



## Skatteministeriet

27. august 2014  
J.nr. 14-3368511

Til Folketinget – Skatteudvalget

Hermed sendes oversigt over telefoniske og elektroniske henvendelser til SKAT for perioden fra 1. januar 2013 til 30. juni 2015.

Karsten Lauritzen

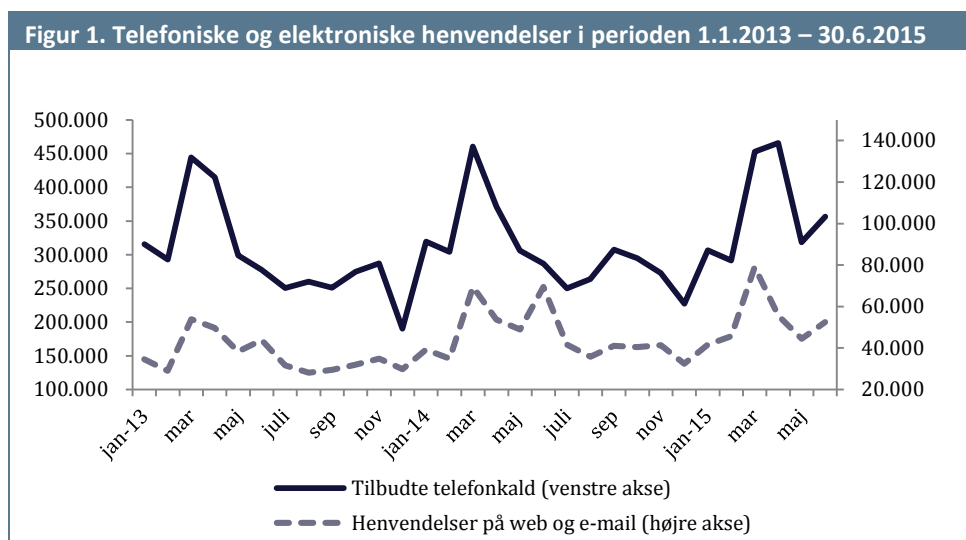
/ Lars Tjørby Rasmussen



Folketingets Skatteudvalg får en kvartalsvis orientering om antal elektroniske henvendelser til SKAT. Orienteringen suppleres med antal telefoniske henvendelser til SKAT.

Den 29. april 2015 fik Folketingets Skatteudvalg tilsendt en oversigt over antallet af telefoniske og elektroniske henvendelser til SKAT for perioden 1. januar 2013 til 31. marts 2015, jf. SAU 2014-15 Alm. del bilag 153.

Nedenfor er en opdateret figur 1, som viser perioden indtil 30. juni 2015:



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.

Udviklingen i telefoniske og elektroniske henvendelser i 1. og 2. kvartal 2015 er helt som forventet sammenholdt med samme kvartaler i de foregående år.

Det store antal telefoniske og elektroniske henvendelser i marts og april måned skyldes frigivelsen af årsopgørelsen. Antallet af henvendelser i marts og april 2015 er på stort set samme niveau som i tilsvarende måneder i 2013 og 2014.

Antallet af telefoniske og elektroniske henvendelser udgjorde i alt 3.992.821 i 2013 og 4.212.334 i 2014. SKAT forventer samme niveau i 2015.