



Notat

Indsats
Borgere

18. marts 2015

Handleplan – eksternt og internt i SKAT

I efteråret 2014 var der i medierne kritik af SKATs kontroller i bilbranchen. Der blev dermed skabt en usikkerhed om kontrolarbejdet, som SKAT havde en interesse i at undersøge. SKAT bad derfor det uafhængige analysebureau Wilke om at foretage en kvalitativ undersøgelse hos de bilforhandlere, som SKAT besøgte i 2014 i forbindelse med indsatsprojektet ”Flytning af avance på biler”. Wilkes undersøgelse er nu kommet som en rapport.

Rapporten konkluderer, at:

- SKAT overholder de formelle regler.
- SKAT medarbejdere er imødekommende.
- Flere bilforhandlere har oplevet, at SKATs medarbejdere som udgangspunkt mener, at virksomheden har snydt.
- Bilforhandlere efterlyser mere konkret viden og læring om fastsættelse af værdi.
- Bilforhandlerne oplever SKATs kontroller som en mental og ressourcemæssig belastning.
- Bilforhandlerne efterlyser, at SKATs medarbejdere får øget kendskab til og forståelse for branchen.
- Bilforhandlerne oplever SKATs kontroller som konkurrenceforvridende.
- En mindretal af bilforhandlerne har oplevet SKATs medarbejdere som truende.

Rapportens konklusioner giver anledning til, at SKAT iværksætter en række interne initiativer og initiativer i forhold til eksterne parter. Hovedoverskrifterne er:

1. SKATs samarbejde med bilbranchen intensiveres.
2. SKAT vurderer behov for at informere om krav til værdiansættelse.
3. SKAT revurderer bilprojekterne.
4. SKAT styrker det ledelsesmæssige tilsyn.
5. SKAT arbejder med professionel adfærd.

SKAT har nedsat en projektgruppe, der skal løse nedenstående initiativer inden for de angivne frister.

1 Samarbejde med bilbranchen intensiveres

SKAT ønsker at intensivere samarbejdet med brancheorganisationer, gerne som et partnerskab. Formålet er at skabe en fælles opfattelse af, hvordan SKATs medarbejdere kan få et bedre kendskab til bilbranchens vilkår og registreringsmetoder.

Et andet formål er at komme til en fælles forståelse med branchen af, hvordan kontroller kan gennemføres og hvilket materiale, der skal lægges til grund ved værdiansættelser mv.

SKAT har allerede flere kontaktflader til bilbranchens organisationer og medlemmer. Der vil være synergi i at koordinere arbejdet i disse fora.

SKAT aftaler konkret samarbejdet på møder med de to brancheorganisationer på bilområdet i april måned 2015.

2 SKAT vurderer behov for at informere om krav til værdiansættelser

Lovens regler om overflytning af avance angiver ikke, hvilke parametre, som SKAT konkret kan lægge vægt på ved vurderingen af, om der er sket en overflytning af avance fra en ny bil til en brugt bil, der tages i bytte, eller til ekstraudstyr der tilkøbes. Dette beror på en vurdering fra sag til sag.

Bilforhandlerne har påklaget en lang række af SKATs afgørelser om overflytning af avance til Landsskatteretten. Det er SKATs forventning, at Landsskatterettens afgørelser i disse sager vil bidrage til at belyse beviskravene til dokumentationen i sager om overflytning af avance.

SKAT vil herefter vurdere behovet for at kommunikere vejledende regler ud til såvel bilforhandlere som SKATs medarbejdere, som nærmere præciserer, hvilke forhold SKAT kan forventes at lægge vægt på ved SKATs konstatering af, om der er sket overflytning af avance på biler.

3 SKAT revurderer bilprojekter

SKAT revurderer arbejdet i projekter, der omfatter biler og bilbranchen. Revurderingen sætter fokus på at løse de udfordringer, som undersøgelsen har vist. Det betyder konkret, at SKAT sætter mere fokus på analyser og vejledning, at SKAT afstemmer forventninger med bilforhandlerne, og at SKAT sikrer ensartede procedurer i kontrollen.

3.1 SKAT sætter mere fokus på analyser og vejledning

SKAT sætter mere fokus på analyser af bilområdet for at dokumentere tendenser og afvigelser. Det vil give et revideret grundlag for udvælgelse til kontrol i bilbranchen. Der bliver satset mere på information og vejledning af bilforhandlerne

og mindre på kontrol. Der er inden udgangen af september 2015 udarbejdet nye arbejdsgange.

3.2 SKAT afstemmer forventninger med bilforhandlerne

SKAT opstiller klare retningslinjer for, hvordan medarbejderne i kontrolsager på bilområdet afstemmer forventninger med de kontrollerede virksomheder om kontrolsagens tids- og ressourcemæssige omfang, forløb og afslutning. Retningslinjerne foreligger inden udgangen af juni 2015.

3.3 SKAT sikrer ensartede procedurer i kontrollen

SKAT gennemgår og reviderer drejebøger i bilprojekterne i forhold til emnerne indledning, gennemførelse og afslutning af kontrol. Formålet er at sikre ensartede processer i kontrollen. Gennemgangen er afsluttet inden udgangen af juni 2015.

4 SKAT styrker det ledelsesmæssige tilsyn

SKAT styrker det ledelsesmæssige ansvar og tilsyn i bilprojekterne. Det betyder konkret, at SKAT ændrer organisationen på bilområdet, og at SKAT præciserer roller og ansvar mellem lederne.

4.1 SKAT ændrer organisationen på bilområdet

SKAT justerer organisationen af de enheder, der arbejder med bilbranchen. Justeringen betyder, at to enheder lægges sammen til en, at det ledelsesmæssige tilsyn skærpes ved, at lederne involveres i dele af kontrolsagerne, fx ved at de godkender afgørelser og deltager i udvalgte kontrolbesøg, og at der skabes et stærkere fagligt miljø. SKAT gennemfører justeringen pr. 15. april 2015.

4.2 SKAT præciserer roller og ansvar i projekterne

SKAT præciserer roller og ansvarsfordelingen mellem funktionsleder og tovholder i bilprojekterne. Det ledelsesmæssige tilsyn i bilprojekterne styrkes ved at funktionsledere sætter fokus på medarbejderes arbejde og adfærd. Proces for det ledelsesmæssige tilsyn er klar inden udgangen af april/maj 2015.

5 SKAT arbejder med professionel adfærd

Den professionelle adfærd indebærer overordnet, at SKATs medarbejdere stoler på borgere og virksomheder. SKATs medarbejdere udviser tillid til, at borgere og virksomheder har gjort tingene korrekt. Også når risikovurderinger på forhånd har identificeret, at der er sandsynlighed for fejl i den konkrete udsøgte virksomhed.

SKAT arbejder med den professionelle adfærd. Det betyder konkret, at SKAT afholder interne temadage om professionel adfærd, at SKAT medarbejdere evaluerer kontrolarbejdet, og at SKAT indbyder alle kontrollerede virksomheder til at evaluere kommunikationen.

5.1 SKAT afholder interne temadage om professionel adfærd

SKAT fortsætter arbejdet med temaet professionel adfærd i kontrolarbejdet og arrangerer temamøder om emnet i foråret 2015 i de enheder, der arbejder med bilprojekterne.

5.2 SKATs medarbejdere evaluerer kontrolarbejdet

SKAT iværksætter interne procedurer for evaluering af samt for refleksion og læring af kontrolsituationerne.

Der eksisterer allerede procedurer for at uddrage læring af afgjorte klager over sagsbehandlingen. Tilsvarende procedurer bliver iværksat om afgjorte klager over sagernes materielle indhold på bilområdet.

SKAT iværksætter procedurer for medarbejderes interne feedback af håndtering af kontroller i bilbranchen. Her får kolleger en sparringsrolle, og lederne på området en tilsynsrolle. Procedurene er klar til iværksættelse med udgangen af september 2015.

5.3 SKAT indbyder alle kontrollerede virksomheder til at evaluere kommunikationen

SKAT igangsætter en proces for alle kontrolsager i SKAT, hvor kontrollerede virksomheder bliver spurgt om deres oplevelse af kontrollen. Det sker med et spørgeskema, der udsendes automatisk via den digitale postkasse. Spørgsmålene vil handle om formålet med kontrollen, mundtlig og skriftlig kommunikation samt forståelighed. SKAT sender de første spørgeskemaer ud inden udgangen af juni 2015.

6. SKAT evaluerer iværksættelsen af initiativerne

SKAT evaluerer med udgangen af 2015 de ovennævnte iværksatte initiativer.