



J.nr. 13-5712949
Den 18. december 2013

Til Folketinget – Skatteudvalget

Hermed sendes oversigt over telefoniske og elektroniske henvendelser til SKAT for perioden fra 1. januar 2013 til 30. november 2013.

Jonas Dahl

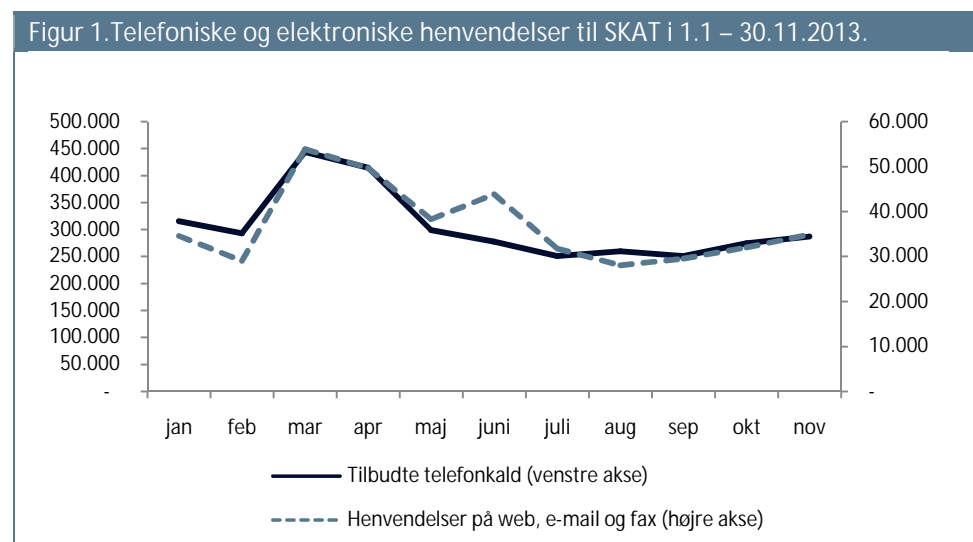
/

Lars Tjørby Rasmussen

Folketingets Skatteudvalg er blevet stillet i udsigt en kvartalsvis orientering om antal elektroniske henvendelser til SKAT.

Her følger den første orientering med antal elektroniske henvendelser til SKAT, som suppleres med antal telefoniske henvendelser til SKAT.

Antallet af telefoniske og elektroniske henvendelser til SKAT i perioden 1. januar til 30. november 2013 fremgår nedenfor af figur 1:



Anm.: Opgørelsen af telefoniske henvendelser omfatter tilbudte kald, hvilket er summen af kald, der er tabt i kø eller er besvaret af en medarbejder. Kald, der er tabt i kø, kan fx være tabt, fordi spørgsmålet blev besvaret i et speak, eller fordi ventetiden var for lang. Kald, der er tabt ved telefonudbyderen eller i telefonsystemet på grund af manglende kapacitet i peakperioder, er ikke medregnet.

Det store antal telefoniske og elektroniske henvendelser i marts og april skyldes fristen (1. maj) for indtastning af ændringer til årsopgørelsen.

I juni er der ligeledes et stort antal henvendelser til SKAT forud for fristen (3. juli) for aflevering af den udvidede selvangivelse.

Fra oktober til november er der en mindre stigning i antallet afsåvel telefoniske som elektroniske henvendelser. Stigningen skyldes især, at forskudsopgørelsen for 2014 er blevet tilgængelig på skat.dk.