



SKATTEMINISTERIET

j.nr. 2011-080-0114
Dato : 1. juli 2011

Til

Folketingets Skatteudvalg

Hermed sendes kvartalsrapport om den aktuelle situation i SKAT, 4. kvartal 2010.

Peter Christensen

/Lars Tjærby Rasmussen

Indholdsfortegnelse

1. Indledning	2
2. Kontakten med borgere og virksomheder	3
2.1. <i>Antal sager og sagsbehandlingstider</i>	3
2.1.1 Bindende svar	3
2.2. <i>Ankenævn</i>	4
2.2.1. Skatteankenævn	4
2.2.2. Vurderingsankenævn	7
2.2.3. Motorankenævn	12
2.3. <i>Kundetilfredshed</i>	14
2.4. <i>Elektroniske henvendelser og svartider</i>	14
2.5. <i>Vejledning og kontrol, Indsats</i>	15
2.5.1. Transfer Pricing i 2010	15
2.5.2. Effekt af målrettet vejledning på aktieområdet 2010	20
2.5.3. Fairplay	21
2.5.4. Globalisering	22
2.6. <i>Restanceområdet</i>	23
2.6.1 Handleplan på inddrivelsesområdet	24
2.6.2 Inddrivelsesprojekter i 2011	26
2.6.3. Restancer vedrørende skatter og afgifter	28
2.6.4. Øvrige restancer	28
2.6.5. Kommunale restancer	30
2.6.6. Lønindeholdelser	33
3. Interne forhold	34
3.1. <i>Personaleforhold, tilgang, afgang, status samt sygefravær</i>	34
3.2. <i>Ledelse og lederundersøgelse</i>	35
3.3. <i>HR-understøttelse af inddrivelsen</i>	36
3.4. <i>Medarbejderundersøgelse 2010</i>	36
4. Systemmodernisering	37

1. Indledning

Denne kvartalsrapport dækker 4. kvartal 2010 samtidig med, at der er tale om en afrunding af hele året 2010. Rapporten er en opfølgning på kvartalsrapporten for 3. kvartal 2010, jf. SAU alm. del – Bilag 186 (2010/11).

Rapporten er bygget op på samme måde som de seneste rapporter. Således gøres der rede for de kundevendte resultater i 4. kvartal 2010. Herudover beskrives nogle af de initiativer, som i årene fremover skal bidrage til udviklingen af SKAT.

Af de væsentligste kundevendte resultater i 4. kvartal 2010 kan nævnes:

- Måltallene for skatte- og afgiftsrestancer og for øvrige restancer blev ikke nået i 2010.
- For både skatte- og afgiftsrestancer og øvrige restancer er der sket en stigning fra 3. til 4. kvartal 2010.
- Der er sket en stigning i kundetilfredsheden med SKATs elektroniske kanaler fra 3. til 4. kvartal 2010.

Rapporten indeholder en afrapportering af transfer pricing for 2010 om antallet af godkendte forhøjelser og nedsættelser samt det samlede beløb herfor. Denne afrapportering er ligeledes foretaget særskilt til Skatteudvalget.

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.

SKAT har i 4. kvartal 2010 behandlet 16.200 henvendelser/sager opgjort efter de hidtidige principper.

SKAT har imidlertid – med tilbagevirkende kraft for 2010 – valgt at medtage visse typer pensionssager, som ikke tidligere har været talt med. Til sammenligning vises i tabel 1 hvad dette betyder:

Tabel 1: Antal henvendelser/sager

	1. kvrt. 2010	2. kvrt. 2010	3. kvrt. 2010	4. kvrt. 2010	I alt 2010
Antal sager efter tidligere principper ¹	13.783	11.555	13.536	16.200	55.074
Antal sager efter nye principper	16.239	13.995	16.726	20.655	67.615

Fristen vedrørende 90 pct. afsluttede sager indenfor 90 dage blev i 4. kvartal 2010 overholdt i 84 pct. af de 20.655 henvendelser/sager.

Af de i alt 67.615 henvendelser/sager, som blev afsluttet i 2010, blev 84 pct. afsluttet indenfor 90 dages fristen.

2.1.1 Bindende svar

Der er i alt afsluttet 1.113 bindende svar i 4. kvartal 2010. Heraf er 90 pct. afsluttet indenfor 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 25 ukomplicerede, fuldt oplyste sager indenfor 30 dage i 4. kvartal 2010 med en målopfyldelse på 76 pct.

¹ Differencer i forhold til tidligere oplyste tal skyldes efterfølgende rettelser og opdateringer.

Skatterådet har i 4. kvartal 2010 afholdt 3 møder. Skatterådet har på disse møder truffet afgørelse i 95 anmodninger om bindende svar. 28 sager er behandlet indenfor 3 måneder hvilket svarer til, at 29,5 pct. af sagerne er behandlet indenfor 3 måneder.

For så vidt angår hele 2010 ser afslutningsprocenten inden for 3 måneder ud på følgende måde:

Tabel 2: Bindende svar i Skatterådet

Kvartal	1. kvartal 2010	2. kvartal 2010	3. kvartal 2010	4. kvartal 2010	I alt i 2010
Antal sager	103	86	74	95	358
Behandlet indenfor 3 mdr.	31	11	9	28	79
Afslutningsprocent	30 pct.	13 pct.	12 pct.	29,5 pct.	22 pct.

2.2. Ankenævn

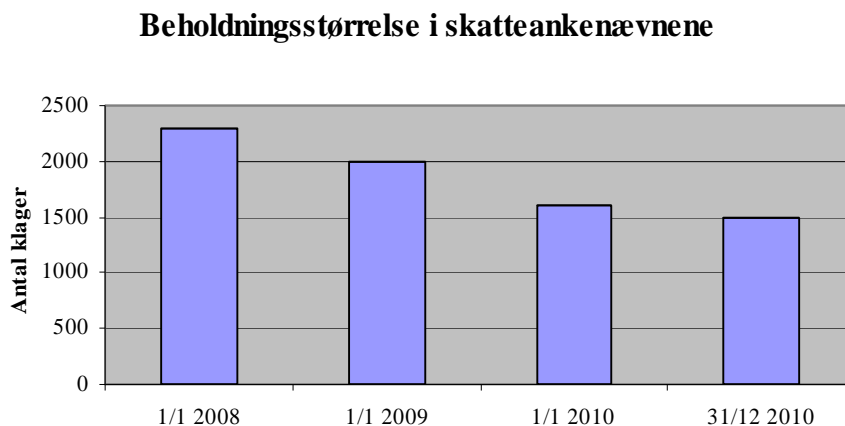
2.2.1. Skatteankenævn

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

Den 1. januar 2010 var der en beholdning i skatteankenævnene på ca. 1.600 sager. Den 31. december 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. december 2010 har der været en tilgang af sager på 1.780 fordelt med 410 i 1. kvartal, 407 i 2. kvartal, 536 i 3. kvartal og 427 i 4. kvartal.

De 1.780 sager, skatteankenævnene har modtaget fra 1. januar til 31. december 2010, fordeler sig på hovedområder således:

Hovedområde	Andel
Skatteansættelsen.....	79,5 pct.
SKATs afslag på genoptagelse.....	8,4 pct.
Bindende svar.....	3,9 pct.
Forskudsopgørelse.....	3,0 pct.
Genoptagelse af et skatteankenævns tidligere afgørelse...	2,4 pct.
Øvrige.....	2,8 pct.
I alt.....	100,0 pct.

Afgangen af sager

Skatteankenævnene har i perioden 1. januar til 31. december 2010 afsluttet 1.870 sager fordelt med 538 i 1. kvartal, 559 i 2. kvartal, 275 i 3. kvartal og 498 i 4. kvartal.

Af de afsluttede sager er 195 tilbagekaldt og 1.675 er afgjort af nævnene. Fordelingen 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>2008</u>	<u>2009</u>	<u>2010</u>
Fuldt medhold	18 pct.	24 pct.	16 pct.
Delvist medhold	25 pct.	19 pct.	18 pct.
Stadfæstelse	51 pct.	49 pct.	59 pct.
Skærpelse	2 pct.	2 pct.	3 pct.
Anden afgørelse*	4 pct.	6 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.

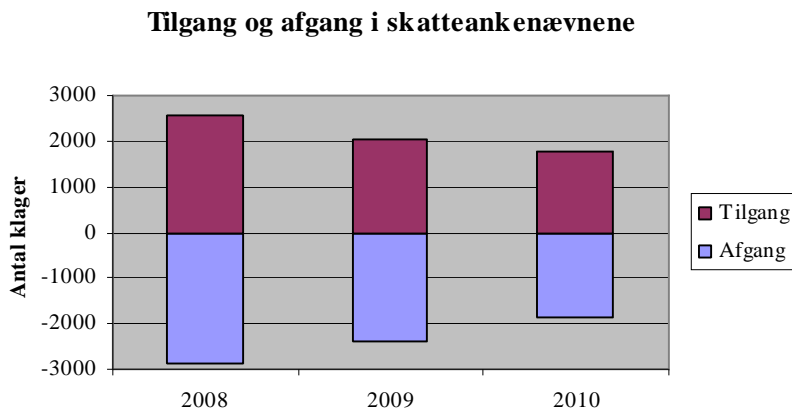
De afsluttede sager i perioden 1. januar til 31. december 2010 er inddelt i 29 emnegrupper. De 10 største af disse emnegrupper fremgår nedenfor af tabel 4:

Tabel 4

<u>Emnegruppe</u>	<u>Andel af afsluttede sager</u>
1. Kommanditister	13,2 pct.
2. Ejendomsavance	9,5 pct.
3. Løn, feriepenge og anden indkomst	7,1 pct.
4. Ligningsmæssige fradrag	6,5 pct.
5. Beskatning af løn/vederlag og udlodning/udbytte	6,0 pct.
6. Beskatning af godtgørelse for rejse- og opholdsudgifter	5,6 pct.
7. Frie goder, herunder bil og bolig	5,5 pct.
8. Driftsomkostninger	5,0 pct.
9. Skattepligt og dobbeltbeskatning	4,9 pct.
10. Diverse - erhvervsdrivende	4,9 pct.

Tilgang og afgang i skatteankenævnene i henholdsvis 2008, 2009 og 2010 fremgår af nedenstående figur 2:

Figur 2



Sagsbehandlingstid

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid på afsluttede sager i skatteankenævnene har i perioden 1. januar til 31. december 2010 været 8,4 måneder (opgjort eksklusiv tilbagekaldte sager og eksklusive sager, der har været berostillet²). Sags-

² I statistikken berostilles sager, når de afventer enten rapport vedrørende syn og skøn eller udfaldet af en sag ved domstolene, i Landsskatteretten eller i et andet ankenævn.

behandlingstiden er opgjort som det antal måneder, der forløber, fra sagen er modtaget i ankenævnssekretariatet, til der er truffet afgørelse af nævnet.

2.2.2. Vurderingsankenævn

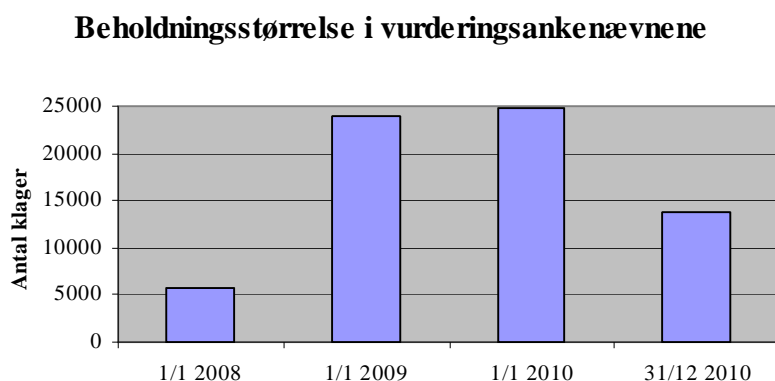
I statusrapporter vedrørende tidligere år har oplysninger om vurderingssagerne været opdelt i to hovedafsnit, således at sager vedrørende fradrag for forbedringer i grundværdi (FFF-sager) blev oplyst særskilt, mens alle andre sagstyper var med under ”ordinære” sager. Dette er ændret i 2010, idet tallene nu oplyses samlet for alle sagstyper, dog således at der i de enkelte underafsnit sker specification på de to hovedområder.

Beholdning

Den 1. januar 2010 var der en beholdning i vurderingsankenævnene på ca. 24.800 sager³. Den 31. december 2010 var beholdningen på ca. 13.875 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 5:

³ Primotallet er reguleret i forhold til den oplyste ultimobeholdning i statusrapporten efter 4. kvartal 2009 (”ordinære” vurderingssager er reguleret med ca. +225 sager og FFF-sager er reguleret med ca. +25).

Tabel 5

Vurderingsankenævnens beholdning fordelt på hovedområder	
<u>Hovedområde</u>	<u>Beholdning 31. december 2010</u>
”Ordinære” vurderingssager	9.750
FFF-sager	4.125
I alt	13.875

Hovedområderne kan yderligere specificeres således:

Tabel 6

Specifikation af vurderingsankenævnens beholdning	
<u>”Ordinære” vurderingssager</u>	<u>Beholdning 31. december 2010</u>
Vurderingsår 2009	2.225
Vurderingsår 2008	4.800
Vurderingsår 2007	1.850
Vurderingsår 2006	725
Andre	150
I alt	9.750
<u>FFF-sager</u>	
Storparceller (boligforeninger m.v.)	2.750
Udstykninger i private parceller	1.375
I alt	4.125

En stor andel af sagerne vedr. vurderingsår 2006, som er i beholdningen, er i gang og forventes afsluttet i nævnene primo 2011.

Tilgangen af sager

I perioden 1. januar til 31. december 2010 har der været en tilgang af sager på 4.329, fordelt med 736 i 1. kvartal, 904 i 2. kvartal 1.850 i 3. kvartal og 839 i 4. kvartal. Tilgangen opdelt på hovedområder fremgår af nedenstående tabel 7:

Tabel 7

Specifikation af vurderingsankenævnens tilgang	
<u>Hovedområde</u>	<u>Tilgang 1/1-31/12 2010</u>
”Ordinære” vurderingssager	3.412
FFF-sager	917
I alt	4.329

Godt 2.300 af de tilgæede ”ordinære” vurderingssager vedrører 2009-vurderingen.

Afgangen af sager

Vurderingsankenævnene har i perioden 1. januar til 31. december 2010 afsluttet 15.254 sager fordelt med 3.424 i 1. kvartal, 4.646 i 2. kvartal, 2.979 i 3. kvartal og 4.205 i 4. kvartal. Afgangen opdelt på hovedområder fremgår af nedenstående tabel 8:

Tabel 8

Specifikation af vurderingsankenævnenes afgang	
<u>Hovedområde</u>	<u>Afgang 1/1-31/12 2010</u>
”Ordinære” vurderingssager	13.495
FFF-sager	1.759
I alt	15.254

Af de 15.254 afsluttede sager er 3.145 tilbagekaldt og 12.109 er afgjort af nævnene. Fordelingen af udfaldet af de sager, som er afgjort af nævnene, fremgår af nedenstående tabel 9:

Tabel 9

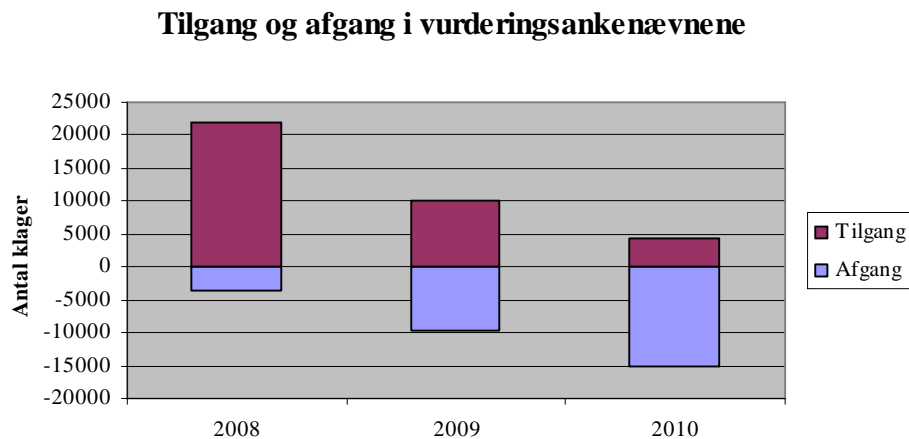
Procentfordeling af udfaldet af sager i vurderingsankenævnene			
	<u>2008</u>	<u>2009</u>	<u>2010</u>
Fuldt eller delvist medhold	43 pct.	47 pct.	50 pct.
Stadfæstelse	40 pct.	44 pct.	46 pct.
Skærpelse	6 pct.	2 pct.	2 pct.
Anden afgørelse*	11 pct.	7 pct.	2 pct.
Afgjorte sager i alt	100 pct.	100 pct.	100 pct.

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

I de ”ordinære” vurderingssager har 44 pct. fået fuldt eller delvist medhold i perioden 1. januar til 31. december 2010, mens det i FFF-sagerne er 88 pct. Det antages, at årsagen til den høje medholdsprocent i FFF-sagerne er, at praksis på området er blevet mere afklaret ved afgørelser fra Landsskatteretten og domstolene.

Tilgang og afgang i vurderingsankenævnene i henholdsvis 2008, 2009 og 2010 fremgår af nedenstående figur 4:

Figur 4



Klager over 2007-vurderingen

Som tidligere oplyst i bl.a. kvartalsrapporten for 1. kvartal 2010, SAU alm. del – Bilag 246 (2009/10) 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. 1.850 sager pr. 31. december 2010. Ca. 9.575 2007-sager er i perioden 1. januar til 31. december 2010 blevet sekretariatsbehandlet i de nye midlertidige ankenævnssekretariater⁴. De resterende sager er behandlet i første kvartal af 2011.

Som følge af at ejendomsvurderingerne for 2009 i nogle områder er faldet markant, er der mulighed for, at nogle 2007-klager ikke længere er relevante. Der er derfor blevet rettet telefonisk kontakt til en række klagere for at undersøge, om de kunne være interesserede i at tilbagekalde klagen til vurderingsankenævnet på denne baggrund.

I alt er der i perioden 1. januar til 31. december 2010 tilbagekaldt 2.717 klager over 2007-vurderingen. I 2009 var antallet 563.

⁴ Afgangen er større end faldet i beholdningen, da der har været en mindre tilgang af klager over 2007-vurderingen i 2010, og da der er sket reguleringer af primobeholdningen.

FFF-sager

I 2010 blev der tilføjet 7 ekstra årsværk specielt til behandling af FFF-sager. Endvidere er der, som nævnt i tidligere kvartalsrapporter, i 2009 iværksat undervisningsaktiviteter på området og etableret et tæt samarbejde mellem sekretariaterne.

I 2010 er der blevet afsluttet 1.759 FFF-sager (556 sager omhandlende storparceller og 1.203 sager omhandlende udstykninger i private parceller), hvilket er mere end en fordobling i forhold til 2009, hvor der blev afsluttet 732 FFF-sager (155 sager vedr. storparceller og 577 udstykningssager).

Beholdningen af FFF-sager er faldet med knap 850 i perioden 1. januar til 31. december 2010.

I forbindelse med finansloven for 2011 er det besluttet, at der i 2011 skal tilføres 24 årsværk til området med forberedelse af FFF-sager til vurderingsankenævne-

ne. De 24 yderligere årsværk vil primært være medarbejdere, som hidtil har arbejdet med sagsbehandling af 2007-sager i de midlertidige ankenævnssekretariater. Der er ultimo 2010 og primo 2011 iværksat undervisning af disse medarbejdere i arbejdet med FFF-sager, og medarbejderne er løbende overgået til FFF-opgaven i første kvartal af 2011 i forbindelse med at arbejdet med 2007-sagerne blev færdiggjort.

Sagsbehandlingstid

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid på afsluttede sager i vurderingsankenævne har i perioden 1. januar til 31. december 2010 været 19,0 måneder for "ordinære" vurderingssager og 30,9 måneder for FFF-sager (opgjort eksklusive tilbagekaldte sager og eksklusive sager, der har været berostillede⁵). Sagsbehandlingstiden er opgjort som det antal måneder, der forløber, fra sagen er modtaget i ankenævnssekretariatet (fra SKAT), til der er truffet afgørelse af nævnet.

Besigtigelser

Der er i perioden sket besigtigelse af ejendomme i gennemsnitligt 14 pct. af de afsluttede "ordinære" vurderingssager.

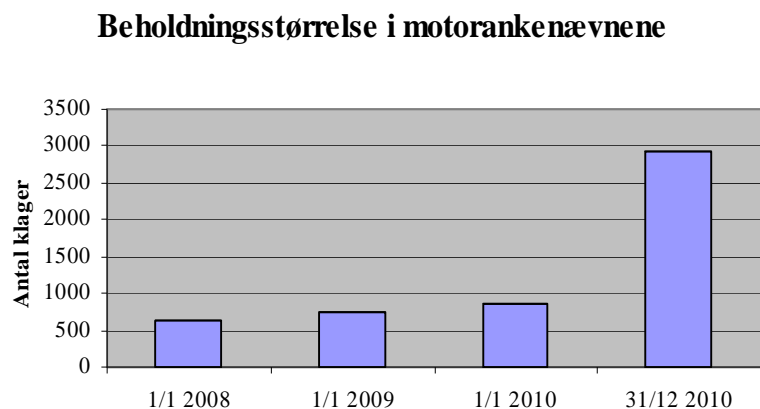
⁵ I statistikken berostilles sager, når de afventer udfaldet af en sag enten ved domstolene, i Landskatteretten eller i et ankenævn.

2.2.3. Motorankenævn

Beholdningen af sager

Den 1. januar 2010 var der en beholdning af sager i motorankenævnene på godt 850. Den 31. december 2010 var beholdningen på ca. 2.925 sager. Nedenstående figur 5 viser udviklingen i motorankenævnenes beholdning:

Figur 5



Tilgangen af sager

I perioden 1. januar til 31. december 2010 har der været en tilgang af sager i motorankenævnene på 3.048 fordelt med 267 i 1. kvartal, 456 i 2. kvartal, 1.959 i 3. kvartal og 366 i 4. kvartal.

Tilgangen i 2010 er meget betydelig i forhold til tidligere år, og det hænger sammen med et kontrolprojekt i SKAT vedrørende eksport af biler, som har medført klager over ca. 2.000 køretøjers værdiansættelser. Tilgangen i perioden 1. januar til 31. december 2010 fordeler sig på hovedområder således:

Tabel 10

Tilgang fordelt på hovedområder	
<u>Hovedområde</u>	<u>Andel</u>
Sager vedr. afgiftspligtig værdi (import m.m.)	27 pct.
Sager vedr. godtgørelse af afgift (eksport)	73 pct.
I alt	100 pct.

Flytning af sager mellem nævn

Med virkning fra 1. juli 2010 er der i forretningsordenen for skatteankenævn, vurderingsankenævn, fælles skatteankenævn og motorankenævn indført en bestemmelse, som giver mulighed for at flytte sager til behandling i et andet motorankenævn, hvis der er store forskelle i mængden af sager i motorankenævne-

ne. Denne nye bestemmelse er benyttet i perioden 1. juli til 31. december 2010, og der er således flyttet 130 sager.

Afgangen af sager

Motorankenævnene har i perioden 1. januar til 31. december 2010 afsluttet 985 sager, fordelt med 293 i 1. kvartal, 276 i 2. kvartal, 211 i 3. kvartal og 205 i 4. kvartal.

Af de afsluttede sager er 50 tilbagekaldt, og 935 er afgjort af nævnene. Fordelingen af udfaldet af de sager, som er afgjort af nævnene, fremgår af nedenstående tabel 11:

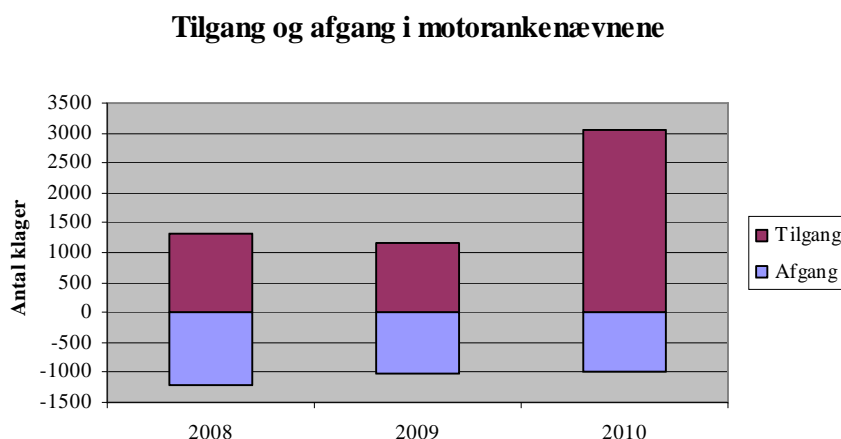
Tabel 11

Procentfordeling af udfaldet af sagerne i motorankenævnene			
	<u>2008</u>	<u>2009</u>	<u>2010</u>
Fuldt eller delvist medhold	56 pct.	62 pct.	62 pct.
Stadfæstelse	41 pct.	33 pct.	34 pct.
Skærpelse	1 pct.	2 pct.	2 pct.
Anden afgørelse*	2 pct.	3 pct.	2 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 henholdsvis i årene 2008, 2009 og 2010 fremgår af nedenstående figur 6:

Figur 6



Sagsbehandlingstid

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid på afsluttede sager i motorankenævnene har i perioden 1. januar til 31. december 2010 været 8,8 måneder (opgjort eks-

klusive tilbagekaldte sager og eksklusive sager, der har været berostillede⁶). Sagsbehandlingstiden er opgjort som det antal måneder, der forløber, fra sagen er modtaget i sekretariatet (fra SKAT), til der er truffet afgørelse af nævnet.

2.3. Kundetilfredshed

Udviklingen i SKATs kundetilfredshed i 4. kvartal 2010 sammenlignet med samme kvartal 2009 er illustreret nedenfor i tabel 12, 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”.

Tabel 12 Gns. tilfredshed for 4. kvartal 2009 og 2010 for de respektive kanaler:

Kanal	4. kvartal 2009 (gns.)	4. kvartal 2010 (gns.)
Skat.dk	3,55	3,36
E-mail	3,69	3,59
Telefon	3,97	3,83
TastSelv	3,77	3,52

Kundetilfredsheden er stadig lavere for 2010 end for 2009 for alle kanaler. Der er imidlertid markante fremgange i kundetilfredsheden for 4. kvartal 2010 i forhold til 3. kvartal 2010 (hvor den gennemsnitlige tilfredshed var henholdsvis 3,17; 3,39; 3,66 og 3,37).

Der kan næppe være tvivl om, at den stærkt øgede opmærksomhed – se kvartalsrapporterne for 2. og 3. kvartal 2010, SAU alm. del – Bilag 68 og 186 (2010/11) allerede har haft en effekt.

2.4. Elektroniske henvendelser og svartider

SKATs mål på årsbasis er at besvare 80 pct. af alle e-mailhenvendelser inden for fem dage. I 4. kvartal i 2010 er i gennemsnit ca. 73 pct. blevet besvaret inden for fem dage. I samme kvartal 2009 blev der i gennemsnit besvaret ca. 72 pct. inden for fem dage.

SKAT modtog i 4. kvartal 2010 i alt 89.346 elektroniske henvendelser (e-mail og fax), mod 77.330 henvendelser i samme kvartal 2009.

Efter en periode med fald i andelen af rettidige besvarelser henover 2010, skete der i 3. kvartal en mindre stigning, som nu er afløst af en yderligere stigning,

⁶ I statistikken berostilles sager, når de afventer udfaldet af en sag enten ved domstolene, i Landskatteretten eller i et ankenævn.

således at andelen af rettidige besvarelser er på niveau med 2009. Andelen af rettidige besvarelser for 1., 2. og 3. kvartal i 2010 var på henholdsvis 68 pct., 57 pct. og 63 pct., mens tallet for 4. kvartal som nævnt er 73 pct.

Antallet af modtagne elektroniske henvendelser er steget med 16 pct. i 2010 i forhold til 2009, jf. nedenfor i tabel 13:

Tabel 13 Antal modtagne elektroniske henvendelser 2008 – 2010

	2008	2009	2010
<i>Modtagne henvendelser</i>	350.317	348.108	405.328

SKAT vil fortsat følge udviklingen i kundetilfredsheden og med hensyn til de elektroniske henvendelser nøje.

2.5. Vejledning og kontrol, Indsats

2.5.1. Transfer Pricing i 2010

I forbindelse med besvarelsen af spm. 320 af 15. maj 2006 lovede skatteministeren Folketingets Skatteudvalg en årlig afrapportering om antallet af godkendte forhøjelser og nedsættelser samt det samlede beløb herfor.

Ligning af multinationale selskaber i almindelighed og transfer pricing i særdeleshed har igen i år været på den politiske dagsorden, og også internationalt er der fokus på området idet mange lande har oprustet på TP-området. Det betyder, at der foretages flere TP-reguleringer og dermed opstår flere dobbeltbeskatnings-situationer, som skal løses via Mutual Agreement Procedures (MAP) eller Advance Pricing Arrangements (APA). SKAT har i det forgangne år løst det største antal MAP'er og APA'er nogensinde.

Årets forhøjelser

SKAT har i 2010 godkendt 40 transfer pricing-forhøjelser for et samlet beløb på 6,3 mia. kr.

Tabel 14: Godkendte transfer pricing-forhøjelser

Periode	Antal sager	Beløb i mio. kr.
2007	37	2.145
2008	27	8.692
2009	32	15.273
2010	40	6.290

I lighed med tidligere år skal det bemærkes, at der kan være meget stor forskel på omfanget af de enkelte sager – både med hensyn til tidsanvendelse i SKAT og i størrelsen af den godkendte forhøjelse. Ved vurderingen af forhøjelsesbeløbene skal man derfor være forsigtig med at anvende en gennemsnitsbetragtning.

Det er ligeledes vigtigt at være opmærksom på, at en del TP-sager er meget komplekse og derfor kan tage lang tid at gennemføre. Det betyder, at sagerne har varierende sagsbehandlingstider, som resulterer i, at der er et element af tilfældighed i, i hvilket år en given revisionssag afsluttes.

Udviklingen fra år til år er derfor i nogen grad præget af tilfældighed. Nedgangen i størrelsen af de samlede forhøjelser i forhold til 2009 var således forventet, jf. sidste års afrapportering, da 2009 var præget af nogle store enkeltforhøjelser.

Ser man bort fra de store enkeltforhøjelser, der har været gennemført de seneste år, så er den underliggende trend, at forhøjelserne i gennemsnit bliver større og større.

Ministeren har tidligere som svar på et Folketingsspørgsmål givet oplysninger om fordelingen af forhøjelserne efter størrelse. Samme fordeling er foretaget for 2010-forhøjelserne, og den viser netop ovennævnte trend. Oplysningerne for de tidligere år er en gengivelse af svaret på spørgsmål 438 af 4. maj 2010.

Tabel 15: TP-forhøjelser fordelt på størrelsen af forhøjelsen

Målt i antal forhøjelser	Akkumuleret 2007-2008	2009	2010
Under 10 mio. kr.	48,4 pct.	34 pct.	30 pct.
Mellem 10 mio. og 100 mio.	37,5 pct.	38 pct.	35 pct.
Over 100 mio. kr.	14,1 pct.	28 pct.	35 pct.
I alt	100 pct.	100 pct.	100 pct.

Årets nedsættelser

SKAT har i 2010 godkendt 18 nedsættelser på i alt 547,1 mio. kr.

Tabel 16: Godkendte transfer pricing-nedsættelser

Periode	Beløb i mio. kr.
2007	101,7
2008	158,0
2009	145,3
2010	547,1

Tabel 16 ovenfor inkluderer både nedsættelser i forbindelse med revisionsager, genoptagelsesansøgninger samt nedsættelser, der følger af, at SKAT har løst en dobbeltbeskatningssituation med et andet land i en MAP-forhandling med en udenlandsk skattemyndighed.

Løsning af dobbeltbeskatningssituationer - bagudrettet

Det forventes, at der fremover vil blive afsluttet flere MAP-forhandlinger end tidligere. Det betyder, at nedsættelsesbeløbene – alt andet lige – forventes at blive væsentligere, hvilket 2010-tallet allerede viser en tendens til. Årsagen er bl.a., at flere og flere lande har et øget fokus på transfer pricing-området, og derfor udfører flere transfer pricing-revisioner med reguleringer til følge. Det er således klart, at udenlandske skattemyndigheders forhøjelser lige så vel kan resultere i MAP-sager som dansk-initierede forhøjelser.

Yderligere er det multinationale aftalesystem til undgåelse af dobbeltbeskatning i de senere år blevet mere gennemprøvet og giver således virksomhederne mulighed for en forhandlingsløsning landene imellem i tillæg til muligheden for en almindelig klageproces. Flere og flere benytter sig af muligheden for en forhandlingsløsning.

Opgaven med at forsvare dansk skatteprovenu i forhandlinger med udenlandske skattemyndigheder i forbindelse med løsning af udenlandsk (eller dansk) initierede dobbeltbeskatningssituationer bliver således større og mere væsentlig over tid. SKAT har ved udgangen af 2010 36 verserende MAP'er og har i løbet af 2010 afsluttet 27 MAP'er.

Tabel 17: Antal verserende og afsluttede MAP-sager

Periode	Antal verserende sager	Antal afsluttede sager
2007	46	8
2008	36	16
2009	52	7
2010	36	27

Løsning af dobbeltbeskatningssituationer - fremadrettet

Indsatsen på transfer pricing-området omfatter – udover almindelige forhøjelser i forbindelse med kontrol af tidligere skatteår – også en række fremadrettede ændringer, som følger af, at nogle selskaber, i forbindelse med kontrol- eller servicetiltag fra SKATs side, ændrer deres TP-setup, så det bedre afspejler armslængdevilkår. Det betyder, at en del af den transfer pricing-relaterede skat kommer ind af fordøren. Effekten af sådanne fremadrettede ændringer er imidlertid ikke kvantificerbar, men vil dog for den største dels vedkommende have en positiv provenueffekt.

Tilsvarende indgås der fremadrettede aftaler med udenlandske skattemyndigheder vedrørende konkrete virksomheders interne afregningspriser – såkaldte Advance Pricing Arrangements (APA). En APA er en form for forhåndsaccept fra de involverede skattemyndigheders side, af de interne afregningspriser som fastsættes mellem koncernselskaber. I praksis betyder det, at selskaberne ikke bliver indkomstændret, såfremt de holder sig til de priser, som er aftalt, og såfremt forudsætningerne for aftalen ikke ændres væsentligt.

Det er muligt at indgå både bilaterale og multilaterale APA-aftaler, men SKAT har indtil nu kun indgået bilaterale aftaler, da multilaterale APA'er er yderst sjældne. APA-aftaler indgås typisk for 5 år ad gangen, dog med mulighed for forlængelse, hvis forudsætningerne for det aftalte er uændrede. Tilsvarende bliver aftalen ofte også gældende bagud i tid i form af en såkaldt roll-back.

APA-processen

En APA igangsættes ved, at et selskab indgiver en APA-ansøgning indeholdende selskabets eget forslag til, hvordan indkomsten bedst fordeles mellem de to lande i overensstemmelse med armslængdeprincippet. Begge myndigheder gennemgår ansøgningen og har mulighed for at indhente yderligere oplysninger fra selskabet. Er begge myndigheder enige i, at virksomhedens forslag afspejler armslængdevilkår, indgås en aftale i overensstemmelse med det ansøgte. Er den ene eller begge myndigheder uenige i det ansøgte, indledes en forhandling mellem de to kompetente myndigheder. Når de to myndigheder er nået til enighed om en prisfastsættelse i overensstemmelse med armslængdeprincippet, indgår de en aftale gældende for den givne APA-periode. Selskabet indsender herefter hvert år en erklæring om og dokumentation for, at selskabet følger det aftalte.

Effekten af denne indsats er heller ikke beløbsmæssig målbar, fordi aftalerne retter sig mod fremtidige indkomstår. For APA'ernes vedkommende er der tale om store transaktioner med deraf afledt stor skattemæssig betydning.

Effekten af APA-relaterede aftaler bør, sammen med de aftaler der indgås mellem virksomhederne og SKAT om virksomhedens fremtidige håndtering af transfer pricing, indgå i den samlede vurdering af SKATs produktion, herunder forhøjelser på transfer pricing-området. Om end effekten af fremadrettede aftaler ikke er kvantificerbar er sådanne aftaler en vigtig brik i SKATs overordnede indsatsstrategi om at løse skattemæssige problemstillinger på forkant, i stedet for at løse dem bagudrettet.

SKAT havde ved udgangen af 2010 8 verserende APA'er. I 2010 har SKAT afsluttet 7 APA'er, hvilket er det højeste antal afsluttede APA'er til dato.

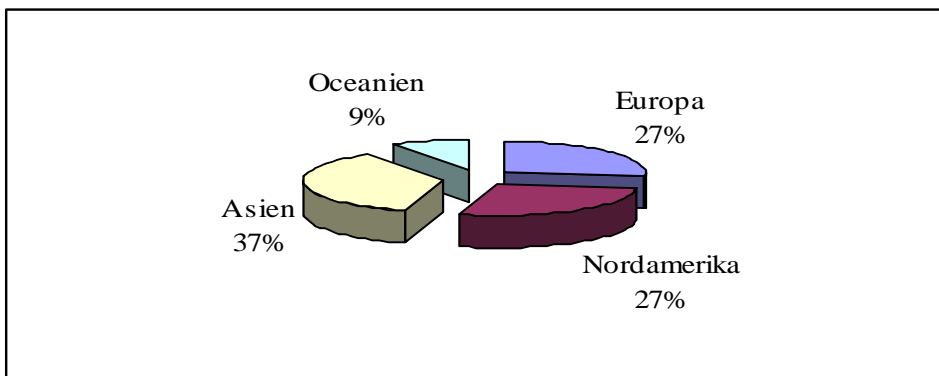
Ligesom med forhøjelser gælder det både for APA'er og MAP'er, at det er lidt tilfældigt, hvor mange sager der bliver løst i det pågældende år. Det afhænger til dels af praktik og det andet lands villighed til at mødes. Der er dog tale om en positiv trend.

Tabel 18: Antal verserende og afsluttede APA-sager

Periode	Antal verserende sager	Antal afsluttede sager
2007	5	0
2008	12	1
2009	12	3
2010	8	7

Som det fremgår af tabel 4, har SKAT i løbet af de seneste 4 år indgået 11 APA-aftaler. Heraf er 3 indgået med lande i Europa, 3 med Nordamerika, 4 med Asien og 1 med Oceanien. Den procentuelle geografiske fordeling af de afsluttede APA'er ses i nedenstående diagram.

Figur 7: Geografisk fordeling af afsluttede APA'er 2007-2010



Processen fra et selskab ansøger om en APA til en endelig aftale indgås mellem de to myndigheder kan være meget omfattende, både ressourcemæssigt og tidsmæssigt. I nedenstående tabel ses sagsbehandlingstiden for de APA'er, der er afsluttet fra 2007 til 2010.

Tabel 19: Sagsbehandlingstid for afsluttede APA'er 2007-2010

Sagsbehandlingstid	< 1 år	1-2 år	2-3 år	> 3 år
Antal	1	6	4	0

2.5.2. Effekt af målrettet vejledning på aktieområdet 2010

Compliance-projektet og det gennemførte aktieprojekt fra 2008 har klarlagt store problemer med regelefterlevelsen på aktieområdet. Det vurderes, at manglende regelefterlevelse kan henføres til såvel manglende kendskab og evne til at følge reglerne som til manglende vilje.

I 2010 blev der iværksat en række delprojekter, som samlet set skulle imødegå de allerede dokumenterede problemer på området. Et af projekterne bygger på erfaringerne fra aktieprojektet i 2008, der viste, at vejledning på aktieområdet er effektivt i de tilfælde, hvor den manglende regelefterlevelse skyldes manglende kendskab eller evne til at være regelefterlevende. Projektet fra 2008 er beskrevet i kvartalsrapporten for 4. kvartal 2008, SAU alm. del – Bilag 211, (2008/09).

Indsatsen i 2010 adskiller sig i form fra mange af de indsatser, der tidligere er gennemført, ikke alene på aktieområdet, men i det hele taget.

For det første er der som noget nyt udsendt såkaldte erindringsbreve *efter* selvangivelsesfristen, og brevene er således ikke vejledning i traditionel forstand, men snarere en påmindelse til borgeren om at bringe orden i sagerne. Budskabet i brevene var enkelt, og frem for at gengive reglerne på området var der blot en henvisning til, hvor de kunne findes.

For det andet er målgruppen udsøgt meget specifikt, og brevene er alene sendt til personer, der havde solgt aktier for mere ned 30.000 kr. i 2009, men som ikke havde selvangivet hverken gevinst eller tab. Endvidere er brevene kun sendt til personer over 60 år, fordi vejledning i tidligere projekter har vist gode erfaringer i forhold til denne målgruppe.

Metoden var affødt af ønsket om direkte at kunne måle effekten af vejledningen – svarende til den andel, som efterfølgende henvendte sig til SKAT.

En analyse af resultaterne viser at vejledningen har haft meget stor effekt. Udsendelsen af de 3.000 breve resulterede i mere end 1.300 henvendelser til SKAT svarende til 43 pct., og det har ført til, at mange efterfølgende har selvangivet tab eller gevinster fra aktiesalg.

Mere end 63 pct. af dem, der har modtaget brevet, har selvangivet tab eller gevinst fra aktiesalg efter modtagelse af brevet. Til sammenligning er det kun godt 12 pct. af dem, der ikke har modtaget brevet, som har selvangivet.

Resultaterne indikerer, at der kan være tale om en af de mest effektive brevhenvendelser gennemført i et indsatsprojekt, og samlet set er der i projektet selvangivet gevinster for 54 mio. kr. og tab for 70 mio. kr. efter udsendelsen af brevene.

2.5.3. Fairplay

Fairplay kontrolindsatsen har siden 2004 haft fokus på holdningen til virksomhedssnyd, 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. Fødevareregionerne, Arbejdsdirektoratet, Miljøstyrelsen, kommunerne, politiet, Erhvervs- og Selskabsstyrelsen og Udlændingesservice har alle – i forskellige kombinationer efter opgavens art – været SKATs samarbejdspartnere.

Som led i finanslovsaftalen for 2010 har Udlændingesservice nu deltaget aktivt i fairplaysamarbejdet, hvor spørgsmål omkring tredjelandsstatsborgeres ret til ophold og arbejde er relevant.

Udlændingesservice har ikke særskilt hjemmel til udgående kontrol, men bistår politiet med kontrol af opholdstilladelser og arbejdstilladelser. Udlændingesservice kan derfor kun deltage i de aktioner, hvor også politiet deltager. Udlændingesservices deltagelse giver som resultat en bedre kontrolpræventiv effekt overfor udlændinge og arbejdsgivere, ligesom de andre deltagende myndigheder har fået udbytte af deltagelsen fra Udlændingesservice.

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

- i restauranter og hoteller
- på byggepladser
- yderligere brancher, der vælges regionalt
- samt et landsdækkende spektakulær aktion, som foregik samtidig over hele landet på en og samme dag, og som alle regionale enheder deltog i.

Af yderligere brancher blev bl.a. tatovører, frisører, spillehaller, bordeller, bagerier, Grønttorvet, markeder, messer og festivaler besøgt.

Den spektakulære aktion i 2010 var koncentreret om forlystelsesparker, markeder og cirkusser og viste, at langt hen ad vejen var ansættelsesforholdene i orden, når der var tale om restauranternes og forlystelsesparkernes personale, som direkte betjente kunder og gæster. Det samme gjaldt for artister, mens personalet i køkkenregionerne og teltarbejdere oftere var ansat via et andet firma, og her var oplevelsen, at det var mere tvivlsomt, om deres løn blev behandlet korrekt.

For alle regioner blev der i alt i 2010 besøgt 2.526 virksomheder, hvor der blev truffet 5.029 ansatte. Af disse ansatte var der 1.050 (20 pct.), som kan mistænkes for at udføre sort arbejde. Af de besøgte virksomheder blev knapt 1/3 udtaget til yderligere kontrol.

2.5.4. Globalisering

SKAT har afsluttet et pilotprojekt som omhandlede udenlandske virksomheder, der alene er registreret for momspligtige aktiviteter og altså – som udgangspunkt – ikke er skattepligtige til Danmark. Virksomhederne er momsregistreret direkte på deres adresse i udlandet.

I de data SKAT har om de pågældende virksomheder, er der mange forhold som umiddelbart virker modstridende og/eller mangelfulde. Formålet med projektet var derfor at øge kendskabet til virksomhederne og herunder afdække om de fejl, som blev fundet, skyldes ukendskab til reglerne eller manglende vilje til at overholde dem.

Projektet omfattede kompetencer indenfor både moms, skat og inddrivelse. Konkret resulterede projektet bl.a. i følgende:

- Gennemgået cirka 135 sager.
- Regulering af momstilsvær samt opgørelse af skattepligtig indkomst med cirka 30 mio. kr.
- Regulering af rubrikfelterne på momsangivelsen (værdien af EU-køb; EU-salg samt salg til 3. lande) med cirka 151 mio. kr.
- Konstateret fejl i listeoplysningerne fra udlandet på cirka 290 mio. kr.
- Restancerne nedbragt med cirka 3 mio. kr. ved udlæg i f.eks. bankindestående samt andre aktiver her i landet.

I projektet blev det konstateret, at en del af de udvalgte uoverensstemmelser skyldes, at virksomhederne havde problemer med at udfylde den danske momsangivelse mv. korrekt. På baggrund heraf udarbejdede projektet en vejledning omkring grænseoverskridende varehandel.

Effekten af denne vejledning er medtaget i det landsdækkende projekt, som har ”afløst” pilotprojektet. De foreløbige effektmålinger indikerer en effekt af vej-

ledningen. 1. måling viser således en stigning på 77 pct. i angivet EU-salg i forhold til de fire foregående kvartaler. Samtidig er en større andel af dette EU-salg listeangivet, idet der her er sket en stigning på 25 pct.-point.

Som nævnt har pilotprojektet resulteret i et landsdækkende projekt, som blev påbegyndt i april 2010 og planlagt at løbe frem til udgangen 2011. I dette projekt er fokus i første omgang på følgende tre områder:

- Analyse af de problemer som de nyregistrerede virksomheder har. Eksempelvis foreløbige fastsættelser; omvendt betalingspligt og skattepligt til Danmark.
- Analyse af omfanget samt indgangsvinkler vedrørende de udenlandske virksomheder som er skattepligtige til Danmark, men ikke registreret herfor.
- Analyse af hvorfor nogle af virksomhederne/momsnumrene har et stort køb i udlandet, som ikke sælges her i landet. (Hvorfor skal disse handler over et dansk momsnummer, når virksomhederne ifølge deres registrering ikke er etableret her i landet).

2.6. Restanceområdet

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 i lighed med 2008 og 2009 heller ikke nået i 2010. Som omtalt i kvartalsrapporten for 1. kvartal 2010, SAU alm. del - Bilag 246 (2009/10), arbejdes der på at udvikle nye finanslovsmål på restanceområdet fra 2012.

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 bundlinjen 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) – 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 lavkonjunkturen medfører en stigning i restancerne.

Der er intet, der tyder på, at lavkonjunkturen rent restancemæssigt er ovre. Antallet af afsagte konkursdekreter ligger fortsat højt og udgjorde ca. 1.500 i 3. kvartal 2010 og godt 1.700 i 4. kvartal 2010. Det tilsvarende antal i 3. kvartal 2009 var knap 1.300 og i 4. kvartal knap 1.700. 2010 er et rekordår for antallet af konkurser. Der var således 13,3 pct. flere konkurser i 2010 end i 2009. Imidlertid har der de seneste måneder været et mindre fald i antallet af konkurser, men det er endnu for tidligt at vurdere, om det er en blivende udvikling.

De private kreditoplysningsbureauer melder også om flere private skyldnere som dårlige betalere i deres registre.

En tredje årsag er ændret lovgivning, hvorefter der ikke kan ske inddrivelse hos personer med lav indkomst.

Skatteministeriet har fortsat 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 Skatteministeriets koncerncenter er som omtalt i kvartalsrapporten for 3. kvartal 2010, SAU alm. del – Bilag 186 (2010/11), blevet styrket yderligere ved organisatoriske tilpasninger.

2.6.1 Handleplan på inddrivelsesområdet

[Skatteministeriets handleplan](#) på inddrivelsesområdet er sendt til Skatteudvalget den 23. august 2010, SAU alm. del - Bilag 298 (2009/10).

Et element i handleplanen er tilførsel af ekstra 150 årsværk til styrkelse af inddrivelsesarbejdet. Fra 3. kvartal 2010 til udgangen af 2010 er disse årsværk anvendt til ”operation rent bord”.

”Operation rent bord” er en vigtig del af handleplanen på inddrivelsesområdet, der handler om at sikre, at forældelsen afbrydes på ”bevaringsværdige” krav og at få trimmet restancemassen, således at det der kan afskrives bliver afskrevet. Det skal således være muligt for en skyldner med håbløs gæld at kunne komme ud af ”gældsfængslet” – og få en ny chance.

Baggrunden for ”operation rent bord” er, at der fra den 1. januar 2008 er indført nye forældelsesregler, der blandt andet nedsætter forældelsesfristen fra primært 20 til 10 år samt 5 til 3 år. Det betyder, at hovedparten af de krav, som Skatteministeriet i dag forestår inddrivelsen af, i modsætning til tidligere nu vil forælde efter 3 år – første gang den 1. januar 2011.

Herudover er der i forbindelse med vedtagelse af den nye inddrivelseslov den 1. januar 2009 indført nye afskrivningsregler, hvorefter Skatteministeriet i modsætning til tidligere nu endeligt kan afskrive krav, hvor inddrivelsen skønnes at være udsigtsløs. Hensigten bag vedtagelse af både de nye forældelsesregler og de nye afskrivningsregler er, at der ikke længere skal bruges unødige ressourcer på at holde krav i live, hvis det vurderes, at der hverken nu eller senere er udsigt til, at disse kan inddrives.

Operation rent bord har som Skatteudvalget tidligere er orienteret om, jf. besvarelse af spørgsmål 129 af 9. november 2010 (SAU alm. del 2010/11) bl.a. betydet at:

- der er ryddet op i 56.000 sager, der samlet dækker over gæld til det offentlige for i omegnen af 6 mia. kr.
- forældelsen primært er forsøgt afbrudt ved at få skyldneren til at underskrive en gældserkendelse, hvilket er sket i over 15.000 tilfælde af i alt 27.000 udsendte gældserklæringer på personinddrivelsen. I de tilfælde, hvor det ikke har været muligt at få en underskrevet gældserkendelse er forældelsen afbrudt ved gennemførelse af udlæg.
- restancemassen primært er trimmet ved at afskrive de krav, hvor der ikke er udsigt til at skyldnere kommer til penge, og hvor lovgivningen åbner mulighed for afskrivning. Der bruges således ikke ressourcer på at holde liv i krav, som vurderes at være udsigtsløse rent inddrivelsesmæssigt. I det inddrivelsessystem, der bl.a. håndterer kommunale krav er der afskrevet ca. 50. mio. kr. Heraf udgør de kommunale krav knap 12 mio. kr. Udover de 50 mio. kr. er der afskrevet et ukendt millionbeløb i det inddrivelsessystem, der håndterer en række statslige krav. Rent teknisk vil disse krav først blive afskrevet på det tidspunkt, hvor de forælder, hvorfor

et endelige beløb ikke kan opgøres på samme måde som i systemet med de kommunale restancer.

- det herudover har vist sig, hvilket på forhånd var forventet og oplyst overfor Folketinget, at når der gennemføres oprydning i så stort et antal krav, vil der være krav, der er uretmæssigt forældet, fordi de ikke er behandlet i tide. Der er tale om krav for ca. 75 mio. kr. Heraf udgør de 16,5 mio. kr. kommunale krav.

Arbejdet med forældelsesafbrydelse fortsætter i 2011 frem mod idriftsættelse af Et Fælles Inddrivelsessystem (EFI) som en del af det ”alm- inddrivelsesarbejde”.

2.6.2 Inddrivelsesprojekter i 2011

I 2011 udnyttes de 150 ekstra årsværk til gennemførelse af en række projekter, hvor der gennemføres særlige indsats på erhvervsinddrivelsesområdet. Det drejer sig om:

- *Landsdækkende kreditvurderingsenhed og fogedteams til behandling af risikosager.*

Indsatsen skal imødegå, at SKAT lider unødige tab, ved at virksomheder oparbejder restancer, hvor en hurtigere og konsekvent indsats vil forhindre dette. Fokus er rettet mod igangværende højrisiko-virksomheder med virksomhedsrelaterede restancer (moms, skatter, afgifter), uanset restancestørrelse (i første omgang selskaber).

Projektet anvender et nyudviklet scoringsmodul (del af EFI), der fastsætter en sandsynlighedsscore for, hvorvidt virksomheden er konkurstruet.

- *Udgående fogedforretninger i alle igangværende virksomheder med store restancer*

Indsatsen skal sikre, at restancerne ikke stiger, og derved medføre tab til det offentlige.

Der vil opnås en præventiv effekt ved at første møde med pantefogeden foregår ude i virksomheden. Det kan medføre større efterrettelighed.

Projektet vil give øget kompetenceudvikling og vidensdeling mellem medarbejderne

Målgruppen er alle igangværende virksomheder med samlede erhvervsrestancer over 200.000 kr. Målgruppen omfatter ikke hovedaktionærens personlige restancer, og virksomheder der er omfattet af projekt "kreditvurdering og fogedteams".

- *RKI – Obligatorisk anvendelse*

I SKATs erhvervsinddrivelse er muligheden for at indberette skyldnere til RKI kun benyttet i begrænset omfang. Et pilotprojekt har vist, at truslen og eventuel indberetning til RKI har en effekt på restanternes betalingsvilje. Trussel og indberetning til RKI gøres derfor obligatorisk for virksomheder med mindre restancer, således at dyrere inddrivelsesindsatser kan undgås.

Projektets målgruppe er virksomheder med restancer med udpantningsret i beløbsintervallet mellem 25.000 og 100.000 kr. Der sker indberetning til RKI af virksomheder, der ikke betaler efter at være blevet rykket og varslet om indberetning til RKI.

- *Udvalgte restanceområder*

Der gennemføres særlig indsats overfor en række erhvervsdrivende med særlige forhold. Det drejer sig om:

- Personligt erhvervsdrivende med lønindtægt.
- Personligt erhvervsdrivende med offentlig honorarindtægt.
- Oprydning af sager vedrørende inddrivelse i udlandet.
- Aktive virksomheder der i restance med P-afgifter.

- *Afmeldte virksomheder til RIS*

Afmeldte virksomheders restancer skal overføres til RIS-systemet. Formålet er, at opgørelsen af de inddrivelige restancer giver et mere retvisende billede, samt at effektivisere inddrivelsesprocesserne ved hjælp af det automatiserede forløb i RIS i forbindelse med lønindeholdelse. Endvidere er formålet at få "trimmet" restanceområdet til EFI.

- *Oprydning i foreløbige fastsættelser (FF'ere) og taksationer*

En betydelig andel af virksomhedsrestancerne vedrører virksomheder, der ikke indsender angivelser eller selvangivelser. Disse virksomheder foreløbigt fastsættes og/eller takseres. Restancen vedrørende disse virksomheder er ikke nødvendigvis udtryk for den reelle restance.

Indsatsen går ud på at søge indhentet korrekte angivelser og selvangivelser, der afspejler den reelle skatte- og afgiftsgæld til SKAT.

Et andet element i handleplanen er lovgivningsmæssige initiativer, som skal være med til at effektivisere inddrivelsen. L 95 er den 3. marts 2011 vedtaget af Folketinget og trådte i kraft 31. marts 2011. Den omhandler bl.a. nye muligheder for særskilt lønindeholdelse af beløb til dækning af kontrolafgifter mv. for overtrædelse af færdselsloven, lov om radio- og fjernsynsvirksomhed, jernbaneloven og lov om trafikelskaber samt af beløb til dækning af medielicens og radiolicens mv.

Lovændringen giver endvidere øgede muligheder for modregning i børne- og ungeydelsen til dækning af restancer vedrørende betaling for dag- og klubtilbud efter dagtilbudsloven m.fl. Den iværksættes fra 2. kvartal 2011, og endelig ændres dækningsrækkefølgen for underholdsbidrag, så de dækkes forud for bl.a. skattekrav.

2.6.3. Restancer vedrørende skatter og afgifter

I 4. kvartal 2010 er restancerne for skatter og afgifter på i alt ca. 16,8 mia. kr., hvilket er ca. 7,1 mia. kr. over måltallet på 9,7 mia. kr. efter manuelle korrektioner, som udgør ca. 1.121 mio. kr.

Tabel 20: Skatte- og afgiftsrestancer i mio. kr.

Skatte- og afgiftsrestancer				
	1. kvartal 2010	2. kvartal 2010	3. kvartal 2010	4. kvartal 2010
Personskat inkl. renter ¹	7.184	7.035	7.205	7.753
AM bidrag, person inkl. renter ¹	1.471	1.482	1.523	1.641
Moms	4.477	3.921	4.308	4.470
A-skat	1.047	828	809	880
Selskabs- og fondsskat	871	410	390	827
Renter og gebyrer	1.071	1.069	1.167	1.356
Punktafgifter	220	168	204	211
AM bidrag, indeholdelsespligtige mv.	253	220	416	453
Lønsum	25	26	48	31
Told	25	173	301	92
Vægtafgift	110	115	124	132
Øvrige skatter og afgifter	74	83	116	108
Manuelle korrektioner ²	-94	-92	-418	-1.121
Skatte- og afgiftsrestancer i alt	16.734	15.438	16.193	16.833
Måltal	9.700	9.700	9.700	9.700
Difference ift. Måltallet	7.034	5.738	6.493	7.133

¹ Ny opgørelsesmetode fra 2010 efter aftale med Finansministeriet. Den hidtidige opgørelsesmetode baserede sig på regnskabstal i opkrævningssystemet SAP og indeholdt visse ikke inddrivelsesmodne beløb. Den nye metode baserer sig på inkassosaldoen fra restancesystemet KMD-IND.

² Begrebet manuelle korrektioner dækker over restancer, der henover et måneds-skifte enten ikke skal medregnes (negativ korrektion) eller tillægges (positiv korrektion), idet restancens korrekte status ikke er registreret i SKATs restancesystemer på måletidspunktet.

Fra 3. kvartal til 4. kvartal er de samlede restancer steget 640 mio. kr. Personrestancerne er steget med 666 mio. kr., og virksomhedsrestancerne er faldet med 26 mio. kr. Den betydelige stigning i personrestancerne er sæsonbettinget stigning, fordi personrestskatter for indkomståret 2009 forfalder til betaling i september, oktober og november 2010. Stigningen i selskabsskatterne på 437 mio. kr. er dels sæsonbetonet idet såvel a conto selskabsskatter og restselskabsskatter forfalder i november måned og dels forårsaget af en enkelt større sag på 304 mio. kr., der fejlagtigt er medregnet. Et tilsvarende beløb indgår derfor som negativt beløb under de manuelle korrektioner. I de manuelle korrektioner indgår yderligere 4 større fejl vedrørende moms på i. alt 607 mio. kr.

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

2.6.4. Øvrige restancer

I 4. kvartal 2010 er øvrige restancer afgifter på i alt ca. 18,5 mia. kr., hvilket er ca. 3,7 mia. kr. over måltallet på 14,8 mia. kr. Det er en stigning fra 3. kvartal til 4. kvartal på 478 mio. kr.

Tabel 21: Øvrige restancer (mio. kr.)

Øvrige restancer, mio. kr.				
	1. kvartal 2010	2. kvartal 2010	3. kvartal 2010	4. kvartal 2010
Boligstøtte	592	604	627	651
Daginstitution mv.	273	282	282	293
Ejendomsskat mv. ¹	212	185	185	194
Kontanthjælp mv.	508	523	538	564
Parkeringsafgift	93	99	104	107
Underholdsbidrag	5.167	5.095	5.214	5.352
Øvrige krav	551	586	615	651

	rindskudslån		60.311	20.144	63.004	21.043	65.852	21.995	68.491	22.876
Daginstitution	Daginstitution		181.799	181.799	188.677	188.677	187.748	187.748	192.600	192.600
Daginstitution	Daginstitution, regulering		19.783	19.783	21.833	21.833	22.198	22.198	23.709	23.709
Daginstitution	For meget tilskud privat børnepas.		389	389	348	348	342	342	340	340
Daginstitution	Skolefritidsordning (SFO)		64.464	64.464	68.604	68.604	70.611	70.611	74.654	74.654
Ejendomsskat	Byggetilladelse		3.266	3.266	2.925	2.925	2.912	2.912	3.209	3.209
Ejendomsskat	Bygningsgebyr		551	551	609	609	899	899	749	749
Ejendomsskat	Ejendomsskat		203.676	203.676	172.692	172.692	169.552	169.552	169.834	169.834
Ejendomsskat	Renholdelse af veje		19	19	19	19	14	14	20	20
Ejendomsskat	Vejvedligeholdelse		1.552	1.552	3.384	3.384	1.519	1.519	1.188	1.188
Ejendomsskat	Boligopvarm lejelov §46b		29	29	50	50	48	48	48	48
Ejendomsskat	Bortskaffelse af affald - husholdning		-	-	449	449	2.695	2.695	7.780	7.780
Kontanthjælp	Kontanthjælp §§91-94 (netto)	50%	246.638	123.319	252.911	126.456	259.306	129.653	269.762	134.881
Kontanthjælp	Kontanthjælp §§91-94 (Brutto)	50%	234.072	117.036	242.597	121.299	250.598	125.299	264.291	132.146
Kontanthjælp	Kontanthjælp, ej forfalden		245	245	40	40	11	11	14	14
Kontanthjælp	Lån, lov om aktiv socialpolitik	50%	1.853	926	2.049	1.024	2.223	1.112	2.322	1.161
Kontanthjælp	Øvrige krav efter Serviceloven	50%	7.753	3.877	6.696	3.348	7.157	3.579	7.784	3.892
Kontanthjælp	Kontanthjælp, dom	50%	17.557	8.779	18.913	9.457	18.705	9.352	19.403	9.701
P afgifter	P afgifter		93.009	93.009	99.454	99.454	104.199	104.199	106.736	106.736
Underholdsbidrag	Underholdsbidrag	100%	5.157.261	-	5.084.882	-	5.203.218	-	5.340.652	-
Underholdsbidrag	Uretmæssigt bidrag	100%	10.175	-	10.399	-	10.611	-	11.290	-
Øvrige krav	Vand		16.767	16.767	15.614	15.614	13.711	13.711	12.231	12.231
Øvrige krav	Renovation		2.754	2.754	2.189	2.189	2.463	2.463	2.559	2.559
Øvrige krav	Gæld til kommunen		181.850	181.850	192.128	192.128	199.891	199.891	200.476	200.476
Øvrige krav	Gebyr og afgifter til kommune		54.436	54.436	54.403	54.403	54.404	54.404	54.650	54.650
Øvrige krav	Repatrieringslov §9		16	16	16	16	16	16	16	16
Øvrige krav	Opholdsbetaling		7.390	7.390	6.596	6.596	6.709	6.709	7.269	7.269
Øvrige krav	Børnefamilieydelse	100%	12.913	-	13.794	-	15.184	-	16.163	-
Øvrige krav	Udlånsgebyr, bøger		7.478	7.478	8.983	8.983	9.375	9.375	10.606	10.606
Øvrige krav	Udenlandsk underholdsbidrag		50.348	50.348	50.445	50.445	50.330	50.330	51.612	51.612
Øvrige krav	Uretmæssige	50%								

	sygedagpenge		60.733	30.366	63.150	31.575	66.686	33.343	73.830	36.915
Øvrige krav	Folkeregisterbø- de		280	280	241	241	366	366	466	466
Øvrige krav	uddannelseslån §42	50%	1.312	656	1.306	653	1.177	589	1.120	560
Øvrige krav	Garantiforp. udlændl.§9	50%	2.020	1.010	2.492	1.246	2.432	1.216	3.543	1.772
Øvrige krav	Forskudv. udbet. af sygedp.	50%	1.161	580	1.115	558	941	470	1.025	512
Øvrige krav	For meget udbe- talt pension	100%	27.170	-	28.628	-	28.835	-	32.136	-
Øvrige krav	Plejhjem		832	832	920	920	924	924	779	779
Øvrige krav	For meget udbe- talt børnetilskud		14.797	14.797	15.535	15.535	15.484	15.484	16.572	16.572
Øvrige krav	Miljøgebyr		2.418	2.418	2.091	2.091	1.852	1.852	1.804	1.804
Øvrige krav	Levnedsmiddel- kontrolgebyr		84	84	82	82	78	78	77	77
Øvrige krav	Skrottingsafgift		113	113	122	122	118	118	140	140
Øvrige krav	Spilleautomataf- gifter		560	560	577	577	569	569	561	561
Øvrige krav	Udlånsafgift, bøger		152	152	162	162	172	172	231	231
Øvrige krav	Forbrugsafgifter el,gas,varme		27.510	27.510	28.223	28.223	31.261	31.261	32.089	32.089
Øvrige krav	Musikskole		2.050	2.050	2.121	2.121	2.160	2.160	2.419	2.419
Øvrige krav	Kirkegårde		221	221	208	208	256	256	282	282
Øvrige krav	Husleje		7.617	7.617	8.070	8.070	8.480	8.480	8.350	8.350
Øvrige krav	Vand for- brug/tilslutning/v edligehold		3	3	1.543	1.543	2.753	2.753	4.313	4.313
Øvrige krav	Andre krav - kom- ejet forsy- ningsvirk.		5	5	2.229	2.229	4.463	4.463	8.933	8.933
Øvrige krav	Afgift for råden over vejareal		2.958	2.958	2.517	2.517	2.255	2.255	2.269	2.269
Øvrige krav	Bådpladsleje		1.859	1.859	2.007	2.007	2.168	2.168	2.189	2.189
Øvrige krav	Tvangsbøde, planl. §51 a,stk. 5		167	167	23	23	6	6	24	24
Øvrige krav	Bortskaffelse af affald – virksom- hed		-	-	64	64	417	417	1.417	1.417
Øvrige krav	El/gas/varme - for- brug/tilslutning		18	18	2.278	2.278	4.353	4.353	7.921	7.921
Øvrige krav	Spildevand af- tag/tilslut/vedlige hold		728	728	5.918	5.918	12.923	12.923	26.759	26.759
Øvrige krav	Erstatningskrav		3.696	3.696	5.710	5.710	7.557	7.557	7.843	7.843
Øvrige krav	Flytteregning		41.865	41.865	43.909	43.909	43.752	43.752	38.705	38.705
Øvrige krav	Uretmæssig overskydende	100%	110	-	110	-	109	-	124	-

	skat									
Øvrige krav	For meget udbetalt løn		19.015	19.015	21.897	21.897	23.587	23.587	26.814	26.814
Øvrige krav	Statsafgifter		-	-	3.151	3.151	3.767	3.767	4.230	4.230
Totaler for kommunale krav			7.389.871	1.545.295	7.372.477	1.580.475	7.563.401	1.629.200	7.809.729	1.701.737

Den samlede restancemasse vedrørende kommunale krav udgør ca. 7,8 mia. kr., hvilket som nævnt er 247 mio. kr. højere end i 3. kvartal. Som følge af statsrefusion er kommunernes reelle restancer imidlertid ca. 1,7 mia. kr.

De største poster er underholdsbidrag, som udgør ca. 5,3 mia. kr., kontanthjælp, som udgør ca. 564 mio. kr., og boligsikring, som udgør ca. 316 mio. kr. For underholdsbidrag er der 100 pct. statsrefusion og for de to øvrige 50 pct. statsrefusion.

I aftalen mellem regeringen og Kommunernes Landsforening om kommunernes økonomi for 2011 indgår de kommunale restancer som et tema. Aftaleteksten er optrykt i kvartalsrapporten for 1. kvartal 2010, SAU alm. del - [Bilag 246](#) (2009-10). Initiativerne er omfattet af Skatteministeriets handleplan på inddrivelsesområdet, der som nævnt ovenfor er sendt til Skatteudvalget.

Parterne er enige om at følge udviklingen i de kommunale restancer og gøre status i foråret 2011. Samarbejdet med Kommunernes Landsforening om udarbejdelse af "best practice" anbefalinger med henblik på at styrke den fælles opkrævnings- og inddrivelsesopgave fortsætter, jf. også kommuneaftalen.

2.6.6. Lønindeholdelser

Af nedenstående tabel 18 fremgår, at det gennemsnitlige antal månedlige lønindeholdelser i 2008 var ca. 48.500, der affødte en gennemsnitlig samlet månedlig indbetaling på ca. 50,7 mio. kr.

I 2009 er det gennemsnitlige antal månedlige lønindeholdelser steget til ca. 58.800, som har affødt en gennemsnitlig samlet månedlig indbetaling på ca. 69,9 mio. kr.

I 2010 ses en yderligere stigning, idet det gennemsnitlige månedlige antal lønindeholdelser nu udgør ca. 75.800, hvilket har affødt en gennemsnitlig månedlig indbetaling på ca. 82 mio. kr. Også den restancemasse, der er anmeldt til inddrivelse via lønindeholdelse, er steget markant. Årligt inddrives således nu knap 1 mia. kr. ved lønindeholdelse.

Det kan konstateres, at der i forhold til 2008 er sket en stigning i antallet af lønindeholdelser på ca. 57 pct. og en stigning i de indbetalte beløb på ca. 62 pct. Dette på trods af at den aktuelle finanskrisen også har påvirket de private borgers likviditet, jf. ovenfor.

Lønindeholdelser kan gennemføres helt ned til restancer på 100 kr., der tillige er den størrelsesmæssige nedre grænse for krav, der overhovedet kan sendes til inddrivelse. Det er et effektivt inddrivelsesmiddel. Der er i marts 2011 gennemført en lovændring, som yderligere øger mulighederne for lønindeholdelse.

Tabel 24

	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	År 2010
Hele året	48.426	58.821	75.817	608.550.222	838.852.364	988.674.261
Gennemsnit første kvartal	53.300	57.330	71.724	58.527.271	71.600.492	81.003.936
Gennemsnit første halvår	45.615	55.597	70.500	52.148.541	69.933.168	81.375.017
Gennemsnit første 3 kvartaler	43.958	56.318	72.344	46.476.128	68.191.565	79.537.454
Månedligt gennemsnit hele året	48.426	58.821	75.817	50.712.519	69.904.364	82.389.522

3. Interne forhold

3.1. Personaleforhold, tilgang, afgang, status samt sygefravær

Nedenstående tabel 25 viser udviklingen i antallet af ansatte i Skatteministeriet i 4. kvartal af 2010.

Tabel 25

Ansatte i Skatteministeriet	Primo 4. kv. 2010	Årsværk	Ultimo 4. kv. 2010	Årsværk
Antal ansatte i Skatteministeriet (medarbejdere og ledere) ¹	Ca. 7.773	Ca. 7.566	Ca. 7.714	Ca. 7.507
Antal ansatte med ekstraordinær tjenestefrihed ²	Ca. 113	Ca. 108	Ca. 100	Ca. 96

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 26 viser sygefravær i Skatteministeriet i 4. kvartal 2010:

Tabel 26

Sygefravær	Bruttosygefravær	Nettosygefravær
4. kvartal 2010	2,79 fraværssdage pr. medarbejder	1,94 fraværssdage pr. medarbejder
4. kvartal 2009	2,93 fraværssdage pr. medarbejder	2,01 fraværssdage pr. medarbejder

Bruttosygefraværet svarer til fraværssdage i alt pr. medarbejder inkl. længerevarende sygefravær. Nettosygefraværet svarer til fraværssdage pr. medarbejder ekskl. længerevarende sygefravær. Længerevarende sygefravær er fravær i mere end 30 arbejdsdage.

Brutto- og nettosygefraværet for 4. kvartal 2010 er stort set uændret i forhold til det tilsvarende kvartal i 2009 – men udviser dog en svagt faldende tendens. Skatteministeriet fortsætter med at have fokus på området – og håber at kunne nedbringe sygefraværet yderligere.

3.2. Ledelse og lederundersøgelse

Lederundersøgelsen, der blev gennemført i 2010, har bl.a. medvirket til, at der i 2011 inden for ledelse vil være fokus på kompetenceudvikling indenfor kommunikation, styring og strategi (heri indgår bl.a. et projekt om målsættende ledelse). Desuden arbejdes der videre med den fælles regionale lederudviklingsplan.

På baggrund af lederundersøgelsen skal regionerne i løbet af 1. halvår 2011 udarbejde en samlet ledelsesudviklingsplan for at identificere de områder, hvor der er størst behov for at igangsætte tiltag til at støtte lederudviklingen. I Koncerncentret gennemføres et lederforløb, hvori bl.a. indgår lederdialog, hvor der i foråret 2011 afprøves et nyt koncept, og gennemføres en kontorchefkonference. Målsættende ledelse har været et af fokusområderne i 2010, og arbejdet fortsætter i 2011. I handleplanen for målsættende ledelse for 2011 indgår 3 dele:

- 3 pilotprojekter, hvor forskellige typer af tiltag til at understøtte målsættende ledelse afprøves
- Kommunikationsdel, som handler om at styrke lederkommunikation og kommunikationen af mål og resultater
- Kompetencedelen, som bl.a. skal handle om at dygtiggøre ledere indenfor målsættende ledelse. Det omfatter flere typer af aktiviteter, både egentlig uddannelse, workshops, coaching m.,m.

Der er identificeret tre initiativer i kompetencedelen:

- A. tilbud til ledere, der mangler et grundforløb
- B. tilbud til ledere, der har behov for overbygning på deres kompetencer på området, og
- C. tilbud til de ledere, der er bedst klædt på til opgaven. En gruppe af disse bliver samtidig udpeget til rollemodeller, og de vil blive inddraget i projektet til inspiration og kommunikation af metoder og gode resultater.

3.3. HR-understøttelse af inddrivelsen

I handleplanen for inddrivelsesområdet er et af initiativerne en vedvarende HR indsats på området. Der er nedsat et tværorganisatorisk projekt – ”Inddrivelse – en langsigtet HR-indsats” – som har til formål at udarbejde en langsigtet HR handleplan, der skal styrke Inddrivelsen – såvel ledelses- som kompetence-mæssigt.

Projektet har i 4. kvartal 2010 gennemført en undersøgelse på inddrivelsesområdet og udarbejdet en rapport, som belyser Inddrivelsens udfordringer i et HR-perspektiv. Rapporten er drøftet med ledelsen og repræsentanter for medarbejderne i Inddrivelsen samt med andre relevante interessenter i organisationen. På baggrund af dette arbejde er der udarbejdet en handleplan for HR-understøttelse af inddrivelsesområdet 2011-2013.

3.4. Medarbejderundersøgelse 2010

Skatteministeriet har i oktober 2010 gennemført en medarbejderundersøgelse blandt alle medarbejdere. Resultaterne er offentliggjort internt i organisationen den 30. november 2010.

Næsten hver anden medarbejder giver i undersøgelsen udtryk for, at de i høj grad er tilfredse med deres arbejdsplads. Den anden halvdel af medarbejderne er i overvejende grad tilfredse og 9 pct. giver udtryk for, at de ikke er tilfredse med deres arbejdsplads. 67 pct. af medarbejderne føler sig i høj grad motiveret og engageret i arbejdet og 76 pct. er i høj grad villige til at yde en ekstra indsats.

Generelt udtrykker medarbejderne stor tilfredshed med det psykiske arbejdsmiljø i Skatteministeriet. Mere end halvdelen af medarbejderne svarer på en lang række områder, at de i høj til meget høj grad oplever, at en række essentielle forhold i det psykiske arbejdsmiljø indfries. Der er dog nogle få områder, hvor der er nogle fælles udfordringer i det psykiske arbejdsmiljø, som ses på tværs af landet.

Det handler om indflydelse på mængden af arbejde og oplevelsen af, om man får vigtige beslutninger, ændringer og fremtidsplaner i god tid.

Medarbejderundersøgelsen peger sammenholdt med lederundersøgelsen på, at der på landsplan er behov for at fokusere på ledelseskommunikation, relationer i forhold til helhedstænkning på tværs af organisationen, proceskultur og kompetenceudvikling. Samtidig viser undersøgelse, at der er behov for en vedvarende organisatorisk indsats mod stress. Flere af disse fokusområder er indarbejdet i den nye virksomhedsplan for 2011. Derudover foretage der yderligere analyser af resultaterne i løbet af foråret 2011 herunder, hvilke faktorer der påvirker medarbejdernes oplevelse af stress.

Fakta om undersøgelsen:

- Undersøgelsen er gennemført med en svarprocent for medarbejderne på 85,9 pct. (6.608 svar ud af 7.691 mulige).
- Lederne har kun deltaget i dele af undersøgelsen, idet der som nævnt blev gennemført en lederundersøgelse i foråret 2010.

4. Systemmodernisering

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