



Skatteministeriet

29. april 2014
J.nr. 14-3368511

Til Folketinget – Skatteudvalget

Hermed sendes oversigt over telefoniske og elektroniske henvendelser til SKAT for perioden fra 1. januar 2013 til 31. marts 2015.

Benny Engelbrecht

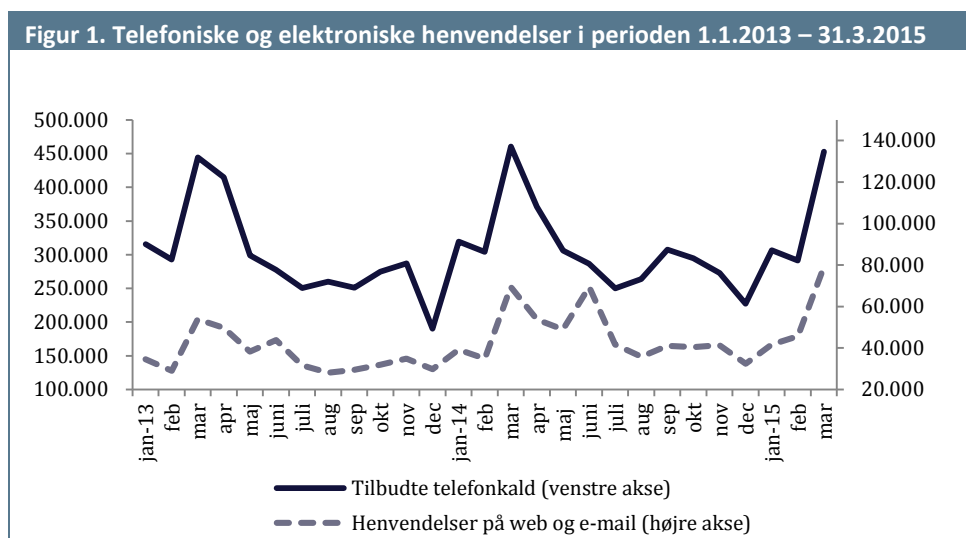
/ Lars Tjørby Rasmussen



Folketingets Skatteudvalg får en kvartalsvis orientering om antal elektroniske henvendelser til SKAT. Orienteringen suppleres med antal telefoniske henvendelser til SKAT.

Den 27. januar 2015 fik Folketingets Skatteudvalg tilsendt en oversigt over antallet af telefoniske og elektroniske henvendelser til SKAT for perioden 1. januar 2013 til 31. december 2014, jf. SAU 2014-15 Alm. del bilag 86.

Nedenfor er en opdateret figur 1, som viser perioden indtil 31. marts 2015:



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.

Udviklingen i telefoniske og elektroniske henvendelser i 1. kvartal 2015 er helt som forventet sammenholdt med 1. kvartal i de foregående år.

Det store antal telefoniske og elektroniske henvendelser i marts måned skyldes frigivelsen af årsopgørelsen. Antallet af henvendelser i marts 2015 er på samme niveau som i tilsvarende måned i 2013 og 2014.