

Notat

Borger- og retssikkerheds-
chefen

24. august 2017

J.nr. 17-0206610

Uddybende statistik for henvendelser til Borger- og retssikkerhedschefen i 2016

1. Indsigelser over sagsbehandlingen

1.1 Nye indsigelser

I 2016 modtog SKAT 129 nye indsigelser til første behandling, jf. tabel 1. Der er tale om et fald på 104 indsigelser i forhold til 2015, hvor SKAT modtog 233 nye indsigelser.

Som det også fremgår af tabel 1, har Borger- og retssikkerhedschefen modtaget 21 nye indsigelser til anden behandling i 2016, hvilket svarer til godt 16 procent af de indsigelser, som SKAT afsluttede behandlingen af i 2016.

Tabel 1: Nye indsigelser modtaget i perioden 2011-2016						
	2016	2015	2014	2013	2012	2011
1. behandling	129	233	322	414	438	499
2. behandling	21	25	44	68	57	53
I alt	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. Især forretningsområdet Inddrivelse har oplevet et stort fald i antallet af indsigelser, hvilket formentlig hænger sammen med nedlukningen af EFI og den deraf følgende lavere aktivitet på inddrivelsesområdet.

Tabel 2: Nye indsigelser modtaget i SKAT i 2014-2016 fordelt på forretningsområder						
Forretningsområde	2016		2015		2014	
	Antal	%	Antal	%	Antal	%
Kundeservice	51	39,53 %	53	22,75 %	106	32,92 %
Indsats	37	28,68 %	57	24,46 %	70	21,74 %
Inddrivelse	37	28,68 %	116	49,79 %	135	41,93 %
HR og Stab	4	3,10 %	7	3,00 %	10	3,11 %
IT	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %
Økonomi	0	0,00 %	0	0,00 %	1	0,31 %
I alt	129	100,00 %	233	100,00 %	322	100,00 %

Tabel 3: Nye indsigelser modtaget i SKAT i 2014-2016 fordelt på afdelinger						
Forretningsområde	2016		2015		2014	
	Antal	%	Antal	%	Antal	%
<i>Kundeservice:</i>						
Forretningsprocesser	1	1,96 %	0	0,00 %	0	0,00 %
Vejledning	-	-	2	3,77 %	3	2,83 %
Ejendom	4	7,84 %	6	11,32 %	20	18,87 %
Erhverv	10	19,61 %	5	9,43 %	6	5,66 %
Kundecenter	11	21,57 %	21	39,62 %	33	31,13 %
Motor	3	5,88 %	8	15,09 %	13	12,26 %
Person	13	25,49 %	7	13,21 %	29	27,36 %
Told	-	-	2	3,77 %	2	1,89 %
Udland	9	17,65 %	2	3,77 %	-	-
Strukturelle løsninger	0	0,00 %	-	-	-	-
I alt	51	100,00 %	53	100,00 %	106	100,00 %
<i>Indsats:</i>						
Borgere	-	-	7	12,28 %	9	12,86 %
Person og datakontrol	14	37,84 %	-	-	-	-
Indsatsplanlægning og -analyse	0	0,00 %	2	3,51 %	0	0,00 %
Mellemstore virksomheder	3	8,11 %	9	15,79 %	7	10,00 %
Mindre virksomheder	-	-	14	24,56 %	15	21,43 %
Virksomheds- og afgiftskontrol	10	27,03 %	-	-	-	-
Visitering og kontrol	1	2,70 %	10	17,54 %	16	22,86 %
Store selskaber	0	0,00 %	0	0,00 %	1	1,43 %
Told	4	10,81 %	10	17,54 %	15	21,43 %
Særlig kontrol	5	13,51 %	5	8,77 %	7	10,00 %
I alt	37	100,00 %	57	100,00 %	70	100,00 %
<i>Inddrivelse:</i>						
Inddrivelse, styring og udvikling	0	0,00 %	-	-	-	-

Betaling og inddrivelse	-	-	2	1,72 %	13	9,63 %
Betaling og regnskab	-	-	32	27,59 %	19	14,07 %
Erhvervsrestancer	7	18,92 %	13	11,21 %	15	11,11 %
Fogeder	9	24,32 %	27	23,28 %	28	20,74 %
Personrestancer	21	56,76 %	42	36,21 %	60	44,44 %
I alt	37	100,00 %	116	100,00 %	135	100,00 %
HR og Stab:						
HR	0	0,00 %	0	0,00 %	1	10,00 %
Juridisk administration	3	75,00 %	6	85,71 %	7	70,00 %
Jura	1	25,00 %	1	14,29 %	2	20,00 %
I alt	4	100,00 %	7	100,00 %	10	100,00 %
IT:						
Teknologi, Data og Sikkerhed	0	0,00 %	-	-	-	-
Digital udvikling	0	0,00 %	-	-	-	-
Forretnings-IT og leverandører	0	0,00 %	-	-	-	-
Drifts- og udviklings-center	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 %	1	100,00 %
Regnskab	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 %	1	100,00 %

Borger- og retssikkerhedschefen har modtaget flest indsigelser vedrørende forretningsområderne Indsats og Inddrivelse, jf. tabel 4. Bortset fra HR og Stab har Inddrivelse oplevet, at den største andel af afsluttede indsigelser er blevet indbragt til 2. behandling hos Borger- og retssikkerhedschefen. Således ses det, at ti ud af 45 afsluttede indsigelser i Inddrivelse er blevet indbragt for Borger- og retssikkerhedschefen, svarende til godt 24 procent af de afsluttede indsigelser eksklusiv tilbagekaldte indsigelser.

Tabel 4: Nye indsigelser modtaget hos Borger- og retssikkerhedschefen i 2014-2016 fordelt på forretningsområder						
Forretningsområde	2016		2015		2014	
	Antal	%	Antal	%	Antal	%
Kundeservice	1	4,76 %	3	12,00 %	15	34,09 %
Indsats	8	38,10 %	9	36,00 %	11	25,00 %
Inddrivelse	10	47,62 %	12	48,00 %	15	34,09 %
HR og Stab	2	9,52 %	1	4,00 %	3	6,82 %
IT	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %
Økonomi	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %
I alt	21	100,00 %	25	100,00 %	44	100,00 %

1.2 Afsluttede indsigelser

I 2016 afsluttede SKAT behandlingen af 144 indsigelser, heraf blev 134 indsigelser afsluttet med et svar til den, der har klaget, mens ti indsigelser blev afsluttet ved, at indsigelsen blev tilbagekaldt eller henlagt, jf. tabel 5.

Tabel 5: Afsluttede indsigelser i SKAT i 2014-2016 fordelt på forretningsområder						
Forretningsområde	2016		2015		2014	
	Antal	%	Antal	%	Antal	%
Kundeservice1)	52	36,11 %	56	21,79 %	111	35,69 %
Indsats2)	44	30,56 %	69	26,85 %	57	18,33 %
Inddrivelse3)	45	31,25 %	122	47,47 %	135	43,41 %
HR og Stab4)	3	2,08 %	9	3,50 %	8	2,57 %
IT	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %
Økonomi5)	0	0,00 %	1	0,39 %	0	0,00 %
I alt	144	100,00 %	257	100,00 %	311	100,00 %
Heraf tilbagekaldt/henlagt	10	-	10	-	5	-

1) Seks indsigelser i Kundeservice er tilbagekaldt i 2016, mens fem indsigelser er tilbagekaldt i 2015, og én indsigelse er tilbagekaldt i 2014.

2) I Indsats er én indsigelse tilbagekaldt og én indsigelse er henlagt i 2015. I 2014 er to indsigelser tilbagekaldt, og én indsigelse er henlagt.

3) Fire indsigelser i Inddrivelse er tilbagekaldt i 2016, mens én indsigelse er tilbagekaldt i henholdsvis 2015 og 2014.

4) I HR og Stab er én indsigelse tilbagekaldt i 2015.

5) I Økonomi er én indsigelse henlagt i 2015.

Borger- og retssikkerhedschefen afsluttede behandlingen af 25 indsigelser i 2016, jf. tabel 6.

Tabel 6: Afsluttede indsigelser hos Borger- og retssikkerhedschefen i 2014-2016 fordelt på forretningsområder						
Forretningsområde	2016		2015		2014	
	Antal	%	Antal	%	Antal	%
Kundeservice	2	8,00 %	2	7,41 %	17	37,78 %
Indsats	9	36,00 %	11	40,74 %	11	24,44 %
Inddrivelse	12	48,00 %	13	48,15 %	14	31,11 %
HR og Stab	2	8,00 %	1	3,70 %	3	6,67 %
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 %	27	100,00 %	45	100,00 %

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 89 sager hos SKAT, svarende til godt 66 procent af de afsluttede indsigelser i 2016, når de tilbagekaldte og henlagte indsigelser ikke regnes med, jf. tabel 7. Der er tale om en stigning på knap 12 procentpoint i forhold til 2015, hvor sagsbehandlingsfristen blev overholdt i knap 55 procent af de afsluttede indsigelser.

Tabel 7: Overholdt sagsbehandlingstid i SKAT i 2014-2016 fordelt på forretningsområder						
Forretningsområde	2016		2015		2014	
	Antal	%	Antal	%	Antal	%
Kundeservice	29	63,04 %	37	72,55 %	82	74,55 %
Indsats	31	70,45 %	31	46,27 %	12	22,22 %
Inddrivelse	27	65,85 %	64	52,89 %	81	60,45 %
HR og Stab	2	66,67 %	3	37,50 %	6	75,00 %
IT	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %
Økonomi	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %
I alt	89	66,42 %	135	54,66 %	181	59,15 %

Hos Borger- og retssikkerhedschefen blev den udmeldte sagsbehandlingstid nået i 17 indsigelser, svarende til 68 procent af de afsluttede indsigelser i 2016, jf. tabel 8. Dette er stort set uændret i forhold til de foregående to år.

Tabel 8: Overholdt sagsbehandlingstid hos Borger- og retssikkerhedschefen i 2014-2016 fordelt på forretningsområder						
Forretningsområde	2016		2015		2014	
	Antal	%	Antal	%	Antal	%
Kundeservice	1	50,00 %	2	100,00 %	15	88,24 %
Indsats	6	66,67 %	9	81,82 %	4	36,36 %
Inddrivelse	9	75,00 %	6	46,15 %	10	71,43 %
HR og Stab	1	50,00 %	1	100,00 %	2	66,67 %
IT	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %
Økonomi	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %
I alt	17	68,00 %	18	66,67 %	31	68,89 %

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 75 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 knap 56 procent af de afsluttede indsigelser i 2016, når de tilbagekaldte og henlagte indsigelser ikke regnes med, jf. tabel 9. Der er tale om en stigning i andelen af indsigelser, der gav anledning til kritik, på godt 11 procentpoint i forhold til 2015, hvor knap 45 procent af de afsluttede indsigelser gav anledning til kritik.

Tabel 9: Indsigelser med beklagelser og/eller henstillinger i SKAT i 2014-2016 fordelt på forretningsområder						
Forretningsområde	2016		2015		2014	
	Antal	%	Antal	%	Antal	%
Kundeservice	25	54,35 %	27	52,94 %	58	52,73 %
Indsats	26	59,09 %	30	44,78 %	35	64,81 %
Inddrivelse	23	56,10 %	49	40,50 %	63	47,01 %
HR og Stab	1	33,33 %	4	50,00 %	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	75	55,97 %	110	44,53 %	160	52,29 %

Hos Borger- og retssikkerhedschefen gav 12 af de afsluttede indsigelser i 2016 anledning til kritik og/eller henstillinger i forhold til SKATs sagsbehandling. Dette svarer til kritik og/eller henstillinger i 48 procent af de afsluttede indsigelser, jf. tabel 10. Der er tale om en stigning i andelen af indsigelser, der gav anledning til kritik og/eller henstillinger, på godt syv procentpoint i forhold til 2015, hvor knap 41 procent af indsigelserne gav anledning til kritik.

Tabel 10: Indsigelser med beklagelser og/eller henstillinger hos Borger- og retssikkerhedschefen i 2014-2016 fordelt på forretningsområder						
Forretningsområde	2016		2015		2014	
	Antal	%	Antal	%	Antal	%
Kundeservice	0	0,00 %	1	50,00 %	9	52,94 %
Indsats	6	50,00 %	5	45,45 %	5	45,45 %
Inddrivelse	5	41,67 %	5	38,46 %	3	21,43 %
HR og Stab	1	8,33 %	0	0,00 %	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	12	48,00 %	11	40,74 %	17	37,78 %

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 2014-2016 fremgår af tabel 11. Det ses, at antallet af øvrige henvendelser er steget i perioden fra 784 i 2014 til 963 i 2016. Visiteringsfunktionen modtager således samlet set ikke færre henvendelser, selv om antallet af visiterede indsigelser er faldet.

Tabel 11: Antallet af øvrige henvendelser til visiteringsfunktionen i 2014-2016			
Måned	2016	2015	2014
Januar	43	63	43
Februar	56	93	41
Marts	63	101	40
April	179	90	55
Maj	106	72	53
Juni	79	67	93
Juli	44	51	89
August	82	57	55
September	79	96	113
Oktober	94	71	79
November	82	76	64
December	56	66	59
I alt	963	903	784

Vedrørende øvrige henvendelser i 2016 ses det af tabel 12, at forretningsområderne Kundeservice og Inddrivelse modtog den største andel af disse henvendelser med henholdsvis 428 og 280, svarende til knap 74 procent af samtlige øvrige henvendelser.

Tabel 12: Antallet af øvrige henvendelser til visiteringsfunktionen i 2016 fordelt på forretningsområder		
Forretningsområde	Antal	%
Kundeservice	428	44,44 %
Indsats	123	12,77 %
Inddrivelse	280	29,08 %
HR og Stab	28	2,91 %
Øvrige	104	10,80 %
I alt	963	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 2014-2016 fremgår af tabel 13. Det ses, at antallet af henvendelser er steget i perioden fra 333 i 2014 til 461 i 2016.

Tabel 13: Antallet af henvendelser til Borger- og retssikkerhedschefen i 2014-2016			
Henvendelsestype	2016	2015	2014
Eksterne henvendelser	182	148	142
Interne henvendelser	80	59	21
Love, bekendtgørelser mv.	139	159	120
Styresignaler	49	50	40
Diverse	11	4	10
I alt	461	420	333

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 2016.

Tabel 14: Behandling af eksterne henvendelser til Borger- og retssikkerhedschefen i 2014-2016			
Forretningsområde/myndighed	2016	2015	2014
Kundeservice	25	34	47
Indsats	5	5	8
Inddrivelse	34	30	28
HR og stab	8	5	3
Økonomi	2	0	0
Visiteringsfunktionen	13	19	17
Informationssikkerhed	0	0	2
Departementet	2	1	2
Skatteankestyrelsen	1	3	0
Borger- og retssikkerhedschefen	104	60	40
Anden myndighed	1	0	0
I alt	195¹⁾	157²⁾	147³⁾

1) 13 henvendelser er behandlet i to forretningsområder/enheder, hvorfor det samlede tal er større end antallet af eksterne henvendelser.

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

3) Fem 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.