

Juli 2020

3,9 mio. vejlednings- henvendelser med høj tilfredshed hvert år

Skatteforvaltningen modtager hvert år ca. 3,9 mio. henvendelser fra borgere og virksomheder. Målinger viser, at borgere og virksomheder i høj grad er tilfredse med vejledningen.

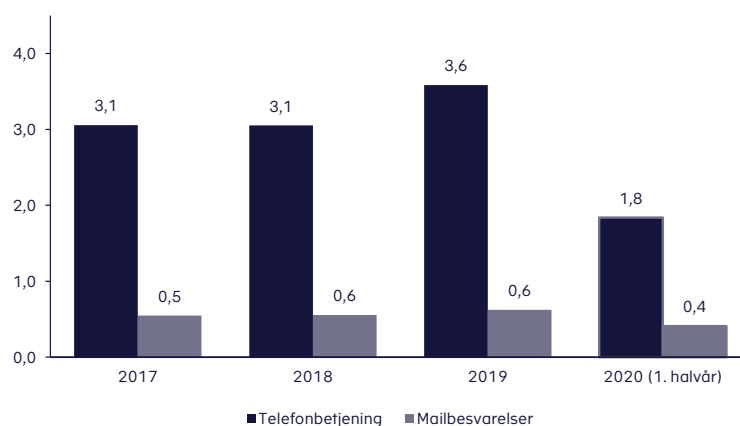
Med omtrent 3,9 mio. årlige henvendelser spiller vejledningsindsatsen en central rolle i Skatteforvaltningens kerneopgave med at sikre, at der betales korrekte skatter og afgifter. Skatteforvaltningen arbejder derfor løbende på at optimere behandlingen af de konkrete henvendelser fra borgere og virksomheder.

I slutningen af 2016 indførte Skatteforvaltningen således nye tilfredshedsmålninger for at styrke evalueringen og selve vejledningsindsatsen. De nye målinger giver blandt andet mulighed for løbende at optimere og justere vejledningen i realtid og gennem direkte dialog med borgere og virksomheder.

Samlet modtog Skatteforvaltningen i perioden fra 2017 til første halvår af 2020 i alt 13,7 mio. vejledningshenvendelser fordelt på 11,6 mio. telefoniske henvendelser og 2,1 mio. henvendelser via mail, jf. figur 1.

Skatteforvaltningens vejledningssamtaler varede i gennemsnit 7,5 min. Det svarer til, at Skatteforvaltningen vejledte borgere og virksomheder via telefon udfbrudt i knap 600 uger i løbet af perioden fra 2017 til 2020 (1. halvår).

Figur 1. Vejledningshenvendelser, 2017-2020 (1. halvår), mio. henvendelser



Kilde: Skattestyrelsen.

Anm.: 2020-tallene er for perioden 1. januar 2020 til og med d. 21. juni 2020.

13,7 mio.

Henvendelser 2017-2020 (1. halvår)

Antallet af henvendelser svarer til, at Skatteforvaltningen i gennemsnit hjælper alle skattepligtige borgere i Danmark 2,6 gange om året.

Høj tilfredshed med skattevejledning

Resultater fra målingerne i perioden 2017 til 2020 (1. halvår) viser et stabilt og højt tilfredsniveau for både telefonbetjening og mailbesvarelse med en samlet gennemsnitlig score på 4,1 ud af 5, hvor 5 er den højeste score, *jf. figur 2*.

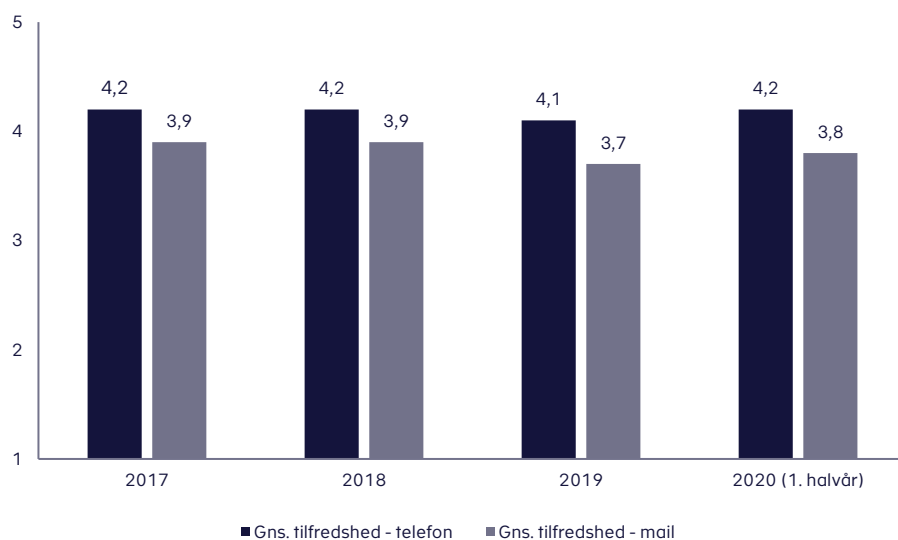
Målingerne viser en anelse højere tilfredshed med telefonbetjeningen, som udgør 84 pct. af alle vejledningshenvendelser med en samlet tilfredsscore på 4,2. Tilfredshedsscoren for mailbesvarelse, der består af de resterende 16 pct. af vejledningshenvendelserne, ligger en smule lavere med en gennemsnitlig score på 3,9 i perioden, *jf. figur 2*.

4,1

Gennemsnitlig score for 2017-2020 (1. halvår)

I perioden 2017 til 2020 var den gennemsnitlige tilfredshedsscore for telefonbetjening og mailbesvarelse på 4,1 ud af 5, hvor 5 er den højeste score.

Figur 2. Tilfredhedsmåling – Skatteforvaltningens vejledning, 2017-2020 (1. halvår)



Kilde: Skattestyrelsen.

Anm.: 2020-tallene er for perioden 1. januar 2020 til og med d. 21. juni 2020.

Boks 1. Håndtering af vejledningshenvendelser til Skatteforvaltningen

Skatteforvaltningen består af syv styrelser, hvoraf de fem – Skattestyrelsen, Motorstyrelsen, Vurderingsstyrelsen, Toldstyrelsen og Gældsstyrelsen – vejleder borgere og virksomheder. Vejledningen kan vedrøre fx personlige skatteforhold, import af varer, afvikling af gæld til det offentlige eller registrering af motorkøretøjer.

Det er muligt at rette henvendelse til Skatteforvaltningens styrelser via telefon og mail. Der håndteres 15.500 henvendelser hver dag i Skatteforvaltningen. Langt størstedelen af de henvendelser, der kommer, håndteres i første omgang i Skattestyrelsens kundecenter, der har 450 ansatte.

Mål om høj tilfredshed

Skatteforvaltningens arbejde med at forbedre vejledningsindsatsen er en løbende proces for hele tiden at sikre, at borgere og virksomheder har adgang til den mest kompetente, effektive og pålidelige hjælp og vejledning som muligt.

Derfor er det Skatteforvaltningens målsætning, at den vejledning borgere og virksomheder modtager på telefon og mail, er af høj kvalitet. Udover vejledningen via telefon og mail består Skatteforvaltningens vejledningsindsats også af kampagner målrettet både borgere og virksomheder.

Boks 2. Tilfredshedsmåling af vejledningsindsatsen

Skatteforvaltningens vejledningshenvendelser afsluttes med, at borgere og virksomheder tilbydes at deltage i en kort tilfredshedsundersøgelse for at evaluere den netop overståede vejledning.

Tilfredshedsundersøgelsen bygger på en 1-5-skala, hvor 5 er den højeste score.

I alt består undersøgelsen af 5 spørgsmål, som dækker følgende:

1) Generel tilfredshed, 2) Ventetid, 3) Forståelighed, 4) Venlighed, 5) Hjælp det?