

August 2020

Borger- og retssikkerhedschefen

# **Borger- og retssikker- hedschefens beretning for 2019**



# Indholdsfortegnelse

Borger- og retssikkerhedschefens beretning for 2019 .....	2
Forord .....	3
Udvalgte emner fra årets henvendelser .....	5
Sagsbehandlingstid og kvittering .....	5
Kommunikation .....	9
Gældsinddrivelse .....	12
Henvendelser i tal .....	15
Nye indsigelser .....	15
Afsluttede indsigelser .....	17
Øvrige henvendelser til Borger- og retssikkerhedschefen .....	20

## **Borger- og retssikkerhedschefens beretning for 2019**

I overensstemmelse med retningslinjerne for behandling af indsigelser over Skatteforvaltningens behandling af spørgsmål, som ikke er afgørelser (SKM2018.349.SKTST), afgives hermed Borger- og retssikkerhedschefens beretning for 2019.

Beretningen bliver sendt til skatteministeren, ligesom den bliver offentliggjort på Borger- og retssikkerhedschefens hjemmeside.

## Forord

Beretningsåret 2019 har om noget været et skifteår i Borger- og retssikkerhedschefens funktion. Således tiltrådte jeg den 1. juni 2019 for at afløse Margrethe Nørgaard som Borger- og retssikkerhedschef. Margrethe Nørgaard har været Borger- og retssikkerhedschef siden funktionens oprettelse i 2006, og har gennem en enorm arbejdsindsats opbygget en funktion og et sekretariat, som har en særlig status og er højt respekteret i Skatteforvaltningen. Dette arbejde vil jeg naturligvis bygge videre på.

Borger- og retssikkerhedschefen fungerer selvstændigt og uafhængigt af hele Skatteministeriets koncern, og har overordnet til formål at forankre og udbrede kendskabet til retssikkerhed som et bærende værdigrundlag i Skatteministeriets arbejde. Dette overordnede formål udmøntes ved, at Borger- og retssikkerhedschefen varetager en række opgaver, bl.a.:

- Foreslå og gennemføre initiativer, der sætter fokus på retssikkerhed.
- Deltage i projektarbejde mv. som retssikkerhedsekspert.
- Sparringspartner i forhold til Skatteforvaltningens medarbejdere.
- Iværksætte egen drift-undersøgelser.
- Udarbejde redegørelser om retssikkerhedsmæssige problemstillinger.
- Behandle indsigelser over sagsbehandlingen i medfør af retningslinjerne i [SKM2018.349.SKTST](#) i anden instans for alle styrelserne i Skatteforvaltningen.

Ovennævnte indebærer både en række opgaver, som er bundne – for eksempel at behandle indsigelsessager i anden instans – og opgaver, hvor jeg som Borger- og retssikkerhedschef er mere frit stillet i min prioritering – for eksempel iværksættelse af egen drift-undersøgelser. For så vidt angår de opgaver, hvor jeg er stillet mere frit, vil jeg som ny Borger- og retssikkerhedschef blandt andet have fokus på nogle overordnede temaer, som jeg finder relevante rent retssikkerhedsmæssigt, og hvor mit arbejde kan skabe størst mulig værdi både for borgere og virksomheder og for Skatteforvaltningen.

Et af disse temaer er sammenhængskraften mellem de syv styrelser i Skatteforvaltningen. Som bekendt blev der gennemført en større organisationsændring medio 2018, hvor SKAT blev opdelt i de syv specialiserede styrelser, der i dag udgør Skatteforvaltningen. Styrelserne er således samlet i en fælles juridisk forvaltningsmyndighed, hvilket ifølge Skatteforvaltningens hjemmeside kan sikre, at borgere og virksomheder altid får de svar, der er brug for, da de syv styrelser samarbejder på tværs af Skatteforvaltningen.

Med udgangen af 2019 har de syv styrelser og Skatteforvaltningen eksisteret i halvandet år, og det er relevant at se på, hvordan samarbejdet mellem styrelserne fungerer, når en borger eller en virksomhed har en sag, hvor flere styrelser er involveret. Blandt andet på den baggrund har jeg iværksat en egen drift-undersøgelse af samarbejdet mellem Skattestyrelsen og Gældsstyrelsen vedrørende tvangsinddrivelse i tilfælde, hvor borgeren/virksomheden har søgt om henstand med betalingen af skat i forbindelse med en klagesag.

Et andet overordnet tema, som jeg har fokus på, er Skatteforvaltningens kommunikation i bred forstand. Udover det helt grundlæggende – at Skatteforvaltningen skriver til borgere og virksomheder på en forståelig og klar måde, og at borgere skal kunne forstå, hvordan Skatteforvaltningen træffer afgørelser – bør der

også være fokus på måden, hvorpå man kommunikerer med borgere og virksomheder. Der har således været flere eksempler på, at Skatteforvaltningen i deres kommunikation anvender mange forskellige kommunikationskanaler, hvilket kan skabe forvirring og manglende overblik hos skatteyderne. Det er min opfattelse, at det skal være nemt for borgere og virksomheder at finde ud af, hvordan man kommunikerer med Skatteforvaltningen. For blandt andet at undersøge dette har jeg iværksat en egen drift-undersøgelse af Skatteforvaltningens kommunikationskanaler med fokus på, hvordan de forskellige kanaler anvendes og hvilke retningslinjer, der eksisterer for anvendelsen.

Begge de nævnte egen drift-undersøgelser forventes afsluttet i 2020. Men i min prioritering vil jeg også efter afslutningen af de konkrete undersøgelser have fokus på de to overordnede temaer om henholdsvis sammenhængskraften mellem de syv styrelser og Skatteforvaltningens kommunikation.

Nicolai Pii

Borger- og retssikkerhedschef

## Udvalgte emner fra årets henvendelser

I denne del af beretningen gennemgås udvalgte henvendelser fra borgere og virksomheder. I år vil der i gennemgangen være fokus på følgende tre emner, som har givet anledning til mange henvendelser fra borgere og virksomheder, og som også har almen interesse:

- Sagsbehandlingstid og kvittering
- Kommunikation
- Gældsinddrivelse

### Sagsbehandlingstid og kvittering

Det er vigtigt, at Skatteforvaltningen har fokus på sagsbehandlingstiderne, idet det kan have store økonomiske og personlige konsekvenser for en borger eller virksomhed, hvis behandlingen af en sag trækker ud. Desuden kan lange sagsbehandlingstider og manglende underretning af en borger eller virksomhed om sagens forløb føre til mindre tilfredshed med og tillid til Skatteforvaltningen.

#### Ikke lovbestemte sagsbehandlingsfrister

Der er som hovedregel ikke fastsat lovbestemte krav til sagsbehandlingstiden på Skatteforvaltningens område. Det følger imidlertid af princippet om god forvaltningsskik, at sager skal behandles så hurtigt, som det er muligt og forsvarligt.

Om sagsbehandlingstiden har været rimelig, beror på en konkret vurdering, hvor der lægges vægt på sagens art og de konkrete omstændigheder i den enkelte sag.

At Skatteforvaltningen har utilstrækkelige ressourcer, eller at der på et sagsområde kommer flere sager end forventet, kan ikke bevirke en forlængelse af den tid, som i almindelighed må anses for en acceptabel sagsbehandlingstid på området.

#### Mere end tre års sagsbehandlingstid var for lang

Da en borger anmodede om fradrag i grundværdien for forbedringer, tog det mere end tre år, før daværende SKAT Ejendom (nu Vurderingsstyrelsen) traf afgørelse i sagen. Sagsbehandlingstiden skyldtes dels, at der på samme tidspunkt blev behandlet et stort antal lignende sager med begrænsede ressourcer og dels, at flere ejendomme i samme udstykning blev behandlet samtidig, og hvor SKAT Ejendom ønskede at sende afgørelse til alle ejere samtidig.

Borger- og retssikkerhedschefen fandt, at det samlede tidsmæssige forløb for behandlingen af anmodningen var kritisabelt og burde have været afsluttet på et tidligere tidspunkt.

Det er Skatteforvaltningens ansvar at sikre, at en sag er tilstrækkeligt oplyst til, at der kan træffes en afgørelse på et korrekt og fyldestgørende grundlag. Skatteforvaltningen skal derfor sørge for, at alle relevante oplysninger fremskaffes og inddrages i sagen. Sagsoplysningen skal naturligvis ske så hurtigt, som det er muligt og forsvarligt.

Skatteforvaltningen har også ansvaret for at sikre fremdrift i sagerne, så de ikke ligger i længere tid og for at sikre, at sager ikke bliver glemt.

**Fejl førte til lang sagsbehandlingstid**

Daværende SKAT modtog en varslings fra en kommune om, at der var sket ændringer på en ejendom. Der gik imidlertid mere end to år efter modtagelsen af varslingen, inden det daværende SKAT sendte en afgørelse om genoptagelse af ejendomsvurderingen.

Direktøren beklagede den lange sagsbehandlingstid. Direktøren oplyste, at varslinger normalt bliver behandlet i takt med, at de modtages, så det beroede på en beklagelig fejl, at borgeren ikke tidligere havde modtaget en afgørelse om genoptagelse af ejendomsvurderingen.

I visse sager er Skatteforvaltningen i deres sagsbehandling afhængig af andre myndigheder eller samarbejdspartnere. I sådanne sager kan en længere sagsbehandlingstid være acceptabel, men det er i sidste ende Skatteforvaltningen, der er ansvarlig for, at sagen behandles inden for en rimelig tid.

**Undersøgelse hos ekstern samarbejdspart førte til længere sagsbehandlingstid**

En borger fik udtaget en forsendelse til kontrol af Toldstyrelsen. Borgeren fik oplyst en sagsbehandlingstid på højst tre uger. Samtidig fik borgeren oplyst, at indholdet af forsendelsen var sendt til yderligere undersøgelse hos en ekstern samarbejdspartner på grund af mistanke om dopingstoffer. Efter flere rykkest fra borgeren tog Toldstyrelsen kontakt til den eksterne samarbejdspartner fire måneder efter udtagelsen af forsendelsen til kontrol. På dette tidspunkt var sagen endnu ikke færdigbehandlet. Først efter yderligere 14 dage var sagen færdigbehandlet.

Tolddirektøren beklagede den lange sagsbehandlingstid, uanset at udførelse af analyser hos eksterne samarbejdspartnere altid vil forlænge sagsbehandlingstiden.

På baggrund af borgerens henvendelse besluttede Toldstyrelsen af revurdere deres opfølgning i forbindelse med sager, som sendes til eksterne samarbejdspartnere, så det sikres, at Toldstyrelsen modtager svar så hurtigt som muligt.

**Svar eller kvittering til parten inden en måned**

Hvis Skatteforvaltningen som følge af sagens karakter eller den almindelige sagsbehandlingstid ikke kan træffe afgørelse inden for kortere tid efter sagens modtagelse, bør Skatteforvaltningen give den, der er part i sagen, underretning om, hvorpå sagen beror og så vidt muligt oplysning om, hvornår Skatteforvaltningen regner med, at afgørelsen kan foreligge.

Parten bør under alle omstændigheder have et svar fra Skatteforvaltningen inden en måned efter sagens modtagelse. Træffer Skatteforvaltningen afgørelse i sagen inden en måned, udgøres svaret af afgørelsen. Er det ikke muligt at træffe afgørelse inden for denne frist, kan et foreløbigt svar til den pågældende bestå i, at Skatteforvaltningen bekræfter at have modtaget sagen og oplyser, hvorpå sagen beror og så vidt muligt, hvornår en afgørelse kan forventes at foreligge.

I de sager, som Borger- og retssikkerhedschefen har kendskab til, har Skatteforvaltningen sendt en kvittering til borgeren eller virksomheden hurtigt og inden for en måned efter modtagelsen af henvendelsen.

Det er naturligvis vigtigt, at Skatteforvaltningen løbende vurderer, om de sagsbehandlingstider, der meddeles en part i kvitteringsskrivelser, er realistiske. Sagsbehandlingstider vil således ofte ændre sig på forskellige sagsområder alt efter sagspres, ressourcer m.v. Hvis Skatteforvaltningen meddeler en part en urealistisk kort sagsbehandlingstid, vil det være med til at mindske tilliden til forvaltningen, ligesom der skal anvendes yderligere ressourcer i forhold til underretning af parter om længere sagsbehandlingstid, jf. straks nedenfor.

### Løbende underretning af parten

Hvis en sag trækker ud, og det alligevel ikke er muligt for Skatteforvaltningen at overholde den udmeldte sagsbehandlingstid, skal parten underrettes herom. Af underretningen skal det fremgå, hvorfor sagsbehandlingen trækker ud, og hvornår parten kan forvente at modtage et svar. Underretningen skal senest ske ved udløbet af den oplyste sagsbehandlingstid. Skatteforvaltningen bør dog så vidt muligt underrette parten, så snart forvaltningen kan konstatere, at den udmeldte sagsbehandlingstid ikke kan overholdes.

Borger- og retssikkerhedschefen har i en række sager kunnet konstatere, at det ikke altid lykkes for Skatteforvaltningen at underrette borgere og virksomheder, når sagsbehandlingstiden trækker ud.

#### Ingen underretning om forlænget sagsbehandlingstid

Dagen efter, at en skatteyder anmodede om genoptagelse af sin skatteansættelse, modtog skatteyderen en kvittering med oplysning om en forventet sagsbehandlingstid på fem måneder. Der gik imidlertid næsten 11 måneder, inden sagen blev fordelt til en sagsbehandler. Herefter gik der en måned, inden der blev truffet en afgørelse.

Fagdirektøren var enig i, at daværende SKAT burde have oplyst skatteyderen om, at den oplyste sagsbehandlingstid ikke kunne overholdes og have oplyst et nyt tidspunkt for, hvornår sagen ville være færdigbehandlet.

I en anden sag anmodede en skatteyder om omgørelse. Knap en måned efter modtagelsen af anmodningen sendte Skatteforvaltningen en kvittering med oplysning om en forventet sagsbehandlingstid på seks måneder. Der gik imidlertid næsten et år, inden Skattestyrelsen sendte et forslag til afgørelse.

Fagdirektøren beklagede, at der ikke var blevet fulgt op på kvitteringen med en forlænget frist.

Som nævnt ovenfor kan manglende underretning af parten om forlængede sagsbehandlingstider føre til mindre tilfredshed med og tillid til Skatteforvaltningen.

Borger- og retssikkerhedschefen skal derfor anbefale, at sagsgangene i Skatteforvaltningen indrettes på en måde, så det sikres, at der følges op på en udmeldt sagsbehandlingstid.

### Besvarelse af rykker fra parten

Rykkerskrivelser fra den, der er part i sagen, og som er rimeligt begrundet i sagsbehandlingstiden, bør i almindelighed besvares med det samme. Besvarelsen bør indeholde oplysning om, hvorpå sagen beror og så vidt muligt oplysning om, hvornår myndigheden regner med, at afgørelsen kan foreligge.

I de sager, som Borger- og retssikkerhedschefen har kendskab til, har Skatteforvaltningen svaret hurtigt på rykkere fra borgere og virksomheder. Det er selvfølgelig positivt, men det må ikke overses, at rykkerne skyldes, at Skatteforvaltningen ikke havde fået underrettet parten om, at sagsbehandlingstiden ville trække ud, jf. ovenfor.



**Hurtige svar på rykkere**

Samme dag som en borger anmodede om genoptagelse af en ejendomsvurdering, sendte Vurderingsstyrelsen en kvittering med oplysning om en forventet sagsbehandlingstid på tre måneder. Efter udløbet af tre-måneders fristen rykkede borgerens advokat telefonisk for svar på anmodningen. Vurderingsstyrelsen oplyste i den forbindelse til advokaten, at sagsbehandlingstiden var blevet forlænget, idet der skulle foretages en nærmere juridisk afklaring af en problemstilling.

Direktøren beklagede, at hverken borgeren eller borgerens advokat, inden udløbet af den udmeldte sagsbehandlingstid på tre måneder, var blevet orienteret om, at sagen ikke kunne nå at blive færdigbehandlet inden for dette tidsrum som følge af, at der skulle foretages en nærmere juridisk afklaring.

I en anden sag anmodede et selskab om genoptagelse af selvangivelsen. Samme dag som anmodningen blev modtaget, sendte Skattestyrelsen en kvittering med oplysning om en forventet sagsbehandlingstid på tre måneder. Efter mere end fem måneder rykkede selskabet telefonisk for svar på anmodningen. I den forbindelse oplyste Skattestyrelsen, at sagsbehandlingstiden var på over seks måneder.

Fagdirektøren beklagede, at selskabet ikke blev underrettet, da det viste sig, at det ikke var muligt at behandle anmodningen inden for de tre måneder.

**Lovbestemte sagsbehandlingsfrister**

På nogle områder er der i lovgivningen fastsat frister for sagsbehandlingen. Det gælder for eksempel behandlingen af anmodninger om aktindsigt efter forvaltningsloven og offentlighedsloven.

En anmodning om aktindsigt skal således behandles hurtigst muligt, og der skal være truffet afgørelse inden for syv arbejdsdage efter modtagelsen, medmindre det undtagelsesvis ikke kan lade sig gøre, f.eks. på grund af sagens omfang eller kompleksitet.

Hvis Skatteforvaltningen ikke kan træffe afgørelse inden syv arbejdsdage efter modtagelsen af anmodningen, skal den, der har fremsat anmodningen, underrettes om grunden hertil, og om hvornår en afgørelse kan forventes at foreligge.

**19 arbejdsdage var for længe**

En borger rykkede for svar på en anmodning om aktindsigt 11 arbejdsdage efter, at anmodningen var fremsat. Skattestyrelsen lovede at fremme behandlingen af anmodningen. Borgeren modtog imidlertid først svar på aktindsigten efter yderligere otte arbejdsdage.

Fagdirektøren beklagede, at sagsbehandlingsfristen ikke var blevet overholdt, samt at borgeren var nødt til at rykke for svar på sin anmodning.

I dette tilfælde blev det altså vurderet, at der ikke var en gyldig grund til, at den lovbestemte sagsbehandlingsfrist på syv arbejdsdage var blevet overskredet. Samtidig var borgeren ikke blevet underrettet om, at anmodningen om aktindsigt ikke kunne behandles inden for syv arbejdsdage.

Særlige forhold, såsom at dokumenter er sendt i høring hos en anden myndighed, vil efter omstændighederne kunne begrunde en længere sagsbehandlingstid. Høring af en anden styrelse vil dog ikke altid kunne begrunde en længere sagsbehandlingstid, idet det afhænger af bl.a. sagens karakter.

### Lang høringsproces

Administrations- og Servicestyrelsen gav en borger aktindsigt efter 18 arbejdsdage i kontaktoplysninger på en ansat i Skattestyrelsen, fordi Skattestyrelsen skulle høres, inden Administrations- og Servicestyrelsen kunne træffe afgørelse. Borgeren var blevet underrettet om, at Administrations- og Servicestyrelsen ikke kunne træffe afgørelse inden for syv arbejdsdage.

Det var Borger- og retssikkerhedschefens vurdering, at sagsbehandlingstiden var for lang. Borger- og retssikkerhedschefen lagde vægt på, at der ikke forelå særlige forhold, som kunne begrunde en sagsbehandlingstid på 18 dage. Det var således Borger- og retssikkerhedschefens vurdering, at høringsafet af en anden styrelse, henset til sags karakter og omfanget af anmodningen om aktindsigt, ikke kunne begrunde den lange sagsbehandlingstid.

En parts ret til aktindsigt er af væsentlig betydning, idet det er med til at styrke partens retssikkerhed over for Skatteforvaltningen. Derfor er det altid vigtigt at foretage en konkret vurdering af en anmodning om aktindsigt, idet der kan være helt særlige forhold, som gør, at en sagsbehandlingstid på mindre end syv arbejdsdage alligevel kan være for lang.

### Materiale fra aktindsigt skulle bruges i retten

Gældsstyrelsen gav aktindsigt til et selskab efter seks arbejdsdage, hvilket var to dage før, at materialet skulle bruges til, at selskabet kunne varetage sine interesser i retten. Der var ikke særlige forhold, som kunne begrunde en lang sagsbehandlingstid.

Idet selskabet skulle bruge materialet fra aktindsigten til at varetage sine interesser i retten, kom Borger- og retssikkerhedschefen frem til, at sagsbehandlingstiden på seks arbejdsdage i den konkrete sag var for lang.

## Kommunikation

### Sprogbrug

Skatteforvaltningen skal generelt optræde høfligt, hensynsfuldt og nærværende over for borgerne og på en måde, der styrker tilliden til den offentlige forvaltning. Det betyder bl.a., at Skatteforvaltningen skal svare borgerne i et letforståeligt sprog.

Derfor har Skatteforvaltningen udarbejdet følgende retningslinjer for sprogbrug, som fremgår af adfærdskodekset fra marts 2019:

*"Ansatte i Skatteforvaltningen skal både på skrift og i tale udvise respekt for borgere, samarbejdspartnere og kolleger. Du optræder troværdigt og professionelt blandt andet ved at bevare roen, uanset hvordan du bliver mødt. Pas også på med at virke belærende og moraliserende, da det kan blive opfattet som uprofessionelt og unødigt krænkende. Din kommunikation skal passe med, at du som ansat i Skatteforvaltningen er objektiv og ordentlig.*

*Vær dedikeret i udførelsen af dine arbejdsopgaver, men sørg for, at dit personlige engagement udadtil altid er tilpas afbalanceret, så der ikke kan sås tvivl om din objektivitet. Du bør ikke over for borgere bruge værdiladede ord, som udtrykker private holdninger og standpunkter.*

*Vær tydelig i din kommunikation med omverdenen. Vær opmærksom på, at også internt sprogbrug herunder i e-mails mv. skal være i overensstemmelse med Skatteforvaltningens sprogpolitik. Vis omtanke og respekt for dine kolleger og alle omkring dig, og vær varsom med brug af ironi og slang. Det er forskelligt, hvordan folk opfatter, hvorledes du kommunikerer.*

*Tænk derfor over, hvem du kommunikerer til, og også hvem der overhører, hvad du siger.”*

Det er vigtigt, at Skatteforvaltningen både er tydelig og præcis i sin kommunikation, idet uklar kommunikation blandt andet kan føre til misforståelser.

#### **Uhensigtsmæssig formulering førte til misforståelse**

I et brev til en virksomhed skrev Skattestyrelsen: *”Der vil ikke blive taget stilling til udbetaling af negativ moms før vi har gennemført et møde”*. Virksomheden rejste tvivl om, hvorvidt Skattestyrelsen havde hjemmel til at kræve et møde.

Fagdirektøren vurderede, at formuleringen var uhensigtsmæssig og burde have været efterfulgt af en uddybende forklaring af reglerne om tilbageholdelse af negativ moms.

Borger- og retssikkerhedschefen var enig med fagdirektøren i, at formuleringen var uhensigtsmæssig, idet den kunne forstås således, at afholdelse af et møde var en forudsætning for, at der ville blive truffet afgørelse i sagen om udbetaling af negativ moms. Borger- og retssikkerhedschefen var ligeledes enig i, at der burde have været medtaget en uddybende forklaring af reglerne om tilbageholdelse af negativ moms.

Alle medarbejdere i Skatteforvaltningen skal være objektive og saglige, hvilket også gælder, når der kommunikeres internt.

#### **Manglende objektivitet i intern kommunikation**

En sagsbehandler forespurgt internt i Skattestyrelsen om eventuelle oplysninger fra udlandet vedrørende en skatteyder. I svarmailen var anført, at vedkommende havde undersøgt, om der var oplysninger på personen. *”Og det har vi ikke – desværre”*. Skatteyderen fik aktindsigt i korrespondancen og klagede over indholdet.

Fagdirektøren fandt ikke anledning til at kritisere, at Skattestyrelsen havde søgt oplysninger om den pågældende skatteyder. Imidlertid fandt fagdirektøren formuleringen *”desværre”* meget uhensigtsmæssig, idet den isoleret set ville kunne opfattes som en beklagelse af, at man ikke havde fundet oplysninger, der kunne være til ugunst for skatteyderen. Fagdirektøren beklagede ordvalget i mailkorrespondancen.

#### **Digital kommunikation**

Det er Borger- og retssikkerhedschefens opfattelse, at det skal være nemt for borgere og virksomheder at finde ud af, hvordan man kommunikerer med en myndighed. Det kan derfor være uhensigtsmæssigt at anvende flere forskellige kommunikationskanaler, hvis der ikke samtidig er klare anvisninger for hvilke kanaler, der bruges i hvilke tilfælde.

På baggrund af henvendelser fra borgere og virksomheder er Borger- og retssikkerhedschefen blevet opmærksom på, at Skatteforvaltningen anvender en række forskellige kommunikationskanaler i den skriftlige kommunikation med borgere og virksomheder, og at det fremstår som om, at der ikke i Skatteforvaltningen er en ensartet praksis for anvendelsen af de forskellige kanaler.

Skatteforvaltningens anvendelse af en række forskellige kommunikationskanaler kan – hvis der ikke er en ensartet praksis for anvendelsen – potentielt være uhensigtsmæssig, idet det kan give anledning til forvirring og manglende overblik hos borgere og virksomheder.

#### Mange kommunikationskanaler kan føre til forvirring og manglende overblik

En borger kontaktede Borger- og retssikkerhedschefen for at gøre opmærksom på, at Skatteforvaltningen anvender flere forskellige kommunikationsplatforme uden logisk prioritering, og at Skatteforvaltningen kan kommunikere på mange platforme til borgeren og efterlader borgeren med andre muligheder. F.eks. når Skatteforvaltningen sender svar til TastSelv Borger, så har borgeren ikke mulighed for at sende svar direkte tilbage. Hvis borgeren ønsker at skrive igen, skal borgeren sende en ny henvendelse via kontaktformularen i TastSelv Borger. Borgeren mente, at det kunne blive meget svært at holde styr på og have overblik over korrespondancen med Skatteforvaltningen.

Skattestyrelsen svarede, at der er mange muligheder ved valg af kommunikationsplatform. Når Skatteforvaltningen kommunikerer på platforme, der er envejs, kan det give udfordringer med at få overblik. Skatteforvaltningen oplyste, at man aktuelt arbejder med at få defineret fælles principper for kundemødet, så der er enighed og god praksis for f.eks. valg af kommunikationskanal.

Borger- og retssikkerhedschefen var enig med borgeren i, at det faktum, at Skatteforvaltningen anvender en række forskellige kommunikationskanaler, potentielt kan give anledning til forvirring og manglende overblik hos borgere og virksomheder. Borger- og retssikkerhedschefen besluttede blandt andet på baggrund af henvendelsen at iværksætte en generel undersøgelse af Skatteforvaltningens kommunikationskanaler.

Der er også eksempler på, at en uhensigtsmæssig systemindretning kan give anledning til, at borgere og virksomheder bliver i tvivl om, hvordan Skatteforvaltningen kommunikerer med dem.

#### Ændring af kontaktoplysning blev ikke gemt i alle systemer

I forbindelse med en ændring af et selskabs ejerforhold gik ejeren ind på [www.virk.dk](http://www.virk.dk) for at ændre diverse oplysninger, herunder selskabets mailadresse. Efter ændringen modtog selskabet en ny registreringsattest fra Skattestyrelsen, som blev sendt til selskabets nye mailadresse.

Efterfølgende erfarede ejeren, at der var meddelelser fra Skattestyrelsen, som aldrig var modtaget hos selskabet, f.eks. påmindelser om at selvangive inden for fristerne, idet disse øjensynligt var sendt til selskabets tidligere mailadresse.

På forespørgsel fik Borger- og retssikkerhedschefen oplyst følgende fra Skattestyrelsen:

*Hvis en kontaktoplysning (telefonnummer eller e-mailadresse) bliver ændret af en virksomhed via Erhvervsstyrelsens registreringsløsninger på [virk.dk](http://virk.dk), efter at virksomheden er blevet oprettet og tildelt et CVR/SE-nr., eller hvis Skatteforvaltningen selv foretager opdateringer af kontaktoplysninger direkte i Erhvervsstyrelsens systemer, bliver ændringen gemt i Skattestyrelsens Erhvervsregister, og oplysningen bliver vist på virksomhedens registreringsbevis og i Erhvervsstyrelsens stamdata i Business Objects. Ændringen bliver imidlertid ikke tilgængelig i TastSelv Erhverv.*

Borger- og retssikkerhedschefen kunne se flere uhensigtsmæssigheder ved ovenstående fremgangsmåde, herunder den information virksomheden fik i forbindelse med ændring af kontaktoplysningerne. På den baggrund har Borger- og retssikkerhedschefen besluttet at undersøge problemstillingen nærmere.

Selv om det er obligatorisk for borgere og virksomheder at være tilsluttet Digital Post, er det endnu ikke muligt for alle Skatteforvaltningens sagsbehandlings-systemer at sende breve til de digitale postkasser. I disse tilfælde sender Skatteforvaltningen brevet som papirpost eller på anden vis, f.eks. til skattemappen eller som krypteret mail. Det kan have store konsekvenser for en borger eller virksomhed, hvis et brev ikke kommer frem eller kommer frem med forsinkelse, f.eks. overskridelse af klagefrister, manglende mulighed for at

indsende materiale eller manglende mulighed for at udtale sig over et forslag til afgørelse.

For Skatteforvaltningens vedkommende kan det f.eks. medføre øget tidsforbrug til besvarelse af henvendelser og genfremsendelse af breve, forlængelse af svarfrister samt behandling af indsigelser over sagsbehandlingen. Derfor er det væsentligt, at sagsbehandlere har overblik over muligheder og begrænsninger i anvendelsen af de forskellige kommunikationsformer for derved at kunne tage stilling til, hvilke løsninger der kan anvendes i den konkrete situation.

#### **Sagsbehandlingssystemer kunne ikke sende digital post**

En revisor bad om, at breve i en konkret skattesag blev sendt til virksomhedens e-Boks. Revisoren fik oplyst, at det ikke var muligt at sende breve til e-Boks fra Skattestyrelsens normale sagsbehandlingssystem. Herefter fortsatte Skattestyrelsen med at sende breve som fysisk post.

Fagdirektøren beklagede, at revisoren og virksomheden ikke fik tilbudt at modtage brevene via krypteret mail.

I en anden sag anmodede en borger om, at breve i en konkret skattesag blev sendt elektronisk, idet borgeren i længere perioder ikke var hjemme på sin bopæl. Skattestyrelsen oplyste, at det ikke var muligt at sende elektronisk post fra sagsbehandlingssystemet. Skattestyrelsen fortsatte derfor med at sende breve som fysisk post.

Fagdirektøren beklagede, at Skattestyrelsen ikke efterkom borgerens ønske ved at sende brevene til borgerens skattemappe i TastSelv Borger.

Borger- og retssikkerhedschefen har som nævnt igangsat en undersøgelse, der blandt andet har til formål at klarlægge, hvordan de forskellige kommunikationskanaler anvendes, hvilke fordele og ulemper, der er forbundet med de enkelte kommunikationskanaler samt få et overblik over, hvilke retningslinjer der eksisterer for brugen af kommunikationskanalerne, herunder hvordan borgere, virksomheder og Skatteforvaltningens medarbejdere er orienteret herom. Undersøgelsen forventes afsluttet i 2020.

## **Gældsinddrivelse**

### **Inddrivelse af børnebidrag**

Borger- og retssikkerhedschefen beskrev i sidste års beretning, at Gældsstyrelsen havde haft problemer med at inddrive børnebidrag. Også i 2019 har Gældsstyrelsen samt Borger- og retssikkerhedschefen modtaget klager fra bidragsberettigede over den manglende inddrivelse af børnebidrag.

Den manglende inddrivelse af børnebidrag kan være af væsentlig betydning for de bidragsberettigede og deres børn. Således har flere bidragsberettigede oplyst, at de har været nødsaget til at optage lån og hæve af deres pensionsmidler.

Inddrivelsen af børnebidrag har været påvirket af, at det i september 2015 blev besluttet at suspendere den automatiserede inddrivelse i det elektroniske inddrivelsessystem (EFI). Det har betydet, at sagerne skal behandles delvist manuelt, hvilket tager længere tid, ligesom inddrivelsesværktøjerne er begrænset til at sende rykkere, foretage modregning af udbetalinger fra det offentlige samt indkalde til udlægsforretning. Samtidig har det i perioder været nødvendigt at berostille inddrivelsen af børnebidrag med henblik på at få afklaret forskellige problemstillinger vedrørende vurderingen af kravenes retskraft. Først når Udbetaling Danmark som fordringshaver er blevet tilknyttet det nye inddrivelsessystem

(PSRM), bliver sagsbehandlingen automatiseret, ligesom det også først er på dette tidspunkt, at Gældsstyrelsen kan begynde at anvende alle tvangsinddrivelseskridt, herunder lønindeholdelse.

#### Ingen inddrivelseskridt

Den bidragsberettigede klagede over, at Gældsstyrelsen endnu ikke havde været i stand til at inddrive skyldige børnebidrag for perioden januar 2018 til januar 2019. Kravene var løbende sendt til inddrivelse i Gældsstyrelsen siden juli 2018.

Gældsstyrelsen oplyste, at inddrivelsen af børnebidrag havde været suspenderet i flere omgange. Derfor var der endnu ikke sendt en rykker til den bidragspligtige. Desuden oplyste Gældsstyrelsen, at i de perioder, hvor der kunne foretages inddrivelse, var den konkrete sag ikke blevet prioriteret, hvorfor der endnu ikke var sendt en rykker til den bidragspligtige.

Borger- og retssikkerhedschefen fandt det utilfredsstillende, at Gældsstyrelsen endnu ikke havde taget skridt til at forsøge at inddrive de udestående børnebidrag hos den bidragspligtige.

#### Inddrivelsværktøjer

I en anden sag klagede den bidragsberettigede ligeledes over, at Gældsstyrelsen endnu ikke havde været i stand til at inddrive skyldige børnebidrag for perioden maj 2015 til august 2019. Kravene var løbende sendt til inddrivelse i Gældsstyrelsen siden marts 2016.

Gældsstyrelsen oplyste, at den bidragspligtige flere gange var blevet rykket for betaling, der var flere gange foretaget modregning i udbetalinger fra det offentlige, ligesom der var foretaget udlæg i den bidragspligtiges ejendom.

Det var Borger- og retssikkerhedschefens vurdering, at Gældsstyrelsen havde forsøgt at inddrive gælden med de værktøjer, som Gældsstyrelsen havde til rådighed på daværende tidspunkt.

#### Retskraftvurdering

I en tredje sag klagede den bidragsberettigede over, at Gældsstyrelsen endnu ikke havde inddrevet skyldige børnebidrag for perioden april 2015 til november 2019. Kravene var sendt til inddrivelse i henholdsvis 2016, 2017 og 2018.

Gældsstyrelsen oplyste, at den bidragspligtige flere gange var blevet rykket for betaling, og der var foretaget modregning i en udbetaling fra det offentlige. Næste skridt var at overveje, om den bidragspligtige skulle tilsiges til udlægsforretning.

Det var Borger- og retssikkerhedschefens vurdering, at Gældsstyrelsen langt hen ad vejen havde forsøgt at inddrive gælden for så vidt angik de nyeste krav. Borger- og retssikkerhedschefen fandt det derimod utilfredsstillende, at de ældste krav endnu ikke var blevet retskraftvurderet, hvorfor der heller ikke var taget skridt til at inddrive disse krav.

Området følges også tæt af Folketingets Ombudsmand, der offentliggjorde den seneste undersøgelse af området den 7. juni 2019<sup>1</sup>. Her kunne ombudsmanden konstatere, at restancerne for børnebidrag fortsat var steget frem til den 31. december 2018 på trods af en række initiativer fra Gældsstyrelsens side. Ombudsmanden mente ikke, at en fortsættelse af hans undersøgelse af sagen ville være egnet til – inden for rimelig tid – at medvirke til, at de samlede restancer vedrørende ikke forskudsvis udlagte børnebidrag ville falde. Ombudsmanden indstillede derfor sin undersøgelse af sagen, ligesom han fandt anledning til at underrette Folketinget om sagen.

<sup>1</sup> Undersøgelsen "Inddrivelse af børnebidrag, der ikke er udlagt forskudsvis" er offentliggjort på Ombudsmandens hjemmeside under skatteområdet.

## Henstand og inddrivelse

Borger- og retssikkerhedschefen har flere gange omtalt problemet med lange sagsbehandlingstider i forbindelse med ansøgninger om ligningsmæssig henstand.

Ansøgning om henstand er reguleret i skatteforvaltningslovens § 51, hvorefter Skatteforvaltningen kan give henstand med betalingen af skat i forbindelse med klage over en afgørelse til en administrativ klageinstans. Hvis en administrativ afgørelse indbringes for domstolene, eller hvis en dom ankes, skal der indgives en ny ansøgning om henstand.

En klage til en administrativ klageinstans (Skatteankestyrelsen, Landsskatteretten eller et ankenævn) eller et sagsanlæg ved domstolene har ikke opsættende virkning. Det betyder, at der fortsat vil ske opkrævning og inddrivelse af kravet, ligesom kravet pålægges renter og gebyrer i henhold til gældende bestemmelser.

I beretningen for 2018 opfordrede Borger- og retssikkerhedschefen til, at Skattestyrelsen har fokus på at få nedbragt sagsbehandlingstiden. Borger- og retssikkerhedschefen opfordrede ligeledes Skattestyrelsen til at have fokus på at samarbejde med Gældsstyrelsen således, at krav som udgangspunkt ikke tvangsinddrives, så længe anmodningen om henstand er under behandling.

### Inddrivelse uanset ansøgning om ligningsmæssig henstand

Skattestyrelsen traf afgørelse om forhøjelse af et selskabs momstilsvar. Selskabet påklagede afgørelsen. Samme dag ansøgte selskabet om henstand med betaling af momsbeløbet. Fem måneder senere indgav Gældsstyrelsen konkursbegæring over selskabet på baggrund af selskabets momsæld. Selskabet mente, at det derved blev frataget muligheden for at få momsagen behandlet ved Skatteankestyrelsen.

Direktøren for Gældsstyrelsen forklarede, at restancen lå til inddrivelse i Gældsstyrelsen, da ansøgningen om henstand endnu ikke var blevet behandlet af Skattestyrelsen.

En klage over kravets eksistens og størrelse har som udgangspunkt ikke opsættende virkning. Dog kan Gældsstyrelsen konkret beslutte at tillægge en indsigelse opsættende virkning, hvis der er en formodning for, at kravet ikke er korrekt, eller ikke eksisterer, jf. gældsinddrivelseslovens § 2, stk. 2.

I den konkrete sag vurderede Gældsstyrelsen, at den ubehandlede ansøgning om ligningsmæssig henstand ikke var af en sådan karakter, at inddrivelsen skulle stilles i bero, idet selskabet ikke havde et retskrav på henstand under klage.

Direktøren for Gældsstyrelsen fandt herefter ikke anledning til at kritisere sagsbehandlingen eller fremgangsmåden i forbindelse med konkursbegæringen.

På baggrund af henvendelserne om lang sagsbehandlingstid i sager, hvor der er anmodet om henstand, samt eksempler på tvangsinddrivelse af krav, hvor der er anmodet om henstand, men hvor anmodningen endnu ikke er blevet behandlet, har Borger- og retssikkerhedschefen besluttet at anmode Skattestyrelsen om at redegøre for samarbejdet med Gældsstyrelsen i sager, hvor der er anmodet om henstand, ligesom Gældsstyrelsen er blevet bedt om at redegøre for deres retningslinjer mv. for at foretage tvangsinddrivelse af krav, som er helt eller delvist omfattet af en ansøgning om henstand, som endnu ikke er blevet behandlet. Endelig har Borger- og retssikkerhedschefen besluttet at følge op på spørgsmålet om sagsbehandlingstiden for anmodninger om henstand. Undersøgelsen af de nævnte problemstillinger forventes afsluttet i 2020.

## Henvendelser i tal

I det følgende afsnit præsenteres en række hovedtal for Borger- og retssikkerhedschefens behandling af de henvendelser, som blev modtaget og afsluttet i 2019.

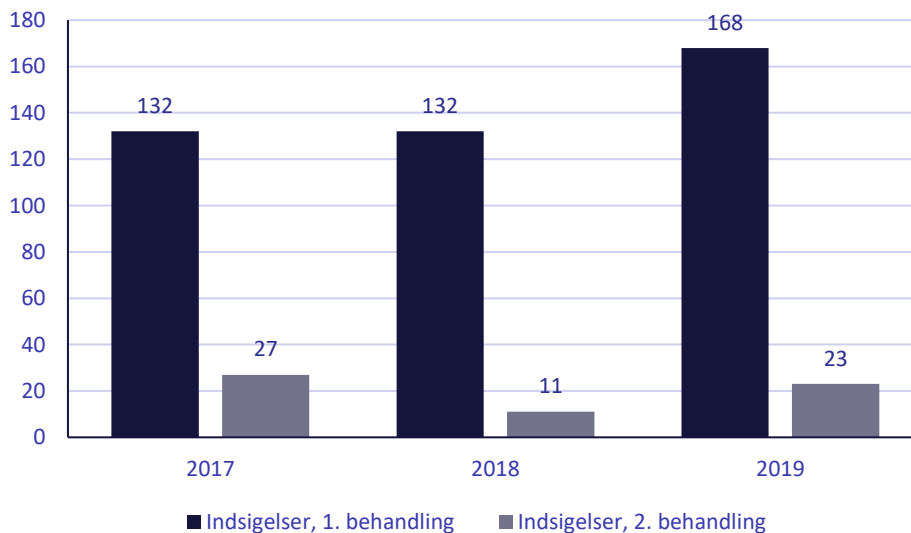
På grund af opsplitningen af SKAT i syv styrelser i 2018 er det ikke umiddelbart muligt at sammenligne tallene for behandlingen af indsigelser i 2018 og 2019 med tidligere år. For alligevel at muliggøre en sammenligning med tidligere års tal er indsigelserne for tidligere år blevet fordelt på de nye styrelser ud fra en antagelse om, hvor indsigelserne skulle have været behandlet, hvis de var blevet modtaget i den nye skatteforvaltning.

## Nye indsigelser

I 2019 modtog Skatteforvaltningen 168 indsigelser til 1. behandling. Dette er en stigning på 36 indsigelser i forhold til 2018, ligesom det er det højeste antal indsigelser, som er modtaget siden 2015. Uanset stigningen i antallet af indsigelser i 2019 er antallet af sager, hvor der bliver indgivet indsigelse, fortsat meget lavt set i forhold til det antal sager, der hvert år samlet set bliver behandlet i Skatteforvaltningen.

Borger- og retssikkerhedschefen har modtaget 23 indsigelser til 2. behandling i 2019, hvilket er mere end en fordobling i forhold til 2018, hvor der dog blev modtaget et meget lille antal indsigelser til 2. behandling.

Figur 1. Antal indsigelser modtaget i 2017-2019



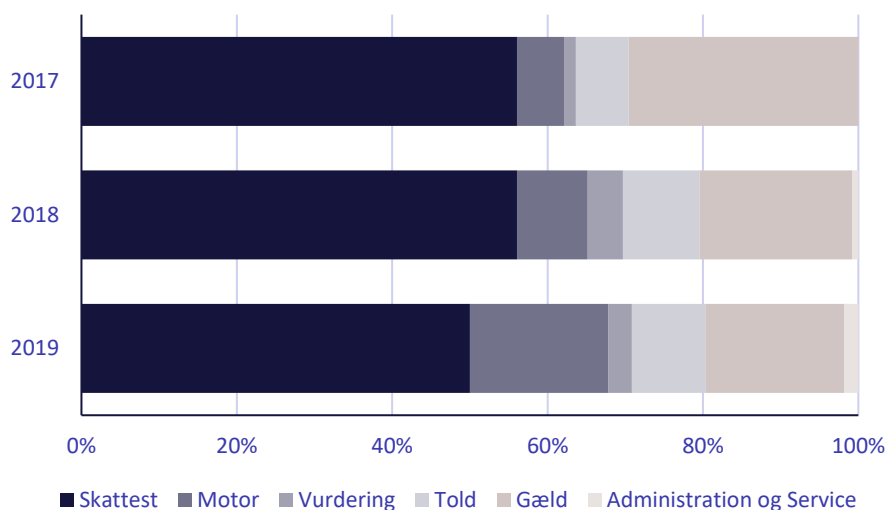
I figur 2 kan man se udviklingen i andelen af modtagne indsigelser til 1. behandling i perioden 2017-2019 fordelt på styrelser. Det bemærkes, at fordelingen af indsigelser på de forskellige styrelser i høj grad afhænger af en række objektive faktorer, herunder styrelsernes størrelse og omfanget af borgervendt aktivitet.



Det fremgår af figuren, at Skattestyrelsen i 2019 har modtaget flest indsigelser med i alt 84, hvilket svarer til halvdelen af de indsigelser, der er modtaget til 1. behandling. Motorstyrelsen og Gældsstyrelsen har i 2019 modtaget næstflest indsigelser med hver 30, svarende til knap 18 procent af de nye indsigelser. For Motorstyrelsen er der tale om en relativ stor stigning i antallet af indsigelser i forhold til 2017 og 2018, hvor der blev modtaget henholdsvis otte og 12 indsigelser inden for Motorstyrelsens område, svarende til henholdsvis seks og ni procent af de nye indsigelser.

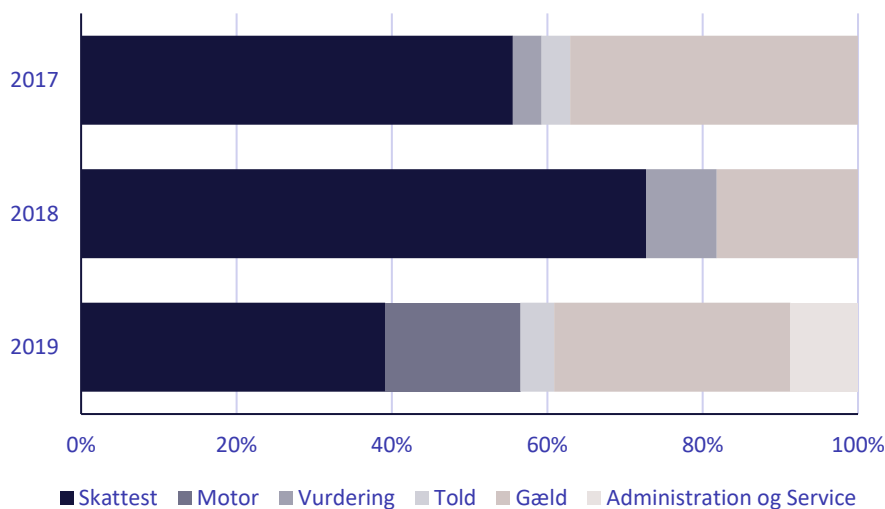
Det bemærkes, at der ikke er modtaget indsigelser i Udviklings- og Forenklingsstyrelsen i perioden 2017-2019, hvilket blandt andet må antages at skyldes, at Udviklings- og Forenklingsstyrelsen kun har meget få opgaver, der indebærer sagsbehandling over for borgere og virksomheder. Af samme grund er Udviklings- og Forenklingsstyrelsen ikke medtaget i nedenstående tabeller og figurer om modtagne og afsluttede indsigelser.

**Figur 2. Andelen af indsigelser modtaget til 1. behandling i 2017-2019 fordelt på styrelser**



Borger- og retssikkerhedschefen har som nævnt modtaget 23 indsigelser til 2. behandling i 2019, hvilket svarer til knap 15 procent af de indsigelser, som Skatteforvaltningen afsluttede 1. behandlingen af i 2019. Borger- og retssikkerhedschefen har modtaget flest indsigelser inden for Skattestyrelsens område med i alt ni, og næstflest indsigelser inden for Gældsstyrelsens område med i alt syv.

Figur 3. Andelen af indsigelser modtaget til 2. behandling i 2017-2019 fordelt på styrelser



## Afsluttede indsigelser

I 2019 afsluttede Skatteforvaltningen 1. behandlingen af 157 indsigelser, heraf blev 153 indsigelser afsluttet med et svar til den, der havde klaget, mens fire indsigelser blev afsluttet ved, at indsigelsen blev kaldt tilbage.

Borger- og retssikkerhedschefen afsluttede behandlingen af 23 indsigelser i 2019.

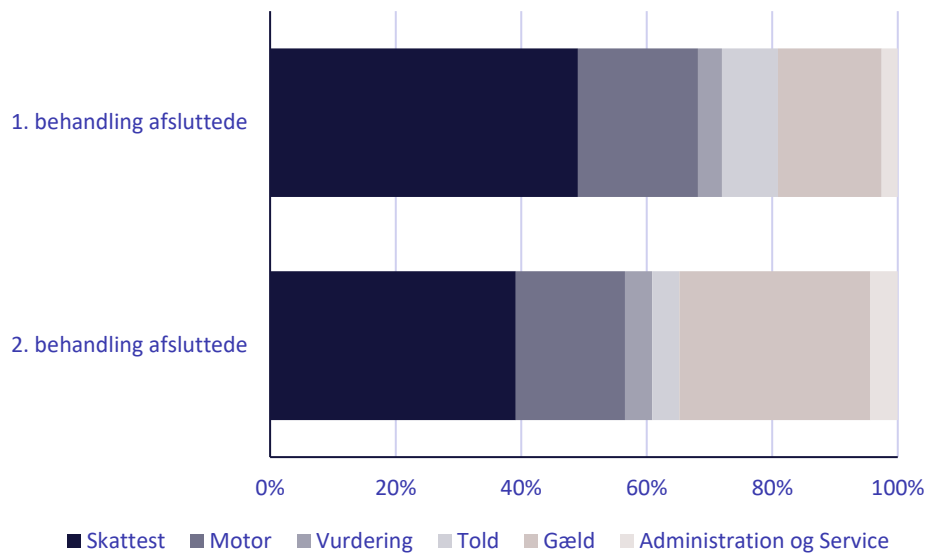
Tabel 1. Antal afsluttede indsigelser i 2019

Indsigelser, 1. behandling	157
- Heraf tilbagekaldt/henlagt	4
Indsigelser, 2. behandling	23
- Heraf tilbagekaldt/henlagt	0
<b>Afsluttede indsigelser i alt</b>	<b>180</b>

I Skattestyrelsen blev tre indsigelser tilbagekaldt, og i Gældsstyrelsen blev en indsigelse tilbagekaldt.

I figur 4 kan man se andelen af afsluttede indsigelser i henholdsvis 1. og 2. behandling i 2019 fordelt på styrelser. Det fremgår af figuren, at indsigelser på Gældsstyrelsens område udgør 30 procent af de afsluttede 2. behandlingssager, mens de kun udgør 17 procent af de afsluttede 1. behandlingssager. Således ses det da også, at knap 27 procent af de afsluttede indsigelser på Gældsstyrelsens område bliver klaget videre til Borger- og retssikkerhedschefen, hvilket er en højere andel end på de andre styrelser områder.

Figur 4. Andelen af afsluttede indsigelser i 2019 fordelt på styrelser – 1. behandling og 2. behandling



#### Sagsbehandlingstid for indsigelsessager

Målet er, at en indsigelse over Skatteforvaltningens sagsbehandling bliver afsluttet senest seks uger efter modtagelsen af indsigelsen fra Skatteforvaltningens visiteringsfunktion. Undtagelsesvis kan der fastsættes en sagsbehandlingstid på otte uger, eksempelvis i forbindelse med sommerferie og juleferie. Klageren modtager en kvittering fra visitationsenheden med oplysning om den forventede sagsbehandlingstid. 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 81 indsigelser hos Skatteforvaltningen, svarende til knap 53 procent af de afsluttede indsigelser i 2019, når de tilbagekaldte indsigelser ikke regnes med.

Der er imidlertid stor forskel på, i hvilket omfang de enkelte styrelser formår at overholde den udmeldte sagsbehandlingstid. De fleste styrelser har afsluttet alle eller næsten alle indsigelser inden for den fastsatte frist. Dog adskiller Skattestyrelsen sig ved kun at have afsluttet seks ud af 77 indsigelser inden for den udmeldte frist, svarende til godt otte procent af Skattestyrelsens afsluttede indsigelser eksklusiv tilbagekaldte indsigelser. Der kan være flere grunde til at en sag trækker ud, f.eks. omfang, kompleksitet, klagerens forhold eller afklaring af principielle spørgsmål. Selv om det kan være forklaringen i en del af indsigelserne på Skattestyrelsens område, er det ikke tilfredsstillende, at Skattestyrelsen afslutter så få sager inden for den udmeldte frist.

En lang sagsbehandlingstid i indsigelsessagerne kan således medvirke til at forstærke den mistillid til Skatteforvaltningen, som klagerne – på baggrund af den indgivne indsigelse – ofte i forvejen vil have.

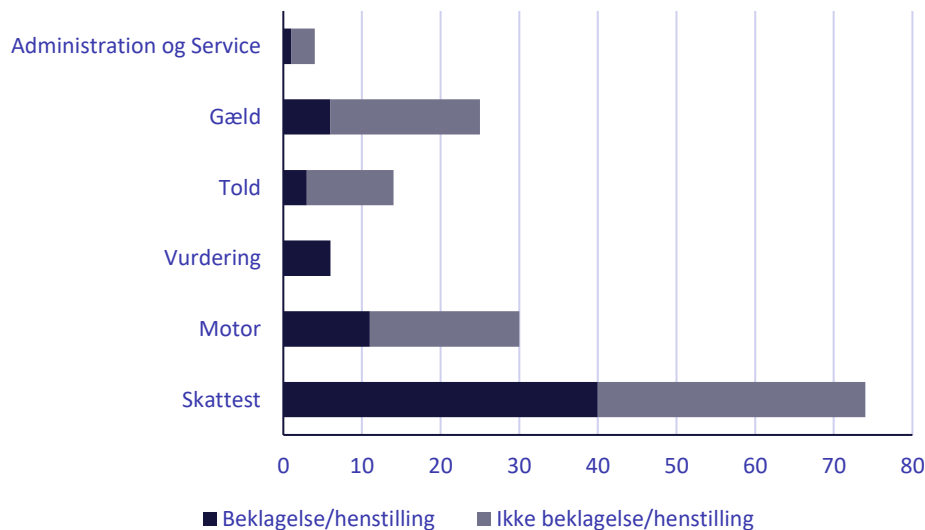
Hos Borger- og retssikkerhedschefen blev den udmeldte sagsbehandlingstid nået i 18 indsigelser, svarende til godt 78 procent af de afsluttede indsigelser i 2019.

### Hvad endte indsigelsessagerne med

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

Ved en gennemgang af Skatteforvaltningens 1. behandling af indsigelserne ses det, at 67 af de afsluttede indsigelser i Skatteforvaltningen gav anledning til beklagelser og/eller henstillinger fra direktøren eller fagdirektøren i forhold til styrelsens eller fagdirektørkområdets egen sagsbehandling. Dette svarer til beklagelser og/eller henstillinger i knap 44 procent af de afsluttede indsigelser i 2019, når de tilbagekaldte indsigelser ikke regnes med.

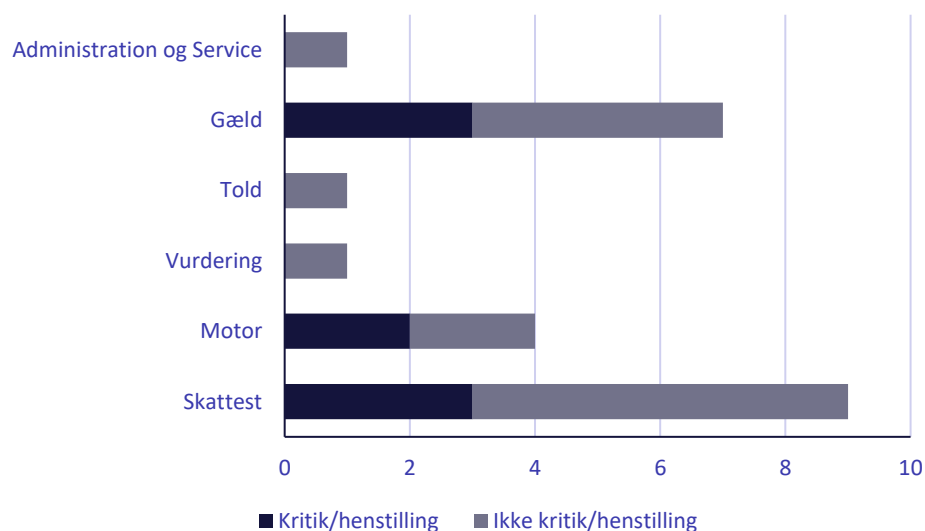
**Figur 5. Hvad endte besvarelsen af 1. behandlingen med i de forskellige styrelser i 2019**



Som det fremgår af figur 5, er der stor forskel på, hvor ofte en styrelse udtrykker beklagelse eller kritik af egen sagsbehandling. Vurderingsstyrelsen har oftest udtrykt beklagelse eller kritik af egen sagsbehandling, idet Vurderingsstyrelsen har udtrykt beklagelse eller kritik i alle seks indsigelser, som de har afsluttet behandlingen af i 2019. Toldstyrelsen har færrest gange udtrykt beklagelse eller kritik, idet Toldstyrelsen har udtrykt beklagelse eller kritik i tre ud af 14 afsluttede indsigelser.

Ved Borger- og retssikkerhedschefens 2. behandling af indsigelser gav otte ud af 23 afsluttede indsigelser i 2019 anledning til kritik og/eller henstillinger i forhold til Skatteforvaltningens sagsbehandling, jf. figur 6 nedenfor. Dette svarer til kritik og/eller henstillinger i knap 35 procent af de afsluttede indsigelser.

Figur 6. Hvad endte besvarelsen af 2. behandlingen med i de forskellige styrelser i 2019



## 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 Skatteforvaltningen. Behandlingen af disse henvendelser afhænger af det konkrete indhold.

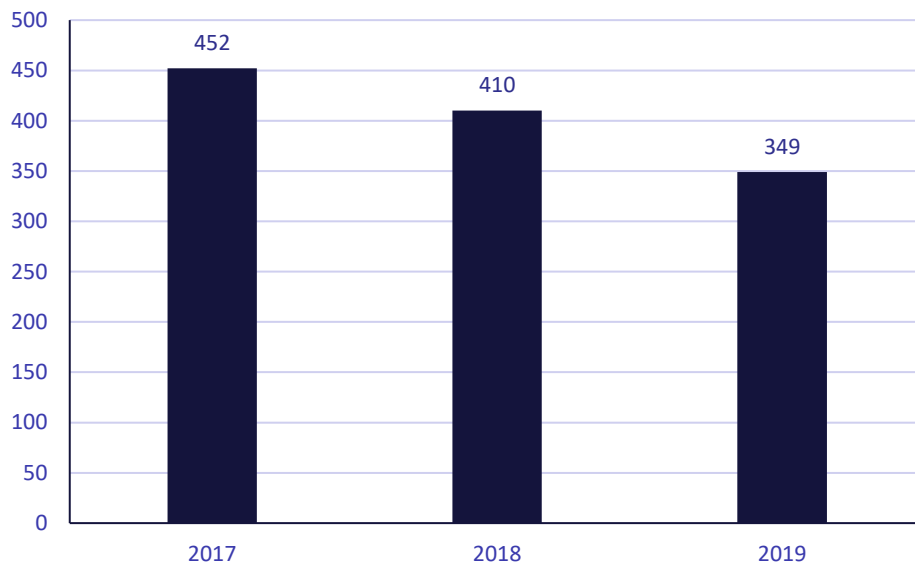
Eksterne henvendelser kan eksempelvis omfatte spørgsmål inden for Skatteforvaltningens sagsområde, klage over Skatteforvaltningens sagsbehandling, klage over manglende svar fra Skatteforvaltningen eller lang sagsbehandlingstid, klage over en afgørelse fra Skatteforvaltningen eller bemærkninger til Skatteforvaltningens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

Interne henvendelser vedrører for det meste Skatteforvaltningens 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 perioden 2017-2019 fremgår af figur 6. Det ses, at det samlede antal henvendelser er faldet i 2019.

**Figur 7. Antal øvrige henvendelser til Borger- og retssikkerhedschefen i 2017-2019**



Faldet i antallet af henvendelser i 2019 skyldes primært et lavere antal interne henvendelser, samt at færre lovforslag og bekendtgørelser er blevet sendt i høring. Derimod ses der en stigning i antallet af eksterne henvendelser, jf. figur 8.

**Figur 8. Andelen af øvrige henvendelser til Borger- og retssikkerhedschefen i 2017-2019 fordelt på henvendelsestyper**

