

  
Skatteministeriet

3. februar 2017  
J.nr. 16-1430826

Til Folketinget – Skatteudvalget

Som led i aftale mellem V-regeringen, S, DF, LA, RV og KF om *Retssikkerhedspakke II* af 3. maj 2016 blev det besluttet at skabe større synlighed og åbenhed om SKATs Borger- og retssikkerhedschefens arbejde. På den baggrund vedlægges til Skatteudvalgets orientering Borger- og retssikkerhedschefens redegørelse vedrørende evalueringen af initiativer fra projektet ”Afgørelser i Kundeservice”.

Projektet ”Afgørelser i Kundeservice” har bl.a. haft fokus på at komme med en række anbefalinger til sagsbehandling af afgørelser i Kundeservice med henblik på at optimere interne sagsprocesser i SKAT.

Formålet med Borger- og retssikkerhedschefens undersøgelse har været på baggrund af 40 tilfældigt udvalgte afsluttede sager i Kundeservice om ekstraordinær genoptagelse at undersøge betydningen af implementeringen af projektets initiativer for afgørelsernes kvalitet.

Samlet set er det Borger- og retssikkerhedschefens vurdering, at projektets initiativer har positiv virkning på borgeres og virksomheders retssikkerhed. Redegørelsen indeholder en række anbefalinger til de interne sagsgange, som kan være med til at give et kvalitetsløft i afgørelser. Fx rejses spørgsmålet om, at der for at sikre ensartethed i afgørelserne bør være fælles interne arbejdsbeskrivelser vedrørende anmodninger om ekstraordinær genoptagelse i stedet for, at hver enkelt driftsenhed udarbejder sin egen.

SKAT har oplyst, at SKAT følger op på samtlige af undersøgelses anbefalinger.

Karsten Lauritzen

/ Per Hvas