



Notat

J.nr. 13-6495295

9. oktober 2014

Direktionssekretariatet

Status på Redegørelse om kontrolsager

Direktøren for SKAT oversendte i juni 2013 Redegørelse om kontrolsager til daværende skatteminister Holger K. Nielsen. Redegørelsen blev oversendt til Skatteudvalget den 27. juni 2013, jf. SAU alm. del, bilag 257. Redegørelsen indeholdt Borger- og retssikkerhedschefens konklusioner fra undersøgelser af udvalgte kontrolsager samt SKAT's direktions tiltag for at styrke retssikkerheden inden for følgende fire fokusområder:

- SKAT's organisation
- SKAT's indsatsprojekter
- Ledelsen- og personalets ageren i kontrolsager
- Kvaliteten af sagsbehandlingen

Daværende skatteminister Holger K. Nielsen bad efterfølgende om en skriftlig opfølgning på redegørelsen. Opfølgningen skulle udmøntes i to statusrapporter.

I april 2014 fik daværende skatteminister Morten Østergaard første statusrapport, der omhandlede tiltag gennemført i andet halvår 2013. Statusrapporten blev oversendt til Skatteudvalget den 11. april 2014, jf. SAU alm. del, bilag 160.

Dette er den anden statusrapport, som omhandler de resterende tiltag - som bebudet i Redegørelse om kontrolsager - der blev iværksat i vinteren 2013/2014.

Rapporten omhandler alene nye initiativer; det vil sige initiativer, som ikke er beskrevet i den første statusrapport. SKAT's direktion har således ikke med baggrund i redegørelsen foretaget yderligere ændringer af SKAT's organisation end dem, der er omtalt i første statusrapport.

Arbejdet med at styrke kvalitet og retssikkerhed er en vedvarende proces, hvorfor der også fremover vil være stor opmærksomhed på denne del af SKATs arbejde.

1. SKATs indsatsprojekter

Borger- og retssikkerhedschefen pegede i sine undersøgelser på behovet for at styrke retssikkerhedsmæssige hensyn ved indsatsprojekter, og der er siden første statusrapport gennemført yderligere tiltag for at styrke retssikkerheden.

1. Retningslinjer for samarbejde med andre myndigheder herunder politiet

SKAT har udarbejdet samlede retningslinjer for SKATs samarbejde med andre myndigheder, herunder politiet. Det gælder retningslinjer, som SKATs ansatte skal overholde på fælles kontroller med andre myndigheder. Udover at beskrive kravet om selvstændig hjemmel til at foretage kontrol, indskærper retningslinjerne bl.a., at den særlige tavshedspligt også gælder i forhold til andre offentlige myndigheder, når der gennemføres fælles kontroller.

Retningslinjerne er også gældende for SKATs samarbejde med Anklagemyndigheden og beskriver sagsgangen i de sager, hvor SKAT vurderer, at der skal gøres et strafansvar gældende, samt i sager, hvor SKAT anmoder politiet om en politimæssig efterforskning. Retningslinjerne er drøftet med Rigs politiet og anklagemyndigheden, og er det faste fundament, for SKATs fremadrettede samarbejde med de pågældende myndigheder.

2. Nye kontrolmanualer

SKAT har endvidere udarbejdet en kontrolmanual for udførelse af varslet virksomhedskontrol (skat og afgifter). Kontrolmanualen tydeliggør, hvordan en skatte- og afgiftskontrol skal foregå. Den indeholder en beskrivelse af de generelle regler for udførelse af kontrol, og den er normgivende for indsatsmedarbejderes samspil med virksomheder og deres håndtering af fejl, som afdækkes under kontrollen.

Udover kontrolmanualen er der udarbejdet fagspecifikke kontrolmanualer, der i dybden omtaler og håndterer de problemstillinger, der særligt gælder på forskellige områder. Dette skyldes, at forskellige typer af kontroller kræver, at der tages forskellige hensyn. Eksempelvis er der andre hensyn, der skal tages i en punktafgiftskontrol af øl og sodavand i en butik, hvor der samtidig er kunder i butikken, sammenlignet med skattekontrol hos en større multinational koncern.

Manualerne er ikke udtryk for nye regler for udførelse af kontrol. Der er alene tale om en beskrivelse af, hvordan en kontrol gennemføres ordentligt og korrekt. Hensigten med manualerne er at tydeliggøre dette over for SKATs indsatsmedarbejdere.

Manualerne er også et nyttigt værktøj for kommende indsatsmedarbejdere til at få overblik over, hvordan kontrollen skal foregå, og hvilke forventninger der er til indsatsmedarbejdernes arbejde.

For yderligere at styrke retssikkerheden i indsatsarbejdet i SKAT er der udarbejdet retningslinjer for ledelsesinvolvering i behandlingen af kontrolsager. Retningslinjerne fastlægger principper for, hvornår indsatsmedarbejderen skal involvere sin leder i en afgørelse af en kontrolsag. Principperne tager hensyn til forskellighedheden i SKATs indsatsaktiviteter, og er bl.a. baseret på den hidtidige praksis på området, den økonomiske betydning for borgeren eller virksomheden og graden af enighed med borgeren eller virksomheden.

3. Gennemgang af SKATs gældende mailpolitik, retningslinjer for informationsikkerhed og journaliseringsprocedurer

I vinteren 2013/2014 har SKAT gennemgået gældende mailpolitik, retningslinjer for informationssikkerhed samt journaliseringsprocedurer.

Borger- og retssikkerhedschefen rejste i Redegørelse om kontrolsager kritik af tonen i udvalgte mails. Som konsekvens af dette har SKATs direktion drøftet den eksisterende mailpolitik. Det blev vurderet, at mailpolitikken er dækkende, men at der har været et manglende kendskab til den. Derfor har SKAT igangsat en målrettet intern kommunikation om, hvordan medarbejdere bør formulere sig i mails, og hvad de skal være særligt opmærksomme på.

Ydermere har SKAT igangsat et Clean Desk-initiativ, der går ud på, at ansatte ikke bare skal være ekstra påpasselige med papirer, der indeholder personfølsomme oplysninger, men også skal efterlade deres skrivebord i ryddet stand hver dag.

SKAT har desuden gennemgået procedurer omkring håndtering af personfølsomme informationer. Der arbejdes med en såkaldt sikkerhedshåndbog, hvor alle procedurer er samlet ét sted. Hensigten er, at sikkerhedshåndbogen skal opdateres årligt, så det sikres, at SKAT løbende følger udviklingen og dermed aktivt tager stilling til, om der er behov for justeringer. Sikkerhedshåndbogen forventes offentliggjort for alle medarbejdere i løbet af oktober 2014.

Borger- og retssikkerhedschefen konstaterede endvidere, at der ikke havde været korrekt journaliseret i konkret undersøgte sager. Gældende procedurer har derfor været gennemgået, og det er blevet vurderet, at der er et manglende kendskab til disse. Som følge heraf fokuserer SKAT nu på det ledelsesmæssige ansvar vedrørende de ansattes overholdelse af sagsbehandlingsreglerne, herunder reglerne om journalisering.

4. Gennemsigthedsrapport for SKAT

I maj 2014 blev SKATs første Gennemsigthedsrapport, der også udspringer af Redegørelse om kontrolsager, oversendt til Skatteudvalget, jf. SAU alm. del, bilag 190.

Gennemsigthedsrapporten sætter fokus på SKATs kontrolbeføjelser og anvendelse af disse i en række konkrete indsatsprojekter. Rapportens formål er at skabe åbenhed og transparens omkring de regler, som danner grundlag for SKATs kontrolarbejde. I rapporten beskrives, hvordan SKATs kontrolbeføjelser bruges, til hvad og i hvilket omfang. Gennemsigthedsrapporten udarbejdes fremover årligt.

Gennemsigthedsrapporten er offentliggjort på SKATs hjemmeside. SKAT har for at skabe åbenhed og gennemsigthed om SKATs arbejde etableret et åbenhedsbibliotek www.skat.dk/åbenhed, hvor SKAT løbende lægger rapporter mv. ud om SKATs arbejde. Her kan Gennemsigthedsrapporten også findes.

Boks 1. SKATs indsatsiltag

- SKAT har udarbejdet retningslinjer for SKATs samarbejde med andre myndigheder, herunder politiet
- SKAT har udarbejdet en kontrolmanual for udførelse af varslet virksomhedskontrol
- Forstærket fokus på de ansattes brug af mail og sprogbrugen deri
- Igangsættelse af Clean Desk-initiativ
- SKAT har genovervejet samtlige procedurer omkring håndtering af personfølsomme oplysninger
- Gennemsigthedsrapport oversendt til Skatteudvalget april 2014

2. Ledelse og personales ageren i kontrolsager

Borger- og retssikkerhedschefen pegede i sine undersøgelser på en række kritiske forhold i konkrete kontrolsager. Grundet SKATs udvidede tavshedspligt oplyses ikke hvilke kontrolsager.

SKAT indledte i august 2013 tjenstlige forhør af seks ansatte. Formålet med de tjenstlige forhør var at få afdækket, om der under behandlingen af en konkret sag var begået tjenstlige forseelser.

Forhørene er nu afsluttet, og forhørslederen, den tidligere højesteretsdommer Poul Sørensen, har afgivet sin redegørelse og indstilling i sagen. Forhørslederen konkluderede, at der er sket flere tjenstlige forseelser, og at den ene af forseelserne angår en forvaltningsmæssig ulovlig disposition. Det blev samtidig konkluderet, at fire af de seks ansatte skal tildeles disciplinære sanktioner. Forhørslederen har indstillet, at der tildeles tre advarsler og en irrettesættelse.

Borgernes retssikkerhed er afgørende for tilliden til skattemyndighederne. Borgere og virksomheder skal kunne regne med, at de kan få en ordentlig og fair behandling, når de er i kontakt med SKAT. Derfor har direktøren for SKAT besluttet at skærpe de disciplinære sanktioner over for to af de implicerede, således at de bliver overført til andet arbejde i SKAT, hvor der kun i begrænset omfang vil være direkte kundekontakt.

- SKAT har gennemført tjenstligt forhør overfor seks ansatte, og fire ud af seks ansatte er tildelt disciplinære sanktioner.

3. Kvaliteten af sagsbehandlingen

Borger- og retssikkerhedschefen pegede i sine undersøgelser i 2013 på, at der var behov for at sikre, at der er øget kendskab til regler og retningslinjer hos de medarbejdere, der behandler konkrete sager. SKATs direktion har som følge heraf iværksat en række initiativer for at sikre, at alle medarbejdere og chefer har tilstrækkelig viden om retssikkerhed og forvaltningsret.

1. Målrettede læringsaktiviteter

SKAT er i gang med at udarbejde e-læringsaktiviteter rettet mod forskellige målgrupper for at sikre, at alle ansatte har kendskab til de grundlæggende regler og retningslinjer for sagsbehandling. Målgrupperne er defineret ud fra de arbejdsopgaver, som medarbejderne varetager.

Bilag 1 illustrerer, hvordan e-læringen målrettes de forskellige målgrupper via fire forskellige e-læringspakker. Indholdet i e-læringspakke 4 består af seks obligatorisk emner, som omfatter grundlæggende regler om bl.a. adfærdskodeks og tavshedspligt. Disse obligatoriske emner vil også blive gennemgået i pakke 3,2, og 1, som dog udbygges med yderligere emner.

Hovedparten af de ansatte i målgruppe 4, der primært omfatter ansatte i støttefunktioner, har allerede gennemgået deres e-læringspakke (pakke 4). De andre e-læringspakker er fortsat under udvikling.

E-læringspakke 4 består af læringsvideoer, der forklarer de grundlæggende regler. Læringsvideoerne efterfølges af testspørgsmål, der skal sikre, at medarbejderen har tilstrækkelig viden om blandt andet de sagsbehandlingsregler, der er nødvendige for, at medarbejderne kan løse deres opgaver korrekt og ordentligt.

De næste e-læringspakker (3, 2 og 1) vil indeholde en målrettet før-test, der skal klarlægge, om medarbejderen har brug for opdatering indenfor et eller flere af de emner, som er beskrevet i målgruppens e-læringspakke. Før-testen er opbygget med cases beskrevet ud fra målgruppens opgaver i hverdagen, dvs. hvordan regler og retningslinjer skal anvendes i praksis. Såfremt medarbejderen svarer korrekt på case-spørgsmålene, er der ikke behov for opdatering. Hvis et eller flere case-spørgsmål ikke besvares korrekt, får medarbejderen mulighed for opdatering via læringsvideoer, læsning af skriftligt materiale og ”Tjek din viden”-spørgsmål. Derefter skal case-spørgsmålet/-ene igen besvares.

Medarbejdere og ledere har i alt 3 forsøg til at gennemføre deres e-læringspakke tilfredsstillende. Såfremt dette ikke sker, skal medarbejderen og dennes leder have en samtale, hvor det afklares, hvad der skal iværksættes for, at medarbejderen bliver i stand til at gennemføre e-læringen tilfredsstillende. Omfang og kompleksitet stiger gennem e-læringspakkerne, hvilket er overensstemmende med det behov for viden om regler og retningslinjer, de forskellige målgrupper har i forhold til deres opgaveløsning.

Alle medarbejdere og ledere skal efter gennemført e-læring igennem den opsamlende proces ”Retssikkerhed i opgaveløsningen”, hvor de på enheds-/kontor niveau skal drøfte, hvordan de kan sikre, at opgaveløsning og processer er tilrettelagt i overensstemmelse med gældende regler og dermed retssikkerhedsmæssigt forsvarligt.

2. Alle ansatte i Indsats skal hvert år på efter- og videreuddannelse

For yderligere at sætte fokus på kompetencer har direktionen besluttet, at alle medarbejdere og ledere i SKAT Indsats hvert år skal på efter- og videreuddannelse i gennemsnitlig 25 timer. Hensigten er at sikre, at SKATs indsatsmedarbejdere har et højt fagligt niveau, som kan matche rådgivere som revisorer og advokater. Høj faglighed er helt centralt for at sikre retssikkerheden.

3. Samarbejdsfora mellem SKAT og henholdsvis revisorer og advokater

Revisorer og advokater er vigtige samarbejdspartnere for SKAT, da disse ofte er i berøring med skatteadministrationen og samtidig har en dyb skattefaglig viden. Der er etableret samarbejdsfora mellem SKAT og henholdsvis revisorer og advokater.

4. Borger- og retssikkerhedschefen gennemfører workshops

SKATs Borger- og retssikkerhedschef har udarbejdet en arbejdsplan for 2014. Arbejdsplanen indeholder tiltag for at styrke kvaliteten i sagsbehandlingen. Eksempelvis gennemfører Borger- og retssikkerhedschefen workshops med hvert enkelt af SKATs forretningsområder om konkrete juridiske - og dermed også retssikkerhedsmæssige – problemstillinger. Arbejdsplanen er offentliggjort på SKATs hjemmeside.

Boks 3. Kvalitet i sagsbehandlingen

- Udvikling af målrettede uddannelsesaktiviteter for at sikre at alle ansatte har kendskab til de grundlæggende regler og retningslinjer for sagsbehandling
- Det tilstræbes, at alle medarbejdere og ledere i SKAT Indsats hvert år skal på efter- og videreuddannelse i gennemsnitlig 25 timer
- SKAT har etableret samarbejdsfora med henholdsvis revisorer og advokater
- SKATs Borger- og retssikkerhedschef har udarbejdet arbejdsplan for 2014
- Borger- og retssikkerhedschefen gennemfører workshops om juridiske problemstillinger med hvert af SKATs forretningsområder