

# **Borger- og retssikkerhedschefen**

## **Beretning 2022**



# Indholdsfortegnelse

<b>Borger- og retssikkerhedschefens beretning for 2022 .....</b>	<b>2</b>
Tid er også retssikkerhed.....	3
<b>Udvalgte emner fra årets indsigelser og henvendelser .....</b>	<b>5</b>
<b>Sagsbehandlingstid.....</b>	<b>6</b>
Målsætninger for sagsbehandlingstiden.....	6
Effektive og gode sagsbehandlingsrutiner.....	8
Oplysning om forventet sagsbehandlingstid .....	10
Underretningspligt ved forlænget sagsbehandlingstid .....	11
Sagsbehandlingstiden på inddrivelsesområdet .....	13
Sagsbehandlingstiden i sager om aktindsigt .....	18
<b>Videregivelse og udveksling af oplysninger.....</b>	<b>21</b>
Videregivelse af oplysninger til andre myndigheder.....	22
Udveksling af oplysninger med udenlandske myndigheder.....	23
<b>Offentligt ansattes optræden .....</b>	<b>26</b>
Behandling af indsigelser om adfærd .....	27
<b>Status på undersøgelser.....</b>	<b>31</b>
Skatteforvaltningens kommunikationskanaler .....	31
Skatteforvaltningens indhentelse og anvendelse af oplysninger fra internettet .....	31
Skatteforvaltningens håndtering af vejledningsopgaven .....	32
<b>Årets indsigelser og henvendelser i tal .....</b>	<b>33</b>
Nye indsigelser .....	33
Afsluttede indsigelser .....	35
Øvrige henvendelser til Borger- og retssikkerhedschefen .....	39

## **Borger- og retssikkerhedschefens beretning for 2022**

I overensstemmelse med retningslinjerne for behandling af indsigelser over Skatteforvaltningens behandling af spørgsmål, som ikke er afgørelser (SKM2018.349.SKTST), afgives hermed Borger- og retssikkerhedschefens beretning for 2022.

Beretningen bliver sendt til skatteministeren, ligesom den bliver offentliggjort på Borger- og retssikkerhedschefens hjemmeside.

## Tid er også retssikkerhed

Når vi taler om retssikkerhed, så taler vi ofte om, at lovgivningen skal være til at forstå og anvende for borgerne. Vi taler også om, at man som borger har visse rettigheder i mødet med det offentlige – rettigheder, som skal sikre imod forskelsbehandling, unødvendige indgreb og i øvrigt medvirke til, at myndighederne træffer korrekte afgørelser. Alt sammen er vigtigt – og er med til at sørge for, at der blandt befolkningen er tillid til forvaltningen.

Hos Borger- og retssikkerhedschefen arbejder vi hver eneste dag med retssikkerhed. Vi afgiver bemærkninger til lovforslag og til styresignaler, vi laver undersøgelser af udvalgte områder på tværs af Skatteforvaltningen, vi besvarer henvendelser fra borgere og virksomheder, og vi behandler indsigelser over forvaltningens sagsbehandling.

Et af de gennemgående temaer på tværs af vores opgaveportefølje er sagsbehandlingstid. Det er uanset, om det handler om følger af fejl eller forsinkelse i it-systemer, styresignaler, der er længe undervejs, borgere, der ikke får svar på deres henvendelser, eller journalister, der venter for længe på afgørelser om aktindsigt. Og det viser efter min opfattelse med stor tydelighed, at tid også er retssikkerhed.

Men hvorfor er tiden så vigtig? Det helt oplagte svar er, at når man som borger eller virksomhed har anmodet om en afgørelse eller anden form for svar fra en myndighed, så er det naturligvis hverken hensigtsmæssigt eller rimeligt, at man skal vente alt for længe. En lang sagsbehandlingstid vil imidlertid ofte være mere end bare u hensigtsmæssig eller irriterende – den kan også få økonomiske konsekvenser for borgere og virksomheder. Det har vi bl.a. set eksempler på i sager om henstand med betaling af skattekrav og på inddrivelsesområdet.

Der er ingen tvivl om, at mange afgørelser på tværs af Skatteforvaltningen bliver truffet ”inden for rimelig tid”. Og at der hele vejen rundt er et stort fokus på netop sagsbehandlingstiden – dette uanset om det handler om den tid, det tager at få sin afgørelse, ventetiden på telefonerne eller noget helt tredje. For alle synes heldigvis at være enige om, at tiden er vigtig. Det er vigtigt for borgere og virksomheder, det er vigtigt for tilliden til forvaltningen – og det er faktisk også vigtigt for den fremtidige opgaveløsning. Lang sagsbehandlingstid skaber nemlig nye opgaver; der kommer (forståeligt nok) ofte rykkere og spørgsmål fra borgere og virksomheder, der skal meldes en ny forventet sagsbehandlingstid ud, og der skal måske også indhentes nye og opdaterede oplysninger, når man endelig kommer i gang med at behandle sagen.

Der er mange ting i den offentlige forvaltning, der er lettere sagt end gjort. At holde en fornuftig sagsbehandlingstid på samtlige sagsområder er helt bestemt en af dem. På nogle områder er man systemmæssigt udfordret, på andre områder vælter det måske lige pludselig ind med sager. Andre gange opstår der juridiske problemstillinger, som tager tid at afklare. Der skal også siges farvel til medarbejdere, der stopper, og goddag til nye medarbejdere, som skal læres op. Alting tager tid.

Når det er sagt, så er det til syvende og sidst den enkelte myndigheds ansvar at fordele de ressourcer, der til enhver tid er til rådighed, på den bedste måde. Og netop dette er og bliver nødt til at være et løbende fokuspunkt, så man fra

ledelsens side vedvarende arbejder med, hvordan man mest effektivt tilrettelægger sagsbehandlingen både på tværs og på de enkelte sagsområder.

Et af de områder, hvor man med succes har formået at vende udviklingen i sagsbehandlingstiden, er henstandsområdet. Som I kan læse i denne beretning, er sagsbehandlingstiden i 2022 kommet længere ned end målsætningen på 120 dage. Nogle af de tiltag, der har haft betydning for den positive udvikling, er ibrugtagning af en digital ansøgningsblanket, som i højere grad sikrer, at det nødvendige materiale vedlægges, og indførelsen af en forbedret proces for screening og fordeling af sager.

I kan i beretningen også læse om, at der i Skatteforvaltningen i 2022 er modtaget en del indsigelser og andre henvendelser, som vedrører sagsbehandlingstid og de afledte konsekvenser, hvis den er for lang. Vi har i år valgt at sætte fokus på dette – bl.a. ved en omfattende gennemgang af de forhold, man som offentlig myndighed skal være opmærksom på.

Sagsbehandlingstid er og vil fortsat være et naturligt fokuspunkt for Borger- og retssikkerhedschefen. I begyndelsen af 2023 har vi således afsluttet en undersøgelse af sagsbehandlingen på gaveafgiftsområdet, hvor et af opmærksomhedspunkterne vedrører sagsbehandlingstiden. Vi er også fortsat i gang med vores besøg rundt til Skatteforvaltningens vejledningsenheder, hvor vi blandt meget andet taler om ventetid på telefonerne.

Jeg håber, beretningen for 2022 vil blive læst med interesse, og at beskrivelsen af de udvalgte emner kan bruges til at sætte relevant fokus rundt omkring i forvaltningen. Og sidst, men ikke mindst, så håber jeg, at beretningen bliver læst i den ånd, den er skrevet; nemlig at rigtig meget går rigtig godt, men at nogle ting godt kan blive bedre.

God læselyst.



Pi Stick Thastum  
Borger- og retssikkerhedschef

## Udvalgte emner fra årets indsigelser og henvendelser

I denne del af beretningen gennemgås tre emner, som har givet anledning til indsigelser fra borgere, virksomheder og rådgivere over Skatteforvaltningens sagsbehandling, og som samtidigt har almen interesse:

- Sagsbehandlingstid
- Udveksling af oplysninger
- Offentligt ansattes optræden

Hvert emne gennemgås med udgangspunkt i udvalgte indsigelsessager og henvendelser, som Borger- og retssikkerhedschefen og Skatteforvaltningen har behandlet i løbet af dette år, samt relevante egen drift-undersøgelser.

## Sagsbehandlingstid

Det er vigtigt, at Skatteforvaltningen har fokus på sagsbehandlingstiderne, da det kan have store økonomiske og personlige konsekvenser for en borger eller virksomhed, hvis behandlingen af en sag trækker ud. Desuden kan lange sagsbehandlingstider føre til mindre tilfredshed med og tillid til Skatteforvaltningen.

Også i 2022 er der modtaget en række klager over sagsbehandlingstiden på tværs af Skatteforvaltningen. I forbindelse med en gennemgang af sagerne er det konstateret, at særligt manglende underretning om forlænget sagsbehandlingstid er en problemstilling, der går igen.

Der er ikke fastsat generelle regler om myndighedernes sagsbehandlingstid i forvaltningsloven eller anden lovgivning. Det følger imidlertid af princippet om god forvaltningsskik, at sager i den offentlige forvaltning skal behandles inden for rimelig tid, og at sager ikke må trække unødigt ud. Vurderingen af, hvorvidt sagsbehandlingstiden har været rimelig, beror på en konkret vurdering, hvor der lægges vægt på sagens art og de konkrete omstændigheder i den enkelte sag, herunder:

- Omfanget af de undersøgelser, som Skatteforvaltningen skal foretage.
- De løbende ekspeditioner i sagerne.
- Den sædvanlige sagsbehandlingstid for sagstypen.
- Skatteforvaltningens eventuelle udmeldinger om en forventet sagsbehandlingstid.
- Sagens faktiske og retlige kompleksitet.
- Om sagen giver anledning til principielle overvejelser.
- Om sagen af hensyn til parten eller andre private eller offentlige interesser må anses for mere eller mindre hastende.<sup>1</sup>

## Målsætninger for sagsbehandlingstiden

En myndighed bør som udgangspunkt opstille målsætninger for, hvor hurtigt den tilstræber at behandle sager, hvor myndigheden skal træffe afgørelser i forhold til borgere og virksomheder. Der er ikke fastsat regler om, hvordan en myndighed skal prioritere ekspeditionen af myndighedens forskellige sagområder i forhold til hinanden, men den prioritering, som myndigheden foretager, skal være forsvarlig.

Det kan ved fastsættelse af målsætninger for sagsbehandlingstiden på nogle områder være relevant at overveje, om målsætningen og udmeldingen om den forventede sagsbehandlingstid i alle tilfælde skal være den samme, eller om der eventuelt er grundlag for en mere præcis udmelding f.eks. på baggrund af sagstype.

Målsætningerne skal være udtryk for sagsbehandlingstider, som er acceptable for borgere og virksomheder, og samtidigt skal målsætningerne være tilpasset efter, hvad myndigheden anser for realistisk. Viser det sig, at sagerne ikke kan

<sup>1</sup> Folketingets Ombudsmands myndighedsguide, overblik #11 om sagsbehandlingstid, afsnit 3.1. Vurderingen af sagsbehandlingstid.

færdigbehandles inden for de opstillede mål, eller viser det sig, at der kan opstilles kortere mål for sagsbehandlingstiden, bør målsætningerne ændres.<sup>2</sup>

#### **Opfølgning på Borger- og retssikkerhedschefens undersøgelse af henstandsområdet**

I egen drift-undersøgelsen af henstandsområdet fra januar 2021 fremsatte Borger- og retssikkerhedschefen en række anbefalinger.

I februar 2022 modtog Borger- og retssikkerhedschefen en samlet tilbagemelding fra Skattestyrelsen og Gældsstyrelsen på disse anbefalinger samt på sagsbehandlingstiden for behandling af anmodninger om henstand og for notering af henstandsbevillinger på Skattekontoen.

På baggrund heraf skrev Borger- og retssikkerhedschefen til Skattestyrelsen, at Borger- og retssikkerhedschefen havde besluttet fortsat at følge med i sagsbehandlingstiden på området.

I januar 2023 modtog Borger- og retssikkerhedschefen derfor en orientering fra Skattestyrelsen om sagsbehandlingstiden. Af orienteringen fremgik bl.a., at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for henstandsansøgninger var på 99 dage for sager, der blev afgjort i 2022.

Da den gennemsnitlige sagsbehandlingstid således havde været faldende siden 2019, og da sagsbehandlingstiden i 2022 lå under Skattestyrelsens målsætning på 120 dage, besluttede Borger- og retssikkerhedschefen at afslutte den del af opfølgningen, som vedrørte sagsbehandlingstiden for behandling af anmodninger om henstand.

Af orienteringen fremgik desuden, at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for notering af henstandsbevilling på Skattekontoen var steget væsentligt i løbet af 2022, således at den i andet halvår af 2022 var oppe på 40 dage. Stigningen i sagsbehandlingstiden skyldtes efter det oplyste bl.a. en ophobning af sager. Det fremgik også, at Skattestyrelsen forventede, at sagsbunken ville være afviklet inden udgangen af maj 2023, hvorefter målsætningen om en gennemsnitlig sagsbehandlingstid på ti dage vil kunne genindføres.

Borger- og retssikkerhedschefen bad på den baggrund om at blive orienteret om udviklingen inden udgangen af juni 2023.

#### **Sagsbehandlingstiden i skattestraffesager**

I forbindelse med Borger- og retssikkerhedschefens behandling af en indsigelsessag, hvor sagsbehandlingstiden i en skattestraffesag var på mere end fire år, modtog Borger- og retssikkerhedschefen en supplerende udtalelse fra Skattestyrelsens fagdirektør for Jura, hvori fagdirektøren bl.a. oplyste om generelle udfordringer med sagsbehandlingstiden på området.

På den baggrund bad Borger- og retssikkerhedschefen i januar 2023 Skattestyrelsen om yderligere oplysninger om sagsbehandlingstiden i skattestraffesagerne, herunder om den gennemsnitlige sagsbehandlingstid og om eventuelle igangsatte og planlagte initiativer til nedbringelse heraf.

<sup>2</sup> Folketingets Ombudsmands myndighedsguide, overblik #11 om sagsbehandlingstid, afsnit 2.1. Målsætninger for sagsbehandlingstider.



Borger- og retssikkerhedschefen modtog i marts og april 2023 de omhandlede oplysninger fra Skattestyrelsen. Det fremgik heraf bl.a., at styrelsen i 2022 havde en gennemsnitlig sagsbehandlingstid på 620 dage i skattestraffesager. I marts 2023 var den gennemsnitlige sagsbehandlingstid faldet til 612 dage.

Det fremgik endvidere, at Skattestyrelsen igennem en årrække primært har haft fokus på at forhindre forældelse af sager. Dette har forlænget de gennemsnitlige sagsbehandlingstider, idet der er en overvægt af forældelsestruede sager.

Det fremgik også, at Skattestyrelsen forventer kortere sagsbehandlingstider over tid, eftersom dette vil være en afledt effekt af de ressourcer, der er tilført styrelsens Center for Straffesager gennem de senere år. Det er styrelsens mål over tid at nedbringe antallet af verserende sager til et niveau, hvor den gennemsnitlige sagsbehandlingstid er ca. 280 dage, hvis der ikke gør sig særlige forhold gældende. Tidshorizonten for at nå dette mål vurderes aktuelt at være ca. fire år.

Endelig fremgik det, at Skattestyrelsen parallelt med gradvis etablering af nye enheder har løbende fokus på effektivisering af sagsgange og processer samt tæt dialog herom med andre aktører i straffesagskæden med det formål at understøtte et optimalt sagsforløb.

Borger- og retssikkerhedschefen vil fortsat følge med i udviklingen.

Rigsrevisionen interesserer sig også for sagsbehandlingstiden i skattestraffesager<sup>3</sup> og har senest i et opfølgingsnotat fra april 2023 bl.a. anført, at de iværksatte initiativer på området endnu ikke har medført et fald i sagsbehandlingstiden. Rigsrevisionen vil derfor fortsat følge udviklingen i Skattestyrelsens arbejde med at nedbringe sagsbehandlingstiden og antallet af forældede skattestraffesager.<sup>4</sup>

## Effektive og gode sagsbehandlingsrutiner

Det er et krav, at man som forvaltningsmyndighed arbejder effektivt og har gode sagsbehandlingsrutiner. Efter god forvaltningsskik skal der således etableres forretningsgange, der understøtter en kompetent sagsbehandling. En myndigheds sagsbehandlingsrutiner har nemlig indflydelse på, hvor hurtigt og forsvarligt myndigheden kan behandle sine sager.

I de tilfælde, hvor en myndighed oparbejder en sagspukkel, hvor sagsbehandlingstiderne er blevet urimeligt lange, er det god forvaltningsskik, at myndigheden hurtigt reagerer herpå og udarbejder en realistisk plan for at nedbringe sagspuklen. Her vil der ofte være et behov for at kommunikere de lange sagsbehandlingstider, forklare årsagerne hertil og redegøre for de tiltag, som myndigheden har iværksat for at løse problemet.<sup>5</sup>

<sup>3</sup> Beretning om Skatteministeriets behandling af straffesager.

<sup>4</sup> Notat om beretning om Skatteministeriets behandling af straffesager.

<sup>5</sup> Niels Fenger m.fl. (red.), Forvaltningsret (2018), side 688 ff.

Skatteforvaltningen har naturligvis ansvaret for at sikre, at en sag er tilstrækkeligt oplyst til, at der kan træffes en afgørelse på et konkret og fyldestgørende grundlag. Skatteforvaltningen har samtidig også ansvaret for at sikre fremdrift i sagerne, så de ikke ligger stille i længere tid.

Det vil ofte være en fordel for den samlede sagsbehandlingsproces, hvis der foretages en screening og visitering af sagerne tidligt i forløbet. Endvidere bør unødvendige sagsbehandlingskridt, der kan forsinke sagsbehandlingen, undgås.

#### **Sagsbehandlingsprocesser, som sikrer fremdrift**

En borger havde klaget over Skattestyrelsens sagsbehandlingstid (ca. fire år) i en sag om korrektion af pensionsindbetalinger.

I maj 2018 oplyste Skattestyrelsen borgeren om en forventet sagsbehandlingstid på seks måneder og sendte efterfølgende to forslag til afgørelser i hhv. oktober og november 2018. På baggrund af borgerens indsigelser til styrelsens forslag til afgørelse valgte Skattestyrelsens sagsbehandler at indhente en intern udtalelse fra Skattestyrelsens fagområde Jura. Den pågældende sagsbehandler fratrådte efterfølgende sin stilling, uden at der var gjort notat på sagen om, at den interne udtalelse allerede forelå.

Først efter en forespørgsel fra borgeren i februar 2021 blev sagen fordelt til en ny sagsbehandler, og først efter at Skattestyrelsen modtog borgerens klage fra Folketingets Ombudsmand i februar 2022, sendte Skattestyrelsen et nyt forslag til afgørelse i sagen.

Fagdirektøren fandt det beklageligt, at Skattestyrelsen ikke havde fulgt tilstrækkeligt op på sagen med det resultat, at den samlede sagsbehandlingstid blev unødvendig lang. Efter fagdirektørens opfattelse burde behandlingen af sagen, særligt efter borgerens forespørgsel i februar 2021, have været fremmet yderligere.

#### **Indhentelse af yderligere materiale, der ikke var nødvendigt**

I en sag havde en borger i november 2020 ansøgt om brug af forskerskatteordningen. Skattestyrelsen udmeldte indledningsvist en forventet sagsbehandlingstid på seks måneder. I marts 2021 forlængede styrelsen sagsbehandlingstiden med yderligere seks-otte måneder, og i august 2022 modtog borgeren en indkaldelse af yderligere materiale i sagen.

Fagdirektøren oplyste, at Skattestyrelsen skal sikre, at en sag er tilstrækkeligt oplyst, inden styrelsen træffer en afgørelse. Fagdirektøren vurderede dog, at det havde været muligt for Skattestyrelsen at konstatere, om betingelserne for at anvende forskerskatteordningen havde været til stede, uden at anmode borgeren om yderligere materiale. Fagdirektøren var derfor enig med borgeren i dennes kritik af sagsbehandlingen.

I en anden sag havde en borger i marts 2020 anmodet Skattestyrelsen om, at beskatningen for indkomstårene 2019 og 2020 skulle ske efter grænsegængerreglerne, idet borgeren og dennes ægtefælle i januar 2019 var flyttet fra Danmark til udlandet.

Skattestyrelsen havde indledningsvist udmeldt en forventet sagsbehandlingstid på seks måneder, som styrelsen forlængede med yderligere tre måneder i november 2021 og igen med yderligere seks måneder i april 2022.

I august 2022 anmodede Skattestyrelsen borgeren om dokumentation for, hvor meget borgeren og dennes ægtefælle havde modtaget i pension fra EU for indkomstårene 2019 til 2021.

Fagdirektøren vurderede, at det havde været muligt for Skattestyrelsen at konstatere, om betingelserne for at anvende grænsegængerreglerne havde været til stede, uden at anmode om oplysninger om pensioner fra EU.

Fagdirektøren var derfor også i denne sag enig i, at Skattestyrelsens sagsbehandling kunne kritiseres, da styrelsen havde afkrævet materiale, der ikke var nødvendigt for at træffe afgørelse i sagen.

## Oplysning om forventet sagsbehandlingstid

En forvaltningsmyndighed skal kvittere for modtagelse af sagen og oplyse parten i sagen om, hvornår myndigheden forventer at træffe afgørelse i sagen, hvis myndigheden ikke kan nå at træffe afgørelse inden en måned efter, at sagen er modtaget.<sup>6</sup>

Der er også i 2022 modtaget klager over manglende kvittering og manglende eller forkert oplysning om forventet sagsbehandlingstid. Der er derfor fortsat behov for, at Skatteforvaltningen har fokus på, at der sendes en kvittering for modtagelse og oplysning om forventet sagsbehandlingstid til parten, hvis der ikke kan træffes afgørelse inden en måned. Skatteforvaltningen skal endvidere løbende vurdere, om de forventede sagsbehandlingstider, der meddeles i de konkrete sager, eller som udmeldes mere generelt, er realistiske, eftersom de kan ændre sig løbende afhængigt af ændringer i sagsmængder og ressourcer mv.

En udmelding om en forventet sagsbehandlingstid, som fra start er urealistisk, kan medføre mindre tilfredshed med og påvirke tilliden til Skatteforvaltningen. Det kan samtidig i de konkrete sager medføre behov for anvendelse af yderligere ressourcer til senere at underrette parten om forlænget sagsbehandlingstid.

### Manglende oplysning om forventet sagsbehandlingstid

En borger havde klaget over Skattestyrelsens sagsbehandlingstid i forbindelse med danselse af en ny årsopgørelse.

Borgeren havde ved indsendelse af oplysningsskemaet på TastSelv i juni 2021 modtaget en kvittering fra Skattestyrelsen, dog uden en udmelding om en forventet sagsbehandlingstid. Borgeren ringede til Skattestyrelsen i juli 2021 og fik meddelt en forventet sagsbehandlingstid på seks måneder. Borgeren rykkede efterfølgende styrelsen for svar i november 2021 og igen i december 2021, hvor styrelsen efterfølgende forlængede sagsbehandlingstiden til februar 2022.

<sup>6</sup> Jf. Folketingets Ombudsmands myndighedsguide, overblik #11 om sagsbehandlingstid, afsnit 4.1. Svar til parter inden 1 måned.

Fagdirektøren beklagede, at borgeren ikke allerede i forbindelse med indsendelsen af oplysningsskemaet og Skattestyrelsens kvittering herfor modtog oplysning om forventet sagsbehandlingstid.

En forvaltningsmyndighed kan godt udmelde vejledende sagsbehandlingstider f.eks. på myndighedens hjemmeside. Forvaltningsmyndigheden skal dog sikre, at de vejledende sagsbehandlingstider på hjemmesiden løbende bliver opdateret og stemmer overens med den faktiske sagsbehandlingstid. Generelle udmeldinger om vejledende sagsbehandlingstider kan ikke træde i stedet for kvitteringsbreve og individuelle underretninger til parten om sagsbehandlingstiden.<sup>7</sup>

#### **Manglende opdatering af sagsbehandlingstider på styrelsens hjemmeside**

En borger havde rejst kritik af Motorstyrelsens vejledende sagsbehandlingstider i en sag om import af et køretøj.

En medarbejder fra Motorstyrelsen havde således oplyst borgeren om en forventet sagsbehandlingstid på syv uger, mens der på [www.skat.dk](http://www.skat.dk) fremgik en vejledende sagsbehandlingstid på fem uger. Borgeren havde endvidere via chat med Skattestyrelsens vejledningsenheder, som besvarer visse generelle henvendelser på motorområdet, fået oplyst, at han kunne forvente svar i samme uge, da de fem ugers sagsbehandlingstid ville være udløbet der.

Direktøren oplyste, at styrelsens vejledning via chatfunktionen alene var sket ud fra de oplysninger om sagsbehandlingstiden, som borgeren også selv kunne se på hjemmesiden. Direktøren bekræftede i den forbindelse, at sagsbehandlingstiden i den konkrete sag havde været længere end forventet, hvilket han beklagede.

Direktøren oplyste i øvrigt, at borgerens henvendelse gav styrelsen anledning til at rette et større fokus på at få opdateret styrelsens vejledende sagsbehandlingstider på hjemmesiden, så de – så vidt muligt – altid stemmer overens med den faktiske sagsbehandlingstid.

## **Underretningspligt ved forlænget sagsbehandlingstid**

Hvis en forvaltningsmyndigheds sagsbehandling i en sag trækker ud, skal myndigheden give parten underretning om, hvad sagen beror på og så vidt muligt om, hvornår myndigheden forventer at kunne træffe afgørelse i sagen.<sup>8</sup>

Borger- og retssikkerhedschefen har også i 2022 set en del eksempler på manglende underretning af parten om forlænget sagsbehandlingstid. Der er derfor fortsat behov for, at Skatteforvaltningen indretter sagsgangene på en måde, så det sikres, at der følges op på en udmeldt sagsbehandlingstid.

<sup>7</sup> Jf. [FOB 2012-3](#).

<sup>8</sup> Folketingets Ombudsmands myndighedsguide, overblik #11 om sagsbehandlingstid, afsnit 4.2. Løbende underretning af parter.

Underretningspligten indtræder på det tidspunkt, hvor det må stå klart for Skatteforvaltningen, at den oplyste sagsbehandlingstid ikke kan overholdes, og senest inden fristens udløb. Underretningen til parten skal endvidere indeholde oplysninger om baggrunden for, at sagsbehandlingen trækker ud samt så vidt muligt oplysninger om, hvornår forvaltningen forventer at kunne træffe afgørelse i sagen.

En manglende underretning af parten kan medføre mindre tilfredshed med og påvirke tilliden til Skatteforvaltningen.

#### **Eksempler på manglende underretning**

I en sag havde en borger og dennes ægtefælle klaget over Skattestyrelsens sagsbehandling vedrørende indkomståret 2021.

Parret havde i marts 2022 fået tilbageholdt overskydende skat for indkomståret 2021 med henblik på kontrol af årsopgørelsen for samme indkomstår. Efterfølgende rykkede parret Skattestyrelsen gentagne gange via TastSelv, hvor de modtog TastSelv-kvitteringer med oplysning om 5-15 dages svartid. Først i august 2022 besvarede Skattestyrelsen rykkerne og udmeldte en forventet sagsbehandlingstid i skattesagen på otte-ni måneder.

Fagdirektøren konstaterede, at Skattestyrelsen i flere tilfælde ikke havde besvaret rykkere indsendt af parret via TastSelv inden for den frist, der fremgik af de TastSelv-kvitteringer, som parret havde modtaget.

Fagdirektøren oplyste, at behandlingen af skattesagen havde afventet en nærmere afklaring af en juridisk problemstilling, forinden at Skattestyrelsen kunne træffe afgørelse, og at TastSelv-kvitteringerne med oplysningen om 5-15 dages svartid alene skulle ses i relation til besvarelse af konkrete henvendelser via TastSelv og ikke i relation til skattesagen.

Fagdirektøren beklagede, at dette havde givet anledning til misforståelser og beklagede, at Skattestyrelsen i flere tilfælde ikke havde besvaret rykkere for behandling af sagen inden for den oplyste frist.

I en anden sag havde en borger klaget over Skattestyrelsens sagsbehandlingstid i en sag om genoptagelse af skatteansættelsen for 2017. Anmodningen om genoptagelse var indgivet i juni 2018, og Skattestyrelsen traf afgørelse i sagen i juni 2022.

Fagdirektøren beklagede den samlede sagsbehandlingstid og fandt det kritisabelt, at sagen lå stille i perioden fra april 2021 til februar 2022.

Fagdirektøren fandt det desuden beklageligt, at Skattestyrelsen ikke på noget tidspunkt i sagsforløbet havde orienteret borgeren om, hvad sagen beroede på, eller hvornår borgeren kunne forvente en afgørelse i sagen.

Borger- og retssikkerhedschefen afsluttede i februar 2023 sin generelle egen drift-undersøgelse af sagsbehandlingen på gaveafgiftsområdet. Som nævnt i beretningen for 2021, blev undersøgelsen indledt på baggrund af Borger- og retssikkerhedschefens modtagelse af henvendelser, hvor der blev peget på problemer i sagsbehandlingen.

Undersøgelsen viste, at der i Skattestyrelsens Gaveenhed grundlæggende sagsbehandles i overensstemmelse med de forvaltningsretlige sagsbehandlingsregler. Borger- og retssikkerhedschefen stødte således ikke på større generelle problemstillinger. Borger- og retssikkerhedschefen blev dog i forbindelse med undersøgelsen opmærksom på enkelte forhold, som gav anledning til bemærkninger, herunder vedrørende Gaveenhedens sagsbehandlingstid.<sup>9</sup>

#### **Sagsbehandlingstiden på gaveafgiftsområdet**

Borger- og retssikkerhedschefens undersøgelse havde til formål at afdække, om der kunne udledes nogle generelle eller systemiske problemstillinger i forhold til Gaveenhedens sagsbehandling. Der var således i undersøgelsen fokus på Gaveenhedens overholdelse af de forvaltningsretlige sagsbehandlingsregler, og om der var forhold i Gaveenhedens processer, procedurer, kommunikation mv., som eventuelt kunne ændres eller forbedres.

For så vidt angår sagsbehandlingstiden bemærkede Borger- og retssikkerhedschefen, at enheden havde iværksat forskellige initiativer for at fremme sagsbehandlingen, og at flere sager end tidligere blev afsluttet inden for det internt fastsatte mål. Samtidig opfordrede Borger- og retssikkerhedschefen Gaveenheden til fortsat at have fokus på sagsbehandlingstiden – særligt med henvisning til fristen i boafgiftsloven § 27, stk. 2, idet overskridelse af fristen har den konsekvens, at Gaveenheden ikke kan ændre i værdiansættelsen.

Borger- og retssikkerhedschefen bemærkede herudover bl.a., at Gaveenheden burde overveje, om udmeldingen om den forventede sagsbehandlingstid i alle tilfælde skulle være den samme, eller om der eventuelt var grundlag for en mere præcis udmelding, f.eks. på baggrund af gavetype.

Borger- og retssikkerhedschefen fremsatte endvidere bemærkninger til Gaveenhedens praksis for fremsendelse af kvitteringsskrivelser ved modtagelse af gaveanmeldelser, og til enhedens manglende underretning om forlænget sagsbehandlingstid i enkelte af de sager, som blev gennemgået i forbindelse med undersøgelsen.

## **Sagsbehandlingstiden på inddrivelsesområdet**

Inddrivelsesområdet er fortsat påvirket af, at det i september 2015 blev besluttet at suspendere den automatiserede inddrivelse i inddrivelsessystemet EFI (Ét Fælles Inddrivelsessystem). Det har bl.a. ført til en reduceret aktiv inddrivelse samt hel eller delvis manuel sagsbehandling, hvilket forlænger sagsbehandlingstiden på området.

Lang sagsbehandlingstid i inddrivelsessager kan have stor betydning for borgere og virksomheder, herunder i forbindelse med muligheden for indgåelse af betalingsaftaler, optagelse af lån mv.

<sup>9</sup> [Undersøgelse af sagsbehandlingen på gaveafgiftsområdet](#).

## Retskraftvurdering af gældsposter

Der er også i 2022 modtaget flere klager over sagsbehandlingstiden i forbindelse med Gældsstyrelsens retskraftvurdering af gældsposter.

### **Retskraftvurdering i forbindelse med indbetaling af dividende efter gældssanering**

En borger klagede over, at Gældsstyrelsen ikke kunne placere dividende i forbindelse med borgerens gældssanering.

Borgeren havde indbetalt sidste dividende i august 2019, og Gældsstyrelsen havde bekræftet modtagelsen af beløbet. Uagtet dette havde borgeren modtaget en gældsoversigt fra Udbetaling Danmark, hvor borgeren fortsat var registreret med SU-gæld, selvom gælden var omfattet af gældssaneringen. Som konsekvens heraf modtog borgeren en afgørelse om modregning i børne- og ungeydelse.

Gældsstyrelsens direktør beklagede og var enig i, at det kan virke urimeligt, at Gældsstyrelsens undersøgelse af et stort antal fordringer havde pågået i over to år med den konsekvens, at borgeren fortsat var registreret med gæld til det offentlige og jævnligt modtog rykkerskrivelser og saldoopgørelser fra bl.a. Udbetaling Danmark og kommunen, ligesom der skete modregning i borgerens udbetalinger fra det offentlige.

Gældsstyrelsen har efterfølgende oplyst, at det desværre endnu ikke har været muligt at placere indbetalingen. Det skyldes, at der fortsat pågår en juridisk afklaring vedrørende fordringer i en sag som den aktuelle.

### **Retskraftvurdering i forbindelse med indbetaling af restance fra Skattekontoen**

En virksomhed kunne ikke indgå en betalingsordning med Skattestyrelsen, da virksomheden fortsat stod registreret med gæld til inddrivelse hos Gældsstyrelsen. Det skyldtes, at virksomhedens indbetaling til styrelsen ikke kunne blive placeret på virksomhedens restance fra Skattekontoen.

Den manglende placering og den heraf følgende manglende mulighed for indgåelse af en betalingsordning havde bl.a. den konsekvens, at virksomheden ikke kunne aflevere et budget til banken.

Gældsstyrelsen oplyste, at styrelsen i de sager, hvor der skal placeres penge på et ikkedækningsparat krav, skal sikre, at de ikkedækningsparate krav er retskraftige, samt at de oplysninger, som fordringshaver har oversendt til Gældsstyrelsen vedrørende et krav, giver borgeren mulighed for at identificere kravet. Gældsstyrelsens sagsbehandling foregår manuelt og kan derfor tage lang tid.

Gældsstyrelsens direktør fandt det beklageligt, at virksomheden havde haft en usmidig sagsbehandling hos Gældsstyrelsen og oplyste, at styrelsen bestræber sig på at få placeret alle indbetalinger så hurtigt og effektivt som muligt uden at gå på kompromis med lovligheden. Direktøren beklagede virksomhedens oplevelse og havde i forbindelse med indsigelsessagen fået oplyst, at indbetalingen var blevet placeret, så virksomheden kunne indgå en betalingsaftale med Skattestyrelsen.

Folketingets Ombudsmand følger også området og afsluttede i marts 2023 en egen drift-undersøgelse af frivillige indbetalinger til dækning af ikkeinddrivelsesparat gæld.<sup>10</sup>

I sin undersøgelse konstaterede Folketingets Ombudsmand, at Gældsstyrelsens administration af området i alt væsentligt er reguleret i lovgivningen, og idet ombudsmandens virksomhed ikke omfatter indholdet af de love, som Folketinget har vedtaget, eller i øvrigt lovgivningspolitiske spørgsmål, havde Folketingets Ombudsmand ikke grundlag for at foretage sig yderligere.

Dog udtalte Folketingets Ombudsmand, at når sagsbehandlingstiden i forhold til afklaring af, om en frivillig indbetaling kan anvendes til at dække gæld, er af en betydelig længde og i nogle tilfælde uafklaret, skaber det en situation, der ikke er holdbar og acceptabel for de berørte borgere.

I forbindelse med undersøgelsen oplyste Gældsstyrelsen og Skatteministeriet, at myndighederne arbejder med forskellige tiltag for at reducere udfordringerne på området.

Et af de beskrevne tiltag vedrører afskrivning af gældsposter under 200 kr., som er en udmøntning af en politisk aftale fra juni 2022 om "Nedbringelse af danskernes gæld til det offentlige". Tiltaget fremgår af lovforslag nr. L 16 af 25. januar 2023, som blev vedtaget af Folketinget den 23. marts 2023.<sup>11</sup>

Det fremgår af lovændringen, at Gældsstyrelsen kan afskrive fordringer til det offentlige, inklusive renter, gebyrer og andre omkostninger, hvis skyldnerens samlede gæld i det pågældende inddrivelsessystem er under 200 kr. Dette gælder dog ikke ved inddrivelsesparate fordringer, hvis fordringen er omfattet af en inddrivelsesindsats eller har været under inddrivelse i mindre end et år.

### Sager om gældseftergivelse

Borger- og retssikkerhedschefen har siden starten af 2021 – i forlængelse af en indsigelsessag – løbende modtaget oplysninger om Gældsstyrelsens sagsbehandlingstid i sager om gældseftergivelse for på den måde at følge udviklingen samt effekten af de tiltag, som styrelsen har iværksat for at nedbringe sagsbehandlingstiden.

Gældsstyrelsens målsætning for sagsbehandlingstiden er på nuværende tidspunkt 90 dage, mens den gennemsnitlige sagsbehandlingstid er noget højere.

De halvårslige statusopgørelser, som Borger- og retssikkerhedschefen har modtaget, viser således, at sagsbehandlingstiden efter at være faldet en anelse i løbet af 2. halvår 2021 og 1. halvår 2022 nu igen er steget. Opgørelsen for 2. halvår 2022 viser en gennemsnitlig sagsbehandlingstid på 310 dage, og sagsbehandlingstiden er således oppe på samme niveau, som da Borger- og retssikkerhedschefen besluttede sig for at følge udviklingen.

<sup>10</sup> Jf. [FOB 2023-6](#).

<sup>11</sup> Jf. [Lovforslag nr. L 16, Folketinget 2022-23 \(2. samling\)](#).



Gældsstyrelsen har bl.a. oplyst, at styrelsen har tilført yderligere ressourcer til området og iværksat forskellige effektiviseringstiltag, men at den negative udvikling i sagsbehandlingstiden primært skyldes, at styrelsen har igangsat partshøring i alle sager. Hertil kommer en stigning i antallet af ansøgninger om eftergivelse. Stigningen forventes efter det oplyste at fortsætte – dette bl.a. på baggrund af et initiativ om øget eftergivelse i aftalen fra juni 2022 om ”Nedbringelse af danskernes gæld til det offentlige”.

Borger- og retssikkerhedschefen vil forsat følge området. Dette bl.a. henset til, at sagsbehandlingstiden – på trods af forskellige tiltag – over længere tid væsentligt har oversteget Gældsstyrelsens målsætning.

#### **Eftergivelse af studiegæld**

En borger klagede over Gældsstyrelsens sagsbehandlingstid i forbindelse med behandlingen af en ansøgning om eftergivelse af studiegæld.

Gældsstyrelsens direktør beklagede den lange sagsbehandlingstid i borgerens sag, og fandt sagsbehandlingstiden, der på tidspunktet for svaret fra Gældsstyrelsens direktør var på over et år og ni måneder og samtidig var uden en tidshorison for færdigbehandling, utilfredsstillende. Dette uanset, at den lange sagsbehandlingstid bl.a. skyldtes udfordringer med stoppet for den automatiske gældsinddrivelse.

Borger- og retssikkerhedschefen tilsluttede sig direktørens svar, og fandt sagsbehandlingstiden i borgerens sag for lang, hvilket var beklageligt. Borger- og retssikkerhedschefen noterede sig dog, at direktøren havde oplyst Borger- og retssikkerhedschefen, at styrelsen i december 2021 traf afgørelse om delvis eftergivelse af borgerens gæld.

#### **Inddrivelse af børnebidrag, der ikke er udlagt forskudsvis**

Borger- og retssikkerhedschefen har i sin beretning for 2018 beskrevet problemstillingen vedrørende Gældsstyrelsens manglende inddrivelse af børnebidrag, der ikke er udlagt forskudsvis.

Den manglende inddrivelse kan være af væsentlig betydning for de bidragsberettigede og deres børn, men inddrivelsen har også på dette område været påvirket af suspenderingen af den automatiserede inddrivelse.

#### **Lang sagsbehandlingstid og ingen tidshorison**

En borger klagede over, at det krav, som borgeren havde mod sin tidligere ægtefælle som følge af dennes manglende betaling af privatretlige børnebidrag for indkomstårene 2014-2015, endnu ikke var inddrevet. Borgeren var endvidere utilfreds med ikke at kunne få oplyst en tidshorison for, hvornår tilgodehavendet kunne forventes inddrevet.

Gældsstyrelsen direktør udtrykte forståelse for, at borgeren som bidragsberettiget manglede det privatretlige underholdsbidrag, og at det kunne føles fuldstændig uacceptabelt, at Gældsstyrelsen ikke kunne inddrive beløbet lige så hurtigt, som det blev oversendt til inddrivelse.

Direktøren oplyste, at inddrivelsen af privatretlige bidrag har stort fokus hos Gældsstyrelsen, og at der er sat ekstra ressourcer ind på inddrivelsen af disse krav. Direktøren

oplyste endvidere, at inddrivelsen af bidragene sker manuelt, hvorfor der er en lang sagsbehandlingstid på sagerne generelt, men at inddrivelsen foretages med alle de midler, som Gældsstyrelsen via lovgivningen har til rådighed.

Borger- og retssikkerhedschefen noterede sig det oplyste om, at der er tale om et område, som er højt prioriteret, men som samtidig er påvirket af, at inddrivelsen foregår manuelt og derfor tager lang tid. Borger- og retssikkerhedschefen var enig i, at det må føles fuldstændig uacceptabelt for bidragsberettigede, at man ikke kan få sit tilgodehavende inddrevet hurtigere.

Efter en samlet vurdering af oplysningerne i sagen – både om de generelle forhold vedrørende inddrivelse af disse krav og om den konkrete sag – fandt Borger- og retssikkerhedschefen imidlertid ikke grundlag for at kritisere Gældsstyrelsen for, at der endnu ikke var modtaget dækning for borgerens krav.

Borger- og retssikkerhedschefen anmodede dog Gældsstyrelsen om fortsat at have stort fokus på, at der sker løbende fremdrift i inddrivelsen af børnebidrag.

Folketingets Ombudsmand følger området vedrørende inddrivelse af børnebidrag tæt.

Af et brev af 16. december 2022<sup>12</sup> fra Folketingets Ombudsmand til Gældsstyrelsen fremgår det, at ombudsmanden finder det meget utilfredsstillende, at den samlede restance for ikke forskudsvis udlagte børnebidrag fortsat er stigende.

Ombudsmanden udtrykker dog samtidig forståelse for, at det – for en stor del af gældens vedkommende – er den manglende mulighed for inddrivelse ved lønindeholdelse, der er medvirkende til at forlænge sagsbehandlingstiden.

I lyset af Skatteministeriets prioritering af arbejdet med at sikre inddrivelsen af de omhandlede krav, herunder at inddrivelsen prioriteres ud fra et væsentlighedshensyn, og i lyset af det, som Skatteministeriet og Gældsstyrelsen har oplyst om nye tiltag mv. på området, har ombudsmanden anmodet om at modtage en ny udtalelse om status for inddrivelsen i august 2023.

#### **Udbetaling af godtgørelse**

Det fremgår af tekstanmærkning nr. 108 på finansloven for 2023, at skatteministeren bebyrdes til i forhold til bidragsberettigede med krav på private underholdsbidrag modtaget til inddrivelse hos restanceinddrivelsesmyndigheden inden 31. oktober 2022 at udbetale godtgørelse for de nævnte krav inklusive renter, når kravene inklusive renter enten er bortfaldet ved forældelse eller som følge af konstaterede eller formodede datafejl ikke aktuelt kan inddrives.

Den 27. april 2023 orienterede Gældsstyrelsen Borger- og retssikkerhedschefen om ovennævnte udbetaling af godtgørelse for en nærmere afgrænset gruppe af ældre, private underholdsbidrag, der er til inddrivelse hos Gældsstyrelsen i det gamle inddrivelsessystem DMI.<sup>13</sup> Underholdsbidragene er hovedsageligt opstået før 2013, og der er tale om

<sup>12</sup> Jf. [22-02505: Inddrivelse af ikke forskudsvis udlagte børnebidrag ved lønindeholdelse.](#)

<sup>13</sup> Jf. [Gældsstyrelsen udbetaler godtgørelse for en afgrænset gruppe af underholdsbidrag.](#)

underholdsbidrag, der ikke er forskudsvist udlagt af det offentlige, og hvor fordringsha-  
ver er en privat person.

## Sagsbehandlingstiden i sager om aktindsigt

På aktindsigtsområdet gælder særlige lovbestemte sagsbehandlingsfrister. Det følger af henholdsvis forvaltningsloven (parter)<sup>14</sup> og offentlighedsloven (andre).<sup>15</sup>

Den myndighed, der skal træffe afgørelse om aktindsigt, skal snarest og senest syv arbejdsdage efter modtagelsen af anmodningen have færdigbehandlet sagen, medmindre det undtagelsesvis ikke kan lade sig gøre, f.eks. på grund af sagens omfang eller kompleksitet.

Hvis myndigheden ikke kan nå at færdigbehandle aktindsigtssagen inden syv arbejdsdage, skal der sendes et fristbrev til den, der har anmodet om aktindsigt. I brevet skal vedkommende oplyses om baggrunden for fristoverskridelsen og om, hvornår anmodningen kan forventes færdigbehandlet.

En forvaltningsmyndighed skal som udgangspunkt – ved en delafgørelse – straks give aktindsigt i de dokumenter, hvor retten til aktindsigt er utvivlsom, og herefter kan myndigheden træffe afgørelse vedrørende de resterende dokumenter, der kræver en nærmere gennemgang eller overvejelse.

Borger- og retssikkerhedschefen har i 2022 set eksempler på sager om aktindsigt, hvor sagsbehandlingstiden er trukket ud – navnlig fordi det har taget lang tid at videresende anmodningen til den rette styrelse i Skatteforvaltningen eller til det rette kontor i den pågældende styrelse, der har kompetencen til at behandle anmodningen.

Det er naturligvis vigtigt, at en aktindsigtsanmodning hurtigst muligt videresendes til den rette styrelse eller det rette kontor. Det er i den forbindelse også vigtigt at være opmærksom på, at fristen for behandling af sagen begynder at løbe fra den dag, Skatteforvaltningen modtager aktindsigtsanmodningen, idet Skatteforvaltningen er én fælles juridisk myndighed.

### Videresendelse af aktindsigtsanmodning til rette enhed

En borger havde klaget over Gældsstyrelsens manglende svar på en anmodning om aktindsigt.

Den pågældende borger havde under telefonsamtaler med Gældsstyrelsen anmodet om aktindsigt gentagne gange – første gang den 25. april 2022.

<sup>14</sup> Jf. forvaltningslovens § 16, stk. 2 (lovbekendtgørelse nr. 433 af 22. april 2014).

<sup>15</sup> Jf. offentlighedslovens § 36, stk. 2 (lovbekendtgørelse nr. 145 af 24. februar 2020).

Direktøren oplyste, at anmodningen om aktindsigt først blev videresendt til den rette enhed i styrelsen den 3. maj 2022, og at dette var baggrunden for, at det af afgørelsen om aktindsigt af 11. maj 2022 fremgik, at anmodningen var modtaget den 3. maj 2022. Direktøren beklagede, at borgerens anmodning om aktindsigt ikke blev videresendt med det samme.

#### **Uklare processer og lang sagsbehandlingstid**

En borger havde klaget over Udviklings- og Foreklingsstyrelsens sagsbehandlingstid i en sag, hvor borgeren havde efterspurgt samme materiale, som borgeren havde fået udleveret i forbindelse med tidligere aktindsigtsanmodninger.

Fagdirektøren beklagede, at borgeren var kommet i klemme i en uhensigtsmæssig proces, hvor det havde været uklart, hvem i styrelsen der skulle besvare borgerens anmodning.

Borger- og retssikkerhedschefen fandt det beklageligt, at Udviklings- og Foreklingsstyrelsen var 33 arbejdsdage om at besvare borgerens anmodning om aktindsigt. Borger- og retssikkerhedschefen fandt det endvidere beklageligt, at styrelsen ikke i mellemtiden havde underrettet borgeren om grunden til fristoverskridelsen samt underrettet borgeren om, hvornår anmodningen kunne forventes færdigbehandlet.

Borger- og retssikkerhedschefen noterede sig, at styrelsen på baggrund af sagen ville se på, hvad styrelsen kunne gøre for at optimere sagsbehandlingsprocessen fremadrettet.

### **Behandlingen af indsigelser over sagsbehandlingstiden i aktindsigtssager**

Borger- og retssikkerhedschefen har i 2022 set enkelte indsigelser over sagsbehandlingstiden i aktindsigtssager, som giver anledning til at gøre opmærksom på, at der er forskellige muligheder for at klage over sagsbehandlingstiden i aktindsigtssager afhængigt af, om aktindsigtsanmodningen behandles efter offentlighedsloven eller forvaltningsloven.

#### Aktindsigt efter offentlighedsloven

Ifølge offentlighedslovens § 39 kan der klages særskilt over sagsbehandlingstiden, hvis en myndighed ikke har færdigbehandlet en anmodning om aktindsigt inden 14 arbejdsdage efter modtagelsen.

Sagsbehandlingstiden skal påklages direkte til den myndighed, der er øverste klageinstans i forhold til afgørelsen eller behandlingen i øvrigt af den pågældende sag. Inden for Skatteforvaltningens område vil det sige Skatteankestyrelsen.

Hvis en borger gør indsigelse over sagsbehandlingstiden på et tidspunkt, hvor sagsbehandlingstiden er særskilt påklaget til Skatteankestyrelsen, skal indsigelsen derfor afvises, idet spørgsmålet er indbragt for den kompetente myndighed. Borgeren må derfor henvises til at afvente Skatteankestyrelsens afgørelse.

Hvis Skatteankestyrelsen har behandlet den særskilte klage over sagsbehandlingstiden, skal en indsigelse over sagsbehandlingstiden ligeledes afvises, idet borgeren har fået behandlet klagen hos den rette myndighed.

Hvis borgeren ikke særskilt har påklaget spørgsmålet om sagsbehandlingstid til Skatteankestyrelsen, skal en indsigelse over sagsbehandlingstiden afvises, og borgeren skal vejledes om muligheden for at klage til Skatteankestyrelsen.

Hvis der bliver gjort indsigelse over sagsbehandlingstiden på et tidspunkt, hvor der er truffet afgørelse om aktindsigt, er der ikke en særskilt mulighed for at klage over sagsbehandlingstiden. I disse tilfælde kan en indsigelse over sagsbehandlingstiden behandles efter retningslinjerne for indsigelsessager.

#### **Klage over sagsbehandlingstiden var allerede behandlet af Skatteankestyrelsen**

Borger- og retssikkerhedschefen modtog i december 2022 en henvendelse fra en journalist, der klagede over Udviklings- og Foreklingsstyrelsens indsigelsessvar i 1. instans.

Det fremgik af sagen, at journalisten havde klaget særskilt over sagsbehandlingstiden for besvarelse af journalistens anmodning om aktindsigt, og at klagen var blevet videregivet til Skatteankestyrelsen, der traf afgørelse i sagen den 14. oktober 2022.

Skatteankestyrelsen vurderede, at der var tale om en væsentlig overskridelse af behandlingsfristen, idet Udviklings- og Foreklingsstyrelsen havde været 31 arbejdsdage om at behandle journalistens anmodning om aktindsigt.

Borger- og retssikkerhedschefen konkluderede på den baggrund, at spørgsmålet om Udviklings- og Foreklingsstyrelsens manglende overholdelse af sagsbehandlingsfristen i offentlighedslovens § 36, stk. 2, havde været behandlet af Skatteankestyrelsen i overensstemmelse med den særskilte klageadgang i offentlighedslovens § 39, stk. 1.

Borger- og retssikkerhedschefen kunne derfor ikke tage stilling til sagsbehandlingstiden i aktindsigtssagen, idet dette spørgsmål allerede var blevet behandlet af den kompetente myndighed.

#### Aktindsigt efter forvaltningsloven

Det er ikke muligt at klage særskilt over sagsbehandlingstiden i aktindsigtssager, som behandles efter forvaltningsloven. Dette gælder både klager over sagsbehandlingstiden, inden der er truffet afgørelse om aktindsigt, og efter der er truffet afgørelse om aktindsigt. I disse tilfælde kan en indsigelse over sagsbehandlingstiden behandles efter retningslinjerne for indsigelsessager.

## Videregivelse og udveksling af oplysninger

Ansatte i den offentlig forvaltning har tavshedspligt.<sup>16</sup> Herudover har ansatte i Skatteforvaltningen en særlig tavshedspligt.<sup>17</sup>

Tavshedspligten indebærer bl.a., at man som ansat i Skatteforvaltningen ikke må videregive fortrolige oplysninger, som man får adgang til i forbindelse med sit arbejde, til uvedkommende. Det kan f.eks. være oplysninger om de skatteydere, man som ansat behandler sager om.

Begrebet ”uvedkommende” fortolkes meget restriktivt i forhold til private. Skattemyndighederne må derfor ikke udlevere oplysninger omfattet af tavshedspligten til andre end den, der har afgivet oplysningen, eller den, som oplysningen vedrører.

Tavshedspligten er imidlertid ikke absolut. En forvaltningsmyndighed kan og skal således f.eks. videregive fortrolige oplysninger til andre myndigheder, når det er relevant og følger af lovgivningen.

Parter i en afgørelsessag har efter forvaltningsloven og skatteforvaltningsloven en række rettigheder i forbindelse med myndighedernes behandling af sagen, herunder ret til partshøring og begrundelse. Disse regler kan således også berettiggende videregivelse af fortrolige oplysninger.<sup>18</sup>

Det er naturligvis helt afgørende for tilliden til Skatteforvaltningen, at man som skatteyder kan være sikker på, at fortrolige oplysninger bliver behandlet i overensstemmelse med reglerne herom.

### **Videregivelse af oplysninger til borgerens ægtefælle var brud på tavshedspligten**

En borger havde klaget over Skattestyrelsens behandling af en sag om håndværkerfradrag. Klagen gik bl.a. på, at styrelsens medarbejder havde oplyst borgerens ægtefælle om borgerens skattesag.

Fagdirektøren beklagede og var enig med borgeren i, at styrelsens medarbejder havde brudt sin tavshedspligt ved at have videregivet oplysninger om borgerens skatteforhold til ægtefællen.

### **Videregivelse af fortrolige oplysninger kunne ikke kritiseres**

I en anden sag havde en borger bl.a. klaget over Skattestyrelsens videregivelse af oplysninger til et af borgerens familiemedlemmer i forbindelse med behandlingen af familiemedlemmets skattesag. Borgeren anførte, at styrelsen havde videregivet flere oplysninger end nødvendigt.

Fagdirektøren mente ikke, at Skattestyrelsen havde videregivet oplysninger til borgerens familiemedlem i strid med tavshedspligten. Fagdirektøren henviste til, at styrelsen var forpligtet til at videregive oplysningerne i medfør af skatteforvaltningslovens § 19, stk. 2, i

<sup>16</sup> Jf. forvaltningslovens § 27.

<sup>17</sup> Jf. skatteforvaltningslovens § 17 (lovbekendtgørelse nr. 835 af 3. juni 2022).

<sup>18</sup> Jf. Hans Henrik Bonde Eriksen m.fl., Skatteforvaltningsloven med kommentarer, 2. udgave (2017), side 329 ff.

forbindelse med udsendelse af forslag til afgørelse til borgerens familiemedlem, idet der var tale om faktuelle oplysninger af betydning for sagen.

Borger- og retssikkerhedschefen fandt ikke anledning til at tilsidesætte Skattestyrelsens vurdering.

Som omtalt i beretningen for 2021 iværksatte Borger- og retssikkerhedschefen samme år en undersøgelse af den særlige tavshedspligt i skatteforvaltningslovens § 17. Undersøgelsen blev iværksat med det formål at vejlede og skabe videndeling på tværs af Skatteforvaltningen med henblik på at sikre en ensartet anvendelse af bestemmelsen.

Efter oprettelsen af afdelingen Proces og Intern Compliance i Jura i Skattestyrelsen, blev det aftalt, at det videre arbejde med vejledning og videndeling om tavshedspligten i skatteforvaltningslovens § 17 kommer til at foregå i regi af denne afdeling.

## Videregivelse af oplysninger til andre myndigheder

Oplysninger omfattet af tavshedspligten kan videregives til andre forvaltningsmyndigheder.

Det er databeskyttelsesforordningen og databeskyttelsesloven, der regulerer adgangen til videregivelse af fortrolige oplysninger om fysiske personer, mens adgangen til videregivelse af fortrolige oplysninger om juridiske personer er reguleret i forvaltningsloven.

En forvaltningsmyndighed har hjemmel til at videregive fortrolige personoplysninger til en anden forvaltningsmyndighed, hvis det er lovligt at behandle oplysningerne efter databeskyttelsesforordningen og databeskyttelsesloven, og den anden myndighed har brug for oplysningerne som led i myndighedens sagsbehandling.

Fortrolige oplysninger om juridiske personer kan i henhold til forvaltningsloven videregives til en anden forvaltningsmyndighed, hvis 1) den, oplysningen angår, udtrykkeligt har givet samtykke, 2) det følger af en lov eller bestemmelser fastsat i henhold til lov, at oplysningen kan videregives, eller 3) det må antages, at oplysningen vil være af væsentlig betydning for myndighedens virksomhed eller for en afgørelse, som myndigheden skal træffe.<sup>19</sup>

Videregivelse af fortrolige oplysninger kan enten ske efter anmodning fra en anden forvaltningsmyndighed eller uopfordret – det vil sige af egen drift. Det er dog vigtigt at være opmærksom på, at der ved uopfordret videregivelse således ikke foreligger en udleveringsanmodning fra en anden forvaltningsmyndighed, hvilket kan medføre et mere usikkert grundlag for beslutningen om udlevering, idet der ikke er foretaget en bedømmelse af udleveringsbehovet.

<sup>19</sup> Jf. Hans Henrik Bonde Eriksen m.fl., Skatteforvaltningsloven med kommentarer, 2. udgave (2017), side 333 ff.

En forvaltningsmyndighed har pligt til at efterkomme en anden myndigheds udleveringsanmodning, hvis forvaltningsmyndigheden er berettiget til at videregive oplysningerne. Det gælder dog ikke, hvis videregivelsen påfører myndigheden et merarbejde, der væsentligt overstiger den interesse, den anden myndighed har i at modtage oplysningerne.<sup>20</sup>

#### **Videregivelse af oplysninger i strid med videregivelsesreglerne**

En borger havde klaget over Skattestyrelsens videregivelse af oplysninger om borgeren til en forsikringsfond.

Borger- og retssikkerhedschefen var enig med fagdirektøren i, at Skattestyrelsens medarbejder i den konkrete sag havde videregivet oplysninger, der ikke kunne antages at have været nødvendige for forsikringsfondens sagsbehandling.

Det var således Borger- og retssikkerhedschefens opfattelse, at Skattestyrelsens medarbejder havde videregivet oplysninger i strid med videregivelsesreglerne, ligesom medarbejderen – i det omfang, der var tale om oplysninger omfattet af skatteforvaltningslovens § 17 – havde brudt sin tavshedspligt. Borger- og retssikkerhedschefen fandt dette kritisabelt.

#### **Ikke alle videregivne oplysninger var relevante for Skatteankestyrelsen**

I en anden sag fandt Borger- og retssikkerhedschefen det beklageligt og i strid med videregivelsesreglerne, at Skattestyrelsen i forbindelse med en klagesag havde videregivet oplysninger til Skatteankestyrelsen, der efter fagdirektørens opfattelse ikke alle havde været lige relevante for Skatteankestyrelsens behandling af klagesagen.

## **Udveksling af oplysninger med udenlandske myndigheder**

Ansatte i Skatteforvaltningen kan i forbindelse med sagsbehandlingen få brug for at udveksle fortrolige oplysninger med skattemyndigheder i udlandet. Udvekslingen af oplysninger mellem to landes skattemyndigheder skal ske gennem de respektive landes såkaldte kompetente myndigheder.<sup>21</sup>

I sådanne tilfælde er det Kompetent Myndighed i Skattestyrelsen, der sender og modtager oplysninger fra udenlandske myndigheder, idet kontakt og udveksling af oplysninger mellem Skatteforvaltningen og udenlandske told-, skatte- og afgiftsmyndigheder skal foregå på et legalt grundlag, som er bestemt i de gensidige aftaler og overenskomster, som Danmark har indgået med andre lande, herunder med EU og OECD.<sup>22</sup>

Det er vigtigt, at Skatteforvaltningen sikrer, at ansatte i forvaltningen har tilstrækkeligt kendskab til reglerne for udveksling af oplysninger med udenlandske myndigheder og til de interne processer herfor.

<sup>20</sup> Jf. forvaltningslovens § 31.

<sup>21</sup> Jf. skattekontrollovens § 66 (lovbekendtgørelse nr. 283 af 2. marts 2022).

<sup>22</sup> Jf. Den juridiske vejledning (2023-1), afsnit C.F.8.1.2.1. Grundlag for udveksling af oplysninger.



Borger- og retssikkerhedschefen har i 2022 set enkelte klager over indhentelse af oplysninger fra udenlandske myndigheder i kontrolsager.

I henhold til officialprincippet skal en forvaltningsmyndighed sikre, at en sag er tilstrækkeligt oplyst til, at der kan træffes en afgørelse. Skatteforvaltningen skal derfor sørge for, at alle relevante oplysninger fremskaffes og inddrages i sagen.

Oplysninger, som er væsentlige for skattekontrollen, kan fremskaffes fra skatteyderen, andre myndigheder eller tredjemand i henhold til bestemmelserne i skattekontrolloven.<sup>23</sup> Skatteforvaltningen skal i videst muligt omfang først rette henvendelse til skatteyderen, før tredjemand kontaktes.

Indsamlingen af oplysningerne skal endvidere ske til udtrykkeligt angivne og saglige formål, ligesom der kun må ske behandling af de oplysninger, som er relevante og tilstrækkelige til opfyldelsen af de formål, som oplysningerne indsamles til. Herudover afhænger behandlingen af karakteren af de indsamlede oplysninger.

Ved brug af kontrolbeføjelserne i skattekontrolloven, skal Skatteforvaltningen iagttage de forvaltningsretlige grundsætninger om væsentlighed og proportionalitet. Skatteforvaltningen skal endvidere i forbindelse med en anmodning om oplysninger give en begrundelse for, hvorfor oplysningerne er nødvendige for skattekontrollen, og konkretisere anmodningen om indsendelse af materiale.<sup>24</sup>

Endelig skal Skatteforvaltningens materialeindkaldelse til den skattepligtige indeholde varsel om, hvilken administrativ retsfølge eller anden reaktion en manglende indsendelse af materiale vil kunne have for den skattepligtige.<sup>25</sup>

En administrativ retsfølge kan være, at der foretages en skønsmæssig ansættelse eller gives revisorpålæg. En anden reaktion kan være, at der træffes afgørelse på det foreliggende grundlag, eller der sendes anmodning til tredjemand om oplysninger.

Angivelsen af konsekvensen i materialeindkaldelsen sikrer, at retsstillingen står klart for den skattepligtige, og vil dermed bidrage til at understøtte retssikkerheden for den skattepligtige.

#### **Oplysninger indhentet fra udenlandske myndigheder uden orientering af borgeren**

En borger havde klaget over Skattestyrelsens behandling af en kontrolsag vedrørende bl.a. skatteansættelsen for en virksomhed. Borgeren havde bl.a. klaget over styrelsens indhentelse af oplysninger om virksomheden i udlandet.

Borger- og retssikkerhedschefen fandt det beklageligt, at Skattestyrelsen først orienterede borgeren om indhentelse af oplysninger fra de udenlandske myndigheder i forbindelse med et forslag til afgørelse om skatteansættelse. Borgeren var således ikke blevet vejledt om, at oplysningerne ville blive forsøgt indhentet fra de udenlandske myndigheder, hvis borgeren ikke selv sendte oplysningerne til Skattestyrelsen.

<sup>23</sup> Jf. Skattekontrollovens § 1, stk. 2.

<sup>24</sup> Jf. Den juridiske vejledning (2023-1), afsnit A.C.2.1.1.1. De forvaltningsretlige grundsætninger.

<sup>25</sup> [FOB 2018-30](#).

**Udveksling af oplysninger med udenlandske myndigheder i strid med reglerne**

En borger og dennes ægtefælle havde klaget over Skattestyrelsens behandling af en kontrolsag. Parret havde bl.a. klaget over gensidig udveksling af oplysninger på et møde mellem danske og tyske skattemedarbejdere.

Fagdirektøren fastslog, at enhver udveksling af oplysninger mellem Skatteforvaltningen og udenlandske myndigheder skal foregå gennem de kompetente myndigheder i de to lande, og at udveksling af oplysninger uden om de officielle kanaler er i strid med skattekontrollovens § 66, den relevante dobbeltbeskatningsoverenskomst og efter omstændighederne skatteforvaltningslovens § 17 samt databeskyttelsesreglerne. Fagdirektøren fandt det stærkt kritisabelt, at sagsbehandleren havde anvendt oplysninger, der var tilvejet bragt uden det fornødne hjemmelsgrundlag.

Borger- og retssikkerhedschefen var enig med fagdirektøren i, at udvekslingen af oplysninger mellem de danske og tyske skattemedarbejdere på mødet var sket i strid med den dagældende skattekontrollovs § 11 (nuværende skattekontrollovs § 66). Borger- og retssikkerhedschefen var endvidere enig med fagdirektøren i, at anvendelsen af oplysningerne i sagsbehandlingen var stærkt kritisabel.

Herudover fandt Borger- og retssikkerhedschefen, at det havde været bedst stemmende med vejledningspligten, hvis Skattestyrelsen i materialeindkaldelsen havde vejledt borgeren og dennes ægtefælle om, at de omhandlede oplysninger ville blive indhentet hos de udenlandske myndigheder, hvis ikke skatteyderne selv indsendte disse.

På den baggrund henstillede Borger- og retssikkerhedschefen til, at man fra fagområdets side skulle sikre, at medarbejderne har tilstrækkeligt kendskab til reglerne for udveksling af oplysninger med udenlandske myndigheder.

Borger- og retssikkerhedschefen modtog efterfølgende en orientering fra fagdirektøren om opfølgende tiltag på baggrund af Borger- og retssikkerhedschefens indsigelsessvar. Det fremgik bl.a. heraf, at man i fagområdet ville afholde et oplæg med deltagelse af Kompetent Myndighed, ligesom man ville publicere relevant information på intranettet.

Det fremgik endvidere af fagdirektørens orientering, at fagområdet var gået i gang med at undersøge mulighederne for at få indføjret en vejledende tekst i skabeloner vedrørende materialeindkaldelse om, at Skattestyrelsen vil søge at indhente oplysninger via udenlandske myndigheder, hvis oplysningerne ikke bliver indsendt inden for den ønskede frist.

**Kommende undersøgelse på kontrolområdet**

Borger- og retssikkerhedschefen planlægger at indlede en undersøgelse på kontrolområdet i 2. halvår af 2023. Undersøgelsen sker som en opfølgning på den nye skattekontrollov, som trådte i kraft den 1. januar 2019, og vil bl.a. omhandle overholdelsen af de forvaltningsretlige grundsætninger i forbindelse med kontrolarbejdet.

## Offentligt ansattes optræden

Det følger af god forvaltningsskik, at offentligt ansatte skal optræde høfligt, venligt og hensynsfuldt over for borgerne. Man skal som offentligt ansat med andre ord opføre sig på en måde, som styrker tilliden til den offentlige forvaltning.<sup>26</sup>

Ovenstående gælder såvel den direkte kontakt mellem en myndighed og en borger eller virksomhed, f.eks. under møder og telefonsamtaler, som i den skriftlige korrespondance. Således skal offentlige myndigheders breve mv. være formuleret på en høflig, venlig og hensynsfuld måde – ligesom indholdet naturligvis skal være korrekt og forståeligt.

Det er Borger- og retssikkerhedschefens generelle oplevelse, at Skatteforvaltningens medarbejdere er meget opmærksomme på de krav, der stilles til deres optræden og adfærd. Man har således også på koncernniveau og i Skatteforvaltningen fastsat retningslinjer mv., der skal være med til at sikre, at medarbejderne optræder på en måde, som styrker tilliden til forvaltningen.

### Adfærdskodeks i Skatteministeriets koncern

Det fremgår af Skatteministeriets adfærdskodeks fra marts 2022, der samler nogle vigtige regler og retningslinjer for ansattes adfærd, at de ansattes adfærd har stor betydning for Skatteministeriets koncern.

Som ansat repræsenterer man Skatteministeriets koncern, og man skal derfor være bevidst om at optræde ordentligt og professionelt. Det betyder, at man – udover at overholde de grundlæggende forvaltningsretlige regler og øvrige regler for ansatte i koncernen – også skal udvise almindelig venlighed og høflighed, være hensynsfuld og opføre sig på en måde, der bevarer tilliden til centraladministrationen.

### Skatteforvaltningens sprogpolitik

Det fremgår af Skatteforvaltningens sprogpolitik, at forvaltningen har ansvaret for at fremstå som en kompetent myndighed, hvor modtageren føler sig godt informeret. Derfor skriver ansatte i forvaltningen i en venlig og imødekommende tone.

Skatteforvaltningens skrivepolitik indeholder følgende fire principper:

- Vi skriver imødekommende.
- Vi skriver med modtageren i centrum.
- Vi skriver med effekt for øje.
- Vi skriver korrekt og forståeligt.

Ansatte i Skatteforvaltningen har bl.a. ansvaret for at tilpasse tekstens tone efter modtagerens situation, og uanset situationen skal man skrive høfligt og signalere hjælpsomhed.

<sup>26</sup> Folketingets Ombudsmands myndighedsguide, overblik #1 om god forvaltningsskik, afsnit 4.1. Tillidsskabende forvaltning samt afsnit 4.2. Venlig og hensynsfuld optræden.

## Behandling af indsigelser om adfærd

Det fremgår af retningslinjerne for behandling af indsigelser, jf. SKM2018.349.SKTST, at et af de emner, der kan behandles som en indsigelse, er medarbejderes adfærd. Der er også i 2022 behandlet indsigelser om netop dette.

Borger- og retssikkerhedschefen oplever, at det kan være svært at komme til bunds i sager, hvor en borger klager over en medarbejders adfærd. Det skyldes, at der i disse sager ofte er tale om, at den pågældende borger er utilfreds med en medarbejders optræden under et møde eller en telefonsamtale. Der vil således ofte ikke være tilstrækkeligt grundlag for at udtale kritik – eller det modsatte – da det er vanskeligt at afklare, hvad der rent faktisk er foregået i situationen.

I nogle sager har Borger- og retssikkerhedschefen dog fundet anledning til generelt at minde om de krav, der stilles til offentligt ansattes optræden.

### Husk kravene til optræden – også i vanskelige situationer

En borger havde i [en sag](#) klaget over Toldstyrelsens udførelse af toldkontrol i et tog ved den dansk-tyske grænse. Borgeren gjorde bl.a. gældende, at tolderens var truende og hård i sin tone.

Toldstyrelsens direktør udtrykte forståelse for, at det kan være ubehageligt og stressende at have kontakt med uniformerede myndighedspersoner i anspændte situationer i forbindelse med rejseaktivitet og blandt øvrige rejsende, og at der kan blive stillet spørgsmål, som opleves som grænseoverskridende. Direktøren oplyste, at det desværre er en nødvendig del af Toldstyrelsens toldkontrol, og at styrelsen kontinuerligt arbejder med at forbedre kommunikationen, så den er til mindst mulig gene for de rejsende.

Borger- og retssikkerhedschefen kunne ikke nærmere fastlægge hændelsesforløbet, men bemærkede, at medarbejdere i en offentlig myndighed i overensstemmelse med god forvaltningsskik bør optræde venligt, høfligt og hensynsfuldt over for borgerne. En toldkontrol kan foregå under tidspres – f.eks. mens et tog holder stille – hvilket kan have betydning for kontrolmedarbejdernes adfærd, herunder at dialogen med borgeren kan være kort og direkte. Dette bør dog efter Borger- og retssikkerhedschefens opfattelse ikke hindre, at medarbejderne samtidigt optræder venligt og høfligt over for borgeren. God forvaltningsskik tilsiger også, at myndighederne bør undgå, at borgerne unødigt bliver hængt ud og stillet til skue, og derfor skal en toldkontrol gennemføres på en så skånsom måde, som det kan lade sig gøre.

Borger- og retssikkerhedschefen har også behandlet [en anden sag](#) om toldkontrol i et tog. I den sag gjorde borgeren bl.a. gældende, at toldmedarbejderne havde kommunikeret i en hård tone, og at kontrollen havde føltes krænkende, fordi toldmedarbejderne havde undersøgt indholdet af borgerens taske foran andre passagerer i toget, og de pågældende toldmedarbejdere efterlod borgerens ejendele uden for kufferten efter endt kontrol. Herudover gjorde borgeren gældende, at han forgæves havde spurgt ind til det nærmere retsgrundlag for kontrollen.

Direktøren oplyste i sit indsigelsessvar, at en toldkontrol i et tog udføres under tidspres, idet toget kun holder stille ved grænsen i et kort tidsrum. Direktøren udtrykte samtidig forståelse for, at en sådan intensiv kontrol, hvor der ofte ikke er tid til en forberedende dialog, og som foregår foran andre passagerer, kan virke ubehagelig.

Borger- og retssikkerhedschefen kunne ikke nærmere fastlægge hændelsesforløbet, men erklærede sig enig med direktøren i, at det er forståeligt, at en intensiv kontrol, hvor der ofte ikke er tid til en forberedende dialog, kan virke ubehagelig. Borger- og retssikkerhedschefen fandt i den forbindelse anledning til at bemærke, at man som offentligt ansat også i en sådan situation skal optræde ordentligt, høfligt og hensynsfuldt, og på en måde, som styrker tilliden til den offentlige forvaltning.

Borger- og retssikkerhedschefen har på baggrund af indsigelsessagerne rejst et spørgsmål over for Toldstyrelsen om muligheden for på anden vis at imødekomme borgernes informationsbehov under en tidspresset kontrol, herunder i form af udlevering af en kort vejledning med oplysning om bl.a. retsgrundlaget for kontrollen.

Borger- og retssikkerhedschefen har i 2022 set enkelte sager, hvor en medarbejders adfærd mv. gav anledning til kritik.

#### **Udtalelser om en skatteyder var i strid med god forvaltningsskik**

En borger havde bl.a. klaget over, at Skattestyrelsen havde videregivet oplysninger om borgeren til en forsikringsfond i strid med videregivelsesreglerne.

Indsigelsen blev på dette punkt behandlet med udgangspunkt i flere telefonnotater, herunder notater udarbejdet af en medarbejder i forsikringsfonden.

Efter en gennemgang af disse notater bemærkede Borger- og retssikkerhedschefen, at notaterne gengav udtalelser fra Skattestyrelsens medarbejder, som – hvis det var sådan, den pågældende medarbejder havde udtalt sig – var i strid med god forvaltningsskik. Den anvendte sprogbrug var efter Borger- og retssikkerhedschefen beklagelig.

#### **En medarbejders sprog var svært at forstå**

En borger havde klaget over Skattestyrelsens sprogbrug i forbindelse med behandlingen af en sag om tildeling af et skattepersonnummer.

Fagdirektøren konstaterede, at medarbejderens sprog undervejs i dialogen med borgeren fremstod svært forståeligt. Fagdirektøren beklagede og oplyste bl.a., at Skattestyrelsen har et stort fokus på at sikre, at medarbejderne i dialogen med borgerne er lette at forstå, samt at dialogen foregår i en høflig og venlig tone.

#### **Optræd ordentligt og professionelt – også i den skriftlige kommunikation**

En borger havde klaget over forløbet af en toldekspedition, herunder indholdet af Toldstyrelsens skriftlige og mundtlige vejledning.

Spørgsmålet om, hvordan man som medarbejder i Toldstyrelsen formulerer sig, når man kommunikerer med borgere og virksomheder, var ikke blevet behandlet i indsigelsen i 1. instans, og blev heller ikke nærmere berørt i Borger- og retssikkerhedschefens indsigelsessvar.

Borger- og retssikkerhedschefen fandt dog efter en gennemgang af sagen, herunder særligt mailkorrespondancen mellem borgeren og toldmedarbejderen, anledning til at henlede styrelsens opmærksomhed på de krav, der i medfør af god forvaltningsskik gælder for offentligt ansattes optræden.

Borger- og retssikkerhedschefen modtog efterfølgende et svar fra Toldstyrelsen, hvor styrelsen oplyste, at kontakten med borgere og virksomheder er en central del af Toldstyrelsens forretning, og at styrelsen arbejder kontinuerligt med at sikre, at styrelsens medarbejdere optræder professionelt og imødekommende og vejleder borgere og virksomheder korrekt og fyldestgørende.

Styrelsen oplyste endvidere, at dette er et vigtigt fokusområde i Toldstyrelsens uddannelsesunivers Toldakademiet, hvor alle nyansatte som en del af deres grundkursus gennemgår et dagsprogram vedrørende etik og professionalisme, at indsigelser fra borgere vægtes højt, og at styrelsen anser indsigelsessager som væsentlige læringspunkter i forhold til, hvordan styrelsen varetager opgaver bedst muligt og forbedrer styrelsens kommunikation med borgere.

Endelig oplyste styrelsen, at Borger- og retssikkerhedschefens indsigelsessvar vil indgå i dette arbejde fremadrettet.

### Sager om begrænsning af kontakten med den enkelte skatteyder

Kontakten mellem myndigheder og borgere foregår normalt uproblematisk, men der kan forekomme helt særlige situationer, hvor en borger – f.eks. ved omfanget af sine henvendelser til en myndighed eller ved sin adfærd over for medarbejdere i myndigheden – udsætter myndigheden for åbenbart formålsløse opgaver eller urimeligt pres i en sådan grad, at myndigheden bliver væsentligt belastet.

Myndigheden kan i disse situationer – inden for visse snævre rammer – træffe beslutning om at begrænse eller afskære den enkelte borgers kontakt med myndigheden. Det skal imidlertid sikres, at borgeren fortsat i nødvendigt og tilstrækkeligt omfang kan blive betjent af myndigheden, og myndighederne må gøre en meget betydelig indsats for at opretholde en god dialog og kontakt med borgeren.<sup>27</sup>

Borger- og retssikkerhedschefen har set eksempler på, at henvendelser fra en skatteyder er skrevet i en grov og nedladende tone. Hvis skatteyderen efter at være blevet gjort opmærksom på, at en sådan kommunikationsform ikke er acceptabel, fortsætter med at henvende sig på denne måde, kan det efter omstændighederne være i orden at opstille begrænsninger for kontakten.

Borger- og retssikkerhedschefen har også set eksempler på, at Skatteforvaltningen har besvaret en henvendelse fra en skatteyder om en afgørelse, hvorefter skatteyderen fortsætter med at henvende sig om samme spørgsmål, uden at der fremkommer nye oplysninger, eller uden at man kan hjælpe skatteyderen yderligere. I en sådan en situation kan det efter omstændighederne være i orden at gøre skatteyderen opmærksom på, at tilsvarende henvendelser vil blive læst, men alene vil blive besvaret, hvis der er grundlag herfor.

<sup>27</sup> Jf. Folketingets Ombudsmands myndighedsguide, overblik #18 om myndigheders mulighed for at begrænse kontakten med den enkelte borger.

**Ikke grundlag for at kritisere begrænsning af kontakt til en borger**

En borger havde klaget til Borger- og retssikkerhedschefen over Skattestyrelsens manglende svar på nogle af borgerens henvendelser og opkald til styrelsen.

Fagdirektøren anførte i sit indsigelsessvar, at det kunne konstateres, at både sagsbehandler og funktionsleder havde været i dialog med borgeren flere gange i forbindelse med behandlingen af borgerens sag, og at telefonsamtalerne med sagsbehandleren havde givet anledning til, at borgeren var blevet oplyst om, at fremtidig kontakt skulle foregå skriftligt.

Borger- og retssikkerhedschefen var enig med fagdirektøren i, at styrelsens begrænsning af kontakten med borgeren ikke gav anledning til kritik. En myndighed kan i særlige situationer, hvor en borger – ved omfanget og antallet af sine henvendelser til en myndighed – udsætter myndigheden for åbenbart formålsløse opgaver eller urimeligt pres i en sådan grad, at myndigheden bliver væsentligt belastet, begrænse kontakten med den enkelte borger. En myndighed har også mulighed for helt at stoppe sin korrespondance med en borger om et givent spørgsmål, hvis myndigheden for nyligt har besvaret en henvendelse fra borgeren om spørgsmålet eller truffet en afgørelse herom, og borgeren derefter fortsætter med at rette henvendelse til myndigheden om samme spørgsmål.

## Status på undersøgelser

### Skatteforvaltningens kommunikationskanaler

Borger- og retssikkerhedschefen afsluttede i december 2020 en undersøgelse om Skatteforvaltningens kommunikationskanaler. Undersøgelsen blev offentliggjort den 1. marts 2021. I maj 2022 igangsatte Borger- og retssikkerhedschefen en opfølgning på denne undersøgelse.

Borger- og retssikkerhedschefen modtog i den forbindelse en udtalelse fra Skattestyrelsen i juni 2022. Udtalelsen var bl.a. vedlagt retningslinjer for skriftlig 1:1 kommunikation i Skatteforvaltningen. Retningslinjerne var på dette tidspunkt endnu ikke implementeret. Borger- og retssikkerhedschefen fik imidlertid ved henvendelse til Skattestyrelsen oplyst, at en implementering var nært forestående.

På baggrund af efterfølgende oplysninger fra Skattestyrelsen om, at de udarbejdede retningslinjer samt det medfølgende vejledningsmateriale endnu ikke var klar til implementering i Skatteforvaltningen, valgte Borger- og retssikkerhedschefen at berosætte opfølgningen. Opfølgningen vil blive genoptaget, når retningslinjer mv. er implementeret.

### Skatteforvaltningens indhentelse og anvendelse af oplysninger fra internettet

Det danske samfund bliver digitaliseret i stadig højere grad. Digitaliseringen betyder bl.a., at det er muligt at finde mange oplysninger om borgere og virksomheder på internettet, herunder oplysninger som det kan være relevant at inddrage i Skatteforvaltningens sagsbehandling.

På baggrund heraf har Borger- og retssikkerhedschefen igangsat en undersøgelse af de retlige rammer for Skatteforvaltningens indhentelse og anvendelse af oplysninger fra internettet. En sådan beskrivelse er også efterspurgt internt i Skatteforvaltningen.

Borger- og retssikkerhedschefen har til brug for undersøgelsen indhentet oplysninger fra Skattestyrelsen. Indsamlingen af oplysninger fra Skatteforvaltningen og andre relevante myndigheder er fortsat i gang. Når denne fase er afsluttet, igangsættes arbejdet med at beskrive de retlige rammer for Skatteforvaltningens indsamling og brug af offentligt tilgængelige oplysninger i konkrete sager.

Borger- og retssikkerhedschefen forventer, at undersøgelsen vil være afsluttet inden udgangen af 2023.



## Skatteforvaltningens håndtering af vejledningsopgaven

Som nævnt i beretningen for 2021 besluttede Borger- og retssikkerhedschefen at se nærmere på, hvordan opgaven med individuel vejledning håndteres på tværs af Skatteforvaltningen, og ville i den forbindelse besøge de relevante styrelser for at høre om tilrettelæggelse af opgaven, tale med medarbejdere og lytte med, når borgere og virksomheder vejledes.

Borger- og retssikkerhedschefen har i 2022 gennemført besøg i fire ud af de fem styrelser i Skatteforvaltningen, der har den direkte kontakt med borgere og virksomheder; Skattestyrelsen, Vurderingsstyrelsen, Motorstyrelsen og Gældsstyrelsen. Besøgene forventes afsluttet med gennemførelse af besøg i Toldstyrelsen medio 2023, hvorefter det videre arbejde med identificering af temaer og udarbejdelse af undersøgelsen vil blive igangsat.

Borger- og retssikkerhedschefen forventer, at undersøgelsen vil være afsluttet primo 2024.

## Årets indsigelser og henvendelser i tal

I det følgende afsnit præsenteres en række hovedtal for Skatteforvaltningens og Borger- og retssikkerhedschefens behandling af indsigelser samt de henvendelser, som Borger- og retssikkerhedschefen i øvrigt har modtaget i 2022.

### Hvad er en indsigelse?

Borgere og virksomheder kan i medfør af retningslinjerne i SKM2018.349.SKTST gøre indsigelse over Skatteforvaltningens behandling af spørgsmål, som ikke er afgørelser, og som ikke har betydning for en afgørelses gyldighed, såsom:

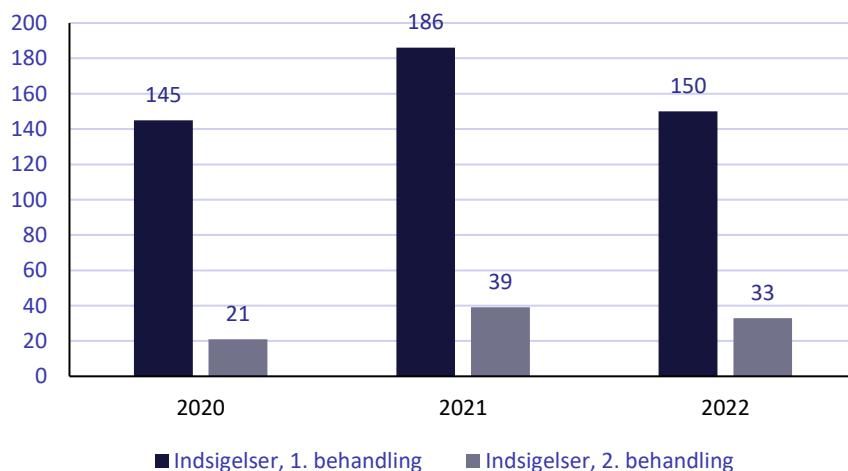
- Lang sagsbehandlingstid.
- Mangelfuld vejledning.
- En medarbejders adfærd.
- Kommunikation.

Er der tale om en klage over afgørelser og sagsbehandling, der kan medføre, at en afgørelse anses for ugyldig, er kompetencen henlagt til det almindelige klagesystem. En indsigelse behandles i 1. instans af direktøren eller den relevante fagdirektør i den enkelte styrelse. Hvis borgeren eller virksomheden ikke er tilfreds med svaret, kan det påklages til Borger- og retssikkerhedschefen.

## Nye indsigelser

I 2022 modtog Skatteforvaltningen 150 indsigelser over forvaltningens sagsbehandling til 1. behandling, jf. **figur 1**. Dette er et fald på 36 indsigelser i forhold til 2021, hvor Skatteforvaltningen modtog et stort antal indsigelser til 1. behandling, men en stigning på fem indsigelser i forhold til 2020, hvor Skatteforvaltningen modtog 145 indsigelser.

Figur 1. Antal indsigelser modtaget i 2020-2022



Borger- og retssikkerhedschefen modtog 33 indsigelser over Skatteforvaltningens sagsbehandling til 2. behandling i 2022. Dette er et fald på seks indsigelser i forhold til 2021, hvor Borger- og retssikkerhedschefen modtog 39 indsigelser til 2. behandling, men en stigning på 12 indsigelser i forhold til 2020, hvor Borger- og retssikkerhedschefen modtog 21 indsigelser, jf. **figur 1**.

Det skal desuden nævnes, at først Skattestyrelsen og derefter Borger- og retssikkerhedschefen i 2022 har behandlet et sagskompleks, som involverede to skatteydere samt ti selskaber, som alle var ejet af den ene skatteyder. Behandlingen af sagskomplekset resulterede i et svar til hver af skatteyderne. Af hensyn til at sikre en retvisende statistik indgår sagskomplekset alene med to sager i denne beretning, dvs. at de ti sager vedrørende selskaberne holdes ude af statistikken for henholdsvis Skattestyrelsen og Borger- og retssikkerhedschefen.

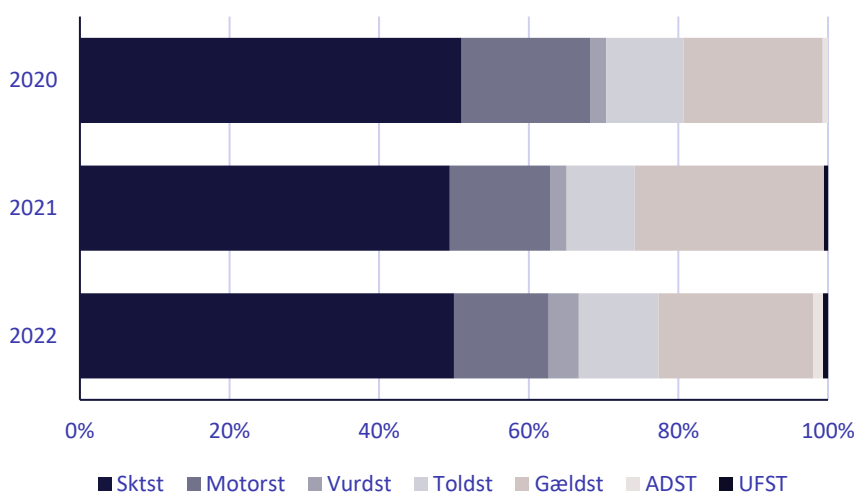
Det er fortsat vurderingen, at antallet af sager, hvor der bliver gjort indsigelse over Skatteforvaltningens sagsbehandling, er meget lavt set i forhold til det antal sager, der hvert år samlet set bliver behandlet i Skatteforvaltningen.

Eksempelvis har Skattestyrelsen i 2022 sendt en årsopgørelse til ca. 5,2 mio. skattepligtige borgere og besvaret ca. 1,9 mio. telefonopkald, Toldstyrelsen har besvaret ca. 59.000 telefonopkald, Vurderingsstyrelsen har udsendt ca. 100.000 ejendomsvurderinger, Gældsstyrelsen har inddrevet 12,6 mia. kr. ved hjælp af bl.a. lønindeholdelse og modregning, og Motorstyrelsen har afsluttet ca. 256.000 sager om værdifastsættelse, afgiftsberegning mv.

### Indsigelser i 1. instans

I **figur 2** nedenfor kan man se udviklingen i andelen af modtagne indsigelser til 1. behandling i perioden 2020-2022 fordelt på styrelser i Skatteforvaltningen. Det bemærkes, at fordelingen af indsigelser på de forskellige styrelser i høj grad afhænger af objektive faktorer, herunder styrelsernes størrelse og omfanget af borgervendt aktivitet.

**Figur 2. Andelen af indsigelser modtaget til 1. behandling i 2020-2022 fordelt på styrelser**



Skattestyrelsen har i 2022 modtaget flest indsigelser over styrelsens sagsbehandling med i alt 75 indsigelser. Dermed har Skattestyrelsen modtaget halvdele af de indsigelser, der er modtaget i hele Skatteforvaltningen i 2022.

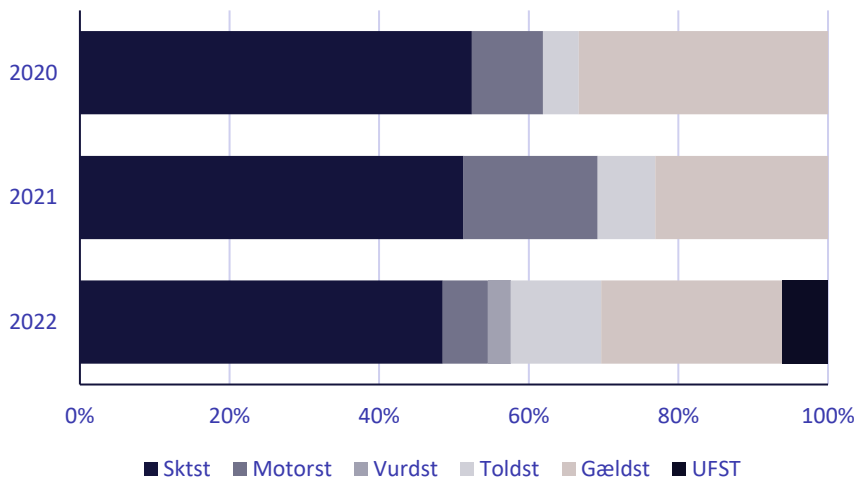
Gældsstyrelsen har i 2022 modtaget næstflest indsigelser over styrelsens sagsbehandling med i alt 31 indsigelser, hvilket svarer til 21 procent af de indsigelser, der er modtaget i Skatteforvaltningen i 2022. Herefter følger Motorstyrelsen med 19 indsigelser, svarende til 13 procent, samt Toldstyrelsen med 16 indsigelser, svarende til 11 procent af de indsigelser, der er modtaget i Skatteforvaltningen i 2022.

### Indsigelser i 2. instans

Borger- og retssikkerhedschefen har som nævnt modtaget 33 indsigelser til 2. behandling i 2022.

Borger- og retssikkerhedschefen har i 2022 modtaget flest indsigelser over Skattestyrelsens sagsbehandling med 16 klager, svarende til 48 procent af de modtagne indsigelser, og næstflest indsigelser over Gældsstyrelsens sagsbehandling med i alt otte klager, svarende til 24 procent af de modtagne indsigelser. Herefter følger Toldstyrelsen med fire klager, svarende til 12 procent af de modtagne indsigelser, jf. **figur 3**.

**Figur 3. Andelen af indsigelser modtaget til 2. behandling i 2020-2022 fordelt på styrelser**



### Afsluttede indsigelser

I 2022 afsluttede Skatteforvaltningen behandlingen af 161 indsigelser over forvaltningens sagsbehandling. Af disse indsigelser blev 155 afsluttet med et svar til den, der havde klaget, mens seks indsigelser blev afsluttet ved, at klagen blev kaldt tilbage, jf. **tabel 1**.

Borger- og retssikkerhedschefen afsluttede behandlingen af 39 indsigelser i 2022, jf. **tabel 1**.

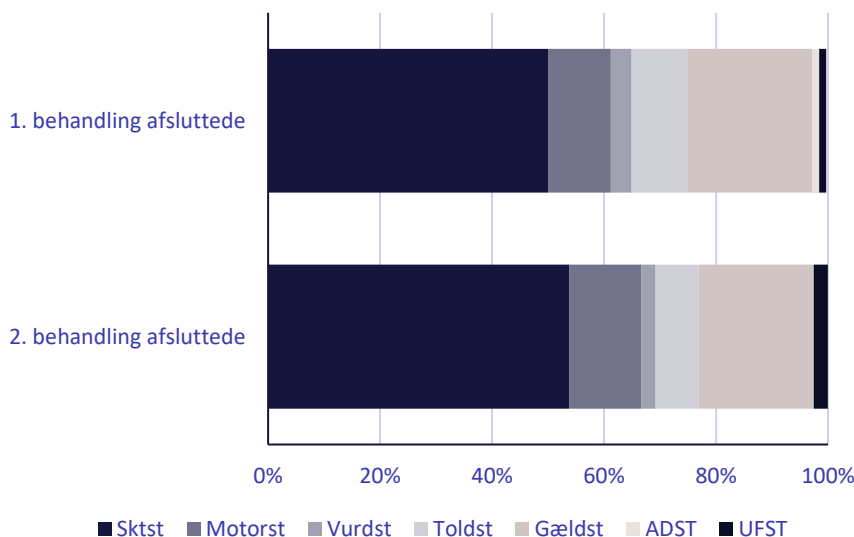
**Tabel 1. Antal afsluttede indsigelser i 2022**

Indsigelser, 1. behandling	161
- Heraf tilbagekaldt/henlagt	6
Indsigelser, 2. behandling	39
- Heraf tilbagekaldt/henlagt	0
<b>Afsluttede indsigelser i alt</b>	<b>200</b>

I Skattestyrelsen blev fem indsigelser tilbagekaldt, mens én indsigelse blev tilbagekaldt i Motorstyrelsen.

Nedenstående **figur 4** viser andelen af afsluttede indsigelser behandlet i 1. og 2. instans fordelt på Skatteforvaltningens styrelser.

**Figur 4. Andelen af afsluttede indsigelser i 2022 fordelt på styrelser – 1. behandling og 2. behandling**



Det fremgår af figuren, at de enkelte styrelser andelen af afsluttede indsigelser udgør stort set den samme andelen i både 1. og 2. instans. Således udgør indsigelser på Skattestyrelsens område omkring 50 procent af de afsluttede indsigelser, mens indsigelser på Gældsstyrelsens område udgør omkring 20 procent. Herefter følger Motorstyrelsen med omkring 12 procent af de afsluttede indsigelser og Toldstyrelsen med omkring 10 procent af de afsluttede indsigelser.

### Hvad endte indsigelserne med?

En indsigelse over Skatteforvaltningens sagsbehandling kan føre til, at:

- Der udtrykkes beklagelse for en mangelfuld eller fejlagtig sagsbehandling i Skatteforvaltningen.
- Der gives kritik af en mangelfuld eller fejlagtig sagsbehandling i Skatteforvaltningen.
- Der henstilles til, at der fremadrettet sker ændringer i Skatteforvaltningens arbejdsprocesser, systemer mv.

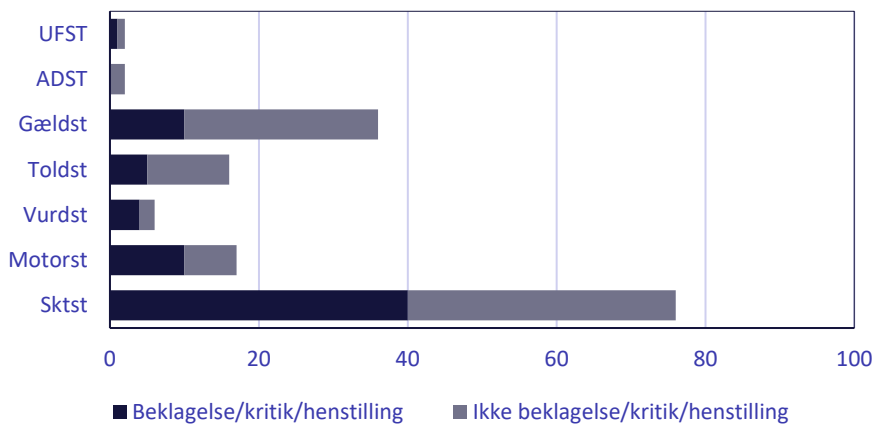
### Skatteforvaltningens 1. behandling af indsigelser

Ved en gennemgang af Skatteforvaltningens behandling af indsigelser i 2022 ses det, at 70 af de afsluttede indsigelser i Skatteforvaltningen gav anledning til beklagelser, kritik eller henstillinger fra direktøren eller den relevante fagdirektør i forhold til styrelsens egen sagsbehandling.

Dette svarer til beklagelser, kritik eller henstillinger i 45 procent af de afsluttede indsigelser i 2022 (ikke medregnet tilbagekaldte/henlagte indsigelser).

Nedenstående **figur 5** viser udfaldet af indsigelsessager for de enkelte styrelser.

**Figur 5. Udfald af sagerne i 1. instans i 2022**



Således har Skattestyrelsen og Motorstyrelsen udtrykt beklagelse eller kritik af egen sagsbehandling i lidt mere end halvdelen af de afsluttede sager i 2022, mens Gældsstyrelsen og Toldstyrelsen har udtrykt beklagelse eller kritik af egen sagsbehandling i cirka 30 procent af de afsluttede sager i 2022.

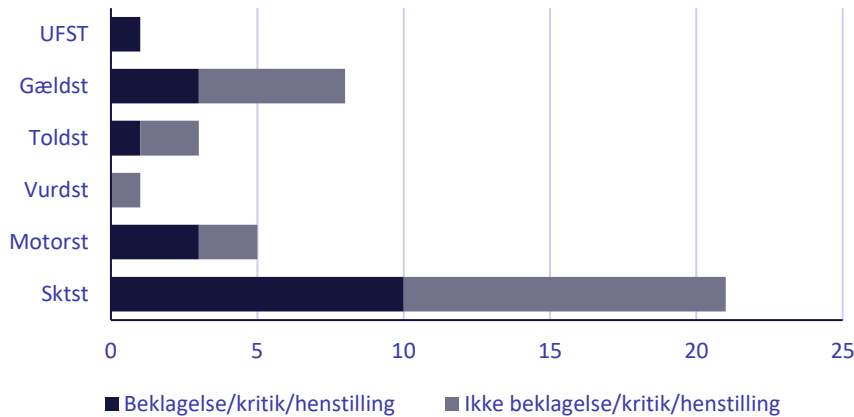
### Borger- og retssikkerhedschefens 2. behandling af indsigelser

Borger- og retssikkerhedschefens 2. behandling af indsigelser i 2022 gav i 18 ud af 39 afsluttede sager anledning til beklagelser, kritik eller henstillinger i forhold til Skatteforvaltningens sagsbehandling.

Dette svarer til beklagelser, kritik eller henstillinger i 46 procent af de afsluttede indsigelser i 2022.

Udfaldet af indsigelsessager for de enkelte styrelser fremgår af nedenstående figur 6.

Figur 6. Udfald af sagerne i 2. instans i 2022



### Sagsbehandlingstid for indsigelser

En indsigelse behandles ved, at en borger eller virksomhed klager til Skatteforvaltningens visiteringsfunktion i Administrations- og Servicestyrelsen. Herefter modtager klageren en kvittering fra visiteringsfunktionen med oplysning om den forventede sagsbehandlingstid. Hvis sagsbehandlingstiden ikke kan overholdes, skal klageren have besked herom sammen med information om, hvornår behandlingen af indsigelsen forventes afsluttet.

Målet er, at en indsigelse over Skatteforvaltningens sagsbehandling afsluttes senest seks uger efter modtagelsen af indsigelsen hos Skatteforvaltningens visiteringsfunktion. Undtagelsesvist kan der fastsættes en sagsbehandlingstid på otte uger, eksempelvis i forbindelse med sommerferie eller juleferie.

Det er vigtigt, at Skatteforvaltningen overholder de udmeldte sagsbehandlingstider i indsigelsessager. Det skyldes, at en lang sagsbehandlingstid i indsigelsessagerne ellers kan være med til at forstærke den mistillid til Skatteforvaltningen, som klageren – på baggrund af den indgivne indsigelse – ofte i forvejen vil have.

### Sagsbehandlingstid i 1. instans

Det opstillede mål for sagsbehandlingstiden blev nået i 116 indsigelsessager i Skatteforvaltningen, svarende til 75 procent af de i alt 155 afsluttede indsigelsessager i 2022 (ikke medregnet tilbagekaldte/henlagte indsigelser), jf. **tabel 2**.

Der er dog forskelle i resultatet for de enkelte styrelser. Således har bl.a. Motorstyrelsen og Gældsstyrelsen afsluttet alle deres indsigelsessager inden for den fastsatte frist. Toldstyrelsen har afsluttet 13 indsigelsessager inden for den fastsatte frist, svarende til 81 procent af de i alt 16 afsluttede indsigelsessager i 2022, mens Skattestyrelsen har afsluttet 45 indsigelsessager inden for den fastsatte frist, svarende til 59 procent af de i alt 76 afsluttede indsigelsessager i 2022. Vurderingsstyrelsen har behandlet få indsigelsessager i 2022 – her har

man afsluttet en enkelt sag inden for fristen, svarende til 17 procent af de i alt seks afsluttede sager.

For Skattestyrelsens vedkommende er der tale om en væsentlig forringelse i forhold til sidste år, hvor styrelsen afsluttede 80 procent af indsigelsessagerne inden for den fastsatte frist. Selv om der kan være flere grunde til, at en indsigelsessag trækker ud, f.eks. sagens omfang eller kompleksitet, bør Skattestyrelsen have fokus på at få afsluttet flere sager inden for den udmeldte frist. Også Vurderingsstyrelsen bør have fokus på dette.

**Tabel 2. Overholdelse af målsætning for sagsbehandlingstid i 2022**

	Frist overholdt		Frist ikke overholdt	
	Antal	%	Antal	%
Skattestyrelsen	45	59,21%	31	40,79%
Motorstyrelsen	17	100,00%	0	0,00%
Vurderingsstyrelsen	1	16,67%	5	83,33%
Toldstyrelsen	13	81,25%	3	18,75%
Gældsstyrelsen	36	100,00%	0	0,00%
Administrations- og Servicestyrelsen	2	100,00%	0	0,00%
Udviklings- og Forenklingsstyrelsen	2	100,00%	0	0,00%
<b>I alt</b>	<b>116</b>	<b>74,84%</b>	<b>39</b>	<b>25,16%</b>

#### Sagsbehandlingstid i 2. instans

Hos Borger- og retssikkerhedschefen blev målet for sagsbehandlingstiden nået i 13 indsigelsessager, svarende til 33 procent af de i alt 39 afsluttede indsigelsessager i 2022. Dette resultat er ikke tilfredsstillende.

Den lave overholdelse af målsætningen for sagsbehandlingstiden i indsigelsessager hænger dels sammen med en stor beholdning af uafsluttede sager i kombination med lav bemanning i Borger- og retssikkerhedschefens sekretariat.

Det er forventningen, at væsentligt flere indsigelsessager vil blive behandlet inden for den udmeldte frist i 2023, idet sagspuklen er nedbragt, ligesom sekretariatet nu er fuldt bemanded.

## Øvrige henvendelser til Borger- og retssikkerhedschefen

Borger- og retssikkerhedschefen modtager en række henvendelser af forskellig karakter fra borgere, virksomheder, rådgivere, interesseorganisationer og medarbejdere i Skatteforvaltningen. Behandlingen af disse henvendelser afhænger af det konkrete indhold i henvendelsen.

Eksterne henvendelser kan f.eks. være:

- Spørgsmål inden for Skatteforvaltningens sagsområde.
- Klager over Skatteforvaltningens sagsbehandling.
- Klager over manglende svar fra Skatteforvaltningen eller andre problemer med kontakten til Skatteforvaltningen.
- Klager over en afgørelse fra Skatteforvaltningen.
- Bemærkninger til Skatteforvaltningens systemer og arbejdsprocesser.



Interne henvendelser vedrører for det meste Skatteforvaltningens ønske om juridisk sparring om faglige problemstillinger samt udformningen af systemer og arbejdsprocesser.

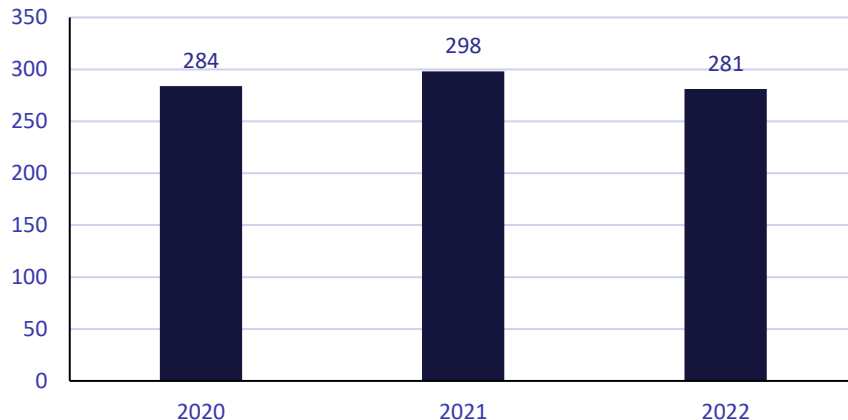
Endelig modtager Borger- og retssikkerhedschefen en række forslag til love, bekendtgørelser og styresignaler i høring.

Processen er i 2022 blevet ændret for så vidt angår intern høring over forslag til ny lovgivning. Det betyder, at Borger- og retssikkerhedschefen alene modtager lovforslag i intern høring, hvis de er blevet udvalgt fra lovprogrammet, eller hvis Skatteministeriets departement i forbindelse med forberedelsen af lovforslaget har vurderet, at der er retssikkerhedsmæssige aspekter, som kræver inddragelse af Borger- og retssikkerhedschefen. Borger- og retssikkerhedschefen modtager fortsat alle lovforslag og bekendtgørelser i forbindelse med den eksterne høring.

Processen for styresignaler er uændret, så Borger- og retssikkerhedschefen fortsat får forelagt alle styresignaler med henblik på bemærkninger.

Antallet af henvendelser til Borger- og retssikkerhedschefen i perioden 2020-2022 fremgår af nedenstående **figur 7**. Det fremgår af figuren, at Borger- og retssikkerhedschefen modtog i alt 281 henvendelser i 2022, hvilket er et lille fald i forhold til 2021.

**Figur 7. Antal øvrige henvendelser til Borger- og retssikkerhedschefen i 2020-2022**



Faldet i antallet af henvendelser i 2022 skyldes primært et fald i antallet af lovforslag i høring fra 80 i 2021 til 48 i 2022, hvilket hænger sammen med den ovenfor nævnte ændring af høringsprocessen. Derimod fremgår det, at antallet af eksterne henvendelser er steget fra 172 i 2021 til 184 i 2022, ligesom der har været en lille stigning i antallet af forelagte styresignaler fra 26 i 2021 til 30 i 2022, jf. **figur 8**.

**Figur 8. Andelen af øvrige henvendelser til Borger- og retssikkerhedschefen i 2020-2022 fordelt på henvendelsestyper**

