



**FOLKETINGET
RIGSREVISIONEN**

Januar 2024

**Rigsrevisionens notat om
beretning om**

Skatteankestyrelsens sagsbehandlingstider og produktivitet

Opfølgning i sagen om Skatteankestyrelsens sagsbehandlingstider og produktivitet (beretning nr. 6/2016)

4. januar 2024

RN 1101/24

I. Baggrund og konklusion

1. Rigsrevisionen følger i dette notat op på sagen om Skatteankestyrelsens sagsbehandlingstider og produktivitet, som blev indledt med en beretning i 2016. Opfølgningen sker med henblik på at vurdere, om Skatteministeriets initiativer adresserer den kritik, der fremgår af Statsrevisorernes bemærkninger og Rigsrevisionens beretning. Vi har tidligere behandlet sagen i notater til Statsrevisorerne af 14. marts 2017, 3. september 2018, 5. februar 2020 og 25. november 2021.

2. Beretningen handlede om, hvorvidt Skatteministeriet med etableringen af Skatteankestyrelsen havde sikret en mere effektiv klagebehandling. Skatteankestyrelsen blev etableret den 1. januar 2014 som følge af en lovændring, der skulle forenkle og omlægge klagestrukturen på skatteområdet.

3. Da Statsrevisorerne behandlede beretningen, kritiserede de, at Skatteministeriet med etableringen af Skatteankestyrelsen ikke havde indfriet formålet om en mere effektiv og tidssvarende klagebehandling. Statsrevisorerne kritiserede endvidere, at Skatteankestyrelsens gennemsnitlige sagsbehandlingstider var uacceptabelt lange, og at produktiviteten i 2016 var halveret i forhold til niveauet forud for etableringen af styrelsen.

Konklusion

Rigsrevisionens opfølgning viser, at de gennemsnitlige sagsbehandlingstider i Skatteankestyrelsen er reduceret over en årrække. Sagsbehandlingstiderne er dog fortsat over niveauet i 2014, hvor styrelsen blev etableret, mens Skatteankestyrelsens produktivitet ligger under niveauet i 2014. Det skyldes ifølge Skatteministeriet bl.a., at Skatteankestyrelsen som følge af udskydelsen af ejendomsvurderingerne har flyttet sagsbehandlere fra vurderingsområdet til skattesagsområdet. Det påvirker ifølge ministeriet produktiviteten negativt, fordi sagsbehandlere har skullet omskoles, og fordi kompleksiteten i skattesagerne har været stigende. Ministeriet forventer dog, at der vil komme en betydelig produktivitetsstigning hos Skatteankestyrelsen, når styrelsen fra 2024 begynder at sagsbehandle en større mængde af klager over de nye ejendomsvurderinger. Produktivitetsstigningen vil ifølge ministeriet også bidrage til at reducere den gennemsnitlige sagsbehandlingstid. Ministeriet forventer dog ikke, at det vil være muligt at nå produktivitsniveauet fra 2014 inden for de kommende år.

Sagsforløb for en større undersøgelse



Du kan læse mere om forløbet og de enkelte step på www.rigsrevisionen.dk

Rigsrevisionen vil fortsat følge udviklingen og orientere Statsrevisorerne om:

- Skatteministeriets initiativer til at få nedbragt sagsbehandlingstiderne og øget produktiviteten i Skatteankestyrelsen.

II. Status på sagen

4. På baggrund af beretningen og Statsrevisorernes bemærkninger har vi fulgt op på følgende punkter:

Et opfølgingspunkt afsluttes, når Statsrevisorerne på baggrund af indstilling fra Rigsrevisionen vurderer, at myndighedernes initiativer er tilfredsstillende.

Opfølgingspunkt	Status
1. Skatteministeriets initiativer i forhold til at sikre, at Skatteankestyrelsen efterlever god forvaltnings-skik i forhold til at orientere borgere og virksomheder så præcist som muligt om den forventede sagsbehandlingstid.	Afsluttet i forbindelse med notat til Statsrevisorerne af 14. marts 2017.
2. Skatteministeriets initiativer til at få nedbragt sagsbehandlingstiderne og øget produktiviteten i Skatteankestyrelsen.	Behandles i dette notat og følges fortsat.

III. Skatteministeriets initiativer

5. Vi gennemgår i det følgende Skatteministeriets initiativer i forhold til det udestående opfølgingspunkt.

6. Opfølgningen er baseret på redegørelser fra Skatteministeriet om status på arbejdet med at nedbringe sagsbehandlingstiderne og øge produktiviteten i Skatteankestyrelsen, på et møde med Skatteankestyrelsen samt på statistikker for styrelsens sagsbehandlingstider og produktion.

Skatteankestyrelsens sagsbehandlingstider og produktivitet

7. Statsrevisorerne fandt det afgørende, at ledelsen i Skatteministeriet fremadrettet sikrede et solidt grundlag for, at Skatteankestyrelsen kunne nedbringe sagsbehandlingstiderne og øge produktiviteten.

8. Skatteministeriet igangsatte på baggrund af Rigsrevisionens beretning en forretningsanalyse af Skatteankestyrelsen. Forretningsanalysen blev gennemført i 2017 og havde til formål at udpege de væsentligste udfordringer og finde løsninger for at nedbringe sagsbehandlingstiderne og øge styrelsens produktivitet. Ministeriet understregede, at den fulde effekt på produktiviteten og den gennemsnitlige sagsbehandlingstid først forventedes at slå igennem, når Skatteankestyrelsen påbegyndte sagsbehandlingen af klager over de nye ejendomsvurderinger i 2021.

Skatteministeriet oplyste efterfølgende, at Skatteankestyrelsen som følge af udskydelsen af de nye ejendomsvurderinger i oktober 2018 foretog betydelige omprioriteringer af sagsbehandlere fra vurderingsområdet til skatteområdet. Ministeriet oplyste også, at Skatteankestyrelsens samlede sagsproduktion forventedes at blive lavere i 2019 og 2020 end i tidligere år. Ifølge ministeriet er sagsbehandlingen i Skatteankestyrelsen kompleks, og det tager i gennemsnit 2 år for en sagsbehandler at nå et kompetenceniveau, hvor sagsbehandleren bidrager med fuld produktivitet. Hertil kommer, at erfarne sagsbehandlere skal afsætte betydelige ressourcer til oplæring og kvalitets sikring og derfor ikke kan opretholde deres normale produktivitet. Med omprioriteringen fik Skatteankestyrelsen dog ifølge Skatteministeriet også mulighed for at bruge ekstra ressourcer på at afvikle gamle og komplekse skattesager samt på de mange klager over SKAT's ansættelse af fradrag for forbedringer (FFF-sager), som styrelsen har arbejdet på at afvikle, siden vi afgav beretningen i 2016.

Skatteankestyrelsens sagsbehandlingstider

9. Vores opfølgning viser, at Skatteankestyrelsens gennemsnitlige sagsbehandlingstid steg frem til 2018, hvorefter den har været faldende. Skatteankestyrelsens gennemsnitlige sagsbehandlingstid er dog fortsat over niveauet for 2014, hvor styrelsen blev etableret. Skatteankestyrelsen har fået afviklet alle de almindelige FFF-sager, og der udestår kun én sag om mulig ekstraordinær genoptagelse.

Tabel 1 viser Skatteankestyrelsens gennemsnitlige sagsbehandlingstider for perioden 2014-2022 samt 1. halvår 2023.

FFF-sager

FFF-sager er klager over SKAT's ansættelse af fradrag for forbedringer. Selv om muligheden for at få fradrag for forbedringer blev afskaffet den 1. januar 2013, genererede ordningen fortsat klagesager i mange år efterfølgende.

Tabel 1

Gennemsnitlige sagsbehandlingstider opgjort i måneder for FFF-sager og øvrige sager i perioden 2014-2022 og 1. halvår 2023 samt sagsbeholdningen ultimo 1. halvår 2023

(Måneder)

	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	1. halvår 2023	Sagsbeholdning ultimo 1. halvår 2023
FFF-sager	22,1	25,1	24,0	24,3	36,7	50,8	60,9	38,9	51,8	-	1 sag
Øvrige sager	9,8	13,3	22,2	21,7	24,1	20,8	19,0	15,1	15,5	17,5	12.152 sager
Alle sager	10,3	16,2	22,9	22,8	29,9	28,6	25,7	15,4	15,6	17,5	12.153 sager

Note: Beretningen omhandlede perioden frem til 30. juni 2016. Da tallene i tabel 1 omhandler hele 2016, afviger tallet fra det oplyste i beretningen. Sagsbehandlingstiderne opgøres ekskl. sager, som Skatteankestyrelsen har stillet i bero i forbindelse med skattestraffesager, syn og skøn mv. Sagsbehandlingstiderne opgøres inkl. administrative afslutninger, da Skatteankestyrelsen ikke har en samlet tidsserie for de gennemsnitlige sagsbehandlingstider uden administrative afslutninger. Administrative afslutninger er sager, der bliver afsluttet uden eller med begrænset sagsbehandling. Tabel 1 indeholder ikke tal for FFF-sagernes sagsbehandlingstid for 1. halvår 2023. Det skyldes, at Skatteankestyrelsen ikke har modtaget nye FFF-sager siden 2021, og at alle almindelige FFF-sager er afviklet.

Kilde: Oplysninger fra Skatteankestyrelsens årsrapporter, Skatteankestyrelsens sags- og dokumenthåndteringssystem (WorkZoneClient, det tidligere Captia) samt Skatteministeriets oplysninger pr. 23. august 2023.

Det fremgår af tabel 1, at Skatteankestyrelsens gennemsnitlige sagsbehandlingstid i 1. halvår 2023 var på 17,5 måneder, hvilket er et fald på ca. 24 % i forhold til niveauet i 2016, hvor beretningen blev offentliggjort. Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid er dog fortsat er højere end i 2014, hvor styrelsen blev etableret. Den lave sagsbehandlingstid i 2014 blev dog opnået på baggrund af afvikling af meget få klager, hvoraf en stor del var klager, der aldrig var genstand for nogen reel sagsbehandling i Skatteankestyrelsen, men fx blev afvist, fordi klagerne ikke var indgivet rettidigt.

De længere sagsbehandlingstider efter 2014 skyldes ifølge Skatteministeriet bl.a., at der er sket en forskydning mod, at skattesager – der udgør ca. halvdelen af de modtagne klager – bliver mere komplekse. Ifølge ministeriet bevæger klagerne på skatte-sagsområdet sig generelt væk fra mere simple sager om fx lønmodtagerfradrag og beskatning af goder mod tungere og mere komplekse sager om fx organiserede, fiktive arrangementer, internationale forhold og digitale tjenester samt nye sagstyper vedrørende fx kryptovaluta. Disse sager indeholder ifølge ministeriet ofte internationale dimensioner, kræver omfattende sagsoplysning og indebærer vanskelige juridiske vurderinger. Ministeriet oplyser, at 41 % af de skattesager, Skatteankestyrelsen afgjorde i 2022, var sager om erhvervsbeskatning og moms, mens disse sagstyper i 2017 udgjorde 28 % af de afgjorte skattesager.

Skatteministeriet oplyser videre, at Skatteankestyrelsen ultimo 1. halvår 2023 havde en beholdning af 12.153 sager, hvoraf 59 % var skattesager, 27 % var sager om ejendomsvurderinger og 14 % var sager vedrørende værdiansættelser af køretøjer. Ministeriet oplyser, at Skatteankestyrelsen vurderer, at sammensætningen af den aktuelle sagsbeholdning medfører, at sagsbehandlingstiden vil blive højere i 2023 end i de foregående år. Ministeriet forventer dog, at sagsbehandlingstiden falder igen, når styrelsen begynder at modtage og afgøre flere klager over de nye ejendomsvurderinger, idet styrelsen forventer, at de indkomne klager over de nye ejendomsvurderinger er mindre komplekse end de hidtidige vurderingssager og dermed nemmere og hurtigere at afgøre. Desuden har styrelsen ifølge ministeriet taget en ny systemunderstøttelse til behandlingen af klager over de nye ejendomsvurderinger i brug primo september 2023, hvilket ifølge ministeriet medvirker til en hurtigere sagsbehandling.

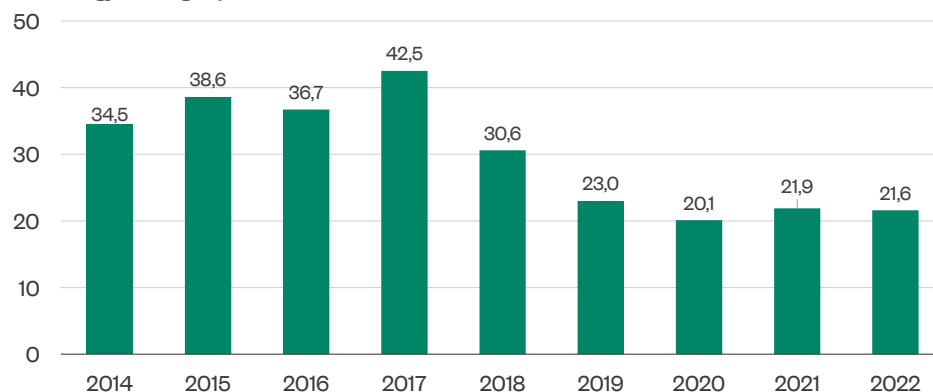
Skatteankestyrelsens produktivitet

10. Vores opfølgning viser, at Skatteankestyrelsen ikke har forbedret produktiviteten. Skatteministeriet forventer en betydelig produktivitetsstigning hos Skatteankestyrelsen, når styrelsen fra 2024 begynder at sagsbehandle og afgøre en større mængde af klager over de nye ejendomsvurderinger. Derudover har Skatteankestyrelsen ifølge ministeriet i 2023 ansat lige under 60 sagsbehandlende årsværk i vurderingsafdelingen. Skatteministeriet forventer, at produktiviteten i Skatteankestyrelsen vil stige, i takt med at den store mængde af nye medarbejdere bliver oplært og får opbygget de rette kompetencer. Skatteministeriet oplyser dog også, at det er Skatteankestyrelsens umiddelbare vurdering, at det ikke er realistisk at nå tilbage til niveauet for produktiviteten i 2014 inden for de kommende år.

Figur 1 viser udviklingen i Skatteankestyrelsens produktivitet (antal afgjorte sager pr. årsværk) i perioden 2013-2022.

Figur 1
Skatteankestyrelsens produktivitet i perioden 2013-2022

(Antal afgjorte sager pr. årsværk)



Note: Beretningen omhandlede perioden frem til 30. juni 2016. Da tallene i figuren omhandler hele året 2016, afviger tallet fra det oplyste i beretningen. Produktiviteten er beregnet som antal afgjorte sager (sagsafgang) pr. årsværk. Produktiviteten opgøres inkl. administrative afslutninger, da Skatteankestyrelsen ikke har en samlet tidsserie for produktivitet uden administrative afslutninger. Produktiviteten beregnes på årsbasis og er derfor ikke tilgængelig for 2023.

Kilde: Rigsrevisionens beregninger på baggrund af oplysninger fra Skatteankestyrelsens årsrapporter samt data fra Skatteankestyrelsen til brug for vores opfølgning på sagen.

Det fremgår af figur 1, at produktiviteten er faldet til 21,6 afgjorte sager pr. årsværk i 2022, hvilket stadig er betydeligt under niveauet i 2014. Ifølge Skatteministeriet havde Skatteankestyrelsen i de første år efter styrelsens etablering i 2014 mange vurderingssager, primært i form af FFF-sager, og afviklingen af disse var ifølge ministeriet årsag til produktivitetsfaldet fra 2016 til 2020. Samtidig rekrutterede Skatteankestyrelsen medarbejdere til vurderingsområdet frem mod 2018 for at være parate til at behandle et forventet større antal klager over de nye ejendomsvurderinger. Ejendomsvurderingerne blev imidlertid udskudt i oktober 2018, og ifølge ministeriet har styrelsen derfor omfordelt medarbejdere fra vurderingsområdet til det mere komplekse skatteområde siden 2019, hvilket også påvirker produktiviteten. Ministeriet oplyser videre, at de medarbejdere, som midlertidigt har arbejdet med skattesager, igen er begyndt at sagsbehandle vurderingssager i løbet af 2022, som de dog har skullet genopfriskes eller oplæres i på ny. Ifølge ministeriet har Skatteankestyrelsen imidlertid indtil videre modtaget et mindre antal klager over ejendomsvurderinger end forventet, da udsendelsen af ejendomsvurderingerne har været udskudt.

Antal afgjorte sager pr. årsværk (produktivitet)

Målet viser, hvor meget output (antal afgørelser) hver enkelt resurse (hvert årsværk) producerer. I opfølgningssagen har vi tidligere gengivet de gennemsnitlige omkostninger pr. klagesag, der viser den samlede udgift forbundet med at behandle en klage, herunder bl.a. husleje og internt forbrug. Begge opgørelser var en del af den oprindelige beretning. Da antal sager pr. årsværk i denne sammenhæng er et mere enkelt mål og endvidere anvendes af Skatteankestyrelsen selv, har vi valgt at anvende denne opgørelse.

11. Hele sagen kan følges på www.rigsrevisionen.dk og på www.ft.dk/Statsrevisorerne.

Birgitte Hansen