



Skatteministeriet

25. marts 2015
J.nr. 15-0987261

Til Folketinget – Skatteudvalget

Hermed sendes svar på spørgsmål nr. 531 af 6. marts 2015 (alm. del). Spørgsmålet er stillet efter ønske fra Anni Matthiesen (V).

Benny Engelbrecht

/ Anne Dorte Erstad Jørgensen



Spørgsmål

Flere brugere oplever problemer med hjemmesiden www.skat.dk. Hjemmesiden er langsom, og den anses ikke for at være brugervenlig. Mener ministeren, at dette er foreneligt med regeringens ønske om øget digitalisering?

Svar

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

”SKAT arbejder intensivt på at forbedre hastigheden på skat.dk (før log-in), ikke mindst fordi et stigende antal brugere med smartphones og mobile netværk gør hastigheden til en vigtig faktor for brugernes tilfredshed. Ifølge Version2.dk er den gennemsnitlige danske internethastighed 9 Mbps, og på skat.dk vil brugere med denne internethastighed få vist hele forsiden på skat.dk efter 1,2 sekund. Borgere og virksomheder kan dog opleve, at hastigheden er lavere på andre typer af netværk, og derfor arbejder SKAT løbende på at forbedre hastigheden blandt andet ved at mindske omfanget af den tekniske kode, som brugernes PC’ere eller mobile platforme skal hente, når de besøger hjemmesiden.

SKATs systemer efter log-in er mere komplekse, og der har det seneste stykke tid været perioder med lange svartider i SKATs erhvervsrettede indberetningssystemer (TastSelv Erhverv). SKAT er opmærksom på, at den ustabile driftssituation har medført gener for de berørte virksomheder og deres rådgivere.

Primo februar 2015 nedsatte SKAT en intern taskforce, der skal finde løsninger, som kan optimere TastSelv Erhvervs driftsstabilitet. I mellemtiden lægges der maksimalt pres på leverandøren af løsningerne for at opretholde en acceptabel driftssituation for brugerne af TastSelv Erhverv.

Det kan endvidere oplyses, at SKAT kontinuerligt arbejder med brugervenligheden på skat.dk for at øge digitaliseringen. Når der bliver udformet nye løsninger på skat.dk, bliver der både lavet brugerundersøgelser, inden og efter løsningerne er lagt på hjemmesiden. Derudover opsamler SKAT løbende feedbacken fra brugerne. SKAT har endvidere en fast aftale med et eksternt bureau om løbende at brugerteste de mest besøgte områder på hjemmesiden. Desuden foretager SKAT en konstant måling af brugertilfredsheden på skat.dk, hvor brugerne kan give feedback på en skala fra 0-5. Brugertilfredsheden i februar 2015 var på 3,55.”