



**FOLKETINGET
RIGSREVISIONEN**

November 2020

**Rigsrevisionens notat om
beretning om**

SKATs kontrol og vejledning på toldområdet

Opfølgning i sagen om SKATs kontrol og vejledning på toldområdet (beretning nr. 7/2017)

5. november 2020

RN 1115/20

1. Rigsrevisionen følger i dette notat op på sagen om SKATs kontrol og vejledning på toldområdet, som blev indledt med en beretning i 2017. Vi har tidligere behandlet sagen i notat til Statsrevisorerne af 20. marts 2018.

Konklusion

Skatteministeriet har øget antallet af kontroller og styrket den risikobaserede kontrol gennem mere systematisk anvendelse af data og har taget initiativ til at forbedre vejledningsindsatsen på de områder med størst risiko for fejl.

Rigsrevisionen finder arbejdet tilfredsstillende og vurderer, at denne del af sagen kan afsluttes.

Rigsrevisionen baserer denne konklusion på følgende:

- Toldstyrelsen har fordoblet antallet af gennemførte kontroller og har arbejdet med at imødekomme Europa-Kommissionens kritik fra 2010, bl.a. ved at gennemføre en mere målrettet kontrol.
- Toldstyrelsen har med idriftsættelsen af en kontrollerfaringsdatabase og en scoringsmodel samt nye procedurer for behandling af risikomeddelelser fra Europa-Kommissionen styrket den risikobaserede kontrol gennem mere systematisk anvendelse af data.
- Toldstyrelsen har forbedret vejledningen vedrørende toldreglerne på skat.dk og har gennemført en særskilt vejledningsindsats på de områder, hvor erfaringer fra kontrolindsatsen og brugerundersøgelser har vist, at der var størst risiko for fejl og misforståelse.

Rigsrevisionen vil fortsat følge udviklingen og orientere Statsrevisorerne om:

- Toldstyrelsens arbejde med at idriftsætte den it-understøttede risikovurdering af import af varer, der har en særlig farlig karakter
- Toldstyrelsens arbejde med at øge anvendelsen af sanktioner, herunder anvendelsen af administrative bøder over for virksomheder, der i gentagne tilfælde har fejl i fortoldningen
- Toldstyrelsens arbejde med at forbedre it-understøttelsen af toldkontrollen, herunder Toldstyrelsens metoder for udtagning og gennemførelse af toldkontroller.

Sagsforløb for en større undersøgelse



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

I. Baggrund

2. Rigsrevisionen afgav i december 2017 en beretning om SKATs kontrol og vejledning på toldområdet. Beretningen handlede om SKATs kontrol og vejledning af borgernes og virksomheders fortoldning af importvarer fra lande uden for EU.

3. Da Statsrevisorerne behandlede beretningen, fandt de det utilfredsstillende, at SKAT ikke havde tilrettelagt og gennemført en effektiv toldkontrol af den legale vareimport, og at SKATs vejledning af borgere og virksomheder var utilstrækkelig.

Statsrevisorerne fandt det desuden meget utilfredsstillende, at SKAT i 2016 kun kontrollerede ca. 0,2 % af vareimporten. SKATs kontrolniveau var således det laveste i EU.

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. Toldstyrelsens arbejde med at imødekomme Europa-Kommissionens kritik fra 2010 af SKATs lave kontrolniveau og manglende gennemførelse af tilfældige kontroller.	Behandles i dette notat.
2. Toldstyrelsens arbejde med at forbedre SKATs risikobaserede kontrol gennem mere systematisk anvendelse af data, herunder data om resultater og effekter af den udførte kontrol.	Behandles i dette notat.
3. Toldstyrelsens arbejde med at idriftsætte den it-understøttede risikovurdering af import af varer, der har en særlig farlig karakter.	Behandles i dette notat.
4. Toldstyrelsens arbejde med at øge SKATs anvendelse af sanktioner, herunder anvendelsen af administrative bøder over for virksomheder, der i gentagne tilfælde har fejl i fortoldningen.	Behandles i dette notat.
5. Toldstyrelsens arbejde med at forbedre it-understøttelsen af toldkontrollen, herunder SKATs metoder for udtagning og gennemførelse af toldkontroller.	Behandles i dette notat.
6. Toldstyrelsens arbejde med at forbedre vejledningen om toldreglerne på skat.dk og følge op på udviklingen i brugertilfredsheden på toldområdet på skat.dk.	Behandles i dette notat.

5. Vi redegør i dette notat for resultaterne af opfølgningen på ovenstående punkter.

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

II. Skatteministeriets initiativer

6. Vi gennemgår i det følgende Skatteministeriets initiativer i forhold til de udestående opfølgingspunkter. Gennemgangen er baseret på redegørelser fra Skatteministeriet samt gennemgang af data om gennemførte kontroller og straffesager.

Skatteministeriets initiativer for at øge kontrolniveauet på toldområdet

7. Statsrevisorerne bemærkede, at SKAT i 2017 endnu ikke havde imødekommet Europa-Kommissionens kritik fra 2010 af SKATs kontrolindsats.

8. Det fremgik af beretningen, at SKAT i 2016 kun kontrollerede ca. 0,2 % af vareimporten, og at SKATs kontrolniveau således var det laveste i EU. Europa-Kommissionen kritiserede i 2010, at SKAT med 0,4 % havde et lavt kontrolniveau. Beretningen viste desuden at, SKAT ikke gennemførte tilfældige udvalgte kontroller.

9. Skatteministeren oplyste i sin redegørelse til beretningen, at ministeren har noteret sig kritikken af, at kontroltrykket er for lavt, og at der gennemføres for få kontroller af tilfældigt udvalgte emner. Ministeren tilkendegav samtidig, at det er vigtigt, at der er en reel opdagelsesrisiko for dem, som snyder.

Skatteministeriet oplyste i 2019, at der er sat øget fokus på risiko og væsentlighed i forbindelse med udtagning af kontrolemner, og at Toldstyrelsen prioriterer aktiviteterne inden for de økonomiske rammer, som er afsat på finansloven.

Skatteministeriet har nu oplyst, at Europa-Kommissionen ikke særskilt har undersøgt kontrolniveauet siden 2010. Ministeriet har dog oplyst, at Toldstyrelsen har mere end fordoblet antallet af gennemførte kontroller fra 6.738 i 2017 til 14.469 i 2019. Vores gennemgang af data fra Toldstyrelsen viser, at selv om Toldstyrelsen har øget antallet af gennemførte kontroller, er kontrolniveauet i procent stort set uændret. Dette skyldes, at vareimporten er øget, i takt med at antallet af kontroller er øget. Ministeriet oplyser, at styrelsen ikke har mulighed for at iværksætte initiativer, der kan sikre et kontrolniveau på 0,4 % eller højere. Ministeriet begrundede dette med, at kontrolniveauet afhænger af mængden af vareimport, som ikke er mulig for Toldstyrelsen at styre eller forudsige.

Skatteministeriet oplyser desuden, at Toldstyrelsen har haft fokus på at sikre et kontrolniveau mellem det, der analyseres og udsøges i systemerne, og samtidig sikre tilfældighedskontroller, der skal være med til at vise, at der er en opdagelsesrisiko. Vores gennemgang viser således også, at Toldstyrelsen har øget antallet af tilfældigt udvalgte kontroller fra 555 i 2016 til 3.722 i 2019, svarende til ca. 25 % af alle gennemførte kontroller i 2019.

Skatteministeriet oplyser videre at, kontrollernes træfprocent er forbedret de seneste 4 år og ligger væsentligt højere end EU-gennemsnittet. Dette bidrager til en øget opdagelsesrisiko for dem, som snyder.

10. Rigsrevisionen finder det positivt, at Toldstyrelsen har fordoblet antallet af gennemførte kontroller og har arbejdet med at imødekomme Europa-Kommissionens kritik fra 2010, bl.a. ved at gennemføre en mere målrettet kontrol. Rigsrevisionen konstaterer desuden, at Skatteministeriet oplyser, at Toldstyrelsen ikke har mulighed for at iværksætte initiativer, der kan sikre et kontrolniveau på 0,4 % eller højere. Rigsrevisionen vurderer på den baggrund, at denne del af sagen kan afsluttes.

Skatteministeriets arbejde med at forbedre den risikobaserede kontrol

11. Statsrevisorerne bemærkede, at SKATs risikovurderingssystem ikke fungerede hensigtsmæssigt, bl.a. fordi det ikke bygger på systematisk indsamling af viden om resultater og effekt af den udførte kontrol samt oplysninger om svig og uregelmæssigheder fra EU-myndigheder.

12. Det fremgik desuden af beretningen, at SKAT havde et risikosystem, der ud fra en række risikoprofiler udtog et antal vareposter til kontrol, fx ud fra vægt, værdi, oprindelsesland og varetype. Risikosystemet indeholdt dog ikke oplysninger om tidligere kontroller, der kunne give en systematisk og erfaringsmæssig tilgang til at kontrollere virksomheder med høj risiko, fx virksomheder, der tidligere har haft fejl i importangivelserne. Ligeledes fremgik det af beretningen, at SKAT ikke i tilstrækkelig grad forholdt sig til risikomeddelelser fra Europa-Kommissionen eller i tilstrækkelig grad dokumenterede begrundelsen i de tilfælde, hvor SKAT valgte at se bort fra en risikomeddelelse.

13. Skatteministeren oplyste i sin redegørelse, at Toldstyrelsen ville overveje, hvordan det på en effektiv måde er muligt at indsamle data mere systematisk, så toldkontrollen kan blive mere databaseret og dermed mere effektiv.

14. Skatteministeriet oplyser, at Toldstyrelsen i marts 2020 har idriftsat første version af en kontrolerfaringsdatabase. I databasen registreres detaljerede data fra gennemførte kontroller, og databasen bidrager til en mere målrettet kontrolindsats. Kontrolerfaringsdatabasen vil på sigt blive indarbejdet i Toldstyrelsens kontrol- og risikostyringssystem (KRS), der er under udvikling. Skatteministeriet oplyser også, at Toldstyrelsen i august 2019 indarbejdede en scoringsmodel i det eksisterende risikostyringssystem. Ifølge Toldstyrelsen har scoringsmodellen medført, at risikostyringssystemet er blevet forbedret, da angivelser nu udtages på grundlag af et pointsystem, der omfatter elementerne: importør, varekode, oprindelsesland/afsendelsesland og toldprocedure. Fx vil importører, der tidligere er blevet udtaget til kontrol, få flere point og dermed have større sandsynlighed for at blive udtaget til ny kontrol.

Det samfundsbeskyttende segment

Vedrører bl.a. kontrol af indførsel af en række samfunds- og sundhedsskadelige varer, fx narkotika, dopingmidler og våben, samt bekæmpelse af menneskehandel.

Skatteministeriet oplyser, at frem til, at KRS er fuldt implementeret, arbejder Toldstyrelsen og Udviklings- og Forenklingsstyrelsen på udviklingen af et nyt kontrolrapporteringssystem kaldet vagtrapport. Vagtrapport skal erstatte det nuværende system, og på sigt integreres i KRS. Kontrolrapporteringssystemet (vagtrapport) har til formål at styrke registrering af resultater fra kontrol i det samfundsbeskyttende segment. Delelementer til systemet blev testet i 2019 og 2020. Toldstyrelsen forventer, at systemet kan idriftsættes den 1. januar 2021.

Skatteministeriet oplyser yderligere, at Toldstyrelsen har etableret og ajourført procedurer for behandling af risikomeddelelser fra Europa-Kommissionen og har fastsat krav om særlig vurdering og ledelsesgodkendelse i de tilfælde, hvor Toldstyrelsen vælger at se bort fra en risikomeddelelse.

15. Rigsrevisionen finder det tilfredsstillende, at Toldstyrelsen har taget flere initiativer for at forbedre den risikobaserede kontrol gennem mere systematisk anvendelse af data, herunder en kontrolerfaringsdatabase og en scoringsmodel, samt nye procedurer for behandling af risikomeddelelser fra Europa-Kommissionen. Rigsrevisionen vurderer på den baggrund, at denne del af sagen kan afsluttes.

It-understøttet risikovurdering af import af varer, der har en særlig farlig karakter

16. Statsrevisorerne bemærkede, at SKATs kontrol med importvarer, der har en særlig farlig karakter i forhold til borgernes sikkerhed og sundhed var utilstrækkelig.

17. Det fremgik af beretningen, at SKAT ikke har et risikosystem, der kan udtage særligt farlige varer til kontrol, fx fyrværkeri, kemikalier og våben, som kan udgøre en trussel mod borgernes sundhed og sikkerhed. Transportøren skal oplyse særskilt om særligt risikofyldte varer, men SKAT har ikke systemunderstøttelse til at udvælge de mest risikofyldte angivelser til kontrol. Det fremgik af beretningen, at SKAT kun foretog risikovurdering af 0,8 % af de importvarer, der potentielt kunne udgøre en sikkerheds- og sundhedsrisiko, selv om EU stiller krav om, at alle disse varer skal risikovurderes.

18. Skatteministeren fandt det i sin redegørelse utilfredsstillende, at SKATs risikosystem ikke lever op til EU-reglerne. Skatteministeren oplyste desuden, at SKAT forventede, at den it-understøttede risikovurdering af disse varer ville blive idriftsat i første halvår 2018, så kontrolindsatsen i forhold til disse varetyper kunne målrettes og øges.

Skatteministeriet oplyser nu, at Toldstyrelsen i september 2018 delvist har idriftsat en it-understøttet risikovurdering af import af varer med særlig farlig karakter. Ministeriet oplyser, at Toldstyrelsen endnu ikke har kunnet idriftsætte de resterende dele af systemet, dels på grund af tekniske udfordringer i 2019, dels på grund af hjemsendelsen af offentlige ansatte i forbindelse med COVID-19, der medførte afbrydelse af udviklingsarbejdet. Ministeriet oplyser, at frem til idriftsættelsen af det nye system indgår risikovurdering af varer med særlig farlig karakter delvist i det almindelige risikostyringssystem.

Skatteministeriet oplyser yderligere, at det på nuværende tidspunkt ikke er muligt at udsøge omfanget af import af varer med særlig farlig karakter, ligesom det ikke er muligt at opgøre antallet af gennemførte kontroller vedrørende import af varer, der har en særlig farlig karakter. Dette vil først blive muligt, når det nye risikoudsøgningssystem er implementeret, og der er udviklet udsøgningsfaciliteter.

19. Rigsrevisionen vil fortsat følge Toldstyrelsens arbejde med at idriftsætte den it-understøttede risikovurdering af import af varer, der har en særlig farlig karakter.

Sanktionspraksis på toldområdet

20. Statsrevisorerne bemærkede, at SKATs sanktionspraksis ikke understøtter regel efterlevelsen på toldområdet. Fx udnyttede SKAT ikke den eksisterende lovhjemmel til at udstede administrative bøder ved gentagne fejl i fortoldningen.

21. Det fremgik af beretningen, at SKAT via lovgivningen har mulighed for at sanktionere virksomheder, der gentagne gange foretager en urigtig fortoldning, med en administrativ bøde. Rigsrevisionen kunne imidlertid ikke se, at SKAT gjorde brug af denne mulighed.

22. Skatteministeren oplyste i sin redegørelse, at SKAT vil undersøge behovet for hårdere sanktioner over for virksomheder, der har overtrådt lovgivningen.

Skatteministeriet oplyste i 2019, at Toldstyrelsen har nedsat et tværgående udvalg vedrørende sanktioner med medlemmer fra både Toldstyrelsen og Skattestyrelsen. Udvalget har givet anbefalinger om, hvordan sanktionsmulighederne kan udnyttes mere effektivt, og udvalget vil fremover løbende følge op på, om sanktionsmulighederne i EU's toldkodeks og nationale straffebestemmelser i toldloven anvendes effektivt. På den baggrund har Toldstyrelsen udarbejdet arbejdsbeskrivelse og proces for oversendelse af sager fra kontrolenheder og bevillingstilsyn til vurdering og behandling for suspension og tilbagekaldelse af bevillinger i de bevillingsudstedende enheder.

Toldlovens § 76

Toldlovens § 76 giver mulighed for at straffe med bøde, hvis en person eller virksomheder inden for 2 år forsætligt, groft uagtsomt eller i gentagne tilfælde:

- laver en urigtig angivelse
- afgiver urigtige eller mangelfulde dokumenter eller regnskaber
- afgiver urigtige eller vildledende oplysninger
- undlader at underrette Toldstyrelsen og Skatteforvaltningen om en for lav ansættelse.

I særlige tilfælde kan der straffes med fængsel indtil 1 år og 6 måneder.

Skatteministeriet oplyser, at i sager, der alene kan karakteriseres som mindre forseelser, vejleder Toldstyrelsen virksomheden første gang, den afgiver en urigtig angivelse. Vejledningen indebærer bl.a. en påtale om, at virksomheden fremover skal være mere opmærksom på at overholde bestemmelserne, idet en ny overtrædelse af samme bestemmelser kan betyde, at virksomheden bliver straffet for overtrædelse af toldlovens § 76. Overtræder virksomheden igen toldlovens § 76, udarbejder Toldstyrelsen en toldrapport, der beskriver, at der er tale om et gentagelsestilfælde. Rapporten sendes til Skattestyrelsens straffesagsenhed, der har kompetence til at vurdere, om overtrædelsen er simpel eller grov uagtsomhed eller sket med forsæt, og om der er grundlag for at straffe. Skatteministeriet oplyser hertil, at straffesagsenheden typisk har afsluttet mindre forseelser med en henstilling til virksomheden. En henstilling har senere hen kunnet indgå som dokumentation for, at eventuelt nye lovovertrædelser er begået med forsæt.

Fra den 1. juli 2020 er Skattestyrelsen ophørt med at anvende henstilling som afslutning på en straffesag. Det betyder, at der siden den 1. juli 2020 ikke er sendt nye sager til strafferetlig vurdering i de situationer, hvor det handler om gentagne overtrædelser af toldlovens § 76, der efter hidtidig gældende praksis har kunnet forventes afsluttet med en henstilling. Sager om overtrædelse af toldlovens § 76, der forventes at føre til straf (fx bøde) uden brug af henstilling, oversendes fortsat til straffevurdering i Skattestyrelsen. Skatteministeriet har oplyst, at Toldstyrelsen arbejder på at få afklaret, hvordan den nødvendige dokumentation for, at der kan straffes i gentagelsestilfælde, kan tilvejebringes, samtidig med at forvaltningsretlige regler og grundsætninger overholdes. Denne afklaring forventes afsluttet i efteråret 2020.

Skatteministeriet oplyser, at antallet af sager, der bliver afgjort med bøde i Skattestyrelsens straffesagsenhed vedrørende legal varetransport er faldet fra 54 bødesager i 2016 til 49 bødesager i 2019. I samme periode er antallet af henstillinger steget 73 til 121.

23. Rigsrevisionen vil fortsat følge Toldstyrelsens arbejde med at øge anvendelsen af sanktioner, herunder anvendelsen af administrative bøder over for virksomheder, der i gentagne tilfælde har fejl i fortoldningen.

Mangelfuld it-understøttelse

24. Statsrevisorerne bemærkede, at SKATs toldkontrol er for ineffektiv, bl.a. på grund af mangelfuld it-understøttelse. Det fremgik bl.a. af beretningen, at SKAT ikke kunne sammenholde virksomhedernes elektroniske angivelser i toldsystemet med de angivelser, som SKAT modtager elektronisk fra transportørerne.

Beretningen viste desuden, at SKAT manuelt frasorterede halvdelen af de kontroller, som risikosystemet havde udvalgt, og at SKATs risikosystem ikke omfattede alle pakker, der blev sendt til borgere.

25. Skatteministeren oplyste i sin redegørelse til beretningen, at den kommende toldstyrelse ville inddrage Rigsrevisionens kritik i tilrettelæggelsen af toldkontrollen, og at metoder for udtagning og gennemførelse af toldkontrollen ville blive revurderet.

26. Skatteministeriet oplyser, at Toldstyrelsen og Udviklings- og Forenklingsstyrelsen samarbejder om udvikling af it-understøttelse af toldkontrollen i de eksisterende systemer og de kommende nye toldsystemer, der udvikles for at leve op til kravene i den europæiske unions toldkodeks, EUTK.

For at leve op til EUTK arbejdes der på at udvikle nye KRS'er (kontrol- og risikostyringssystemer), som skal bidrage til, at Toldstyrelsen kan foretage datadrevet og risikobaseret kontrol. Dette skal bl.a. ske ved, at der foretages automatisk kontroludvælgelse af alle angivelser for import og eksport mv. Toldstyrelsen forventer, at systemet er fuldt implementeret i 2024.

Skatteministeriet oplyser desuden, at udtagning og gennemførelse af toldkontrol sker på baggrund af risiko og væsentlighed. Skatteministeriet oplyser dog, at det fortsat er muligt at frasortere kontroller, som risikosystemet har udvalgt. Dette sker fx, hvis en efterfølgende manuel risikovurdering vurderer, at vareposten hverken udgør en finansiel eller samfundsbeskyttende risiko. Som opfølgning på Rigsrevisionens kritik har Toldstyrelsen styrket retningslinjerne for kontrolmedarbejderens mulighed for at frasortere en systemmæssigt udvalgt kontrol.

Toldstyrelsen har i retningslinjerne fastsat krav om dokumentation i de tilfælde, hvor en kontrolmedarbejder frasorter en systemmæssigt udvalgt kontrol. Derudover fremgår det af retningslinjerne, at en kontrolledergruppe skal gennemgå alle kontrollemner/vareposter, der frigives efter en manuel risikovurdering uden kontrol.

Vores gennemgang viser, at Toldstyrelsen i 2019 kun gennemførte fysisk kontrol af 3.704 vareposter ud af de i alt 9.282 vareposter, der oprindeligt var udtaget af risikosystemet til kontrol. Dette svarer til, at Toldstyrelsen i 2019 frigav ca. 60 % af de udtagne vareposter uden at gennemføre fysisk kontrol.

Vores gennemgang viser, at Toldstyrelsen fortsat ikke kan sammenholde virksomhedernes elektroniske angivelser i toldsystemet med de angivelser, som SKAT modtager elektronisk fra transportørerne. Toldstyrelsens risikosystem omfatter desuden fortsat ikke alle pakker, der bliver sendt til borgere. Skatteministeriet oplyser, at det i risikosystemet ikke har været muligt at etablere en risikovurdering for alle pakker, der sendes til borgere, idet der ikke er krav om elektronisk angivelse og momsbetaling på forsendelser under 80 kr. Dette krav ændres imidlertid fra den 1. juli 2021, hvorefter alle pakker med en toldværdi på over 0 kr. skal angives i toldsystemet.

27. Rigsrevisionen vil fortsat følge Toldstyrelsens arbejde med at forbedre it-understøttelsen af toldkontrollen, herunder Toldstyrelsens metoder for udtagning og gennemførelse af toldkontroller.

Vejledning på toldområdet

28. Statsrevisorerne bemærkede, at SKAT bruger mange ressourcer på at forklare toldreglerne over for borgere og virksomheder, fordi SKATs vejledning på væsentlige områder er utilstrækkelig. Beretningen viste bl.a., at vejledningen til virksomhederne på 2 udvalgte områder på skat.dk – tarifering og toldbevillinger – ikke var tilstrækkeligt fyldestgørende og forståelig for brugerne. Beretningen viste desuden, at SKAT fik en lav vurdering fra brugerne på skat.dk i forhold til, om de kunne finde den vejledning, de havde brug for.

29. Skatteministeren oplyste i sin redegørelse, at Rigsrevisionens bemærkninger ville indgå i informations- og vejledningsindsatsen i kommende toldstyrelse.

Skatteministeriet oplyser, at Toldstyrelsen i 2019 og 2020 har fastsat et antal emneområder, hvor vejledningen opdateres med viden fra kontrolindsatsen og brugerne om størst risiko for fejl. I 2019 opdaterede Toldstyrelsen bl.a. emneområder toldbevilling og tarifering. I 2020 opdaterede Toldstyrelsen emneområderne nyregistrerede virksomheder, toldværdi, oprindelse samt ekspresprocedure.

Desuden oplyser Skatteministeriet, at Toldstyrelsen i maj 2019 nedsatte en tværgående arbejdsgruppe. Arbejdsgruppen har bl.a. gennemført 2 pilotprojekter om vejledning i tarifering og håndtering af eksportkontrolordninger og har udviklet en standard for, hvordan kontrolresultater systematisk omsættes til en målbar vejledningsindsats.

Med baggrund i brugernes efterspørgsel har Toldstyrelsen arbejdet på at forbedre det faglige indhold og den sproglige og visuelle formidling for at skabe en ensartet navigation og struktur, så det er nemmere for borgere og virksomheder at forstå og anvende vejledningen. Toldstyrelsen har endvidere arbejdet med at forbedre hjemmesiden, så brugeren lettere kan finde den vejledning og juridiske tekst, som brugeren søger.

Rigsrevisionen konstaterer, at Toldstyrelsen ikke har aktuelle planer om at gennemføre brugertilfredshedsundersøgelser, der specifikt vedrører vejledning om toldreglerne på skat.dk. Brugertilfredshedsundersøgelserne, der udarbejdes for skat.dk, omhandler kun i begrænset omfang brugernes tilfredshed med vejledningen på toldområdet. Rigsrevisionen har derfor ikke mulighed for at følge op på, om brugerne er blevet mere tilfredse med vejledningen og baserer derfor alene sin vurdering af Toldstyrelsens vejledningsindsats på baggrund af de vejledningsinitiativer, Toldstyrelsen har planlagt og gennemført.

30. Rigsrevisionen finder det tilfredsstillende, at Toldstyrelsen har taget en række initiativer for at forbedre vejledningen vedrørende toldreglerne på skat.dk, samt at der er gennemført en særskilt indsats på de områder, hvor erfaringer fra kontrolindsatsen og tidligere brugerundersøgelser har vist, at der var størst risiko for fejl og misforståelser. Rigsrevisionen vurderer derfor, at denne del af sagen kan afsluttes.

Lone Strøm