

2010
2011
2012
2013
2014
2015

Årsrapport
MARTS 2016



SKAT

Indholdsfortegnelse

1. Påtegning af det samlede regnskab	2
2. Beretning	3
2.1 Præsentation af SKAT	3
2.2 Ledelsesberetning	3
2.3 Kemeopgaver og ressourcer	9
2.4 Målrapportering	10
2.5 Forventninger til det kommende år	15
3. Regnskab for 2015	19
3.1 Anvendt regnskabspraksis	19
3.2 Resultatopgørelsen	20
3.3 Balancen	21
3.4 Egenkapitalforklaring	22
3.5 Likviditet og låneramme	22
3.6 Opfølgning på lønsumsløft	22
3.7 Bevillingsregnskabet	23
4. Bilag	23
4.1 Noter til resultatopgørelse og balance	23
4.2 Indtægtsdækket virksomhed og gebyrfinansieret virksomhed	25
4.5 Forelagte investeringer	25

1. Påtegning af det samlede regnskab

Årsrapporten er aflagt i henhold til Regnskabsbekendtgørelsen. Bekendtgørelse nr. 70 om statens regnskabsvæsen af 27. januar 2011.

Årsrapporten er udarbejdet på baggrund af Moderniseringsstyrelsens "Vejledning om udarbejdelse af årsrapport for statslige institutioner" af 14. januar 2016.

Årsrapporten omfatter de hovedkonti på finansloven, som SKAT, CVR-nummer 19552101, er ansvarlig for:

§ 09.21.01. SKAT,

§ 09.21.03. Gebyrer, retsafgifter mv.,

§ 09.21.05. Godtgørelse mv. (*Løvbunden*),

§ 09.21.10. Delvis kompensation for købstoms for almennyttige foreninger,

§ 09.22.15. Personlige fordringer,

§ 09.22.21. Overtagne studielånsfordringer,

§ 09.22.25. Forsøgsordning for socialt udsatte grupper (*Reservationsbevilling*), herunder de regnskabsmæssige forklaringer, som skal sendes til Rigsrevisionen i forbindelse med bevillingskontroller for 2015.

Det tilkendegives hermed:

1. at årsrapporten er rigtig, det vil sige, at årsrapporten ikke indeholder væsentlige fejlinformationer eller udeladelser, herunder at målostillingen og målrapporteringen i årsrapporten er fyldestgørende
2. at de dispositioner, som er omfattet af regnskabsaflæggelsen, er i overensstemmelse med meddelte bevillinger, love og andre forskrifter samt med indgæede aftaler og sædvanlig praksis, og
3. at der er etableret forretningsgange, der sikrer en økonomisk hensigtsmæssig forvaltning af de midler og ved driften af de institutioner, der er omfattet af årsrapporten.

Sted, dato 10/3-16

Jens Brøchner
Departementchef

Sted, dato

Jesper Rønnow Simonsen
Direktør

2. Beretning

Nedenstående beretning giver en kortfattet introduktion til SKAT og til de faglige og finansielle resultater, som SKAT har opnået i 2015. Beretningen afsluttes med en beskrivelse af nogle af de væsentligste forventninger til 2016.

2.1 Præsentation af SKAT

SKAT er en landsdækkende styrelse under Skatteministeriet. SKAT har ca. 6.200 årsværk og et årligt driftsbudget på ca. 5 mia. kr. Udgifterne har i 2015 været på 5,3 mia.kr.

SKAT har ansvaret for den borger- og virksomhedsvendte skatteforvaltning, sagsbehandling og udvikling, herunder digitalisering og it-udvikling. SKATs kerneopgaver er ligning og opkrævning af en række skatter og afgifter. Det drejer sig om person-, erhvervs- og selskabsskat, arbejdsmarkedsbidrag, ejendomsværdiskatter, afgifter, moms og told. Herudover varetager SKAT opgaven med inddrivelse af offentlig gæld.

Opgaver	Mål
Vejledning	SKAT giver borgere og virksomheder generel information og vejledning om SKATs produkter og ydelser gennem selvbetjeningsløsninger, telefon, e-mail, brev, personlige henvendelser samt gennem kampagner og pjecer. Målet er, at borgere og virksomheder gennem vejledning kan opgøre og betale den korrekte skat til tiden.
Afregning	Målet er, at borgere og virksomheder har adgang til brugervenlige løsninger til opgørelse og betaling af skatter og afgifter samtidig med, at løsningerne er omkostningseffektive for SKAT. Opgaven omfatter også administrative afgørelser med henblik på at sikre ensartede afgørelser og korrekt afregningsgrundlag.
Indsats	Målet er at sikre, at borgere og virksomheder betaler det, de skal, hverken mere eller mindre. Indsatsen afpasses efter risiko og adfærd, således at den giver størst mulig effekt.
Inddrivelse	Målet er at sikre, at borgere og virksomheder betaler de krav, som ikke er afregnet retmæssigt. Opgaven omfatter også inddrivelse af andre restancer end skatterelaterede, dvs. krav modtaget fra andre myndigheder.
Udviklingsopgaver	Målet med udviklingsopgaverne er at sikre SKATs udvikling og fremdrift gennem større projekter, der analyserer mulighederne for nye, mere hensigtsmæssige og omkostningseffektive måder at drive SKATs forretning på.
Retssikkerhed	Borger- og Retssikkerhedschefen er leder af en uafhængig instans, der forankrer og udbreder kendskabet til retssikkerheden som værdi i SKAT. Borger- og Retssikkerhedschefen har desuden opgaver i relation til behandling af indsigelser om SKATs behandling af spørgsmål, som ikke er afgørelser.

2.2 Ledelsesberetning

2015 har været et turbulent år, hvor SKAT har været udfordret på en række områder. Det gælder i forhold til inddrivelsen af gæld, administrationen af ejendomsvurderingerne, inden for økonomistyring og regnskab, og i forhold til regelefterlevelse af små og mellemstore virksomheder. Desuden er der ændrede regler på toldområdet, der stiller nye krav til toldadministrationen.

De alvorlige sager om svindel med udbytteskat og it-systemet Et Fælles Inddrivelsessystem (EFI), der var fejlbehæftet, har svækket tilliden til SKATs opgavevaretagelse. Aktiv inddrivelse via EFI blev i september 2015 suspenderet, og det er besluttet at nedlukke systemet gradvist.

Det afspejler sig også i SKATs målopfyldelse i 2015, hvor SKATs finanslovsmaal om at fastholde skattegab, nedbringe restancerne og øge kundetilfredsheden ikke blev opfyldt i 2015. Det er selvfølgelig ikke tilfredsstillende.

SKAT ud af krisen

I september 2015 fremlagde skatteministeren en samlet handlingsplan for SKAT "SKAT ud af krisen – et oplæg til politisk samling". Planen adresserer de aktuelle problemer med udbytteskat og inddrivelsesområdet, og der angives desuden en række initiativer, der på sigt vil styrke SKATs generelle opgavevaretagelse. SKAT har siden offentliggørelsen af handlingsplanen arbejdet intensivt med at implementere initiativerne.

Siden foråret 2014 er der i et samarbejde mellem SKAT og Skatteministeriets departement igangsat analyser på alle SKATs forretningsområder. Sigtet med dette arbejde er at styrke kvaliteten af SKATs opgavevaretagelse og sikre en effektiv, enkel og korrekt betjening af borgere og virksomheder. Der stilles bl.a. skarpt på strategi, ledelse og effektive styringsmodeller, forbedret kontrol og regnskab, retssikkerhed, jura og lovgivning, kompetenceudvikling, bedre it-understøttelse samt optimal anvendelse og organisering af data.

Ny it-strategi

En moderne it-understøttelse er en forudsætning for en effektiv og sikker skatteforvaltning. Mange af de it-løsninger, som SKAT anvender, er afhængige af eller baseret på systemer udviklet for mange år siden, i flere tilfælde tilbage i 1960'erne. Det vurderes, at SKAT over de næste 15-20 år skal udskifte størstedelen af sine it-systemer, samt at der er brug for en voldsom forenkling af de op mod 200 forskellige it-systemer. Det er en stor og kompleks opgave, ikke mindst fordi it-udviklingen ikke kan isoleres fra politikudvikling, implementering af lovgivning samt den øvrige forretningsudvikling.

Det skal ske på en måde, så de fejl, der opstod under udviklingen af for eksempel EFI, undgås. SKAT vil i forbindelse med nye it-udviklingsopgaver i højere grad opbygge kompetencer internt. De store opgaver skal brydes op i overskuelige dele, som udvikles trinvist og mere agilt i tværfaglige programmer. Samtidig vil udgangspunktet være, at SKAT skal eje og besidde egne data. Det er forudsætningen for, at SKAT kan udvikle og konkurrenceudsætte it-udvikling og –drift samt effektivisere og automatisere sagsgangene.

Der etableres et it-board, som skal rådgive SKAT om udvikling af nye it-systemer, implementering og drift.

Formodet svindel med refusion af udbytteskat

SKAT indgav i august 2015 en anmeldelse til Statsadvokaten for Økonomisk og International Kriminalitet (SØIK) om formodet svindel med refusion af udbytteskat. Det skete som konsekvens af, at SKAT i løbet af sommeren 2015 modtog oplysninger om mulig risiko for svindel på området. Refusion af udbytteskat blev derfor midlertidigt stoppet for at, der kunne iværksættes yderligere undersøgelser og kontrol.

SKAT har foreløbigt opgjort den formodede økonomiske kriminalitet til over 9 mia. kroner, og det kan ikke udelukkes, at de udestående analyser af området vil vise, at der har været yderligere svindel.

SKAT finder det i sagens natur meget alvorligt og dybt beklageligt, at der har kunnet foregå svindel i dette omfang, uden at det er blevet opdaget før. Ud over det umiddelbare tab af det beløb, der er blevet svindlet for, er det mere generelt afgørende for borgernes tillid til det danske skattesystem, at skattemyndighederne har styr på ind- og udbetalinger af skatter og afgifter. Det har ikke været tilfældet for området for refusion af udbytteskat.

Med den viden om området og den hertil forbundne risiko SKAT har i dag, må det konstateres, at kontrollen forbundet med refusion af udbytteskat skulle have været tilrettelagt anderledes, og at der skulle have været et stærkere kontrolmiljø rundt om udbetalingsprocesserne.

Der har været – og – er stadig sat massivt ind på at analysere sagen om refusion af udbytteskat med henblik på at sikre en tilrettelæggelse af organisationen og processerne mv. i SKAT, så risikoen for fremtidig svindel på dette og andre områder nedbringes mest muligt.

Der er etableret en ny enhed til behandling af sager om refusion af udbytteskat. Desuden skal en ny overvågnings- og analyseenhed fremover overvåge alle typer af udbetalinger i SKAT. Samtidig etableres en Antisvindel-enhed målrettet international svindel og kriminalitet på skatteområdet.

Økonomiske resultater

I SKATs budgetlægning for 2015 var udgangspunktet, at udgiftsloftet skulle overholdes, hvorfor der var budgetteret med, at udgifter og indtægter skulle balancere.

Forbrugsmulighed	(mio. kr.)
Bevilling	4.852,5
Tillægsbevilling	+264,0
Total	5.116,5
Frigivet opsparing	268,3
Total	5.384,8

Forbrug	(mio. kr.)
Udgifter	5.349,0
Indtægter	-45,4
Nettoforbrug	5.303,6

SKATs forbrugsmulighed på i alt 5.384,8 mio. kr. er opgjort som finanslovsbevilling på 4.852,5 mio. kr., der senere via tillægsbevillingsloven er forøget med 264,0 mio. kr. til i alt 5.116,5 mio. kr., samt indbudgetteret opsparing på 35,8 mio. kr. og senere frigivet opsparing på 232,5 mio. kr. De samlede udgifter for 2015 udgør 5.349 mio. kr., og nettoudgiften udgør i alt 5.303,6 mio. kr.

Årets resultat før indregning af dispenseret forbrug af opsparing udgør et underskud på 187,2 mio. kr. Ved indregning af dispenseret forbrug af videreførsler udgør SKATs driftsresultat et overskud på 81,2 mio. kr. Lønsumsforbruget udgør 2.893,9 mio. kr., hvilket i forhold til det oprindeligt budgetterede er et mindreforbrug på godt 115 mio. kr. Der er i 2015 konverteret lønsum til øvrig drift på 36,2 mio. kr., heraf er ca. 18 mio. kr. konverteringer til honorering af vikarer.

Årsagen til mindreforbruget skal primært søges i nedenstående forhold.

1. Lønsumsrammen i Budget 2015 (grundbudgettet) var baseret på en forudsætning om, at den forudsatte rekruttering, der ikke blev opnået i 2014, skulle indeholdes i lønrammen for 2015 med forbrugseffekt allerede fra 1. januar 2015.
2. Ekstern rekruttering er imidlertid ikke gennemført i den forudsatte takt. Men det har henover året vist sig, at prognose og rekruttering i større omfang nærmer sig hinanden.
3. Lønudviklingen blev i Budget 2015 forudsat at være 1,5 procent i 2015. Efterfølgende har den faktiske lønstigning i staten vist sig at være 0,5 procent. Dette er i forbindelse med udmeldt dispositionsbegrænsning fra Finansministeriet opgjort til et mindreforbrug på 30 mio. kr.

Mindreforbruget udgør knap 4 pct. af SKATs samlede lønsumsbevilling for 2015. Vurderingen er, at mindreforbruget ikke har haft væsentlig indflydelse på det samlede aktivitetsniveau, idet SKATs direktion løbende har prioriteret ressourcer til de væsentligste aktiviteter.

For øvrig drift er forbruget godt 2.455 mio. kr. I forhold til grundbudgettet udgør dette et merforbrug på godt 450 mio. kr., der er sammensat af et merforbrug på i alt 535 mio. kr. og et mindreforbrug på i alt 85 mio. kr., som er beskrevet nærmere nedenfor.

Merforbrug på 535 mio. kr. fordelt på følgende poster:

1. 80 mio. kr. vedrørende forpligtelse til rådighedsløn for 2016 og 2017 til afskedigede tjenestemandsansatte i 2013 og 2014, samt yderligere udgifter i forbindelse med afgjort indplaceringssag i 2015
2. 50 mio. kr. til gennemførelsen af en række turnusanalyser som led i departementets tilsynsforpligtelse
3. 155 mio. kr. i udgifter til eksterne konsulenter og Kammeradvokaten i forbindelse med gennemførelse af analyse af EFI og DMI
4. 46 mio. kr. vedrørende udgifter til nedskrivning af DMI
5. 161 mio. kr. vedrørende udgifter til nedskrivning af EFI og supplerende EFI-funktionalitet
6. 43 mio. kr. i hensættelse til yderligere omkostninger vedrørende EFI.

Mindreforbrug på 85 mio. kr. fordelt på følgende poster:

1. 15 mio. kr. vedrørende lavere engangsudgifter til implementering af ny lovgivning
2. 30 mio. kr. i lavere ordinære afskrivninger, primært hidrørende fra færre realiserede udviklingsomkostninger til EFI
3. 8 mio. kr. i lavere renteudgifter
4. 12 mio. kr. fra reduktion af hensættelse til reetableringsforpligtelse til opsagte lejemål
5. 20 mio. kr. fra reducerede udgifter til bygningsvedligeholdelse mv.

De ordinære indtægter har i 2015 været knap 30 mio. kr. lavere end oprindeligt budgetteret.

Med hensyn til den samlede tillægsbevilling for 2015 på 264,0 mio. kr., hidrører beløbet fra udmøntning af en reserve vedrørende administrative omkostninger i 2015 som følge af skattereformen på 50,8 mio. kr., tilførsel til nedskrivning af EFI på 195 mio. kr., tilførsel til medfinansiering af udgifter til tekniske og juridiske analyser ved nedlukning af EFI på 80 mio. kr., dispositionsbegrænsninger vedrørende begrænsning af statslige udgifter på -53,8 mio. kr., øvrige dispositionsbegrænsninger på 2,8 mio. kr. samt DUT-regulering vedrørende børne- og ungeydelsen på - 5,2 mio. kr.

Udnyttelsesgraden af lånerammen er opgjort til 67,6 pct. Årsagen til den relativt lave udnyttelsesgrad er bl.a. nedskrivningen af DMI og EFI, der indgår som afdrag og dermed reducerer trækket på lånerammen.

Indtægtsgrundlaget for SKAT er primært bevilling, idet bevillingsandelen er på 99,8 pct.

Tabel 1: Virksomhedens økonomiske hoved- og nøgletal			
Resultatopgørelse (mio. kr.)	2013	2014	2015
Ordinære driftsindtægter	5.239,1	4.786,0	5.128,3
- heraf indtægtsført bevilling	5.223,5	4.759,7	5.116,5
- heraf eksterne indtægter	15,6	6,4	11,7
- heraf øvrige indtægter	0,0	0,0	
Ordinære driftsomkostninger	-5.097,1	-4.784,4	-5.297,2
- heraf løn	-3.213,8	-2.982,0	-2.949,5
- heraf afskrivninger	-226,7	-253,6	-480,1
- heraf øvrige omkostninger	-1.656,6	-1.548,8	-1.867,6
Resultat af ordinær drift	142,0	1,6	-168,9
Resultat før finansielle poster	171,0	43,8	-141,7
Årets resultat	152,1	11,7	-187,2
Balance (mio. kr.)			
Anlægsaktiver	1.069,5	1.090,8	885,9
Omsætningsaktiver	1.266,3	1.129,9	1.301,5
Egenkapital	402,0	411,2	221,6
Langfristet gæld	934,2	923,7	964,9
Kortfristet gæld	794,3	762,4	774,7
Lånerammen	1.182,0	1.220,8	1.155,0
Træk på lånerammen	962,9	986,0	781,1
Finansielle nøgletal			
Udnyttelsesgrad af lånerammen (pct.)	81,5	80,8	67,6
Bevillingsandel (pct.)	99,7	99,9	99,8
Personaleoplysninger			
Antal årsværk	6.829,3	6.194,9	6.066,7
Årsværkspris (t. kr.)	465,5	472,6	477,0
Lønomsætningsandel (pct.)	-62,4	-61,2	-56,4
Lønsumsloft (mio. kr.)	3.285,5	3.310,0	3.315,1
Lønforbrug (mio. kr.)	3.179,1	2.927,7	2.893,9

Det bemærkes, at resultatopgørelsen for SKAT, i overensstemmelse med indgået aftale mellem Skatteministeriets departement og SKAT om serviceleverancer, indeholder såvel omkostninger til

husleje, bygningsdrift og it-drift som diverse udgifter til indkøb mv. vedrørende departementet. Disse omkostninger er for 2015 samlet opgjort til 37,3 mio. kr.

SKATs drift omfatter alene § 09.21.01 SKAT, jf. tabel 2. Herunder omfatter virksomheden en række administrative ordninger, som bl.a. omfatter:

- Godtgørelser af udgifter til skatteydernes sagkyndige bistand i skattesager
- Delvis kompensation af købsmoms til almennyttige foreninger
- Indtægter fra gebyrer og restafgifter fra nummerplader og inddrivelsesområdet
- Indtægter fra personlige fordringer, herunder indtægter fra tidligere afskrevne motor- og parkeringsafgifter og bøder
- Afdrag og tab på misligholdt studiegæld.

SKATs virksomhed omfatter ikke anlægsvirksomhed.

Hovedkonti

Tabel 2: Virksomhedens hovedkonti						
Drift	(mio.kr.)	Bevilling			Regnskab	Overført overskud ultimo
		FL	TB	Finansårets bevilling i alt		
09.21.01, SKAT	Udgifter	4.961,9	264,0	5.225,9	5.349,1	116,8
	Indtægter	-109,4		-109,4	-45,4	

Administrerede ordninger	(mio. kr.)	Bevilling			Regnskab	Overført overskud ultimo
		FL	TB	Finansårets bevilling i alt		
09.21.03. Gebyrer, retsafgifter mv	Udgifter	0,0	0,0			
	Indtægter	-1.073,0	0,0	-1.073	-904,1	
09.21.05. Godtgørelser	Udgifter	145,6	0,0	145,6	120,0	
	Indtægter	0,0	0,0	0,0	0,0	
09.21.10. Delvis kompensation for købsmoms for almennyttige foreninger	Udgifter	159,8	0,0	159,8	159,5	0,3
	Indtægter	0,0	0,0	0,0	0,0	
09.22.15. Personlige fordringer	Udgifter	0,1	0,0	0,1	0,0	
	Indtægter	-350,0	0,0	-350,0	-260,6	
09.22.25. Forsøgsordning for socialt udsatte grupper	Udgifter	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	Indtægter	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
09.22.21. Overtagne studielånsfordringer	Udgifter	46,4	0,0	46,4	13,0	
	Indtægter	-80,3	0,0	-80,3	-31,7	

2.3 Kerneopgaver og ressourcer

Hovedopgaver (mio. kr.)	FL-budget	Grundbudget	Realiserede regnskabstal
0. Hjælpefunktioner samt generel ledelse og administration	952,2	1.210,2	1.625,3
1. Vejledning	287,4	296,4	275,7
2. Afregning	839,3	806,1	788,7
3. Indsats	738,5	745,1	693,7
4. Inddrivelse	316,3	343,5	308,9
5. Udviklingsopgaver	327,1	253,8	326,4
6. IT-drift og øvrig støtte	1.501,2	1.357,8	1.330,3
I alt	4.962,0	5.012,9	5.349,0

I tabel 3 er vist såvel det budget, der i foråret 2014 blev fastlagt ved udarbejdelsen af finanslovsforslaget til 2015, som grundbudgettet for 2015, der er udarbejdet i december 2014, samt de realiserede regnskabstal.

I de realiserede regnskabstal indgår lønsum og øvrig drift. Fordelingen i grundbudgettet er udarbejdet på grundlag af det internt fastlagte budget, og fordelingen af såvel lønsum som øvrig drift baserer sig således på det forventede forbrug fordelt på processer på baggrund af de konkrete interne budgetter på ydelser og dermed processer.

De realiserede regnskabstal for 2015 er for lønsum fordelt forholdsmæssigt på baggrund af konterede timer inden for de enkelte hovedopgaver. Øvrige driftsomkostninger er fordelt med udgangspunkt i de konkrete foretagne regnskabsmæssige konteringer inden for hver af de nævnte hovedopgaver.

Den samlede afvigelse mellem grundbudgettet for 2015 og realiserede regnskabstal udgør godt 336 mio. kr. Det er sammensat af et mindreforbrug på 115 mio.kr. i lønsum og et merforbrug på ca. 450 mio.kr. til øvrig drift.

Mindreforbruget på lønsum fordeler sig jævnt på de faglige hovedområder og hidrører i overvejende grad fra:

- at ekstern rekruttering primært i 1. halvår ikke er gennemført i den forudsatte takt
- at lønudviklingen i staten i 2015 var 0,5 pct. og ikke 1,5 pct. som forudsat, jf. udmeldt dispositionsbegrænsning fra Finansministeriet

Merforbruget på øvrig drift kan i det væsentligste henføres til hovedområde 0–Hjælpefunktioner og generel ledelse samt hovedområde 5–Udviklingsopgaver. Der er i det væsentlige tale om en række ekstraordinære merudgifter. Udviklingen i udgifterne på de to hovedområder kan således ikke tages som udtryk for en generel udvikling i udgiftsniveauet på de to hovedformål.

Stigningen på hovedområde 0 kan primært henføres til:

- 207 mio. kr. til ekstraordinær nedskrivning af EFI med tilhørende funktionalitet og ekstraordinær nedskrivning af DMI

- 43 mio. kr. til imødegåelse af yderligere udviklingsudgifter til EFI (hensættelse til straksafskrivning)
- 80 mio. kr. vedrørende forpligtelser for 2016 og 2017 til rådighedsløn til afskedigede tjenestemandsansatte i 2013 og 2014 samt yderligere udgifter i forbindelse med afgjort indplaceringssag i 2015.
- 50 mio. kr. til gennemførelse af en række turnusanalyser som led i departementets tilsynsforpligtelse

Stigningen inden for hovedområde 5–Udviklingsopgaver kan primært henføres til udgifter til konsulenter og Kammeradvokaten i forbindelse med gennemførelse af analyse af EFI og DMI.

2.4 Målrapportering

Der er angivet fire overordnede mål for SKAT på finansloven for 2015:

- Fastholde skattegabet
- Nedbringe restancerne
- Øge kundetilfredsheden
- Mindske ressourceanvendelsen

De fire overordnede mål er operationaliseret i fire måltal på finansloven, hvoraf ét vedrører skattegabet (maks. 2,0 pct. af skattepotentialet), ét vedrører restancerne (en inddrivelsesprocent for øvrige restancer på min. 110 pct.), og to vedrører kundetilfredsheden (indeks på henholdsvis borgere og virksomheders holdning til SKAT på min. 3,8 ud af 5). Der er ikke lavet et måltal for det overordnede mål på finansloven om at mindske ressourceanvendelsen.

Målrapportering tager udgangspunkt i resultatlønskontrakten for SKATs direktør, hvor de fire måltal på finansloven indgår sammen med syv produktionsmål, som er KPI'er på overordnet SKAT-niveau. Kontrakten er indgået med Skatteministeriets departement. Målrapportering består af først en skematisk oversigt over SKATs måltal på finansloven og SKATs produktionsmål og derefter et afsnit, hvor resultaterne uddybes og kommenteres nærmere.

I forhold til resultatlønskontrakten har SKAT samlet opnået 49 point ud af 112 mulige point i 2015 fordelt på SKATs måltal på finansloven (14 point) og SKATs produktionsmål (35 point). Målopfyldelsen er opgjort til 43,75 pct. (49/112 point). Målopfyldelsen er ikke tilfredsstillende.

SKATs måltal på finansloven for 2015

Der følges én gang årligt op på målopfyldelsen for måltallene på finansloven. For hvert af de fire måltal kan der i resultatlønskontrakten maksimalt opnås 14 point, og samlet kan der således opnås 56 point for måltallene på finansloven. Der er i 2015 opnået i alt 14 point.

Tabel 4a: Opnåede resultater for SKATs måltal på finansloven for 2015	
Måltal på FL2015	Resultat
Skattegabets pct. af skattepotentialet (måltal 2 pct.)	2,7 pct. - målet er ikke opfyldt (0 point)
Borgernes holdning til SKAT målt på en skala fra 1 til 5, hvor 5 er det mest positive (måltal 3,8)	3,7 – målet er ikke opfyldt (7 point)
Virksomhedernes holdning til SKAT målt på en skala fra 1 til 5, hvor 5 er det mest positive (måltal 3,8)	3,6 - målet er ikke opfyldt (7 point)
Inddrivelsesprocent for øvrige restancer (måltal 110 pct.)	Målet kan ikke opgøres

Anm.: Det fremgår af resultatløskontrakten med SKATs direktør for 2015, at der kan opnås halv point for en målopfyldelse lige under resultatkravet. Der gives således 7 point, hvis skattegabets pct. er 2,1-2,6 pct., hvis holdningsindeksene for borgere og virksomheder er 3,3-3,7, og hvis inddrivelsesprocenten er 100-109 pct.

SKATs produktionsmål 2015

Udover SKATs måltal på finansloven indgår SKATs produktionsmål også i resultatløskontrakten. SKATs produktionsmål er SKATs syv KPI'er på overordnet SKAT-niveau. Der foretages kvartalvis opfølgning på målopfyldelsen for produktionsmålene. For hvert produktionsmål kan der i resultatløskontrakten maksimalt opnås 8 point svarende til 2 point for hvert kvartal. Der kan samlet opnås 56 point for produktionsmålene. I 2015 er der samlet opnået 35 point for produktionsmålene.

Tabel 4b: SKATs produktionsmål		
Produktionsmål	Resultat	Målopfyldelse i forhold til resultatløskontrakten
1. <u>Forståelighed</u> SKAT følger løbende kundernes opfattelse af forståeligheden af de telefoniske og skriftlige besvarelser mv., som SKAT leverer. KPI'en dækker skriftlige besvarelser, telefoniske besvarelser, vejledningsmøder og informations-møder, bindende svar, afgørelser og kontrol	Resultatkrav: 3,8 point Resultat: 1. kvartal 3,89 point (2) 2. kvartal 3,75 point (1) 3. kvartal 4,01 point (2) 4. kvartal 3,84 point (2)	Målopfyldelse 87,5 pct. (7 point)
2. <u>Overholdelse af frist</u> Måler om SKAT overholder de fastlagte sagsbehandlingstider overfor de eksterne kunder. Målingen omfatter skriftlig besvarelse, bindende svar, afgørelser, værdiansættelser, erhvervs-registrering, frivillig selskabsophør, aktindsigt, ejendomsvurdering efter anmodning og gaver	Resultatkrav: en fristoverholdelse på 90 pct. Resultat: 1. kvartal 73,69 pct. (0) 2. kvartal 73,5 pct. (0) 3. kvartal 81,8 pct. (1) 4. kvartal 83,8 pct. (1)	Målopfyldelse 25 pct. (2 point)
3. <u>Korrekthed</u> Måler hvor mange interne kontroller, der er gennemført uden fejl	Resultatkrav: 95,0 pct. Resultat: 1. kvartal 87,3 pct. (1) 2. kvartal 88,7 pct. (1) 3. kvartal 92,4 pct. (1) 4. kvartal 95,8 pct. (2)	Målopfyldelse 62,5 pct. (5 point)
4. <u>Omkostning pr. indtægtskrone</u> Måler de samlede udgifter forbundet med en indtægt på 1.000 kr. Indtægten dækker skatter og afgifter, som kommer ind via afregning, kontrol og inddrivelse fra eksterne fordringshavere	Resultatkrav: Under 6,00 kr. Resultat: 1. kvartal 4,71 kr. (2) 2. kvartal 4,88 kr. (2) 3. kvartal 5,25 kr. (2) 4. kvartal 6,17 kr. (1)	Målopfyldelse 87,5 pct. (7 point)
5. <u>Omkostning pr. inddrevet krone</u> Måler den samlede produktivitet på inddrivelsesområdet og viser omkostningerne ved at inddrive 1.000 kr.	Resultatkrav: Under 85,00 kr. Resultat: 1. kvartal 28,77 kr. (2) 2. kvartal 28,38 kr. (2) 3. kvartal 52,53 kr. (2) 4. kvartal 29,37 kr. (2)	Målopfyldelse 100 pct. (8 point)
6. <u>Fremdrift i projekter</u> Måler andel af projekter, som overholder tidsfristen og budgettet. KPI'en skal sikre fokus på, at der er fremdrift i forandringsinitiativerne i SKAT og desuden sikre et retvisende billede af budgetterne/aktiviteterne i SKAT	Resultatkrav: 90,0 pct. Resultat: 1. kvartal 61,4 pct. (0) 2. kvartal 70,8 pct. (0) 3. kvartal 80,9 pct. (0) 4. kvartal 84,9 pct. (1)	Målopfyldelse 12,5 pct. (1 point)
7. <u>Budgetoverholdelse</u> Måler overholdelse af månedsbudgetterne (periodisering), således at SKAT altid har et retvisende billede af, hvornår aktiviteterne gennemføres. KPI'en opgøres numerisk.	Resultatkrav: 5,0 pct. Resultat: 1. kvartal 4,4 pct. (2) 2. kvartal 1,0 pct. (2) 3. kvartal 6,0 pct. (1) 4. kvartal 20,6 pct. (0)	Målopfyldelse 62,5 pct. (5 point)

Uddybende analyser og vurderinger

SKATs måltal på finansloven for 2015

Skattegabet

Skattegabet for 2015 er opgjort til 2,7 pct. Dermed er målet om, at skattegabet højst må udgøre 2 pct. ikke opfyldt. En opgørelse for 1. halvår 2015 viser, at skattegabet udgjorde 1,8 pct., og målet ville således være opfyldt, hvis udviklingen fra 1. halvår var fortsat i 2. halvår. Stigningen er således sket i 2. halvår 2015.

Skattegabet består af to dele; restancer og provenutab. I nedenstående tabel vises skattegabet for 2014 og 2015 opdelt på henholdsvis provenutab og restancer.

Sammenligning af skattegabet i 2014 og 2015		
	2014	2015
Samlede skattegab	1,73	2,70
Skattegab som følge af provenutab	1,27	1,61
Skattegab som følge af restancer	0,45	1,09

Der er primært to forhold, som har påvirket målopfyldelsen i 2015. Det ene forhold er udviklingen i restancerne, som er steget væsentligt. Det er primært i månederne september til december, at restancetilgangen er udtalt forhøjet i forhold til samme periode i 2014. Denne udvikling skal ses i sammenhæng med, at al automatisk inddrivelse blev stoppet i september 2015, og de generelle udfordringer der har været på inddrivelsesområdet.

Det andet forhold er udviklingen i reguleringerne. Reguleringerne på selskabsskat er mindre i 2015. Det skyldes primært, at der var ekstraordinært store reguleringer af vandforsyningsselskaberne i 2014. Reguleringerne på momsområdet er faldet marginalt fra 2014 til 2015. Men en større andel af reguleringerne i 2015 vedrører reguleringer over 100 mio. kr. Disse reguleringer medtages ikke i beregningen af skattegabet. I 2015 har der været flere reguleringer over 100 mio. kr. end der var i 2014.

Inddrivelsesprocent, øvrige restancer

På finansloven for 2015 fremgår måltal om inddrivelsesprocenten for restanceinddrivelsesopgaven. Måltallet for 2015 var en inddrivelsesprocent for øvrige restancer på 110. Måltallet omfatter inddrivelige restancer fra andre fordringshavere end SKAT. Måltallet blev i sin tid fastsat ud fra en forventning om, at EFI ville være fuldt implementeret og funktionsdygtigt for så vidt angår alle automatiske processer.

Inddrivelsesprocenten for disse inddrivelige restancer for perioden januar til juni 2015 er opgjort til 62,1 pct.

I Kammeradvokatens legalitetsanalyse er det bl.a. konkluderet, at SKAT ikke har hjemmel til at indhente og opbevare oplysninger om forsørgere til brug ved opgørelse af nettoindkomst og betalingsevne som grundlag for opdeling af restancer i aktuelt inddrivelige og aktuelt ikke-inddrivelige. Uden disse data har det ikke været muligt at opgøre en inddrivelsesprocent for inddrivelige restancer

ved udgangen af 2015. Inddrivelsesprocenten for disse inddrivelige restancer for perioden januar til juni 2015 er opgjort til 62,1 pct. Målet er ikke realiseret.

Der er primo 2016 fremsat lovforslag, der har til formål at etablere hjemmel til at indsamle og anvende oplysninger om personers nettoindkomst og betalingsevne. Lovforslaget skaber grundlag for, at der fremover kan foretages rapportering til Folketinget af den sædvanlige restancestatistik, hvor restancerne opdeles i aktuelt inddrivelige og ikke-inddrivelige restancer. Denne opdeling danner også grundlag for beregning af målopfyldelsen på finanslovs målet.

Suspenderingen af al automatisk inddrivelse og beslutningen om at lukke inddrivelsessystemet betyder, at SKATs restanceinddrivelse i en længere periode vil være baseret på manuel sagsbehandling. Det vil betyde et reduceret inddrivelsesprovenu og en stigning i restancerne, og målet vil ikke kunne realiseres i denne periode. Der tilføres betydelige ressourcer til inddrivelsesområdet og aktuelt har den konkrete inddrivelsesindsats fokus på håndtering af frivillige indbetalinger, genoptagelse af den automatiske modregning og indsats over for virksomheder, hvor risikoen for tab vurderes høj.

Tilfredshedsindeks

Målet for tilfredshedsindekset for borgere er efter et fald i indekset fra 2014 til 2015 ikke opfyldt. Målet for tilfredshedsindekset for virksomheder er heller ikke opfyldt, idet indekset faldt fra 2011 til 2013 og siden har ligget stabilt.

De aktuelle indekstal for 2015 på borger- og virksomhedsområdet er opgjort primo 2016 på baggrund af SKATs årlige holdningsundersøgelse foretaget i 4. kvartal 2015. Overordnet afspejler undersøgelsen i 2015 på trods af faldet i borgerindekset fortsat en generelt høj tilfredshed med SKAT blandt både borgere og virksomheder.

Tilfredshedsindekset for borgere består af 16 spørgsmål, mens tilfredshedsindekset for virksomheder består af 17 spørgsmål. Alle spørgsmål vægtes lige i udregningen af det samlede gennemsnit. Målet for disse to indeks er, at SKAT skal præstere på niveau med de samlede gennemsnit i 2010 (3,8), mens der gennemføres effektiviseringer og organisatoriske tilpasninger. Indekset opgøres med afrunding til én decimal. SKATs holdningsundersøgelse består udover indeksspørgsmålene af en række spørgsmål, der belyser det overordnede syn på SKAT; oplevelsen af retssikkerhed, service, vejledning og administrativ byrde; opfattelsen af risiko og konsekvens; samt holdninger til sort arbejde og skatteunddragelse.

Opgørelse af tilfredshedsindeks for borgere og virksomheder						
	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Indeks for virksomheder	3,8	3,8	3,7	3,6	3,6	3,6
Indeks for borgere	3,8	3,8	3,8	3,8	3,8	3,7

Produktionsmål

SKAT har i 2015 haft syv KPI'er på overordnet SKAT-niveau. Disse KPI'er indgik i resultatlønskontrakterne for SKATs direktion for 2015. Der er samlet opnået 35 point ud af 56 mulige point.

Forståelighed

I forhold til resultatlønskontrakten er der opnået 7 ud af 8 mulige point, svarende til en målopfyldelse på 87,5 pct. Resultatkravet blev opfyldt i 3 ud af 4 kvartaler.

SKAT har fokus på at sætte borgere og virksomheder i centrum i forhold til løsninger og produkter. I løbet af 2015 er der medtaget flere ydelser under denne KPI. I begyndelsen indgik alene telefoniske og skriftlige henvendelser. KPI'en blev pr. 1. juli 2015 udvidet med informationsmøder, vejledningsmøder og kontrol.

Overholdelse af frist

I forhold til resultatlønskontrakten er der opnået 2 ud af 8 mulige point, svarende til en målopfyldelse på 25 pct.

SKAT har fokus på at levere sine ydelser inden for rimelig tid for at sikre tilfredshed hos borgere og virksomheder samt for at sikre, at der kan angives og betales rettidigt. Resultatkravet på 90 pct. er ikke nået i 2015. Der er en vis forbedring i andet halvår af 2015. SKATs kundecentre har med øgede ressourcer og tiltag som ”Tag ansvar for kunden” (TAK-programmet) øget målopfyldelsen. Se nærmere om TAK-programmet i afsnit 2.5.

Korrektbed

I forhold til resultatlønskontrakten er der opnået 5 ud af 8 mulige point, svarende til en målopfyldelse på 62,5 pct.

SKAT har fokus på at fjerne fejl og uhensigtsmæssigheder i processer og produkter til borgere og virksomheder og følger derfor løbende korrektbeden. Der er sket en forbedring af målopfyldelsen gennem hele 2015, og i 4. kvartal 2015 er resultatkravet opfyldt.

Omkostning pr. indtægtskrone

I forhold til resultatlønskontrakten er der opnået 7 ud af 8 mulige point, svarende til en målopfyldelse på 87,5 pct. Resultatkravet blev opfyldt i 3 ud af 4 kvartaler.

SKAT har fokus på effektiviteten i den samlede opgaveløsning og følger derfor løbende omkostningerne set i forhold til de samlede indtægter og inddrevne restancer fra eksterne fordringshavere.

Omkostning pr. inddrevet krone

I forhold til resultatlønskontrakten er der opnået 8 ud af 8 mulige point og resultatkravet er opfyldt.

Målopfyldelsen skal ses i sammenhæng med, at der ved fastlæggelsen af resultatkravet ikke var et erfaringsgrundlag i forhold til inddrivelse via EFI. Omkostningen har været lavere end forventet. Fremadrettet må det forventes, at der vil være øgede udgifter med manuel inddrivelse.

Fremdrift i projekter

I forhold til resultatlønskontrakten er der opnået 1 ud af 8 mulige point svarende til en målopfyldelse på 12,5 pct. Målopfyldelsen er dog forbedret gennem hele 2015.

SKAT følger løbende fremdriften i projekterne for at sikre, at projekterne afsluttes til det aftalte tidspunkt og realiserer de forudsatte gevinster. Der er pr. 1. juli 2015 sket en ændring i beregning af KPI'en. I første halvår 2015 indgik udelukkende it-projekter. Siden 1. juli 2015 har både it-projekter, forandringsprojekter og kontrolprojekter indgået i KPI'en.

Budgetoverholdelse

I forhold til resultatlønskontrakten er der opnået 5 ud af 8 mulige point, svarende til en målopfyldelse på 62,5 pct.

SKAT følger løbende overholdelsen af budgettet. Der er fastsat et krav på maksimalt 5 pct. afvigelse mellem det faktiske forbrug og budgettet for lønsum og øvrig drift. Der er generelt en forbedring i periodisering og prognoser i 2015 sammenholdt med 2014.

Resultatet viser en betydelig afvigelse i 4. kvartal. Dette skyldes primært, at ekstrabevillingen i efteråret ikke indgik i prognosen for 4. kvartal, men indgår i det samlede forbrug.

2.5 Forventninger til det kommende år

Tabel 5: Forventninger til det kommende år		
	Regnskab 2015	Grundbudget 2016
Bevilling og øvrige indtægter	5.161,9	4.991,5
Udgifter	5.349,0	4.991,5
Resultat	-187,1	0

Bevilling og øvrige indtægter er for 2016 sammensat af:

- 4.905,5 mio. kr. (FL16)
- 40,6 mio. kr. (reserve til skatterreform)
- 33,3 mio. kr. (indbudgetteret opsparing)
- 62,5 mio. kr. (forventede indtægter)
- -21,9 mio. kr. (medfinansiering af ICI)
- -28,5 mio. kr. (medfinansiering af ejendomsdata)

Udgifterne er fordelt med 3.026,3 mio. kr. til lønsum og 1.965,2 mio. kr. til øvrig drift.

Forventninger til 2016

SKAT vil i 2016 have særligt fokus på de initiativer, der fremgår af handleplanen for SKAT "SKAT ud af krisen – Et oplæg til politisk samling". Handleplanen indeholder en række initiativer, som skal styrke SKATs generelle opgavevaretagelse og som mere specifikt fokuserer på indrivelsesområdet og udbytteområdet. Der henvises til afsnit 2.2. Ledelsesberetning og til handleplanen for SKAT "SKAT ud af krisen".

Desuden gennemfører SKAT en prioriteret kontrolindsats. SKAT kontrollerer ikke alle borgere og virksomheder hvert år, men prioriterer kontrollen efter at møde de største risici først for at sikre det danske skatteprovenu så effektivt som muligt og beskytte samfundet, blandt andet mod økonomisk kriminalitet, skadelige stoffer og indsmugling af ulovlige varer.

I 2016 vil kontrolindsatsen bestå af 106 aktiviteter. De retter sig mod alle områder i samfundsøkonomien og har i højere grad end tidligere fokus på områder, hvor der er en særlig risiko for fx organiseret svindel. SKAT skal hurtigere kunne opdage svindel og imødegå provenutab for Danmark.

SKATs omdømme, som afspejler borgernes og virksomhedernes tilfredshed med og forventninger til SKAT har i 2015 været udfordret. Det har meget høj prioritet for SKAT, at der er tillid til, at vi løser vores opgaver korrekt.

Forventningen til udviklingen i restancer

Suspendering af al automatisk inddrivelse og beslutningen om at lukke inddrivelsessystemet har medført et behov for et ændret organisatorisk set-up, som kan håndtere manuel inddrivelse, oprydningsopgaver, nedlukning, udvikling af nyt interimssystem samt forenkling af lovgivningen. Som følge heraf er inddrivelsesopgaven organisatorisk blevet delt i to enheder:

- SKATs Inddrivelse varetager den daglige, manuelle inddrivelse. SKAT Inddrivelse varetager også driftssiden af oprydningsopgaven og forestår nedlukningen af inddrivelsessystemet.
- ImplementeringsCenter for Inddrivelse (ICI), som er placeret i Skatteministeriets departement og varetager it-udvikling samt forberedelse af de lovændringer, som skal understøtte et nyt it-system. Der sigtes mod, at der forud for et endeligt inddrivelsessystem trinvist kan idriftsættes et interimssystem fra primo 2017, som kan understøtte basisfunktioner i inddrivelsen. ICI varetager også analysesiden af oprydningsopgaverne.

SKATs restanceinddrivelse vil således i en længere periode være baseret på manuel sagsbehandling. Det vil betyde et reduceret inddrivelsesprovenu og stigning i restancerne.

Der tilføres betydelige ressourcer til SKAT Inddrivelse til varetagelse af enhedens opgaver. I første omgang er der især fokus på etablering af manuelle processer i forbindelse med oprydning i og retskraftvurdering af fordringsmassen og håndteringen af klage og genoptagelsessager som følge af den i visse tilfælde ulovlige inddrivelse. Den konkrete inddrivelsesindsats har fokus på håndtering af frivillige indbetalinger, genoptagelse af den automatiske modregning og indsats over for virksomhedsrestancer, hvor risikoen for tab vurderes høj. Herudover prioriteres nye krav, der sendes til inddrivelse i SKAT, og øvrige udvalgte restancer baseret på væsentlighed og risiko.

SKATs omdømme

Det er af afgørende betydning for SKAT, at borgerne og virksomhederne i deres møde med SKAT oplever skattesystemet og skattebetalingen som enkelt, effektivt og korrekt.

De aktuelle måltal på finansloven for 2015 på borger- og virksomhedsområdet er opgjort primo 2016 på baggrund af målinger, der er foretaget i november og december 2015. Overordnet afspejler målingen i 2015 fortsat en høj tilfredshed med SKAT på tværs af borgere og virksomheder.

Der har dog siden 2011 været en tendens i retning af et svagt fald for en række spørgsmål; således har SKAT siden 2012 ikke indfriet målet på virksomhedssiden. På borgersiden er indekset faldet i 2015, så SKAT ikke længere indfrier måltallet.

De underliggende indekstal viser, at skattemoralen er høj i Danmark. Borgere og virksomheder har generelt en meget lille accept af skattebedrag og sort arbejde. I forhold til den oplevede opdagelsesrisiko ses der et fald i virksomhedernes oplevelse, mens den er stigende hos borgerne.

SKAT sammenlignes med andre offentlige myndigheder på tilfredshed med kontakten. Her scorer SKAT relativt højt blandt borgere. Derimod er tilfredsheden hos virksomhederne faldet og ligger lavt i forhold til andre offentlig myndigheder.

Generelt har tilfredsheden med alle typer kanaler (kontaktmuligheder) været faldende eller uændret de sidste 10 år. Det seneste år ses der dog en stigende tilfredshed med hjemmesiden skat.dk blandt borgere. Andelen af tilfredse borgere er størst i forhold til TastSelv og lavest på telefonbetjening – målt både blandt virksomheder og borgere.

SKAT følger op på holdningsundersøgelserne ved at iværksætte nye og udvide eksisterende aktiviteter og tiltag, der adresserer udfordringerne. Af tiltag kan nævnes ”Tag ansvar for kunden”, ”Kundesegmenteringsanalysen” og it-udviklingstiltag, der bidrager til at skabe større nærhed mellem kunden og SKAT.

Disse aktiviteter og tiltag forventes at have en positiv effekt på borgernes og virksomhedernes oplevelse af SKAT.

Tag ansvar for kunden (TAK-programmet)

TAK-programmets fokus er at understøtte SKAT's strategiske målsætning om at sætte skatteyderen i centrum og højne kundetilfredsheden.

TAK-programmet har eksisteret i et år i forretningsområdet Kundeservice. Fra januar 2016 er TAK-programmet udvidet til at omfatte hele SKAT. TAK-programmet skal på den måde være med til at skabe en ramme for arbejdet med systematisk at øge kundetilfredsheden i SKAT. Det betyder, at der udover igangværende initiativer, samles eksisterende initiativer og igangsættes nye i de forskellige forretningsområder og på tværs af forretningsområderne. Fordelen ved at samle initiativerne under programopbygningen er, at læring kan samles, og at organiseringen, retningen og implementeringen af forandringsprojekter og initiativer på tværs af organisationen, der alle har som mål at højne kundetilfredsheden, kan koordineres.

TAK-programmet har det forgangne år vist sine første resultater. Eksempler herpå er et Kulturprojekt, test af tilbagekald på mails, kortlægning af kundetilfredshedsmålinger og Forstå din ejendomskat.

Kundesegmenteringsanalysen

Kundesegmenteringsanalysens formål er at etablere en survey- og databaseret tilgang til at afdække kundens behov for herved at kunne målrette ressourcer mod de initiativer, der skaber værdi for borgere og virksomheder. Rationalet er, at SKAT ved at tilfredsstille kundens vigtigste behov kan motivere til en god adfærd og efterlevelse af skattereglerne.

Kundesegmenteringsanalysens udgangspunkt er en kundeundersøgelse af ca. 5.000 borgere og 5.000 virksomheder, som SKAT gennemførte i foråret 2015 med det formål at afdække kundernes behov i forhold til at forstå og efterleve skattereglerne.

På baggrund af undersøgelsen er der identificeret forskellige kundesegmenter, og der er udarbejdet en handleplan med en række temaer, der skal imødekomme de forskellige kundesegmenters behov, herunder hjælp til fradrag og restsskat, nem og hurtig adgang til hjælp, retfærdighed og kvalitet i sags- og klagebehandling mv.

Det er målsætningen, at SKAT fremadrettet skal arbejde målrettet med at imødekomme kundernes behov, så det er muligt at lave en strategisk prioritering af kunde grupper og indsatser. Kundeundersøgelsen vil desuden indgå i arbejdet med en planlagt revision af SKATs kundeservicestrategi i foråret 2016.

Indsigelsesager

Indsigelsessagerne er klager over sagsbehandlingstid, mangelfuld vejledning eller SKATs medarbejders adfærd mv. Indsigelsessagerne må ikke forveksles med klager over de afgørelser, som SKAT træffer, og som behandles i klagesystemet og ved domstolene.

Indsigelserne bliver i første omgang behandlet af direktøren for det forretningsområde, som indsigelsen vedrører. Ønsker den, der har fået behandlet en indsigelse over SKATs sagsbehandling at klage på grund af utilfredshed med svaret fra direktøren, er det muligt at få en anden, endelig administrativ behandling af indsigelsen ved SKATs Borger- og retssikkerhedschef.

I 2015 modtog SKAT 233 indsigelsessager. Det er et fald i forhold til de tidligere år. I 2014 var antallet 366 sager og i 2013 var det 480 sager. De 233 sager i 2015 fordeler sig med 116 sager i Inddrivelse, 53 sager i Kundeservice, 57 sager i Indsats og 7 sager i HR.

Ejendomsvurdering (FFF og GLEG-sager)

SKATs projekt vedrørende sager om fradrag for forbedringer (FFF-sager) begyndte i 2007. Siden juni 2013 er også sager vedrørende gamle ekstraordinære genoptagelser (GLEG-sager) blevet en del af projektet. I forhold til ordinær genoptagelse af sager vedrørende fradrag for forbedringer (FFF-sager) var det forventet, at behandlingen af sagerne var færdig med udgangen af 2015.

Status ved udgangen af 2015 var, at målsætningen ikke blev nået. Ud af et samlet antal på over 9.000 sager (hver sag kan indeholde en række ejendomme) manglede der at blive udsendt forslag til afgørelse i 53 sager. Den manglende færdiggørelse skyldes primært en række komplicerede juridiske problemstillinger, der er opstået undervejs, og som er under afklaring.

Udover færdigbehandling af de 53 sager resterer der 1. instansafgørelse i ca. 1.000 sager, hvor SKAT har udsendt et forslag til afgørelse, og hvor SKAT nu vil behandle indsigelserne til de udsendte forslag. Det forventes, at der er truffet 1. instansafgørelse i alle sager i juli 2016. I forhold til sagsbehandlingen for sager om ekstraordinære genoptagelser forventes det fortsat, at disse vil være færdigbehandlet ultimo 2016.

EUTK – den nye EU-toldkodeks

Den nye EU-toldkodeks ændrer reglerne for toldadministrationen i EU's medlemslande. EU-toldkodeksen er en EU-forordning, som finder direkte anvendelse i dansk ret. Formålet er, at

toldbehandlingen skal blive nemmere og billigere for virksomhederne og resultere i en hurtigere toldadministration gennem digitalisering, øget selvbetjening og fælles toldregler i EU. SKAT arbejder på at sikre en så gnidningsfri og hensigtsmæssig implementering som muligt for både toldadministrationen og erhvervslivet.

Den nye EU-toldkodeks ændrer på de administrative procedurer og praksisser, og SKAT skal tilrette sine administrative procedurer og it-systemer ift. de nye regler, der gælder på området. For så vidt angår de dele af forordningen, som træder i kraft den 1. maj 2016, har SKAT igangsat et implementeringsarbejde med henblik på at forberede og planlægge ændringer af administrative procedurer mv., som følger af EU-toldkodeksen.

Arbejdet inkluderer blandt andet en gennemgang af virksomhedernes toldtilladelser (såkaldte bevillinger), da EU-toldkodeksen medfører, at nogle eksisterende toldtilladelser for virksomhederne bortfalder pr. 1. maj 2016. En række virksomheder skal derfor have udstedt nye bevillinger inden den 1. maj 2016. Herudover har SKAT oprettet en implementeringsenhed for EU-toldkodeksen, der står for at koordinere implementeringsarbejdet frem til, at selve it-projektdelen af implementeringen af EU-toldkodeksen igangsættes i løbet af 2016. Helt foreløbigt skønner SKAT med betydelig usikkerhed, at udviklingsomkostningerne til selve it-projektdelen af EU-toldkodeksen udgør op til ca. 1,0-1,5 mia. kr. i perioden frem til 2020.

3. Regnskab for 2015

3.1 Anvendt regnskabspraksis

Skatteministeriets regnskabspraksis bygger på Moderniseringsstyrelsens regelsæt. Der er ikke i 2015 sket ændringer i den hidtidige regnskabspraksis.

3.2 Resultatopgørelsen

Tabel 6: Resultatopgørelsen				
Note	Tabel 6: Resultatopgørelse	R 2014	R 2015	B 2016
		(1000 kr.)	(1000 kr.)	(mio. kr.)
	Ordinære driftsindtægter			
	Indtægtsført bevilling			
	Bevilling	-4.759.700	-5.116.500	-4.895,8
	Reserveret af indeværende års bevilling			
	Anvendt af tidligere års reserverede bevilling	-19.992		
	Indtægtsført bevilling i alt	-4.779.692	-5.116.500	-4.895,8
	Salg af varer og tjenesteydelser	-8.622	-5.481	-6,0
	Tilskud til egen drift	2.268	-6.270	-6,0
	Øvrige driftsindtægter			
	Gebyrer		0	
	Ordinære driftsindtægter i alt	-4.786.047	-5.128.251	-4.907,8
	Ordinære driftsomkostninger			
	Ændring i lagre			
	Forbrugsomkostninger			
	Husleje	200.258	195.041	218,0
	Andre forbrugsomkostninger			
	Forbrugsomkostninger i alt	200.258	195.041	218,0

	Personaleomkostninger			
	Lønninger	2.599.021	2.564.205	2.715,0
	Pension	399.933	396.341	390,0
	Lønrefusion	-89.070	-80.495	-80,0
	Andre personaleomkostninger	72.088	69.403	66,0
	Personaleomkostninger i alt	2.981.972	2.949.454	3.091,0
	Andre ordinære driftsomkostninger	1.348.569	1.672.587	1.348,0
1	Af- og nedskrivninger	253.603	480.082	280,0
	Ordinære driftsomkostninger i alt	4.784.402	5.297.163	4.937,0
	Resultat af ordinær drift	-1.644	168.912	29,2
	Andre driftsposter			
	Andre driftsindtægter	-47.957	-31.172	-50,0
	Andre driftsomkostninger	5.808	3.966	2,0
	Resultat før finansielle poster	-43.793	141.706	-18,8
	Finansielle poster			
	Finansielle indtægter	-5	-54	0,0
	Finansielle omkostninger	46.728	47.910	53,0
	Resultat før ekstraordinære poster	2.929	189.562	34,2
2	Ekstraordinære poster			
	Ekstraordinære indtægter	-14.588	-2.421	-1,0
	Ekstraordinære omkostninger	0	11	
	Årets resultat/underskud	-11.659	187.152	33,2

I FL2016 er indbudgetteret forbrug af opsparing på 33,3 mio. kr., og Budget 2016 er udarbejdet under denne forudsætning.

Tabel 7: Resultatdisponering		(mio. kr.)
Disponeret til bortfald		0
Disponeret til udbytte til statskassen		0
Disponeret til overført overskud		187,2

Som det fremgår af tabel 7 udgør årets underskud 187,2 mio. kr., der i sit hele er disponeret til overført overskud.

3.3 Balancen

Tabel 8: Balancen							
Note	AKTIVER	2014 (1.000 kr.)	2015 (1.000 kr.)	Note	PASSIVER	2014 (1.000 kr.)	2015 (1.000 kr.)
	ANLÆGSAKTIVER				Egenkapital		
1	I. Immaterielle anlægsaktiver				Startkapital	104.800	104.800
	Færdiggjorte udviklingsprojekter	748.524	546.445		Opskrivninger		
	Erhvervede koncessioner, patenter, licenser mv.	9.841	11.806		Reserveret egenkapital		
	Udviklingsprojekter under udførelse	135.302	122.447		Bortfald af årets resultat		
	Immaterielle anlægsaktiver i alt	893.667	680.698		Overført overskud	306.411	116.796
2	II. Materielle anlægsaktiver			4	I. Egenkapital i alt	411.211	221.596
	Grunde, arealer og bygninger	9.985	8.216		II. Hensatte forpligtelser	123.459	226.262
					III. Langfristede gældsposter		

Produktionsanlæg og maskiner	7.640	17.033
Transportmateriel	14.589	8.668
Inventar og it udstyr	60.103	66.476
Igangværende arbejder for egen regning	0	0
Materielle anlægsaktiver i alt	92.317	100.394
III. Finansielle anlægsaktiver		
Statsforskrivning	104.800	104.800
Finansielle anlægsaktiver i alt	104.800	104.800
A. Anlægsaktiver i alt (I - III)	1.090.784	885.892
OMSÆTNINGSAKTIVER		
I. Varebeholdninger		
II. Tilgodehavender		
Tilgodehavender fra salg af varer og tjenesteydelser	11.402	71.308
Andre tilgodehavender	164.100	140.825
Periodeafgrænsningsposter og tilgodehavender	30.596	21.551
Tilgodehavender i alt	206.098	233.684
III. Værdipapirer		
IV. Likvide beholdninger		
FF5 Uforrentet konto	745.543	679.726
FF7 Finansieringskonto	178.268	388.138
Andre likvider		
Likvide beholdninger i alt	923.810	1.067.864
B. Omsætningsaktiver i alt (I - IV)	1.129.908	1.301.548
Aktiver i alt (A + B)	2.220.692	2.187.440

Anm.: Eventualforpligtigelser fremgår af note 3.

FF4 Langfristet gæld	923.657	964.870
Donationer		
Prioritetsgæld		
Anden langfristet gæld		
Langfristede gældsforpligtelser i alt	923.657	964.870
IV. Kortfristede gældsposter		
Leverandører af varer og tjenesteydelser	281.034	328.698
Anden kortfristet gæld	29.105	8.708
Skyldige feriepenge	426.220	432.949
Igangværende arbejder, fremmed regning	6.452	4.358
Reserveret bevilling	0	
Periodeafgrænsningsposter	19.554	0
Kortfristet gæld i alt	762.365	774.712
Gæld i alt (III - IV)	1.686.022	1.739.582
Passiver i alt (I -IV)	2.220.692	2.187.440

3.4 Egenkapitalforklaring

SKATs egenkapital udgjorde ultimo 2014 godt 411 mio. kr., hvoraf knap godt 306 mio. kr. er akkumuleret overskud fra tidligere år. I forbindelse med metodeændringen for feriepengeforpligtelsen blev egenkapitalen påvirket med 2,46 mio. kr. Årets resultat udgør -187,2 mio. kr., og det akkumulerede overskud udgør herefter 116,8 mio. kr.

Tabel 9: Egenkapitalforklaring

	2013	2014	2015
Egenkapital primo R-året (i 1.000 kr.)	344.556	402.022	408.748
Startkapital primo	106.532	106.532	104.800
+ Ændring i startkapital		-1.732	
Startkapital ultimo	106.532	104.800	104.800
Opskrivninger primo			
+ Ændring i opskrivninger			
Opskrivninger			
Reserveret egenkapital primo			
+ Ændring i reserveret egenkapital			
Reserveret egenkapital ultimo			

Overført overskud primo	201.164	297.952	303.948
+Primoregulering/flytning mellem bogføringskredse		-3.200	
+Regulering af det overførte overskud			
+Overført fra årets resultat	152.086	11.659	-187.152
-Bortfald af årets resultat	-57.760		
Overført overskud ultimo	295.490	306.411	116.796
Egenkapital ultimo R-året	402.022	411.211	221.596

3.5 Likviditet og låneramme

Lånerammen er reduceret med 20 mio. kr., der er overført til departementet som følge af udvikling af nyt ejendomsvurderingssystem.

Tabel 10: Udnyttelse af låneramme	
Udnyttelse af låneramme (1.000 kr.)	2015
Sum af immaterielle og materielle anlægsaktiver 31.12.2015	781.092
Låneramme på FL15+TB15	1.155.000
Udnyttelsesgrad i pct.	67,6

3.6 Opfølgning på lønsumsloft

Lønsumsloftet i 2015 består af SKAT's bevilling på finansloven for 2015 for hovedkonto 09.21.01. SKAT. Lønsumsloftet er i forbindelse med tillægsbevillingen for 2015 reduceret med 28,4 mio. kr., der primært hidrører fra dispositionsbegrænsningen.

Tabel 11: Opfølgning på lønsumsloft	
(mio. kr.)	2015
Lønsumsloft FL	2.961,2
Lønsumsloft TB/Aktstykker	-28,4
Samlet lønsumsloft 2015	2.932,8
Lønsumsforbrug	2.893,9
Difference	38,9
Akk. Ultimoopsparing 2014	382,1
Akk. Ultimoopsparing 2015	421

3.7 Bevillingsregnskabet

Tabel 12: Bevillingsregnskab					
Hovedkonto (mio. kr.)	Navn	Bevillingstype	(Mio. kr.)	Bevilling	Regnskab
09.21.01	SKAT	Drift	Udgifter	5.225,9	5.349,1
			Indtægter	-109,4	-45,4

4. Bilag

4.1 Noter til resultatopgørelse og balance

Resultatopgørelsen

Note 1: Af- og nedskrivninger af immaterielle anlægsaktiver

Ud af årets samlede af- og nedskrivninger på i alt 480,1 mio. kr. udgør årets nedskrivninger 214,5 mio. kr. Nedskrivningerne vedrører primært nedskrivning af EFI/DMI og relateret udvikling til i alt 206,8 mio. kr. De resterende nedskrivninger på knap 8 mio. kr. vedrører 22 anlæg. For disse anlæg gælder, at de fejlagtigt ikke er overført til færdiggjorte anlæg i 2014. Som følge heraf er der i 2015 beregnet og bogført ekstraordinære afskrivninger. Som følge af opsætningen i regnskabsystemet indgår disse ekstraordinære afskrivninger som en del af årets nedskrivninger.

Note 2: Ekstraordinære poster vedrørende materielle anlægsaktiver

I 2015 har der været ekstraordinære indtægter på 2.421.000, kr. Heraf udgør 1.463.000 kr. modtagne kompensationsbeløb vedrørende tobaksaftalerne og de resterende 958.000 kr. hidrører fra bodsbetaling fra it-leverandør.

Balancen

Tabel 13: Note 1. Immaterielle anlægsaktiver (1.000 kr.)

	Færdiggjorte udviklingsprojekter	Erhvervede koncessioner, licenser mv.	Immaterielle anlægsaktiver i alt
Kostpris 1. januar 2015	2.022.849	186.277	2.209.125
Primokorrekationer			0
Tilgang	225.917	9.243	235.160
Afgang	-38.923	-37.214	-76.137
Kostpris pr. 31. december 2015	2.209.843	158.306	2.368.149
Akkumulerede afskrivninger	1.427.178	146.500	1.573.678
Akkumulerede nedskrivninger	236.220	0	236.220
Akkumulerede af- og nedskrivninger 31. december 2015	1.663.397	146.500	1.809.897
Regnskabsmæssig værdi pr. 31. december 2015	546.445	11.806	558.252
Årets afskrivninger	212.577	7.278	219.855
Årets nedskrivninger	214.456		214.456
Årets af- og nedskrivninger	427.032	7.278	434.310
Lineær afskrivningsperiode:	5-8 år	3 år	
Færdiggjorte udviklingsprojekter (egen udviklede)	8 år		
Færdiggjorte udviklingsprojekter (videre udviklede)	5 år		
Færdiggjorte udviklingsprojekter (anskaffet)	5 år		

(1.000 kr.)

Udviklingsprojekter under udførelse

Primo saldo pr. 1. januar 2015	135.302
Tilgang	213.062
Årets nedskrivninger	
Overført til færdiggjorte udviklingsprojekter	225.917
Kostpris pr. 31. december 2015	122.447

Tabel 14: Note 2. Materielle anlægsaktiver (1.000 kr.)

	Bygninger, indretning af lejede lokaler	Produktions- anlæg og maskiner	Transport- materiel	Inventar og it-udstyr	Materielle anlægsaktiver i alt
Kostpris pr. 1. januar 2015	32.129	36.747	52.481	297.786	419.143
Primokorrektioner					0
Tilgang (forbedringer + færdiggjorte igangværende arbejder i året)	848	15.319	759	37.285	54.211
Afgang	-2.484	-1.014	-1.978	-174.243	-179.720
Kostpris pr. 31. december 2015	30.493	51.052	51.261	160.828	293.634
Akkumulerede afskrivninger	22.046	34.018	42.476	94.352	192.892
Akkumulerede nedskrivninger	231		117		348
Akkumulerede af- og nedskrivninger pr. 31. december 2015	22.277	34.018	42.593	94.352	193.240
Regnskabsmæssig værdi 31. december 2015	8.216	17.034	8.668	66.477	100.394
Årets afskrivninger	2.566	5.885	6.408	30.912	45.757
Årets nedskrivninger	0				0
Årets af- og nedskrivninger	2.566	5.885	6.408	30.912	45.757
Lineære afskrivninger, afskrivningsperiode	10 år	5 år	5 år	3 år	
It-bunken indgår i inventar og it-udstyr og afskrives lineært				3 år	

Note 3: Eventualforpligtelser

Stillede sikkerhedsstillelser	
2012	8.361.428 kr.
2013	11.349.450 kr.
2014	8.009.975 kr.
2015	15.172.836 kr.

Der er i 2015 udløst sikkerhedsstillelser for 5.662.787 kr.

SKAT har i 2015 indgivet 361 konkursbegæringer. Sagerne kan udløse et krav på ca. 30.000 kr. pr. sag, hvilket for 361 sager svarer til 10.830 mio. kr. Den økonomiske påvirkning vil imidlertid være afhængig af, om der er aktiver i konkursboet. Det er ikke muligt at vurdere, hvor stor denne andel vil være.

Note 4: Hensatte forpligtelser

De hensatte forpligtelser udgør ultimo 2015 226,3 mio. kr. Det er sammensat af hensættelser vedrørende reetablering af lejemaal med 90,7 mio. kr., åremålsansættelser med 10,2 mio. kr. samt rådighedsløn med 78,1 mio. kr. Herudover resterer der 3,9 mio. kr. vedrørende EU-domme om efterbetaling af feriegodtgørelse (1,5 mio. kr.) og efterbetaling af rådighedsløn og afledte renter (2,4 mio. kr.). Endelig er der hensat 43,3 mio. kr. til forventede yderligere udgifter vedrørende EFI i 2016.

4.2 Indtægtsdækket virksomhed og gebyrfinansieret virksomhed

Tabel 15: Indtægtsdækket virksomhed					
Indtægtsfinansieret virksomhed (mio. kr.)	Resultat 2011	Resultat 2012	Resultat 2013	Resultat 2014	Resultat 2015
Salg af data	4,6	3,6	2,8	2,5	2,3
Hent Selv for finansielle institutioner	-	0	0	0	0

Note: Tabellens værdier vedr. salg af data afspejler ikke lønomkostninger mv. forbundet med opgaven, da de ikke præcist kan opgøres. For så vidt angår Hent Selv udgør henholdsvis indtægt og udgift 1,8 mio.kr. for 2015

4.5 Forelagte investeringer

Der sker afrapportering på de investeringsprojekter, hvor aktiviteten har været forelagt for Finansudvalget.

Oversigt over afsluttede projekter	Starttidspunkt	Forventet afslutning ved projektstart	Faktisk afslutningstidspunkt	Oprindelig totaludgift	Faktisk totaludgift	Bevilling modtaget
MiniOneStopShop ¹⁾	jun-12	jan-15	dec-15	-	-	--

¹⁾ Finansudvalget er orienteret om projektets økonomi ved fortroligt aktstykke N af 7. juni 2012. Alle beløb er i årets priser

MiniOneStopShop

Projektbeskrivelse

Finansudvalget gav ved Akt N af 7. juni 2012 tilslutning til at igangsætte nødvendige systemudviklinger i forbindelse med implementeringen af it-systemet Mini One Stop Shop, jf. Rådets forordning (EU) 904/2010 af 7. oktober 2010 om administrativt samarbejde og bekæmpelse af svig vedrørende merværdiafgift (omarbejdning) og Rådets direktiv 2008/8/EF af 12. februar 2008 om ændring af direktiv 2006/112/EF af 28. november 2006 med hensyn til leveringsstedet for tjenesteydelser.

Aktstykkerne vedr. Mini One Stop Shop er fortrolige. Fortroligheden forventes ophævet i 2. kvartal 2016.

	Starttidspunkt	Forventet afslutning ved projektstart	Nuværende forventet afslutning	Årets udgift			Forventet totaludgift		
				Mio.kr.			Mio.kr.		
				BF	LF	I alt	BF	LF	I alt
Digitalisering af selskabsselvangivelsen (DIAS) ¹⁾	aug-13	jan-16	jan-16	-	-	-	-	-	-
Modernisering eKapital ²⁾	jan-15	mar-17	mar-17	-	-	-	-	-	-
EFI ^{3,4)}	maj-06	jan-09	-	-	-	-	-	-	-
NemVirksomhed	marts -16	ult. -16	-	-	-	-	-	-	-

¹⁾ Finansudvalget er orienteret om projektets økonomi ved fortroligt aktstykke R af 22. august 2013

²⁾ Finansudvalget er orienteret om projektets økonomi ved fortroligt aktstykke H af 18. marts 2015

³⁾ Finansudvalget er orienteret om projektets økonomi ved fortroligt aktstykke O af 7. juni 2012

⁴⁾ September 2015 besluttedes det at gradvis nedlukke systemet. Ultimo 2015 blev systemet nedskrevet til nul kr.

Alle beløb er i årets priser

Projekterne er karakteriseret ved, at de har eget aktstykke.

For så vidt angår NemVirksomhed, så har projektet ikke eget aktstykke. Men SKAT har afgivet løfter i forbindelse med Vækst 14. Starttidspunkt og afslutningstidspunkt er med forbehold, idet projektet har været sat på stand-by et par måneder. Det forventes, at man genoptager projektet i løbet af marts.