

----- Original meddelelse -----

Fra: SKATemail <Skat@Skat.dk>

Til: pep@direkte.org

Dato: Ons, 28. jul 2010 15:24

Emne: "Det kan ikke være rigtigt" - dette er en klage. Henvendelsesnr: RQH000004006004

Tak for din mail

I dette mail er der udelukkende taget stilling til din klage over selve svartiden på din tidligere mail. Jeg kan til orientering oplyse, at det faglige i den tidligere mail, vil snarest blive besvaret af en kollega.

Jeg kan til orientering oplyse dig om, at vi den 27. juni 2010 modtog den tidligere mail og at den har henvendelses nummer 3878179.

Jeg er klar over, at der desværre er meget lange ventetider i vores udlandsafdeling. Dette er vi faktisk i fuld gang med at forsøge at få løst, via en intern omstrukturering. Jeg er klar over, at dette ikke hjælper dig nu.

En anden oplysning, der heller ikke hjælper dig ret meget, er at SKAT nu i stor udstrækning på alle andre områder end udland overholder de 5 arbejdsdage også selvom vi er i en ferieperiode nu.

Grunden til, at vi så ikke uden videre kan flytte arbejdskraft fra andre områder til udlandsbeskatningen er, at udlandsområdet er et meget komplekst område hvor det kræver specialviden at besvare med den fornødne sikkerhed. Men som sagt, så er vi i gang med at forsøge at omstrukturere, så vi får mere arbejdskraft på området.

Jeg har videresendt dette klagepunkt til de folk indenfor ledelsen som er ansvarlige for bemanningen.

De oplysninger omkring ventetiden som du har modtaget omkring ventetiderne pr. telefon kan være korrekte. Jeg er klar over, at det kan tage tid, at komme gennem på vores telefon. Dette kan skyldes, at der er rigtig mange der ønsker at komme i kontakt med SKAT, eller der er tekniske problemer.

Vi arbejder hele tiden på at forbedre vores forudsigelser om hvor mange opkald der kan forventes og dermed også hvor mange medarbejdere, der skal bruges til telefonbetjeningen, således at ventetiden bliver minimal. Det er ikke altid vi rammer plet.

Noget helt andet er, at jeg er klar over at ventetiden tit kan opleves som meget lang. Vi prioriterer først og fremmest, at der svares fuldt ud på skatteyderens spørgsmål, når skatteyderen er kommet igennem. Dette ikke for at forsvare din ventetid, men derimod for at forklare, hvor svært det kan være for SKAT, at vurdere hvor mange der skal være klar ved telefonerne for at dække behovet.

Jeg kan dog oplyse, at jeg har videregivet dine oplysninger til de personer som har med SKATS telefonsystem at gøre.

Især hvis man ringer på speciel områder, såsom udland kan man desværre komme ud for at skulle vente længe. Har man tålmodighed/tid til at vente længe, vil man dog komme i kontakt med en medarbejder som kan svare på spørgsmålet.

Jeg håber dette hjælper dig videre, ellers er du velkommen til at vende retur. Jeg ved endvidere, at der skulle være blevet svaret på dine spørgsmål på nuværende tidspunkt, så jeg

håber at det hele går alligevel ? trods den lange svartid.

Med venlig hilsen
Michael Erichsen

SKAT
Kundecentret
Tlf. 7222 1818

Tekst: For 2-3 uger siden sendte jeg en forespørgsel til SKAT via www.skat.dk (kontaktformular). Henvendelsen drejede sig om nogle skattespørgsmål i.f.m. en mulig kontraktansættelse i Colombia eller Afghanistan (to aktuelle jobtilbud, jeg har). Jeg havde nogle konkrete - og for mig meget afgørende - skattetekniske spørgsmål ang. det at arbejde for en udenlandsk organisation i udlandet. Skal jeg blive boende i DK, eller skal jeg udvandre etc. etc.?

DESVÆRRE har jeg ikke gemt den kvittering jeg modtog på email om, at min forespørgsel var modtaget. I beskeden stod blandt andet, at SKAT bestræber sig på at svare spørgsmål indenfor 5 arbejdsdage, men at der kunne gå længere tid p.g.a. aktuel travlhed.

Da jeg ikke havde modtaget svar efter næsten 3 uger, gik jeg i onsdags til den lokale Borgerservice på rådhuset.

Kvinden bag skranken beklagede, at hun ikke kunne besvare mine spørgsmål. Hun henviste mig til at ringe til SKAT i Horsens, og gav mig en seddel med tlf.nr på. Samtidig sagde hun: "Du skal nok være mere end heldig for at komme igennem, for de har vist meget travlt, men desværre er det det eneste, jeg kan tilbyde.

Siden da har jeg forsøgt at ringe til SKAT på det opgivne nummer (72221818) på forskellige tidspunkter. Efter at have trykket mig igennem "tast-selv-menuen" fortæller en venlig telefonsvarer, at "alle medarbejdere er optaget. På grund af travlhed må forventes MEGET lang ventetid".

Jeg kan kun bekræfte, at dette er korrekt. Efter at have ventet både 10 og 15 minutter, er det stadig ikke lykkedes mig at komme igennem.

Jeg har forsøgt at finde alternative telefonnumre til SKAT, men de holdes åbenbart meget tæt til kroppen.

Jeg er nu i den situation, at jeg skal beslutte mig vedr. de to jobs senest 1. august, men det er stadig ikke lykkedes for mig at finde ud af, hvor jeg står, hvad der er rigtigst at gøre, hvad der er bedst i MIN situation etc.

Jeg har set SKATs online vejledninger på området, men jeg er i en lidt speciel situation (sommerhus etc etc).

--

Min pointe er, at det fornemmes HELT TYDELIGT, at SKAT ikke er interesseret i at få kontakt med borgerne.

Det fornemmes også som om borgerne er til for SKAT og ikke omvendt.

Tillad mig herefter at fremsætte klage over, at det, trods adskillige forsøg, IKKE er muligt at blive serviceret af SKAT, indenfor en rimelig tid, via de kanaler, de selv opfordrer os til at benytte.

Denne klage er også sendt til Formand og Næstformand for Folketingets Skatteudvalg til

orientering, da jeg formoder at SKAT hører under dette udvalg.

M.v.h.
Peter Pedersen

PS: kvittering for modtagelse af denne mail skal jeg nok huske at gemme.
Ekstra information: Jeg henvender mig som Borger > Andet; bruges i tilfælde af, at det ikke vedrører et af ovenstående områder