



Beretning om behandlingen af henvendelser i 2015

August 2016



**BORGER- OG
RETSSIKKERHEDSCHEFEN**

Indhold

1. Indledning	3
2. Udvalgte emner fra årets henvendelser	4
SKATs kommunikation	4
Manglende kvittering/svarfrist/orientering om at svarfrist ikke kan overholdes	5
Lang ventetid på telefonen	6
Én Skattekonto, ind- og udbetalinger	6
Indkaldelse af oplysninger hos skatteyder eller tredjemand	8
3. Henvendelser i tal	10
3.1 Nye henvendelser	10
3.2 Afsluttede henvendelser	13
3.3 Sagsbehandlingstid	14
3.4 Kritik og henstillinger	15
Bilag: Uddybende statistik for henvendelser til Borger- og retssikkerhedschefen i 2015	16
1. Indsigelser over sagsbehandlingen	16
1.1 Nye indsigelser	16
1.2 Afsluttede indsigelser	21
1.3 Sagsbehandlingstid	22
1.4 Kritik og henstillinger	24
2. Øvrige henvendelser til visiteringsfunktionen	25
3. Øvrige henvendelser til Borger- og retssikkerhedschefen	26
4. Afsluttede sager hos Folketingets Ombudsmand for Skatteministeriet	27

1. Indledning

2015 har budt på endnu et fald i antallet af henvendelser vedrørende indsigelser over SKATs sagsbehandling, som er blevet behandlet efter retningslinjerne i SKM2014.571.SKAT. Således modtog SKAT 233 nye indsigelser til behandling, hvilket er et fald på 89 indsigelser i forhold til 2014, mens Borger- og retssikkerhedschefen modtog 25 nye indsigelser til behandling, hvilket er et fald på 19 indsigelser i forhold til 2014.

En af årsagerne til det fortsatte fald i antallet af indsigelser skal findes i den opstramning af visiteringen af henvendelser, som blev påbegyndt i 2014, og som er fortsat gennem hele 2015. Opstramningen har medført et større fokus på indholdet af de enkelte henvendelser, og dermed hvordan henvendelsen bedst kan håndteres til gavn for borgeren. Hvis eksempelvis en borger skriver, at han flere gange forgæves har forsøgt at ringe til SKAT for at få svar på nogle skatterelaterede spørgsmål, så er borgeren som udgangspunkt mest interesseret i at få et hurtigt svar på sine spørgsmål. I stedet for at betragte henvendelsen som en klage over sagsbehandlingstiden, der skal behandles som en indsigelse, vil en sådan henvendelse blive videregivet til det relevante forretningsområde, der typisk kan få ekspederet henvendelsen ved et opkald til borgeren. På denne måde får borgeren hurtigt svar på sine spørgsmål, og i de fleste tilfælde ønsker borgeren herefter ikke at fastholde klagen over SKATs sagsbehandling.

Selv om antallet af indsigelser er faldet, er der ikke sket et fald i antallet af henvendelser til SKATs visiteringsfunktion. Det må således antages, at faldet i antallet af visiterede indsigelser afspejler, at flere henvendelser bliver visiteret til behandling i et forretningsområde i stedet for at gennemgå den relativt tunge og tidskrævende proces som behandlingen af en indsigelse kræver. Ifølge visiteringsfunktionens opgørelse bliver flertallet af henvendelser videresendt til behandling i forretningsområderne Kundeservice og Inddrivelse.

Antallet af øvrige henvendelser til Borger- og retssikkerhedschefen er desuden steget i 2015. Der har især været tale om en stigning i antallet af interne henvendelser, dvs. henvendelser fra ansatte i SKAT, der ønsker Borger- og retssikkerhedschefens sparring om faglige problemstillinger og udformningen af SKATs systemer og arbejdsprocesser mv.

Når Borger- og retssikkerhedschefen modtager en ekstern henvendelse, dvs. henvendelser fra borgere, medarbejdere i virksomheder eller rådgivere, vurderes det indledningsvist, om henvendelsen kan besvares af Borger- og retssikkerhedschefen, eller om den skal videresendes til behandling i SKAT. Cirka 40 procent af henvendelserne bliver besvaret af Borger- og retssikkerhedschefen, mens de øvrige henvendelse primært bliver videresendt til forretningsområderne Kundeservice og Inddrivelse samt SKATs visiteringsfunktion. I de tilfælde, hvor henvendelsen bliver videresendt til et forretningsområde, anmoder Borger- og retssikkerhedschefen ofte om at modtage en kopi af SKATs svar til borgeren eller rådgiveren.

Samlet set må antallet af indsigelser over SKATs sagsbehandling siges at være meget lavt, når det sættes i relation til, hvor ofte borgere og virksomheder er i kontakt med SKAT. Alene forretningsområdet Kundeservice har i 2015 besvaret mere end tre millioner telefonopkald, modtaget over 426.000 henvendelser på e-mail og afholdt knap 1.200 individuelle vejledningsskøder med virksomheder, mens forretningsområdet Indsats har gennemført ca. 198.000 kontroller.

Desuden har Folketingets Ombudsmand afsluttet 204 sager på Skatteministeriets område i 2015, heraf er otte sager afsluttet med kritik. I ingen af disse sager har der været kritik af SKAT. Det er tredje år i træk, hvor Ombudsmanden ikke har udtalt kritik af SKAT.

I det følgende afsnit omtales en række henvendelser, som er modtaget i årets løb. Der er primært tale om indsigelser over sagsbehandlingen, men også enkelte andre henvendelser er medtaget. Herefter følger en række hovedtal for antallet af henvendelser samt behandlingen heraf.

2. Udvalgte emner fra årets henvendelser

SKATs kommunikation

SKAT er en myndighed, der træffer bebyrdende afgørelser over for borgere og virksomheder. Dette bør SKAT være sig bevidst både i den skriftlige og mundtlige kommunikation. SKAT har da også udarbejdet forskellige politikker og retningslinjer for både intern og ekstern kommunikation. Alligevel er der i 2015 modtaget en del indsigelser over SKATs mundtlige eller skriftlige kommunikation, hvilket viser, at der er behov for et vedvarende fokus på kommunikationen.

Eksempel 1:

En borger ringede til SKAT med nogle skatterelaterede spørgsmål. Borgeren fandt, at SKATs medarbejder kom med lange generelle forklaringer, som ikke besvarede de stillede spørgsmål, ligesom borgeren syntes, at SKATs medarbejder var meget arrogant. SKATs kundeservicedirektør havde ikke mulighed for at vurdere, hvem der bar hovedansvaret for samtalens u hensigtsmæssige forløb. Det blev herefter beklaget, at det ikke lykkedes at leve op til borgerens forventninger til SKATs kundebetjening.

Eksempel 2:

En borger undersøgte, om det ville være muligt at købe prøvemærker til en bil mellem jul og nytår. Ved opslag på SKATs hjemmeside konstaterede borgeren, at prøvemærker kunne købes ved Toldekspeditionen i Padborg. Da borgeren henvendte sig i Toldekspeditionen, fik han oplyst, at prøvemærker først kunne købes igen efter nytår. SKAT konstaterede, at åbningstiderne mellem jul og nytår ikke fremgik på en ensartet måde af SKATs hjemmeside, hvilket blev beklaget. Det var nemlig ikke muligt at købe prøvemærker, da der kun var toldmedarbejdere på arbejde. Desuden ville SKAT gennemgå de pågældende oplysninger på hjemmesiden for at undgå lignende misforståelser i fremtiden.

Eksempel 3:

I et forslag til afgørelse skrev SKAT, at ”virksomheden angiveligt er lukket pr. 31.12.2013”. Det fandt skatteyderen kritisabelt, idet virksomheden officielt var afmeldt med virkning fra denne dato. SKATs indsatsdirektør var enig i, at det tydeligt fremgik, hvornår virksomheden var afmeldt, hvorfor formuleringen blev beklaget.

Eksempel 4:

Som kurator for et selskab under konkurs modtog en advokat en betalingspåmindelse fra SKAT, hvoraf fremgik, at ”du skylder xx kr.”. Advokaten klagede over tiltaleformen, og han afviste i sin egenskab som kurator for et konkursbo at skyldte SKAT noget. SKAT erkendte, at det var et uheldigt ordvalg, når SKAT anvendte ”du”-formen i et brev til et selskab, som advokaten blot var kurator for. SKAT ville på baggrund af henvendelsen vurdere, om brevet skal ændres.

Eksempel 5:

En rådgiver henvendte sig til Borger- og retssikkerhedschefen, fordi han var utilfreds med SKATs formulering i et standardbrev om sikkerhedsstillelse for exit-skat. Det fremgik af brevet, at SKAT foretrak, at sikkerheden blev stillet i form af en bankgaranti eller pant i en spærret konto. SKAT erkendte, at formuleringen burde ændres under hensyn til bestemmelserne i aktieavancebeskatningsloven og formuleringen af Den juridiske vejledning. Allerede to dage efter modtagelsen af henvendelsen havde SKAT ændret formuleringen af brevet, og efter cirka 14 dage var det nye standardbrev implementeret i SKATs systemer.

Manglende kvittering/svarfrist/orientering om at svarfrist ikke kan overholdes

Der er ikke fastsat lovbestemte krav om underretning af borgere og virksomheder eller om tidsfrister herfor. Det følger i stedet af princippet om god forvaltningsskik, at SKAT skal kvittere for en henvendelse, hvis den ikke kan behandles inden for kort tid efter modtagelsen.

SKAT har derfor opstillet et internt mål om, at der skal sendes en kvittering inden for 14 dage efter modtagelsen af en henvendelse bortset fra sager om aktindsigt, hvor der gælder en lovbestemt sagsbehandlingsfrist. Kvittering kan således undlades i de tilfælde, hvor henvendelsen færdigbehandles inden for 14 dage. Kvitteringen skal informere om tidsfristen for forventet besvarelse. Kan henvendelsen ikke færdigbehandles inden for den oplyste tidsfrist, har SKAT pligt til at orientere herom. Endvidere skal der oplyses om, hvorfor henvendelsens behandling har trukket ud, og hvornår behandlingen nu forventes afsluttet.

Alligevel har SKAT i 2015 modtaget en del indsigelser over manglende kvittering, manglende oplysning om tidsfristen for forventet besvarelse og manglende oplysning om, at en henvendelse ikke kan behandles inden for den oplyste tidsfrist. Der er således behov for, at SKAT løbende har fokus på, at der sendes en kvittering for modtagne henvendelser, og at indholdet i kvitteringerne lever op til retningslinjerne herfor.

Eksempel 6:

I august 2014 ansøgte en revisor om tilladelse til omlægning af indkomstår for en række selskaber. På trods af flere rykkere modtog revisoren først en kvittering fra SKAT i januar 2015. Af kvitteringen fremgik det, at det var umuligt for SKAT at registrere den ønskede omlægning på dette tidspunkt på grund af systemmæssige udfordringer, og at revisoren ville høre fra SKAT, når det blev muligt at behandle anmodningen. SKATs kundeservicedirektør fandt det utilfredsstillende, at revisoren ikke umiddelbart efter SKATs modtagelse af henvendelsen fik en skriftlig bekræftelse på modtagelsen og blev orienteret om, hvornår han kunne forvente svar. Forløbet blev beklaget, og det blev præciseret, at god forvaltningsskik skal iagttages, også når SKAT har systemmæssige udfordringer.

Eksempel 7:

En borger anmodede SKAT om genoptagelse af sine skatteansættelser i februar 2015. Ifølge borgeren burde genoptagelsen føre til, at hans skattegæld blev elimineret. Borgeren modtog imidlertid ikke en afgørelse inden for den lovede 3-måneders frist, og i juni 2015 modtog borgeren brev fra SKAT om, at han skulle betale af på sin gæld med et fast beløb hver måned. SKATs kundeservicedirektør beklagede, at borgeren ikke modtog en afgørelse på anmodningen om genoptagelse inden for fristen på tre måneder, ligesom det blev beklaget, at borgeren ikke blev oplyst om, at fristen ikke kunne overholdes. Endelig blev det beklaget, at inddrivelsen af gælden

blev videreført i den foreliggende situation, hvor afklaringen af spørgsmålet om kravets rette eksistens beroede på en forsinket afgørelse fra SKATs side.

Eksempel 8:

En borger modtog i marts 2014 en kvittering vedrørende en anmodning om fritagelse for betaling af en afgift på 800 kr. for en foreløbig fastsættelse. Af kvitteringen fremgik, at borgeren ville få svar inden tre måneder. Ultimo december 2014 havde borgeren stadig intet hørt fra SKAT, hvorfor hun klagede over den langsommelige sagsbehandling. SKATs inddrivelsesdirektør beklagede, at borgeren ikke havde modtaget svar inden for de lovede tre måneder. På grund af en ophobning af denne type sager, kunne SKAT ikke oplyse noget konkret om, hvornår anmodningen ville blive behandlet. Det kan oplyses, at SKAT traf afgørelse i sagen den 14. april 2015.

Eksempel 9:

En borger skrev til SKAT for at klage over nogle fordringer og anmode om aktindsigt. Henvendelserne blev ikke besvaret, hvorefter borgerens rådgiver klagede til SKAT. Det var ikke muligt for SKAT at finde ud af, hvorfor borgerens henvendelser ikke var blevet besvaret. Den manglende besvarelse blev beklaget.

Lang ventetid på telefonen

I 2015 er der modtaget en række indsigelser, hvor borgere klager over, at det er vanskeligt at komme i telefonisk kontakt med SKAT.

SKAT har ellers pr. 1. december 2014 indført direkte telefonnumre til en række fagområder med det formål at gøre det lettere for borgerne at få fat i den rigtige medarbejder. Desuden viser SKAT på sin hjemmeside den forventede ventetid ved telefonisk kontakt til de enkelte fagområder.

Til trods for disse initiativer er der altså fortsat borgere, som oplever en lang ventetid i forbindelse med telefonisk kontakt til SKAT. Når det er sagt, vil der altid være perioder, som er mere travle end andre, fx når årsopgørelsen offentliggøres. I disse spidsbelastningsperioder må borgerne forvente en lidt længere ventetid end normalt.

Eksempel 10:

En advokat havde flere gange forgæves forsøgt at kontakte SKAT telefonisk vedrørende en klients restanceopgørelse. Advokaten opgav, idet forsøgene kun resulterede i omstillinger til afdelinger, der ikke kunne behandle sagen. SKATs inddrivelsesdirektør beklagede, at advokaten oplevede så store vanskeligheder med at komme i kontakt med SKAT via telefonen. Der blev gjort opmærksom på de direkte numre til SKAT, som var blevet oprettet kort før advokatens klage.

Eksempel 11:

En skatteyder ringede til SKAT, hvor han oplevede at blive stillet om to gange, hvilket resulterede i en ventetid på 58 minutter, før han blev stillet om til en medarbejder, som kunne svare på hans spørgsmål. SKATs kundeservicedirektør beklagede den dårlige oplevelse, som ikke levede op til de kvalitetsstandarder, som SKAT arbejder efter.

Én Skattekonto, ind- og udbetalinger

I beretningen for 2014 omtales flere problemer med indbetalinger til og udbetalinger fra virksomhedernes skattekonto. Indsigelser fra 2015 viser, at virksomhederne fortsat har problemer med at forstå principperne bag skattekontoen. Der er især tale om, at virksomhederne ikke er

opmærksomme på 5-dages reglen ved udbetaling af en kreditsaldo i opkrævningslovens § 16 c. Bestemmelsen betyder, at en kreditsaldo udbetales, hvis virksomheden ikke har skatte- og afgiftskrav, der forfalder inden for fem hverdage fra kreditsaldoens opståen. Dette medfører problemer i de situationer, hvor en virksomhed indbetaler et beløb til afregning af et skatte- eller afgiftskrav tidligere end fem dage før, at kravet forfalder, hvorefter beløbet bliver returneret til virksomheden. Da SKAT ikke er forpligtet til at give meddelelse om tilbagebetalingen, opstår der situationer, hvor virksomheden først bliver opmærksom på tilbagebetalingen efter forfaldsdatoen, hvorfor virksomheden ender med at betale kravet for sent med deraf følgende renter og gebyrer.

Som følge af virksomhedernes problemer med at forstå principperne bag skattekontoen har SKAT igangsat en række tiltag. Disse tiltag omfatter bl.a. øget information til virksomhederne om 5-dages reglen og mulighederne for ændring af udbetalingsgrænsen. Desuden arbejder SKAT med at indføre en ordning, hvorefter virksomhederne får besked, hvis SKAT tilbagebetaler et beløb.

Herudover har indsigelser fra 2015 vist, at der kan opstå forskellige problemstillinger vedrørende SKATs opkrævninger samt ind- og udbetalinger til og fra SKAT. Disse problemer skyldes for det meste systemfejl hos SKAT.

Eksempel 12:

Et selskab modtog et brev fra SKAT om manglende betaling af selskabsskat. En medarbejder i selskabet ringede til SKAT for at få oplyst det skyldige beløb, hvorefter der blev foretaget en indbetaling. Senere opdagede medarbejderen, at selskabet skyldte yderligere penge til SKAT. Det viste sig, at medarbejderen ved kontakten til SKAT ikke var blevet oplyst om, at selskabet også skyldte et gebyr på 65 kr. SKAT tilbageførte efterfølgende gebyret. Medarbejderen blev heller ikke oplyst om, at der ved månedens udgang ville blive tilskrevet renter på skattekontoen, hvorfor den oplyste saldo kun var et øjebliksbillede og ikke den nøjagtige saldo. Klagen over renterne blev behandlet i en selvstændig sag. SKATs inddrivelsesdirektør beklagede forløbet.

Eksempel 13:

En virksomhed indbetalte moms for 1. halvår 2013. Da indbetalingen blev foretaget mere end fem dage før sidste indbetalingsfrist, udbetalte SKAT beløbet. Da virksomheden ikke foretog en genindbetaling af det udbetalte beløb, opstod der herefter en gæld på skattekontoen, som løbende blev tilskrevet renter. Først i begyndelsen af 2015 opdagede virksomheden, at den havde gæld på skattekontoen. SKATs inddrivelsesdirektør slog fast, at der ikke var fejl på skattekontoen, da SKAT ikke er forpligtet til at meddele virksomheden om udbetalinger, da virksomheden selv er ansvarlig for at kontrollere saldoen på skattekontoen, og da skattekontoen opererer med FIFO-princippet (first in, first out), hvilket betyder, at en indbetaling til skattekontoen som hovedregel anvendes til at dække ældre gæld, før den dækker nyere gæld.

Eksempel 14:

En revisor indbetalte på vegne af en klient vægtafgift til SKAT. I forbindelse med indbetalingen indeholdt betalingsnummeret en tastefejl, hvorefter beløbet indgik på en liste over uidentificerede betalinger, som skulle gennemgås manuelt af SKAT. Efterfølgende har SKAT vurderet, om der kan indføres en kontrol hos borgeren eller virksomheden, som gør, at det ikke vil være muligt at foretage en indbetaling, såfremt der er indtastet forkert betalingsnummer. SKAT har besluttet ikke at indføre en sådan kontrol, idet et system til validering af betalingsnummeret i givet fald skal udvikles i pengeinstitutterne, da det er i borgerens eller virksomhedens netbank, der testes forkert.

Eksempel 15:

En virksomhed indbetalte A-skat og AM-bidrag, men beløbene blev ikke overført fra LetLøn til skattekontoen med den virkning, at virksomheden stod registreret med en restance, og et tilgodehavende momsbeløb kunne ikke udbetales. SKATs inddrivelsesdirektør udtalte, at der i en periode havde været problemer med overførsler fra LetLøn til skattekontoen. Problemet blev løst, og SKAT har registreret, at indbetalingen var foretaget til tiden. Det overskydende momsbeløb blev udbetalt umiddelbart efter. Inddrivelsesdirektøren beklagede de problemer, det havde medført for virksomheden.

Eksempel 16:

En virksomhed indbetalte lønsumsafgift, og efter nogle dage tilbagebetalte SKAT beløbet. Dette opdagede virksomheden først flere måneder senere, hvorefter beløbet blev indbetalt igen, men på dette tidspunkt var der allerede tilskrevet en række renter og gebyrer. SKATs inddrivelsesdirektør konstaterede, at lønsumsafgiften blev tilbagebetalt ved en fejl fra SKATs side, hvilket blev beklaget. SKAT var dog ikke forpligtet til at give virksomheden meddelelse om en udbetaling fra skattekontoen. Det var således virksomhedens eget ansvar at kontrollere skattekontoen, så fejlen var blevet opdaget på et tidligere tidspunkt. En eventuel fritagelse for renter og gebyrer blev behandlet i en selvstændig sag, hvor virksomheden blev fritaget for at betale gebyrerne og delvist fritaget for at betale renterne.

Indkaldelse af oplysninger hos skatteyder eller tredjemand

Juridiske personer (fx offentlige myndigheder og selskaber) og personligt erhvervsdrivende er oplysningspligtige efter bl.a. skattekontrollovens § 8 D og § 8 G. Det betyder, at SKAT kan pålægge juridiske personer og personligt erhvervsdrivende at afgive oplysninger, der af SKAT skønnes at være af væsentlig betydning for skatteligningen. Skatteydere kan anmodes om oplysninger til brug for skatteligningen efter skattekontrollovens § 1. Det fremgår af Den juridiske vejledning, at oplysningerne i videst mulige omfang skal søges tilvejebragt hos skatteyderen selv, inden der rettes henvendelse til tredjemand.

Der er i 2015 modtaget flere indsigelser vedrørende SKATs indkaldelse af oplysninger hos skatteydere og tredjemand.

Eksempel 17:

SKAT anmodede en skatteyder om oplysninger om teleforbrug og rejseaktivitet. Skatteyderen indsendte nogle flybilletter og boardingpas. Derimod indsendte skatteyderen ikke teleoplysninger, da skatteyderen ikke kunne skaffe telefonudskrifter så langt tilbage i tid, ligesom relevansen heraf ikke kunne ses. Med henvisning til skattekontrollovens § 8 D indhentede SKAT herefter fakturaer og samtalspecifikationer fra skatteyderens teleselskab samt rejseoplysninger fra det flyselskab, som skatteyderen havde rejst med (indhentelsen af teleoplysninger fandt sted i efteråret 2012, mens det først var i august 2013, at Skatteministeren besluttede, at SKAT indtil videre ikke skal anmode teleselskaberne om teleoplysninger). SKATs indsatsdirektør slog fast, at indhentelsen af oplysninger fra teleselskabet og flyselskabet var omfattet af hjemlen i skattekontrollovens § 8 D. Dog var det indsatsdirektørens opfattelse, at SKAT forinden der blev indhentet oplysninger ved tredjemand, skulle have orienteret skatteyderen om, at oplysningerne ville blive indhentet ved tredjemand. Ligeledes var det indsatsdirektørens opfattelse, at SKAT i forbindelse med anmodningen om indsendelse af samtalspecifikationer skulle have vejledt om, at telefonnumrene for indgående og udgående opkald ikke var nødvendige for SKATs kontrol, således at skatteyderen havde haft mulighed for at fjerne telefonnumrene, inden samtalspecifikationerne blev sendt til

SKAT. Indsatsdirektøren beklagede disse to forhold. Borger- og retssikkerhedschefen var enig i disse beklagelser.

Eksempel 18:

SKAT anmodede flere gange en skatteyder om at indsende regnskabsoplysninger. Skatteyderen indsendte en del af materialet. Sagsbehandleren vurderede herefter, at oplysningerne skulle søges indhentet fra tredjemand. Skatteyderen klagede herefter over, at SKAT havde rettet henvendelse til tredjemand. SKATs indsatsdirektør var enig med sagsbehandleren i, at oplysningerne kunne indhentes hos tredjemand. Dog beklagede indsatsdirektøren, at der ikke fremgik en udtrykkelig henvisning til hjemlen i skattekontrollovens §§ 8 C og D, men alene var anført en mere generel henvisning til SKATs juridiske vejledning.

Eksempel 19:

En skatteyder klagede over, at SKAT havde indhentet kontooplysninger fra hans bank uden forudgående at have anmodet ham om at fremsende oplysningerne. SKATs indsatsdirektør beklagede stærkt, at SKAT ikke havde anmodet skatteyderen om kontooplysninger, inden oplysningspligten blev gjort gældende over for banken, idet oplysningspligten i skattekontrollovens § 8 G alene bør anvendes, når oplysningerne ikke kan skaffes fra den skattepligtige selv, eller formålet med kontrollen ville forspildes, hvis oplysningerne skulle indhentes fra den skattepligtige.

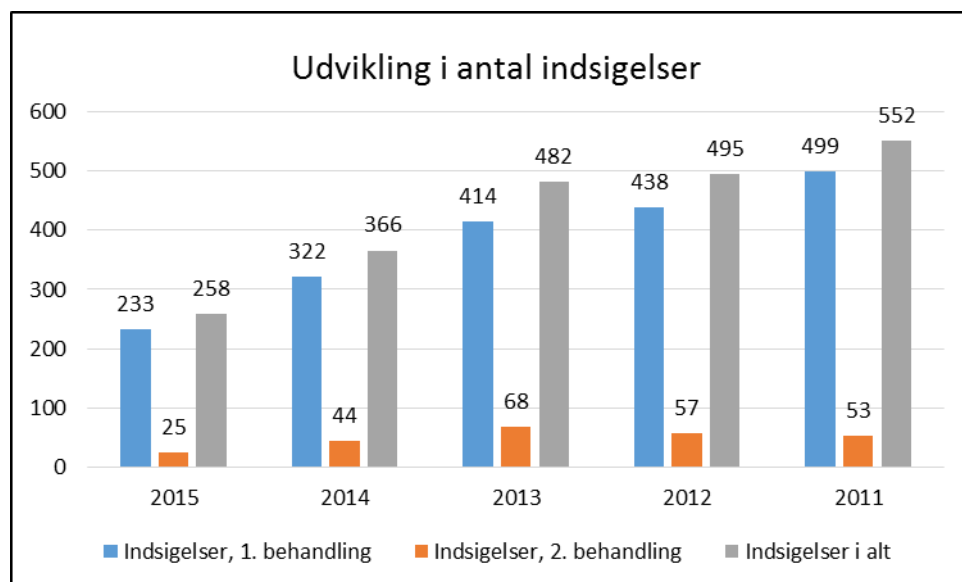
3. Henvendelser i tal

I de følgende afsnit præsenteres en række hovedtal for Borger- og retssikkerhedschefens behandling af de henvendelser, som blev modtaget i 2015.

Mere uddybende statistik kan findes på Borger- og retssikkerhedschefens hjemmeside og er vedhæftet her som bilag.

3.1 Nye henvendelser

Indsigelser modtaget i 2015	
Indsigelser, 1. behandling	233
Indsigelser, 2. behandling	25
Indsigelser i alt	258

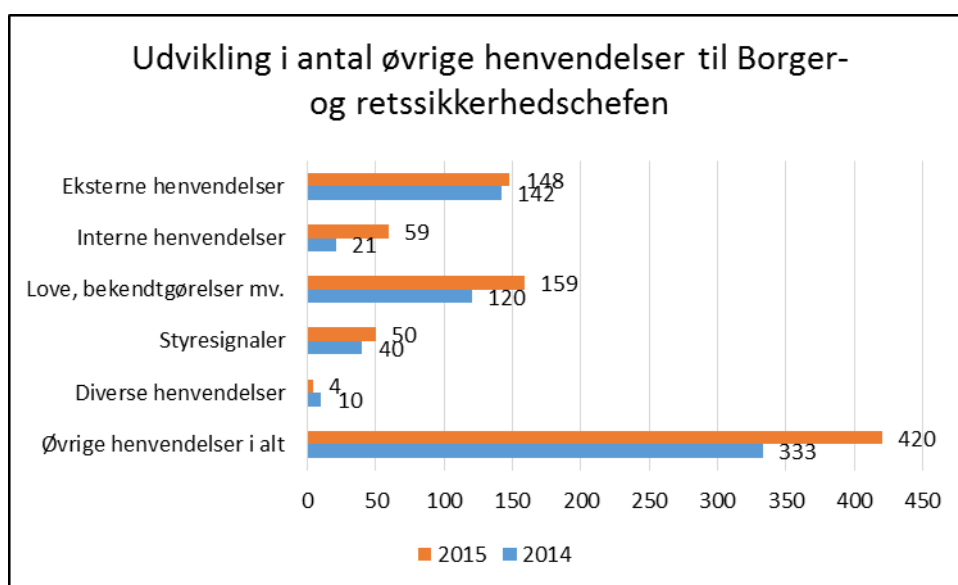


Indsigelser modtaget i perioden 2013-2015 fordelt på forretningsområder						
	2015		2014		2013 ¹⁾	
	1. behandling	2. behandling	1. behandling	2. behandling	1. behandling	2. behandling
Kundeservice	53	3	106	15	109	16
Indsats	57	9	70	11	66	14
Inddrivelse	116	12	135	15	143	26
HR og Stab	7	1	10	3	1	1
IT	0	0	0	0	0	0
Økonomi	0	0	1	0	0	0
Ankesøjlen ²⁾	-	-	-	-	5	1
I alt	233	25	322	44	324	58

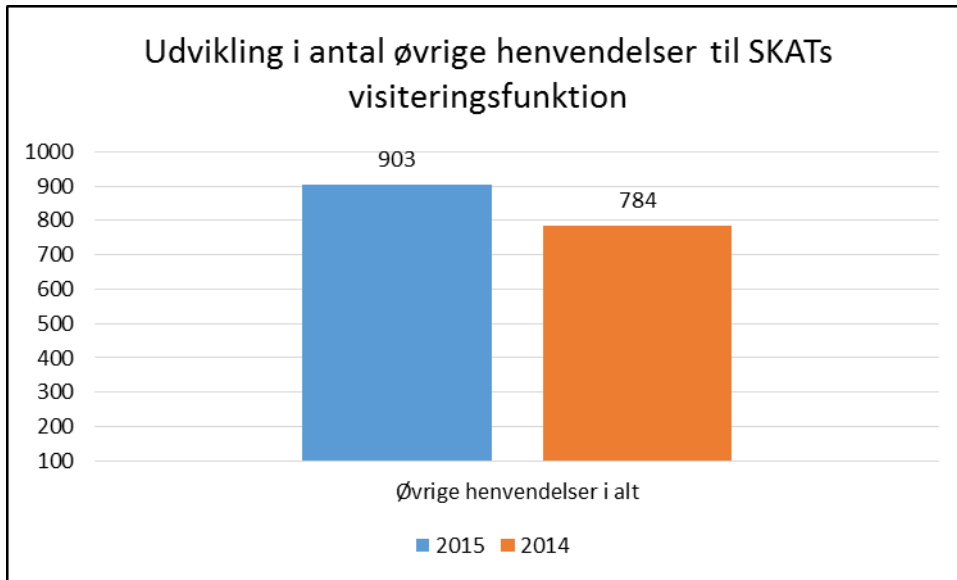
1) Dækker perioden 1. april 2013 til 31. december 2013.

2) Enheden er overflyttet til Skatteankestyrelsen pr. 1. januar 2014, hvorfor der ikke er registreret indsigelser siden 2013.

Øvrige henvendelser modtaget hos Borger- og retssikkerhedschefen i 2015	
Eksterne henvendelser til Borger- og retssikkerhedschefen	148
Interne henvendelser til Borger- og retssikkerhedschefen	59
Love, bekendtgørelser mv. til udtalelse hos Borger- og retssikkerhedschefen	159
Styresignaler til udtalelse hos Borger- og retssikkerhedschefen	50
Diverse henvendelser til Borger- og retssikkerhedschefen	4
Øvrige henvendelser til Borger- og retssikkerhedschefen i alt	420



Øvrige henvendelser modtaget hos SKATs visiteringsfunktion i 2015	
Øvrige henvendelser til SKATs visiteringsfunktion	903
Øvrige henvendelser til SKATs visiteringsfunktion i alt	903



3.2 Afsluttede henvendelser

Indsigelser afsluttet i perioden 2013-2015 fordelt på forretningsområder						
	2015		2014		2013¹⁾	
	1. be-handling	2. be-handling	1. be-handling	2. be-handling	1. be-handling	2. be-handling
Kundeservice	56	2	111	17	93	14
Indsats	69	11	57	11	54	11
Inddrivelse	122	13	135	14	128	24
HR og Stab	9	1	8	3	0	1
IT	0	0	0	0	0	0
Økonomi	1	0	0	0	0	0
Ankesøjlen ²⁾	-	-	-	-	5	1
I alt	257	27	311	45	280	51
Heraf tilbagekaldt/henlagt ³⁾	10	0	5	0	3	0

1) Dækker perioden 1. april 2013 til 31. december 2013.

2) Enheden er overflyttet til Skatteankestyrelsen pr. 1. januar 2014, hvorfor der ikke er registreret indsigelser siden 2013.

3) I 2015 er fem indsigelser i Kundeservice tilbagekaldt, i Indsats er én indsigelse tilbagekaldt og én indsigelse er henlagt, i Inddrivelse og HR og Stab er én indsigelse tilbagekaldt, og i Økonomi er én indsigelse henlagt. I 2014 er én indsigelse i Kundeservice og Inddrivelse tilbagekaldt, og i Indsats er to indsigelser tilbagekaldt og én indsigelse er henlagt. I 2013 er én indsigelse i Kundeservice, Indsats og Ankesøjlen tilbagekaldt.

3.3 Sagsbehandlingstid

Målet er, at en indsigelse over SKATs sagsbehandling bliver afsluttet senest seks uger efter modtagelsen af indsigelsen fra SKATs visiteringsenhed. Undtagelsesvis kan der fastsættes en sagsbehandlingstid på otte uger, eksempelvis i forbindelse med sommerferie og juleferie. Hvis sagsbehandlingstiden ikke kan overholdes, skal klageren have besked herom sammen med information om, hvornår behandlingen af indsigelsen forventes at blive afsluttet.

Overholdt sagsbehandlingstid for indsigelser i perioden 2013-2015 fordelt på forretningsområder						
	2015		2014		2013¹⁾	
	1. be-handling	2. be-handling	1. be-handling	2. be-handling	1. be-handling	2. be-handling
Kundeservice	37	2	82	15	30	9
Indsats	31	9	12	4	17	9
Inddrivelse	64	6	81	10	95	17
HR og Stab	3	1	6	2	0	1
IT	0	0	0	0	0	0
Økonomi	0	0	0	0	0	0
Ankesøjlen ²⁾	-	-	-	-	4	0
I alt	135	18	181	31	146	36

1) Dækker perioden 1. april 2013 til 31. december 2013.

2) Enheden er overflyttet til Skatteankestyrelsen pr. 1. januar 2014, hvorfor der ikke er registreret indsigelser siden 2013.

3.4 Kritik og henstillinger

En indsigelse over SKATs sagsbehandling kan føre til, at der udtrykkes beklagelse eller kritik af en mangelfuld eller fejlagtig sagsbehandling hos SKAT. Desuden kan det henstilles, at der fremadrettet sker ændringer af SKATs arbejdsprocesser, systemer mv.

Indsigelser med beklagelser og/eller henstillinger i perioden 2013-2015 fordelt på forretningsområder						
	2015		2014		2013¹⁾	
	1. be-handling	2. be-handling	1. be-handling	2. be-handling	1. be-handling	2. be-handling
Kundeservice	27	1	58	9	32	8
Indsats	30	5	35	5	17	4
Inddrivelse	49	5	63	3	59	7
HR og Stab	4	0	4	0	0	0
IT	0	0	0	0	0	0
Økonomi	0	0	0	0	0	0
Ankesøjlen ²⁾	-	-	-	-	3	1
I alt	110	11	160	17	111	20

1) Dækker perioden 1. april 2013 til 31. december 2013.

2) Enheden er overflyttet til Skatteankestyrelsen pr. 1. januar 2014, hvorfor der ikke er registreret indsigelser siden 2013.

Bilag: Uddybende statistik for henvendelser til Borger- og retssikkerhedschefen i 2015

1. Indsigelser over sagsbehandlingen

1.1 Nye indsigelser

I 2015 modtog SKAT 233 nye indsigelser til behandling, jf. tabel 1. Der er tale om et fald på 89 indsigelser i forhold til 2014, hvor SKAT modtog 322 nye indsigelser. Faldet i antallet af nye indsigelser fortsætter dermed, idet antallet af nye indsigelser er faldet siden 2011, hvor SKAT modtog 499 nye indsigelser.

En af årsagerne til det fortsatte fald i antallet af indsigelser skal findes i den opstramning af visiteringen af henvendelser, som blev påbegyndt i 2014, og som er fortsat gennem hele 2015. Opstramningen har medført et større fokus på, at alene henvendelser omfattet af retningslinjerne for behandling af indsigelser bliver behandlet som en indsigelse.

Som det også fremgår af tabel 1, har Borger- og retssikkerhedschefen modtaget 25 nye indsigelser til behandling i 2015, hvilket svarer til knap 11 procent af de indsigelser, som SKAT afsluttede behandlingen af i 2015.

Tabel 1: Nye indsigelser modtaget i perioden 2011-2015

	2015	2014	2013	2012	2011
1. behandling	233	322	414	438	499
2. behandling	25	44	68	57	53
I alt	258	366	482	495	552

Tabel 2 viser, at indsigelserne modtaget i SKAT primært vedrører forretningsområderne Kundeservice, Indsats og Inddrivelse, hvilket hænger sammen med, at disse forretningsområder har den direkte kontakt til borgere og virksomheder.

Tabel 2: Nye indsigelser modtaget i SKAT i 2013-2015 fordelt på forretningsområder

Forretningsområde	2015		2014		2013 ¹⁾	
	Antal	%	Antal	%	Antal	%
Kundeservice	53	22,75 %	106	32,92 %	109	33,64 %
Indsats	57	24,46 %	70	21,74 %	66	20,37 %
Inddrivelse	116	49,79 %	135	41,93 %	143	44,14 %
HR og Stab	7	3,00 %	10	3,11 %	1	0,31 %
IT	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %
Økonomi	0	0,00 %	1	0,31 %	0	0,00 %
Ankesøjlen ²⁾	-	-	-	-	5	1,54 %
I alt	233	100,00 %	322	100,00 %	324	100,00 %

1) Dækker perioden 1. april 2013 til 31. december 2013.

2) Enheden er overflyttet til Skatteankestyrelsen pr. 1. januar 2014, hvorfor der ikke er registreret indsigelser siden 2013.

Borger- og retssikkerhedschefen har også modtaget flest indsigelser vedrørende forretningsområderne Kundeservice, Indsats og Inddrivelse, jf. tabel 3. I forhold til antallet af afsluttede indsigelser i SKAT oplever Indsats, at den største andel af afsluttede indsigelser bliver indbragt til 2. behandling hos Borger- og retssikkerhedschefen. Det ses således, at ni ud af 67 afsluttede indsigelser i Indsats er blevet indbragt for Borger- og retssikkerhedschefen, svarende til godt 13 procent af de afsluttede indsigelser ekskl. tilbagekaldte og henlagte indsigelser.

Tabel 3: Nye indsigelser modtaget hos Borger- og retssikkerhedschefen i 2013-2015 fordelt på forretningsområder

Forretningsområde	2015		2014		2013 ¹⁾	
	Antal	%	Antal	%	Antal	%
Kundeservice	3	12,00 %	15	34,09 %	16	27,59 %
Indsats	9	36,00 %	11	25,00 %	14	24,14 %
Inddrivelse	12	48,00 %	15	34,09 %	26	44,83 %
HR og Stab	1	4,00 %	3	6,82 %	1	1,72 %
IT	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %
Økonomi	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %
Ankesøjlen ²⁾	-	-	-	-	1	1,72 %
I alt	25	100,00 %	44	100,00 %	58	100,00 %

1) Dækker perioden 1. april 2013 til 31. december 2013.

2) Enheden er overflyttet til Skatteankestyrelsen pr. 1. januar 2014, hvorfor der ikke er registreret indsigelser siden 2013.

Indsigelserne bliver opgjort for de enkelte afdelinger inden for hvert forretningsområde, jf. tabel 4 og 5. Det skal især bemærkes, at antallet af indsigelser vedrørende Inddrivelse, Betaling og Regnskab er steget fra 19 i 2014 til 32 i 2015, hvilket især skyldes problemer med Et Fælles Inddrivelsessystem (EFI) og Skattekontoen.

Tabel 4: Nye indsigelser modtaget i SKAT i 2013-2015 fordelt på afdelinger

Forretningsområde	2015		2014		2013 ¹⁾	
	Antal	%	Antal	%	Antal	%
Kundeservice:						
Afgørelser og sanktioner ²⁾	-	-	-	-	16	14,68 %
Udvikling	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %
Vejledning ³⁾	2	3,77 %	3	2,83 %	25	22,94 %
Ejendom	6	11,32 %	20	18,87 %	3	2,75 %
Erhverv	5	9,43 %	6	5,66 %	14	12,84 %
Kundecenter	21	39,62 %	33	31,13 %	13	11,93 %
Motor	8	15,09 %	13	12,26 %	14	12,84 %
Person	7	13,21 %	29	27,36 %	21	19,27 %
Told ⁴⁾	2	3,77 %	2	1,89 %	3	2,75 %
Udland ⁵⁾	2	3,77 %	-	-	-	-
I alt	53	100,00 %	106	100,00 %	109	100,00 %
Indsats:						
Borgere	7	12,28 %	9	12,86 %	10	15,15 %
Indsatsplanlægning og -analyse	2	3,51 %	0	0,00 %	0	0,00 %
Mellemstore virksomheder	9	15,79 %	7	10,00 %	12	18,18 %
Mindre virksomheder	14	24,56 %	15	21,43 %	9	13,64 %
Visitering og kontrol	10	17,54 %	16	22,86 %	7	10,61 %
Store selskaber	0	0,00 %	1	1,43 %	1	1,52 %
Told og afgifter	10	17,54 %	15	21,43 %	14	21,21 %
Særlig kontrol	5	8,77 %	7	10,00 %	13	19,70 %
I alt	57	100,00 %	70	100,00 %	66	100,00 %
Inddrivelse:						
Betaling og inddrivelse	2	1,72 %	13	9,63 %	1	0,70 %
Betaling og regnskab	32	27,59 %	19	14,07 %	11	7,69 %
Erhvervsrestancer	13	11,21 %	15	11,11 %	32	22,38 %
Fogeder	27	23,28 %	28	20,74 %	19	13,29 %
Personrestancer	42	36,21 %	60	44,44 %	80	55,94 %
I alt	116	100,00 %	135	100,00 %	143	100,00 %
HR og Stab:						
HR	0	0,00 %	1	10,00 %	0	0,00 %
HR og stab	0	0,00 %	0	0,00 %	1	100,00 %
Juridisk administration	6	85,71 %	7	70,00 %	0	0,00 %

Jura	1	14,29 %	2	20,00 %	0	0,00 %
I alt	7	100,00 %	10	100,00 %	1	100,00 %
IT:						
IT drift	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %
Udvikling og projekter	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %
I alt	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %
Økonomi:						
Koncernservice	0	0,00 %	1	100,00 %	0	0,00 %
Økonomi- og virksomhedsstyring	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %
BI og Analyse	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %
Forretningsudvikling	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %
Økonomisk koordinering	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %
I alt	0	0,00 %	1	100,00 %	0	0,00 %
Ankesøjlen:6)						
I alt	-	-	-	-	5	100,00 %

1) Dækker perioden 1. april 2013 til 31. december 2013.

2) ”Afgørelser og sanktioner” er overflyttet til ”Juridisk Administration”, hvorfor der ikke er registreret indsigelser siden 2013.

3) Nedlagt pr. 1. maj 2015.

4) Overflyttet til Indsats, Told og Afgifter pr. 1. marts 2015.

5) Oprettet pr. 1. maj 2015.

6) Ankesøjlen er overflyttet til Skatteankestyrelsen, hvorfor der ikke er registreret indsigelser siden 2013.

Tabel 5: Nye indsigelser modtaget hos Borger- og retssikkerhedschefen i 2013-2015 fordelt på afdelinger

Forretningsområde	2015		2014		2013 ¹⁾	
	Antal	%	Antal	%	Antal	%
Kundeservice:						
Afgørelser og sanktioner ²⁾	-	-	-	-	2	12,50 %
Udvikling	0	0,00 %	0	0,00 %	1	6,25 %
Vejledning ³⁾	0	0,00 %	1	6,67 %	1	6,25 %
Ejendom	0	0,00 %	7	46,67 %	0	0,00 %
Erhverv	0	0,00 %	1	6,67 %	3	18,75 %
Kundecenter	1	33,33 %	2	13,33 %	8	50,00 %
Motor	1	33,33 %	0	0,00 %	1	6,25 %
Person	0	0,00 %	4	26,67 %	0	0,00 %
Told ⁴⁾	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %
Udland ⁵⁾	1	33,33 %	-	-	-	-
I alt	3	100,00 %	15	100,00 %	16	100,00 %
Indsats:						
Borgere	0	0,00 %	1	9,09 %	2	14,29 %
Indsatsplanlægning og -analyse	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %

Mellemstore virksomheder	0	0,00 %	3	27,27 %	3	21,43 %
Mindre virksomheder	3	33,33 %	0	0,00 %	2	14,29 %
Visitering og kontrol	1	11,11 %	1	9,09 %	1	7,14 %
Store selskaber	0	0,00 %	1	9,09 %	1	7,14 %
Told og afgifter	2	22,22 %	2	18,18 %	1	7,14 %
Særlig kontrol	3	33,33 %	3	27,27 %	4	28,57 %
I alt	9	100,00 %	11	100,00 %	14	100,00 %
Inddrivelse:						
Betaling og inddrivelse	1	8,33 %	0	0,00 %	0	0,00 %
Betaling og regnskab	2	16,67 %	2	13,33 %	1	3,85 %
Erhvervsrestancer	2	16,67 %	3	20,00 %	9	34,62 %
Fogeder	5	41,67 %	5	33,33 %	7	26,92 %
Personrestancer	2	16,67 %	5	33,33 %	9	34,62 %
I alt	12	100,00 %	15	100,00 %	26	100,00 %
HR og Stab:						
HR	0	0,00 %	0	0,00 %	1	100,00 %
HR og stab	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %
Juridisk administration	1	100,00 %	2	66,67 %	0	0,00 %
Jura	0	0,00 %	1	33,33 %	0	0,00 %
I alt	1	100,00 %	3	100,00 %	1	100,00 %
IT:						
IT drift	0	0,00 %	0	100,00 %	0	100,00 %
Udvikling og projekter	0	0,00 %	0	100,00 %	0	100,00 %
I alt	0	0,00 %	0	100,00 %	0	100,00 %
Økonomi:						
Koncernservice	0	0,00 %	0	100,00 %	0	100,00 %
Økonomi- og virksomhedsstyring	0	0,00 %	0	100,00 %	0	100,00 %
BI og Analyse	0	0,00 %	0	100,00 %	0	100,00 %
Forretningsudvikling	0	0,00 %	0	100,00 %	0	100,00 %
Økonomisk koordinering	0	0,00 %	0	100,00 %	0	100,00 %
I alt	0	0,00 %	0	100,00 %	0	100,00 %
Ankesøjlen:6)						
I alt	-	-	-	-	1	100,00 %

1) Dækker perioden 1. april 2013 til 31. december 2013.

2) "Afgørelser og sanktioner" er overflyttet til "Juridisk Administration", hvorfor der ikke er registreret indsigelser siden 2013.

3) Nedlagt pr. 1. maj 2015.

4) Overflyttet til Indsats, Told og Afgifter pr. 1. marts 2015.

5) Oprettet pr. 1. maj 2015.

6) Ankesøjlen er overflyttet til Skatteankestyrelsen, hvorfor der ikke er registreret indsigelser siden 2013.

1.2 Afsluttede indsigelser

I 2015 afsluttede SKAT behandlingen af 257 indsigelser, heraf blev 247 indsigelser afsluttet med et svar til den, der har klaget, mens ti indsigelser blev afsluttet ved, at indsigelsen blev tilbagekaldt eller henlagt, jf. tabel 6.

Tabel 6: Afsluttede indsigelser i SKAT i 2013-2015 fordelt på forretningsområder

Forretningsområde	2015		2014		2013 ¹⁾	
	Antal	%	Antal	%	Antal	%
Kundeservice ²⁾	56	21,79 %	111	35,69 %	93	33,21 %
Indsats ³⁾	69	26,85 %	57	18,33 %	54	19,29 %
Inddrivelse ⁴⁾	122	47,47 %	135	43,41 %	128	45,71 %
HR og Stab ⁵⁾	9	3,50 %	8	2,57 %	0	0,00 %
IT	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %
Økonomi ⁶⁾	1	0,39 %	0	0,00 %	0	0,00 %
Ankesøjlen ⁷⁾	-	-	-	-	5	1,79 %
I alt	257	100,00 %	311	100,00 %	280	100,00 %
Heraf tilbagekaldt/ henlagt	10	-	5	-	3	-

1) Dækker perioden 1. april 2013 til 31. december 2013.

2) Fem indsigelser i Kundeservice er tilbagekaldt i 2015, mens én indsigelse er tilbagekaldt i både 2014 og 2013.

3) I Indsats er én indsigelse tilbagekaldt og én indsigelse er henlagt i 2015. I 2014 er to indsigelser tilbagekaldt, og én indsigelse er henlagt, mens én indsigelse er tilbagekaldt i 2013.

4) Én indsigelse i Inddrivelse er tilbagekaldt i både 2015 og 2014.

5) I HR og Stab er én indsigelse tilbagekaldt i 2015.

6) I Økonomi er én indsigelse henlagt i 2015.

7) Ankesøjlen er overflyttet til Skatteankestyrelsen, hvorfor der ikke er behandlet indsigelser siden 2013. Én indsigelse i Ankesøjlen er tilbagekaldt i 2013.

Borger- og retssikkerhedschefen afsluttede behandlingen af 27 indsigelser i 2015, jf. tabel 7.

Tabel 7: Afsluttede indsigelser hos Borger- og retssikkerhedschefen i 2013-2015 fordelt på forretningsområder

Forretningsområde	2015		2014		2013 ¹⁾	
	Antal	%	Antal	%	Antal	%
Kundeservice	2	7,41 %	17	37,78 %	14	27,45 %
Indsats	11	40,74 %	11	24,44 %	11	21,57 %
Inddrivelse	13	48,15 %	14	31,11 %	24	47,06 %
HR og Stab	1	3,70 %	3	6,67 %	1	1,96 %
IT	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %
Økonomi	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %
Ankesøjlen ²⁾	-	-	-	-	1	1,96 %
I alt	27	100,00 %	45	100,00 %	51	100,00 %

1) Dækker perioden 1. april 2013 til 31. december 2013.

2) Ankesøjlen er overflyttet til Skatteankestyrelsen, hvorfor der ikke er behandlet indsigelser siden 2013.

1.3 Sagsbehandlingstid

Målet er, at en indsigelse over SKATs sagsbehandling bliver afsluttet senest seks uger efter modtagelsen af indsigelsen fra SKATs visiteringsenhed. Undtagelsesvis kan der fastsættes en sagsbehandlingstid på otte uger, eksempelvis i forbindelse med sommerferie og juleferie. Hvis sagsbehandlingstiden ikke kan overholdes, skal klageren have besked herom sammen med information om, hvornår behandlingen af indsigelsen forventes at blive afsluttet.

Den udmeldte sagsbehandlingstid blev nået i 135 sager hos SKAT, svarende til knap 55 procent af de afsluttede indsigelser i 2015, når de tilbagekaldte og henlagte indsigelser ikke regnes med, jf. tabel 8. Der er tale om et lille fald på godt fire procentpoint i forhold til 2014, hvor sagsbehandlingsfristen blev overholdt i godt 59 procent af de afsluttede indsigelser.

Tabel 8: Overholdt sagsbehandlingstid i SKAT i 2013-2015 fordelt på forretningsområder

Forretningsområde	2015		2014		2013 ¹⁾	
	Antal	%	Antal	%	Antal	%
Kundeservice	37	72,55 %	82	74,55 %	30	32,61 %
Indsats	31	46,27 %	12	22,22 %	17	32,07 %
Inddrivelse	64	52,89 %	81	60,45 %	95	74,22 %
HR og Stab	3	37,50 %	6	75,00 %	0	0,00 %
IT	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %
Økonomi	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %
Ankesøjlen ²⁾	-	-	-	-	4	100,00 %
I alt	135	54,66 %	181	59,15 %	146	52,71 %

1) Dækker perioden 1. april 2013 til 31. december 2013.

2) Ankesøjlen er overflyttet til Skatteankestyrelsen, hvorfor der ikke er behandlet indsigelser siden 2013.

Hos Borger- og retssikkerhedschefen blev den udmeldte sagsbehandlingstid nået i 18 indsigelser, svarende til knap 67 procent af de afsluttede indsigelser i 2015, jf. tabel 9. Der er tale om et lille fald på godt to procentpoint i forhold til 2014, hvor knap 69 procent af indsigelserne blev afsluttet inden for fristen.

Tabel 9: Overholdt sagsbehandlingstid hos Borger- og retssikkerhedschefen i 2013-2015 fordelt på forretningsområder

Forretningsområde	2015		2014		2013 ¹⁾	
	Antal	%	Antal	%	Antal	%
Kundeservice	2	100,00 %	15	88,24 %	9	64,29 %
Indsats	9	81,82 %	4	36,36 %	9	81,82 %
Inddrivelse	6	46,15 %	10	71,43 %	17	70,83 %
HR og Stab	1	100,00 %	2	66,67 %	1	100,00 %
IT	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %
Økonomi	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %
Ankesøjlen ²⁾	-	-	-	-	0	0,00 %
I alt	18	66,67 %	31	68,89 %	36	70,59 %

1) Dækker perioden 1. april 2013 til 31. december 2013.

2) Ankesøjlen er overflyttet til Skatteankestyrelsen, hvorfor der ikke er behandlet indsigelser siden 2013.

1.4 Kritik og henstillinger

En indsigelse over SKATs sagsbehandling kan føre til, at der udtrykkes beklagelse eller kritik af en mangelfuld eller fejlagtig sagsbehandling hos SKAT. Desuden kan det henstilles, at der fremadrettet sker ændringer af SKATs arbejdsprocesser, systemer mv.

Ved en gennemgang af indsigelserne ses det, at 110 af de afsluttede indsigelser hos SKAT gav anledning til beklagelser og/eller henstillinger fra direktøren i forhold til forretningsområdets egen sagsbehandling. Dette svarer til beklagelser og/eller henstillinger i knap 45 procent af de afsluttede indsigelser i 2015, når de tilbagekaldte og henlagte indsigelser ikke regnes med, jf. tabel 10. Der er tale om et fald i andelen af indsigelser, der gav anledning til kritik, på knap otte procentpoint i forhold til 2014, hvor 160 indsigelser gav anledning til kritik, svarende til godt 52 procent af de afsluttede indsigelser.

Tabel 10: Indsigelser med beklagelser og/eller henstillinger i SKAT i 2013-2015 fordelt på forretningsområder

Forretningsområde	2015		2014		2013 ¹⁾	
	Antal	%	Antal	%	Antal	%
Kundeservice	27	52,94 %	58	52,73 %	32	34,78 %
Indsats	30	44,78 %	35	64,81 %	17	32,08 %
Inddrivelse	49	40,50 %	63	47,01 %	59	46,09 %
HR og Stab	4	50,00 %	4	50,00 %	0	0,00 %
IT	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %
Økonomi	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %
Ankesøjlen ²⁾	-	-	-	-	3	75,00 %
I alt	110	44,53 %	160	52,29 %	111	40,07 %

1) Dækker perioden 1. april 2013 til 31. december 2013.

2) Ankesøjlen er overflyttet til Skatteankestyrelsen, hvorfor der ikke er behandlet indsigelser siden 2013.

Hos Borger- og retssikkerhedschefen gav 11 af de afsluttede indsigelser i 2015 anledning til kritik og/eller henstillinger i forhold til SKATs sagsbehandling. Dette svarer til kritik og/eller henstillinger i knap 41 procent af de afsluttede indsigelser, jf. tabel 11. Der er tale om en stigning i andelen af indsigelser, der gav anledning til kritik og/eller henstillinger, på knap tre procentpoint i forhold til 2014, hvor knap 38 procent af indsigelser gav anledning til kritik.

Tabel 11: Indsigelser med beklagelser og/eller henstillinger hos Borger- og retssikkerhedschefen i 2013-2015 fordelt på forretningsområder

Forretningsområde	2015		2014		2013 ¹⁾	
	Antal	%	Antal	%	Antal	%
Kundeservice	1	50,00 %	9	52,94 %	8	57,14 %
Indsats	5	45,45 %	5	45,45 %	4	36,36 %
Inddrivelse	5	38,46 %	3	21,43 %	7	29,17 %
HR og Stab	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %
IT	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %
Økonomi	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %
Ankesøjlen ²⁾	-	-	-	-	1	100,00 %
I alt	11	40,74 %	17	37,78 %	20	39,22 %

1) Dækker perioden 1. april 2013 til 31. december 2013.

2) Ankesøjlen er overflyttet til Skatteankestyrelsen, hvorfor der ikke er behandlet indsigelser siden 2013.

2. Øvrige henvendelser til visiteringsfunktionen

SKATs visiteringsfunktion modtager alle indsigelser over SKATs sagsbehandling. Visiteringsfunktionen har til opgave at registrere indsigelserne samt videresende disse til det relevante forretningsområde eller Borger- og retssikkerhedschefen. Desuden skal visiteringsfunktionen sende en kvittering til klageren med oplysning om forventet sagsbehandlingstid mv.

Herudover modtager visiteringsfunktionen en række henvendelser af vidt forskellig karakter, som altså ikke skal behandles som en indsigelse over SKATs sagsbehandling. Disse henvendelser bliver vurderet af visiteringsfunktionen og videresendt til rette forretningsområde i SKAT eller anden relevant myndighed.

Disse henvendelser kan eksempelvis vedrøre:

- Bemærkninger til forslag til afgørelser fra SKAT.
- Spørgsmål inden for SKATs sagsområde.
- Forslag til ændringer eller forbedringer i SKATs systemer, arbejdsprocesser mv.
- Manglende respons fra SKAT, fx lang ventetid på telefonen eller lang svartid på skriftlig henvendelse.

Antallet af øvrige henvendelser til visiteringsfunktionen i 2014 og 2015 fremgår af tabel 12. Det ses, at antallet af øvrige henvendelser er steget fra 784 henvendelser i 2014 til 903 henvendelser i 2015, dvs. en stigning på 119 henvendelser. Det må således formodes, at stigningen i antallet af øvrige henvendelser skal ses i sammenhæng med, at antallet af visiterede indsigelser er faldet.

Tabel 12: Antallet af øvrige henvendelser til visiteringsfunktionen i 2014-2015

Måned	2015	2014
Januar	63	43
Februar	93	41
Marts	101	40
April	90	55
Maj	72	53
Juni	67	93
Juli	51	89
August	57	55
September	96	113
Oktober	71	79
November	76	64
December	66	59
I alt	903	784

Fra medio 2015 begyndte visiteringsfunktionen at fordele øvrige henvendelser på de forretningsområder, som henvendelserne blev videresendt til. Resultatet fremgår af tabel 13, hvor det ses, at forretningsområderne Kundeservice og Inddrivelse modtog den største andel af øvrige henvendelser med henholdsvis 152 og 166, svarende til godt 76 procent af samtlige øvrige henvendelser.

Tabel 13: Antallet af øvrige henvendelser til visiteringsfunktionen i 2015 fordelt på forretningsområder¹⁾

Forretningsområde	Antal	%
Kundeservice	152	36,45 %
Indsats	52	12,47 %
Inddrivelse	166	39,81 %
HR og Stab	31	7,43 %
Øvrige	16	3,84 %
I alt	417	100,00 %

1) Fordelingen er alene foretaget for andet halvår af 2015.

3. Øvrige henvendelser til Borger- og retssikkerhedschefen

Borger- og retssikkerhedschefen modtager en række henvendelser af vidt forskellig karakter fra borgere, virksomheder, rådgivere, interesseorganisationer og medarbejdere i SKAT. Behandlingen af disse henvendelser afhænger af det konkrete indhold.

Eksterne henvendelser kan eksempelvis omfatte spørgsmål inden for SKATs sagsområde, klage over SKATs sagsbehandling, klage over manglende svar fra SKAT eller lang sagsbehandlingstid, klage over en afgørelse fra SKAT eller bemærkninger til SKATs systemer og arbejdsprocesser.

Interne henvendelser vedrører for det meste SKATs ønske om juridisk sparring om faglige problemstillinger samt udformningen af systemer og arbejdsprocesser.

Endelig modtager Borger- og retssikkerhedschefen en række forslag til love, bekendtgørelser og styresignaler i høring.

Antallet af henvendelser til Borger- og retssikkerhedschefen i 2014 og 2015 fremgår af tabel 14. Som det ses, er antallet af henvendelser steget fra 333 i 2014 til 420 i 2015, dvs. en stigning på 87 henvendelser. Især antallet af interne henvendelser er steget, men også antallet af love, bekendtgørelser mv. samt antallet af styresignaler er steget.

Tabel 14: Antallet af henvendelser til Borger- og retssikkerhedschefen i 2014-2015

Henvendelsestype	2015	2014
Eksterne henvendelser	148	142
Interne henvendelser	59	21
Love, bekendtgørelser mv.	159	120
Styresignaler	50	40
Diverse	4	10
I alt	420	333

Når Borger- og retssikkerhedschefen modtager en ekstern henvendelse, som hun ikke selv har mulighed for at besvare, bliver henvendelsen videresendt til behandling i SKAT. I disse situationer anmoder Borger- og retssikkerhedschefen ofte om at modtage en kopi af SKATs svar til skatteyderen. Af tabel 15 fremgår det, hvilket forretningsområde eller organisatorisk enhed, som Borger- og retssikkerhedschefen har videresendt henvendelserne til. Som det ses, modtog Kundeservice og Inddrivelse det største antal henvendelser til behandling fra Borger- og retssikkerhedschefen i 2015.

Tabel 15: Behandling af eksterne henvendelser til Borger- og retssikkerhedschefen i 2014-2015

Forretningsområde/enhed	2015	2014
Kundeservice	34	47
Indsats	5	8
Inddrivelse	30	28
HR og stab	5	3
Visiteringsfunktionen	19	17
Sikkerhed	0	2
Departementet	1	2
Skatteankestyrelsen	3	0
Borger- og retssikkerhedschefen	60	40
I alt	157²⁾	147¹⁾

1) Fem henvendelser er behandlet i to forretningsområder/enheder, hvorfor det samlede tal er større end antallet af eksterne henvendelser.

2) Ni henvendelser er behandlet i to forretningsområder/enheder, hvorfor det samlede tal er større end antallet af eksterne henvendelser.

4. Afsluttede sager hos Folketingets Ombudsmand for Skatteministeriet

Det fremgår af Folketingets Ombudsmand beretning for 2015, at ombudsmanden har afsluttet 204 sager på Skatteministeriets område, jf. tabel 16. Der er tale om en stigning på 23 afsluttede sager i forhold til 2014, hvor Ombudsmanden afsluttede 181 sager på Skatteministeriets område.

Af de afsluttede sager er 39 sager blevet undersøgt, hvoraf otte sager er afsluttet med kritik, henstilling eller anbefaling. Af disse otte sager vedrører syv sager departementet og én sag Skatteankestyrelsen. Ombudsmanden har i 2015 undersøgt langt flere sager sammenlignet med 2014, hvor Ombudsmanden undersøgte 19 sager på Skatteministeriets område. I 2014 afsluttede Ombudsmanden seks sager med kritik, henstilling eller anbefaling fordelt med fire sager i departementet, én sag i Landsskatteretten og én sag i Skatteankestyrelsen.

I 142 sager har Ombudsmanden givet anden form for behandling og hjælp til borgerne, fx videresendelse af henvendelser til myndigheder samt besvarelse af forespørgsler, vejledning mv, mens 23 sager er blevet afvist af formelle grunde, fx klagerne var indgivet for sent eller sagerne vedrørte forhold uden for Ombudsmandens kompetence. På grund af en ny opgørelsesmetode hos Ombudsmanden er det ikke muligt at sammenligne direkte med tallene for 2014, hvor der alene skete en opgørelse af antallet af afviste sager. Antallet af afviste sager for 2014 udgjorde 162.

Tabel 16: Udfaldet af afsluttede ombudsmandssager i 2015 for Skatteministeriet¹⁾

	Undersøgelser		Anden form for behandling og hjælp til borgerne	Afvisninger af formelle grunde	Sager i alt
	Med kritik, henstilling, anbefalinger mv.	Uden kritik, henstilling, anbefalinger mv.			
Departementet	7	6	21	0	34
Landsskatteretten	0	5	5	4	14
Motorregistret	0	0	1	0	1
SKAT	0	8	96	18	122
Skatteankenævn	0	0	1	1	2
Skatteankestyrelsen	1	12	18	0	31
I alt	8	31	142	23	204

1) Kilde: Folketingets Ombudsmands beretning for 2015, side 115.