

  
Skatteministeriet

30. april 2014  
J.nr. 13-5712949

Til Folketinget – Skatteudvalget

Hermed sendes oversigt over telefoniske og elektroniske henvendelser til SKAT for perioden fra 1. januar 2013 til 31. marts 2014.

Morten Østergaard

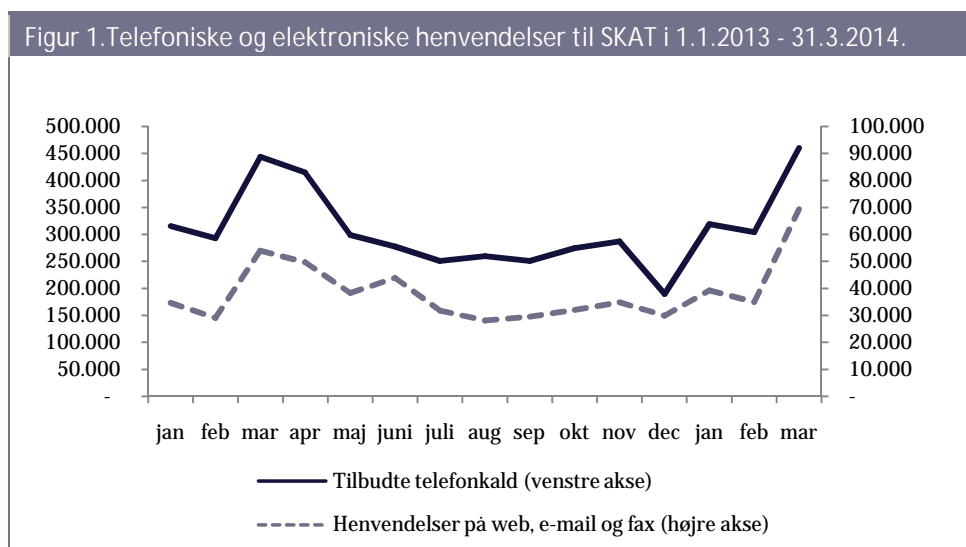
/ Lars Tjørby Rasmussen



Folketingets Skatteudvalg får en kvartalsvis orientering om antal elektroniske henvendelser til SKAT i måneden efter udgangen af et kvartal. Orienteringen suppleres med antal telefoniske henvendelser til SKAT.

Den 21. januar 2014 fik Folketingets Skatteudvalg tilsendtantallet af telefoniske og elektroniske henvendelser for perioden 1. januar 2013 til 31. december 2013, jf. SAU 2013-14 Alm. del bilag 87.

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



Anm.: Opgørelsen af telefoniske henvendelser omfatter tilbudte kald, hvilket er summen af kald, der er tabt i kø eller er besvaret af en medarbejder. Kald, der er tabt i kø, kan fx være tabt, fordi spørgsmålet blev besvaret i et speak, eller fordi ventetiden var for lang. Kald, der er tabt ved telefonudbyderen eller i telefonsystemet på grund af manglende kapacitet i peakperioder, er ikke medregnet.

Det store antal telefoniske og elektroniske henvendelser i marts og april skyldes fristen (1. maj) for indtastning af ændringer til årsopgørelsen. Antallet af henvendelser i marts 2014 har været lidt højere end i marts 2013.

Fra oktober til november er der en mindre stigning i antallet af såvel telefoniske som elektroniske henvendelser. Stigningen skyldes især, at forskudsopgørelsen for 2014 er blevet tilgængelig på skat.dk.

I december har antallet af telefoniske henvendelser ligget på et lavt niveau, da SKATs telefoner har været lukket i juleferien.