første kvartal	53.300	57.330	71724	58.527.271	71.600.492	81.003.936
Gennemsnit første halvår	45.615	55.597		52.148.541	69.933.168	
Gennemsnit første 3 kvartaler	43.958	56.318		46.476.128	68.191.565	
Månedligt gennemsnit hele året	<b>48.426</b>	<b>58.821</b>		<b>50.712.519</b>	<b>69.904.364</b>	

#### Ledelsesmæssig opfølgning – Bedre restancestatistik

Fortsat effektivisering af inddrivelsen kræver et betydeligt ledelsesmæssigt fokus på opgaven. Hertil er der behov for relevant og opdateret datagrundlag over restanceudviklingen. SKAT har som nævnt organiseret inddrivelsesopgaven med en landsdækkende enhed, der varetager inddrivelsen af personrettede krav, hvor der kun i begrænset omfang er behov for lokal tilstedeværelse og lokalt kendskab. Den virksomhedsvendte inddrivelse er organiseret ved de 6 skatteregioner. Det statistiske datamateriale har imidlertid ikke hidtil i tilstrækkelig grad understøttet en optimal ledelsesmæssig opfølgning.

Hertil kommer, at Skatteministeriet ikke i tilstrækkeligt omfang har været i stand til at forklare og dokumentere restanceinddrivelsen overfor offentligheden.

Skatteministeriet har i 2009 arbejdet på en ny restancestatistik, der implementeres i løbet af 1. halvår af 2010. Dette vil bidrage til bedre muligheder for ledelsesmæssig opfølgning på inddrivelsesopgaven. Det vil endvidere i højere grad og mere detaljeret gøre Skatteministeriet i stand til at kunne redegøre for udviklingen i restancerne.



Udover implementeringen af den nye restancestatistik har Skatteministeriet besluttet at fortage datatilkøb med henblik på at forbedre denne nye restancestatistik yderligere. Datatilkøbene skal videreudvikle restancestatistikken, således at Skatteministeriet sikrer en større og forbedret statistisk dokumentation. Dette skal medvirke til, at Skatteministeriet ved opgørelsen af restancerne bliver i stand til at være mere konkrete i begrundelserne for restancerne udvikling overfor offentligheden. Samtidig vil Skatteministeriet i højere grad være i stand til at følge udviklingen i restancerne, således at der kan udvises rettidig omhu og iværksættes de fornødne inddrivelsesmæssige tiltag. Det handler samtidig om at nyttiggøre faktuelle oplysninger og allerede eksisterende viden, som dermed kan danne grundlag for en yderligere målretning af indsatsen. Dette både i forhold til det restanceforebyggende arbejde og anvendelse af de mest effektive inddrivelsesværktøjer i forhold til kravstyper og restanter. Effekten af disse datatilkøb forventes implementeret med fuld virkning fra 2011. Forbedringerne i restancestatistikken vil betyde, at Skatteministeriet fra 2011 vil kunne belyse:

### **Skatter og afgifter**

- Tilgang af restanter
- Afgang ved betalingsaftaler og modregning for virksomheder med A-skat, moms m.v., undtagen for virksomheder med selskabsskat.
- Afgang af personskatterestancer ved afdragsordninger og lønindeholdelse
- Afgang ved realisation af udlæg, undtagen for virksomheder med selskabsskat
- Afgang ved eftergivelse/afskrivninger

### **Øvrige restancer**

- Tilgang af nye restanter
- Afgang ved afdragsordninger og lønindeholdelser

Dertil kommer, at det bedre vil blive muligt at udarbejde mindre analyser på udvalgte områder, således at f.eks. udvikling på specifikke områder kan belyses

## **3. Interne forhold**

### *3.1. Personaleforhold, tilgang, afgang, status samt sygefravær*

Nedenstående tabeller viser udviklingen i antallet af ansatte mv. i Skatteministeriet i 1. kvartal af 2010.

*Tabel 16*

<b>Ansatte i Skatteministeriet</b>	<b>Primo 1. kv. 2010</b>	<b>Årsværk</b>	<b>Ultimo 1. kv. 2010</b>	<b>Årsværk</b>
1. Antal ansatte (medarbejdere og ledere)	Ca. 7.975	Ca. 7.769	Ca. 7.937	Ca. 7.729
2. Antal ansatte med ekstraordinær tjenestefrihed	Ca. 209	Ca. 204	Ca. 172	Ca. 168

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

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

Nedenstående tabel viser sygefravær i Skatteministeriet i 1. kvartal 2010:

*Tabel 17*

<b>Sygefravær</b>	<b>Bruttosygefravær</b>	<b>Nettosygefravær</b>
1. kvartal 2010	3,08 fraværdsdage pr. medarbejder	2,19 fraværdsdage pr. medarbejder
1. kvartal 2009	3,20 fraværdsdage pr. medarbejder	2,38 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.

Der kan konstateres et mindre fald i både brutto- og nettosygefravær for 1. kvartal 2010 i forhold til det tilsvarende kvartal i 2009. Skatteministeriet fortsætter med at have fokus på området – og håber at kunne nedbringe sygefraværet yderligere.

### *Arbejdskulturprojektet*

I forbindelse med sammenlægningen af det tidligere departement og SKATs hovedcenter er der nedsat et projekt, der ser nærmere på arbejdskulturen i Skatteministeriet.

Formålet med projektet er at styrke en arbejdskultur, hvor medarbejdere og ledere skaber resultater med helhed og sammenhæng i opgaveløsningen.

Projektet kører i to spor. I det ene spor gennemføres der en arbejdskulturundersøgelse forskellige steder i organisationen. Denne undersøgelse ser nærmere på den nuværende arbejdskultur. Det sker via interviews og fokusgruppeseancer med inddragelse af en række medarbejdere og chefer i organisationen.

I det andet spor ses der nærmere på fremtidig ønskværdig adfærd og handling. Med andre ord er der i første omgang fokus på, hvad der skal til for at udfylde den overordnede ramme, der er i Skatteministeriet.

Sporene køres derefter, og en række mulige initiativer bliver udvalgt, hvorefter der igangsættes nogle pilotprojekter eller initiativer, der adresserer de valgte kulturelle indsatsområder.

#### *Personalepolitik*

Som følge af sammenlægningen af Skatteministeriets departement og SKATs hovedcenter arbejdes der på en fælles personalepolitik. En arbejdsgruppe er i færd med at gennemgå eksisterende aftaler og personalepolitikkerne fra de to institutioner med henblik på, at der kan udarbejdes en ny fælles personalepolitik for den sammenlagte organisation. Personaleorganisationerne inddrages i arbejdet via workshopper med henblik på, at en ny personalepolitik kan godkendes i hovedsamarbejdsudvalget inden sommerferien. Endvidere skal der igangsættes et arbejde med justering af aftaler mv. så de kommer til at omfatte den samlede nye organisation.

#### *Lederundersøgelse*

I forbindelse med kortlægningen af medarbejdernes uddannelser i 2009 blev det besluttet at gennemføre en tilsvarende lederundersøgelse. Lederundersøgelsen gennemføres i 2. kvartal og vil udover uddannelse også omfatte en undersøgelse af trivslen blandt ledere herunder ledelsesmæssige forhold.

Resultatet af lederundersøgelsen indgår i en analyse, som skal føre til en flerårig handleplan, der kan sikre en systematisk opkvalificering af ledere og give et bedre grundlag for prioritering af ledelsesudviklingsaktiviteter de kommende år, herunder en optimering af ledelsesvilkår.

## **4. Systemmodernisering**

Der henvises til de kvartalsvise statusrapporter fra SKAT til Finansudvalget og Skatteudvalget vedrørende udviklingen i systemmoderniseringen (fase 1 og fase 2).