

FAKTA-ARK til samrådet d. 26. juni 2013

Samrådsspørgsmål AN: Ministeren bedes redegøre for udviklingen i sagsbehandlingstiderne i skatte-, vurderings- og motorankenævn, Landsskatteretten og for bindende svar hos SKAT og Skatterådet, opfyldelse af måltal for svartider på telefonopkald, mailhenvendelser og kundetilfredsheden.

Tabel 1: Sagsbehandlingstider i skatte-, vurderings- og motorankenævn (i måneder)

	2010	2011	2012
Skatteankenævn	8,4	9,3	9,7
Vurderingsankenævn	20,6	26,6	25,1
Motorankenævn	8,8	10,8	15,8

Kilde: www.skat.dk, hvor årsberetningerne for 2010, 2011 og 2012 er tilgængelige.

Tabel 2: Gennemsnitlige sagsbehandlingstider i Landsskatteretten (i måneder)¹⁾

	2010	2011	2012
Alle sager under ét	7,2	7,1	7,9
Indkomstskattesager	9,3	8,3	8,4
Vurderingssager	6,3	7,3	11,5
Moms-/afgifts-/toldsager	7,9	7,0	6,4
Øvrige sager	3,4	3,5	3,5
Inddrivelsessager	0,8	0,6	0,7
Overspringssager	6,2	6,1	7,1

Kilde: Landsskatterettens virksomhedsregnskaber/årsrapporter for 2010, 2011 og 2012.

Note 1: Sagsbehandlingstiderne er opgjort efter de retningslinjer, som er fastsat i Landsskatterettens resultatkontrakt for 2009-2012.

Tabel 3: Landsskatteretssagernes fordeling mht. alder ved sagens afslutning i 2011 og 2012

Sagernes alder ved sagens afslutning	Andel af samtlige sager i 2011	Akkumuleret i 2011	Andel af samtlige sager i 2012	Akkumuleret i 2012
0-3 måneder	30 pct.	30 pct.	40 pct.	40 pct.
4-6 måneder	22 pct.	51 pct.	19 pct.	59 pct.
7-9 måneder	16 pct.	67 pct.	11 pct.	70 pct.
10-12 måneder	11 pct.	78 pct.	10 pct.	80 pct.
13-15 måneder	7 pct.	83 pct.	7 pct.	87 pct.
16-18 måneder	5 pct.	89 pct.	3 pct.	90 pct.
19-21 måneder	3 pct.	92 pct.	3 pct.	93 pct.
22-24 måneder	2 pct.	94 pct.	2 pct.	95 pct.
> 24 måneder	6 pct.	100 pct.	5 pct.	100 pct.

Kilde: Landsskatterettens virksomhedsregnskaber/årsrapporter for 2011 og 2012.

Bemærkning: Differencer skyldes afrunding.

Tabel 4: Bindende svar i SKAT

	2010	2011	2012	1. kvartal 2013
Antal sager	4.196	4.091	4.340	958
Behandlet indenfor 3 måneder	96,1 pct.	90,5 pct.	92,4 pct.	95,1 pct.
Behandlet indenfor 6 måneder	99,5 pct.	98,7 pct.	95,9 pct.	99,8 pct.
Behandlet indenfor 9 måneder	99,7 pct.	99,5 pct.	97,2 pct.	99,9 pct.
Behandlet indenfor 12 måneder	99,9 pct.	99,7 pct.	98,1 pct.	100 pct.

Tabel 5: Bindende svar i Skatterådet

	2010	2011	2012	1. kvartal 2013
Antal sager	358	364	291	58
Gns. sagsbehandlingstid i dage	181	178	179	178
Behandlet indenfor 3 måneder	22 pct.	14 pct.	16 pct.	14 pct.
Behandlet indenfor 6 måneder	70 pct.	62 pct.	58 pct.	60 pct.
Behandlet indenfor 9 måneder	83 pct.	85 pct.	84 pct.	84 pct.
Behandlet indenfor 12 måneder	93 pct.	95 pct.	94 pct.	97 pct.

Kilde for 2010, 2011 og 2012: Skatterådets årsberetning for 2010, 2011 og 2012.

Tabel 6: Svartider på telefoni og e-mails

	Mål	2010	2011	2012	1. kvartal 2013
Gns. svartid på telefonopkald	Servicelevel180sekunder	238 sekunder	278 sekunder	273 sekunder	291 sekunder
E-mails besvaret inden for fristen	80 pct. besvaret inden 5 dage	²⁾	²⁾	85,4 pct.	93,2 pct.

Note 2: Ingen sammenlignelige data for 2010 og 2011 vedr. e-mails.

Tabel 7: Kundetilfredsheden

	Mål ³⁾	2010	2011	2012	1. kvartal 2013
Virksomhedernes tilfredshed med SKAT og skattesystemet	3,8	3,8	3,8	3,7	⁴⁾
Borgernes tilfredshed med SKAT og skattesystemet	3,8	3,8	3,8	3,8	⁴⁾
Tilfredsheden med SKATs hjemmeside	3,2	3,3	3,3	3,3	3,2
Tilfredsheden med SKATs e-mail	3,6	3,5	3,2	3,3	3,5
Tilfredsheden med SKATs telefoni	3,8	3,7	3,7	3,8	3,9

Note 3: Målet opgøres på en skala fra 1 til 5, hvor 5 er udtryk for stor tilfredshed med SKAT.

Note 4: Virksomhedernes og borgerens tilfredshed med SKAT og skattesystemet opgøres kun én gang årligt.