



J.nr. 13-6381630  
Den 19. december 2013

Til Folketinget – Udvalget for Landdistrikter og Øer

Hermed sendes svar på spørgsmål nr. 32 af 28. november 2013 (alm. del).  
Spørgsmålet er stillet efter ønske fra Esben Lunde Larsen (V).

Jonas Dahl

/

Jørgen Pedersen

## Spørgsmål

Ministeren bedes oplyse, hvad der findes af kundetilfredshedsundersøgelser om enkelte skattecentre samt hovedindholdet af sådanne.

## Svar

Jeg skal henholde mig til følgende, som jeg har modtaget fra SKAT:

”SKAT gennemfører i samarbejde med Danmarks Statistik en årlig holdningsundersøgelse af borgeres og virksomheders holdninger til SKAT og skattesystemet. I holdningsundersøgelsen indgår kundetilfredsheden med SKATs kundebetjening sammen med en række andre elementer om bl.a. borgernes og virksomhedernes oplevelse af retssikkerheden i forbindelse med SKATs myndighedsudøvelse. Holdningsundersøgelsen belyser imidlertid ikke kundetilfredsheden i forhold til de enkelte skattecentre.

Udover holdningsundersøgelsen udfører SKAT løbende specifikke tilfredshedsmålinger for så vidt angår SKATs behandling af telefoniske og skriftlige henvendelser, og for så vidt angår SKAT.dk. Disse undersøgelser er imidlertid heller ikke opdelt i forhold til de enkelte skattecentre.

Baggrunden er, at SKATs opgaver er organiseret i en landsdækkende struktur, hvor de forskellige funktioner og arbejdsopgaver er samlet på relativt få skattecentre. Specialiseringen på de enkelte steder rundt i landet betyder, at det er forskellige opgaver, der løses ved de enkelte skattecentre. Derfor er det ikke muligt at foretage en systematisk sammenligning af kundetilfredsheden mellem skattecentre.”