



J.nr. 13-5712949
Den 21. januar 2014

Til Folketinget – Skatteudvalget

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

Jonas Dahl

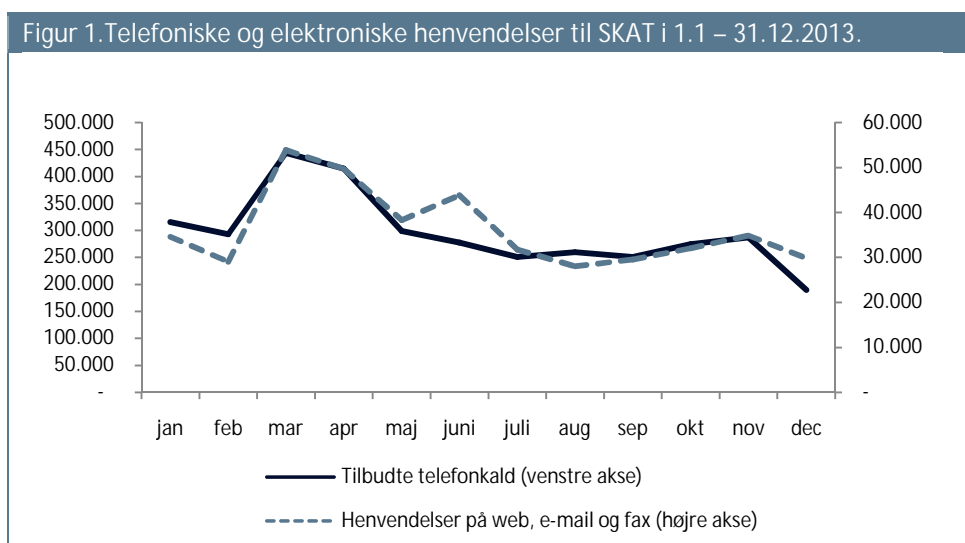
/

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.

Folketingets Skatteudvalg fik den 18. december 2013 tilsendt den første oversigt over antallet af telefoniske og elektroniske henvendelser. Oversigten omfattede perioden 1. januar 2013 til 30. november 2013, jf. SAU 2013-14 Alm. del bilag 66.

Nedenfor er en opdateret figur 1, som indeholder data for hele 2013:



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.

I juni er der ligeledes et stort antal henvendelser til SKAT forud for fristen (3. juli) for aflevering af den udvidede selvangivelse.

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. Antallet af henvendelser på web, e-mail og fax har også været påvirket af juleferien, men i mindre grad i forhold til de telefoniske henvendelser, idet kanalen ikke har været lukket.