



Rigsrevisionens notat om beretning om
**Skatteankestyrelsens
sagsbehandlingstider
og produktivitet**



revision
revision

revision

Vedrører:

Statsrevisorernes beretning nr. 6/2016 om Skatteankestyrelsens sagsbehandlingstider og produktivitet

14. marts 2017

RN 1403/17

Skatteministerens redegørelse af 22. februar 2017

1. Rigsrevisionen vurderer i dette notat de initiativer, som skatteministeren vil iværksætte som følge af Statsrevisorernes bemærkninger og beretningens konklusioner.

KONKLUSION

Skatteministeren tager Statsrevisorernes kritik af sagsbehandlingstiderne i Skatteankestyrelsen meget alvorligt. Ministeren tager ligeledes til efterretning, at Statsrevisorerne finder det afgørende, at ledelsen i Skatteministeriet fremadrettet sikrer et solidt grundlag for, at Skatteankestyrelsen kan nedbringe sagsbehandlingstiderne, øge produktiviteten og følge god forvaltningsskik.

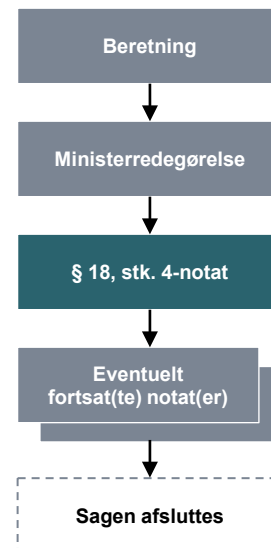
Skatteministeren er enig med Rigsrevisionen i, at Skatteministeriet bør basere de fremadrettede initiativer til nedbringelse af sagsbehandlingstiderne på et solidt analytisk grundlag, hvor kendte forhold og tilgængelig viden inddrages.

Skatteministeren oplyser, at for at leve op til god forvaltningsskik vil den forventede sagsbehandlingstid, som Skatteankestyrelsen orienterer borgere og virksomheder om, fremadrettet blive opdateret halvårligt, så den bliver så præcis som muligt. Det finder Rigsrevisionen tilfredsstillende og vurderer, at denne del af sagen kan afsluttes.

Skatteministeren oplyser videre, at der er igangsat en forretningsanalyse, som skal undersøge udviklingspotentialet for at skabe større produktivitet i Skatteankestyrelsen med henblik på at reducere sagsbeholdningen og sagsbehandlingstiderne. Resultaterne af analysen, der forventes at foreligge medio 2017, vil sammen med Rigsrevisionens beretning danne grundlaget for de videre drøftelser af mulige initiativer mv., der vil følge af den politiske aftale om "Et nyt skattevæsen" af 18. november 2016. Ministeren understreger dog, at forretningsanalysen kun er første skridt, og at det vil tage tid at få gennemført de nødvendige forandringer, som kan øge produktiviteten markant.

Rigsrevisionen vil fortsat følge udviklingen og orientere Statsrevisorerne om:

- i hvilket omfang Skatteministeriets initiativer i løbet af 2018 har nedbragt sagsbehandlingstiderne og øget produktiviteten i Skatteankestyrelsen.

Sagsforløb for en større undersøgelse

Du kan læse mere om forløbet og de enkelte step på www.rigsrevisionen.dk

I. Baggrund

2. Rigsrevisionen afgav i december 2016 en beretning om Skatteankestyrelsens sagsbehandlingstider og produktivitet. Beretningen handlede om Skatteankestyrelsens sagsbehandling, herunder sagsbehandlingstider og produktivitet, som Statsrevisorerne i januar 2016 anmodede Rigsrevisionen om at undersøge. Statsrevisorerne begrundede anmodningen med, at Skatteankestyrelsen ikke havde levet op til de økonomiske og faglige mål, som lovforslaget stillede i udsigt, da Folketinget i juni 2013 vedtog at gennemføre en forenkling og omlæggelse af klagestrukturen på skatteområdet. Beretningens formål var at vurdere, om Skatteministeriet med etableringen af Skatteankestyrelsen havde sikret en mere effektiv klagebehandling.

3. Da Statsrevisorerne behandlede beretningen, kritiserede de, at Skatteministeriet med etableringen af Skatteankestyrelsen ikke havde indfriet formålet om en mere effektiv og tidssvarende klagebehandling.

Statsrevisorerne kritiserede desuden skarpt, at Skatteankestyrelsens gennemsnitlige sagsbehandlingstider var uacceptabelt lange, at produktiviteten var halveret, og at sagsbeholdningen næsten var fordoblet, mens tilgangen af sager havde været næsten konstant. Samtidig var omkostningerne pr. klagesag steget fra ca. 12.200 kr. i 2013 til ca. 22.300 kr. i 2016.

Statsrevisorerne fandt det særdeles utilfredsstillende, at borgere og virksomheder i gennemsnit oplevede en sagsbehandlingstid for realitetsbehandlede klager på ca. 27 måneder i 2016 (alene i klagefasen). Dertil kom, at den samlede gennemsnitlige sagsbehandlingstid for alle klager i 2016 var ca. 8 måneder højere end i 2013.

Statsrevisorerne fandt det afgørende, at ledelsen i Skatteministeriet fremadrettet sikrer et solidt grundlag for, at Skatteankestyrelsen kan nedbringe sagsbehandlingstiderne, øge produktiviteten, følge god forvaltningsskik og leve op til mål for sagsbehandlingstiden.

4. Hele sagen og dens dokumenter kan følges på www.rigsrevisionen.dk og på www.ft.dk/Statsrevisorerne.

II. Gennemgang af Skatteministerens redegørelse

Skatteankestyrelsens sagsbehandlingstider og produktivitet

5. Statsrevisorerne kritiserede skarpt, at Skatteankestyrelsens gennemsnitlige sagsbehandlingstider var uacceptabelt lange, at produktiviteten var halveret, og at sagsbeholdningen næsten var fordoblet, mens tilgangen af sager havde været næsten konstant. Samtidig var omkostningerne pr. klagesag steget fra ca. 12.200 kr. i 2013 til ca. 22.300 kr. i 2016.

Rigsrevisionen konstaterede i beretningen, at de gennemsnitlige sagsbehandlingstider lå over Skatteministeriets og Skatteankestyrelsens mål for sagsbehandlingstider og var steget siden etableringen af Skatteankestyrelsen.

Skatteministeren er enig med Statsrevisorerne og Rigsrevisionen i, at sagsbehandlingstiderne i Skatteankestyrelsen ikke har været tilfredsstillende i en længere periode, og bemærker, at det er et faktum, at man med det nuværende produktivetsniveau ikke sikrer en tilfredsstillende afvikling af sagerne. Ministeren fastslår endvidere, at han ikke finder det rimeligt, at man som borger eller virksomhed skal vente i årevis på at få afgjort sin klagesag.

6. Statsrevisorerne fandt det afgørende, at ledelsen i Skatteministeriet fremadrettet sikrer et solidt grundlag for, at Skatteankestyrelsen kan nedbringe sagsbehandlingstiderne, øge produktiviteten og leve op til mål for sagsbehandlingstiden.

Det fremgik af beretningen, at Skatteministeriet i foråret 2016 ansøgte om en forlængelse af merbevillingen for perioden 2018 - 1. kvartal 2019 med henblik på at kunne nedbringe sagspuklen af FFF-sager. Ifølge Rigsrevisionens beregninger forudsatte denne forlængelse af merbevillingen en produktionsstigning på ca. 300 % blandt medarbejdere på FFF-området, hvis Skatteankestyrelsen skulle komme i mål med at nedbringe sagspuklen af FFF-sager. Rigsrevisionen fandt ikke, at ministeriet havde sandsynliggjort, på hvilken baggrund denne produktivitetstigning kunne forventes. Rigsrevisionen bemærkede, at ministeriet bør basere de fremadrettede initiativer til nedbringelse af sagsbehandlingstiderne generelt og den fremtidige dimensionering af klagebehandlingen på ejendomsvurderingsområdet på et solidt analytisk grundlag, hvor kendte forhold og tilgængelig viden inddrages.

En FFF-sag er en klage vedrørende SKATs ansættelse af fradrag for forbedringer for udgifter til byggemodning.

Skatteministeren tager til efterretning, at Statsrevisorerne finder det afgørende, at ledelsen i Skatteministeriet fremadrettet sikrer et solidt grundlag for, at Skatteankestyrelsen kan nedbringe sagsbehandlingstiderne og øge produktiviteten. Ministeren oplyser videre, at han er enig i, at ministeriet bør basere de fremadrettede initiativer til nedbringelse af sagsbehandlingstiderne på et solidt analytisk grundlag, hvor kendte forhold og tilgængelig viden inddrages. Ministeren oplyser, at der bl.a. på foranledning af Rigsrevisionens kritik er blevet igangsat en forretningsanalyse af Skatteankestyrelsen, hvor udviklingspotentialer for at skabe større produktivitet undersøges. Resultatet af analysen forventes ifølge ministeren at foreligge medio 2017, og resultaterne vil sammen med Rigsrevisionens beretning danne grundlaget for de videre drøftelser af mulige initiativer mv., der vil følge af den politiske aftale om "Et nyt skattevæsen" af 18. november 2016.

Skatteministeren understreger, at den igangsatte analyse kun er et første skridt i et længevarende udviklingsarbejde for Skatteankestyrelsen, der over de kommende år skal bidrage til at øge produktiviteten i styrelsen og nedbringe sagsbehandlingstiderne. Analysen løser derfor ikke alle de udfordringer, som Skatteankestyrelsen står over for, idet der er behov for helt grundlæggende at gentænke arbejdsgange og gribe de muligheder, som øget brug af data og bedre it-understøttelse kan give i forhold til at øge produktiviteten. Ministeren konstaterer, at det derfor kommer til at tage tid at få gennemført de nødvendige forandringer, som kan øge produktiviteten.

7. Rigsrevisionen vil følge op på, i hvilket omfang Skatteministeriets initiativer i løbet af 2018 har nedbragt Skatteankestyrelsens sagsbehandlingstider og øget produktiviteten.

Skatteankestyrelsens orientering til klager om forventet sagsbehandlingstid

8. Statsrevisorerne fandt det afgørende, at ledelsen i Skatteministeriet fremadrettet sikrer, at Skatteankestyrelsen følger god forvaltningsskik.

9. Det fremgik af beretningen, at Skatteankestyrelsen ikke havde fulgt god forvaltningsskik, når det gælder orientering af klager om forventet sagsbehandlingstid, idet den oplyste sagsbehandlingstid har ligget markant under den faktiske sagsbehandlingstid.

Skatteministeren tager Statsrevisorernes synspunkt til efterretning og noterer sig, at Rigsrevisionen ikke finder, at Skatteankestyrelsen har efterlevet god forvaltningsskik i forhold til at orientere om forventet sagsbehandlingstid til borgere og virksomheder. Ministeren oplyser, at der siden september 2016 er rettet op på dette, og at de oplyste sagsbehandlingstider fremadrettet vil blive opdateret halvårligt for at give så præcise oplysninger om sagsbehandlingstiderne som muligt.

10. Rigsrevisionen finder det tilfredsstillende, at Skatteankestyrelsen har iværksat initiativer, som skal understøtte, at borgere og virksomheder får så præcise oplysninger om forventet sagsbehandlingstid som muligt. Rigsrevisionen vurderer på den baggrund, at denne del af sagen kan afsluttes.