



Talepapir – åbent samråd d. 26. juni 2013 om udviklingen i sagsbehandlingstider og opfyldelse af SKATs måltal

Samrådsspørgsmål AN

Ministeren bedes redegøre for udviklingen i sagsbehandlingstiderne i skatte-, vurderings- og motorankenævn, Landsskatteretten og for bindende svar hos SKAT og Skatterådet, opfyldelse af måltal for svartider på telefonopkald, mailhenvendelser og kundetilfredsheden.

Fakta-ark med 7
tabeller udleveres

Det stillede spørgsmål er meget bredt og omfatter store dele af Skatteministeriets koncern. Da spørgsmålet rummer mange tal og opgørelser, har jeg valgt at uddele et fakta-ark med 7 tabeller, så det er lettere for spørgerne og tilhørerne at følge med i min besvarelse.

Kvartalsvise opgørelser
til Skatteudvalget

Det er i øvrigt aftalt med formanden for skatteudvalget, at SKAT fremover sender kvartalsvise opgørelser til Skatteudvalget af sagsbehandlingstider.

Der redegøres for
udviklingen i perioden
2010 til og med 1.
kvartal 2013

Jeg har valgt at gå tilbage til 2010, og jeg vil redegøre for udviklingen i sagsbehandlingstider og opfyldelse af

måltal til og med 1. kvartal 2013.

Vurderings-, motor og
skatteankenævn

Første del af spørgsmålet vedrører ankenævnene. Ankecentret, som er sekretariat for alle ankenævnene har oplyst mig om udviklingen i sagsbehandlingstiderne. Jeg kan henvise til tabel 1 i fakta-arket, hvor den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i 2010, 2011 og 2012 er angivet for hvert af de tre ankenævn.

Opgørelsesmetode

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid er opgjort uden sager, der er tilbagekaldt, eller sager, der har været berostillede.

Gennemsnitlig
sagsbehandlingstid i
2012 på 25 måneder i
vurderingsankenævn

I vurderingsankenævnene er den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i 2012 på 25 måneder. Den har i hele den oplyste periode været meget lang – også for lang.

Sagspukler i 2008 og
2009

Ejendomsvurderingerne i 2007 og 2008 blev lavet under finanskrisen, hvor priserne på ejendomme faldt. Det gav et meget stort antalklagesager til vurderingsankenævnene i 2008 og 2009.

Der opstod en sagspukkel, som gradvist er blevet nedbragt. Primo 2010 var beholdningen således knap 25.000 sager, mens den primo 2013 er reduceret til 9.000 sager. Det forventes, at størsteparten af disse sager kan afsluttes i

2013, hvorfor beholdningen ved udgangen af 2013 hovedsagelig vil bestå af sager, der er modtaget i 2013.

Der er yderligere en sagsgruppe vedrørende genoptagelse af sager om fradrag i grundværdien for grundforbedringer, de såkaldte FFF-sager. Sidste frist for at indgive begæring om genoptagelse var maj 2013. Disse sager er mere tidskrævende end de øvrige vurderingssager, men det forventes, at beholdningen af denne type sager ved udgangen af 2013 primært vil bestå af sager, der er modtaget i 2012 og 2013.

Stigende
sagsbehandlingstid i
motorankenævnene

I motorankenævnene har sagsbehandlingstiden været stigende i 2011 og 2012. Dette skyldes en sagspukkel, hvor antallet af klager i 2010 blev næsten tredoblet i forhold til de tidligere år, da SKAT gennemførte et kontrolprojekt vedrørende eksporterede biler – de såkaldte ”kilometersager”. Der kom ca. 2.000 klager.

Sagerne fra kontrolprojektet er nu afsluttede, men da der er sket en ophobning af øvrige sager, forventes det, at sagsbeholdningen først primo 2014 vil være nået ned på tidligere års niveau på mellem 700 til 900 sager.

Stabil
sagsbehandlingstid på

I skatteankenævnene har den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i de

ca. 9 måneder i
skatteankenævnene

sidste tre år været omkring ni måneder. Forventningen er, at sagsbehandlingstiden i 2013 vil være på samme niveau, da der stadig bruges ressourcer på at nedbringe sagspuklen på vurderingsområdet.

Den gennemsnitlige
sagsbehandlingstid i
Landsskatteretten ligger
på 7-8 måneder

Landsskatteretten har oplyst mig om, at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid er steget fra 7,2 måneder i 2010 til 7,9 måneder i 2012. Det fremgår af tabel 2 i fakta-arket. Stigningen skyldes bl.a. vurderingssagerne, hvor Landsskatteretten i 2012 har afsluttet et stort antal.

Store forskelle i
sagsbehandlingstiderne
på de enkelte sager

De gennemsnitlige sagsbehandlingstider dækker over meget store forskelle i sagsbehandlingstiden for de enkelte sager. Det fremgår af tabel 3 i fakta-arket. Nogle sager kan afsluttes hurtigt, andre sager må afvente andre begivenheder, fx retsmøder om syn og skøn eller afslutning af en straffesag.

Stor brugertilfredshed
med Landsskatteretten

I 2010 og 2011 er der gennemført brugertilfredshedsundersøgelser blandt en række professionelle rådgivere. De professionelle brugere udtrykker stor tilfredshed med Landsskatterettens sagsbehandling og afgørelser, og sagsbehandlingstiden anses generelt ikke for at være et problem.

Sagsbehandlingstider

SKAT behandler mere end 4.000

for bindende svar i SKAT

bindende svar om året. SKAT har som målsætning, at 90 pct. af anmodninger om bindende svar skal være behandlet indenfor 3 måneder. Som det fremgår af tabel 4 i fakta-arket er dette mål opfyldt i alle årerne. Mellem 90 pct. og 96 pct. af bindende svar i SKAT er behandlet indenfor 3 måneder.

Sagsbehandlingstider for bindende svar i Skatterådet er ca. 180 dage

Skatterådet behandler mellem 300-350 anmodninger om bindende svar om året. Det fremgår af tabel 5 i fakta-arket at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i perioden 2010 til 1. kvartal 2013 er stort set uændret – fra 178 til 181 dage.

Det fremgår også af tabellen, at over halvdelen af sagerne er afgjort indenfor 6 måneder.

Særlig fokus på sagsbehandlingstiden for bindende svar i Skatterådet

SKAT har oplyst, at der i 2013 er særlig fokus på sagsbehandlingstiden for bindende svar, der behandles af Skatterådet. Det sker bl.a. ved en månedlig opfølgning på antallet af sager, aldersspredningen af sagerne og sagsbehandlingstiden.

Servicemål på 3 minutter i svartid på telefonen

SKAT har et servicemål om, at borgere og virksomheder maksimalt skal vente 3 minutter på telefonen. SKAT fokuserer imidlertid også på den samlede kundetilfredshed frem for isoleret at se på ventetid på telefonen, og jeg vil senere

redegøre for kundetilfredsheden.

Svartiderne ligger på ca.
4-5 minutter

Som det fremgår af tabel 6 i fakta-arket har den gennemsnitlige svartid på borgeres og virksomheders telefonopkald til SKAT ligget på mellem 238 sekunder i 2010 og 291 sekunder i 1. kvartal 2013. Det svarer til 4-5 minutter.

Initiativer til at sikre
målopfyldelsen

SKAT har iværksat flere initiativer for at sikre opfyldelsen af servicemålet på en ventetid på 3 minutter.

Der arbejdes på en call-back funktion, således at SKAT kan ringe tilbage til kunden, når en medarbejder er ledig. SKAT har også øget antallet af telefonsluser og har fokus på vagtplan og medarbejdernes tilgængelighed på telefonen.

Svartid på e-mails: 93
pct. besvares inden 5
dage

SKAT har som mål, at 80 pct. af e-mails skal være besvaret inden 5 dage. Som det fremgår af tabel 6 i fakta-arket ligger SKAT langt over dette mål, og i 1. kvartal 2013 er mere end 93 pct. besvaret inden 5 dage.

Det har desværre ikke været muligt at opgøre sammenlignelige svartider for 2010 og 2011, da registreringerne blev foretaget på en anden måde.

Kundetilfredsheden

Kundetilfredsheden i SKAT opgøres på

opgøres på en skala fra 1 til 5

en skala fra 1 til 5, hvor 5 er udtryk for stor tilfredshed med SKAT.

I tabel 7 i fakta-arket er der en oversigt over udviklingen i kundetilfredsheden på forskellige områder.

Mål på finansloven

I SKATs overordnede mål på Finansloven indgår to indeksmål – et for borgernes og et for virksomhedernes tilfredshed og holdning til SKAT og skattebetaling. Begge mål er fastsat til 3,8 hvert år frem til 2017.

Borgernes tilfredshed med SKAT er høj

Indeksmålet for borgerdelen er i alle tre år på 3,8 og opfylder dermed SKATs mål på Finansloven. Målingen er udtryk for en meget høj tilfredshed med SKAT.

Virksomhedernes tilfredshed med SKAT er fortsat høj

Indeksmålet for virksomhedsdelen lå i 2010 og 2011 på 3,8 og opfyldte dermed SKATs mål på Finansloven. I 2012 er indekset faldet lidt til 3,7, men ligger fortsat højt.

Tilfredsheden med SKATs hjemmeside ligger på 3,2-3,3

Kundetilfredsheden med SKATs hjemmeside ligger stabilt på 3,2-3,3 i hele perioden. SKAT har fokus på et brugervenligt design og forståelige informationer.

Kundetilfredshed med e-mails på 3,5 i 1. kvartal 2013

Kundetilfredsheden med besvarelse af e-mails ligger på 3,5, d.v.s. på lidt under SKATs egen målsætning på 3,6. SKAT

arbejder på at forbedre processerne, så kunderne fremover vil opleve en endnu bedre og hurtigere besvarelse af henvendelserne til SKAT.

Kundetilfredshed med telefoni er 3,9 i 1. kvartal 2013

Kundetilfredsheden med telefonbetjeningen ligger højt med 3,9 i 1. kvartal 2013. Selvom ventetiderne er lidt længere end SKATs servicemål, så er kunderne tilfredse med SKATs betjening, og SKAT arbejder som jeg tidligere har nævnt på at gøre det endnu bedre.