



Skatteministeriet

27. januar 2015
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. december 2014.

Benny Engelbrecht

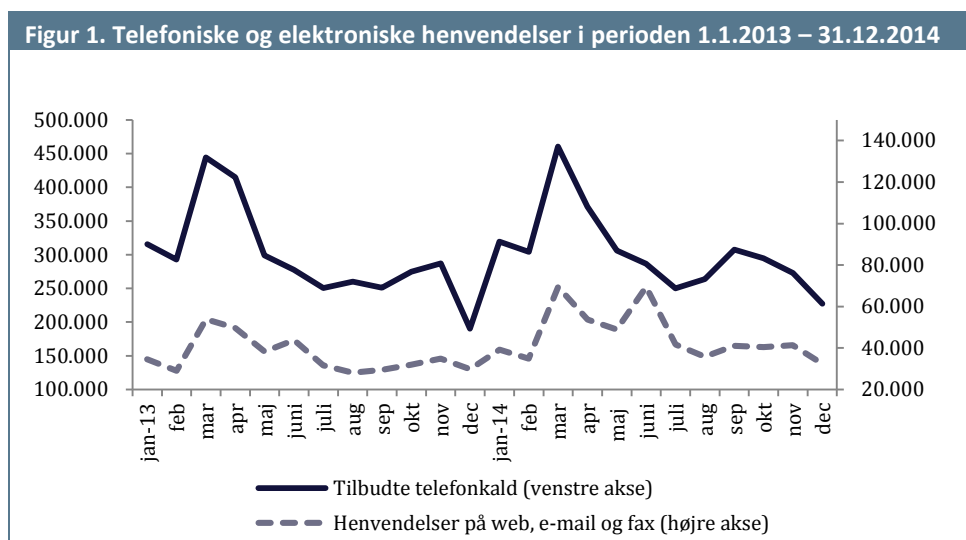
/ Lars Tjørby Rasmussen



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

Den 27. oktober 2014 fik Folketingets Skatteudvalg tilsendt en oversigt over antallet af telefoniske og elektroniske henvendelser til SKAT for perioden 1. januar 2013 til 30. september 2014, jf. SAU 2014-15 Alm. del bilag 20.

Nedenfor er en opdateret figur 1, som viser perioden indtil 31. december 2014:



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 skyldtes fristen den 1. maj for indtastning af ændringer til årsopgørelsen. Antallet af henvendelser i marts 2014 var lidt højere end i marts 2013.

Antallet af henvendelser var også påvirket af udsendelse af automatisk ændring af forskudsregistrering i maj 2014 og fristen for indsendelse af udvidet selvangivelse den 1. juli 2014.

I 3 og 4. kvartal 2014 var antallet af henvendelser steget sammenlignet med samme periode i 2013. Dette skyldtes primært flere henvendelser som følge af udsendelse af rykkere vedrørende vægtafgift samt udsendelse af restanceopgørelser fra EFI (Et Fælles Inddrivelsessystem).