

**Notat****Retssikkerhedschefens
sekretariat**

2. december 2010

J.nr. 10-101131

Evaluering af SKATs behandling af indsigelser over sagsbehandlingen mv.

1. Indledning

Det fremgår af retssikkerhedshandleplanen for 2010, at der skal gennemføres en evaluering af SKATs behandling af indsigelser over sagsbehandlingen mv. Evalueringen gennemføres som et led i retssikkerhedschefens egen drift-aktiviteter.

Baggrunden for evalueringen er etableringen af den statslige enhedsforvaltning på Skatteministeriets område den 1. november 2005. Ét af formålene med at etablere enhedsforvaltningen var at skabe et enstrengt klagesystem for SKATs afgørelser med Landsskatteretten som øverste administrative klageinstans¹. Imidlertid blev Skatteministeriet efterfølgende opmærksom på, at Landsskatterettens kompetenceområde ikke var så omfattende som det, der var lagt til grund ved udformningen af forslaget til skatteforvaltningsloven.

Som følge heraf udstedte Skatteministeriet bekendtgørelse nr. 711 af 26. juni 2006, hvor det i § 1, 1. pkt., fastlægges, at SKATs stillingtagen til spørgsmål om sagsbehandlingen ikke kan påklages til Skatteministeriet. Bekendtgørelsen havde efter Skatteministeriets opfattelse hjemmel i skatteforvaltningsloven § 14, stk. 2.

Folketingets Ombudsmand iværksatte en egen drift-undersøgelse, hvor han konkluderede, at der ikke var hjemmel i skatteforvaltningsloven § 14, stk. 2, til at udstede bekendtgørelse nr. 711 af 26. juni 2006. Samtidig udtalte ombudsmanden, at han havde forståelse for, at det kan være hensigtsmæssigt, at Skatteministeriet ønsker at afskære rekurs til ministeriet i sager om SKATs sagsbehandling.

På baggrund af ombudsmandens kritik fremsatte Skatteministeriet et forslag til ændring af skatteforvaltningslovens § 14 for at tilvejebringe den fornødne lov-hjemmel til afskæring af rekurs til Skatteministeriet i sager om klager over SKATs sagsbehandling. Lovforslaget blev vedtaget den 18. april 2007, hvorefter Skatteministeriet udstedte bekendtgørelse nr. 409 af 1. maj 2007. Af § 1, stk. 2,

¹ Jfr. L 110: Forslag til Skatteforvaltningsloven, fremsat den 24. februar 2005, almindelige bemærkninger afsnit 4.3.2

fremgår, at SKATs behandling af spørgsmål, som ikke er afgørelser, ikke kan påklages til Skatteministeriet.

Som følge af afskæringen af rekurs til Skatteministeriet fastsatte SKAT nogle retningslinier for, hvorledes klager over SKATs sagsbehandling behandles af SKAT. Retningslinierne blev offentliggjort den 9. november 2007. SKAT valgte at dele retningslinierne op i to SKAT-meddelelser, hvor den ene gjaldt for indsigelser over SKATs behandling af spørgsmål, som ikke er afgørelser, og som ikke har betydning for en afgørelses gyldighed, jf. SKM2007.795.SKAT. Af retningslinierne i SKM2007.795.SKAT fremgår, at indsigelser over SKATs sagsbehandling mv. kan behandles to gange i SKAT. Første gang skal indsigelsen behandles af nærmeste overordnede chef for den enhed, hvor sagsbehandlingen har fundet sted, fx skattedirektøren når indsigelsen vedrører et skattecenters sagsbehandling. Anden gang skal indsigelsen behandles af den øverste chef for den organisatoriske enhed, hvor sagsbehandlingen har fundet sted, fx planlægningsdirektøren når indsigelsen vedrører skattedirektørens behandling. Dette sker for at sikre en væsentlig ledelsesmæssig opmærksomhed omkring indsigelserne med det formål at forebygge tilsvarende fejl i fremtiden.

Den anden SKAT-meddelelse vedrørte klager over afgørelser om videregivelse af fortrolige oplysninger eller brud på tavshedspligten, jf. SKM2007.794.SKAT. Her slås det fast, at afgørelser om videregivelse af oplysninger som udgangspunkt skal påklages til Landsskatteretten jf. skatteforvaltningsloven § 11, stk. 1, nr. 1. Dog vil indsigelser over videregivelse af fortrolige oplysninger, der klart er foretaget uden for en medarbejders myndighedsudøvelse, være omfattet af retningslinierne i SKM2007.795.SKAT, da det ikke anses for at være en afgørelse.

I en kendelse af 21. juli 2008, offentliggjort som SKM2008.768.LSR, afviste Landsskatteretten med henvisning til skatteforvaltningsloven § 11, stk. 1, nr. 1, at behandle en klage over SKATs videregivelse af oplysninger med den begrundelse, at SKATs beslutning om videregivelse af oplysninger ikke kan anses for en afgørelse over for klageren.

SKAT ændrede derefter retningslinjerne for indsigelser og ophævede SKAT-meddelelserne SKM2007.794.SKAT og SKM2007.795.SKAT. I stedet blev SKAT-meddelelsen SKM2008.782.SKAT offentliggjort den 30. september 2008. Heri slås det fast, at retningslinierne dels gælder for indsigelser over SKATs behandling af spørgsmål, som ikke er afgørelser, og som ikke har betydning for en afgørelses gyldighed, og dels gælder for alle indsigelser over videregivelse af fortrolige oplysninger eller brud på tavshedspligten. Selve behandlingen af indsigelserne skulle fortsætte uændret.

I forbindelse med SKATs strukturændring pr. 1. januar 2009, som etablerede en ny organisationsstruktur, opstod der behov for en justering af retningslinjerne i SKM2008.782.SKAT. Derfor blev SKAT-meddelelsen SKM2009.154.SKAT offentliggjort den 2. marts 2009. Retningslinierne gælder fortsat for indsigelser over SKATs behandling af spørgsmål, som ikke er afgørelser, og som ikke har betydning for en afgørelses gyldighed samt for alle indsigelser over videregivel-

se af fortrolige oplysninger eller brud på tavshedspligten. Der er også fortsat mulighed for at få indsigelsen behandlet to gange i SKAT. Første gang skal indsigelsen behandles af den øverste daglige leder for den organisatoriske enhed, hvor sagsbehandlingen har fundet sted, fx skattedirektøren for det pågældende ansvarsområde, når indsigelsen vedrører sagsbehandlingen eller medarbejdere i en regional enhed. Anden gang skal indsigelsen behandles af enten direktøren for den regionale enhed (ankechefen når det vedrører en sekretariatschefs behandling af den første indsigelse) eller Told- og Skattedirektøren.

Som noget nyt er der i SKM2009.154.SKAT indført en landsdækkende visiteringsfunktion, hvortil alle indsigelser over SKATs sagsbehandling mv. skal sendes. Visiteringsfunktionen er indført, fordi SKAT ønsker at fremstå professionel i sin visitering af borgernes indsigelser over SKATs sagsbehandling mv. Med visiteringsfunktionen gøres det så enkelt som muligt for borgerne at gøre indsigelse over SKATs sagsbehandling mv., idet de kun skal henvende sig ét sted. Desuden sikres det, at der sker en effektiv formidling af indsigelserne til den relevante enhed i SKAT. Visiteringsfunktionen er organisatorisk placeret i Skatteministeriets Administrative Center (SAC), og den har bl.a. til opgave at sende en kvittering til klageren med oplysning om, hvem der skal behandle indsigelsen.

Som følge af strukturændringerne og den reviderede SKAT-meddelelse blev der etableret en erfa-gruppe vedrørende behandling af indsigelser over SKATs sagsbehandling mv. Erfa-gruppen skal løbende drøfte behandlingen af indsigelserne med det formål at sikre, at behandlingen af indsigelserne sker korrekt og så ensartet som muligt. Retssikkerhedschefen er formand for erfa-gruppen, som herudover består af en repræsentant fra hver af de seks regioners ledelsessekretariater, Koncerncentret samt den landsdækkende visiteringsfunktion. Erfa-gruppen har bl.a. udarbejdet en arbejdsprocesbeskrivelse for behandlingen af indsigelser, udarbejdet standardbreve mv.

Pr. 1. januar 2010 blev Skatteministeriets departement og SKATs Hovedcenter lagt sammen til Skatteministeriets Koncerncenter. Som følge heraf blev bekendtgørelse nr. 965 af 12. august 2010 om varetagelsen af told- og skatteforvaltningens opgaver offentliggjort. Heri slås det fast, at Skatteministeriet består af Koncerncentret og SKAT, og at det kun er SKAT, som træffer konkrete afgørelser i henhold til skatteforvaltningsloven, jf. § 1, stk. 1 og 2. Desuden fremgår det af bekendtgørelsens § 1, stk. 3, at SKATs behandling af spørgsmål, som ikke er afgørelser, ikke kan påklages til Koncerncentret. Det har ført til en ny justering af retningslinierne, som er blevet offentliggjort den 22. november 2010 i SKM2010.740.SKAT. Som noget nyt er der i SKM2010.740.SKAT indført en borgerambassadør, der skal tage sig af anden behandlingen af indsigelser over SKAT, Koncerncentret og de særlige enheders sagsbehandling mv. Første behandlingen af indsigelserne varetages af direktøren for den region, som indsigelsen vedrører, direktøren for det ansvarsområde i Koncerncentret, som indsigelsen vedrører eller chefen for den særlige enhed, som indsigelsen vedrører.

Siden indførelsen af den landsdækkende visiteringsfunktion er alle indsigelser over SKATs sagsbehandling blevet oprettet med en sag i captia. På baggrund af

disse registreringer er det opgjort, at der i perioden marts 2009 til december 2009 er blevet oprettet 282 indsigelsessager, mens der i perioden januar 2010 til november 2010 er blevet oprettet 408 indsigelsessager. Der henvises til bilag 1 for en mere detaljeret statistik vedrørende indsigelsessager.

Formålet med denne evaluering er at undersøge, om indsigelser over SKATs sagsbehandling er blevet visiteret og behandlet i overensstemmelse med retningslinierne i SKM2009.154.SKAT og arbejdsprocesbeskrivelsen, samt vurdere kvaliteten af de afgivne svar.

2. Metode

Evalueringen er foretaget ved en gennemgang af en stikprøve på 30 tilfældigt udvalgte indsigelsessager fordelt med fem pr. region, mens Koncerncentret ikke indgår i evalueringen. Sagerne er udvalgt i januar 2010. Retssikkerhedschefen har udarbejdet en grundig evaluering af SAC og hver regions sagsbehandling samt en vurdering af kvaliteten af hver regions svar til borgeren. SAC og de enkelte regioner har fået tilsendt evalueringen af deres egen sagsbehandling mv. Herefter har retssikkerhedschefen afholdt et møde med direktionen og ledelsessekretariatet i hver region samt med SAC med det formål at gennemgå evalueringen samt diskutere fremadrettede tiltag på området. På baggrund af disse møder har retssikkerhedschefen udarbejdet denne endelige evaluering af SAC og regionernes behandling af indsigelser over SKATs sagsbehandling mv.

Grundlaget for evalueringen er SKM2009.154.SKAT om retningslinier for behandlingen af indsigelser og SKATs sagsbehandling (bilag 2), arbejdsprocesbeskrivelse af 26. november 2009 for indsigelser over SKATs sagsbehandling (bilag 3), standardkvittering af 10. september 2009 (bilag 4), standardbrev af 10. september 2009 til første besvarelse af en indsigelse (bilag 5) og standardbrev af 10. september 2009 til anden besvarelse af en indsigelse (bilag 6).

Evalueringen er delt op, så der først sker en evaluering af SACs sagsbehandling. Herefter følger en evaluering af hver regions sagsbehandling samt en vurdering af kvaliteten af de afgivne svar fra regionens skattedirektør eller regionsdirektør.

Ved evalueringen af SACs sagsbehandling er der lagt vægt på, om retningslinierne i SKM2009.154.SKAT samt arbejdsprocesbeskrivelsen er blevet efterlevet, herunder:

- Om henvendelsen er sendt til SAC.
- Om henvendelsen er omfattet af retningslinierne i SKM2009.154.SKAT.
- Om SAC har oprettet en sag i captia.
- Om SAC har sendt en kvittering til klageren.
- Om SAC har udpeget den direktør, der ifølge retningslinierne i SKM2009.154.SKAT skal behandle indsigelsen.
- Om SAC har overholdt den aftalte svarfrist på fem dage.
- Om SAC har sendt en mail til regionssekretariatets postkasse for at advisere om sagen.

- Om de almindelige forvaltningsretlige sagsbehandlingsregler er blevet overholdt.
- Om behandlingen af henvendelsen er blevet tilstrækkeligt dokumenteret, dvs. om kvittering og adviseringsmail er blevet journaliseret.

Ved evalueringen af regionernes sagsbehandling er der lagt vægt på, om retningslinierne i SKM2009.154.SKAT samt arbejdsprocesbeskrivelsen er blevet efterlevet, herunder:

- Om de henvendelser, der er modtaget i regionssekretariatet, er sendt til SAC.
- Om henvendelsen er omfattet af retningslinierne i SKM2009.154.SKAT.
- Om den aftalte sagsbehandlingsfrist på fire uger er blevet overholdt.
- Om klageren er blevet orienteret om en eventuel overskridelse af sagsbehandlingsfristen.
- Om der ved behandlingen af indsigelsen har medvirket medarbejdere, der har deltaget i den sag, der har givet anledning til indsigelsen.
- Om svaret er forsynet med en korrekt klagevejledning.
- Om den direktør, der er udpeget til at behandle indsigelsen, har skrevet under på svaret til klageren.
- Om de almindelige forvaltningsretlige sagsbehandlingsregler er blevet overholdt.
- Om behandlingen af sagen er blevet tilstrækkeligt dokumenteret, fx journalisering af anmodninger om udtalelser fra relevante medarbejdere mv., journalisering af indhentede udtalelser, dokumentation af hvilke medarbejdere der har medvirket ved behandlingen af indsigelsen, journalisering af svaret til borgeren og journalisering af orienteringen af relevante personer om svaret til klageren.

Ved vurderingen af de afgivne svar, som i et vist omfang vil være en subjektiv vurdering, har retssikkerhedschefen taget udgangspunkt i en samlet vurdering af det svar, som klageren har fået på sin indsigelse på baggrund af følgende kriterier:

- Er alle punkter i indsigelsen blevet besvaret.
- Er svaret klart og utvetydigt, så man ved endt læsning ikke er i tvivl om, om indsigelsen har været berettiget eller uberettiget.
- Er svaret objektivt og afbalanceret, dvs. baseret på fakta.
- Hvordan er eventuelt begåede fejl blevet undskyldt/beklaget.
- Er svaret skrevet i overensstemmelse med de tre principper i Skatteministeriets sprogpolitik: vi skriver med modtageren i centrum, vi skriver korrekt og forståeligt, og vi skriver imødekommende.

3. anbefalinger

3.1 SAC

Evalueringen har bl.a. vist, at visiteringen af henvendelser ikke altid er en nem opgave, hvorfor retssikkerhedschefen finder det positivt, at opgaven er samlet ét sted, hvilket gør det nemmere at opbygge viden og erfaring med visiteringsopgaven. Derfor finder retssikkerhedschefen, at ordningen med den landsdækkende

visiteringsfunktion er med til at sikre, dels at det er nemt for borgerne at gøre indsigelse over SKATs sagsbehandling mv., og dels at indsigelserne bliver visiteret korrekt.

På baggrund af evalueringen vil retssikkerhedschefen anbefale, at SAC fremadrettet arbejdere videre med følgende tiltag med henblik på en yderligere optimering af behandlingen af indsigelser over SKATs sagsbehandling mv.:

- Af hensyn til at sikre borgerne de retssikkerhedsmæssige garantier, der følger med den rette klagebehandling, er det særdeles væsentligt, at en henvendelse bliver visiteret korrekt. Samtidig er retssikkerhedschefen vidende om, at visiteringen af denne type henvendelser kan være meget kompliceret, idet det nogle gange kan være vanskeligt præcist at vurdere, hvad en borger klager over, ligesom der ofte også sker en sammenblanding af klager, så der i samme henvendelse fx klages over en afgørelse fra SKAT og over sagsbehandlingen samt anmodes om aktindsigt og/eller henstand. SAC skal derfor løbende arbejde med vurderingen af, om en henvendelse er omfattet af retningslinierne i SKM2009.154.SKAT (nu SKM2010.740.SKAT). I tilfælde af tvivl opfordres SAC til at kontakte den relevante region med henblik på at sikre en korrekt visitering. Desuden skal SAC fortsat sørge for, at henvendelser eller dele af henvendelser, som ikke er indsigelser over SKATs sagsbehandling, bliver sendt videre til behandling det rette sted i Skatteministeriets koncern.
- SAC bør have fokus på at følge arbejdsprocesbeskrivelsen ved oprettelsen af sager i captia dels for at sikre en ensartet sagsoprettelse og dels for at sikre, at alle relevante oplysninger bliver givet videre til sagsbehandleren i sekretariatet.
- SAC skal sikre, at der udsendes en kvittering i alle sager, der er omfattet af retningslinierne i SKM2009.154.SKAT (nu SKM2010.740.SKAT). Dette gælder, uanset om der er tale om første eller anden behandling af indsigelsen. Samtidig skal SAC sikre, at der altid skrives under med navnet på den sagsbehandler, der har visiteret sagen, ligesom der altid skal anføres et journalnummer på kvitteringen. Dette gælder, uanset om kvitteringen sendes pr. brev eller e-mail. Herudover vil det også være god sagsbehandlingsskik, at SAC nævner i kvitteringen til borgeren, når SAC sender en kopi af kvitteringen til borgerens partsrepræsentant el.lign. Endelig bør SAC have fokus på at gøre indholdet i kvitteringerne mere ensartet, så der altid henvises til retningslinierne i SKM2009.154.SKAT (nu SKM2010.740.SKAT), og altid anføres en forventet sagsbehandlingstid.
- SAC skal forsøge i højere grad at overholde svarfristen på fem dage.
- SAC skal sikre, at adviseringsmailen til sekretariatet bliver journaliseret, så det kan dokumenteres, at sagen er sendt videre. I forbindelse hermed skal SAC være opmærksom på, at adviseringen skal sendes til sekretariatets postkasse og ikke direkte til sagsbehandleren i sekretariatet.

Herudover vil retssikkerhedschefen generelt anbefale, at SAC:

- Opdaterer arbejdsprocesbeskrivelsen med tilhørende standardbreve både på baggrund af de organisatoriske ændringer, den nye SKAT-meddelelse og med hensyn til de indhentede erfaringer. Konkret anbefaler retssikker-

hedschefen, at SKAT Nordsjællands klagevejledning indføres i standardbrevet for besvarelse af første indsigelse.

- Sikrer, at arbejdsprocesbeskrivelsen bliver godkendt i rette ledelsesmæssige fora for at sikre kendskab hertil på højeste ledelsesmæssige niveau.

For en samlet beskrivelse og evaluering af SACs sagsbehandling henvises til afsnit 4.1.

3.2 Regionerne

Retssikkerhedschefen finder, at det fortsat er vigtigt at have regional ledelsesmæssig opmærksomhed omkring indsigelserne, idet det vurderes at være den bedste måde til at forebygge fremtidige fejl i sagsbehandlingen. For at denne ordning kan fungere optimalt, er det afgørende, at indsigelserne bliver behandlet med en høj kvalitet i såvel sagsbehandlingen som i svaret til klageren. For at sikre dette vil retssikkerhedschefen anbefale, at regionerne fremadrettet arbejder videre med følgende tiltag:

- Af hensyn til at sikre borgerne de retssikkerhedsmæssige garantier, der følger med den rette klagebehandling, er det særdeles væsentligt, at en henvendelse bliver visiteret korrekt. Samtidig er retssikkerhedschefen bekendt med, at vurderingen af denne type henvendelser kan være meget vanskelig, idet det nogle gange kan være vanskeligt præcist at vurdere, hvad en borger klager over, ligesom der ofte også sker en sammenblanding af klager, så der i samme henvendelse fx klages over en afgørelse fra SKAT og over sagsbehandlingen samt anmodes om aktindsigt og/eller henstand. Regionerne skal derfor løbende tage stilling til SACs vurdering af, om en henvendelse er omfattet af retningslinierne i SKM2009.154.SKAT (nu SKM2010.740.SKAT). Ved tvivl eller uenighed opfordres regionerne til at tage kontakt til SAC med henblik på at sikre en korrekt visitering.
- Regionerne skal sikre, at alle indsigelser over SKATs sagsbehandling, som bliver modtaget i regionssekretariaterne, bliver sendt videre til SAC, der sørger for at oprette en sag i captia og sende en kvittering til klageren.
- Regionerne skal være opmærksomme på at opfylde dokumentationsforpligtelsen i hver enkelt sag, herunder at dokumentere hvordan indsigelsen er blevet undersøgt, dokumentere hvilke medarbejdere der har medvirket ved behandlingen af indsigelsen, og dokumentere at relevante medarbejdere, SKATs retssikkerhedschef mv. er blevet orienteret om svaret til klageren. Ligeledes skal regionerne være opmærksomme på alene at journalisere materiale, som er relevant for behandlingen af indsigelsen.
- Regionerne skal forsøge i højere grad at overholde sagsbehandlingsfristen på fire uger, eller at give klageren besked om en eventuel overskridelse heraf.
- Regionerne skal sikre, at de indhentede udtalelser fra relevante medarbejdere reelt forholder sig til indsigelsen.
- Regionerne skal være opmærksomme på at svaret altid anføres et (korrekt) journalnummer.
- Regionerne skal sikre, at alle svar indeholder en klagevejledning, herunder en korrekt adresse til SAC. Til inspiration kan retssikkerhedschefen

henvise til SKAT Nordsjællands klagevejledning. Desuden finder retssikkerhedschefen, at det vil være mest korrekt og i overensstemmelse med ordlyden i SKM2009.154.SKAT (nu SKM2010.740.SKAT) at oplyse klageren om, at svaret på anden behandling af indsigelsen er endeligt, og at der ikke er mulighed for yderligere administrativ behandling af indsigelsen.

- Regionerne skal sikre, at både parten og partsrepræsentanten får svaret tilsendt, jf. principperne i SKM2008.848.SKAT. Herudover vil det også være god sagsbehandlingsskik, at regionerne skriver en bemærkning i svaret til borgeren, når regionen sender en kopi af svaret til partsrepræsentanten el.lign.
- Ved besvarelsen af en indsigelse skal regionerne have fokus på de af retssikkerhedschefen opstillede kriterier, dvs. at besvare alle punkter i indsigelsen, at give et klart og utvetydigt svar, så man ikke er i tvivl om, om indsigelsen har været berettiget eller ej, at give et objektivt og afbalanceret svar baseret på fakta, at undskylde/beklage eventuelt begåede fejl samt overholde Skatteministeriets sprogpolitik.

For en samlet beskrivelse og evaluering af regionernes sagsbehandling henvises til afsnit 4.2. For vurderingen af svarenes kvalitet henvises til afsnit 5.

3.3 Andet

Ud over de nævnte konkrete anbefalinger til forbedringer af visiteringen, sagsbehandling og svarenes kvalitet vil retssikkerhedschefen generelt anbefale, at:

- Kendskabet til retningslinierne i SKM2009.154.SKAT (nu SKM2010.740.SKAT) udbredes i SKAT, så det sikres, at indsigelser, der modtages i organisationen, hurtigst muligt bliver kanaliseret videre til SAC.
- Erfa-gruppen vedrørende behandling af indsigelser over SKATs sagsbehandling mv. fortsætter sit arbejde med fokus på løbende opdatering og justering af arbejdsprocessen samt selvevaluering af indsigelsessager for at sikre vidensdeling og erfaringsudveksling.

4. Samlet beskrivelse og evaluering af sagsbehandlingen

4.1 SAC

Er henvendelsen sendt til SAC

Gennemgangen af samtlige 30 sager viser, at 28 henvendelser er sendt til SAC i overensstemmelse med retningslinierne i SKM2009.154.SKAT. De resterende to henvendelser er alene blevet håndteret i den region, som har modtaget henvendelsen.

Er henvendelsen omfattet af retningslinierne i SKM2009.154.SKAT

Af de 28 henvendelser, der er sendt til SAC, finder retssikkerhedschefen, at 24 er indsigelser, som er omfattet af retningslinierne i SKM2009.154.SKAT. Af de resterende fire sager er én af henvendelserne ikke journaliseret på sagen, hvilket gør det vanskeligt at vurdere, om henvendelsen er omfattet af SKAT-

meddelelsens anvendelsesområde. Ud fra det øvrige materiale på sagen formodes henvendelsen dog at være omfattet af SKAT-meddelelsens anvendelsesområde.

De øvrige tre sager vurderes til ikke at være indsigelser over SKATs sagsbehandling mv. Retssikkerhedschefen finder, at den ene henvendelse er en klage over modregning i overskydende skat. Den anden henvendelse er en klage over påstået mangelfuld aktindsigt samt spørgsmål til den materielle skattesag og en anmodning om henstand. Den tredje henvendelse er en klage over årsopgørelsen.

Alle tre henvendelser burde have været behandlet som en klage over en afgørelse truffet af SKAT i henhold til skatteforvaltningslovens regler herom. Det skal dog bemærkes, at en af sagerne i forbindelse med regionens sagsbehandling bliver sendt til den rette administrative klageinstans.

Har SAC oprettet en sag i captia

Gennemgangen viser, at der er oprettet en sag i captia for hver henvendelse, om end sagsoprettelsen ikke er sket helt i overensstemmelse med arbejdsprocesbeskrivelsen, idet der især er problemer med titlen, manglende eller forkerte emneord, ukorrekt angivelse af parter samt manglende bemærkning om ugentlig ministersag, oversendelse fra Folketingets Ombudsmand eller SKATs retssikkerhedschef mv. SAC har kun oprettet 27 af sagerne, mens tre sager er oprettet af et regionssekretariat. Dette skyldes, at SAC af ukendte årsager har sendt én af henvendelserne uden om regionssekretariatet og direkte videre til den ansvarlige enhed i regionen, mens to af sagerne ikke er sendt videre til SAC fra regionssekretariatet.

Har SAC sendt en kvittering til klageren. Er kvitteringen blevet journaliseret

Gennemgangen viser, at SAC har udsendt en kvittering i 27 af sagerne, mens det i én sag ikke er dokumenteret, om der er udsendt en kvittering.

Retssikkerhedschefen kan konstatere, at indholdet af kvitteringerne varierer og ikke altid er i overensstemmelse med indholdet af den udarbejdede standardkvittering. Således er der ofte ikke henvist til retningslinierne i SKM2009.154.SKAT, ligesom der ikke altid er anført en forventet sagsbehandlingsfrist.

Har SAC udpeget den direktør, der ifølge retningslinierne i SKM2009.154.SKAT skal behandle indsigelsen

I 27 sager har SAC udpeget den direktør, der ifølge retningslinierne i SKM2009.154.SKAT er ansvarlig for behandling af indsigelsen. I en enkelt sag har SAC ikke udpeget den korrekte direktør til at behandle indsigelsen, idet en del af indsigelsen vedrører netop den skattedirektør, som får til opgave at besvare indsigelsen. Retssikkerhedschefen finder, at regionsdirektøren burde have behandlet indsigelsen vedrørende skattedirektøren, jf. principperne i SKM2009.154.SKAT.

Har SAC overholdt den aftalte svarfrist på fem dage

I 17 sager har SAC overholdt den aftalte svarfrist på fem dage, fra henvendelsen bliver modtaget, til kvitteringen sendes ud, mens svarfristen ikke er overholdt i otte sager. I tre sager er det ud fra det journaliserede materiale ikke muligt at se, om svarfristen er blevet overholdt.

Har SAC sendt en mail til regionssekretariatet postkasse for at advisere om sagen. Er adviseringsmailen blevet journaliseret

I 27 sager er der ikke sket journalisering af adviseringsmailen til regionssekretariatene. I disse sager kan det derfor ikke slås fast, om SAC har sendt en adviseringsmail, og i givet fald hvem adviseringsmailen er sendt til. I en enkelt sag fremgår det ud fra sagens øvrige materiale, at der ikke er sendt en adviseringsmail til regionssekretariatet med den konsekvens, at der går fire måneder, før regionssekretariatet bliver opmærksom på henvendelsen. Alle sagerne er dog nået frem til det rigtige sekretariat, uanset om der er sendt en adviseringsmail, eller hvem adviseringsmailen er sendt til.

Er de almindelige forvaltningsretlige sagsbehandlingsregler blevet overholdt

Retssikkerhedschefen har i sin gennemgang af sagerne konstateret, at flere kvitteringer ikke er underskrevet med navnet på sagsbehandleren i SAC, ligesom nogle af kvitteringerne ikke er påført et journalnummer.

Retssikkerhedschefens anbefalinger til optimering af SACs sagsbehandling fremgår af afsnit 3.1.

4.2 Regionerne

Er de henvendelser, der er modtaget i regionssekretariatet, sendt til SAC

Gennemgangen af sagerne viser, at 12 af henvendelserne er modtaget i regionssekretariatene, som kun har sendt ti henvendelser videre til SAC i overensstemmelse med retningslinierne i SKM2009.154.SKAT. De øvrige to henvendelser er i stedet blevet behandlet i regionen. I den ene sag skyldes det formentlig, at klagen er blevet modtaget mundtligt. De resterende 18 henvendelser er modtaget andre steder i organisationen og herfra sendt videre til SAC.

For de to henvendelser, som regionen selv har behandlet, har regionssekretariatet oprettet en sag i captia. Herudover har regionssekretariatet i den ene sag sendt en kvittering til klagerens partsrepræsentant, som er blevet journaliseret på sagen. I den anden sag er der efter aftale med borgeren ikke udsendt en kvittering.

Er henvendelsen omfattet af retningslinierne i SKM2009.154.SKAT

Retssikkerhedschefen finder, at tre af henvendelserne ikke er indsigelser over SKATs sagsbehandling mv., jf. gennemgangen under punkt 4.1.

Er den aftalte sagsbehandlingsfrist på fire uger blevet overholdt. Er klageren blevet orienteret om en eventuel overskridelse af sagsbehandlingsfristen

Sagsbehandlingsfristen på fire uger er overholdt i 12 af sagerne, mens den er overskredet i 17 sager. Overskridelserne varierer fra et par dage og op til 12 uger.

I én sag kan sagsbehandlingstiden ikke gøres op ud fra det journaliserede materiale.

I tre sager bliver borgeren orienteret om overskridelsen af sagsbehandlingsfristen. Dog bliver den nye frist også overskredet i én af sagerne.

Er der indhentet en udtalelse fra relevante medarbejdere. Er anmodningen om en udtalelse og selve udtalelsen blevet journaliseret

Retssikkerhedschefen kan konstatere, at der er anmodet om en udtalelse fra relevante medarbejdere i 14 sager. I 12 sager er selve udtalelsen blevet journaliseret på sagen. I én af sagerne fremgår det alene af svaret til borgeren, at der er indhentet en udtalelse, men der er ikke sket journalisering af hverken anmodningen om en udtalelse eller selve udtalelsen. I en anden sag fremgår det af sagens materiale, at der er anmodet om en udtalelse fra medarbejderen. Der er dog ikke sket journalisering af anmodningen om en udtalelse, en mail hvor der rykkes for udtalelsen, notat af en samtale med medarbejderens afdelingsleder eller selve udtalelsen.

Retssikkerhedschefen finder, at der i tre af sagerne ikke bliver afleveret en reel udtalelse. I én af sagerne har udtalelsen mere karakter af en kort kommentar fra medarbejderens afdelingsleder. I en anden sag sender medarbejderens afdelingsleder kopier af diverse dokumenter fra sagen samt en kopi af et brev, som afdelingslederen tidligere har sendt til borgeren. I den tredje sag bemærker medarbejderens afdelingsleder alene, at ”skattecentret har taget borgerens opfattelse til efterretning, idet imødegåelse af klagens enkelte punkter ikke synes lønsomt for hverken borgeren eller skattecentret”.

I de resterende 16 sager fremgår det ikke, om der er indhentet en udtalelse fra relevante medarbejdere. Retssikkerhedschefen finder, at der som led i sagsoplysningen bør indhentes en udtalelse fra den medarbejder, der klages over. I sager, hvor der sker anden behandling af indsigelsen, bør der som en del af sagsoplysningen indhentes en udtalelse fra den direktør, der har været ansvarlig for den første behandling af indsigelsen.

Har der ved behandlingen af indsigelsen medvirket medarbejdere, der har deltaget i den sag, der har givet anledning til indsigelsen

Af 19 sager fremgår det, hvilken medarbejder, der har udarbejdet udkast til svar til borgeren. Disse medarbejdere giver ikke anledning til overvejelser om inhabilitet.

Af de øvrige 11 sager fremgår det ikke, hvem der har udarbejdet udkast til svar til borgeren. I disse sager er det derfor ikke muligt at vurdere, om der ved behandlingen af indsigelsen har medvirket medarbejdere, der har deltaget i behandlingen af den sag, som der gøres indsigelse over, jf. retningslinierne i SKM2009.154.SKAT.

Er svaret forsynet med en korrekt klagevejledning

I de 24 sager, hvor der er tale om første behandling af indsigelsen, er svarene forsynet med en klagevejledning i 22 af sagerne, mens der ikke er givet en klagevejledning i de øvrige to sager. I én af klagevejledningerne er dog ikke angivet en adresse, hvortil en fornyet klage kan indsendes.

I de seks sager, hvor der sker anden behandling af indsigelsen, får klageren i fire sager oplyst, at der ikke er mulighed for yderligere behandling af indsigelsen, mens denne oplysning ikke bliver givet i de resterende to sager. Retssikkerhedschefen finder, at det vil være mest korrekt og i overensstemmelse med ordlyden i SKM2009.154.SKAT at oplyse klageren om, at der ikke er mulighed for yderligere administrativ behandling af indsigelsen.

Har den direktør, der er udpeget til at behandle indsigelsen, skrevet under på svaret til klageren

I alle 30 sager har den direktør, der er udpeget til at behandle indsigelsen, skrevet under på svaret til borgeren. I én sag vurderer retssikkerhedschefen dog, at det ikke er den rigtige direktør, der er blevet udpeget til at svare på indsigelsen, idet en del af indsigelsen vedrører netop den skattedirektør, som får til opgave at besvare indsigelsen. I en anden sag bliver borgeren i kvitteringen orienteret om, at indsigelsen bliver behandlet af direktøren for Kundecenter Person, hvor den involverede medarbejder på indsigelsestidspunktet er ansat. Imidlertid vedrører indsigelsen sagsbehandlingen på et tidspunkt, hvor medarbejderen var ansat i Indsats. Svaret er derfor underskrevet af direktøren for Indsats. Retssikkerhedschefen finder det mest rigtigt, hvis borgeren havde fået en forklaring på, hvorfor det er en anden direktør end nævnt i kvitteringen, som svarer på indsigelsen. I en tredje sag får borgeren svar i to omgange, idet en afdelingsleder først besvarer nogle af spørgsmålene i indsigelsen, hvorefter direktøren sender et svar på indsigelsen. Retssikkerhedschefen finder ikke, at denne fremgangsmåde er i overensstemmelse med retningslinierne i SKM2009.154.SKAT, hvoraf det fremgår, at en indsigelse skal behandles af den øverste ansvarlige for den organisatoriske enhed, hvor sagsbehandlingen har fundet sted.

Er de almindelige forvaltningsretlige sagsbehandlingsregler blevet overholdt
Gennemgangen viser, at der i en del sager enten ikke er angivet et journalnummer, eller der er angivet et forkert journalnummer.

Er svaret til borgeren blevet journaliseret

I alle 30 sager er svaret til borgeren blevet journaliseret. Herudover er der i tre sager blevet journaliseret materiale, som ifølge retssikkerhedschefens vurdering mere korrekt burde have været journaliseret på sagen for anden behandling af indsigelsen eller på den sag, som ligger til grund for indsigelsen. I stedet kunne regionen have indsat en reference til skattesagens journalnummer eller journalnummeret for anden behandlingen af indsigelsen i captias bemærkningsfelt.

I flere sager er der ikke sendt et svar til borgeren men alene til borgerens partsrepræsentant, hvilket ikke er i overensstemmelse med principperne i SKM2008.848.SKAT (Meddelelse om retningslinier for inddragelse af partsre-

præsentanter ved kontakt mellem SKAT og en borger/virksomhed). Ifølge disse retningslinier skal henvendelser fra SKAT ske til både borgeren og partsrepræsentanten.

Er relevante medarbejdere blevet orienteret om svaret til borgeren

Af fem sager fremgår det, at relevante medarbejdere er blevet orienteret om svaret til borgeren. I to sager fremgår det indirekte af senere korrespondance i sagen, at de berørte medarbejdere er blevet orienteret om svaret, men der er ikke sket journalisering til dokumentation heraf. I de resterende 23 sager fremgår det ikke, om relevante medarbejdere er blevet orienteret om svaret til borgeren.

I to af sagerne har retssikkerhedschefen bedt om at blive holdt orienteret om sagens behandling. Det fremgår imidlertid ikke af det journaliserede materiale, at dette er sket, selv om det af retssikkerhedschefens sager fremgår, at orienteringen er sket. Retssikkerhedschefen finder desuden, at det bør fremgå af svaret til klageren, når retssikkerhedschefen får tilsendt en kopi heraf.

Retssikkerhedschefens anbefalinger til optimering af regionernes sagsbehandling fremgår af afsnit 3.2.

5. Vurdering af svarenes kvalitet

Ved vurderingen af svarenes kvalitet er der alene sket en gennemgang af svarene i de 27 sager, som retssikkerhedschefen finder, er omfattet af retningslinierne i SKM2009.154.SKAT.

Ud af de 27 afgivne svar finder retssikkerhedschefen, at der i 11 sager samlet set er afgivet et svar, der opfylder de fem kriterier, som er opstillet i afsnit 2, mens 16 svar ikke opfylder ét eller flere af de opstillede kriterier.

Er alle punkter i indsigelsen blevet besvaret

Retssikkerhedschefen vurderer, at der i ca. 1/3 af svarene ikke er sket en besvarelse af alle punkter i indsigelsen. Eksempelvis bliver der i en henvendelse klaget over en konkret medarbejders sagsbehandling, mens der i svaret alene gives en generel gennemgang af regelsættet på området. I en anden henvendelse anfører klageren, at der kan være habilitetsproblemer med en konkret medarbejder i SKAT, hvilket slet ikke bliver berørt i svaret. I en tredje sag klager en borger over en konkret medarbejders sagsbehandling, hvilket håndteres ved at skifte sagsbehandler, mens der ikke sker nogen reel behandling af selve klagen. I en fjerde sag klager en borger over en navngiven medarbejders opførsel og sagsbehandling, hvilket alene bliver besvaret med nogle generelle hensigtserklæringer.

Retssikkerhedschefen finder, at det er væsentligt, at alle punkter i indsigelsen bliver besvaret. Dette bør gøres ud fra en betragtning om, at de indsigelser, som borgeren har medtaget i sin klage, må antages at være væsentlige for borgeren. Det er således ikke op til SKAT at vurdere, om en konkret indsigelse er relevant at svare på. Dog kan det efter en konkret vurdering være hensigtsmæssigt fx at svare samlet på flere klagepunkter, hvis de hænger sammen indbyrdes. Ligeledes

er det også væsentligt at huske på, at en indsigelse ikke må behandles, hvis indsigelsen kan have betydning for en afgørelses gyldighed. I disse situationer må SKAT afvente klageinstansernes behandling af afgørelsen, før indsigelsen kan behandles. Som eksempel kan nævnes en indsigelse over sagsbehandlerens habilitet eller andre af de forvaltningsretlige sagsbehandlingsregler, som kan føre til en afgørelses ugyldighed.

Er svaret klart og utvetydigt, så man ved endt læsning ikke er i tvivl om, om indsigelsen har været berettiget eller ej

Retssikkerhedschefen vurderer, at godt 1/3 af svarene ikke er klare og utvetydige med det resultat, at man ved endt læsning er i tvivl om, om indsigelsen har været berettiget eller ej. Dette kriterium kan hænge sammen med det første kriterium om besvarelse af alle punkter i indsigelsen, idet en manglende besvarelse af alle punkter i indsigelsen kan føre til, at det er uklart, om (hele) indsigelsen har været berettiget eller ej. I andre sager er der tale om, svaret er så uklart formuleret, at man er i tvivl om indsigelsens berettigelse. Eksempelvis bliver der i en henvendelse klaget over, at den foged der har tilsagt borgeren til en udlægsforretning, ikke selv var til stede under udlægsforretningen. I svaret skriver regionen, at afløseren for fogeden skal være kvalificeret til at behandle sagen, men regionen tager ikke stilling til, om det var tilfældet i den konkrete sag, hvorfor det er vanskeligt at vurdere, om indsigelsen har været berettiget eller ej.

Retssikkerhedschefen finder det væsentligt, at en indsigelse bliver besvaret klart og utvetydigt, så læseren ikke er i tvivl om indsigelsens berettigelse. Når en borger har taget initiativ til at klage over SKATs sagsbehandling, må borgeren kunne forvente, at SKAT giver et klart svar på indsigelsen.

Er svaret objektivt og afbalanceret, dvs. baseret på fakta

Retssikkerhedschefen vurderer, at knap 1/3 af svarene ikke er objektive og afbalancerede. Dette kriterium kan også hænge sammen med det første kriterium om besvarelse af alle punkter i indsigelsen, idet en manglende besvarelse af alle punkter i indsigelsen kan betyde, at alle fakta ikke bliver fremlagt. Eksempelvis bliver der i en henvendelse klaget over en navngiven medarbejders fremgangsmåde i forbindelse med en inddrivelsessag. I svaret henviser regionen alene til et brev fra fordringshaveren, hvor der bliver redegjort for fordringens eksistens. Imidlertid viser det journaliserede materiale, at sagen er mere kompliceret, og at SKAT har begået forskellige fejl i forbindelse med sagens behandling. I en anden sag klager en borger bl.a. over, at dennes samlever ikke har givet samtykke til, at der kan gøres udlæg i samleversens del af en ejendom. I svaret oplyser direktøren, at der alene er foretaget udlæg i klagerens andel af ejendommen, mens det af sagens materiale fremgår, at dette burde have været noteret i fogedbogen.

Retssikkerhedschefen finder det beklageligt, at enkelte sager kan give det indtryk, at fakta er udeladt fra svaret til borgeren. Retssikkerhedschefen vil opfordre til, at regionerne fremadrettet arbejder med at sikre, at alle relevante fakta bliver forelagt borgerne.

Hvordan er eventuelt begåede fejl blevet undskyldt/beklaget

Retssikkerhedschefen vurderer, at SKAT i knap 1/3 af sagerne ikke har undskyldt/beklaget fejl. I nogle sager er der tale om, at SKAT ikke har undskyldt for fejl begået i sagsbehandlingen. I andre sager er der tale om, at SKAT ikke har beklaget borgerens dårlige oplevelse af SKAT, selv om der ikke er grund til at kritisere sagsbehandlingen. Eksempelvis bliver der i en sag klaget over SKATs fremgangsmåde i en inddrivelsessag. Af materiale i sagen fremgår det, at SKAT har begået fejl i sagsbehandlingen, men disse bliver ikke undskyldt i brevet til borgeren. I en anden sag klager en borger over SKATs sagsbehandling i forbindelse med en udlægsforretning. Også her fremgår det af materiale i sagen, at SKAT har begået fejl i sagsbehandlingen, men disse bliver ikke undskyldt i brevet til borgeren. Hertil kommer et antal sager, hvor manglende besvarelse af alle punkter i indsigelsen eller uklare svar gør det vanskeligt at vurdere, om der er begået fejl.

Retssikkerhedschefen finder, at SKAT altid bør undskylde, når der er begået fejl i sagsbehandlingen, idet det er nødvendigt at erkende fejlene for at kunne lære af dem og undgå lignende fejl i fremtiden. I situationer hvor det er borgerens ord mod sagsbehandlerens ord, vil retssikkerhedschefen anbefale, at regionerne beklager, hvis borgeren *føler* sig dårligt behandlet. På den måde anerkendes borgerens opfattelse af situationen uden at medarbejderen af den grund bliver kritiseret. I situationer hvor der foreligger skriftligt materiale, må regionerne på baggrund af en gennemgang af materialet vurdere, om der er begået fejl i sagsbehandlingen. Selv om det viser sig, at der ikke er begået fejl i sagsbehandlingen, bør regionen alligevel beklage, hvis borgeren *føler* sig dårligt behandlet.

Er svaret skrevet i overensstemmelse med de tre principper i Skatteministeriets sprogpolitik: vi skriver med modtageren i centrum, vi skriver korrekt og forståeligt, og vi skriver imødekommende.

Ud fra en bred betragtning kan man argumentere, at hvis de øvrige fire kriterier, som er opstillet af retssikkerhedschefen, ikke er opfyldt, vil det i det fleste tilfælde betyde, at svaret heller ikke opfylder Skatteministeriets sprogpolitik, idet svaret ikke vil være skrevet med modtageren i centrum. Det er således retssikkerhedschefens vurdering, at ca. halvdelen af svarene ikke er skrevet med modtageren i centrum.

Herudover vurderer retssikkerhedschefen, at et par af svarene ikke er skrevet helt forståeligt, idet der er brugt fagudtryk, som kan være vanskelige at forstå for modtageren.

Endelig vurderer retssikkerhedschefen, at et par af svarene ikke er skrevet særlig imødekommende, idet der er skrevet De til klageren, selv om klageren har skrevet du til SKAT. Retssikkerhedschefen finder, at det kan være med til at bidrage til en tone i svaret, som ikke kan siges at være imødekommende.

Retssikkerhedschefen finder det særdeles væsentligt, at regionerne er opmærksomme på Skatteministeriets sprogpolitik ved formuleringen af svarene til borgerne, da både det man har valgt at svare på, og det man har undladt at svare på, er væsentligt for, hvordan både sagsbehandlingen, svaret og SKAT generelt bliver opfattet.

Bilag 1: Statistik for indsigelsessager

Statistik for 2009

Ved oprettelsen af den landsdækkende visiteringsfunktion er indsigelsessagerne blevet journaliseret i captia. På baggrund af visiteringsfunktionens registreringer er det opgjort, at der fra marts til december 2009 er oprettet 282 indsigelsessager, jf. tabel 1.

Tabel 1: Oprettede indsigelsessager i 2009 (marts-december)

Region	Oprettede sager (antal)	Oprettede sager (%)*
Hovedcenter mfl.	32	11,3
København	44	15,6
Midt - og Sydsjælland	65	23,0
Midtjylland	36	12,8
Nordjylland	24	8,5
Nordsjælland	58	20,6
Syddanmark	23	8,2
I alt	282	100,0

*Beregnet i forhold til det samlede antal sager

Som det fremgår af tabel 1, har Midt- og Sydsjælland den største andel af indsigelserne med 23,0 %, mens Syddanmark har færrest med 8,2 %. Sjælland inkl. København tegner sig samlet for ca. 60 % af indsigelserne, mens Jylland og Fyn har en andel på ca. 30 %.

At Midt- og Sydsjælland har den største andel af indsigelser, hænger muligvis sammen med, at regionen er ansvarlig for personinddrivelsen. Langt den største del af indsigelserne vedrører nemlig sagsbehandlingen eller sagsbehandlingstiden i forbindelse med en inddrivelses- eller skattesag.

Statistik for 2010

På baggrund af SACs registreringer er det opgjort, at der fra januar til november 2010 er oprettet 408 indsigelsessager, jf. tabel 2.

Tabel 2: Oprettede indsigelsessager i 2010 (januar-november)

Region	Oprettede sager (antal)	Oprettede sager (%)*
Koncerncentret mfl.	43	10,5
København	51	12,5
Midt - og Sydsjælland	103	25,3
Midtjylland	36	8,8
Nordjylland	38	9,3
Nordsjælland	92	22,6
Syddanmark	45	11,0
I alt	408	100,0

*Beregnet i forhold til det samlede antal sager

Som det fremgår af tabel 2, har Midt- og Sydsjælland den største andel af indsigelserne med 25,3 %, mens Midtjylland har færrest med 8,8 %. Sjælland inkl. København tegner sig fortsat for ca. 60 % af indsigelserne, mens Jylland og Fyn også fortsat har en andel på ca. 30 %.

Bilag 2: SKM2009.154.SKAT

Retningslinier pr. 1/1 2009 - indsigelser over SKATs sagsbehandling

I henhold til bemyndigelsen i skatteforvaltningslovens § 14, stk. 3, har skatteministeren ved bekendtgørelse nr. 409 af 1. maj 2007, § 1, stk. 2, bestemt, at told- og skatteforvaltningens behandling af spørgsmål, som ikke er afgørelser, ikke kan påklages til Skatteministeriet.

Bestemmelsen omfatter indsigelser over behandling af spørgsmål, som ikke er afgørelser, og som ikke har betydning for en afgørelses gyldighed. Er der derimod tale om klager over afgørelser og sagsbehandling, der kan medføre, at en afgørelse anses for ugyldig, er kompetencen henlagt til det almindelige klagesystem.

Som følge af den manglende klageadgang har SKAT ud fra et retssikkerhedsmæssigt synspunkt fastsat retningslinier, der indebærer, at indsigelser af den nævnte art kan behandles hos SKAT.

SKAT har pr. 1. januar 2009 justeret retningslinierne for første og anden behandling af indsigelser over SKATs sagsbehandling mv.

Samtidig ophæves hermed [SKM2008.782.SKAT](#) om de hidtil gældende retningslinier.

Retningslinier

Retningslinierne gælder for indsigelser over SKATs behandling af spørgsmål, som ikke er afgørelser, og som ikke har betydning for en afgørelses gyldighed. Det gælder eksempelvis indsigelser over sagsbehandlingstid, indsigelser over mangelfuld vejledning og indsigelser over en medarbejders adfærd.

Retningslinierne gælder endvidere for indsigelser over SKATs eller en medarbejders videregivelse af oplysninger. Retningslinierne gælder således for alle indsigelser over videregivelse af fortrolige oplysninger eller brud på tavshedspligten, uanset om videregivelsen er foregået efter anmodning, af egen drift, eller uden tilknytning til medarbejderens varetagelse af sit arbejde, uanset om oplysningerne er videregivet til en privat, til en anden forvaltningsmyndighed, eller inden for SKAT, og uanset om de pågældende oplysninger indgår i en afgørelsessag eller ej.

Første behandling af indsigelser over SKATs sagsbehandling mv.

For at sikre, at indsigelser over sagsbehandling mv. får en væsentlig ledelsesmæssig opmærksomhed, skal disse indsigelser behandles af den øverste daglige leder for den organisatoriske enhed, hvor sagsbehandlingen har fundet sted. Det er i den forbindelse en ubetinget forudsætning, at der ved sagsbehandling af indsigelsen ikke medvirker medarbejdere, der har deltaget i behandlingen af den oprindelige sag.

Det betyder, at indsigelser over SKATs sagsbehandling mv. behandles af:

- *Skattedirektøren for det pågældende ansvarsområde*, når indsigelsen vedrører sagsbehandling eller medarbejdere i en regional enhed.
- *Direktøren for det pågældende ansvarsområde*, når indsigelsen vedrører sagsbehandling eller medarbejdere i Hovedcentret.

Det svar, der fremkommer som resultat af første behandling, skal forsynes med en vejledning om adgangen til en anden og endelig behandling af indsigelsen, jf. nedenstående retningslinier.

Anden behandling af indsigelser over SKATs sagsbehandling mv.

Er den, der har fået behandlet en indsigelse over SKATs sagsbehandling eller medarbejdere efter ovenstående retningslinier, utilfreds med resultatet heraf, skal en sådan indsigelse behandles af:

- *Direktøren for den regionale enhed*, når indsigelsen vedrører skattedirektørens behandling.
- *Told- og Skattedirektøren*, når indsigelsen vedrører behandling foretaget af en direktør i Hovedcentret.

I tilfælde af særskilt klage over sagsbehandling mv., der ikke er omfattet af disse retningslinier, dvs. ved klage over sagsbehandling, der kan have betydning for afgørelsens gyldighed, skal klager vejledes om adgangen til at klage inden for det almindelige klagesystem, jf. oven for.

Ovenstående retningslinier om adgangen til en første og en anden behandling af indsigelser gælder tilsvarende for Spillemyndigheden, Retssikkerhedschefen, Ankecentret og ankenævnsekretariaterne

Første behandling af indsigelser over sagsbehandling mv.

- *Fagchefen*, når indsigelsen vedrører sagsbehandling eller medarbejdere i Spillemyndigheden.
- *Retssikkerhedschefen*, når indsigelsen vedrører sagsbehandling eller medarbejdere i Retssikkerhedschefens sekretariat.
- *Ankechefen*, når indsigelsen vedrører sagsbehandling eller medarbejdere i Ankechefens sekretariat.
- *Sekretariatschefen*, når indsigelsen vedrører sagsbehandling eller medarbejdere i ankenævnsekretariaterne.

Anden behandling af indsigelser over sagsbehandling mv.

- *Told- og Skattedirektøren*, når indsigelsen vedrører behandling foretaget af fagchefen for Spillemyndigheden, Retssikkerhedschefen eller Ankechefen.
- *Ankechefen*, når indsigelsen vedrører en sekretariatschefs behandling.

Det bemærkes, at indsigelser omfattet af disse retningslinier skal rettes til SKATs Hovedcenter, Østbanegade 123, 2100 København Ø eller SKATs mailboks Hovedcentret-Klage-Skats-sagsbehandling@Skat.dk, uanset hvilken organisatorisk enhed indsigelsen vedrører. Den landsdækkende visiteringsfunktion i Hovedcentret sender kvittering til klager med oplysning om, at indsigelsen er modtaget og videresendt til den person, der i følge de anførte retningslinier er udpeget til at behandle indsigelsen.

Ole Kjær

Bilag 3: Arbejdsprocesbeskrivelse for indsigelser over SKATs sagsbehandling

Med udgangspunkt i SKM2009.154.SKAT beskrives arbejdsgangen i SKAT ved modtagelse af en indsigelse over SKATs sagsbehandling.

1. behandling af en indsigelse:

Den indledende sagsbehandling afhænger af, hvor i SKAT indsigelsen modtages. Uanset hvor denne modtages, skal sagen dog oprettes af SAC for at sikre ensartethed i visiteringen og sagsoprettelsen.

Der er identificeret følgende måder, en indsigelse kan modtages på:

- A. SAC modtager mail eller brev
- B. En medarbejder i SKAT modtager mail eller brev
- C. Skatteministeren modtager mail eller brev
- D. Told- og skattedirektøren modtager mail eller brev
- E. Retssikkerhedschefen modtager mail eller brev
- F. Kundecentret modtager mail via SKAT.dk.

I det følgende beskrives, hvordan en indsigelse skal behandles afhængig af, hvor den modtages.

A.1 SAC modtager mail eller brev med indsigelse																					
A.2	SAC vurderer, om der er tale om en indsigelse omfattet af SKM2009.154.SKAT. Hvis det ikke er tilfældet, videresender SAC mailen til Kundecenter Person via KCPklagesagsbehandling@skat.dk , mens brevet returneres til Hovedcentrets postfunktion.																				
A.3	Hvis der er tale om en indsigelse omfattet af SKM2009.154.SKAT, opretter SAC en sag i captia og journaliserer mailen eller brevet på følgende måde: <i>Titel:</i> Indsigelse over SKATs sagsbehandling 1. behandling + evt. ”se bemærkning”. <i>Sagsgruppe:</i> 0114 (evt. 0118 – afventer SACs beslutning) <i>Emneord</i> Der indsættes et passende emneord både for klagens område og emne. <table><tr><th>Område</th><th>Emneord (captia)</th></tr><tr><td>Medarbejders adfærd</td><td>Sagsbehandler</td></tr><tr><td>Sagsbehandlingstid</td><td>Sagsbehandlingstid</td></tr><tr><td>Tavshedspligt</td><td>Tavshedspligt</td></tr><tr><td>Anden klage</td><td>Anden kategori</td></tr></table> <table><tr><th>Emne</th><th>Emneord (captia)</th></tr><tr><td>Skat</td><td>Skat ligning</td></tr><tr><td>Moms</td><td>Moms</td></tr><tr><td>Told</td><td>Told</td></tr><tr><td>Afgifter</td><td>Afgifter</td></tr></table>	Område	Emneord (captia)	Medarbejders adfærd	Sagsbehandler	Sagsbehandlingstid	Sagsbehandlingstid	Tavshedspligt	Tavshedspligt	Anden klage	Anden kategori	Emne	Emneord (captia)	Skat	Skat ligning	Moms	Moms	Told	Told	Afgifter	Afgifter
Område	Emneord (captia)																				
Medarbejders adfærd	Sagsbehandler																				
Sagsbehandlingstid	Sagsbehandlingstid																				
Tavshedspligt	Tavshedspligt																				
Anden klage	Anden kategori																				
Emne	Emneord (captia)																				
Skat	Skat ligning																				
Moms	Moms																				
Told	Told																				
Afgifter	Afgifter																				

	Motor	Motor
	Ejendomsvurdering	Ejendomme
	Inddrivelse	Inddrivelse
	Andet	Anden kategori
	<i>Lisy kode:</i> 000000000000, Andet (nye koder oprettes af Produktion og Styring, når der er sket afklaring af sagsgruppe) <i>Parter på sagen:</i> Klager og relevant skattedirektør/direktør+søjle. <i>Parter på dokumentet:</i> Klager og relevant skattedirektør/direktør. <i>Indblik:</i> Relevant skattedirektør/direktør, indblikspersoner fra regions- og direktionsekretariatene, jf. SACs liste og SAC Servicestyring. <i>Bemærkninger:</i> Her kan skrives om særlige forhold, som sagsbehandleren skal være opmærksom på, f.eks. hvor told- og skattedirektøren eller retssikkerhedschefen har bedt om en tilbagemelding om sagens behandling. I titlen skrives tillige ”se bemærkning”.	
A.4	SAC udsender standardkvittering enten som mail (med skat@skat.dk som afsender) eller brev, og journaliserer den på sagen. Hvis kvitteringen sendes som mail, og hvis den indeholder følsomme eller fortrolige oplysninger, fx cpr-nr., skal den krypteres. Hvis modtageren ikke kan modtage krypteret mail (kræver digital signatur), sendes kvitteringen som brev. Kvitteringen skal sendes senest 5 dage efter modtagelsen af henvendelsen. Det skal fremgå af kvitteringen, hvem borgeren kan forvente at få svar fra, samt at borgeren kan forvente at få svar inden for 4 uger.	
A.5	SAC overfører sagen i captia til sagsbehandler i regions- eller direktionsekretariatet, jf. SACs liste, og sender adviseringsmail til regions- eller direktionsekretariatets postkasse. Hvis SAC herefter modtager korrespondance i sagen, journaliseres materialet på sagen på samme måde som under pkt. A.3, og SAC sender adviseringsmail til regions- eller direktionsekretariatets postkasse.	
A.6	Regions- eller direktionsekretariatet sørger for, at indsigelsen kommer frem til den relevante skattedirektør/direktør/chef.	
A.7	Skattedirektøren/direktøren/chefen er ansvarlig for, at sagen bliver undersøgt. Hvis der gøres indsigelse over en konkret medarbejder, skal der indhentes en udtalelse fra medarbejderen via dennes afdelingsleder/ kontorchef. Derudover kan der indhentes en udtalelse fra den afdeling/kontor, hvor sagsbehandlingen har fundet sted, eller sagens akter kan rekvireres. Hvis svarfristen ikke kan overholdes, foranlediger skattedirektøren/ direktøren, at klageren får en mail eller et brev med en ny forventet svarfrist.	
A.8	Skattedirektøren/direktøren/chefen er ansvarlig for, at der udarbejdes et svar på indsigelsen enten som mail eller brev. Det er en ubetinget forudsætning, at der ved udarbejdelsen af svaret ikke medvirker medarbejdere, der har deltaget i behandlingen af den sag, der gøres indsigelse over. Hvis svaret sendes som mail, og hvis den indeholder følsomme eller fortrolige oplysninger, fx cpr-nr., skal den krypteres. Hvis modtageren ikke kan	

modtage krypteret mail (kræver digital signatur), sendes svaret som brev. Svaret skal indeholde en klagevejledning, hvoraf det skal fremgå, at en indsigelse over skattedirektøren/direktøren/chefens sagsbehandling skal sendes til SKAT Hovedcentret, Østbanegade 123, 2100 København Ø eller postkassen Hovedcentret-klage-skats-sagsbehandling@skat.dk, att. told- og skattedirektør/direktør/ankechef NN. Desuden skal skattedirektøren/ direktøren/chefen altid underskrive svaret. I undtagelsestilfælde kan skattedirektøren/direktøren/chefen bemyndige en anden person på samme organisatoriske niveau til at underskrive svaret. I givet fald skal den bemyndigede skattedirektør/direktør/chef underskrive svaret ”på vegne af skattedirektør/direktør/chef NN”.

A.9 Skattedirektøren/direktøren/chefen er ansvarlig for, at svaret sendes til klager. En kopi af brevet med underskrift eller mailen gives til regions- eller direktionsssekretariatet. Hvis der er gjort indsigelse over en konkret medarbejder, skal medarbejderen underrettes om svaret på indsigelsen. Hvis told- og skattedirektøren eller retssikkerhedschefen har bedt om at blive holdt orienteret om sagens behandling, skal de have tilsendt en kopi af svaret.

A.10 Regions- eller direktionsssekretariatet journaliserer svaret på sagen, og lukker sagen i captia. Inden sagen lukkes, angiver sekretariatet, hvordan sagens udfald har været i feltet ”Slutstatus”:

Sagsudfald	Slutstatus (captia)
Uberettiget indsigelse	Afslag
Helt/delvist berettiget indsigelse	Medhold
Beklagelse (indsigelsen uberettiget)	Delvis medhold
Andet (fx bortfald, henlæggelse)	Andet

Hvis der herefter modtages korrespondance i sagen, journaliseres materialet på sagen som ”neutral” i feltet ”Dok gruppe” for ikke at påvirke beregningen af sagsbehandlingstiden.

B.1 En medarbejder i SKAT modtager en mail eller et brev med indsigelse

B.2 Mail modtaget: Medarbejderen videresender straks mailen til SACs postkasse (hovedcentret-klage-skats-sagsbehandling@skat.dk).
Brev modtaget: Brevet afleveres hos postfunktionen, som scanner det ind i captia til SAC Servicestyling via de tilsendte scanningsark. Hvis der er omfattende bilagsmateriale, kan det eventuelt eftersendes med almindelig post, når den endelige modtager kendes.

B.3 SAC vurderer, om der er tale om en indsigelse omfattet af SKM2009.154.SKAT. Hvis det ikke er tilfældet, videresender SAC mailen til Kundecenter Person via KCPklagesagsbehandling@skat.dk, mens brevet returneres til postfunktionen.

B.4 Hvis der er tale om en indsigelse omfattet af SKM2009.154.SKAT, opretter SAC en sag i captia, og journaliserer mailen/brevet på samme måde som under pkt. A.3. Henvendelsen behandles herefter som beskrevet under punkt A.4.-A.10.

C.1 Skatteministeren modtager en mail eller et brev med indsigelse, som han beslutter selv at kvittere for (fra egentlig til uegentlig ministersag)
C.1.1 Mailen/brevet videresendes til direktionssekretariatet.
C.1.2 Direktionssekretariatet vurderer, om indsigelsen er omfattet af SKM2009.154.SKAT. Ved tvivl anvendes listen over sagstyper, eller SAC kontaktes. Hvis indsigelsen er omfattet af SKM2009.154.SKAT, udarbejder direktionssekretariatet et udkast til ministersvar, hvoraf det fremgår, at ministeren ikke kan behandle konkrete sager, hvorfor henvendelsen er sendt videre til behandling i SKAT i overensstemmelse med retningslinjerne i SKM2009.154.SKAT. Dvs. ministeren alene kvitterer for henvendelsen, mens behandlingen af indsigelsen foregår i SKAT på samme måde som de øvrige indsigelsessager.
C.1.3 Direktionssekretariatet sender svarudkastet til ministeren.
C.1.4 Ministeren underskriver svaret, som sendes til borgeren. En kopi af ministerens svar sendes til direktionssekretariatet til orientering.
C.1.5 Direktionssekretariatet videresender indsigelsen til SACs postkasse (hovedcentret-klage-skats-sagsbehandling@skat.dk). Brevet scannes ind og mailes til SACs postkasse. Hvis der er omfattende bilagsmateriale, kan det eventuelt eftersendes med almindelig post, når den endelige modtager kendes. Samtidig med videresendelsen orienteres SAC om, at ministeren selv har kvitteret for henvendelsen. Sagen er nu en uegentlig ministersag, og behandles efter samme proces som indsigelsessager.
C.1.6 SAC opretter en sag i captia, og journaliserer mailen/brevet på samme måde som under pkt. A.3.
C.1.7 SAC udsender standardkvittering enten som mail eller brev, og journaliserer den på sagen. Kvitteringen skal udarbejdes i overensstemmelse med reglerne for besvarelse af uegentlige ministersager. Dvs. der skal fremgå en begrundelse for, at sagen af ministeren er overgivet til SKAT til besvarelse. Endvidere skal kvitteringsbrevet indeholde oplysning om, hvem der kan rettes henvendelse til under sagens behandling samt hvilken procedure, der går forud for det endelige svar (udtalelser, høringer o.l.). Svarfristen på 4 uger skal fremgå af kvitteringen.
C.1.8 SAC overfører sagen i captia til sagsbehandler i regions- eller direktionssekretariatet, jf. SACs liste, og udsender adviseringsmail til regions- eller direktionssekretariatets postkasse med orientering om, at ministeren selv har kvitteret for henvendelsen, og at sagen nu er en uegentlig ministersag. Henvendelsen behandles herefter som beskrevet under punkt A.6.-A.10. Dog skal skattedirektøren/direktøren/chefens svar udarbejdes i overensstemmelse med reglerne for besvarelse af uegentlige ministersager. Dvs. svaret skal afgives så hurtigt som muligt (4-ugers fristen er gældende), og der bør anvendes en personlig og imødekommende stil. Hvis SAC herefter modtager korrespondance i sagen, journaliseres materialet på sagen på samme måde som under pkt. A.3, og SAC sender advisersmail til direktionssekretariatets postkasse.

C.2 Skatteministeren modtager en mail eller et brev med indsigelse, som han beslutter, at SKAT selv skal svare på (uegentlig ministersag)
C.2.1 Mailen/brevet videresendes til direktionssekretariatet.
C.2.2 Direktionssekretariatet vurderer, om indsigelsen er omfattet af SKM2009.154.SKAT. Ved tvivl anvendes listen over sagstyper, eller SAC kontaktes. Hvis indsigelsen er omfattet af SKM2009.154.SKAT, videresender direktionssekretariatet henvendelsen til SACs postkasse (hovedcentret-klage-skats-sagsbehandling@skat.dk). Brevet scannes ind og mailes til SACs postkasse. Hvis der er omfattende bilagsmateriale, kan det eventuelt eftersendes med almindelig post, når den endelige modtager kendes. Samtidig med videresendelsen orienteres SAC om, at der er tale om en uegentlig ministersag.
C.2.3 SAC opretter en sag i captia, og journaliserer mailen/brevet på samme måde som under pkt. A.3.
C.2.4 SAC udsender standardkvittering enten som mail eller brev, og journaliserer den på sagen. Hvis kvitteringen sendes som mail, og hvis den indeholder følsomme eller fortrolige oplysninger, fx cpr-nr., skal den krypteres. Hvis modtageren ikke kan modtage krypteret mail (kræver digital signatur), sendes kvitteringen som brev. Kvitteringen skal udarbejdes i overensstemmelse med reglerne for besvarelse af uegentlige ministersager. Dvs. der skal fremgå en begrundelse for, at sagen af ministeren er overgivet til SKAT til besvarelse. Endvidere skal kvitteringen indeholde oplysning om, hvem der kan rettes henvendelse til under sagens behandling samt hvilken procedure, der går forud for det endelige svar (udtalelser, høringer o.l.). Svarfristen på 4 uger skal fremgå af kvitteringen.
C.2.5 SAC overfører sagen i captia til sagsbehandler i regions- eller direktionssekretariatet, jf. SACs liste, og udsender adviseringsmail til regions- eller direktionssekretariatets postkasse med orientering om, at der er tale om en uegentlig ministersag. Henvendelsen behandles herefter som beskrevet under punkt A.6.-A.10. Dog skal skattedirektøren/direktøren/chefens svar udarbejdes i overensstemmelse med reglerne for besvarelse af uegentlige ministersager. Dvs. svaret skal afgives så hurtigt som muligt (4-ugers fristen er gældende), og der bør anvendes en personlig og imødekommende stil. Hvis SAC herefter modtager korrespondance i sagen, journaliseres materialet på sagen på samme måde som under pkt. A.3, og SAC sender adviseringsmail til regions- eller direktionssekretariatets postkasse.
D.1 Told- og Skattedirektøren modtager en mail eller et brev med indsigelse
D.2 Direktionssekretariatet vurderer, om indsigelsen er omfattet af SKM2009.154.SKAT. Ved tvivl anvendes listen over sagstyper, eller SAC kontaktes. Hvis indsigelsen er omfattet af SKM2009.154.SKAT, videresender direktionssekretariatet mailen/brevet til SACs postkasse (hovedcentret-klage-skats-sagsbehandling@skat.dk). Brevet scannes ind og mailes til SACs postkasse. Hvis der er omfattende bilagsmateriale, kan

	det eventuelt eftersendes med almindelig post, når den endelige modtager kendes.
D.3	SAC opretter en sag i captia, og journaliserer henvendelsen på samme måde som under pkt. A.3.
D.4	SAC udsender standardkvittering enten som mail eller brev, og journaliserer den på sagen. Hvis kvitteringen sendes som mail, og hvis den indeholder følsomme eller fortrolige oplysninger, fx cpr-nr., skal den krypteres. Hvis modtageren ikke kan modtage krypteret mail (kræver digital signatur), sendes kvitteringen som brev. Af kvitteringen skal det fremgå, at henvendelsen af told- og skattedirektøren er overgivet til SKAT til besvarelse samt en begrundelse herfor. Endvidere skal kvitteringen indeholde oplysning om, hvem der kan rettes henvendelse til under sagens behandling, samt at klageren kan forvente svar inden for 4 uger.
D.5	SAC overfører sagen i captia til sagsbehandler i regions- eller direktionssekretariatet, jf. SACs liste, og udsender adviseringsmail til regions- eller direktionssekretariatets postkasse. Henvendelsen behandles herefter som beskrevet under punkt A.6.-A.10. Hvis SAC herefter modtager korrespondance i sagen, journaliseres materialet på sagen på samme måde som under pkt. A.3, og SAC sender advisersmail til regions- eller direktionssekretariatets postkasse.

E.1. Retssikkerhedschefen modtager en mail eller et brev med indsigelse	
E.2	Retssikkerhedschefen vurderer, om indsigelsen er omfattet af SKM2009.154.SKAT. Ved tvivl anvendes listen over sagstyper, eller SAC kontaktes. Hvis indsigelsen er omfattet af SKM2009.154.SKAT, sender retssikkerhedschefen en mail eller et brev til afsenderen med orientering om, at retssikkerhedschefen ikke kan behandle konkrete sager, hvorfor henvendelsen er sendt videre til besvarelse i SKAT.
E.3	Retssikkerhedschefen sender henvendelsen videre til SACs postkasse (hovedcentret-klage-skats-sagsbehandling@skat.dk). Brevet scannes ind og mailes til SACs postkasse. Hvis der er omfattende bilagsmateriale, kan det eventuelt eftersendes med almindelig post, når den endelige modtager kendes. Samtidig med videresendelsen orienteres SAC om, at retssikkerhedschefen selv har kvitteret for henvendelsen.
E.4	SAC opretter en sag i captia, og journaliserer henvendelsen på samme måde som under pkt. A.3.
E.5	SAC udsender standardkvittering enten som mail eller brev, og journaliserer den på sagen. Af kvitteringen skal det fremgå, at henvendelsen oprindeligt er sendt til Retssikkerhedschefen. Svarfristen på 4 uger skal fremgå af kvitteringen.
E.6	SAC overfører sagen i captia til sagsbehandler i regions- eller direktionssekretariatet, jf. SACs liste, og udsender advisersmail til regions- eller direktionssekretariatets postkasse med orientering om, at henvendelsen oprindeligt er sendt til Retssikkerhedschefen. Henvendelsen behandles herefter som beskrevet under punkt A.6.-A.10. Hvis SAC herefter modtager korrespondance i sagen, journaliseres materi-

alet på sagen på samme måde som under pkt. A.3, og SAC sender advise-ringsmail til regions- eller direktionssekretariatets postkasse.

F.1 Kundecentret modtager en mail med indsigelse via skat.dk
F.2 Kundecentret vurderer, om der er tale om en indsigelse omfattet af SKM2009.154.SKAT. Ved tvivl anvendes listen over sagstyper, eller SAC kontaktes.
F.3 Hvis indsigelsen er omfattet af SKM2009.154.SKAT, videresender Kunde-centret mailen til SACs postkasse (hovedcentret-klage-skats-sagsbehandling@skat.dk).
F.4 SAC opretter en sag i captia, og journaliserer mailen på samme måde som under pkt. A.3. Henvendelsen behandles herefter som beskrevet under punkt A.4.-A.10.

2. behandling af indsigelser:

Ifølge SKM2009.154.SKAT skal 2. behandling af indsigelser sendes til en direk-tør/told- og skattedirektøren. For at sikre ensartethed i sagsoprettelsen skal disse sager oprettes af SAC på samme måde som for 1. behandling af indsigelser.

I det følgende beskrives, hvordan 2. behandling af en indsigelse skal håndteres.

G.1 SAC modtager en mail eller et brev med indsigelse over 1. behandling

G.2 SAC opretter en sag i captia og journaliserer mailen eller brevet på følgende måde:
Titel:
Indsigelse over SKATs sagsbehandling 2. behandling + evt. ”se bemærkning”.
Sagsgruppe:
0114 (evt. 0118 – afventer SACs beslutning)
Emneord:
Der indsættes et passende emneord både for klagens område og emne.

Område	Emneord (captia)
Medarbejders adfærd	Sagsbehandler
Sagsbehandlingstid	Sagsbehandlingstid
Tavshedspligt	Tavshedspligt
Anden klage	Anden kategori

Emne	Emneord (captia)
Skat	Skat ligning
Moms	Moms
Told	Told
Afgifter	Afgifter
Motor	Motor
Ejendomsvurdering	Ejendomme
Inddrivelse	Inddrivelse
Andet	Anden kategori

	<i>Lisy kode:</i> 000000000000, Andet (nye koder oprettes af Produktion og Styring, når der er sket afklaring af sagsgruppe) <i>Parter på sagen:</i> Klager og direktør/told- og skattedirektør+søjle. <i>Parter på dokumentet:</i> Klager og direktør/told- og skattedirektør. <i>Indblik:</i> Direktør/told- og skattedirektør, indblikspersoner fra regions- og direktionsssekretariatene, jf. SACs liste og SAC Servicestyring. <i>Bemærkninger:</i> Her kan skrives om særlige forhold, som sagsbehandleren skal være opmærksom på, f.eks. hvor told- og skattedirektøren eller retssikkerhedschefen har bedt om en tilbagemelding om sagens behandling. I titlen skrives tillige ”se bemærkning”. Desuden henvises til journalnummeret for 1. behandling af indsigelsen.
G.3	SAC overfører sagen i captia til sagsbehandler i regions- eller direktionsssekretariatet, jf. SACs liste, og udsender adviseringsmail til regions- eller direktionsssekretariatets postkasse. Bemærk en aftalt sagsbehandlingsfrist på max. 4 uger. Hvis SAC herefter modtager korrespondance i sagen, journaliseres materialet på sagen på samme måde som under pkt. G2, og SAC sender adviseringsmail til regions- eller direktionsssekretariatets postkasse.
G.4	Regions- eller direktionsssekretariatet sørger for, at indsigelsen kommer frem til direktøren/told- og skattedirektøren/ankechefen.
G.5	Direktøren/told- og skattedirektøren/ankechefen er ansvarlig for at undersøge sagen. Det gøres ved som minimum at indhente en udtalelse fra den skattedirektør/direktør/chef, der har været ansvarlig for den 1. behandling af indsigelsen. Desuden kan sagens akter rekvireres.
G.6	Direktøren/told- og skattedirektøren/ankechefen er ansvarlig for, at der udarbejdes et svar på indsigelsen enten som mail eller brev. Det er en ubetinget forudsætning, at der ved udarbejdelsen af svaret ikke medvirker medarbejdere, der har deltaget i behandlingen af den sag, der gøres indsigelse over, eller svaret på den 1. behandling af indsigelsen. Det skal fremgå, at der ikke er yderligere klagemuligheder. Direktøren/told- og skattedirektøren/ankechefen skal altid underskrive svaret. I undtagelsestilfælde kan direktøren/told- og skattedirektøren/ankechefen bemyndige en anden person på samme organisatoriske niveau til at underskrive svaret. I givet fald skal den bemyndigede direktør/chef underskrive svaret ”på vegne af direktør/told- og skattedirektør/ankechef NN”.
G.7	Direktøren/told- og skattedirektøren/ankechefen er ansvarlig for, at svaret sendes til klager. En kopi af brevet med underskrift eller mailen gives til regions- eller direktionsssekretariatet. Sekretariatet sender en kopi af svaret til den skattedirektør/direktør/chef, der har været ansvarlig for den 1. behandling af indsigelsen. Hvis der er gjort indsigelse over en konkret medarbejder, skal medarbejderen underrettes om svaret på indsigelsen.
G.8	Regions- eller direktionsssekretariatet journaliserer svaret på sagen og lukker sagen i captia. Inden sagen lukkes, angiver sekretariatet, hvordan sa-

gens udfald har været i feltet "Slutstatus":

Sagsudfald	Slutstatus (captia)
Uberettiget indsigelse	Afslag
Helt/delvist berettiget indsigelse	Medhold
Beklagelse (indsigelsen uberettiget)	Delvis medhold
Andet (fx bortfald, henlæggelse)	Andet

Hvis der herefter modtages korrespondance i sagen, journaliseres materialet på sagen som "neutral" i feltet "Dok gruppe" for ikke at påvirke beregningen af sagsbehandlingstiden.

Bilag 4: Standardkvittering

Kvittering for modtagelse af indsigelse

SKAT har modtaget <dit brev/din mail> dateret <dato+måned+år> vedrørende <indsæt passende tekst>.

Vi betragter din henvendelse som en indsigelse over <passende tekst>. Du vil derfor få svar på din henvendelse af <navn, titel, søjle/geografi> i overensstemmelse med retningslinierne for behandling af indsigelser over SKATs sagsbehandling (SKM2009.154.SKAT), som vedlægges i kopi.

Du kan forvente at få svar inden for 4 uger.

Med venlig hilsen

SAC

Bilag 5: Standardbrev til første besvarelse af en indsigelse

Svar på henvendelse til <SKAT/skatteministeren/told- og skattedirektøren/retssikkerhedschefen>

Som <direktør/chef> for <organisatorisk enhed> har jeg fået til opgave at besvare din henvendelse af <dato, måned, år> til <skatteministeren/told- og skattedirektøren/retssikkerhedschefen>.

Her gør du indsigelse over

Jeg sender en kopi af svaret til <Told- og Skattedirektøren/ Retssikkerhedschefen>.

Hvis du er utilfreds med min behandling af din henvendelse, kan du klage til <navn, told- og skattedirektør/direktør/chef, søjle/geografi>, jfr. retningslinierne for behandling af indsigelser over SKATs sagsbehandling (SKM2009.154.SKAT). Du bedes sende din klage til SKAT Hovedcentret, Østbanegade 123, 2100 København Ø eller til mailadressen hovedcentret-klage-skats-sagsbehandling@skat.dk.

Med venlig hilsen

Bilag 6: Standardbrev til anden besvarelse af en indsigelse

Svar på henvendelse til <SKAT/skatteministeren/told- og skattedirektøren/retssikkerhedschefen>

Jeg har modtaget din henvendelse dateret <dato, måned, år>.

Her gør du indsigelse over

Jeg sender en kopi af svaret til <Told- og Skattedirektøren/ Retssikkerhedschefen> og <direktør/chef> <navn>.

Du har ikke mulighed for at klage over min behandling af din henvendelse, idet du nu har fået behandlet din indsigelse 2 gange i overensstemmelse med retningslinierne for behandling af indsigelser over SKATs sagsbehandling (SKM2009.154.SKAT).

Med venlig hilsen