

Skatteforvaltningens håndtering af vejledningsopgaven



Indholdsfortegnelse

1. Indledning.....	3
1.1. Baggrund for undersøgelsen.....	3
1.2. Afgrænsning.....	4
1.3. Metode	4
2. Vejledningspligten	5
2.1. Hvornår skal der gives vejledning	5
2.2. Vejledningens indhold og omfang	5
2.3. Vejledningens form	7
3. Organisering af vejledningsindsatsen	8
3.1. Skattestyrelsen	8
3.1.1. Organisering	8
3.1.2. Interne målsætninger.....	9
3.2. Gældsstyrelsen	10
3.2.1. Organisering	10
3.2.2. Interne målsætninger.....	10
3.3. Toldstyrelsen	11
3.3.1. Organisering	11
3.3.2. Interne målsætninger.....	11
3.4. Vurderingsstyrelsen.....	12
3.4.1. Organisering	12
3.4.2. Interne målsætninger.....	12
3.5. Motorstyrelsen	12
3.5.1. Organisering	12
3.5.2. Interne målsætninger.....	13
4. Opmærksomhedspunkter.....	15
4.1. Ensartet, opdateret og korrekt vejledning	15
4.1.1. Oplysninger fra styrelserne	15
4.1.2. Borger- og retssikkerhedschefens bemærkninger og anbefalinger	18
4.2. Notatpligt.....	20
4.2.1. Retsgrundlag	20
4.2.2. Oplysninger fra styrelserne	21
4.2.3. Borger- og retssikkerhedschefens bemærkninger og anbefalinger	23
4.3. Repræsentation og fuldmagtsforhold	24
4.3.1. Retsgrundlag	24
4.3.2. Oplysninger fra styrelserne	26
4.3.3. Borger- og retssikkerhedschefens bemærkninger og anbefalinger	28
4.4. Sproglige udfordringer, herunder anvendelsen af mindreårige tolke for familiemedlemmer samt anvendelsen af tolke generelt	29
4.4.1. Retsgrundlag	29
4.4.2. Oplysninger fra styrelserne	30
4.4.3. Borger- og retssikkerhedschefens bemærkninger og anbefalinger	33
5. Omfang af vejledningsopgaven mv.....	36
5.1. Telefoniske henvendelser	36

5.2. Skriftlige henvendelser.....	37
6. Afsluttende bemærkninger.....	38

1. Indledning

1.1. Baggrund for undersøgelsen

Skatteforvaltningen er som forvaltningsmyndighed omfattet af vejledningspligten. Det indebærer, at Skatteforvaltningen skal yde vejledning og bistand til borgere og virksomheder, der henvender sig om spørgsmål inden for forvaltningens sagsområde. Formålet med vejledningspligten er at imødekomme borgernes og virksomhedernes informationsbehov og undgå, at de på grund af fejl, uvidenhed eller misforståelser udsættes for retstab.

Skatteforvaltningen yder både telefonisk og skriftlig vejledning over for borgere og virksomheder, der henvender sig med spørgsmål. Det er en stor og kompleks vejledningsopgave, der skal løses hver dag, og som kræver et vedvarende fokus.

Mangelfuld eller direkte forkert vejledning kan påvirke borgernes og virksomhedernes tillid til Skatteforvaltningen. En mangelfuld vejledning kan desuden i nogle tilfælde betyde, at Skatteforvaltningen skal rette op på fejlen ved at stille borgeren eller virksomheden, som om der var givet korrekt vejledning. Derudover vil der efter omstændighederne kunne blive tale om erstatningsansvar, hvis Skatteforvaltningen ikke har givet tilstrækkelig vejledning, og det har medført et retstab for en borger eller virksomhed.

Borger- og retssikkerhedschefen har i forbindelse med behandlingen af indsigelser¹ og øvrige henvendelser fra borgere og virksomheder set flere eksempler på sager om mangelfuld eller forkert vejledning, herunder også sager hvor man i forbindelse med vejledningsopgaven ikke har været tilstrækkeligt opmærksom på øvrige forvaltningsretlige krav, fx notatpligten.

På baggrund heraf – og fordi der er tale om en kompleks og vigtig opgave, som går på tværs af Skatteforvaltningen – har Borger- og retssikkerhedschefen iværksat denne undersøgelse.

Undersøgelsen har til formål at klarlægge, hvordan opgaven med individuel vejledning håndteres på tværs af Skatteforvaltningen, og om der er områder, hvor de enkelte styrelser kan styrke opgavevaretagelsen, herunder ved i højere grad at skele til, hvordan man gør andre steder i Skatteforvaltningen.

¹ Indsigelser over Skatteforvaltningens behandling af spørgsmål, som ikke er afgørelser, jf. Skatteministeriets meddelelse: [SKM2018,349.SKTST \(skat.dk/afgørelser\)](https://skat.dk/afgørelser).

1.2. Afgrænsning

Undersøgelsens fokus er den individuelle en-til-en vejledning, som Skatteforvaltningen yder over for borgere og virksomheder i de situationer, hvor de selv henvender sig til Skatteforvaltningen med spørgsmål. Undersøgelsen er dermed rettet mod de steder i Skatteforvaltningen, hvor hovedopgaven er at yde denne type vejledning (vejledningsenhederne). Vejledningen kan både være skriftlig, telefonisk eller fysisk (fx i motorekspeditionerne).

Fokus i undersøgelsen er således den rene vejledningssituation og ikke den vejledning, der fx ydes i forbindelse med en konkret afgørelsessag eller i forbindelse med en kontrol. Undersøgelsen omfatter heller ikke Skatteforvaltningens generelle vejledning, som fx ydes via Den juridiske vejledning, skat.dk og forskellige kampagner.

I Skatteforvaltningen er det Skattestyrelsen, Gældsstyrelsen, Toldstyrelsen, Vurderingsstyrelsen og Motorstyrelsen, som har den direkte kontakt til borgere og virksomheder. Undersøgelsen er derfor rettet mod disse fem styrelser, som alle i kraft af deres myndighedsområder har særlige enheder, der håndterer opgaven med den individuelle en-til-en vejledning.

Det bemærkes i den forbindelse, at selvom undersøgelsen ikke direkte er rettet mod Udviklings- og Forenklingsstyrelsen og Administrations- og Servicestyrelsen, gør de samme forvaltningsretlige regler vedrørende vejledning sig naturligvis også gældende for disse styrelser, i det omfang styrelserne bliver direkte kontaktet af borgere og virksomheder.

1.3. Metode

Borger- og retssikkerhedschefen har som led i undersøgelsen været på besøg i vejledningsenhederne i Skattestyrelsen, Gældsstyrelsen, Toldstyrelsen, Vurderingsstyrelsen og Motorstyrelsen i perioden fra sommeren 2022 til sommeren 2023. Formålet med besøgene var at høre om tilrettelæggelsen af vejledningsopgaven, tale med ledere og medarbejdere samt lytte med, når de vejlede borgere og virksomheder.

Borger- og retssikkerhedschefen har herudover til brug for undersøgelsen anmodet de samme fem styrelser om en række oplysninger vedrørende deres håndtering af vejledningsopgaven, herunder bl.a. om organiseringen af vejledningsindsatsen, eventuelle interne retningslinjer på udvalgte områder og statistisk materiale, der belyser omfanget af vejledningsopgaven mv. Disse oplysninger blev modtaget i perioden oktober-december 2023. Endelig har der i forlængelse af modtagelsen af oplysninger været afholdt enkelte møder til afklaring af mere specifikke spørgsmål, ligesom et udkast til redegørelse har været i høring (faktatjek) i styrelserne i april 2024.

2. Vejledningspligten

2.1. Hvornår skal der gives vejledning

Det fremgår af forvaltningslovens § 7, stk. 1,² at en forvaltningsmyndighed i nødvendigt omfang skal yde vejledning og bistand til personer, der henvender sig om spørgsmål inden for myndighedens sagsområde.

Vejledningspligten gælder alene i sager, hvor der er eller vil blive truffet afgørelse, jf. forvaltningslovens § 2, stk. 1.

Det følger dog af almindelige retsgrundsætninger og god forvaltningsskik, at der også skal ydes vejledning uden for forvaltningslovens anvendelsesområde, herunder i forbindelse med udøvelsen af faktisk forvaltningsvirksomhed.³

2.2. Vejledningens indhold og omfang

De nærmere krav til vejledningens indhold og form kan ikke angives generelt, men afhænger af omstændighederne og de spørgsmål, som borgeren eller virksomheden stiller.

Hovedsynspunktet er, at vejledningen skal have et sådant indhold, at borgerens eller virksomhedens konkrete informationsbehov imødekommes, og at det der ved sikres, at borgeren eller virksomheden ikke udsættes for et retstab på grund af fejl, uvidenhed eller misforståelser. Der stilles således skærpede krav til vejledningen, hvis reglerne er indviklede, eller sagen kan få særligt indgribende konsekvenser.

Vejledningens indhold og omfang vil således også afhænge af en konkret vurdering af modtagerens forudsætninger, herunder fx vedkommendes alder. Vejledningspligten skærpes således, hvis modtageren har særlige udfordringer, som fx ordblindhed eller et andet kommunikationsproblem. Vejledningspligten kan omvendt indsnævres, hvis borgeren eller virksomheden er repræsenteret af nogen, som må formodes at have et særligt kendskab til regelgrundlaget, som fx en advokat eller en revisor. En myndighed skal således i hvert enkelt tilfælde vejlede på en måde, der sikrer, at modtageren forstår vejledningen.

Vejledningen bør sikre – afhængigt af de konkrete omstændigheder og de spørgsmål, som borgeren eller virksomheden stiller – at borgeren eller virksomheden får tilstrækkelig orientering om følgende:

² Lovbekendtgørelse nr. 433 af 22. april 2014 (retsinformation.dk).

³ Folketingets Ombudsmands Myndighedsguide – [overblik #5 om vejledning](#), afsnit 2.1. Hvornår skal der gives vejledning? (ombudsmanden.dk).

- de relevante regler på området,
- hvordan borgeren eller virksomheden lettest og mest effektivt kan opfylde de eventuelle krav, der følger af lovgivningen,
- hvilken fremgangsmåde der skal følges af den, der henvender sig til myndigheden, og
- hvilke oplysninger der skal tilvejebringes af borgeren eller virksomheden som led i sagsbehandlingen.⁴

En myndighed bør desuden i nødvendigt omfang hjælpe en borger eller virksomhed, der henvender sig til myndigheden, med at udfylde eventuelle ansøgnings-skemaer, anmeldelser eller lignende, der vedrører myndighedens eget område, ligesom myndigheden efter omstændighederne også bør vejlede om sagens gang, herunder eventuelle tidsfrister og særlige sagsbehandlingsrutiner.⁵

Den vejledning, som en myndighed giver, skal naturligvis være juridisk korrekt og i overensstemmelse med sandheden. Hvis en myndighed har givet mangelfuld eller forkert vejledning, bør myndigheden snarest af egen drift korrigere vejledningen.

Vejledningspligten indebærer ikke et krav om, at myndigheden generelt skal give forhåndsbesked om udfaldet af en eventuel kommende eller verserende sag.⁶

Vejledningspligten rækker heller ikke så langt, at der bliver tale om et krav om decideret rådgivning. Hvor en offentlig myndigheds vejledningspligt først og fremmest indebærer en forpligtelse til at imødekomme et informationsbehov blandt borgere og virksomheder om deres rettigheder og pligter i henhold til lovgivningen, er rådgivning kendetegnet ved ofte at være anderledes dybdegående og bredt orienteret, ligesom rådgivning typisk vil anviser og udpege konkrete handlemuligheder for den enkelte.

Endelig er det vigtigt at skelne mellem situationer, hvor der ydes vejledning, og situationer, hvor myndigheden træffer afgørelse. Det skyldes bl.a., at borgeren eller virksomheden har en række rettigheder i de tilfælde, hvor myndigheden træffer afgørelse. Hertil kommer, at en borger eller virksomhed, der fejlagtigt opfatter en vejledning som en afgørelse – og indretter sig i tillid til det, der fremgår af svaret – risikerer at lide et retstab.⁷

⁴ Folketingets Ombudsmands Myndighedsguide – [overblik #5 om vejledning](#), afsnit 2.2. Vejledningens indhold og omfang ([ombudsmanden.dk](#)). Se også Niels Fenger (red.), Forvaltningsret, 1. udgave (2018), side 387 ff.

⁵ Folketingets Ombudsmands Myndighedsguide – [overblik #5 om vejledning](#), afsnit 2.2. Vejledningens indhold og omfang ([ombudsmanden.dk](#)). Se også punkt 30 i Justitsministeriets vejledning om forvaltningsloven (vejledning nr. 1170 af 4. december 1986) ([retsinformation.dk](#)).

⁶ En uformel forhåndsbesked er en mundtlig eller skriftlig tilkendegivelse med et konkret indhold, som er afgivet af Skatteforvaltningen til en bestemt borger eller virksomhed. Se Niels Fenger (red.), Forvaltningsret, 1. udgave (2018), side 387.

⁷ Folketingets Ombudsmands Myndighedsguide – [overblik #5 om vejledning](#), afsnit 2.4. Forskellen på at vejlede og træffe afgørelse ([ombudsmanden.dk](#)).

2.3. Vejledningens form

Der stilles ikke særlige krav til vejledningens form – og vejledning kan således gives både skriftligt og mundtligt. Det afgørende er, at vejledningen gives på en sådan måde, at den når sit formål, som er at imødekomme borgerens eller virksomhedens informationsbehov. Vejledningen bør således ydes i den eller de former, der vurderes at give den bedste virkning over for modtageren, fx som individuel skriftlig vejledning til den berørte borger eller virksomhed eller individuel mundtlig – herunder telefonisk – vejledning.⁸

Det følger desuden af god forvaltningsskik, at en myndighed bør udøve sin virksomhed på en sådan måde, at den styrker offentlighedens tillid til forvaltningen. Fx øger det tilliden til forvaltningen, at en myndighed svarer åbent og imødekomende på borgernes og virksomhedernes henvendelser.⁹

Det følger ligeledes af god forvaltningsskik, at en myndighed skal optræde venligt, høfligt og hensynsfuldt over for borgere og virksomheder, uanset om der er tale om skriftlig eller mundtlig kontakt. Selv i de tilfælde, hvor borgeren eller virksomheden – efter myndighedens opfattelse – ikke respekterer normerne for en almindelig og ordentlig omgangsform mellem mennesker, bør myndigheden efterleve kravet om høflig, venlig og hensynsfuld optræden.¹⁰

Ligeledes bør en myndighed i overensstemmelse med god forvaltningsskik skrive til borgere og virksomheder i et sprog, som er let at læse og forstå, og som fremstår målrettet den konkrete situation. Formen bør derfor være enkel og præcis og sætningerne korte og klare. Kancelliudtryk, fremmedord eller flertydige og overflødige ord bør så vidt muligt undgås, og et begreb bør i den samme tekst bruges og betegnes på samme måde.¹¹

Endelig følger det af god forvaltningsskik, at en myndighed bør indrette sig, så den er åben og tilgængelig for borgere og virksomheder. Dette stiller bl.a. krav om følgende:

- hensigtsmæssige åbningstidstider for personlige og telefoniske henvendelser,
- ventetider, som ikke er urimeligt lange, og
- besvarelse af telefonopkald, så borgere og virksomheder ikke ringer forgæves.¹²

⁸ Folketingets Ombudsmands Myndighedsguide – [overblik #5 om vejledning](#), afsnit 2.3. Vejledningens form ([ombudsmanden.dk](#)). Se også punkt 29 i Justitsministeriets vejledning om forvaltningsloven (vejledning nr. 1170 af 4. december 1986) ([retsinformation.dk](#)).

⁹ Folketingets Ombudsmands Myndighedsguide – [overblik #1 om god forvaltningsskik](#), afsnit 4.1. Tillidskabende forvaltning ([ombudsmanden.dk](#)).

¹⁰ Folketingets Ombudsmands Myndighedsguide – [overblik #1 om god forvaltningsskik](#), afsnit 4.2. Venlig og hensynsfuld optræden ([ombudsmanden.dk](#)). Se også Niels Fenger (red.), Forvaltningsret, 1. udgave (2018), side 673 ff.

¹¹ Folketingets Ombudsmands Myndighedsguide – [overblik #1 om god forvaltningsskik](#), afsnit 4.3. Sprog. ([ombudsmanden.dk](#)) Se også punkt 214-215 i Justitsministeriets vejledning om forvaltningsloven (vejledning nr. 1170 af 4. december 1986) ([retsinformation.dk](#)).

¹² Folketingets Ombudsmands Myndighedsguide – [overblik #1 om god forvaltningsskik](#), afsnit 4.5. Åbenhed ([ombudsmanden.dk](#)).

3. Organisering af vejledningsindsatsen

Skatteforvaltningen består af følgende syv specialiserede styrelser:

- Skattestyrelsen
- Gældsstyrelsen
- Toldstyrelsen
- Vurderingsstyrelsen
- Motorstyrelsen
- Udviklings- og Forenklingsstyrelsen
- Administrations- og Servicestyrelsen

Hver styrelse løser opgaver inden for deres myndighedsområde, herunder opgaven med at yde en-til-en vejledning.

Skattestyrelsen, Gældsstyrelsen, Toldstyrelsen, Vurderingsstyrelsen og Motorstyrelsen har som nævnt grundet deres myndighedsområder særlige enheder, der håndterer den direkte og individuelle vejledning af borgere og virksomheder. Borger- og retssikkerhedschefen har i forbindelse med undersøgelsen anmodet de fem styrelser om en beskrivelse af, hvordan deres vejledningsindsats er organiseret, herunder om der er fastsat interne målsætninger for, hvor lang tid medarbejderne må bruge på henholdsvis den telefoniske og skriftlige vejledning.

De fem styrelses organisering af vejledningsindsatsen vil blive gennemgået nedenfor. Gennemgangen er primært baseret på de beskrivelser, som Borger- og retssikkerhedschefen har modtaget fra de enkelte styrelser.

3.1. Skattestyrelsen

3.1.1. Organisering

I Skattestyrelsen er opgaven med en-til-en vejledning placeret i fagområdet Borger- og Virksomhedskontakt og varetages af de to underdirektørområder Borgervejledning og Virksomhedsvejledning.

Borgervejledning varetager vejledningsopgaven på personområdet, mens Virksomhedsvejledning varetager vejledningsopgaven på erhvervs- og selskabsområderne samt udvalgte dele af motorområdet.

Det fremgår af det materiale, som Skattestyrelsen har fremsendt til Borger- og retssikkerhedschefen, at vejledningen er organiseret således, at den indeholder

flere niveauer i både telefonbetjeningen og i håndteringen af skriftlige henvendelser.

Når en borger eller virksomhed kontakter Skattestyrelsen telefonisk via hovednummeret, er første kontakt et IVR-system (Interactive Voice Response), hvor det er muligt at taste sig videre til en sluse, der vedrører det faglige område, man ønsker vejledning om.

Medarbejderen, der besvarer opkaldet, har mulighed for at viderestille opkaldet til en undersluse, som er bemandet med medarbejdere med dybere faglighed, hvis det er nødvendigt.

Det er ikke alle de faglige områder, der har undersluser, men medarbejderen har så i stedet mulighed for at notere henvendelsen og vende tilbage med en afklaring, hvis henvendelsen ikke kan besvares med det samme.

Skriftlige henvendelser bliver ligesom telefonopkald opdelt på de forskellige faglige områder. Hvis kontaktformularen på skat.dk er anvendt, bliver henvendelsen visiteret til de faglige områder automatisk, og hvis en anden kanal er brugt, bliver henvendelsen visiteret manuelt. Herefter vurderer en såkaldt slusemester sværhedsgraden af de enkelte henvendelser og markerer dem med 1-3, hvorefter de bliver fordelt til en medarbejder med det rette kompetenceniveau.

3.1.2. Interne målsætninger

Skattestyrelsen har ikke fastsat en intern målsætning for, hvor lang tid en telefonsamtale må vare. Det skyldes, at styrelsen ikke ønsker at fordrø en adfærd, hvor samtaler forkortes på bekostning af kvaliteten. Styrelsen benytter sig til gengæld af en KPI (Key Performance Indicator), der angiver gennemsnitlig samtaletid. KPI'en laves på forskellige niveauer – medarbejderniveau, enhedsniveau mv. – og kan bl.a. indgå i en-til-en samtaler mellem leder og medarbejder.

Skattestyrelsen oplyste i det fremsendte materiale fra oktober 2023, at medarbejderne, når et opkald afsluttes, har en fast efterbehandlingstid på 90 sekunder til at registrere opkaldet under et emne og notere ned fra samtalen, inden det næste opkald automatisk stilles igennem. Efterbehandlingstiden kan manuelt forkortes af medarbejderen, hvis vedkommende er klar til næste opkald inden 90 sekunder. Tilsvarende kan medarbejderen melde sig "ikke-klar" i systemet, hvis der er behov for mere tid til at registrere opkaldet og notere ned fra samtalen. Næste opkald vil i så fald først komme igennem til medarbejderen, når denne har meldt sig klar i systemet igen.

I forbindelse med den faktuelle høring i april 2024 har Skattestyrelsen oplyst, at styrelsen har besluttet at nedsætte efterbehandlingstiden til 70 sekunder med virkning fra den 6. marts 2024 i Virksomhedsvejledningen – på nær Omstilling og Tast Selv Erhverv Teknik – og fra den 1. maj 2024 i Borgervejledningen. Styrelsen har oplyst, at baggrunden herfor er en forventning om øget produktivitet ved højere tilgængelighed, og at der er truffet beslutning herom efter bred test og monitorering. Styrelsen har desuden henvist til, at den gennemsnitlige efterbehandlingstid er på 67 sekunder, at det er muligt for medarbejderne at lave individuelle aftaler med deres leder om en anden efterbehandlingstid, og at det følges nøje, om kvaliteten af telefonnotaterne ændrer sig.

For så vidt angår skriftlige henvendelser har styrelsen fastsat en intern målsætning for Borger- og Virksomhedsvejledningen om en gennemsnitlig svartid på maksimalt seks og en halv dag. Herudover skal 70 procent af henvendelserne være besvaret inden for fem arbejdsdage.

3.2. Gældsstyrelsen

3.2.1. Organisering

I Gældsstyrelsen er vejledningsopgaven placeret i fagområdet Borger- og virksomhedskontakt. Det fremgår af det materiale, som Gældsstyrelsen har fremsendt, at styrelsens vejledningsindsats er organiseret således, at der er et første og et andet niveau for både telefoniske og skriftlige henvendelser.

Når en borger eller virksomhed kontakter Gældsstyrelsen via hovednummeret, er første kontakt et IVR-system (Interactive Voice Response), hvor det er muligt at taste sig videre til en sluse, der vedrører det faglige område i Gældsstyrelsen, man ønsker vejledning om. Herefter er det en medarbejder i første niveau, der besvarer opkaldet.

Medarbejderen, der håndterer opkaldet i første niveau, har selv ansvaret for, at borgerens eller virksomhedens henvendelse bliver færdigbehandlet. Hvis medarbejderen ikke kan færdigbehandle den pågældende henvendelse selv, videstiller medarbejderen henvendelsen til niveau to, der betjenes af medarbejdere med en fagligt tungere viden.

De skriftlige henvendelser visiteres manuelt af medarbejdere i Gældsstyrelsen til niveau et og niveau to-sluser. I niveau et-slusen behandles de lettere henvendelser, mens de mere komplekse henvendelser behandles i niveau to-slusen.

3.2.2. Interne målsætninger

Gældsstyrelsen har ikke fastsat en intern målsætning for, hvor lang tid en telefonsamtale må vare. Styrelsens efterbehandlingstid på et opkald er fastsat til gennemsnitligt 10 minutter pr. opkald. Det er almindelig procedure, at man som telefonagent tager det næste opkald, så snart man er færdig med noteskrivning.

For så vidt angår de skriftlige henvendelser har Gældsstyrelsen fastsat en intern målsætning om, at henvendelser på niveau et skal besvares inden 10 arbejdsdage, og at henvendelser, der er visiteret til niveau to, skal besvares inden 20 arbejdsdage.

3.3. Toldstyrelsen

3.3.1. Organisering

Det fremgår af det materiale, som Toldstyrelsen har fremsendt, at Toldstyrelsens vejledningsindsats håndteres af enhederne benævnt Vejledning og Service-desk.¹³

Enheden Vejledning er første niveau på både skriftlige og telefoniske generelle henvendelser fra borgere og virksomheder. Toldstyrelsen har ikke et andet niveau for så vidt angår besvarelse af generelle henvendelser. Hvis første niveau ikke kan vejlede i et fyldestgørende omfang, vil medarbejderen, der har modtaget opkaldet, efter sin telefonvagt kontakte de enheder i Toldstyrelsen, som kan besvare spørgsmålet, hvorefter en medarbejder i vejledningen vender tilbage til borgeren eller virksomheden med svar.

Virksomheder har endvidere mulighed for at booke et vejledningsmøde. På et vejledningsmøde kan virksomheden få generel vejledning om told, og der tages udgangspunkt i virksomhedens generelle spørgsmål. Vejledningsmøder foregår med deltagelse af medarbejdere fra vejledningsenheden.

Enheden Servicedesk er første niveau på teknisk support og vejledning til virksomheder i forbindelse med deres brug af toldsystemerne. Som en del af udrulningen af de nye toldsystemer DMS Eksport og DMS Forsendelse har Toldstyrelsen desuden oprettet en ny midlertidig enhed benævnt "Kundecenter", som håndterer specifikke henvendelser om disse systemer, som de andre to enheder ikke kan besvare i første niveau.

3.3.2. Interne målsætninger

Toldstyrelsen har ikke fastsat en intern målsætning om maksimal samtaletid, da denne varierer fra emne til emne. Telefonsystemet er sat op således, at medarbejderne har en efterbehandlingstid på 90 sekunder til at skrive telefonnotat, inden det næste opkald kommer igennem. Medarbejderne har dog mulighed for at melde sig "ikke-klar", hvis 90 sekunder ikke er tilstrækkeligt til at dokumentere samtalen.

For så vidt angår de skriftlige henvendelser har styrelsen fastsat en målsætning om, at henvendelser besvares senest fem hverdage, efter de er modtaget.

¹³ Toldstyrelsen har gennemført en større omorganisering pr. 1. januar 2024. Vejledningsindsatsen er herfter samlet i enheden Vejledning.

3.4. Vurderingsstyrelsen

3.4.1. Organisering

Det fremgår af det materiale, som Vurderingsstyrelsen har fremsendt, at Vurderingsstyrelsen har tre vejledningsenheder, der yder en-til-en vejledning til de borgere og virksomheder, som henvender sig til styrelsen telefonisk eller skriftligt. Vejledningsenhederne er placeret i Ejendomsbeskatningscentret (EBC).

Medarbejderne i vejledningsenhederne bemandes i alt otte telefonsluser samt et vekslende antal midlertidige telefonsluser (ad hoc-sluser), der åbnes i forbindelse med diverse kampagner og masseudsendelser til borgere og virksomheder.

Telefonsluserne er inddelt i to faglige niveauer – grundlæggende og udvidet – så det er muligt for medarbejdere på det grundlæggende niveau at viderestille opkald til telefonsluserne på det udvidede niveau.

Visitation og besvarelse af skriftlige henvendelser varetages af udvalgte medarbejdere i vejledningsenhederne.

3.4.2. Interne målsætninger

Vurderingsstyrelsen har ikke fastsat en intern målsætning om, hvor lang tid en medarbejder må bruge på telefonopkald, da dette afhænger af kompleksitet og antal spørgsmål fra borgeren eller virksomheden.

Styrelsen har til gengæld fastsat en målsætning om, at man som medarbejder har en efterbehandlingstid på maksimalt tre minutter pr. opkald.

For så vidt angår de skriftlige henvendelser har styrelsen oplyst, at de skal besvares indenfor 30 kalenderdage.

3.5. Motorstyrelsen

3.5.1. Organisering

Det fremgår af det materiale, som Motorstyrelsen har fremsendt, at vejledningsindsatsen på Motorstyrelsens område er inddelt i to niveauer. Det er Virksomhedsvejledning i Skattestyrelsen, som besvarer opkald og skriftlige henvendelser på Motorstyrelsens område i første niveau. Motorstyrelsen varetager vejledningen på andet niveau, som udgøres af udvalgte vejledningsområder og specifikke faglige problematikker, der kun kan løses i Motorstyrelsen. Vejledningen på andet niveau i Motorstyrelsen ydes af medarbejdere, som til dagligt varetager sagsbehandlingen på det pågældende område.

Der er på Motorstyrelsens hjemmeside oplyst tre specifikke telefonnumre for henholdsvis vægtafgift, grøn ejeravgift m.m., hjælp til motorregisteret og registreringsafgift, import og eksport. Herudover kan man ringe til et hovednummer ved henvendelser om øvrige spørgsmål. Det er Virksomhedsvejledning i Skattestyrelsen, som betjener alle disse numre. Motorstyrelsen har desuden oplyst, at styrelsen selv bemander en enkelt telefonsluse, hvor nummerpladeoperatører med et gyldigt cvr-nummer har mulighed for at henvende sig med henblik på at modtage vejledning om forhold i relation til Motorregistret.

Der foretages omstilling af opkald fra Virksomhedsvejledning i Skattestyrelsen til Motorstyrelsen, når der ikke længere er tale om generel vejledning, eller hvis der stilles spørgsmål til områder eller emner, der kræver sagsbehandling eller specifik viden.

Der er indgået en aftale (Service-Level-Agreement) mellem Skattestyrelsen og Motorstyrelsen, som nærmere fastlægger snittet mellem de to styrelser. Herudover afholdes der faste møder mellem de to styrelser med henblik på at koordinere den samlede vejledningsopgave på Motorstyrelsens område.

Skriftlige henvendelser fra skat.dk autovisiteres direkte til kundeoverblikssluser. Visitationen til slusen afhænger af det emne, som borgeren eller virksomheden har valgt i TastSelv-menuen. Hvis borgeren eller virksomheden har valgt et emne, der omhandler generel vejledning, autovisiteres henvendelsen til Virksomhedsvejledningen i Skattestyrelsen. Virksomhedsvejledningen kan herefter videre-sendende henvendelsen til besvarelse hos Motorstyrelsen – andet niveau – hvis de ikke kan svare tilstrækkeligt på henvendelsen.

Borgere og virksomheder kan ligeledes kontakte Motorstyrelsen skriftligt via mail. Mailhenvendelser visiteres manuelt til de rette journalpostkasser. Motorstyrelsen har oplyst, at styrelsen er i gang med at udfase de sidste mailindgange, så borgeres og virksomheders indgange til Motorstyrelsen alene forankres i sikre kanaler.

Motorstyrelsen har oplyst, at størstedelen af de opkald og skriftlige henvendelser, der håndteres af styrelsen selv, vedrører konkrete sager. Det er således styrelsens opfattelse, at egentlig vejledning på andet niveau alene finder sted i meget begrænset omfang. Styrelsen har dog for nuværende ikke mulighed for at opføre den nærmere fordeling af henvendelserne.

3.5.2. Interne målsætninger

For at sikre at medarbejderne bruger den nødvendige tid på at give borgere og virksomheder den rette vejledning, har Motorstyrelsen ikke fastsat interne målsætninger for, hvor lang tid der må bruges på hverken den telefoniske, skriftlige eller personlige vejledning.

Motorstyrelsen har dog fastsat en målsætning om, at alle skriftlige henvendelser – uanset om de vedrører vejledning eller konkret sagsbehandling – der indsendes via kontaktformularen på skat.dk, skal besvares inden for fem hverdage.

Motorstyrelsen har derudover fastsat en efterbehandlingstid på 90 sekunder for telefoniske henvendelser. Medarbejderne har dog mulighed for at melde sig

”ikke-klar”, hvis 90 sekunder ikke er tilstrækkeligt til at dokumentere samtalen, ligesom det er muligt at melde sig klar, før de 90 sekunder er gået.

4. Opmærksomhedspunkter

Borger- og retssikkerhedschefens besøg i de fem styrelser har givet anledning til at se nærmere på, hvordan styrelserne sikrer, at medarbejderne løbende er klædt på til at yde en ensartet, opdateret og korrekt vejledning, samt hvordan styrelserne håndterer notatpligten, fuldmagtsforhold og sproglige udfordringer i forbindelse med vejledningen.

Borger- og retssikkerhedschefen har derfor som led i undersøgelsen anmodet de fem styrelser om at redegøre nærmere for ovenstående samt fremsende eventuelle interne retningslinjer om notatpligt, fuldmagtsforhold og sproglige udfordringer, herunder anvendelsen af mindreårige som tolke for familiemedlemmer samt anvendelsen af tolke generelt.

Disse fire opmærksomhedspunkter samt styrelsernes oplysninger herom vil blive gennemgået nærmere nedenfor.

Det bemærkes i den forbindelse, at oplysningerne fra de enkelte styrelser er medtaget, i det omfang de er vurderet relevante for undersøgelsen.

Det bemærkes endvidere, at Borger- og retssikkerhedschefen som udgangspunkt ikke er gået nærmere ind i en faglig vurdering af indholdet i de enkelte retningslinjer mv., medmindre dette er blevet vurderet nødvendigt.

4.1. Ensartet, opdateret og korrekt vejledning

4.1.1. Oplysninger fra styrelserne

Skattestyrelsen har oplyst, at man som led i at sikre, at styrelsens medarbejdere vejleder borgere og virksomheder ensartet, opdateret og korrekt, har tre fokusområder.

Det første fokusområde er et onboardingforløb for nye medarbejdere, som er et intensivt forløb på 1-2 måneder. Onboardingforløbet indebærer undervisning i rammerne for den vejledningsforpligtelse, som følger af forvaltningslovens § 7 og god forvaltningskik.

Det andet fokusområde er undervisning af medarbejderne i et såkaldt kundebehandlingssag, hvor der bl.a. er fokus på forvaltning af myndighedsrollen, samtalestyring og konflikthåndtering.

Det tredje fokusområde er introduktion og træning i anvendelse af Skattestyrelsens vidensbase. Vidensbasen består af bl.a. artikler om faglige problematikker, vejledninger, beskrivelser af arbejdsgange og intern baggrundsviden i form af lovgrundlag og snitfladebeskrivelser. Ajourføring af vidensbasen foretages kontinuerligt, og medarbejderne har mulighed for at registrere sig som abonnenter og således modtage notifikationer ved ændringer mv. i vidensbasen.

For så vidt angår erfarne medarbejdere har Skattestyrelsen oplyst, at styrelsen kontinuerligt sikrer sig metodemæssig og faglig ajourføring. Herudover afholder styrelsen interne kurser og har fokus på anvendelsen af styrelsens vidensbase. Dette foregår bl.a. ved, at der en til to gange årligt gennemføres et kvalitetstjek i form af en test blandt medarbejderne, hvor disse skal besvare et spørgeskema, som er udformet med henblik på opslag i vidensbasen for korrekt svar. Resultaterne af disse tests gennemgås efterfølgende på ERFA-møder.

Der foretages også udtræk af mails til kvalitetstjek, hvor der ved såkaldt samlæsning bl.a. er fokus på det faglige indhold. For så vidt angår telefonisk vejledning er de pågældende funktionsledere løbende på medlyt med henblik på at af-dække eventuelle problematikker i vejledningssituationen. Der gennemføres desuden såkaldt samlyt, hvor interne undervisere med coachingbaggrund giver medarbejderne individuel feedback og sparring, og hvor der er mulighed for at fokusere på bestemte elementer, som af den enkelte medarbejder opleves som fx udfordrende. Skattestyrelsens medarbejdere har desuden i forbindelse med telefonisk vejledning mulighed for at kontakte en bagvagt, hvis der under en telefonsamtale opstår behov for faglig sparring mv.

Gældsstyrelsen har oplyst, at medarbejderne ved ansættelse – og herefter løbende – gennemgår opdateret undervisning i form af e-learning i bl.a. informationssikkerhed, introduktion til Gældsstyrelsen, lovgivning, Kodeks VII mv.

Gældsstyrelsen har videre oplyst, at styrelsens vidensbase er vejledningsmedarbejdernes primære opslagsværk. Vidensbasen har til formål at sikre hurtig ud-bredelse af information til alle medarbejderne for derved at sikre den ensartede, opdaterede og korrekte vejledning. Medarbejderne har desuden mulighed for at indmelde forbedringsforslag eller ønsker til artikler på vidensbasen.

Gældsstyrelsen har videre oplyst, at der i hver vejledningsenhed som minimum er én faglig nøgleperson. En faglig nøgleperson er en medarbejder med tunge faglige kompetencer og gode formidlingsevner. De faglige nøglepersoner står til rådighed, hvis deres kollegaer har brug for faglig sparring eller støtte i deres arbejde. De faglige nøglepersoner afholder desuden ugentlige møder, hvor de drøfter aktuelle faglige spørgsmål eller juridiske afklaringer.

Gældsstyrelsen har endelig oplyst, at det i de enkelte enheder prioriteres at af-holde ugentlige faglige møder, hvor de faglige nøglepersoner præciserer og ud-dyber aktuelle og faglige emner eller temaer. Der tilbydes desuden samtaletræ-ning til medarbejderne, som omfatter redskaber til at sikre god retorik, stemme-føring og samtalestyring undervejs i samtalen.

Toldstyrelsen har oplyst, at styrelsen i forbindelse med nyanættelser udarbej-der et 14-dages introprogram, hvor erfarne medarbejdere introducerer de nyan-satte til opgaverne i vejledningsenheden, og hvor oplæringen påbegyndes.

Ud over oplæring i enheden får alle nyansatte i Toldstyrelsen intern undervisning på Toldakademiet, hvilket finder sted inden for det første kvartal af ansættelsen. De nyansatte gennemgår bl.a. faget "Grundlæggende Toldviden", som giver en indføring til de opgaver og systemer, som medarbejderne i styrelsen arbejder med. Efter endt deltagelse på Toldakademiet har de nyansatte opnået en ensartet grundlæggende viden om toldbegreber og procedurer. Derudover har de opnået en forståelse for sammenhængen mellem toldsystemerne og kendskab til god kundeforvaltning.

Som en del af oplæringen kommer de nyansatte desuden på medlyt på forskellige opkald samt på omvendt medlyt, hvor en erfaren medarbejder lytter med på de opkald, den nyansatte besvarer. De nyansattes svar på skriftlige henvendelser bliver kvalitetssikret af en erfaren medarbejder, inden de sendes.

Toldstyrelsen har videre oplyst, at alle medarbejdere bruger det interne opslagsværk Vidensbasen Told, som er et arbejdsredskab, der er med til at sikre ensartet, opdateret og korrekt vejledning. Vidensbasen består af ca. 700 artikler, som indeholder grundlæggende viden, systemvejledninger, procedurebeskrivelser og fortolkningsbidrag til relevant lovgivning. Derudover afholdes der ugentligt et samlet møde i vejledningsenheden, hvor fokus er på forskellige toldfaglige emner. Hvis det fx forventes, at der i en periode vil komme flere spørgsmål om samme emne, bruges mødet til faglig afklaring med henblik på at understøtte medarbejdernes muligheder for at besvare sådanne spørgsmål.

Vurderingsstyrelsen har oplyst, at alle medarbejdere, der rekrutteres til vejledningsenhederne, gennemgår et grundigt oplæringsforløb, der består af en blanding af faglige kurser og sidemandsoplæring ved telefonen. Medarbejderne gennemgår et grundforløb inden for ejerboligområdet, hvorefter de enten specialiserer sig yderligere inden for ejerboligområdet eller på erhvervsområdet. Der tages individuelt stilling til, hvornår en medarbejder er klar til at besvare henvendelser på egen hånd.

Vurderingsstyrelsen har videre oplyst, at medarbejderne som fagligt grundlag for deres vejledning til dagligt benytter den interne portal Vidensbasen. Vidensbasen bruges til understøttelse og formidling af faglig viden og sikrer en ensartet, opdateret og korrekt vejledning. Vidensbasen indeholder grundlæggende artikler samt FAQ'er, som medarbejderne kan støtte sig til, når de vejleder borgere og virksomheder. Artikler og nyheder bliver løbende rettet til og udbygget i takt med, at der opstår nye spørgsmål eller problemstillinger i forbindelse med vejledningen. Derudover fungerer vidensbasen som et direkte kommunikationsværktøj til medarbejderne, når der sker ændringer i procedurer, eller der opstår nye opmærksomhedspunkter. Medarbejderne er forpligtede til at holde sig ajour og får påmindelser om nye informationer.

Vurderingsstyrelsen har desuden oplyst, at udvalgte fagligt specialiserede medarbejdere varetager en rolle som ressourceperson i den daglige drift, når der opstår tvivlsspørgsmål. Funktionen har til formål at sikre, at vidensdeling og vidensopsamling foregår i strukturerede rammer samt at kommunikationen til andre enheder og afdelinger holdes mellem så få personer som muligt.

Vurderingsstyrelsen har endelig oplyst, at der er etableret en proces for vidensdeling på tværs af vejledningsenhederne samt mellem vejledningsenhederne og enheden Borgerkommunikation, som skal understøtte en ensartet, opdateret og korrekt vejledning. Det foregår på den måde, at der løbende indsamles viden i

tre forskellige ark om bl.a., hvilke emner der fylder, hvilke udfordringer der opstår i den telefoniske vejledning, om der er problematikker, der kræver handlinger og/eller drøftelser med Borgerkommunikation, samt om der er behov for artikler på vidensbasen.

Motorstyrelsen har oplyst, at nyansatte medarbejdere gennemgår et opstartsforløb, som er sammensat af nærmeste leder i samarbejde med styrelsens HR-afdeling, og at nye medarbejdere også modtager sidemandsoplæring. Styrelsen har herudover oplyst, at der kontinuerligt arbejdes med at sikre, at alle processer inden for hvert faglige område er beskrevet i styrelsens portal i Skatteforvaltningens procesdokumentationsværktøj.

Motorstyrelsen har endvidere oplyst, at det interne forum ”Kundebetjening som fag” løbende bl.a. forholder sig til, hvor styrelsens medarbejdere har behov for kompetenceudvikling i forhold til kontakten med borgere og virksomheder.

Herudover er der i Motorstyrelsen nedsat flere fagfora til drøftelse af problemstillinger inden for de forskellige fagområder, herunder møder blandt faglige nøglepersoner. De faglige nøglepersoner har mulighed for at indmelde spørgsmål til styrelsens juridiske enhed, hvorefter disse spørgsmål behandles under et ugentligt møde med deltagelse af de faglige nøglepersoner og styrelsens juridiske enhed. Det fremgår af styrelsens redegørelse, at formålet med de såkaldte faglige nøglepersonsmøder er at sikre vidensdeling og praksiskoordinering på tværs af Motorstyrelsen. Motorstyrelsens juridiske enhed orienterer under disse møder om ny rets- og nævnspraksis, lovgivning mv. og bistår med afklaring af faglige problemstillinger, hvorefter de faglige nøglepersoner efterfølgende forestår videreformidling i deres respektive enheder mv.

Motorstyrelsen har videre oplyst, at styrelsen benytter sig af fagspecifikke SharePoint-sider til understøttelse af bl.a. styrelsens vejledningsopgave. Disse sider benyttes således efter det oplyste til samling af specifikt materiale til brug for de enkelte fagområders vejledning, ligesom det på SharePoint er muligt at lagre vejledningserfaring. Dette sikrer let adgang til såkaldt vejledningshistorik og er derved medvirkende til, at styrelsens medarbejdere yder ensartet vejledning.

Motorstyrelsen har ligeledes oplyst, at styrelsen orienterer medarbejderne om ændringer af relevant lovgivning, offentliggørelse af styresignaler (administrativ praksis), nyhedsbreve mv. på styrelsens intranet.

Motorstyrelsens medarbejdere har desuden adgang til Skattestyrelsens vidensbase, som ifølge styrelsen indeholder det nødvendige vejledningsmateriale på motorområdet på første niveau. Motorstyrelsen har i forlængelse heraf oplyst, at styrelsen bistår Skattestyrelsen med at ajourføre den del af Skattestyrelsens vidensbase, der omhandler Motorstyrelsens fagområde.

4.1.2. Borger- og retssikkerhedschefens bemærkninger og anbefalinger

Som nævnt indledningsvist er formålet med vejledningspligten at imødekomme borgernes og virksomhedernes informationsbehov og undgå, at de på grund af fejl, uvidenhed eller misforståelser udsættes for retstab. Derfor er det naturligvis

vigtigt, at den vejledning, der ydes på tværs af Skatteforvaltningen, er ensartet, opdateret og korrekt.

Det fremgår af de oplysninger, som Borger- og retssikkerhedschefen har modtaget, at både Skattestyrelsen, Gældsstyrelsen, Toldstyrelsen og Vurderingsstyrelsen har en vidensbase, som danner grundlag for arbejdet i vejledningsenhederne. Derimod stiller Motorstyrelsen efter det oplyste ikke et sådant redskab til rådighed for medarbejderne, men anvender bl.a. såkaldt fagspecifikke SharePoint-sider. Styrelsens medarbejdere har dog adgang til den del af Skattestyrelsens vidensbase, som vedrører motorområdet, og som anvendes til at besvare spørgsmål på niveau et.

Fordelen ved at have en vidensbase er, at medarbejderne primært eller kun skal finde viden et sted og således forholdsvist hurtigt og nemt kan få adgang til den information, som de har brug for. Derudover er det et effektivt redskab til kommunikation om ændrede regler, processer mv., så alle har den samme opdaterede, faglige viden. Samtidig kan en vidensbase forhindre, at medarbejderne selv skaber deres egne individuelle samlinger af viden til brug for opgaveløsningen, hvor der vil være en risiko for, at borgere og virksomheder vejledes ud fra forældede og ikke korrekte oplysninger og retningslinjer mv. En vidensbase kan således være med til at sikre, at medarbejderne løbende er klædt på til at yde en ensartet, opdateret og korrekt vejledning.

Borger- og retssikkerhedschefen anbefaler – med henvisning til ovenstående – at man i Motorstyrelsen vurderer, hvorvidt styrelsens medarbejdere har de nødvendige redskaber til at kunne vejlede ensartet, opdateret og korrekt, herunder om der er behov for, at styrelsen får udarbejdet sin egen vidensbase. Det bemærkes i den forbindelse, at der ved varetagelsen af vejledningsopgaven ikke alene er behov for opdateret fagspecifik viden, men også viden om andre relevante emner, herunder fx notatpligten, spørgsmål om fuldmagtsforhold og håndtering af sproglige udfordringer – dette måske særligt i en situation, hvor telefonisk og skriftlig vejledning ikke er medarbejdernes primære opgave.

Borger- og retssikkerhedschefen finder desuden anledning til at bemærke, at flere styrelser har redegjort for, hvordan de også har fokus på at vedligeholde kompetencerne hos de mere erfarne medarbejdere. I den forbindelse kan særligt nævnes Skattestyrelsens oplysninger om løbende ajourføring, herunder ved hjælp af tests med fokus på anvendelse af vidensbasen og efterfølgende gennemgang på ERFA-møder, løbende samlæsning af skriftlige besvarelser og medlyt ved telefonisk vejledning med henblik på afdækning af problematikker og feedback til de enkelte medarbejdere.

I det omfang de enkelte styrelser ikke har igangværende tiltag målrettet løbende vedligeholdelse af kompetencer blandt medarbejderne i vejledningen, anbefaler Borger- og retssikkerhedschefen, at styrelserne overvejer at iværksætte sådanne tiltag. Her kan det være formålstjenligt at lade sig inspirere af de styrelser, der har et målrettet fokus herpå. Borger- og retssikkerhedschefen finder i den forbindelse særligt anledning til at opfordre til, at styrelserne løbende har fokus på medarbejdernes anvendelse af vidensbasen, da Borger- og retssikkerhedschefen i forbindelse med besøgene i de enkelte styrelser har kunnet konstatere, at det ikke er alle medarbejderne, der er lige opmærksomme herpå.

4.2. Notatpligt

4.2.1. Retsgrundlag

Skatteforvaltningen har som forvaltningsmyndighed pligt til at notere visse oplysninger i en sag, hvori der vil blive truffet en afgørelse. Dette følger af offentlighedslovens § 13.¹⁴

Notatpligten bidrager til, at det efterfølgende kan klarlægges, hvad der er sket i en sag (dokumentationshensyn). Samtidig giver notatpligten også mulighed for en effektiv kontrol med, om myndigheden har handlet korrekt (kontrolhensyn).¹⁵

Notatpligten gælder, når en myndighed mundtligt eller på anden måde modtager oplysninger om sagens faktiske grundlag eller eksterne faglige vurderinger, der er af betydning for sagens afgørelse. Pligten til at tage notat gælder også i forhold til væsentlige ekspeditionsskridt, som ikke allerede fremgår af sagens dokumenter. Eksempler på sagsekspeditionsskridt, der i almindelighed må betragtes som væsentlige og som derfor skal noteres, kan være, hvis en myndighed meddeler en afgørelse mundtligt, eller hvis en myndighed mundtligt meddeler en aktindsigtssøgende, at afgørelsen først kan forventes truffet efter udløbet af lovens sagsbehandlingsfrist på syv arbejdsdage.

Notat skal foretages snarest muligt, efter at myndigheden har fået kendskab til oplysningerne.

Hvis mundtlig vejledning må anses for at være et væsentligt sagsekspeditionsskridt i en afgørelsessag, skal myndigheden derfor snarest muligt gøre notat om vejledningens indhold, omfang, form og tidspunkt.¹⁶

I sager, der ikke er afgørelsessager, gælder der en ulovbestemt retsgrundsætning om, at der også her skal gøres notat om væsentlige ekspeditionsskridt, hvis oplysningerne ikke allerede fremgår af sagens dokumenter. Notatpligten gælder dog kun i traditionelle administrative sager, der har en vis indgribende og væsentlig betydning for borgeren eller virksomheden, og hvor det er naturligt og ønskeligt, at der stilles krav om, at der tages notat om væsentlige ekspeditionsskridt.

Ud over notatpligten i offentlighedslovens § 13 samt den ulovbestemte retsgrundsætning om notatpligt i sager, der ikke er afgørelsessager, følger det af god forvaltningsskik, at en myndighed i visse tilfælde bør gøre notat.

Det skyldes hensynet til, at man som offentlig myndighed skal sørge for, at der skabes et tillidsfuldt forhold mellem myndigheden på den ene side og borgeren

¹⁴ Lovbekendtgørelse nr. 145 af 24. februar 2020 (retsinformation.dk).

¹⁵ Folketingets Ombudsmands Myndighedsguide – [overblik #2 om notatpligt](#), afsnit 2. Formål med notatpligten (ombudsmanden.dk).

¹⁶ Folketingets Ombudsmands Myndighedsguide – [overblik #2 om notatpligt](#), afsnit 3. Oplysninger om en sags faktiske oplysninger og eksterne faglige vurderinger og afsnit 4. Væsentlige sagsekspeditionsskridt (ombudsmanden.dk).

eller virksomheden på den anden. Det kan bl.a. ske ved, at myndigheden sikrer sig bevis og derved undgår tvivl om, hvad der er foregået og sagt i en sag.¹⁷

Notatpligten anses ikke for at være en garantiforskrift, og en tilsidesættelse kan således ikke i sig selv begrunde ugyldighed. Manglende eller mangelfuld overholdelse kan til gengæld efter omstændighederne tillægges bevismæssig betydning, og kan således medføre en slags processuel skadevirkning for myndigheden.¹⁸

4.2.2. Oplysninger fra styrelserne

Skattestyrelsen har på baggrund af Borger- og retssikkerhedschefens anmodning oplyst, at information om notatpligt indgår i Borger- og Virksomhedsvejlednings undervisningsmateriale, og at der jævnligt samles op over for medarbejderne, så de er opdaterede.

Herudover har Skattestyrelsen fremsendt en artikel fra styrelsens vidensbase om situationer, hvor der skal tages notat ved telefonisk modtagelse af oplysninger. I artiklen beskrives det, at notatpligten gælder i sager, hvor der er eller vil blive truffet en afgørelse, og at notatpligten også gælder ved væsentlige sagsekspeditionsskridt. Det fremgår i forlængelse heraf, at der i visse tilfælde også skal tages notat som følge af god forvaltningsskik. Herudover gives der overordnede eksempler på, hvad der fx kan udgøre faktiske oplysninger, og hvad der kan udgøre væsentlige sagsekspeditionsskridt. Endelig beskrives det også overordnet, hvilke oplysninger der ikke er omfattet af notatpligten.

Det fremgår af det materiale, som **Gældsstyrelsen** har fremsendt, at det på styrelsens intranet er muligt at tilgå et generelt notat om notatpligt, som er udarbejdet af Skattestyrelsen.¹⁹ Notatet behandler bl.a. spørgsmål om formålet med notatpligten og om, hvornår der skal gøres notat, og hvad der skal noteres. Herudover indeholder notatet overordnede og generelle eksempler på faktiske oplysninger, eksterne faglige vurderinger og væsentlige sagsekspeditionsskridt. Notatet behandler dog alene notatpligt i afgørelsessager og berører således ikke de tilfælde, hvor notatpligten indtræder som følge af den ulovbestemte retsgrund sætning om notatpligt eller som følge af god forvaltningsskik.

Gældsstyrelsen har ligeledes fremsendt kopi af et svar fra styrelsens såkaldte Videnstrappe. Videnstrappen er et forum, hvor styrelsens medarbejdere har mulighed for at stille spørgsmål, som de ikke selv kan finde svaret på, hvorefter styrelsens juridiske enheder besvarer dem. Det fremsendte svar vedrører et spørgsmål om, hvorvidt kontakt mellem fordringshaver og Gældsstyrelsen skal noteres i inddrivelsessystemet DMI. Det fremgår af svaret, at en sådan kontakt skal noteres i DMI, ligesom det beskrives, hvad en sådan note skal indeholde.

¹⁷ Folketingets Ombudsmands Myndighedsguide – [overblik #2 om notatpligt](#), afsnit 5. Ulovbestemt notatpligt og god forvaltningsskik ([ombudsmanden.dk](#)). Se også Niels Fenger (red.), Forvaltningsret, 1. udgave (2018), s. 543.

¹⁸ Folketingets Ombudsmands Myndighedsguide – [overblik #2 om notatpligt](#), afsnit 8. Konsekvenser af manglende overholdelse af notatpligten ([ombudsmanden.dk](#)). Se også Niels Fenger (red.), Forvaltningsret, 1. udgave (2018), s. 545.

¹⁹ Notat om notatpligt af 29. marts 2021 (Skattestyrelsen, Jura – Straffeprocess og Aktindsigt).

Endelig har Gældsstyrelsen fremsendt undervisningsmateriale om notatpligt.²⁰ Undervisningsmaterialet – som er målrettet styrelsens telefonagenter – indeholder bl.a. en gennemgang af, hvornår der skal gøres notat, i hvilke systemer der skal ske notering af relevante oplysninger, eksempler på gode og mindre gode noter og tjeklister, som et hjælpeværktøj til at skrive gode noter, fordelt på type-tilfælde. Undervisningsmaterialet ligger tilgængeligt på styrelsens vidensbase og opdateres løbende.

Toldstyrelsen har oplyst, at styrelsen ikke har interne retningslinjer om notatpligt, men henholder sig til Skatteforvaltningens overordnede journalinstruks.²¹

Toldstyrelsen har i en uddybede besvarelse oplyst, at styrelsen følger retningslinjerne for notatpligt i Skatteforvaltningen, som fremgår af Den juridiske vejledning 2023-2, afsnit A.A.7.4.4 (nu Den juridiske vejledning 2024-1, afsnit [A.A.7.4.4](#)).²² Styrelsen har endvidere oplyst, at styrelsen opfylder sin notatpligt ved at tage notat i alle sager, hvor der ydes vejledning.

Det fremgår af materiale fremsendt af **Vurderingsstyrelsen**, at vejledningsmedarbejderne i styrelsen er bekendt med og arbejder ud fra de interne retningslinjer om notatpligt, som medarbejderne introduceres til gennem den koncernfælles onboarding i forvaltningsret og gennem artiklen *Besvarelsesprocedure – EBC*.

Vurderingsstyrelsen har fremsendt supplerende oplysninger, hvoraf det fremgår, at den nævnte artikel er en generel instruks for håndtering af borgerhenvendelser. Instruksen, som er opsat i skemaformat, beskriver, hvordan borgerhenvendelser skal håndteres, herunder via hvilken kanal en besvarelse skal sendes. Instruksen indeholder ikke konkrete oplysninger om notatpligten, herunder i hvilke situationer der gælder en notatpligt, og hvilke oplysninger der bør noteres som følge af notatpligten mv.

Motorstyrelsen har oplyst, at styrelsen ikke har interne retningslinjer om notatpligt, men – ligesom Toldstyrelsen – følger Skatteforvaltningens journalinstruks.

Herudover har Motorstyrelsen oplyst, at styrelsen har udarbejdet en intern journalinstruks for sager vedrørende særlige leasing- og sagsbehandlingsspecifikke forhold. Denne journalinstruks udfylder og supplerer ifølge styrelsen de generelle regler under hensyn til sagsspecifikke forhold. Den medsendte interne journalinstruks vedrører primært journalisering, men indeholder oplysninger om, at der skal tages notat. Det er dog ikke beskrevet nærmere, hvilke oplysninger der skal eller bør noteres.

²⁰ Noter – præsentation af den gode note, standardnoter og KIS-log.

²¹ Sådan skal du journalisere – fælles retningslinjer. Journalinstruksen er senest opdateret den 12. august 2021.

²² [Skat.dk/juridiskvejledning](https://skat.dk/juridiskvejledning).

4.2.3. Borger- og retssikkerhedschefens bemærkninger og anbefalinger

Notatpligten bidrager som tidligere nævnt til, at det efterfølgende kan klarlægges, hvad der er sket i en sag (dokumentationshensyn). Samtidig giver notatpligten også mulighed for en effektiv kontrol med, om myndigheden har handlet korrekt (kontrolhensyn).

lagtagelse af pligten til at tage notat er således bl.a. afgørende for en stillingtagen til, hvorvidt der – i forbindelse med mundtligt fremsatte spørgsmål – er ydet korrekt og fyldestgørende vejledning. Det er derfor naturligvis vigtigt, at medarbejderne i Skatteforvaltningens vejledningsenheder er klædt tilstrækkeligt på til at vurdere, hvornår der skal gøres notat, og hvad et sådant notat skal eller bør indeholde.

4.2.3.1. Interne retningslinjer

Borger- og retssikkerhedschefen kan konstatere, at der er forskel på, om de respektive styrelser har udarbejdet interne retningslinjer om notatpligt eller ej.

Der, hvor der er udarbejdet internt materiale, indeholder dette efter Borger- og retssikkerhedschefens opfattelse ikke i alle tilfælde tilstrækkelige anvisninger til medarbejderne.

Borger- og retssikkerhedschefen finder i den forbindelse særligt anledning til at henlede opmærksomheden på forskellen mellem journaliseringspligten og notatpligten, idet flere af styrelserne har henvist til Skatteforvaltningens journalinstruks. Hvor notatpligten omhandler en offentlig myndigheds pligt til at notere oplysninger i en sag, så vedrører journaliseringspligten myndighedens pligt til at journalisere visse dokumenter.

Det er Borger- og retssikkerhedschefens opfattelse, at styrelserne generelt bør overveje at udarbejde retningslinjer om notatpligt med henblik på at give medarbejdere – der yder vejledning til borgere og virksomheder – en fyldestgørende ramme for, hvordan de skal agere i overensstemmelse med reglerne om notatpligt.

Fordelen ved sådanne retningslinjer er, at det her vil være muligt at uddybe betydningen af reglerne på området. En beskrivelse af det fulde retsgrundlag kan således suppleres med en nærmere beskrivelse af, hvilke situationer og hvilke typer af oplysninger der er omfattet af notatpligten. I styrelsesspecifikke retningslinjer vil man derudover kunne angive eksempler på gode og fyldestgørende notater, der tager udgangspunkt i den virkelighed, de enkelte styrelser medarbejdere befinder sig i.

I den forbindelse finder Borger- og retssikkerhedschefen særligt anledning til at fremhæve indholdet af Gældstyrelsens undervisningsmateriale om notatpligten. Dette materiale indeholder således eksempler på henholdsvis gode og mindre gode notater – og eksemplerne tager udgangspunkt i spørgsmål og situationer inden for Gældstyrelsens område.

Som det fremgår af afsnit 4.2.2 ovenfor har nogle styrelser beskrevet notatpligten i artikler i vidensbasen, i notater på intranettet og i tilgængeligt undervisningsmateriale. Borger- og retssikkerhedschefen vil i den forbindelse opfordre til, at styrelserne – i forbindelse med udarbejdelse af interne retningslinjer mv. – vurderer, om det vil være gavnligt at samle relevant materiale om emnet, så det kan tilgås ét sted. Derved bliver relevant information lettere tilgængelig for medarbejderne, ligesom risikoen for, at information bliver overset, mindskes.

4.2.3.2. Efterbehandlingstid

I afsnit 3 om organiseringen af vejledningsindsatsen er det bl.a. beskrevet, hvor lang efterbehandlingstid medarbejderne har efter et telefonopkald. Det fremgår heraf, at Skattestyrelsen som altovervejende hovedregel opererer med en efterbehandlingstid på 70 sekunder, at Toldstyrelsen og Motorstyrelsen har en efterbehandlingstid på 90 sekunder, mens Vurderingsstyrelsen har fastsat en efterbehandlingstid på 3 minutter, og Gældsstyrelsen en efterbehandlingstid på 10 minutter. For alle styrelses vedkommende er det muligt at melde sig klar, inden det næste opkald automatisk stilles igennem, ligesom det er muligt at afmelde sig, indtil man er færdig med efterbehandlingen.

Borger- og retssikkerhedschefen har under sine besøg i de enkelte styrelser observeret, at medarbejdernes noteringer mellem telefonopkald i flere tilfælde har været ganske kortfattede. Det samme gælder notater, som Borger- og retssikkerhedschefen har fået kendskab til via arbejdet med indsigelsessager og øvrige henvendelser.

Det er naturligvis en konkret vurdering fra opkald til opkald, hvor meget der skal noteres om indholdet af en samtale – og der vil formentlig være en lang række opkald, hvor en efterbehandlingstid på fx 90 sekunder er nok til at registrere det nødvendige. Der vil omvendt også være situationer, hvor en fyldestgørende noteskrivning tager væsentligt længere tid.

Selvom styrelserne forsøger at tage højde for dette via muligheden for at afmelde sig, til den fornødne efterbehandling er afsluttet, finder Borger- og retssikkerhedschefen alligevel anledning til at opfordre styrelserne til at evaluere, hvorvidt den nuværende efterbehandlingstid er egnet til at skabe den fornødne balance mellem tilgængelighed for borgere og virksomheder, og behørig og fyldestgørende notering af relevante oplysninger efter endt telefonisk vejledning, herunder om der nødvendigvis skal være fastsat den samme efterbehandlingstid på alle telefonsluserne i de enkelte styrelser.

4.3. Repræsentation og fuldmagtsforhold

4.3.1. Retsgrundlag

Det kan være krævende at være part i en sag hos en offentlig myndighed. Sagen kan have store personlige eller økonomiske konsekvenser for parten, og parten kan have behov for bistand fra andre for at kunne varetage sine interesser under sagen.

En part i en sag hos en offentlig myndighed har derfor i almindelighed ret til på ethvert tidspunkt af sagens behandling at lade sig repræsentere eller bistå af andre. Det følger af forvaltningslovens § 8.²³ Denne bestemmelse finder alene anvendelse i afgørelsessager, men er udtryk for et almindeligt princip om ret til repræsentation og bistand i kontakten med den offentlige forvaltning. Retten til repræsentation finder således gennem uskrevne principper også anvendelse på områder, hvor myndighederne udøver faktisk forvaltningsvirksomhed.²⁴

Der er – bortset fra enkelte særlige lovgivningsområder – ikke fastsat regler om, hvem der kan repræsentere eller bistå en borger eller virksomhed i mødet med det offentlige.²⁵ Borgeren eller virksomheden kan således vælge at lade sig repræsentere eller bistå af sagkyndige, som fx en advokat eller revisor, eller af andre, som fx en ægtefælle eller en bekendt.

En borger eller virksomhed kan kun i helt særlige tilfælde nægtes at lade sig repræsentere eller bistå. Det kræver således, at modhensynene er forholdsvis tungtvejende.²⁶

Selvom det er op til den enkelte at afgøre, hvornår og i hvilket omfang han eller hun ønsker at lade sig repræsentere, er det myndighedens ansvar at sikre, at den ikke korresponderer med en repræsentant, uden at der foreligger den nødvendige bemyndigelse. Hvis myndigheden er i tvivl om omfanget af en sådan bemyndigelse, må den tage initiativ til at få spørgsmålet afklaret, fx ved at indhente en fuldmagt for omfanget af repræsentationsforholdet. Der er dog i almindelighed ikke grund til at forlange dokumentation for et repræsentationsforhold fra advokater og statsautoriserede eller registrerede revisorer mv.

En fuldmagt er til for at beskytte borgere og virksomheder mod, at myndigheden udleverer oplysninger om dem til andre, eller at andre handler på deres vegne, uden at borgeren eller virksomheden har givet tilladelse til det. Fuldmagten kan gives mundtligt eller skriftligt.

Myndigheden skal notere oplysningerne om partsrepræsentationen og journalisere dem på sagen sammen med eventuel dokumentation for repræsentationsforholdet.²⁷

²³ Lovbekendtgørelse nr. 433 af 22. april 2014 (retsinformation.dk).

²⁴ Folketingets Ombudsmands Myndighedsguide – [overblik #6 om partsrepræsentation](#), afsnit 2. Retten til at lade sig repræsentere eller bistå af andre (ombudsmanden.dk). Se også Niels Fenger (red.), Forvaltningsret, 1. udgave (2018), s. 606 f.

²⁵ Folketingets Ombudsmands Myndighedsguide – [overblik #6 om partsrepræsentation](#), afsnit 2.2. Hvem kan repræsentere eller bistå andre? (ombudsmanden.dk). Se også Niels Fenger (red.), Forvaltningsret, 1. udgave (2018), s. 607.

²⁶ Folketingets Ombudsmands Myndighedsguide – [overblik #6 om partsrepræsentation](#), afsnit 5. Undtagelser fra adgangen til at lade sig repræsentere og bistå af andre (ombudsmanden.dk). Se også Niels Fenger (red.), 1. udgave (2018), s. 610 f.

²⁷ Folketingets Ombudsmands Myndighedsguide – [overblik #6 om partsrepræsentation](#), afsnit 2.3. Dokumentation for repræsentationsforholdet (ombudsmanden.dk).

4.3.2. Oplysninger fra styrelserne

Skattestyrelsen har på baggrund af Borger- og retssikkerhedschefens anmodning oplyst, at information om fuldmagtsforhold indgår i Borger- og Virksomhedsvejlednings undervisningsmateriale, og at der jævnligt samles op over for medarbejderne, så de er opdaterede.

Herudover har Skattestyrelsen fremsendt artikler fra styrelsens vidensbase. Der er således fremsendt specifikke artikler om partsrepræsentanter, fremtidsfuldmagter og generalfuldmagter samt om autorisation af tredjepart i TastSelv Borger. Derudover har styrelsen fremsendt en artikel fra vidensbasen om særlige forhold i relation til viderestilling af telefoniske henvendelser mellem Skattestyrelsen og Gældsstyrelsen og en side fra styrelsens undervisningsmateriale, som omhandler iagttagelse af tavshedspligten i vejledningssituationen.

I artiklen om partsrepræsentation er det retlige grundlag for repræsentation beskrevet, ligesom det er beskrevet, hvilke partsrepræsentanter som i kraft af deres stilling ikke behøver at fremvise en fuldmagt som dokumentation for et repræsentationsforhold. Artiklen indeholder også oplysninger om, hvor medarbejderne kan søge information om advokater og revisorer med henblik på identifikation.

I den fremsendte artikel om generalfuldmagter beskrives forskellen mellem en generalfuldmagt og en specifik fuldmagt. Minimumskrav til indholdet af en fuldmagt er også beskrevet i denne artikel, ligesom det er angivet, hvordan oplysninger om fuldmagtsforhold skal registreres i styrelsens systemer.

Begge de nævnte artikler indeholder information om forholdet mellem en fuldmagt og en autorisation til TastSelv.²⁸ Det fremgår således, at en autorisation til TastSelv ikke kan sidestilles med en fuldmagt, hvis den autoriserede kontakter Skattestyrelsen telefonisk. Ligesom det omvendt også fremgår, at en fuldmagt ikke vil kunne danne grundlag for en autorisation til TastSelv, idet en sådan autorisation som udgangspunkt skal oprettes af borgeren selv via TastSelv-systemet.

I artiklen om autorisation af tredjepart i TastSelv Borger er det bl.a. beskrevet, hvordan styrelsens medarbejdere skal forholde sig, når en tredjepart henvender sig telefonisk med en anmodning om at blive autoriseret til TastSelv, herunder hvilke typer af partsrepræsentanter som i kraft af deres stilling ikke behøver at fremvise en fuldmagt som dokumentation for et repræsentationsforhold i den forbindelse. Det er også beskrevet, hvordan medarbejderne skal forholde sig, når en borger mundtligt ønsker at meddele fuldmagt til, at en tredjepart kan autoriseres til vedkommendes TastSelv.

Det fremgår af artiklen fra Skattestyrelsens vidensbase om viderestillinger mellem Skattestyrelsen og Gældsstyrelsen, at man som medarbejder skal være opmærksom på, at der er forskel på, hvilke krav de to styrelser stiller til brug af fuldmagter. Således stiller Virksomhedsvejledningen i Skattestyrelsen efter det oplyste andre krav, end man gør i Borgervejledningen i Skattestyrelsen og i Gældsstyrelsen.

²⁸ Når man giver en tredjepart autorisation til TastSelv, lader man tredjeparten få adgang til at se og eventuelt også indtaste oplysninger i TastSelv på sine vegne.

Det er i den forbindelse nærmere beskrevet bl.a., at revisorer, bogholdere mv. ved henvendelse til Skattestyrelsens Virksomhedsvejledning ikke må modtage oplysninger fra TastSelv Erhverv, der går videre end, hvad disse selv måtte have fået adgang til ved autorisation i TastSelv Erhverv.

Gældsstyrelsen har oplyst, at det i styrelsens vidensbase er muligt at tilgå en artikel med titlen *Krav om fuldmagt, når man udleverer oplysninger til 3. part*. Den omtalte artikel indeholder en beskrivelse af, hvordan Gældsstyrelsens medarbejdere skal forholde sig i situationer, hvor spørgsmål om fuldmagt bliver relevant. Herudover indeholder artiklen en gennemgang af de forskellige fuldmagtstyper, ligesom det er beskrevet, hvordan en fuldmagt skal registreres i styrelsens systemer. I artiklen er der i øvrigt henvist til Den juridiske vejledning 2023-2, afsnit A.A.7.4.2.2. om dokumentation for partsrepræsentation (nu Den juridiske vejledning 2024-1, afsnit [A.A.7.4.2.2](#)).²⁹

Artiklen indeholder desuden en liste over, hvilke partsrepræsentanter som i kraft af deres stilling ikke behøver at fremvise en fuldmagt som dokumentation for et repræsentationsforhold. I den forbindelse indeholder artiklen også eksempler på kontrolspørgsmål, som Gældsstyrelsens medarbejdere – under en telefonsamtale – kan stille til partsrepræsentanten med henblik på at opnå den nødvendige sikkerhed for repræsentationsforholdet.

Artiklen behandler ligeledes forhold vedrørende udenlandske partsrepræsentanter, fx udenlandske advokater, ligesom artiklen indeholder information om fuldmagtsforhold i relation til selvejende institutioner, foreninger, forskellige selskabstyper og virksomheder mv.

Toldstyrelsen har oplyst, at der på toldområdet findes særlige regler om repræsentation. Således regulerer EUTK-lovgivningen forhold vedrørende såkaldte toldrepræsentanter.³⁰ En toldrepræsentant er en person, der er udpeget til – overfor myndighederne – at foretage de handler og opfylde de formaliteter, der er fastsat i toldlovgivningen. En toldrepræsentant skal erklære at handle som repræsentant over for toldmyndighederne.

Toldstyrelsen har herudover oplyst, at de generelle regler og retningslinjer om repræsentation og fuldmagtsforhold i Skatteforvaltningen også er gældende for Toldstyrelsen, i det omfang sådanne regler ikke er uforenelige med EUTK-lovgivningen. Styrelsen har i den forbindelse henvist til afsnittet i Den juridiske vejledning om partsrepræsentation (nu Den juridiske vejledning 2024-1, afsnit [A.A.7.4.2](#)),³¹ hvoraf det fremgår, at borgere og virksomheder som udgangspunkt kan lade sig repræsentere over for en offentlig myndighed, ligesom det fremgår, hvilke krav der stilles til dokumentation for et repræsentationsforhold.

I forlængelse heraf har Toldstyrelsen oplyst, at styrelsen i forbindelse med Borger- og retssikkerhedschefens undersøgelse er blevet opmærksom på, at medarbejderne i styrelsens vejledningsenhed ikke i tilstrækkeligt omfang har været opmærksomme på ovennævnte afsnit i Den juridiske vejledning om repræsentations- og fuldmagtsforhold.

²⁹ [Skat.dk/juridiskvejledning](#).

³⁰ Europa-Parlamentets og Rådets forordning nr. 952/2013 af 9. oktober 2013 om EU-toldkodeksen. ([toldst.dk/toldlovgivning](#)).

³¹ [Skat.dk/juridiskvejledning](#).

Toldstyrelsen vil som følge heraf nedsætte en arbejdsgruppe, der har til formål at komme med tiltag med henblik på at sikre, at medarbejderne i enheden får de nødvendige redskaber til at kunne vejlede i henhold til gældende forvaltningsretlige regler om repræsentation. Arbejdsgruppen vil også skulle vurdere, om man i styrelsen skal iværksætte initiativer, som kan supplere afsnittene i Den juridiske vejledning.³²

Vurderingsstyrelsen har fremsendt interne retningslinjer om fuldmagtsforhold fra styrelsens vidensbase. Retningslinjerne indeholder – i lighed med Gældsstyrelsens artikel – en gennemgang af de forskellige typer af fuldmagter, ligesom de indeholder en gennemgang af, hvilke partsrepræsentanter som i kraft af deres stilling ikke behøver at fremvise en fuldmagt som dokumentation for et repræsentationsforhold. Herudover indeholder retningslinjerne mere styrelsesspecifikke emner, såsom fuldmagtsforhold i relation til ejendomsmæglere, ligesom de indeholder spørgsmål i relation til værgemål mv.

Motorstyrelsen har oplyst, at styrelsen ikke har interne retningslinjer om fuldmagtsforhold.

4.3.3. Borger- og retssikkerhedschefens bemærkninger og anbefalinger

Det er som tidligere nævnt et helt grundlæggende princip i forvaltningsretten, at den, der kommer i forbindelse med den offentlige forvaltning, i almindelighed kan vælge at lade sig repræsentere eller bistå af andre. Det gælder både i afgørelsessager og ved udøvelsen af faktisk forvaltningsvirksomhed.

Borgere og virksomheder skal således også i en vejledningssituation have mulighed for at få hjælp fra andre – og derfor er det naturligvis afgørende, at medarbejderne i Skatteforvaltningens vejledningsenheder har tilstrækkeligt kendskab til reglerne om partsrepræsentation, herunder håndteringen af spørgsmål om fuldmagtsforhold.

Borger- og retssikkerhedschefen kan konstatere, at der er forskel på, om de respektive styrelser har udarbejdet interne retningslinjer om håndtering af situationer og spørgsmål om partsrepræsentation og fuldmagtsforhold eller ej.

Både Toldstyrelsen og Motorstyrelsen har således oplyst, at de ikke har udarbejdet sådanne retningslinjer, ligesom førstnævnte styrelse i øvrigt har oplyst, at der i styrelsens vejledningsenhed ikke har været tilstrækkeligt fokus på området.

Borger- og retssikkerhedschefen har i den forbindelse noteret sig, at Toldstyrelsen vil nedsætte en arbejdsgruppe, der både skal være med til at sikre øget kendskab til reglerne, og skal vurdere behovet for interne retningslinjer i styrelsen som supplement til de relevante afsnit i Den juridiske vejledning.

Borger- og retssikkerhedschefen vil anbefale, at Motorstyrelsen på tilsvarende vis vurderer behovet for interne retningslinjer. Såvel Toldstyrelsen som

³² Toldstyrelsen har i forbindelse med den faktuelle høring i april 2024 supplerende oplyst, at arbejdsgruppen vil blive nedsat og påbegynde sit arbejde i 2. kvartal 2024.

Motorstyrelsen vil eventuelt kunne lade sig inspirere af Gældsstyrelsens og Vurderingsstyrelsens retningslinjer.

Det bemærkes i den forbindelse, at interne retningslinjer kan være medvirkende til at skabe en fælles ramme for, hvordan medarbejderne skal agere i overensstemmelse med reglerne inden for et nærmere angivet område. De kan også understøtte medarbejderne i, hvordan de skal forholde sig i bestemte sammenhænge og samtidig give medarbejderne vejledning i, hvordan en opgave nærmere skal udføres, eller hvilke momenter der skal inddrages i opgaveløsningen. På den måde bliver de gældende regler på et givet område mere håndgribelige for den enkelte i praksis.

Efter en gennemgang af det fremsendte materiale fra Skattestyrelsen finder Borger- og retssikkerhedschefen i øvrigt anledning til at opfordre styrelsen til at overveje, hvorvidt informationerne om repræsentation og fuldmagtsforhold med fordel kan gennemgås med henblik på en vurdering af samspillet mellem de forskellige artikler, herunder muligheden for at forenkle materialet.

Særligt bemærker Borger- og retssikkerhedschefen, at det på baggrund af artiklen om viderestillinger mellem Skattestyrelsen og Gældsstyrelsen fremstår noget uklart, hvilke krav Skattestyrelsen stiller til fuldmagt i situationer, hvor fx en advokat eller en registreret revisor, der ikke eller kun delvist er autoriseret i TastSelv, henvender sig telefonisk til styrelsen, ligesom der efter det oplyste i artiklen er forskel på, hvilke krav der i en sådan situation stilles til fuldmagt i henholdsvis Skattestyrelsens Borgervejledning og Virksomhedsvejledning.

Skattestyrelsen bør således efter Borger- og retssikkerhedschefens opfattelse overveje at gennemgå beskrivelsen af samspillet mellem de almindelige regler om repræsentation og fuldmagt, herunder særligt reglerne om stillingsfuldmagt, og reglerne om autorisation i TastSelv.

I den forbindelse finder Borger- og retssikkerhedschefen også anledning til at bemærke, at det naturligvis er u hensigtsmæssigt, hvis der på tværs af den enkelte styrelse – eller på tværs af styrelserne i Skatteforvaltningen – stilles forskellige krav til dokumentation for fuldmagtsforhold i sammenlignelige situationer.

4.4. Sproglige udfordringer, herunder anvendelsen af mindreårige tolke for familiemedlemmer samt anvendelsen af tolke generelt

4.4.1. Retsgrundlag

Forvaltningsloven indeholder ikke bestemmelser, som udtrykkeligt regulerer, hvordan en myndighed skal agere, hvis en part ikke taler eller forstår dansk. Det følger imidlertid af vejledningspligten efter forvaltningslovens § 7, stk. 1, og af officinalprincippet, at en forvaltningsmyndighed må sikre sig, at den er i stand til at forstå og blive forstået af udlændinge, der henvender sig til myndigheden vedrørende en sag inden for myndighedens område.

En forvaltningsmyndighed er således forpligtet til at skaffe nødvendig tolke- og oversættelsesbistand, når en borger eller virksomhed, som ikke behersker det danske sprog tilstrækkeligt godt, retter henvendelse til myndigheden om sager, der skal behandles af den pågældende myndighed.

Pligten til at bistå med tolkning og oversættelse rækker kun så vidt, at der skal ske tolkning og oversættelse til et sprog, som modtageren forstår tilstrækkeligt godt. Det vil derfor – alt afhængigt af sprogkunderskaberne i den konkrete situation – ofte være tilstrækkeligt at oversætte til engelsk. Det vil ligeledes efter omstændighederne også være tilstrækkeligt, at myndigheden ved fremsendelse af en afgørelse vedlægger en oversættelse, der angiver hovedindholdet af afgørelsen, og vejleder borgeren eller virksomheden om, at vedkommende kan kontakte myndigheden for at få en nærmere forklaring på indholdet.³³

Ofte kan behovet for tolkning løses ved, at borgeren eller virksomheden bistås af en ægtefælle, bekendt mv., som kan stå for oversættelsen.

Man skal som myndighed dog være opmærksom på, at det – afhængigt af sagens karakter – ikke i alle situationer vil være korrekt at lade et mindreårigt barn fungere som tolk af hensyn til barnet selv. Det gælder især, hvis barnet eller den unge skal fungere som tolk i sager eller sagsforhold, som kan virke belastende for dem selv, afhængig af deres alder og forholdets karakter. Det kan fx være i forbindelse med eventuelle sager om familiens væsentlige, sociale problemer, separation og skilsmisse, sager om andre familiemedlemmers kriminelle forhold eller lignende livsforhold, der rækker videre end almindelig og dagligdagskontakt til forvaltningsmyndighederne. Hvis forældrene ønsker, at barnet deltager, må myndigheden sørge for, at der er tilstrækkelig professionel bistand til rådighed, så barnet ikke får nogen aktiv rolle som tolk mv.³⁴

4.4.2. Oplysninger fra styrelserne

Skattestyrelsen har på baggrund af Borger- og retssikkerhedschefens anmodning fremsendt artikler om tolkebistand, der kan tilgås i styrelsens vidensbase.

Skattestyrelsen har således fremsendt en artikel benævnt *Henvendelser fra døve, blinde og ordblinde borgere m.v.*, som indeholder et afsnit om fremmedsprog. Det fremgår bl.a. af artiklen, at Skatteforvaltningen skal sikre sig, at borgeren er i stand til at forstå og blive forstået, når Skatteforvaltningen behandler sager, der vedrører borgeren.

Det fremgår også af artiklen, at det er Skatteforvaltningen, der skal afholde udgiften til den nødvendige tolke- og oversættelsesbistand. Der er i den forbindelse henvist og linket til bl.a. afsnit A.A.7.4.1 om vejledningspligt i Den juridiske

³³ Folketingets Ombudsmands Myndighedsguide – [overblik #5 om vejledning](#), afsnit 2.5. Tolkning og oversættelse ([ombudsmanden.dk](#)). Se også Niels Fenger (red.), Forvaltningsret, 1. udgave (2018), side 391 f. og punkt 32-36 i Justitsministeriets vejledning om forvaltningsloven (vejledning nr. 1170 af 4. december 1986) ([retsinformation.dk](#)).

³⁴ Folketingets Ombudsmands Myndighedsguide – [overblik #6 om partsrepræsentation](#), afsnit 2.2. Hvem kan repræsentere eller bistå andre? ([ombudsmanden.dk](#)).

vejledning 2023-2 (nu Den juridiske vejledning 2024-1, afsnit [A.A.7.4.1](#))³⁵ samt til en side på det koncerfnælles intranet benævnt *Tolkebistand så alle forstår*. På denne side er det beskrevet, hvilke tolkeydelser det er muligt at få stillet til rådighed, ligesom der er linket til en side på Serviceportalen om *Oversættelse, tolk og tegnsprog* og til Instruks om Skatteforvaltningens oversættelsespolitik.³⁶

Det fremgår bl.a. af denne instruks, at Skatteforvaltningen skal sikre sig, at en-til-en vejledning af skatteyderen bliver formidlet på et sprog, som vedkommende forstår. Afsnit 6 i instruks indeholder et særligt afsnit om telefoniske henvendelser. Det beskrives her, at der i praksis kan vælges en løsning, hvor der tilbydes ikke-dansktalende vejledning på engelsk og eventuelt tysk, og hvis de ikke forstår hverken dansk, engelsk eller tysk, må de fremskaffe en myndig person, der kan agere tolk.

Skattestyrelsen har også fremsendt en artikel om pårørende og partsrepræsentanter, som indeholder et afsnit om mindreårige, der hjælper familiemedlemmer. I artiklen er der henvist til Folketingets Ombudsmands Myndighedsguide om partsrepræsentation, og det er bl.a. beskrevet, at en myndighed skal være opmærksom på, at det afhængigt af sagens karakter ikke vil være korrekt at lade et mindreårigt barn fungere som tolk af hensyn til barnet selv.

Skattestyrelsen har supplerende oplyst, at anvendelsen af mindreårige til tolkning i Borger- og Virksomhedsvejledningen sker i begrænset omfang, og at henvendelserne vedrører enkle forhold, som fx åbningstider, tid og sted for et møde, anmodninger om at få tilsendt kopi af forskuds- eller årsopgørelsen mv.

Gældsstyrelsen har på baggrund af Borger- og retssikkerhedschefens anmodning oplyst, at styrelsen har uddannet medarbejdere internt i håndtering af telefonsamtaler på engelsk. Der er oprettet en sluse, som medarbejderne kan omstille til ved sproglige vanskeligheder, og her vil borgerne og virksomhederne blive mødt af en medarbejder, der kompetent kan vejlede på engelsk.

Gældsstyrelsen har herudover fremsendt to artikler fra styrelsens vidensbase benævnt *Tolkebistand* og *Mindreårige – under 18 år*.

Det fremgår af førstnævnte artikel, at det er sagsbehandlerne, der har ansvaret for, at det, der vejledes om, oversættes korrekt, og at anvendelsen af familiemedlemmer – herunder børn – som tolke derfor kan være problematisk, da Gældsstyrelsen ikke faktisk ved, hvad der bliver sagt på modersmålet. En udenforstående professionel tolk antages at ville tolke neutralt.

Det fremgår ligeledes af artiklen, at det vil være en konkret og individuel vurdering i den enkelte telefonsamtale, om barnet har den nødvendige modenhed til at agere tolk. Det er nævnt, at medarbejderne med fordel kan omformulere fagudtryk til hverdagsprog, når der tales med barnet. Det er ligeledes beskrevet, at medarbejderne kan teste, om personen forstår dansk godt nok til at kunne viderebringe budskabet, ved at bede vedkommende om at genfortælle, hvad der lige er blevet sagt.

³⁵ [Skat.dk/juridiskvejledning](https://skat.dk/juridiskvejledning).

³⁶ Instruks er offentliggjort på intranettet den 16. december 2020.

Det er endelig beskrevet, at medarbejderne har mulighed for at bestille en tolk, hvis der ikke er en person til stede til tolkning, ligesom det fremgår, hvordan tolkning kan bestilles.

Artiklen *Mindreårige – under 18 år* indeholder en beskrivelse af, hvordan medarbejderne skal forholde sig, hvis en forælder/værge ringer til styrelsen om et barns forhold, samt hvordan medarbejderne skal håndtere det, hvis mindreårige selv kontakter styrelsen (partshabilitet).

Toldstyrelsen har på baggrund af Borger- og retssikkerhedschefens anmodning oplyst, at der i styrelsens vejledningsenhed kan vejledes på dansk og engelsk, ligesom der udarbejdes skriftlige svar på dansk og engelsk. Når en borger eller virksomhed ringer til Toldstyrelsen, er der mulighed for at vælge engelsk som sprog, allerede inden der stilles om til en medarbejder, så vejledningen kan foregå på engelsk fra start.

Toldstyrelsen har i forlængelse heraf oplyst, at der ikke opleves sproglige udfordringer i forbindelse med vejledningen af borgere og virksomheder, som ikke kan løses på enten dansk eller engelsk. Medarbejderne i enheden oplever derfor ikke, at det har været nødvendigt at gøre brug af tolke, men hvis der er behov for tolke- og oversættelsesbistand, vil denne blive stillet til rådighed.

Toldstyrelsen har endvidere oplyst, at styrelsen ikke har interne nedskrevne retningslinjer om sproglige udfordringer og anvendelsen af tolke, men at styrelsen anvender tolkebistand i overensstemmelse med de koncernfælles retningslinjer herfor. Styrelsen har i den forbindelse henvist til Den juridiske vejledning, afsnit 7.4.1 om vejledningspligten og til Instruks om Skatteforvaltningens oversættelsespolitik.

Toldstyrelsen har for så vidt angår kommunikation med mindreårige oplyst, at Toldstyrelsen henholder sig til Den juridiske vejledning 2023-2, afsnit A.A.7.4.2.4 om kommunikation med mindreårige (nu Den juridiske vejledning 2024-1, afsnit [A.A.7.4.2.4](#)).³⁷ Styrelsen har i forlængelse heraf oplyst, at styrelsen som udgangspunkt ikke kommunikerer med mindreårige i vejledningssituationer. Hvis det undtagelsesvist vurderes, at en mindreårig er moden nok til at forstå den pågældende vejledning, vil det dog kunne ske.

Toldstyrelsen har desuden oplyst, at den arbejdsgruppe, som styrelsen vil nedsætte på baggrund af Borger- og retssikkerhedschefens undersøgelse, bl.a. vil se på behovet for tiltag vedrørende tolke- og oversættelsesbistand, herunder i form af undervisning af medarbejderne.

Vurderingsstyrelsen har på baggrund af Borger- og retssikkerhedschefens anmodning oplyst, at styrelsen ikke anvender tolke i den telefoniske vejledning. Styrelsen har hertil anført, at i de tilfælde, hvor en pårørende kontakter styrelsen telefonisk, sikrer styrelsen sig, at der er et mundtligt eller skriftligt samtykke til, at de må udtale sig til den pårørende i forbindelse med den konkrete henvendelse.

Borger- og retssikkerhedschefen forstår dette således, at Vurderingsstyrelsen ikke har interne nedskrevne retningslinjer om sproglige udfordringer og

³⁷ [Skat.dk/juridiskvejledning](https://skat.dk/juridiskvejledning).

anvendelsen af mindreårige som tolke for familiemedlemmer samt anvendelsen af tolke generelt.

Også **Motorstyrelsen** har på baggrund af Borger- og retssikkerhedschefens anmodning oplyst, at styrelsen ikke har interne nedskrevne retningslinjer om sproglige udfordringer og anvendelsen af tolke, men at styrelsen anvender tolkebi-stand i overensstemmelse med de koncernfælles retningslinjer herfor. Styrelsen har i den forbindelse henvist til en side på Serviceportalen benævnt *Oversættelse, tolk og tegnsprog*, hvor det er beskrevet, hvordan der kan bestilles tolkebi-stand, og hvor der er linket videre til bl.a. Instruks om Skatteforvaltningens oversættelsespolitik.

Motorstyrelsen har i øvrigt oplyst, at styrelsen som udgangspunkt vejleder borgere og virksomheder på dansk, engelsk og tysk. I de tilfælde, hvor det ikke er tilstrækkeligt, sender borgeren i nogle tilfælde en fuldmagt, hvorefter sagen kan drøftes med fuldmagtshaver. I de tilfælde, hvor dansk, engelsk eller tysk ikke er tilstrækkeligt, vejledes borgeren i, at der er mulighed for at benytte sig af en tolk.

Motorstyrelsen har videre oplyst, at styrelsen netop har fået alle relevante brevskabeloner oversat til engelsk, så styrelsen i højere grad imødekommer eventuelle sprogbarrierer. I de danske brevskabeloner er Motorstyrelsen desuden i gang med at få indført en passage om, at styrelsen tilbyder mundtlig eller skriftlig oversættelse af brevet.

4.4.3. Borger- og retssikkerhedschefens bemærkninger og anbefalinger

Udover at den vejledning, som borgere og virksomheder modtager fra Skatteforvaltningen, skal være korrekt, skal den naturligvis også være til at forstå. Det betyder bl.a., at forvaltningen har pligt til – i visse situationer – at sørge for tolke- og oversættelsesbistand.

Det er derfor vigtigt, at medarbejderne på tværs af Skatteforvaltningens vejledningsenheder har kendskab til regler og retningslinjer på området, ligesom medarbejderne naturligvis skal vide, hvordan man rent praktisk håndterer en situation, hvor der er behov for tolkning eller oversættelse.

Flere af styrelserne har henvist til Den juridiske vejledning som grundlag for arbejdet på dette område. Der er således henvist til Den juridiske vejledning, afsnit A.A.7.4.1 om vejledningspligten, som indeholder et afsnit om tolkebistand, og til afsnit A.A.7.4.2.4 om kommunikation med mindreårige.

Derudover har flere af styrelserne henvist til den koncernfælles instruks om Skatteforvaltningens oversættelsespolitik.

Borger- og retssikkerhedschefen finder efter en gennemgang af det nævnte materiale anledning til at bemærke, at hverken afsnittet om kommunikation med mindreårige i Den juridiske vejledning eller den koncernfælles instruks behandler spørgsmålet om anvendelsen af mindreårige som tolke. Det nævnte afsnit i Den juridiske vejledning omhandler derimod mindreåriges partshabilitet.

For så vidt angår den koncernfælles instruks er det desuden Borger- og retssikkerhedschefens opfattelse, at afsnittet heri om telefoniske henvendelser kan forstås således, at en borger, der ikke kan tale og forstå dansk, engelsk eller tysk, selv må sørge for at skaffe en myndig person, der kan agere tolk.

Herudover har Borger- og retssikkerhedschefen noteret sig, at det ikke fremgår tydeligt af instruksens, hvordan medarbejderne i Skatteforvaltningen kan bestille tolke- og oversættelsesbistand. I instruksens er der således alene indsat et link til en side på det koncernfælles intranet, hvor man – efter at følge et nyt link – kommer til en side på intranettet, hvor det nederst er beskrevet, hvordan der kan bestilles tolkebistand.

På baggrund af ovenstående opfordrer Borger- og retssikkerhedschefen Skattestyrelsen til at overveje, om der et relevant sted i Den juridiske vejledning bør tilføjes et afsnit om anvendelsen af mindreårige som tolke.

Borger- og retssikkerhedschefen opfordrer endvidere Skattestyrelsen, som står som afsender af den koncernfælles instruks om Skatteforvaltningens oversættelsespolitik, til at gennemgå instruksens med henblik på en vurdering af, om den i tilstrækkelig grad afspejler gældende regler, samt om der bør tilføjes relevant og tydelig information om, hvordan medarbejderne kan bestille tolkebistand.

Borger- og retssikkerhedschefen kan i øvrigt konstatere, at det er forskelligt fra styrelse til styrelse, hvorvidt der er udarbejdet interne retningslinjer om sproglige udfordringer og anvendelsen af tolke, herunder anvendelsen af mindreårige som tolke for familiemedlemmer.

Som tidligere nævnt kan interne retningslinjer bl.a. være med til at understøtte medarbejderne i, hvordan de skal agere i overensstemmelse med reglerne inden for et nærmere angivet område, samt gøre reglerne mere håndgribelige og praktisk anvendelige, så det er tydeligt for den enkelte medarbejder, hvordan en konkret situation skal håndteres.

På den baggrund anbefaler Borger- og retssikkerhedschefen de styrelser, som ikke har interne retningslinjer på området, at overveje behovet herfor.

Borger- og retssikkerhedschefen har i den forbindelse noteret sig, at Toldstyrelsen på baggrund af nærværende undersøgelse vil nedsætte en arbejdsgruppe, som bl.a. skal se på behovet for en mere intensiveret undervisning af vejledningsmedarbejderne om de forvaltningsretlige regler vedrørende tolke- og oversættelsesbistand samt kommunikation med mindreårige, og om der skal tages andre initiativer, der kan sikre, at vejledningsmedarbejderne har de rigtige redskaber og den tilstrækkelige viden herom.

Borger- og retssikkerhedschefen vil anbefale Vurderingsstyrelsen at overveje noget tilsvarende, så styrelsen sikrer, at medarbejderne i vejledningsenhederne har kendskab til regler og retningslinjer på området, idet styrelsen har oplyst, at der ikke anvendes tolke i den telefoniske vejledning.

Endelig finder Borger- og retssikkerhedschefen anledning til at bemærke, at der på nuværende tidspunkt findes information om tolke- og oversættelsesbistand mange forskellige steder. Udover beskrivelsen af retsgrundlaget i Den juridiske vejledning er der således den koncernfælles instruks, flere forskellige sider/nyheder på det koncernfælles intranet, en side på Serviceportalen samt

styrelsernes egne artikler. Det er Borger- og retssikkerhedschefens opfattelse, at det kan være svært at danne sig et overblik over al den tilgængelige information, hvorfor Borger- og retssikkerhedschefen anbefaler, at styrelserne – eventuelt på tværs – vurderer, hvorvidt det vil være gavnligt og muligt at samordne informationerne herom, så de bliver lettilgængelige for medarbejderne.

5. Omfang af vejledningsopgaven mv.

For at få et indblik i omfanget og håndteringen af vejledningsopgaven har Borger- og retssikkerhedschefen i forbindelse med undersøgelsen anmodet de fem relevante styrelser om statistisk materiale for 2021, 2022 og første halvår af 2023.

Materialet indeholder oplysninger om antal besvarede og ubesvarede telefonopkald samt antal viderestillinger til andre niveauer og styrelser inden for Skatteforvaltningen, ventetiden på telefonen, antal skriftlige henvendelser, der er henholdsvis modtaget og besvaret, svartiden på skriftlige henvendelser samt den udmeldte forventede sagsbehandlingstid og resultatet af de løbende kundetilfredshedsmålinger, der foretages blandt borgere og virksomheder umiddelbart efter, at de har været i kontakt med styrelserne pr. mail eller telefon.

Det modtagne materiale viser helt overordnet, at Skatteforvaltningen årligt har modtaget mellem 2,5 millioner og 2,7 millioner opkald samt over en halv million skriftlige henvendelser i både 2021 og 2022, ligesom de modtagne tal for 1. halvår 2023 tegner et billede af, at det samme har gjort sig gældende for 2023.

Materialet har givet anledning til enkelte bemærkninger om besvarelsen af henholdsvis telefoniske og skriftlige henvendelser, jf. nærmere nedenfor.

5.1. Telefoniske henvendelser

Borger- og retssikkerhedschefen har på baggrund af materialet noteret sig, at der umiddelbart er et højt antal ubesvarede opkald hos styrelserne – også selvom man ser på antal ubesvarede opkald i forhold til antal besvarede. Dette kan efter Borger- og retssikkerhedschefens opfattelse skyldes forskellige forhold, som fx peakperioder, hvor ekstraordinært mange borgere og virksomheder henvender sig, og indlagte speaks på telefonerne, som guider borgere og virksomheder til selv at finde mere information mv.

Selvom det er Borger- og retssikkerhedschefens indtryk, at de enkelte styrelser har fokus på bemanding af telefonerne, herunder i de såkaldte peakperioder, finder Borger- og retssikkerhedschefen på baggrund af materialet alligevel anledning til at opfordre styrelserne til at have et vedvarende fokus på netop en tilstrækkelig bemanding, så det i videst muligt omfang undgås, at borgere og virksomheder må ringe forgæves. Det gælder både i peakperioder, men også hvis der er forhold, som betyder, at styrelserne mere generelt bør opjustere bemandingen.

5.2. Skriftlige henvendelser

Borger- og retssikkerhedschefen har noteret sig, at Skattestyrelsen har fastsat en intern målsætning for Borger- og Virksomhedsvejledningen om en gennemsnitlig svartid på maksimalt seks og en halv dag for skriftlige henvendelser. Herudover skal 70 procent af henvendelserne være besvaret inden for fem arbejdsdage. Toldstyrelsen og Motorstyrelsen har fastsat en intern målsætning om, at skriftlige henvendelser skal besvares inden for fem hverdage, mens det følger af Gældsstyrelsens interne målsætninger, at skriftlige henvendelser på niveau et skal besvares inden 10 arbejdsdage, og at henvendelser på niveau to skal besvares inden 20 arbejdsdage. Vurderingsstyrelsen har oplyst, at skriftlige henvendelser skal besvares indenfor 30 kalenderdage.

Efter Borger- og retssikkerhedschefens opfattelse kan fastsættelsen af interne målsætninger på området være medvirkende til at holde fokus på vigtigheden af, at borgere og virksomheder kan få afklaret tvivlsspørgsmål mv. relativt hurtigt. Samtidig kan sådanne målsætninger danne grundlag for udmeldinger om forventet svartid i eventuelle kvitteringsskrivelser til borgere og virksomheder.

Gældsstyrelsens fastsatte målsætning og Vurderingsstyrelsens oplyste maksimale svartid er – som det fremgår – væsentligt længere end i de øvrige styrelser. Den reelle svartid på de skriftlige henvendelser er til gengæld relativt kort.

Det fremgår således af det modtagne materiale, at Gældsstyrelsens gennemsnitlige svartid vedrørende henvendelser på niveau et og to har været henholdsvis 4,1 og 7,6 arbejdsdage i 2. halvår af 2022, og henholdsvis 3,3 og 5,7 arbejdsdage i 1. halvår af 2023. For Vurderingsstyrelsens vedkommende var den gennemsnitlige svartid på skriftlige henvendelser 4,08 arbejdsdage i 2021, 4,97 arbejdsdage i 2022 og 7,20 arbejdsdage i 1. halvår af 2023.

Det er naturligvis meget positivt, at den gennemsnitlige svartid på henvendelser om vejledning er relativt kort. Gældsstyrelsen og Vurderingsstyrelsen bør dog bl.a. i lyset heraf efter Borger- og retssikkerhedschefens opfattelse overveje at justere målsætningerne. Det skyldes bl.a. hensynet til indholdet i eventuelle kvitteringsskrivelser til borgere og virksomheder om forventet svartid.

6. Afsluttende bemærkninger

Det er Borger- og retssikkerhedschefens indtryk, at vejledningsindsatsen i Skatteforvaltningen overordnet set håndteres på en måde, hvor langt de fleste borgere og virksomheder får tilstrækkelig vejledning og svar på de spørgsmål, som de henvender sig til Skatteforvaltningen med.

Det er ligeledes Borger- og retssikkerhedschefens indtryk – bl.a. på baggrund af besøgene hos styrelsernes vejledningsenheder og ekspeditionskontorer – at medarbejderne besidder en solid faglig viden og derved yder en i det store hele kompetent vejledningsindsats, når det kommer til besvarelse af de forskellige materielle spørgsmål, som borgere og virksomheder henvender sig med telefonisk, skriftligt og ved fysisk fremmøde.

Dette indtryk underbygges efter Borger- og retssikkerhedschefens opfattelse af, at antallet af indsigelser³⁸ på området er lavt, når man ser det i sammenhæng med omfanget af opgaven med en-til-en vejledning. Indtrykket underbygges desuden af de kundetilfredshedsmålinger, der foretages blandt borgere og virksomheder umiddelbart efter, at de har været i kontakt med styrelserne i Skatteforvaltningen pr. telefon eller mail.

Borger- og retssikkerhedschefen kan dog på baggrund af undersøgelsen konstatere, at der er visse områder, hvor der er plads til forbedring og dermed behov for øget fokus. Det drejer sig bl.a. om vejledningsmedarbejdernes kendskab til de forvaltningsretlige regler og om omfanget af og overblikket over retningslinjer og øvrig information om forskellige emner af relevans for vejledningsopgaven.

For så vidt angår kendskabet til de forvaltningsretlige regler finder Borger- og retssikkerhedschefen anledning til at bemærke, at det på baggrund af de modtagne oplysninger fra flere af styrelserne i Skatteforvaltningen forekommer noget usikkert, hvorvidt medarbejderne har tilstrækkeligt kendskab til – og mulighed for at gøre sig bekendt med – indholdet af notatpligten, herunder forskellen på pligten til at notere og pligten til at journalisere. Det samme gør sig for flere af styrelsernes vedkommende gældende for så vidt angår reglerne om partsrepræsentation og fuldmagtsforhold samt vedrørende pligten til tolkning og oversættelse.

Borger- og retssikkerhedschefen har i forbindelse med undersøgelsen noteret sig, at der er forskel på, om de enkelte styrelser har udarbejdet interne

³⁸ Indsigelser over Skatteforvaltningens behandling af spørgsmål, som ikke er afgørelser, jf. Skatteministeriets meddelelse: [SKM2018.349.SKTST \(skat.dk/afgørelser\)](https://www.skat.dk/afgørelser).

retningslinjer om de emner, som undersøgelsen særligt har fokus på. Det har medført, at Borger- og retssikkerhedschefen generelt anbefaler, at styrelserne overvejer at udarbejde retningslinjer i de tilfælde, hvor de ikke har sådanne.

Borger- og retssikkerhedschefen finder i den forbindelse anledning til at komme med nogle bemærkninger om sammenhængen mellem Den juridiske vejledning og Skatteforvaltningens brug af instrukser og interne retningslinjer.

Den juridiske vejledning er udtryk for Skatteforvaltningens opfattelse af gældende ret, og vejledningen har cirkulærestatus. Den er således bindende for Skatteforvaltningens medarbejdere og er med til at sikre en korrekt og ensartet fortolkning af de regler, som er gældende på Skatteforvaltningens område.

Instrukser er en del af Skatteforvaltningens forvaltningsgrundlag og er udtryk for generelle tjenestebefalinger, som retter sig mod medarbejdere i enten hele Skatteforvaltningen eller i den enkelte styrelse. Instrukser anvendes således til at regulere Skatteforvaltningens eller den pågældende styrelses administration og kan fx indeholde konkrete procedurer, som medarbejdere skal følge i bestemte situationer mv.

Interne retningslinjer eller vejledninger er ofte kendetegnet ved at være mere omfattende end både afsnittene i Den juridiske vejledning og instrukser, og de kan fx indeholde yderligere forklaringer og eksempler. Sådanne retningslinjer vil – som tidligere nævnt – kunne være medvirkende til at understøtte medarbejderne i, hvordan de skal forholde sig i bestemte sammenhænge, og samtidig støtte medarbejderne i, hvordan en opgave nærmere skal udføres, eller hvilke momenter der skal inddrages i opgaveløsningen. På den måde bliver de gældende regler mv. på et givent område mere håndgribelige for den enkelte medarbejder i praksis.

Den juridiske vejledning, instrukser og interne retningslinjer har således alle til formål at understøtte opgavevaretagelsen i Skatteforvaltningen – men på forskellige niveauer. Når man forholder sig til, hvorvidt der er behov for yderligere information om et givet emne, er det således vigtigt at tage stilling til, hvilken form denne information rettelig bør have, ligesom det naturligvis er vigtigt, at der er overensstemmelse på tværs, fx mellem et afsnit i Den juridiske vejledning og interne retningslinjer om samme emne.

I forlængelse heraf finder Borger- og retssikkerhedschefen anledning til at bemærke, at man i forbindelse med udarbejdelse af information til medarbejderne i Skatteforvaltningen bør sikre, at materialet bliver organiseret og samlet på en sådan måde, at det er overskueligt og lettilgængeligt.

Endelig finder Borger- og retssikkerhedschefen anledning til at henlede opmærksomheden på vigtigheden af at have fokus på sammenhængskraften i Skatteforvaltningen. Skatteforvaltningen er – på trods af organiseringen i syv styrelser – én samlet myndighed, der har til opgave at behandle sager om skatter, afgifter og told mv. For at kunne løse denne opgave – også på vejledningsområdet – er der behov for sammenhængskraft og samarbejde på tværs af Skatteforvaltningens styrelser, idet organiseringen kan opleves som kompleks for borgere og

virksomheder.³⁹ Derfor er det bl.a. også vigtigt, at styrelserne er opmærksomme på, om de har en ensartet praksis i sammenlignelige situationer.

I den forbindelse skal det afslutningsvis nævnes, at nærværende undersøgelse har vist, at der er visse områder, hvor styrelserne med fordel kan lade sig inspirere eller lære af hinanden. På den måde kan styrelserne således drage fordel af at være del af én samlet myndighed.

³⁹ Se Borger- og retssikkerhedschefens beretning for 2020, s. 11-15 (skatteforvaltningen.dk/retssikkerhed).