

Notat

Borger- og retssikkerheds-
chefen

25. august 2016

Uddybende statistik for henvendelser til Borger- og retssikkerhedschefen i 2015

1. Indsigelser over sagsbehandlingen

1.1 Nye indsigelser

I 2015 modtog SKAT 233 nye indsigelser til behandling, jf. tabel 1. Der er tale om et fald på 89 indsigelser i forhold til 2014, hvor SKAT modtog 322 nye indsigelser. Faldet i antallet af nye indsigelser fortsætter dermed, idet antallet af nye indsigelser er faldet siden 2011, hvor SKAT modtog 499 nye indsigelser.

En af årsagerne til det fortsatte fald i antallet af indsigelser skal findes i den opstramning af visiteringen af henvendelser, som blev påbegyndt i 2014, og som er fortsat gennem hele 2015. Opstramningen har medført et større fokus på, at alene henvendelser omfattet af retningslinjerne for behandling af indsigelser bliver behandlet som en indsigelse.

Som det også fremgår af tabel 1, har Borger- og retssikkerhedschefen modtaget 25 nye indsigelser til behandling i 2015, hvilket svarer til knap 11 procent af de indsigelser, som SKAT afsluttede behandlingen af i 2015.

Tabel 1: Nye indsigelser modtaget i perioden 2011-2015

	2015	2014	2013	2012	2011
1. behandling	233	322	414	438	499
2. behandling	25	44	68	57	53
I alt	258	366	482	495	552

Tabel 2 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.

Tabel 2: Nye indsigelser modtaget i SKAT i 2013-2015 fordelt på forretningsområder

Forretningsområde	2015		2014		2013 ¹⁾	
	Antal	%	Antal	%	Antal	%
Kundeservice	53	22,75 %	106	32,92 %	109	33,64 %
Indsats	57	24,46 %	70	21,74 %	66	20,37 %
Inddrivelse	116	49,79 %	135	41,93 %	143	44,14 %
HR og Stab	7	3,00 %	10	3,11 %	1	0,31 %
IT	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %
Økonomi	0	0,00 %	1	0,31 %	0	0,00 %
Ankesøjlen ²⁾	-	-	-	-	5	1,54 %
I alt	233	100,00 %	322	100,00 %	324	100,00 %

1) Dækker perioden 1. april 2013 til 31. december 2013.

2) Enheden er overflyttet til Skatteankestyrelsen pr. 1. januar 2014, hvorfor der ikke er registreret indsigelser siden 2013.

Borger- og retssikkerhedschefen har også modtaget flest indsigelser vedrørende forretningsområderne Kundeservice, Indsats og Inddrivelse, jf. tabel 3. I forhold til antallet af afsluttede indsigelser i SKAT oplever Indsats, at den største andel af afsluttede indsigelser bliver indbragt til 2. behandling hos Borger- og retssikkerhedschefen. Det ses således, at ni ud af 67 afsluttede indsigelser i Indsats er blevet indbragt for Borger- og retssikkerhedschefen, svarende til godt 13 procent af de afsluttede indsigelser ekskl. tilbagekaldte og henlagte indsigelser.

Tabel 3: Nye indsigelser modtaget hos Borger- og retssikkerhedschefen i 2013-2015 fordelt på forretningsområder

Forretningsområde	2015		2014		2013 ¹⁾	
	Antal	%	Antal	%	Antal	%
Kundeservice	3	12,00 %	15	34,09 %	16	27,59 %
Indsats	9	36,00 %	11	25,00 %	14	24,14 %
Inddrivelse	12	48,00 %	15	34,09 %	26	44,83 %
HR og Stab	1	4,00 %	3	6,82 %	1	1,72 %
IT	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %
Økonomi	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %
Ankesøjlen ²⁾	-	-	-	-	1	1,72 %
I alt	25	100,00 %	44	100,00 %	58	100,00 %

1) Dækker perioden 1. april 2013 til 31. december 2013.

2) Enheden er overflyttet til Skatteankestyrelsen pr. 1. januar 2014, hvorfor der ikke er registreret indsigelser siden 2013.

Indsigelserne bliver opgjort for de enkelte afdelinger inden for hvert forretningsområde, jf. tabel 4 og 5. Det skal især bemærkes, at antallet af indsigelser vedrørende Inddrivelse, Betaling og Regnskab er steget fra 19 i 2014 til 32 i 2015, hvilket især skyldes problemer med Et Fælles Inddrivelsessystem (EFI) og Skattekontoen.

Tabel 4: Nye indsigelser modtaget i SKAT i 2013-2015 fordelt på afdelinger

Forretningsområde	2015		2014		2013 ¹⁾	
	Antal	%	Antal	%	Antal	%
Kundeservice:						
Afgørelser og sanktioner ²⁾	-	-	-	-	16	14,68 %
Udvikling	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %
Vejledning ³⁾	2	3,77 %	3	2,83 %	25	22,94 %
Ejendom	6	11,32 %	20	18,87 %	3	2,75 %
Erhverv	5	9,43 %	6	5,66 %	14	12,84 %
Kundecenter	21	39,62 %	33	31,13 %	13	11,93 %
Motor	8	15,09 %	13	12,26 %	14	12,84 %
Person	7	13,21 %	29	27,36 %	21	19,27 %
Told ⁴⁾	2	3,77 %	2	1,89 %	3	2,75 %
Udland ⁵⁾	2	3,77 %	-	-	-	-
I alt	53	100,00 %	106	100,00 %	109	100,00 %
Indsats:						
Borgere	7	12,28 %	9	12,86 %	10	15,15 %
Indsatsplanlægning og -analyse	2	3,51 %	0	0,00 %	0	0,00 %
Mellemstore virksomheder	9	15,79 %	7	10,00 %	12	18,18 %
Mindre virksomheder	14	24,56 %	15	21,43 %	9	13,64 %
Visitering og kontrol	10	17,54 %	16	22,86 %	7	10,61 %
Store selskaber	0	0,00 %	1	1,43 %	1	1,52 %
Told og afgifter	10	17,54 %	15	21,43 %	14	21,21 %
Særlig kontrol	5	8,77 %	7	10,00 %	13	19,70 %
I alt	57	100,00 %	70	100,00 %	66	100,00 %
Inddrivelse:						
Betaling og inddrivelse	2	1,72 %	13	9,63 %	1	0,70 %
Betaling og regnskab	32	27,59 %	19	14,07 %	11	7,69 %
Erhvervsrestancer	13	11,21 %	15	11,11 %	32	22,38 %
Fogeder	27	23,28 %	28	20,74 %	19	13,29 %
Personrestancer	42	36,21 %	60	44,44 %	80	55,94 %
I alt	116	100,00 %	135	100,00 %	143	100,00 %
HR og Stab:						
HR	0	0,00 %	1	10,00 %	0	0,00 %
HR og stab	0	0,00 %	0	0,00 %	1	100,00 %
Juridisk administration	6	85,71 %	7	70,00 %	0	0,00 %
Jura	1	14,29 %	2	20,00 %	0	0,00 %
I alt	7	100,00 %	10	100,00 %	1	100,00 %
IT:						
IT drift	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %
Udvikling og projekter	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %

I alt	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %
Økonomi:						
Koncernservice	0	0,00 %	1	100,00 %	0	0,00 %
Økonomi- og virksomhedsstyring	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %
BI og Analyse	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %
Forretningsudvikling	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %
Økonomisk koordinering	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %
I alt	0	0,00 %	1	100,00 %	0	0,00 %
Ankesøjlen:6)						
I alt	-	-	-	-	5	100,00 %

1) Dækker perioden 1. april 2013 til 31. december 2013.

2) ”Afgørelser og sanktioner” er overflyttet til ”Juridisk Administration”, hvorfor der ikke er registreret indsigelser siden 2013.

3) Nedlagt pr. 1. maj 2015.

4) Overflyttet til Indsats, Told og Afgifter pr. 1. marts 2015.

5) Oprettet pr. 1. maj 2015.

6) Ankesøjlen er overflyttet til Skatteankestyrelsen, hvorfor der ikke er registreret indsigelser siden 2013.

Tabel 5: Nye indsigelser modtaget hos Borger- og retssikkerhedschefen i 2013-2015 fordelt på afdelinger

Forretningsområde	2015		2014		2013 ¹⁾	
	Antal	%	Antal	%	Antal	%
Kundeservice:						
Afgørelser og sanktioner ²⁾	-	-	-	-	2	12,50 %
Udvikling	0	0,00 %	0	0,00 %	1	6,25 %
Vejledning ³⁾	0	0,00 %	1	6,67 %	1	6,25 %
Ejendom	0	0,00 %	7	46,67 %	0	0,00 %
Erhverv	0	0,00 %	1	6,67 %	3	18,75 %
Kundecenter	1	33,33 %	2	13,33 %	8	50,00 %
Motor	1	33,33 %	0	0,00 %	1	6,25 %
Person	0	0,00 %	4	26,67 %	0	0,00 %
Told ⁴⁾	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %
Udland ⁵⁾	1	33,33 %	-	-	-	-
I alt	3	100,00 %	15	100,00 %	16	100,00 %
Indsats:						
Borgere	0	0,00 %	1	9,09 %	2	14,29 %
Indsatsplanlægning og -analyse	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %
Mellemstore virksomheder	0	0,00 %	3	27,27 %	3	21,43 %
Mindre virksomheder	3	33,33 %	0	0,00 %	2	14,29 %
Visitering og kontrol	1	11,11 %	1	9,09 %	1	7,14 %
Store selskaber	0	0,00 %	1	9,09 %	1	7,14 %

Told og afgifter	2	22,22 %	2	18,18 %	1	7,14 %
Særlig kontrol	3	33,33 %	3	27,27 %	4	28,57 %
I alt	9	100,00 %	11	100,00 %	14	100,00 %
Inddrivelse:						
Betaling og inddrivelse	1	8,33 %	0	0,00 %	0	0,00 %
Betaling og regnskab	2	16,67 %	2	13,33 %	1	3,85 %
Erhvervsrestancer	2	16,67 %	3	20,00 %	9	34,62 %
Fogeder	5	41,67 %	5	33,33 %	7	26,92 %
Personrestancer	2	16,67 %	5	33,33 %	9	34,62 %
I alt	12	100,00 %	15	100,00 %	26	100,00 %
HR og Stab:						
HR	0	0,00 %	0	0,00 %	1	100,00 %
HR og stab	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %
Juridisk administration	1	100,00 %	2	66,67 %	0	0,00 %
Jura	0	0,00 %	1	33,33 %	0	0,00 %
I alt	1	100,00 %	3	100,00 %	1	100,00 %
IT:						
IT drift	0	0,00 %	0	100,00 %	0	100,00 %
Udvikling og projekter	0	0,00 %	0	100,00 %	0	100,00 %
I alt	0	0,00 %	0	100,00 %	0	100,00 %
Økonomi:						
Koncernservice	0	0,00 %	0	100,00 %	0	100,00 %
Økonomi- og virksomhedsstyring	0	0,00 %	0	100,00 %	0	100,00 %
BI og Analyse	0	0,00 %	0	100,00 %	0	100,00 %
Forretningsudvikling	0	0,00 %	0	100,00 %	0	100,00 %
Økonomisk koordinering	0	0,00 %	0	100,00 %	0	100,00 %
I alt	0	0,00 %	0	100,00 %	0	100,00 %
Ankesøjlen:6)						
I alt	-	-	-	-	1	100,00 %

1) Dækker perioden 1. april 2013 til 31. december 2013.

2) "Afgørelser og sanktioner" er overflyttet til "Juridisk Administration", hvorfor der ikke er registreret indsigelser siden 2013.

3) Nedlagt pr. 1. maj 2015.

4) Overflyttet til Indsats, Told og Afgifter pr. 1. marts 2015.

5) Oprettet pr. 1. maj 2015.

6) Ankesøjlen er overflyttet til Skatteankestyrelsen, hvorfor der ikke er registreret indsigelser siden 2013.

1.2 Afsluttede indsigelser

I 2015 afsluttede SKAT behandlingen af 257 indsigelser, heraf blev 247 indsigelser afsluttet med et svar til den, der har klaget, mens ti indsigelser blev afsluttet ved, at indsigelsen blev tilbagekaldt eller henlagt, jf. tabel 6.

Tabel 6: Afsluttede indsigelser i SKAT i 2013-2015 fordelt på forretningsområder

Forretningsområde	2015		2014		2013 ¹⁾	
	Antal	%	Antal	%	Antal	%
Kundeservice ²⁾	56	21,79 %	111	35,69 %	93	33,21 %
Indsats ³⁾	69	26,85 %	57	18,33 %	54	19,29 %
Inddrivelse ⁴⁾	122	47,47 %	135	43,41 %	128	45,71 %
HR og Stab ⁵⁾	9	3,50 %	8	2,57 %	0	0,00 %
IT	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %
Økonomi ⁶⁾	1	0,39 %	0	0,00 %	0	0,00 %
Ankesøjlen ⁷⁾	-	-	-	-	5	1,79 %
I alt	257	100,00 %	311	100,00 %	280	100,00 %
Heraf tilbagekaldt/ henlagt	10	-	5	-	3	-

1) Dækker perioden 1. april 2013 til 31. december 2013.

2) Fem indsigelser i Kundeservice er tilbagekaldt i 2015, mens én indsigelse er tilbagekaldt i både 2014 og 2013.

3) I Indsats er én indsigelse tilbagekaldt og én indsigelse er henlagt i 2015. I 2014 er to indsigelser tilbagekaldt, og én indsigelse er henlagt, mens én indsigelse er tilbagekaldt i 2013.

4) Én indsigelse i Inddrivelse er tilbagekaldt i både 2015 og 2014.

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

6) I Økonomi er én indsigelse henlagt i 2015.

7) Ankesøjlen er overflyttet til Skatteankestyrelsen, hvorfor der ikke er behandlet indsigelser siden 2013. Én indsigelse i Ankesøjlen er tilbagekaldt i 2013.

Borger- og retssikkerhedschefen afsluttede behandlingen af 27 indsigelser i 2015, jf. tabel 7.

Tabel 7: Afsluttede indsigelser hos Borger- og retssikkerhedschefen i 2013-2015 fordelt på forretningsområder

Forretningsområde	2015		2014		2013 ¹⁾	
	Antal	%	Antal	%	Antal	%
Kundeservice	2	7,41 %	17	37,78 %	14	27,45 %
Indsats	11	40,74 %	11	24,44 %	11	21,57 %
Inddrivelse	13	48,15 %	14	31,11 %	24	47,06 %
HR og Stab	1	3,70 %	3	6,67 %	1	1,96 %
IT	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %
Økonomi	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %
Ankesøjlen ²⁾	-	-	-	-	1	1,96 %
I alt	27	100,00 %	45	100,00 %	51	100,00 %

1) Dækker perioden 1. april 2013 til 31. december 2013.

2) Ankesøjlen er overflyttet til Skatteankestyrelsen, hvorfor der ikke er behandlet indsigelser siden 2013.

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 135 sager hos SKAT, svarende til knap 55 procent af de afsluttede indsigelser i 2015, når de tilbagekaldte og henlagte indsigelser ikke regnes med, jf. tabel 8. Der er tale om et lille fald på godt fire procentpoint i forhold til 2014, hvor sagsbehandlingsfristen blev overholdt i godt 59 procent af de afsluttede indsigelser.

Tabel 8: Overholdt sagsbehandlingstid i SKAT i 2013-2015 fordelt på forretningsområder

Forretningsområde	2015		2014		2013 ¹⁾	
	Antal	%	Antal	%	Antal	%
Kundeservice	37	72,55 %	82	74,55 %	30	32,61 %
Indsats	31	46,27 %	12	22,22 %	17	32,07 %
Inddrivelse	64	52,89 %	81	60,45 %	95	74,22 %
HR og Stab	3	37,50 %	6	75,00 %	0	0,00 %
IT	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %
Økonomi	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %
Ankesøjlen ²⁾	-	-	-	-	4	100,00 %
I alt	135	54,66 %	181	59,15 %	146	52,71 %

1) Dækker perioden 1. april 2013 til 31. december 2013.

2) Ankesøjlen er overflyttet til Skatteankestyrelsen, hvorfor der ikke er behandlet indsigelser siden 2013.

Hos Borger- og retssikkerhedschefen blev den udmeldte sagsbehandlingstid nået i 18 indsigelser, svarende til knap 67 procent af de afsluttede indsigelser i 2015, jf. tabel 9. Der er tale om et lille fald på godt to procentpoint i forhold til 2014, hvor knap 69 procent af indsigelserne blev afsluttet inden for fristen.

Tabel 9: Overholdt sagsbehandlingstid hos Borger- og retssikkerhedschefen i 2013-2015 fordelt på forretningsområder

Forretningsområde	2015		2014		2013 ¹⁾	
	Antal	%	Antal	%	Antal	%
Kundeservice	2	100,00 %	15	88,24 %	9	64,29 %
Indsats	9	81,82 %	4	36,36 %	9	81,82 %
Inddrivelse	6	46,15 %	10	71,43 %	17	70,83 %
HR og Stab	1	100,00 %	2	66,67 %	1	100,00 %
IT	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %
Økonomi	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %
Ankesøjlen ²⁾	-	-	-	-	0	0,00 %
I alt	18	66,67 %	31	68,89 %	36	70,59 %

1) Dækker perioden 1. april 2013 til 31. december 2013.

2) Ankesøjlen er overflyttet til Skatteankestyrelsen, hvorfor der ikke er behandlet indsigelser siden 2013.

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 110 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 45 procent af de afsluttede indsigelser i 2015, når de tilbagekaldte og henlagte indsigelser ikke regnes med, jf. tabel 10. Der er tale om et fald i andelen af indsigelser, der gav anledning til kritik, på knap otte procentpoint i forhold til 2014, hvor 160 indsigelser gav anledning til kritik, svarende til godt 52 procent af de afsluttede indsigelser.

Tabel 10: Indsigelser med beklagelser og/eller henstillinger i SKAT i 2013-2015 fordelt på forretningsområder

Forretningsområde	2015		2014		2013 ¹⁾	
	Antal	%	Antal	%	Antal	%
Kundeservice	27	52,94 %	58	52,73 %	32	34,78 %
Indsats	30	44,78 %	35	64,81 %	17	32,08 %
Inddrivelse	49	40,50 %	63	47,01 %	59	46,09 %
HR og Stab	4	50,00 %	4	50,00 %	0	0,00 %
IT	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %
Økonomi	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,00 %
Ankesøjlen ²⁾	-	-	-	-	3	75,00 %
I alt	110	44,53 %	160	52,29 %	111	40,07 %

1) Dækker perioden 1. april 2013 til 31. december 2013.

2) Ankesøjlen er overflyttet til Skatteankestyrelsen, hvorfor der ikke er behandlet indsigelser siden 2013.

Hos Borger- og retssikkerhedschefen gav 11 af de afsluttede indsigelser i 2015 anledning til kritik og/eller henstillinger i forhold til SKATs sagsbehandling. Dette svarer til kritik og/eller henstillinger i knap 41 procent af de afsluttede indsigelser, jf. tabel 11. Der er tale om en stigning i andelen af indsigelser, der gav anledning til kritik og/eller henstillinger, på knap tre procentpoint i forhold til 2014, hvor knap 38 procent af indsigelser gav anledning til kritik.

Tabel 11: Indsigelser med beklagelser og/eller henstillinger hos Borger- og retssikkerhedschefen i 2013-2015 fordelt på forretningsområder

Forretningsområde	2015		2014		2013 ¹⁾	
	Antal	%	Antal	%	Antal	%
Kundeservice	1	50,00 %	9	52,94 %	8	57,14 %
Indsats	5	45,45 %	5	45,45 %	4	36,36 %
Inddrivelse	5	38,46 %	3	21,43 %	7	29,17 %
HR og Stab	0	0,00 %	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 %
Ankesøjlen ²⁾	-	-	-	-	1	100,00 %
I alt	11	40,74 %	17	37,78 %	20	39,22 %

1) Dækker perioden 1. april 2013 til 31. december 2013.

2) Ankesøjlen er overflyttet til Skatteankestyrelsen, hvorfor der ikke er behandlet indsigelser siden 2013.

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 2014 og 2015 fremgår af tabel 12. Det ses, at antallet af øvrige henvendelser er steget fra 784 henvendelser i 2014 til 903 henvendelser i 2015, dvs. en stigning på 119 henvendelser.

Det må således formodes, at stigningen i antallet af øvrige henvendelser skal ses i sammenhæng med, at antallet af visiterede indsigelser er faldet.

Tabel 12: Antallet af øvrige henvendelser til visiteringsfunktionen i 2014-2015

Måned	2015	2014
Januar	63	43
Februar	93	41
Marts	101	40
April	90	55
Maj	72	53
Juni	67	93
Juli	51	89
August	57	55
September	96	113
Oktober	71	79
November	76	64
December	66	59
I alt	903	784

Fra medio 2015 begyndte visiteringsfunktionen at fordele øvrige henvendelser på de forretningsområder, som henvendelserne blev videresendt til. Resultatet fremgår af tabel 13, hvor det ses, at forretningsområderne Kundeservice og Inddrivelse modtog den største andel af øvrige henvendelser med henholdsvis 152 og 166, svarende til godt 76 procent af samtlige øvrige henvendelser.

Tabel 13: Antallet af øvrige henvendelser til visiteringsfunktionen i 2015 fordelt på forretningsområder¹⁾

Forretningsområde	Antal	%
Kundeservice	152	36,45 %
Indsats	52	12,47 %
Inddrivelse	166	39,81 %
HR og Stab	31	7,43 %
Øvrige	16	3,84 %
I alt	417	100,00 %

1) Fordelingen er alene foretaget for andet halvår af 2015.

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 2014 og 2015 fremgår af tabel 14. Som det ses, er antallet af henvendelser steget fra 333 i 2014 til 420 i 2015, dvs. en stigning på 87 henvendelser. Især antallet af interne henvendelser er steget, men også antallet af love, bekendtgørelser mv. samt antallet af styresignaler er steget.

Tabel 14: Antallet af henvendelser til Borger- og retssikkerhedschefen i 2014-2015

Henvendelsestype	2015	2014
Eksterne henvendelser	148	142
Interne henvendelser	59	21
Love, bekendtgørelser mv.	159	120
Styresignaler	50	40
Diverse	4	10
I alt	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. I disse situationer anmoder Borger- og retssikkerhedschefen ofte om at modtage en kopi af SKATs svar til skatteyderen. Af tabel 15 fremgår det, hvilket forretningsområde eller organisatorisk enhed, 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 2015.

Tabel 15: Behandling af eksterne henvendelser til Borger- og retssikkerhedschefen i 2014-2015

Forretningsområde/enhed	2015	2014
Kundeservice	34	47
Indsats	5	8
Inddrivelse	30	28
HR og stab	5	3
Visiteringsfunktionen	19	17
Sikkerhed	0	2
Departementet	1	2
Skatteankestyrelsen	3	0
Borger- og retssikkerhedschefen	60	40
I alt	157²⁾	147¹⁾

1) Fem 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.

4. Afsluttede sager hos Folketingets Ombudsmand for Skatteministeriet

Det fremgår af Folketingets Ombudsmand beretning for 2015, at ombudsmanden har afsluttet 204 sager på Skatteministeriets område, jf. tabel 16. Der er tale om en stigning på 23 afsluttede sager i forhold til 2014, hvor Ombudsmanden afsluttede 181 sager på Skatteministeriets område.

Af de afsluttede sager er 39 sager blevet undersøgt, hvoraf otte sager er afsluttet med kritik, henstilling eller anbefaling. Af disse otte sager vedrører syv sager departementet og én sag Skatteankestyrelsen. Ombudsmanden har i 2015 undersøgt langt flere sager sammenlignet med 2014, hvor Ombudsmanden undersøgte 19 sager på Skatteministeriets område. I 2014 afsluttede Ombudsmanden seks sager med kritik, henstilling eller anbefaling fordelt med fire sager i departementet, én sag i Landsskatteretten og én sag i Skatteankestyrelsen.

I 142 sager har Ombudsmanden givet anden form for behandling og hjælp til borgerne, fx videresendelse af henvendelser til myndigheder samt besvarelse af forespørgsler, vejledning mv, mens 23 sager er blevet afvist af formelle grunde, fx klagerne var indgivet for sent eller sagerne vedrørte forhold uden for Ombudsmandens kompetence. På grund af en ny opgørelsesmetode hos Ombudsmanden er det ikke muligt at sammenligne direkte med tallene for 2014, hvor der alene skete en opgørelse af antallet af afviste sager. Antallet af afviste sager for 2014 udgjorde 162.

Tabel 16: Udfaldet af afsluttede ombudsmandssager i 2015 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	7	6	21	0	34
Landsskatteretten	0	5	5	4	14
Motorregistret	0	0	1	0	1
SKAT	0	8	96	18	122
Skatteankenævn	0	0	1	1	2
Skatteankestyrelsen	1	12	18	0	31
I alt	8	31	142	23	204

1) Kilde: Folketingets Ombudsmands beretning for 2015, side 115.