

Notat

Borger- og retssikkerheds-
chefen

Juni 2018

Uddybende statistik for henvendelser til Borger- og retssikkerhedschefen i 2017

1. Indsigelser over sagsbehandlingen

1.1 Nye indsigelser

I 2017 modtog SKAT 132 nye indsigelser til første behandling, jf. tabel 1. Dette er stort set uændret i forhold til 2016, hvor SKAT modtog 129 nye indsigelser.

Som det også fremgår af tabel 1, har Borger- og retssikkerhedschefen modtaget 27 nye indsigelser til anden behandling i 2017, hvilket svarer til knap 21 procent af de indsigelser, som SKAT afsluttede behandlingen af i 2017.

Tabel 1: Nye indsigelser modtaget i perioden 2011-2017							
	2017	2016	2015	2014	2013	2012	2011
1. behandling	132	129	233	322	414	438	499
2. behandling	27	21	25	44	68	57	53
I alt	159	150	258	366	482	495	552

Tabel 2 og 3 viser, at indsigelserne modtaget i SKAT primært vedrører forretningsområderne Kundeservice, Indsats og Inddrivelse, hvilket hænger sammen med, at disse forretningsområder har den direkte kontakt til borgere og virksomheder. Fordelingen af indsigelser på disse tre forretningsområder er stort set uændret i forhold til 2016. Der ses således igen et lavt antal indsigelser på inddrivelsesområdet, hvilket formentlig fortsat hænger sammen med nedlukningen af EFI og den deraf følgende lavere aktivitet på inddrivelsesområdet. I takt med indfasningen af det nye inddrivelsessystem i 2018 og 2019 må det forventes, at antallet af indsigelser vil stige.

Tabel 2: Nye indsigelser modtaget i SKAT i 2015-2017 fordelt på forretningsområder						
Forretningsområde	2017		2016		2015	
	Antal	%	Antal	%	Antal	%
Kundeservice	49	37,12 %	51	39,53 %	53	22,75 %
Indsats	33	25,00 %	37	28,68 %	57	24,46 %
Inddrivelse	39	29,55 %	37	28,68 %	116	49,79 %
HR og Stab	11	8,33 %	4	3,10 %	7	3,00 %
IT	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %
Økonomi	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %
I alt	132	100,00 %	129	100,00 %	233	100,00 %

Tabel 3: Nye indsigelser modtaget i SKAT i 2015-2017 fordelt på afdelinger						
Forretningsområde	2017		2016		2015	
	Antal	%	Antal	%	Antal	%
Kundeservice:						
Forretningsprocesser	2	4,08 %	1	1,96 %	0	0,00 %
Vejledning	-	-	-	-	2	3,77 %
Ejendom	2	4,08 %	4	7,84 %	6	11,32 %
Erhverv	11	22,45 %	10	19,61 %	5	9,43 %
Kundecenter	9	18,37 %	11	21,57 %	21	39,62 %
Motor	8	16,33 %	3	5,88 %	8	15,09 %
Person	16	32,65 %	13	25,49 %	7	13,21 %
Told	-	-	-	-	2	3,77 %
Udland	1	2,04 %	9	17,65 %	2	3,77 %
Strukturelle løsninger	0	0,00 %	0	0,00 %	-	-
I alt	49	100,00 %	51	100,00 %	53	100,00 %
Indsats:						
Borgere	-	-	-	-	7	12,28 %
Person og datakontrol	7	21,21 %	14	37,84 %	-	-
Indsatsplanlægning og -analyse	1	3,03 %	0	0,00 %	2	3,51 %
Mellemstore virksomheder	3	9,09 %	3	8,11 %	9	15,79 %
Mindre virksomheder	-	-	-	-	14	24,56 %
Virksomheds- og afgiftskontrol	9	27,27 %	10	27,03 %	-	-
Visitering og kontrol	-	-	1	2,70 %	10	17,54 %
Store selskaber	2	6,06 %	0	0,00 %	0	0,00 %
Told	9	27,27 %	4	10,81 %	10	17,54 %
Særlig kontrol	2	6,06 %	5	13,51 %	5	8,77 %
I alt	33	100,00 %	37	100,00 %	57	100,00 %
Inddrivelse:						
Inddrivelse, styring og udvikling	0	0,00 %	0	0,00 %	-	-

Betaling og inddrivelse	-	-	-	-	2	1,72 %
Betaling og regnskab	-	-	-	-	32	27,59 %
Erhvervsrestancer	10	25,64 %	7	18,92 %	13	11,21 %
Fogeder	4	10,26 %	9	24,32 %	27	23,28 %
Personrestancer	25	64,10 %	21	56,76 %	42	36,21 %
I alt	39	100,00 %	37	100,00 %	116	100,00 %
HR og Stab:						
HR	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %
Juridisk administration	9	81,82 %	3	75,00 %	6	85,71 %
Jura	2	18,18 %	1	25,00 %	1	14,29 %
I alt	11	100,00 %	4	100,00 %	7	100,00 %
IT:						
Teknologi, Data og Sikkerhed	0	0,00 %	0	0,00 %	-	-
Digital udvikling	0	0,00 %	0	0,00 %	-	-
Digital forretning og strategi	0	0,00 %	-	-	-	-
Forretnings-IT og leverandører	0	0,00 %	0	0,00 %	-	-
Drifts- og udviklingscenter	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %
I alt	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %
Økonomi:						
Controlling og Service		-	0	0,00 %	0	0,00 %
Økonomifunktioner og service	0	0,00 %	-	-	-	-
Regnskab § 38	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %
Styring og Analyse	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %
I alt	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %

Borger- og retssikkerhedschefen har ligeledes modtaget flest indsigelser vedrørende forretningsområderne Kundeservice, Indsats og Inddrivelse, jf. tabel 4. Især for forretningsområdet Kundeservice er der sket en stor stigning i antallet af indsigelser, der indbringes for Borger- og retssikkerhedschefen. Forretningsområdet Inddrivelse har oplevet, at den største andel af afsluttede indsigelser er blevet indbragt til 2. behandling hos Borger- og retssikkerhedschefen. Således ses det, at 10 ud af 37 afsluttede indsigelser i Inddrivelse er blevet indbragt for Borger- og retssikkerhedschefen, svarende til godt 27 procent af de afsluttede indsigelser eksklusiv tilbagekaldte indsigelser.

Tabel 4: Nye indsigelser modtaget hos Borger- og retssikkerhedschefen i 2015-2017 fordelt på forretningsområder						
Forretningsområde	2017		2016		2015	
	Antal	%	Antal	%	Antal	%
Kundeservice	9	33,33 %	1	4,76 %	3	12,00 %
Indsats	6	22,22 %	8	38,10 %	9	36,00 %
Inddrivelse	10	37,04 %	10	47,62 %	12	48,00 %
HR og Stab	2	7,41 %	2	9,52 %	1	4,00 %
IT	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %
Økonomi	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %
I alt	27	100,00 %	21	100,00 %	25	100,00 %

1.2 Afsluttede indsigelser

I 2017 afsluttede SKAT behandlingen af 130 indsigelser, heraf blev 124 indsigelser afsluttet med et svar til den, der har klaget, mens seks indsigelser blev afsluttet ved, at indsigelsen blev tilbagekaldt, jf. tabel 5.

Tabel 5: Afsluttede indsigelser i SKAT i 2015-2017 fordelt på forretningsområder						
Forretningsområde	2017		2016		2015	
	Antal	%	Antal	%	Antal	%
Kundeservice1)	47	36,15 %	52	36,11 %	56	21,79 %
Indsats2)	34	26,15 %	44	30,56 %	69	26,85 %
Inddrivelse3)	38	29,23 %	45	31,25 %	122	47,47 %
HR og Stab4)	11	8,46 %	3	2,08 %	9	3,50 %
IT	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %
Økonomi5)	0	0,00 %	0	0,00 %	1	0,39 %
I alt	130	100,00 %	144	100,00 %	257	100,00 %
Heraf tilbagekaldt/henlagt	6	-	10	-	10	-

1) Tre indsigelser i Kundeservice blev tilbagekaldt i 2017, mens seks indsigelser blev tilbagekaldt i 2016, og fem indsigelser blev tilbagekaldt i 2015.

2) I Indsats blev én indsigelse tilbagekaldt og én indsigelse blev henlagt i 2015.

3) Én indsigelse i Inddrivelse blev tilbagekaldt i 2017, mens fire indsigelser blev tilbagekaldt i 2016, og én indsigelse blev tilbagekaldt i 2015.

4) I HR og Stab blev to indsigelser tilbagekaldt i 2017, mens én indsigelse blev tilbagekaldt i 2015.

5) I Økonomi blev én indsigelse henlagt i 2015.

Borger- og retssikkerhedschefen afsluttede behandlingen af 25 indsigelser i 2017, heraf blev én indsigelse afsluttet ved, at indsigelsen blev tilbagekaldt, jf. tabel 6.

Tabel 6: Afsluttede indsigelser hos Borger- og retssikkerhedschefen i 2015-2017 fordelt på forretningsområder

Forretningsområde	2017		2016		2015	
	Antal	%	Antal	%	Antal	%
Kundeservice	8	32,00 %	2	8,00 %	2	7,41 %
Indsats	5	20,00 %	9	36,00 %	11	40,74 %
Inddrivelse	10	40,00 %	12	48,00 %	13	48,15 %
HR og Stab	2	8,00 %	2	8,00 %	1	3,70 %
IT	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %
Økonomi	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %
I alt	25	100,00 %	25	100,00 %	27	100,00 %
Heraf tilbagekaldt	1	-	0	-	0	-

1.3 Sagsbehandlingstid

Målet er, at en indsigelse over SKATs sagsbehandling bliver afsluttet senest seks uger efter modtagelsen af indsigelsen fra SKATs visiteringsenhed. Undtagelsesvis kan der fastsættes en sagsbehandlingstid på otte uger, eksempelvis i forbindelse med sommerferie og juleferie. 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 69 indsigelser hos SKAT, svarende til knap 56 procent af de afsluttede indsigelser i 2017, når de tilbagekaldte indsigelser ikke regnes med, jf. tabel 7.

Tabel 7: Overholdt sagsbehandlingstid i SKAT i 2015-2017 fordelt på forretningsområder						
Forretningsområde	2017		2016		2015	
	Antal	%	Antal	%	Antal	%
Kundeservice	21	47,73 %	29	63,04 %	37	72,55 %
Indsats	26	76,47 %	31	70,45 %	31	46,27 %
Inddrivelse	18	48,65 %	27	65,85 %	64	52,89 %
HR og Stab	4	44,44 %	2	66,67 %	3	37,50 %
IT	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %
Økonomi	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %
I alt	69	55,65 %	89	66,42 %	135	54,66 %

Hos Borger- og retssikkerhedschefen blev den udmeldte sagsbehandlingstid nået i 20 indsigelser, svarende til godt 83 procent af de afsluttede indsigelser i 2017, når den tilbagekaldte indsigelse ikke regnes med, jf. tabel 8.

Tabel 8: Overholdt sagsbehandlingstid hos Borger- og retssikkerhedschefen i 2015-2017 fordelt på forretningsområder						
Forretningsområde	2017		2016		2015	
	Antal	%	Antal	%	Antal	%
Kundeservice	6	75,00 %	1	50,00 %	2	100,00 %
Indsats	4	100,00 %	6	66,67 %	9	81,82 %
Inddrivelse	9	90,00 %	9	75,00 %	6	46,15 %
HR og Stab	1	50,00 %	1	50,00 %	1	100,00 %
IT	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %
Økonomi	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %
I alt	20	83,33 %	17	68,00 %	18	66,67 %

1.4 Kritik og henstillinger

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

Ved en gennemgang af indsigelserne ses det, at 51 af de afsluttede indsigelser hos SKAT gav anledning til beklagelser og/eller henstillinger fra direktøren i forhold til forretningsområdets egen sagsbehandling. Dette svarer til beklagelser og/eller henstillinger i godt 41 procent af de afsluttede indsigelser i 2017, når de tilbagekaldte og henlagte indsigelser ikke regnes med, jf. tabel 9. Der er tale om et fald i andelen af indsigelser, der gav anledning til kritik, på knap 15 procentpoint i forhold til 2016, hvor knap 56 procent af de afsluttede indsigelser gav anledning til kritik.

Tabel 9: Indsigelser med beklagelser og/eller henstillinger i SKAT i 2015-2017 fordelt på forretningsområder						
Forretningsområde	2017		2016		2015	
	Antal	%	Antal	%	Antal	%
Kundeservice	19	43,18 %	25	54,35 %	27	52,94 %
Indsats	18	52,94 %	26	59,09 %	30	44,78 %
Inddrivelse	9	24,32 %	23	56,10 %	49	40,50 %
HR og Stab	5	55,56 %	1	33,33 %	4	50,00 %
IT	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %
Økonomi	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %
I alt	51	41,13 %	75	55,97 %	110	44,53 %

Hos Borger- og retssikkerhedschefen gav 11 af de afsluttede indsigelser i 2017 anledning til kritik og/eller henstillinger i forhold til SKATs sagsbehandling. Dette svarer til kritik og/eller henstillinger i knap 46 procent af de afsluttede indsigelser, når den tilbagekaldte indsigelse ikke regnes med, jf. tabel 10.

Tabel 10: Indsigelser med beklagelser og/eller henstillinger hos Borger- og retssikkerhedschefen i 2015-2017 fordelt på forretningsområder						
Forretningsområde	2017		2016		2015	
	Antal	%	Antal	%	Antal	%
Kundeservice	3	37,50 %	0	0,00 %	1	50,00 %
Indsats	2	50,00 %	6	50,00 %	5	45,45 %
Inddrivelse	5	50,00 %	5	41,67 %	5	38,46 %
HR og Stab	1	50,00 %	1	8,33 %	0	0,00 %
IT	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %
Økonomi	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %
I alt	11	45,83 %	12	48,00 %	11	40,74 %

2. Øvrige henvendelser til visiteringsfunktionen

SKATs visiteringsfunktion modtager alle indsigelser over SKATs sagsbehandling. Visiteringsfunktionen har til opgave at registrere indsigelserne samt videre-sende disse til det relevante forretningsområde eller Borger- og retssikkerhedschefen. Desuden skal visiteringsfunktionen sende en kvittering til klageren med oplysning om forventet sagsbehandlingstid mv.

Herudover modtager visiteringsfunktionen en række henvendelser af vidt forskellig karakter, som altså ikke skal behandles som en indsigelse over SKATs sagsbehandling. Disse henvendelser bliver vurderet af visiteringsfunktionen og videresendt til rette forretningsområde i SKAT eller anden relevant myndighed.

Disse henvendelser kan eksempelvis vedrøre:

- Bemærkninger til forslag til afgørelser fra SKAT.
- Spørgsmål inden for SKATs sagsområde.
- Forslag til ændringer eller forbedringer i SKATs systemer, arbejdsprocesser mv.
- Manglende respons fra SKAT, fx lang ventetid på telefonen eller lang svartid på skriftlig henvendelse.

Antallet af øvrige henvendelser til visiteringsfunktionen i perioden 2015-2017 fremgår af tabel 11. Efter en periode med et stigende antal henvendelser ses det, at antallet i de seneste år er stabiliseret på godt 900 om året.

Tabel 11: Antallet af øvrige henvendelser til visiteringsfunktionen i 2015-2017			
Måned	2017	2016	2015
Januar	47	43	63
Februar	81	56	93
Marts	152	63	101
April	80	179	90
Maj	105	106	72
Juni	106	79	67

Juli	49	44	51
August	50	82	57
September	62	79	96
Oktober	81	94	71
November	71	82	76
December	38	56	66
I alt	922	963	903

Vedrørende øvrige henvendelser i 2017 ses det af tabel 12, at forretningsområderne Kundeservice og Inddrivelse modtog den største andel af disse henvendelser med henholdsvis 413 og 250, svarende til knap 72 procent af samtlige øvrige henvendelser.

Tabel 12: Antallet af øvrige henvendelser til visiteringsfunktionen i 2017 fordelt på forretningsområder		
Forretningsområde	Antal	%
Kundeservice	413	44,79 %
Indsats	165	17,90 %
Inddrivelse	250	27,11 %
HR og Stab	22	2,39 %
Øvrige	72	7,81 %
I alt	922	100,00 %

3. 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 SKAT. Behandlingen af disse henvendelser afhænger af det konkrete indhold.

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

Interne henvendelser vedrører for det meste SKATs 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 2015-2017 fremgår af tabel 13. Det ses, at især antallet af interne henvendelser er steget i perioden.

Tabel 13: Antallet af henvendelser til Borger- og retssikkerhedschefen i 2015-2017			
Henvendelsestype	2017	2016	2015
Eksterne henvendelser	166	182	148
Interne henvendelser	96	80	59
Love, bekendtgørelser mv.	140	139	159
Styresignaler	46	49	50
Diverse	4	11	4
I alt	452	461	420

Når Borger- og retssikkerhedschefen modtager en ekstern henvendelse, som hun ikke selv har mulighed for at besvare, bliver henvendelsen videresendt til behandling i SKAT eller anden relevant myndighed. I disse situationer anmoder Borger- og retssikkerhedschefen ofte om at modtage en kopi af SKATs svar til skatteyderen. Af tabel 14 fremgår det, hvilket forretningsområde eller myndighed, som Borger- og retssikkerhedschefen har videresendt henvendelserne til. Som det ses, modtog Kundeservice og Inddrivelse det største antal henvendelser til behandling fra Borger- og retssikkerhedschefen i 2017.

Tabel 14: Behandling af eksterne henvendelser til Borger- og retssikkerhedschefen i 2015-2017			
Forretningsområde/myndighed	2017	2016	2015
Kundeservice	47	25	34
Indsats	7	5	5
Inddrivelse	12	34	30
HR og stab	8	8	5
Økonomi	0	2	0
IT og Data	3	0	0
Visiteringsfunktionen	10	13	19
Direktionssekretariatet	3	0	0
Departementet	1	2	1
Skatteankestyrelsen	1	1	3
Anden myndighed	0	1	0
Borger- og retssikkerhedschefen	81	104	60
I alt	173¹⁾	195²⁾	157³⁾

1) Syv henvendelser er behandlet i to forretningsområder/enheder, hvorfor det samlede tal er større end antallet af eksterne henvendelser.

2) 13 henvendelser er behandlet i to forretningsområder/enheder, hvorfor det samlede tal er større end antallet af eksterne henvendelser.

3) Ni henvendelser er behandlet i to forretningsområder/enheder, hvorfor det samlede tal er større end antallet af eksterne henvendelser.

4. Afsluttede sager hos Folketingets Ombudsmand for Skatteministeriet

Det fremgår af Folketingets Ombudsmands beretning for 2016, at ombudsmanden har afsluttet 177 sager på Skatteministeriets område, jf. tabel 15. Der er tale om et fald på 27 afsluttede sager i forhold til 2015, hvor Ombudsmanden afsluttede 204 sager på Skatteministeriets område.

Af de afsluttede sager er 23 sager blevet undersøgt, hvoraf to sager er afsluttet med kritik, henstilling eller anbefaling. Disse to sager vedrører begge Departementet.

I 126 sager har Ombudsmanden givet anden form for behandling og hjælp til borgerne, fx videresendelse af henvendelser til Skatteministeriet samt besvarelse af forespørgsler, vejledning mv, mens 28 sager er blevet afvist af formelle grunde, fx klagerne var indgivet for sent eller sagerne vedrørte forhold uden for Ombudsmandens kompetence.

Tabel 15: Udfaldet af afsluttede ombudsmandssager i 2016 for Skatteministeriet¹⁾					
	Undersøgelser		Anden form for behandling og hjælp til borgerne	Afvisninger af formelle grunde	Sager i alt
	Med kritik, henstilling, anbefalinger mv.	Uden kritik, henstilling, anbefalinger mv.			
Departementet	2	2	8	1	13
Landsskatteretten	0	4	4	2	10
Motorankenævn	0	0	1	0	1
SKAT	0	6	92	23	121
Skatteankenævn	0	3	1	0	4
Skatteankestyrelsen	0	6	20	2	28
I alt	2	21	126	28	177

1) Kilde: Folketingets Ombudsmands beretning for 2016, side 122.