



Udtalelse

Gennemgang af 40 sagsforløb fra SKAT og iværksættelse af en større generel undersøgelse af Skattestyrelsens Kundecenter

Resumé

1. november 2018

Ombudsmanden har gennemgået 40 sagsforløb behandlet af det tidligere SKAT. Heraf drejede 20 sagsforløb sig om vejledning inden for motorområdet. Disse sager var behandlet af SKATs Kundecenter. De øvrige 20 sagsforløb vedrørte afgørelser om fritagelse for renter og gebyrer. Sagerne var behandlet af SKATs enhed Økonomi.

Hovedsigtet med gennemgangen af de 40 sagsforløb var at undersøge, om der var sket fejl eller forsømmelser af mere generel karakter i sagsbehandlingen. Det var derimod ikke sigtet at belyse eller undersøge enhver mulig fejl i hvert enkelt sagsforløb, og ombudsmanden foretog derfor ikke en vurdering af, om SKAT i de enkelte sagsforløb havde truffet en materielt korrekt afgørelse, eller om SKATs vejledning indholdsmæssigt havde været korrekt.

Ombudsmanden fandt ikke fejl eller forsømmelser af mere generel karakter, og gennemgangen gav derfor ikke ombudsmanden anledning til yderligere undersøgelser af de 40 sagsforløb.

Da vejledningsopgaverne er af stor betydning for relationen mellem Skatteforvaltningen og skatteyderne, besluttede ombudsmanden at iværksætte en større generel undersøgelse af varetagelsen af vejledningsopgaverne i Skattestyrelsens Kundecenter. Til dette formål har ombudsmanden bl.a. bedt om udlån af 300 sagsforløb fra Kundecentret.

(Sag nr. 18/01712)

I det følgende gengives ombudsmandens brev af 1. november 2018 til Skattestyrelsen, hvor ombudsmanden fremlagde resultaterne af sin gennemgang af de 40 sagsforløb fra SKAT og samtidig underrettede styrelsen om sin beslutning om at iværksætte en større generel undersøgelse af Kundecentret:

1. Indledning

1.1. Jeg har nu gennemgået de 40 sagsforløb samt breve af 8. juni og 17. august 2018 om Kundecentrets organisering og opgaver.

Hovedsigtet med min gennemgang af sagsforløbene har været at undersøge, om der var fejl eller forsømmelser af mere generel karakter i behandlingen af dem. Det har derimod ikke været sigtet at belyse eller undersøge enhver mulig fejl i hvert enkelt af de 40 forløb.

Jeg har således bl.a. ikke foretaget en vurdering af, om SKAT i de enkelte sagsforløb har truffet en materielt korrekt afgørelse, eller om SKATs vejledning har været indholdsmæssigt korrekt.

1.2. Ved min gennemgang af de 40 sagsforløb har jeg ikke fundet fejl eller forsømmelser af mere generel karakter, der giver mig anledning til yderligere undersøgelser af disse sagsforløb.

Jeg henviser nærmere til pkt. 3 nedenfor.

1.3. En gennemgang af 40 sagsforløb – hvoraf kun 20 sagsforløb vedrører vejledning – giver imidlertid kun et meget begrænset kendskab til Kundecentrets arbejdsområde, som i dag hovedsageligt består i vejledningsopgaver.

På den baggrund – og da vejledningsopgaverne er af stor betydning for relationen mellem Skatteforvaltningen og skatteyderne – har jeg besluttet at iværksætte en større generel undersøgelse af vejledningsopgaven i Skattestyrelsens Kundecenter.

Jeg henviser til pkt. 4 nedenfor.

2. De modtagne 40 sagsforløb

Jeg har modtaget i alt 40 sagsforløb, som er behandlet af to forskellige enheder i det tidligere SKAT: henholdsvis SKATs Kundecenter og enheden Økonomi.

Jeg har modtaget 20 sagsforløb, der vedrører vejledning af borgere eller virksomheder. Vejledningssagerne er behandlet i foråret 2018 af SKATs Kundecenter.

SKAT har efter telefonisk aftale med en af mine medarbejdere udvalgt vejledningssagerne inden for motorområdet.

De 20 sagsforløb om vejledning drejer sig om henvendelser fra borgere eller virksomheder vedrørende betaling af grøn ejerafgift og vægtafgift samt henvendelser fra nummerpladeoperatører om bestillinger til deres nummerpladelager.

Jeg har derudover modtaget 20 sagsforløb, hvor SKATs enhed Økonomi har truffet afgørelse om fritagelse for renter og gebyrer. Afgørelserne er truffet i perioden fra januar til maj 2018.

De 20 afgørelsessager vedrører spørgsmålet om, hvorvidt ansøgninger om fritagelse for renter eller gebyrer kan imødekommes i henhold til opkrævningslovens § 8 og den tilhørende bekendtgørelse. Ifølge opkrævningslovens § 8 kan der ske fritagelse, når det på grund af særlige omstændigheder findes rimeligt.

De 40 sagsforløb består hver især hovedsageligt kun af to akter: en henvendelse fra borgeren eller virksomheden og et svar fra SKAT. I de 20 afgørelsessager, hvor SKATs sagsbehandlingstid normalt er længere end 14 dage, findes der desuden et kvitteringsbrev fra SKAT, hvor SKAT har kvitteret for modtagelsen af ansøgningen og oplyst om en forventet svartid på tre måneder.

3. Min vurdering af de 40 sagsforløb

3.1. Jeg har set på behandlingen af de 40 sagsforløb i lyset af bl.a. den undersøgelse af 30 sager behandlet af SKAT og Landsskatteretten, som jeg færdiggjorde i marts 2018, og hvor jeg i redegørelsens pkt. 5 bl.a. pegede på fejl og forsømmelser i forbindelse med skattemyndighedernes rolle og adfærd (redegørelsen er offentliggjort på ombudsmandens hjemmeside som sag nr. 2018-10).

Jeg har i forbindelse med min gennemgang af de 40 sagsforløb bl.a. noteret mig, at SKATs sagsbehandling generelt synes at leve op til SKATs eget adfærdskodeks (marts 2016). Det gælder bl.a. afsnittet om sprogbrug, hvori der på side 6 bl.a. er anført følgende:

”Sprogbrug

Ansatte i SKAT skal både på skrift og i tale udvise respekt for borgere, samarbejdspartnere og kolleger. Du optræder troværdigt og professionelt blandt andet ved at bevare roen, uanset hvordan du bliver mødt. Pas også på med at virke belærende og moraliserende, da det kan blive opfattet som uprofessionelt og unødigt krænkende. Din kommunikation skal passe med, at du som ansat i SKAT er objektiv og ordentlig.

Vær dedikeret i udførelsen af dine arbejdsopgaver, men sørg for, at dit personlige engagement udadtil altid er tilpas afbalanceret, så der ikke kan sås tvivl om din objektivitet. Du bør ikke over for borgere bruge værdiladede ord, som udtrykker private holdninger og standpunkter.”

Jeg har endvidere noteret mig, at der efter det oplyste ikke er borgere eller virksomheder, som har rettet henvendelse til SKAT på ny efter modtagelsen

af det første svar. Der er således ingen borgere eller virksomheder, der efterfølgende har klaget over SKATs svar eller f.eks. rettet henvendelse igen for at få et eller flere punkter i det første svar præciseret.

3.2. Ved min gennemgang af de 20 sagsforløb, hvor SKATs Kundecenter har vejledt borgere eller virksomheder, har jeg konstateret, at Kundecentrets svar – også i de tilfælde, hvor Kundecentrets svar hovedsageligt består af en standardsvartekst – ses at være individuelt tilpasset.

I samtlige 20 sagsforløb om vejledning ses de benyttede standardtekster desuden at være udvalgt på en sådan måde, at de er relevante i forhold til borgerens eller virksomhedens henvendelse, og generelt ses borgeren eller virksomheden at have fået svar på det, som de har spurgt om.

Kundecentrets svar ses generelt at være formuleret venligt og imødekom-mende.

Hertil kommer, at Kundecentret har svaret hurtigt i samtlige 20 sagsforløb. Kundecentret har således besvaret syv henvendelser, samme dag som hen-vendelsen blev modtaget. 15 af henvendelserne er besvaret inden for de før-ste to dage. Den længste sagsbehandlingstid i de 20 sagsforløb i Kundecen-tret er seks dage.

3.3. I de 20 sagsforløb, hvor SKATs enhed Økonomi har truffet afgørelse vedrørende fritagelse for renter og gebyrer, er der blevet meddelt afslag på fritagelse for renter og gebyrer i 12 sager og delvist afslag i en enkelt sag. Det ansøgte er bevilget i syv sager.

Min gennemgang af afgørelsessagerne viser, at samtlige de meddelte afslag – herunder det delvise afslag – i overensstemmelse med reglerne i forvalt-ningslovens §§ 22-25 er ledsaget af en begrundelse og klagevejledning.

Ti af afgørelsessagerne har været udtaget til intern kontrol i SKAT. Den in-terne kontrol havde få bemærkninger i tre sager. Bemærkningerne vedrørte fejl og forbedringsmuligheder i sprogbrugen både i de afsendte afslagsbreve og i de interne noteringer om sagerne.

Den interne kontrol ses således at have medvirket til at understøtte efterlevel-sen af SKATs eget adfærdskodeks.

3.4. Samlet set har jeg således ikke ved min gennemgang af de 40 sagsfor-løb fundet fejl eller forsømmelser af generel karakter, der giver mig anledning til yderligere undersøgelser af de modtagne sagsforløb.

4. En større generel undersøgelse af Skattestyrelsens Kundecenter

4.1. En gennemgang af 40 sagsforløb – hvoraf kun 20 sagsforløb vedrører vejledning – giver imidlertid kun et meget begrænset kendskab til Kundecentrets arbejdsområde, som i dag hovedsageligt består i vejledningsopgaver.

På den baggrund – og da vejledningsopgaverne er af stor betydning for relationen mellem Skatteforvaltningen og skatteyderne – har jeg besluttet at iværksætte en større generel undersøgelse af vejledningsopgaven i Skattestyrelsens Kundecenter.

Min undersøgelse vil være rettet mod Kundecentrets vejledningsopgaver.

4.2. Jeg beder derfor om at få tilsendt 300 afsluttede sagsforløb, hvor Skattestyrelsens Kundecenter skriftligt har vejledt borgere eller virksomheder.

Jeg beder om, at Skattestyrelsen i kronologisk orden udtager sagsforløb, som er begyndt fra og med den 1. august 2018 i Skattestyrelsens Kundecenter.

Ved sagsforløb forstår jeg det samme som ved den tidligere udvælgelse af 40 sagsforløb fra SKAT, jf. mit brev af 4. maj 2018 til SKAT.

Jeg sigter således til alle akter (herunder eventuelle interne notater) i perioden fra den første henvendelse fra borgeren eller virksomheden til det afsluttende svar fra Skattestyrelsens Kundecenter eller borgeren eller virksomheden om det rejste spørgsmål.

Hvis borgeren eller virksomheden på ny retter henvendelse (om det samme tema) til Skattestyrelsen efter modtagelsen af det første svar, bør den nye henvendelse og svaret på denne også anses for at indgå i det samme sagsforløb.

4.3. Til brug for en nærmere forståelse af Skattestyrelsens Kundecenters arbejde beder jeg desuden Skattestyrelsen om at redegøre for Skattestyrelsens Kundecenters opgaver og organisering pr. 1. juli 2018 (med eventuelle senere ændringer).

Jeg anmoder om, at Skattestyrelsens redegørelse bl.a. indeholder følgende oplysninger:

4.3.1. Jeg beder om at få oplyst, hvilke fag- og sagsområder Skattestyrelsens Kundecenter vejleder om. Jeg beder i den forbindelse Skattestyrelsen oplyse,

om Kundecentret kun vejleder inden for personskatteområdet, eller om Kundecentret også vejleder inden for erhvervs- og selskabsområdet.

Jeg beder desuden om at få oplyst, om Kundecentret kun vejleder inden for Skattestyrelsens fagområde, eller om Kundecentret også vejleder inden for en eller flere andre styrelsers fagområder.

4.3.2. Jeg beder endvidere Skattestyrelsen om at redegøre for, om Kundecentret også vejleder på Skatteforvaltningens initiativ, og hvilken vejledning der i givet fald kan være tale om.

Jeg henviser til det anførte i SKATs brev af 8. juni 2018 om opgaver pr. 1. januar 2018.

4.3.3. Jeg beder også om at få oplyst, hvor mange skriftlige henvendelser (om vejledning) Skattestyrelsens Kundecenter har modtaget i perioden fra den 1. juli 2018 til den 30. september 2018.

4.3.4. Desuden beder jeg om at få oplyst, hvor mange telefoniske henvendelser (om vejledning) Kundecentret har modtaget i samme periode.

4.3.5. Endelig beder jeg om, at Skattestyrelsen kommer ind på, om der er udfærdiget særlige retningslinjer, adfærdskodeks eller lignende for medarbejdernes behandling af vejledningssagerne, og om der f.eks. er særlige måltal for sagsbehandlingstiden eller lignende.

Jeg beder om at modtage en kopi af eventuelle retningslinjer mv. for sagernes behandling.

4.4. Jeg beder venligst om at modtage de 300 sagsforløb og redegørelsen for Skattestyrelsens Kundecenters opgaver og organisering inden 6 uger fra datoen på dette brev.

For god ordens skyld skal jeg gøre opmærksom på, at jeg ikke på nuværende tidspunkt beder Skattestyrelsen udarbejde en udtalelse om de udtagne sagsforløb. Hvis jeg får brug for en udtalelse om et eller flere af sagsforløbene, vender jeg tilbage.

Hvis Skattestyrelsen har spørgsmål til dette brev, er Skattestyrelsen velkommen til at kontakte min medarbejder specialkonsulent (...).

Jeg har sendt en kopi af dette brev til Skatteministeriet og Borger- og Rets sikkerhedschefen. Jeg har desuden orienteret Rigsrevisionen.

...