



SKATTEMINISTERIET

j.nr. 09-160386
Dato : 17. december 2009

Til

Folketingets Skatteudvalg

Hermed sendes kvartalsrapport om den aktuelle situation i SKAT, 3. kvartal
2009.

Kristian Jensen

/Karsten Juncher

1. Indledning

Denne kvartalsrapport dækker 3. kvartal 2009. Rapporten er en opfølgning på kvartalsrapporten for 2. kvartal 2009, jf. SAU alm. del - Bilag 421 (2008/09).

Rapporten er bygget op på samme måde som de seneste rapporter. Således gøres der rede for de kundevedtede resultater i 3. kvartal 2009. Herudover beskrives nogle af de initiativer, som i årene fremover skal bidrage til udviklingen af SKAT.

Af de væsentligste kundevedtede resultater i 3. kvartal 2009 kan nævnes:

- Restancerne vedrørende skatter og afgifter og øvrige restancer, 3. kvartal 2009 er steget i forhold til 2. kvartal.
- Forløbet vedrørende den udvidede selvangivelse er sket planmæssigt.

Ovennævnte punkter beskrives nærmere i kvartalsrapporten. Herudover indeholder kvartalsrapporten denne gang blandt andet beskrivelser af SKATs information vedrørende skattereformen, der blev vedtaget i maj.

Endvidere kan der være grund til at nævne:

Opgaveløsningen i Skatteministeriets koncern har ændret sig markant de seneste år. Det har givet anledning til en række ændringer, som hidtil har været mest synlige i SKAT. Både den regionale struktur og samspillet og opgavefordelingen i forhold til de centrale enheder er undergået forandringer.

Ændringerne kræver konstant fokus på den overordnede koordinering af ministeriets opgaver. Det drejer sig om strategi- og HR-udvikling, økonomi og styring, sammenhængen mellem lovgivning og drift og kommunikation internt og med omverdenen. Disse funktioner sker primært i samspillet mellem Skatteministeriets Departement og SKATs Hovedcenter.

For at styrke og smidiggøre denne koordinering sammenlægges Skatteministeriets departement og SKATs hovedcenter.

Det betyder, at Skatteministeriet fra årsskiftet får én samlet direktion, som afløser de to eksisterende.

Direktionens første opgave er at forberede sammenlægningen af enhederne i Departementet og Hovedcentret. Det er en proces, der kræver involvering af chefer og medarbejdere i enhederne.

2. Kontakten med borgere og virksomheder

2.1. Antal sager og sagsbehandlingstider

En stor 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.

Sagsbehandlingstider afrapporteres for perioden 1. januar til 30. september 2009.

SKAT har i denne periode behandlet knap 38.500 henvendelser/sager.

Målet vedrørende 90 pct. afsluttede sager indenfor 90 dage blev pr 30. september 2009 overholdt i 33.406 af i alt 36.663 sager, dvs. godt 91 pct. blev besvaret indenfor 90 dage.

Som nævnt i kvartalsrapporten for 2. kvartal 2009, jf. SAU alm. del - Bilag 421 (2008/09) har SKATs Interne Revision offentliggjort en rapport, der indikerer, at der kan være fejl og mangler ved opgørelsen af sagsbehandlingstiden for de administrative afgørelser. SKAT har udsendt en forbedret vejledning på området.

Ligeledes er der igangsat et projekt, som skal sikre en forbedret IT-understøttelse ved opgørelse af sagsbehandlingstider. Det forventes implementeret primo 2010.

Bindende svar

Der er i alt afsluttet 3.640 bindende svar/sager pr 30. september 2009. Heraf er godt 92 pct. afsluttet indenfor den overordnede 90-dages frist.

I 3. kvartal 2009 har Skatterådet behandlet 5 ud af 59 anmodningerne om bindende svar indenfor 3 måneder, svarende til at 8 pct. af sagerne er behandlet indenfor 3 måneder.

Årsagen til, at der i 3. kvartal 2009 er afgjort langt færre sager indenfor 3 måneder i forhold til de tidligere kvartaler er blandt andet, at der ikke blev afholdt Skatterådsmøde i juli 2009 på grund af sommerferie. Da Skatterådet således i 3. kvartal 2009 alene har afholdt 2 møder, har det for visse sager betydet en længere sagsbehandlingstid.

Det skal i øvrigt bemærkes, at det i 2009 har vist sig vanskeligt at overholde sagsbehandlingsfristen i skatterådssagerne. Årsagerne hertil er flere. For det første er de sager, der forelægges for Skatterådet, blevet mere komplicerede og komplekse. For det andet har Skatterådet i de første 3 kvartaler af 2009, i mod-

sætning til de tidligere år, ikke behandlet såkaldte ”massesager”, det vil sige en stor mængde sager med en nogenlunde ensartet problemstilling.

Med henblik på at forbedre afslutningsprocenterne i skatterådssagerne har SKAT igangsat en analyse af området. Analysen skal dels danne afsæt for justerede sagsbehandlingsmål i 2010, dels være afsæt for fremadrettede og konstruktive tiltag til optimering af sagsbehandlingsprocessen. Der vil i de kommende kvartalsrapporter blive redegjort for analysen og de tiltag, der sættes i gang på området.

Det er målsætningen, at ukomplicerede, fuldt oplyste anmodninger om bindende svar skal være besvaret inden for 30 dage fra modtagelsen af det korrekte gebyr. Hver anmodning registreres i forbindelse med visiteringen efter sagens kompleksitet.

Der er i alt afsluttet 443 ukomplicerede, fuldt oplyste sager pr 30. september 2009 med en målopfyldelse på 97,83 pct. inden for 30 dage, mens 99,82 pct. er afsluttet indenfor 2 måneder.

2.2. Ankenævn

Skatteankenævn

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

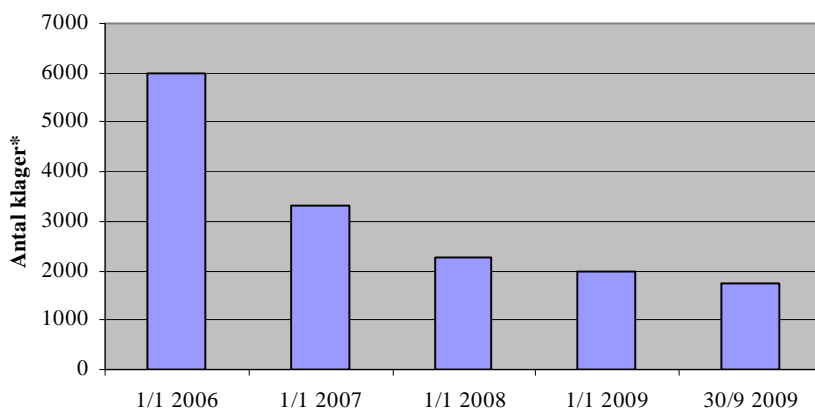
Beholdning

Den 1. januar 2009 var der en beholdning i skatteankenævnene på ca. 2.000 sager. Den 30. september 2009 var beholdningen på ca. 1.750 sager.

Nedenstående figur 1 viser udviklingen i skatteankenævnenes beholdning af sager.

Figur 1

Beholdningsstørrelse i skatteankenævnene



*) Beholdningsstørrelser før 1/1 2008 er opgjort pr. indkomstår, men er omregnet til antal klager ved at benytte omregningsfaktoren 1,63 indkomstår pr. klage (omregningsforholdet på beholdningen 1/1 2008)

Tilgangen af sager

I perioden 1. januar til 30. september 2009 har der været en tilgang af sager på 1.555, fordelt med 556 sager i 1. kvartal, 485 sager i 2. kvartal og 514 sager i 3. kvartal.

I nedenstående tabel 1 er medtaget tilgangen af sager i skatteankenævnene i perioden 1. januar til 30. september i årene 2005-2009:

Tabel 1

Tilgang i skatteankenævnene i perioden 2005-2009:					
	<u>1/1-30/9</u> <u>2005.</u>	<u>1/1-30/9</u> <u>2006</u>	<u>1/1-30/9</u> <u>2007</u>	<u>1/1-30/9</u> <u>2008</u>	<u>1/1-30/9</u> <u>2009</u>
Antal klager	5.596*	2.406*	1.949*	1.935	1.555
*) Størrelser for tilgang før 1/1 2008 er opgjort pr. indkomstår, men er omregnet til antal klager ved at benytte omregningsfaktoren 1,63 indkomstår pr. klage (omregningsforholdet på beholdningen pr. 1/1 2008).					

De 1.555 sager, skatteankenævnene har modtaget fra 1. januar til 30. september 2009, fordeler sig på hovedområder således:

Tabel 2.

Tilgang fordelt på hovedområder:		
Andel	<u>Hovedområde</u> <u>1/1-30/9 2009</u>	<u>Andel</u> <u>2008</u>
Skatteansættelsen	75,4 pct.	79,1 pct.
Genoptagelse af et skatteankenævns tidl. afg.	7,9 pct.	5,5 pct.
Bindende svar	6,2 pct.	4,8 pct.
SKATs afslag på genoptagelse	5,0 pct.	6,5 pct.
Forskudsopgørelse	2,5 pct.	0,6 pct.
Skatteberegning	1,5 pct.	1,5 pct.
Øvrige	1,5 pct.	2,0 pct.
I alt	100,0 pct.	100,0 pct.

Afgangen af sager

Skatteankenævnene har i perioden 1. januar til 30. september 2009 afsluttet 1.789 sager, fordelt med 678 sager i 1. kvartal, 726 sager i 2. kvartal og 385 sager i 3. kvartal.

Af de afsluttede sager er 171 tilbagekaldt, og 1.618 er afgjort af nævnene. Forde-
lingen af udfaldet af de sager, som er afgjort af nævnene, fremgår af nedenstående
tabel 3.

Tabel 3

Procentfordeling af udfaldet af sagerne i skatteankenævnene:					
	<u>2005</u>	<u>2006**</u>	<u>2007</u>	<u>2008</u>	<u>1/1-30/9 2009</u>
Fuldt medhold	18 pct.	17 pct.	17 pct.	18 pct.	25 pct.
Delvist medhold	21 pct.	20 pct.	22 pct.	25 pct.	20 pct.
Stadfæstelse	55 pct.	57 pct.	55 pct.	51 pct.	48 pct.
Skærpelse	2 pct.	2 pct.	1 pct.	2 pct.	1 pct.
Anden afgørelse*	4 pct.	4 pct.	5 pct.	4 pct.	6 pct.
Afgjorte sager i alt	100 pct.	100 pct.	100 pct.	100 pct.	100 pct.

**) Under "Anden afgørelse" er medtaget afviste sager, afslag på genoptagelse o.l.
**) I 2006 kom der nye nævn pr. 1/7. Procentsatserne i 2006 er på baggrund af alle sager, der
er afgjort i 2006.*

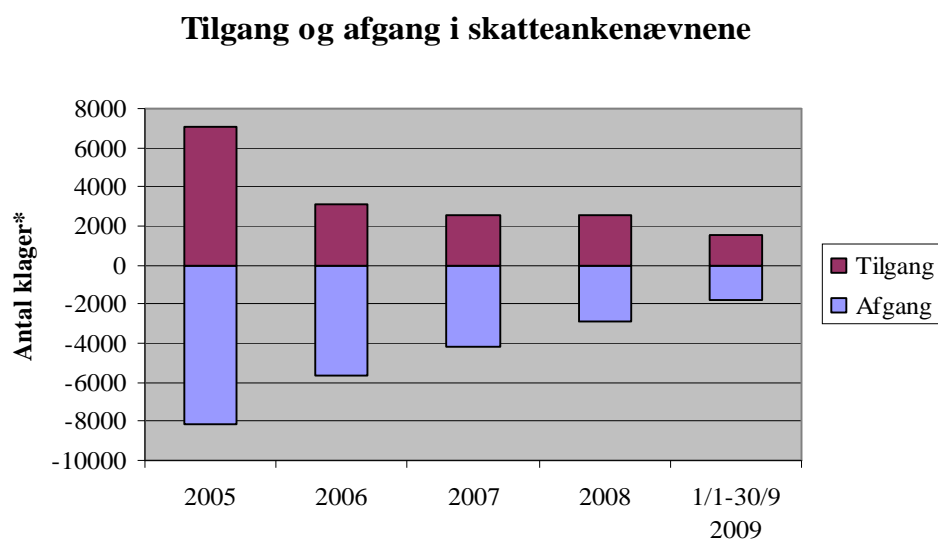
De afsluttede sager inddeles i skatteankenævnene i 26 emnegrupper. De 10 stør-
ste af disse emnegrupper – for sager afsluttet i perioden 1. januar til 30. septem-
ber 2009 – har været:

Tabel 4:

De 10 største emnegrupper (1/1-30/9 2009):	
<u>Emnegruppe</u>	<u>Andel af afsluttede sager</u>
1. Projekter (typisk kommandititselskabsprojekter)	21,0 pct.
2. Diverse forhold vedr. erhvervsdrivende	8,5 pct.
3. Diverse lønmodtagerforhold	8,0 pct.
4. Ejendomsavancebeskatningsloven	7,8 pct.
5. Skattepligtige indtægter	6,5 pct.
6. Ligningsmæssige fradrag	5,3 pct.
7. Rejse- og befodringsgodtgørelse	5,2 pct.
8. Dobbeltbeskatning og udland i øvrigt	4,2 pct.
9. Driftsomkostninger	3,8 pct.
10. Skøn – tilsidesættelse af regnskabsgrundlag/privatforbrug	3,7 pct.

Tilgang og afgang i skatteankenævnene i årene 2005-2008 samt perioden 1. ja-
nuar til 30. september 2009 fremgår af nedenstående figur 2.

Figur 2



*) Tilgang og afgang før 1/1 2008 er opgjort pr. indkomstår, men er omregnet til antal klager ved at benytte omregningsfaktoren 1,63 indkomstår pr. klage (omregningsforholdet på beholdningen 1/1 2008)

Vurderingsankenævn

Oplysningerne vedrørende sager i vurderingsankenævne er opdelt i to hovedafsnit. ”Ordinære” vurderingssager dækker over alle sagstyper med undtagelse af sager vedrørende fradrag for forbedringer i grundværdi (FFF-sager), som oplyses særskilt.

”Ordinære” vurderingssager

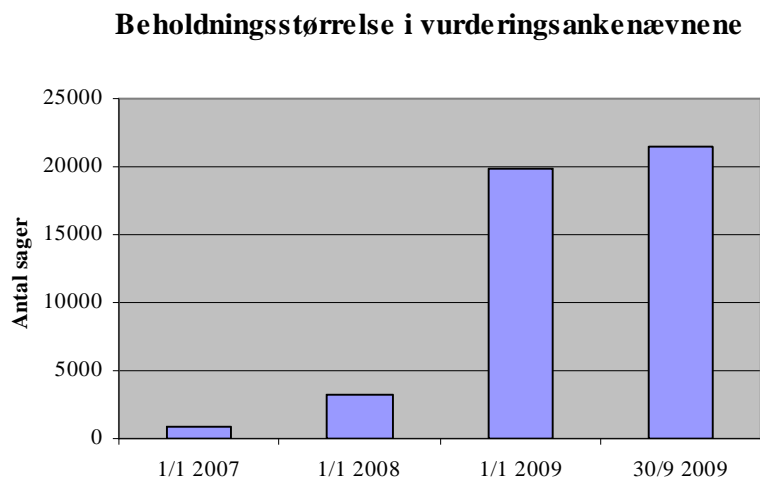
Beholdning

Den 1. januar 2009 var der en beholdning af sager i vurderingsankenævne på ca. 19.800 sager¹. Den 30. september 2009 var beholdningen på ca. 21.500 sager.

Nedenstående figur 3 viser udviklingen i vurderingsankenævnens beholdning af sager.

¹ Beholdningen er reguleret med ca. -300 sager i forhold til den oplyste beholdning pr. 31/12 2008.

Figur 3



Beholdningen pr. 30. september 2009 fordeler sig på følgende vurderingsår:

Tabel 5

Fordeling af beholdningen 30/9 2009 på vurderingsår:		
Vurderingsår 2008	Ca.	6.250 sager
Vurderingsår 2007	Ca.	13.950 sager
Vurderingsår 2006	Ca.	1.150 sager
Andre vurderingsår	Ca.	150 sager

Tilgangen af sager

I perioden 1. januar til 30. september 2009 har der været en tilgang af sager på 7.172 fordelt med 1.098 sager i 1. kvartal, 1.872 sager i 2. kvartal og 4.202 sager i 3. kvartal.

Af tilgangen vedrører godt 700 sager 2007-vurderingen, mens godt 6.300 vedrører 2008-vurderingen. Der forventes også i 4. kvartal en del klager over 2008-vurderingen.

Afgangen af sager

Vurderingsankenævnene har i perioden 1. januar til 30. september 2009 afsluttet 5.529 sager, fordelt med 1.830 sager i 1. kvartal, 1.993 sager i 2. kvartal og 1.706 sager i 3. kvartal. Til sammenligning blev der i perioden 1. januar til 30. september 2008 afsluttet 1.720 sager. Nedenfor, under afsnittet om klager over 2007-vurderingen, redegøres der nærmere for etableringen af midlertidige sekretariater

med dertilhørende ekstra ressourcer, som behandler disse sager. Der er, som beskrevet, kommet øget fokus på opgaven som følge af den store tilgang af klagesager.

Af de afsluttede sager i vurderingsankenævnene er 577 tilbagekaldt, og 4.952 er afgjort af nævnene. Fordelingen af udfaldet af de sager, som er afgjort af nævnene, fremgår af nedenstående tabel 6.

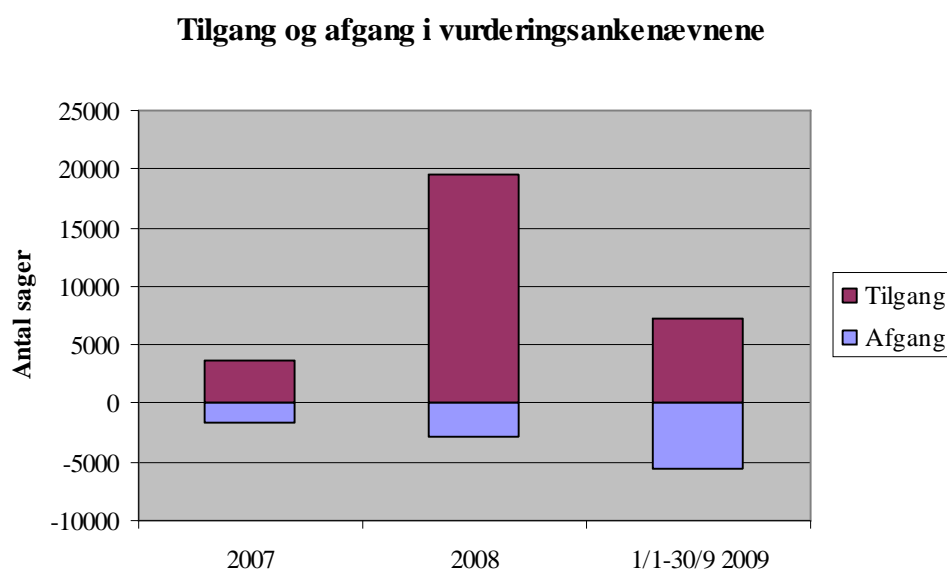
Tabel 6

Procentfordeling af udfaldet af sagerne i vurderingsankenævnene:				
	2006	2007	2008	2009
	<u>1/7-31/12</u>	<u>1/1-31/12</u>	<u>1/1-31/12</u>	<u>1/1-30/9</u>
Fuldt eller delvist medhold	32 pct.	43 pct.	42 pct.	51 pct.
Stadfæstet	31 pct.	42 pct.	43 pct.	37 pct.
Skærpelse	14 pct.	4 pct.	4 pct.	1 pct.
Anden afgørelse*	23 pct.	11 pct.	11 pct.	11 pct.
Afgjorte sager i alt	100 pct.	100 pct.	100 pct.	100 pct.

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

Tilgang og afgang i vurderingsankenævnene i årene 2007, 2008 og perioden 1. januar til 30. september 2009 fremgår af nedenstående figur 4:

Figur 4



Klager over 2007-vurderingen

Som anført i kvartalsrapporten for 2. kvartal 2009, jf. SAU alm. del - Bilag 421 (2008/09) har vurderingsankenævnene modtaget 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. De øvrige ankenævnssekretariater vil herefter koncentrere sig om behandling af klager over andre vurderinger end 2007-vurderingen og FFF-sager.

Beholdningen af klager over 2007-vurderingen er faldet fra ca. 18.300 sager pr. 1. januar 2009 til ca. 13.950 sager pr. 30. september 2009. Godt 850 af de afsluttede 2007-sager er blevet sekretariatsbehandlet i de nye midlertidige ankenævnssekretariater.

Der er i perioden sket besigtigelse af ejendommen i gennemsnitligt 38 pct. af de afsluttede sager i vurderingsankenævnene. Dette er en nedgang i forhold til tidligere, hvilket formentlig skyldes, at klager over vurderinger af ejerboliger, i modsætning til erhvervsejendomme, ofte er mere ensartede sager (rækkehuse, ejerlejligheder og grundværdiområder).

Sager vedrørende fradrag for forbedringer i grundværdi (FFF-sager)

Den 30. september 2009 var beholdningen af FFF-sager ca. 4.600 (opgjort på antal ejendomsnumre). Beholdningen fordeler sig på "Bolig- og andelsboligforeninger" og "Udstykninger i private parceller" således:

Bolig- og andelsboligforeninger: Ca. 2.700 sager.

Udstykninger i private parceller: Ca. 1.900 sager²

Opgjort på ejendomsnumre har der i perioden 1. januar til 30. september 2009 været en tilgang af FFF-sager på ca. 800 (ca. 660 sager vedrørende bolig- og andelsboligforeninger og ca. 140 udstykningssager²) og en afgang på ca. 300 (ca. 70 sager vedrørende bolig- og andelsboligforeninger og ca. 230 udstykningssager²).

Som nævnt i kvartalsrapporten vedrørende 2. kvartal, SAU alm. del - Bilag 421 (2008/09), bliver opgaven med at få løst FFF-sagerne i øjeblikket prioriteret højt.

² Tidligere er antal sager vedrørende udstykninger i private parceller oplyst som antal udstykninger, og opgjort på denne måde, er beholdningen af disse sager den 30. september 2009 godt 100 udstykningsområder, mens tilgangen og afgang i perioden 1. januar til 30. september 2009 har været henholdsvis 14 og 16 udstykningsområder.

Praksis på en del områder er efterhånden fastlagt, idet Landsskatteretten i foråret 2009 har afsagt et antal kendelser vedrørende denne sagstype, og der er kommet en dom fra Vestre Landsret. Der er desuden iværksat undervisningsaktiviteter på området, ligesom der er etableret et tæt samarbejde mellem sekretariatene. Det er således forventningen, at der fremover vil blive afsluttet et større antal sager end hidtil.

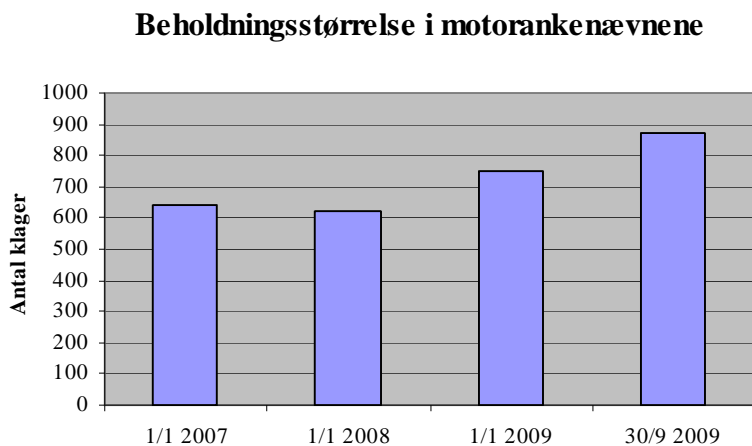
Motorankenævn

Beholdningen af sager

Den 1. januar 2009 var der en beholdning af sager i motorankenævnene på ca. 750. Den 30. september 2009 var beholdningen på ca. 850 sager.

Nedenstående figur 5 viser udviklingen i motorankenævnenes beholdning.

Figur 5



Tilgangen af sager

I perioden 1. januar til 30. september 2009 har der været en tilgang af sager i motorankenævnene på 883, fordelt med 301 i 1. kvartal, 239 i 2. kvartal og 343 i 3. kvartal. Tilgangen fordeler sig på hovedområder således.

Tabel 7

Tilgangen fordelt på hovedområder:	
<u>Hovedområde</u>	<u>Andel</u>
Sager vedrørende importerede køretøjer	72,0 pct.
Sager vedrørende eksporterede køretøjer	25,3 pct.
Sager vedrørende omregistrering	2,7 pct.
I alt	100 pct.

Afgangen af sager

Motorankenævnene har i perioden 1. januar til 30. september 2009 afsluttet 745 sager, fordelt med 288 sager i 1. kvartal, 260 sager i 2. kvartal og 197 sager i 3. kvartal.

Af de 745 afsluttede sager i perioden 1. januar til 30. september 2009 er 72 tilbagekaldt, og 673 er afgjort af nævnene. Fordelingen af udfaldet af de sager, som er afgjort af nævnene, fremgår af nedenstående tabel 8.

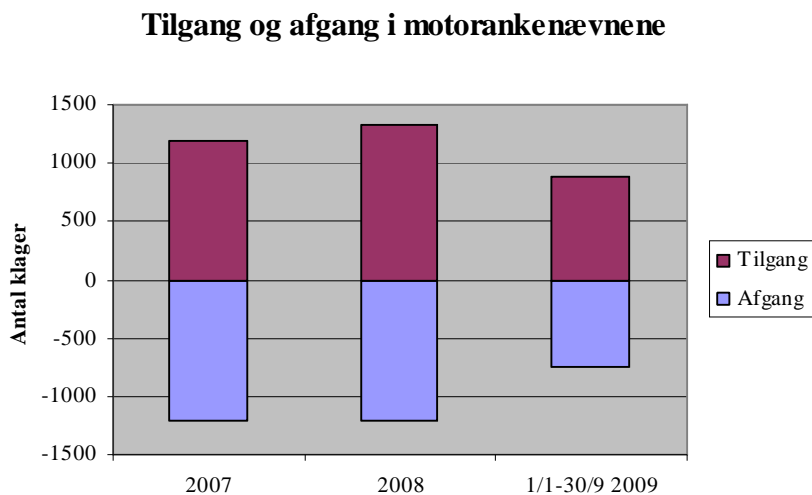
Tabel 8

Procentfordeling af udfaldet af sagerne i motorankenævnene:				
	2006	2007	2008	2009
	<u>1/4-31/12</u>	<u>1/1-31/12</u>	<u>1/1-31/12</u>	<u>1/1-30/9</u>
Fuldt eller delvist medhold	57 pct.	64 pct.	56 pct.	64 pct.
Stadfæstet	36 pct.	34 pct.	41 pct.	31 pct.
Skærpelse	7 pct.	1 pct.	1 pct.	2 pct.
Anden afgørelse*	0 pct.	1 pct.	2 pct.	3 pct.
Afgjorte sager i alt	100 pct.	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 2007, 2008 samt perioden 1. januar til 30. september 2009 fremgår af nedenstående figur 6.

Figur 6



Kundetilfredshed 2.3

Udviklingen i SKATs kundetilfredshed i 3. kvartal 2009 er illustreret nedenfor i tabel 9, for henholdsvis 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”.

Som det fremgår af tabellen, er der stor stabilitet i tilfredsheden på alle områder i 3. kvartal 2008 sammenlignet med 3. kvartal 2009.

Tabel 9

Gennemsnitlig tilfredshed for 3. kvartal 2008 og 2009 for de respektive kanaler:

Kanal	3. kvartal 2008 (gns.)	3. kvartal 2009 (gns.)
Skat.dk	3,44	3,48
E-mail	3,66	3,61
Telefon	3,89	3,87
TastSelv	3,69	3,72

2.4 Elektroniske henvendelser og svartider

SKATs mål på årsbasis er at besvare 80 pct. af alle e-mailhenvendelser inden for fem dage. I 3. kvartal i 2009 er i gennemsnit ca. 72 pct. blevet besvaret inden for fem dage. I samme kvartal 2008 blev der i gennemsnit besvaret ca. 78 pct. inden for 5 dage.

SKAT modtog i 3. kvartal 2009 i alt 74.645 elektroniske henvendelser (e-mail og fax), mod 75.509 henvendelser i samme kvartal 2008.

Der er sket et fald i andelen af rettidige besvarelser henover 2009 (henholdsvis 79 pct., 76 pct. og 72 pct. i 1., 2. og 3. kvartal). Endvidere ligger andelen af rettidige besvarelser lavere i 3. kvartal 2009 end i 3. kvartal 2008. Dette er ikke tilfredsstillende.

Der er to forhold, som udgør hovedårsagen til faldet i andelen af rettidige besvarelser:

Det ene af de to kundecentre (kundecentrene står for den overvejende del af besvarelserne) har pr. 1. juli 2009 gennemført en omfattende omstrukturering – netop med henblik på en bedre opgavevaretagelse på bl.a. dette område. Noget sådant vil altid belaste opgavevaretagelsen i den tid, det står på.

Der har været usædvanligt mange henvendelser til betalingscentret. Mange af disse sager kræver en egentlig sagsbehandling og har derfor ikke kunnet lukkes inden for fristen.

SKAT vil følge udviklingen nøje.

2.5 Den udvidede selvangivelse (selvangivelse for erhvervsdrivende mv.)

Forløbet vedrørende den udvidede selvangivelse er sket efter planen. I marts 2009 blev der udsendt godt 550.000 udvidede selvangivelser til erhvervsdrivende mv. Med undtagelse af personer med udenlandsk indkomst, kan denne persongruppe på linie med almindelige skatteydere anvende TastSelv. I 2009 skete der igen en stigning i digitaliseringsgraden for borgere med udvidet selvangivelse. Antallet af digitale brugere i 2009 er steget med 8,9 procentpoint i forhold til 2008 og er nu oppe på 73 pct.

Som følge af skattereformen bliver kredsen af personer med en udvidet selvangivelse, der kan anvende TastSelv, udvidet, idet personer med udenlandske kapitalindkomster fra næste år også kan anvende TastSelv.

2.6 Moms

Fra første januar 2009 indførte SKAT nye procedurer i forbindelse med elektronisk momsangivelse, hvilket bl.a. indebærer, at SKAT ikke længere sender papir-girokort ud i forbindelse med dannelsen af indberetningsperioderne. Indberetningsperioder er de perioder, som virksomhederne skal indberette for (månedlig, kvartalsvis eller halvårlig).

Tidligere blev der sendt papirgirokort ud, når perioderne blev åbnet. Nu bliver der i stedet sendt en e-mail til de, der har registreret en e-mail-adresse i TastSelv og et brev til de øvrige.

Alle virksomheder er tilmeldt TastSelv Erhverv og opfordres til at indberette elektronisk. Den første elektroniske indberetning efter indførelsen af de nye procedurer fandt sted i juni 2009 og vedrørte månedsangivere. Kvartalsangivere og halvårsangivere skulle første gang indberette digitalt i henholdsvis juni og september 2009.

Der vil i slutningen af 2009 blive iværksat en særlig indsats for at øge digitaliseringsgraden i 2010. Således vil et aktuelt kendskab til virksomheder og brancher, som ikke indberetter digitalt, danne udgangspunkt for en kampagne, som skal øge digitaliseringsgraden. Der arbejdes i øjeblikket på en konkretisering af kampagnens indhold, form og volumen.

For de virksomheder, der ikke kan indberette elektronisk, er der oprettet en særlig tjeneste på telefonen, hvor virksomhederne kan bestille et girokort.

2.7 Vejledning og kontrol, Indsats

www.skat.dk/skattereformen

Skattereformen blev vedtaget i maj, og de nye regler vil påvirke alle borgere og virksomheder i løbet af kort tid. Mange nye regler kræver god information. Ved skattereformens vedtagelse udarbejdede SKAT derfor en række spørgsmål-svar, som ligger på skat.dk/skattereform. Her kan såvel borgere som virksomheder få svar på de fleste almindelige spørgsmål, der har med de nye regler at gøre.

Hjemmesiden bliver løbende udbygget, så den svarer til efterspørgslen fra borgere og virksomheder. Siden skal også samle alle nyhedsbreve og pjecer/vejledninger, der bliver publiceret med relation til skattereformen.

SKAT vil sikre en bred informationskampagne, således at der bliver informeret om reformen og de virkninger, den har for borgere og virksomheder. Det mest synlige indslag for skattereformen er en annonce-, outdoor- og online-kampagne, der kører primo november i forbindelse med forskudsopgørelsen for 2010.

Visuelt er kampagnen sammensat af store, let genkendelige SKAT-gule flader med korte, enkle tekster. Budskaberne er meget enkle, humoristiske og med tekster i øjenhøjde, så de skaber opmærksomhed om skattereformen, og trækker den interesserede læser ind på skat.dk/skattereformen. De komplekse elementer bliver foldet ud på hjemmesiden.

I forhold til virksomhedsdelen af skattereformen vil SKAT lave en mindre annonce- og outdoorkampagne med mere målrettede, emneafgrænsede tiltag. Som udgangspunkt forventes denne del af kampagnen at blive afviklet januar 2010.

Landsdækkende indsatsprojekter

Onlineauktioner og digitale markedspladser

På internettet kan den handel, der foregår, opdeles i 3 hovedsegmenter, nemlig handel mellem virksomheder (Business to Business), handel fra virksomheder til forbrugere (Business to Consumer), og handel mellem private borgere (Consumer to Consumer).

Ved handelen mellem private borgere omsættes der årligt for ca. 50 mia. kr. Denne handel sker på egentlige online auktioner, hvor et "auktionshus" agerer mellemmand, samt på digitale markedspladser ved indrykning af annoncerne på en digital markedsplatform.

Den rene handel mellem private er uinteressant for SKAT. Problemet for SKAT er, at der gemmer sig mange erhvervsdrivende bag disse ”private” auktioner og annoncer på internettet. En del af de erhvervsdrivende er registrerede, men der er risiko for manglende angivelse af omsætning fra internethandlen. Endvidere findes personer, som foretager erhvervsmæssig omsætning af varer på internettet, men som er uregistrerede.

Der er derfor etableret et projekt, som er første led i indsatsen overfor de mest benyttede online auktionshuse og digitale markedspladser. Benyttelsesstatistik findes på www.fdim.dk (Foreningen af danske interaktive medier). SKAT vil i de kommende år løbende anmode om Skatterådets tilladelse til at indhente data hos de største udbydere af digitale markedspladser på Internettet.

SKAT har i 2008 og indtil 30. juni 2009 gennemført et projekt overfor brugere af en af disse større markedspladser. Målet har været at afdække, om der i nethandlen foregår handel, som ikke overholder gældende skatte- og momsregler.

Indsatsen har været rettet mod handlende med omsætning over 50.000 kr. om året. Indsatsen har omfattet udsendelse af vejledningsbreve til 423 personer, kontrol af 164 sager samt aktiv presseindsats.

Udsendelse af servicebreve har desværre ikke medført en stigning i registreringsanmeldelser eller angivelse i selvangivelsens overskudsfelter. Dette betyder, at SKAT må forsætte og udvide kontrolindsatsen over for de erhvervsdrivende på dette E-handelsområde.

Den egentlige kontrolindsats har resulteret i indkomstændringer samt momsafbetaling på 10,2 mio. kr.

Den digitale markedsplads, som SKAT har undersøgt, har desuden efterfølgende selv medvirket til at informere grundigt om skatte- og afgiftsregler på egen hjemmeside samt udsendt nyhedsbreve til sine kunder med skatte- og afgiftsinformation. Endvidere er virksomheden begyndt delvist at foretage CPR-validering af de personer, der sælger varer på deres portal, således at både kunderne og SKAT kan være sikre på at kunne identificere de personer, der står bag varesalget.

Arbejdet med projektet har vist, at det er vanskeligt at skelne mellem salg af private samlinger og egentligt salg med økonomisk vinding for øje. Modsat har det været let at foretage indkomstændringer og momsforhøjelser, når der har været tale om salg af nye varer. Desværre har de handlendes opbevaring af stamdata samt handelsoplysninger i visse tilfælde været mangelfuld.

Toldoplag

SKAT har i 2008 gennemført et landsdækkende indsatsprojekt vedrørende toldoplag. Projektet havde til formål overfor de 620 virksomheder, som har toldoplag, at få informeret om reglerne og – om nødvendigt – at få indskærpet en korrekt regelefterlevelse. Indsatsen havde endvidere til formål at sikre EUs egne indtægter.

Der er tale om relativt kompliceret lovgivning, og tidligere kontroller har vist, at virksomhederne har svært ved at forstå reglerne.

Indsatsprojektet blev startet med udsendelse af en vejledning til alle virksomhederne. I den forbindelse blev virksomhederne inviteret til et informationsmøde eller tilbudt et servicebesøg. Den samlede informationskampagne blev positivt modtaget. Kampagnen har også efterfølgende givet anledning til, at virksomhederne har taget kontakt til SKAT for at få uddybet eventuelle tvivlsspørgsmål.

Der er foretaget en effektmåling, som viste, at indsatsprojektet har øget det generelle kendskab til de materielle og processuelle regler, som vedrører de oftest benyttede arbejdsgange på et toldoplag. Omvendt viste effektmålingen også, at der var specifikke regler vedrørende sjældent benyttede arbejdsgange, hvor kendskabet til reglerne var faldende.

Indsatsen viser derfor, at der er et behov for at genopfriske virksomhedernes viden om de økonomiske procedurer (toldoplag, aktiv forædling mv.). Dette blev endvidere bekræftet via de efterfølgende gennemførte regnskabskontroller, hvor der – udover forskellige fejl uden beløbsmæssige konsekvenser – også var reguleringer i en femtedel af de kontrollerede virksomheder.

Den landsdækkende indsats har helt sikkert haft sin berettigelse. Der har været et behov for at klarlægge reglerne omkring toldoplag over for virksomhederne. De virksomheder, der har været kontakt til, har i høj grad været positive over for indsatsen. De vil gerne have hjælp og vejledning, og de vil gerne gøre det rigtigt første gang. Dette er en fordel for både virksomhederne og SKAT.

Indsatsen bekræfter således, at indsatsstrategien har en positiv effekt også på toldområdet, idet en synlig informationskampagne og den efterfølgende kontrolindsats har medført en generel øget regelefterlevelse. Projektet har givet SKAT en lang række erfaringer, som vil være nyttige i fremtidige regionale og landsdækkende indsatsprojekter, der retter sig imod de økonomiske procedurer på toldområdet.

2.8 Restancer

SKAT står for inddrivelse af al gæld til det offentlige.

På finansloven er der fastsat måltal for restanceinddrivelsesopgaven.

SKATs måltal på finansloven 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 2009, omfatter restancer vedrørende A-skat, moms, afgifter, selskabsskat m.v. og restancer vedrørende personskat og arbejdsmarkedsbidrag samt vægtafgift.

Det andet måltal, der er på 14,5 mia. kr. pr. 31. december 2009, omfatter bl.a. underholdsbidrag, forbrugsafgifter, tilbagebetaling af kontanthjælp, bøder, studielån samt sagsomkostninger.

SKAT har ikke nået måltallene på finansloven i 2008 hverken for skatter og afgifter eller for øvrige restancer. I de tidligere kvartalsrapporter, jf. blandt andet rapporten vedrørende 4. kvartal 2008, SAU alm. del – Bilag 211 (2008/09) er der redegjort for de nærmere årsager hertil. SKAT når heller ikke restancemålene for 2009.

Udviklingen skal ses på baggrund af, at den aktuelle konjunktursituation allerede har haft og må forventes fortsat at få indflydelse på restanceudviklingen. Allerede fra medio 2008 har den aktuelle finanskrise og lavkonjunkturerne sat sine mærkbare spor på både borgeres og virksomheders økonomi. Tendensen forventes at fortsætte ind i 2010.

Restanceudviklingen er og vil således fortsat påvirkes af, at et større antal af restanter på person- og virksomhedsområdet i højere grad end tidligere ikke har og heller ikke fremadrettet vil få en betalingsevne, 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.

Uanset den nuværende konjunktursituation har SKAT fortsat stort fokus på inddrivelsesområdet, og SKAT har iværksat og vil iværksætte en række konkrete initiativer til ensretning og effektivisering af inddrivelsesopgaven, jf. kvartalsrapporten for 2. kvartal 2009, SAU alm. del - Bilag 421 (2008/09).

Et af de områder, hvor SKAT har øget intensiteten, er ved brug af inddrivelsesværktøjet lønindeholdelse. Mulighederne herfor er forbedret ved en lovændring medio 2008.

Lønindeholdelse er i dag en integreret del af eIndkomst, som gør lønindeholdelse til en langt mere smidig og automatiseret proces end tidligere. Dette er en af årsagerne til, at SKAT stræber efter en overordnet målsætning om, at alle borgere, der har en betalingsevne også afvikler på deres restancer enten ved aftale eller lønindeholdelse.

I de første tre kvartaler 2008 var der i gennemsnit pr. måned 44.310 personer med lønindeholdelse. Det samlede lønindeholdelsesbeløb for de tre kvartaler udgjorde ca. 418 mio. kr.

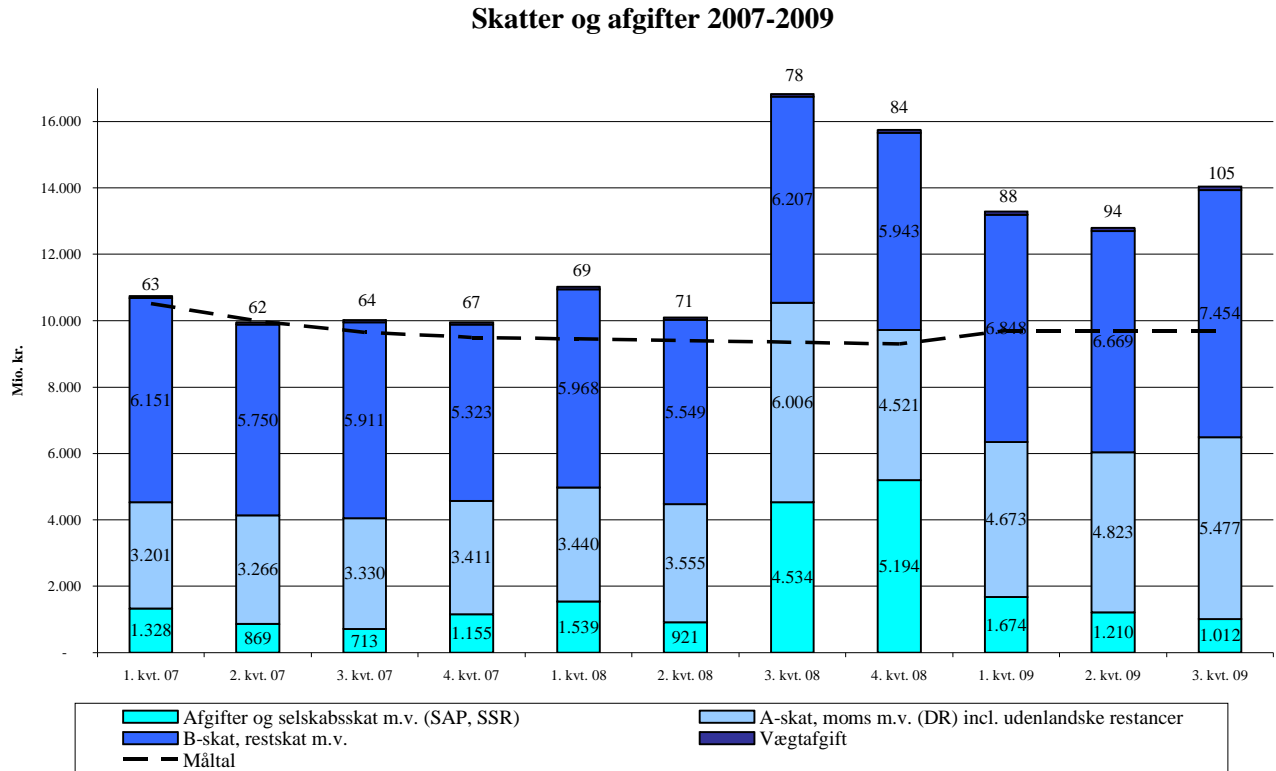
I de første tre kvartaler 2009 var der i gennemsnit pr. måned ca. 56.370 personer med lønindeholdelse. Det samlede lønindeholdelsesbeløb for de tre kvartaler udgjorde ca. 614 mio. kr.

For så vidt angår de første tre kvartaler af henholdsvis 2008 og 2009 er der således sket en stigning i antallet af personer med lønindeholdelse på ca. 27 pct. og en stigning i de indbetalte beløb på ca. 47 pct.

Restancer vedrørende skatter og afgifter

På skatte- og afgiftsområdet er den kvartalsvise udvikling i restancerne fra 1. januar 2007 til 30. september 2009 vist i figur 7 og i tabel 10.

Figur 7 Kvartalsvis udvikling i skatte- og afgiftsrestancer fra 1. januar 2007 til 30. september 2009.



Tabel 10 Udviklingen i Skatter og afgifter 2007-2009 angivet i mio. kroner (løbende priser).

	2007				2008				2009		
	1.kvt.	2.kvt.	3.kvt.	4.kvt.	1.kvt.	2.kvt.	3.kvt.	4.kvt.	1.kvt.	2.kvt.	3.kvt.
Afgifter og selskabsskat m.v. (SAP, SSR)	1.328	869	713	1.155	1.539	921	4.534	5.194	1.674	1.210	1.012
A-skat, moms m.v. (DR) incl. Udenlandske restancer	3.201	3.266	3.330	3.411	3.440	3.555	6.006	4.521	4.673	4.823	5.477
B-skat, restskat m.v.	6.151	5.750	5.911	5.323	5.968	5.549	6.207	5.943	6.848	6.669	7.454
Vægtafgift	63	62	64	67	69	71	78	84	88	94	105
Skatter og afgifter	10.742	9.947	10.018	9.956	11.016	10.096	16.825	15.742	13.283	12.795	14.048
Måltal	9.500				9.300				9.700		

Note: I 2008 har restanceudviklingen blandt andet været særlig påvirket af følgende forhold:

For det første har SKAT i en større sag foretaget en ansættelsesændring, der har udløst en selskabsskat på ca. 3,6 mia. kr. Selskabet har påklaget ansættelsesændringen til Landsskatteretten. Opkrævningen er be-
restillet som følge af anmodning om forhandling med de udenlandske myndigheder, og der er i øvrigt stillet
sikkerhed i forbindelse med behandling af den indgivne klage over skatteansættelsen. Beløbet er som følge
heraf udgået af restancemassen ved udgangen af januar måned 2009.

For det andet har udviklingen været en følgevirkning af eIndkomstproblematikken, der medførte, at SKAT
som konsekvens af indfasningen af eIndkomst suspendede inddrivelsen af A-skatteestancer i 2008 fra
januar til august 2008. Problematikken har været nævnt i tidligere kvartalsrapporter, ligesom Skatteudvalget
har modtaget en nærmere redegørelse i form af et SKAT-notat sendt til Skatteudvalget, jf. SAU alm. del -
Bilag 9 (2008/09).

For det tredje viste en undersøgelse foretaget af SKATs Interne Revision, at resultatopgørelsen pr. 31.
december 2007 af inddrivelige skatter og afgifter hvilede på et usikkert grundlag og dermed ikke var til-
fredsstillende. Resultat af undersøgelsen resulterede i en rapport, der blev sendt til Skatteudvalget, SAU
alm. del - Bilag 26 (2008/09), ligesom Skatteudvalget er særskilt orienteret om status på opfølgningen ved
notat af 4. september 2009, SAU alm. del - Bilag 403 (2008/09).

I 3. kvartal 2009 er restancerne for skatter og afgifter på i alt ca. 14,05 mia. kr.,
d.v.s. ca. 4,35 mia. kr. over måltallet på 9,7 mia. kr.

Da der er sæsonmæssige udsving i restancerne for skatter og afgifter m.v., er det
naturligt at sammenligne tallene fra 3. kvartal 2008 og 3. kvartal 2009. Imidlertid
vil en sådan sammenligning ikke give et retvisende billede af restanceudviklin-
gen, idet 3. og 4. kvartal 2008 som anført i noten til tabel 10 var påvirket af sær-
lige forhold.

Fra 2. kvartal til 3. kvartal 2009 steg restancerne med ca. 1,25 mia. kr. Dette
skyldes primært en stigning på ca. 654 mio. kr. vedrørende A-skat, moms m.v.

inklusive udenlandske restancer, og ca. 785 mio. kr. vedrørende B-skat, restskat m.v. Afgifter og selskabsskat m.v. er faldet med ca. 198 mio. kr.

For så vidt angår *B-skat, restskat m.v.* er de kvartalsmæssige udsving påvirket af, at B-skatterne alene opkræves 10 måneder om året (juni og december undtaget), og restskatterne, som udgør mellem 50-55 pct. af disse restancer, som alt overvejende hovedregel forfalder til betaling i september, oktober og november måned.

For så vidt angår *afgifter og selskabsskat m.v.* er der sket et fald. Udviklingen i disse restancer er i vid udstrækning påvirket af, at selskabsskatterne opkræves i november. På dette tidspunkt stiger restancerne erfaringsmæssigt for derefter at falde i 2. og 3. kvartal.

Ringekampagne

Set i lyset af at Folketinget tidligere på året - som konsekvens af den aktuelle finanskrise - vedtog at udskyde fristerne for virksomheders angivelse og betaling af moms, A-skat og AM-bidrag, vurderer SKAT, at udløbet af de nye frister vil øge tilgangen af restancer på virksomhedsområdet. (Betalingsfristudskydelsen skal efter gældende regler gradvist udfases fra september 2009 frem til januar 2010, jf. dog nedenfor om finanslovsaftalen for 2010.) SKAT har derfor truffet beslutning om at iværksætte en ringekampagne, hvis primære fokus er at få virksomhederne til at angive og betale til tiden. Kun hvor det synes udelukket, vil SKAT vurdere, hvorvidt der kan indgås en kortvarig betalingsaftale med virksomheden. Ringekampagnen gennemføres kun over for de virksomheder, der ikke i forvejen er i restance.

Ringekampagnen kombineres med en informationskampagne bestående af annoncebannere i diverse dagblade / fagblade, radiospots, information på SKATs hjemmeside m.v.

Ressourcerne til ringekampagnen er udpeget blandt medarbejdere, der er beskæftiget med regionale basisopgaver. Herudover er udpeget en tovholder for hver region, der har det koordinerende og tværgående ansvar. Medarbejderne er uddannet i kommunikation og konflikthåndtering samt systemhåndtering og opgaveudførelse. SKAT har således allokeret ressourcer til området for at forebygge eventuelle konsekvenser af de forlængede kredittider.

Finanslovsaftale 2010 Efter tilrettelæggelsen af ringekampagnen er der indgået en finanslovsaftale for 2010 mellem regeringen og Dansk Folkeparti. Som led heri indgår en forlængelse af kredittider for A-skat og arbejdsmarkedsbidrag, således at,

”Udfasningen af de lempeligere kredittider for A-skat og arbejdsmarkedsbidrag udskydes, så kredittiden holdes på det nuværende niveau, dvs. 12 dages længere kredittid for indbetalinger af A-skat og arbejdsmarkedsbidrag end normalt. Ordningen udfases i november og december 2010, de forlængede kredittider for momsindbetalinger udfases som tidligere aftalt”.

Der er fremsat lovforslag om forlængelsen.

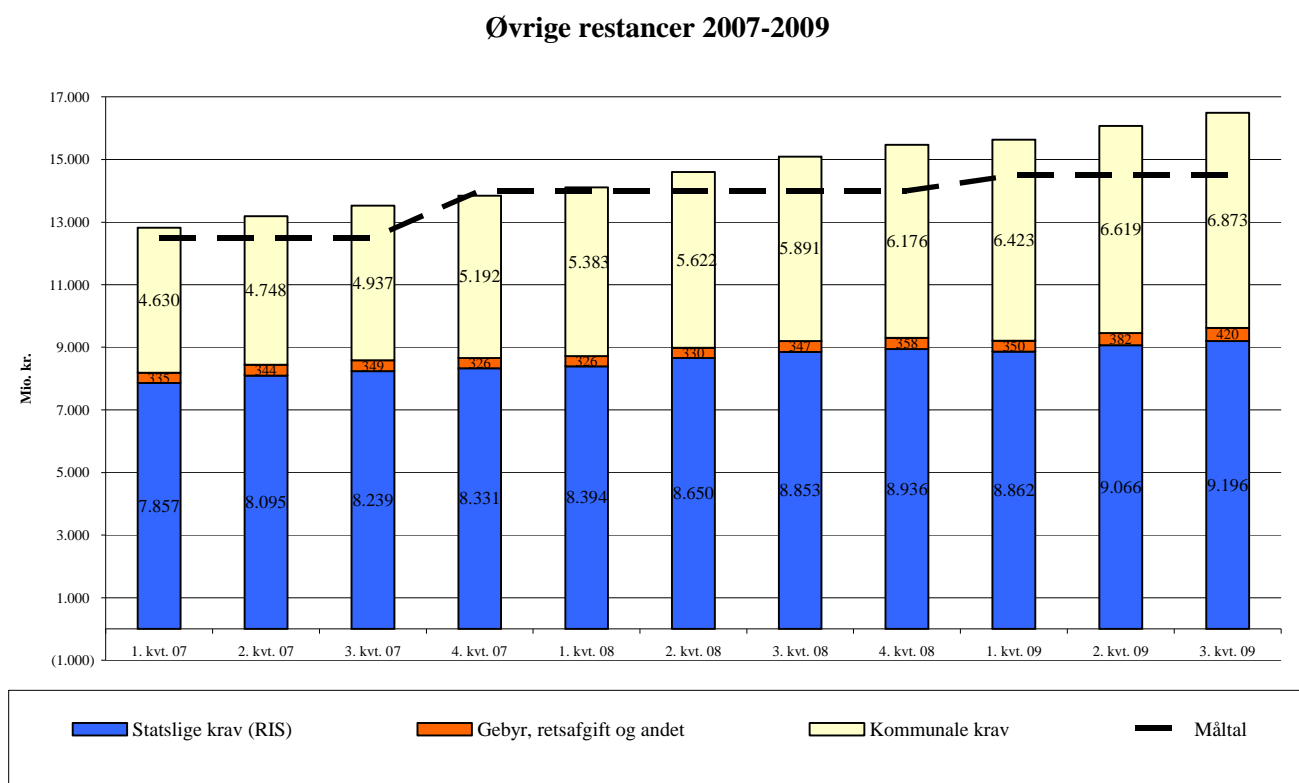
SKAT skønner, at beslutningen om ikke at lade moms være omfattet af de nye betalingsudsættelser kan medføre en øget restancetilvækst for så vidt angår momskrav. SKAT planlægger som led i den fortsatte tilrettelæggelse af ringekampagnen, at tage højde for denne del af finanslovsaftalen for 2010.

Øvrige restancer

For så vidt angår det andet måltal på finansloven, *øvrige restancer*, er den kvartalsvise udvikling i restancerne fra 1. januar 2007 til 30. september 2009 vist i figur 8 og tabel 11.

Figur 8

Kvartalsvis udvikling i Øvrige restancer fra 1. januar 2007 til 30. september 2009.



Tabel 11. Udviklingen i Øvrige restancer perioden 2007-2009 angivet i mio. kroner (løbende priser).

	2007				2008				2009		
	1.kvartal	2. kvartal	3. kvartal	4.kvartal	1.kvartal	2. kvartal	3. kvartal	4. kvartal	1.kvartal	2. kvartal	3. kvartal
Statslige krav (RIS)	7.857	8.095	8.239	8.331	8.394	8.650	8.853	8.936	8.862	9.066	9.196
Kommunale krav	4.630	4.748	4.937	5.192	5.383	5.623	5.891	6.176	6.423	6.619	6.873
Gebyr, retsafgift og andet	335	344	349	326	326	330	347	358	350	382	420
Øvrige restancer	12.822	13.187	13.525	13.849	14.103	14.602	15.091	15.470	15.635	16.068	16.489
Måltal	12.500				14.000				14.500		

Note:

På finansloven for 2007 står et måltal på 10 mia. kr., men SKAT fik hævet det interne måltal til 12,5 mia. kr. for øvrige restancer i 2007 pga. en ekstraordinær stigning i politiets restancer.

I 3. kvartal 2009 er øvrige restancer på ca. 16,5 mia. kr. Det er ca. 2,0 mia. kr. over måltallet på 14,5 mia. kr.

Stigningen i disse restancer fra 3. kvartal 2008 til 3. kvartal 2009 er på ca. 1,4 mia. kr. Heraf udgør stigningen på de kommunale restancer godt 1,0 mia. kr., og det resterende beløb på ca. 0,4 mia. kr. skyldes primært en stigning i øvrige statslige krav (RIS). Fra 2. kvartal 2009 til 3. kvartal 2009, er der sket en samlet stigning i de øvrige restancer på ca. 421 mio. kr.

Ligesom det er gældende for restancerne vedrørende skatter og afgifter, er udviklingen i øvrige restancer påvirket af den aktuelle konjunktursituation, som forventes fortsat at få indflydelse på restanceudviklingen.

De øvrige restancer består udover kommunale krav og statslige krav (RIS) af gebyrer og afgifter. Det er dog primært stigningen i de kommunale krav, der sætter sit præg på den samlede restanceudvikling vedrørende de øvrige restancer.

Kommunale restancer

Som nævnt i tidligere kvartalsrapporter fremgik det som et særskilt tema i regeringens aftale om kommunernes økonomi for 2009, at regeringen og Kommunernes Landsforening (KL) er enige om vigtigheden af en effektiv opgavevaretagelse af den fælles opkrævnings- og inddrivelsesopgave. Med henblik på at sikre en fortsat hensigtsmæssig varettagelse og organisering blev regeringen og KL enige om at iværksætte en fælles analyse af årsagerne til stigningen i de kommunale restancer, der kan skabe grundlag for en forventningsafstemning omkring den fremtidige opgavevaretagelse på inddrivelses- og opkrævningsområdet.

Det fremgår af aftale om kommunernes økonomi for 2010 af 16. juni 2009:

”Plan for nedbringelse af de kommunale restancer.

Som opfølgning på økonomiaftalen for 2009 har SKAT og KL i fællesskab udarbejdet en analyse af udviklingen i restancerne på det kommunale område. På baggrund af analysen er regeringen og KL enige om at mødes i det tidlige efterår for at drøfte opfølgende initiativer.”

Der har været afholdt møde mellem Skatteministeriet og KL. Det er nu nedsat en arbejdsgruppe bestående af repræsentanter fra KL, Skatteministeriet og SKAT, der i samarbejde vil arbejde på implementering af fremadrettede og handlingsorienterede løsninger, som kan medvirke til at vende restanceudviklingen på kommunalkravsområdet indenfor en overskuelig periode.

Øvrige statslige krav (RIS)

Øvrige statslige restancer inddrives af SKATs inddrivelsescenter og omfatter restancer fra omkring 600 statsinstitutter, hvoraf kan bl.a. nævnes Økonomistyrelsen, politiet, DSB og DR.

Restancerne er fra 2. kvartal 2009 til 3. kvartal 2009 steget med ca. 130 mio. kr. Årsagen til stigningen er især en stigning i oversendelse af krav fra politiet.

Som det fremgår af ovenstående er der generelt sket en stigning i restancerne både for så vidt angår skatter og afgifter samt øvrige restancer. Den nuværende konjunktursituation, hvor Danmark i høj grad påvirkes af den internationale lavkonjunktur, giver et vanskeligt udgangspunkt for at vende udviklingen inden for kort tid.

3. Interne forhold

3.1. Personaleforhold, tilgang, afgang, status samt sygefravær

Nedenstående tabel 12 viser udviklingen i antallet af ansatte mv. i SKAT i 3. kvartal af 2009.

Tabel 12

Ansatte i SKAT	Primo 3. kv. 2009	Årsværk	Ultimo 3. kv. 2009	Årsværk
1. Antal ansatte i SKAT (medarbejdere og ledere)	Ca. 8.134	Ca. 7.920	Ca. 8.036	Ca. 7.825
2. Antal ansatte med ekstraordinær tjenestefrihed	Ca. 280	Ca. 270	Ca. 234	Ca. 228

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 13 viser sygefravær i SKAT i 3. kvartal 2009:

Tabel 13

Sygefravær	Bruttosygefravær	Nettosygefravær
3. kvartal 2009	2,05 fraværdsdage pr. medarbejder	1,28 fraværdsdage pr. medarbejder
3. kvartal 2008 i staten	1,8 fraværdsdage pr. medarbejder	1,1 fraværdsdage pr. medarbejder
3. kvartal 2008	2,22 fraværdsdage pr. medarbejder	1,39 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 svagt fald i både brutto- og nettosygefravær for 3. kvartal 2009 i forhold til det tilsvarende kvartal i 2008, og SKAT fortsætter med at have fokus på området.

SKAT i forandring

I kvartalsrapporten vedrørende 1. kvartal 2009, SAU alm. del – Bilag 361, blev der redegjort for arbejdet med SKATs nye struktur, og det koncept, der er udviklet i forbindelse med gennemførelsen af projektet ”SKAT i forandring”. Dette arbejde er fortsat hen over året og der er løbende dialog fulgt op af initiativer mellem topledelsen, ledere og medarbejdere i SKAT.

Fusionen den 1. januar 2010 mellem Skatteministeriets departement og SKATs hovedcenter, som er omtalt indledningen, medfører ikke de store ændringer på projektet.

For så vidt angår ledelse sker der fortsat udvikling af initiativer, der understøtter de 12 udsagn om God ledelse i SKAT og ledelsesudviklingsstrategien, som er i fokus.

Måling af medarbejdertilfredshed

I kvartalsrapporten vedrørende 1. kvartal 2008, SAU alm. del – Bilag 165, orienterede SKAT om status på attraktiv arbejdsplads, hvor målet for SKAT var, at være blandt de 10 mest attraktive statslige arbejdspladser i 2010.

SKAT har siden 2007 anvendt Personalestyrelsens måling af medarbejdertilfredshed ”Attraktive arbejdspladser i staten”.

Betragtes resultaterne fra 2008-målingen har SKAT indfriet målsætningen om at være blandt de 10 højst scorende i Personalestyrelsen arbejdspladsundersøgelse.

SKAT har i Personalestyrelsens undersøgelse på en vurderingsskala fra (1) meget uenig til (5) meget enig et samlet gennemsnit på 3,88 point i 2008. Af de organisationer som har deltaget i Personalestyrelsens undersøgelse har de 10 bedst placerede organisationer et gennemsnit i undersøgelsen på mellem 3,34 og 3,97 point. Dette skal tages med forbehold i forhold til det relativt lille datagrundlag i Personalestyrelsens måling. I forhold til Personalestyrelsens top 10 er SKAT meget flot placeret på en 3. plads.

Personalestyrelsen har i 2009 valgt at erstatte målingen ”Attraktive arbejdspladser i staten” med et nyt måleværktøj kaldet ”Trivselsmeter”. Den nye tilfredshedsmåling integrerer psykisk arbejdspladsvurdering i målingen. SKAT vil anvende det nye værktøj med nye spørgsmål første gang i 2010.

4. Systemmodernisering

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