



## Skatteministeriet

1. marts 2021  
J.nr. 2021 - 1367

**Skatteministeriet**  
Nicolai Eigtveds Gade 28  
DK 1402 – København K

Telefon +45 33 92 33 92  
Mail [skm@skm.dk](mailto:skm@skm.dk)

[www.skm.dk](http://www.skm.dk)

Til Folketinget -Skatteudvalget

Til Skatteudvalgets orientering vedlægges Borger- og retssikkerhedschefens egen drift-undersøgelse af Skatteforvaltningens kommunikationskanaler. Det følger af aftalen om *Retssikkerhedspakke II – Borgeren skal stå stærkere*, at der skal skabes større synlighed og åbenhed om Borger- og retssikkerhedschefens arbejde ved en fast oversendelse af Borger- og retssikkerhedschefens beretninger og undersøgelser til Folketinget.

Borger- og retssikkerhedschefen har med undersøgelsen valgt at sætte fokus på et vigtigt overordnet retssikkerhedsmæssigt tema ved at gennemgå de skriftlige kommunikationskanaler (mails, breve, digital post mv.), der bliver anvendt på tværs af Skatteforvaltningen.

Undersøgelsen har bl.a. vist, at Skatteforvaltningen ikke har generelle retningslinjer til medarbejderne om valg af kommunikationskanal, og at der ikke synes at være en ensartet praksis ved valg af kommunikationskanal over for borgere og virksomheder.

På den baggrund anbefaler Borger- og retssikkerhedschefen, at der udarbejdes retningslinjer, der fastlægger en prioritering af medarbejdernes brug af kommunikationskanaler ud fra forholdene i de enkelte sager eller sagstyper.

Jeg har fået oplyst, at Skatteforvaltningen udtrykker opbakning til undersøgelsens konklusioner, og der således er nedsat en arbejdsgruppe i Skatteforvaltningen, som skal arbejde videre med Borger- og retssikkerhedschefens anbefalinger.

Jeg bakker ligeledes fuldt ud op om Borger- og retssikkerhedschefens anbefalinger. Langt de fleste borgere og virksomheder vil gerne følge reglerne, men kommer til at begå fejl, fordi det kan være svært. Derfor er det vigtigt, at det er så let som muligt at komme i kontakt med Skatteforvaltningen, så man kan få den vejledning, man har brug for.

Målet er, at vi får skabt skattevæsen, der gør det så nemt som muligt for alle dem, der følger reglerne. Et skattevæsen, der hjælper og vejleder alle dem, der har svært ved at forstå reglerne. Og et skattevæsen, som behårdt går efter dem, der bevidst bryder reglerne. Anbefalingerne fra Borger- og retssikkerhedschefen er derfor et skridt i den rigtige retning.

Undersøgelsen kan tillige læses på Borger- og retssikkerhedschefens hjemmeside.

Med venlig hilsen

Morten Bødskov