



Skatteministeriet

Statsrevisorernes Sekretariat
Folketinget
Christiansborg
1240 København K

1 MAR. 2016

J.nr. 15-0378394

Skatteministeriet
Nicolai Eigtveds Gade 28
DK 1402 – København K

Telefon +45 33 92 33 92
Mail min@skm.dk

www.skm.dk

Ministerredegørelse til Statsrevisorernes beretning nr. 4/2015 om brugervenligheden af offentlig digital selvbetjening for virksomheder

Statsrevisorerne har den 19. november 2015 fremsendt beretning nr. 4/2015 om brugervenligheden af offentlig digital selvbetjening for virksomheder og bedt mig om en redegørelse for de foranstaltninger og overvejelser, som beretningen og Statsrevisorernes bemærkninger giver anledning til.

Indledningsvist vil jeg gerne kvittere for beretningen, der omhandler et emne, som Skatteministeriet og SKAT betragter som meget væsentligt og derfor har fokus på. I det følgende kommenteres beretningens konklusioner og statsrevisorernes bemærkninger.

Sammenhæng mellem de digitale selvbetjeningsløsninger

Jeg noterer mig, at Rigsrevisionen finder, at der kun i meget begrænset omfang er sikret brugervenlig sammenhæng mellem de digitale selvbetjeningsløsninger på tværs af myndighedsområder.

Jeg er enig i, at de digitale selvbetjeningsløsninger skal være brugervenlige fra start til slut. Jeg er også enig i, at der skal være en god sammenhæng til andre løsninger i de tilfælde, hvor det er relevant. Her kan det dog påpeges, at der for de to af SKATs løsninger, der indgår i undersøgelsen, ikke er en relevant sammenhæng til andre løsninger, hvorfor de ikke kan kritiseres for manglende sammenhæng. Det fremgår også af beretningens konklusion samt afsnit 3 om sammenhængen mellem de digitale selvbetjeningsløsninger.

Et eksempel på, at SKAT arbejder med at sikre sammenhæng til andre myndigheders løsninger, er, at SKAT i samarbejde med Erhvervsstyrelsen har igangsat en kortlægning af kunderejsen for nyregistrerede virksomheder for at identificere de forretningskritiske øjeblikke i rejsen med henblik på at lukke eventuelt oplevede service-gaps.

Brugervenligheden af de digitale selvbetjeningsløsninger

Jeg noterer mig, at Rigsrevisionen vurderer, at de undersøgte virksomhedsrettede digitale selvbetjeningsløsninger, heriblandt to af SKATs løsninger, ikke i tilstrækkelig grad er brugervenlige fra start til slut. SKAT har oplyst mig, at der blandt andet på baggrund af beretningen er foretaget en række forbedringer af de to løsninger, som indgår i undersøgelsen.

Løsningen til indberetning af moms havde ifølge Rigsrevisionens brugertest én svaghed, nemlig at en del brugere var i tvivl om, hvad de skulle, når de havde indberettet momsbe-

løbene. For at imødegå denne svaghed har SKAT udviklet en betalingsløsning i direkte forlængelse af momsløsningen.

Løsningen til oprettelse af medarbejder i eIndkomst havde ifølge Rigsrevisionens brugertest flere svagheder. SKAT har oplyst, at man foranlediget af Rigsrevisionens undersøgelse allerede siden august 2015 har foretaget forbedringer af vejledninger og menupunkter i løsningen, der giver brugeren bedre overblik i løsningen. Arbejdet med at forbedre brugervenligheden i eIndkomst fortsætter, og der er i december 2015 udarbejdet en handlingsplan for forbedring af løsningens brugervenlighed, der nu er igangsat. Undersøgelsens kritikpunkter er under særligt fokus, og det er min såvel som SKATs ønske, at brugervenligheden skal forbedres, særligt for segmentet nystartede erhvervsdrivende.

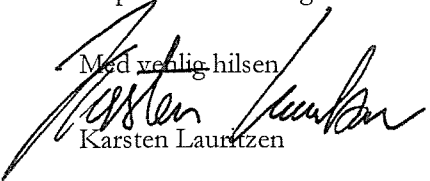
Med hensyn til SKATs løbende arbejde med at sikre brugervenlighed i digitale løsninger kan det ligeledes bemærkes, at Rigsrevisionens undersøgelse har taget udgangspunkt i den fællesoffentlige udviklingsvejledning fra 2015, mens den ene af SKATs løsninger, der indgår i undersøgelsen, er af ældre dato. Dette gælder i øvrigt for en lang række af SKATs digitale løsninger. Hertil kommer, at nogle af SKATs it-systemer er endog meget gamle, hvilket sætter begrænsninger for hurtig og fleksibel videreudvikling af selvbetjeningsløsninger.

SKATs løsninger udarbejdes efter de retningslinjer og vejledninger, der findes på tidspunktet for udviklingen af løsningen, og efterfølgende forbedres løsningerne løbende. Grundet ressourcehensyn, og da SKAT har mange løsninger, kan de ikke alle være opdaterede til den senest gældende vejledning umiddelbart efter en vejlednings offentliggørelse. Generelt prioriterer SKAT ændringer i løsningerne, der skal sikre overholdelse af gældende lov. Det vil sige, at ændringer som følge af ny lovgivning altid prioriteres.

Arbejdet med at forbedre brugervenligheden for de undersøgte løsninger samt SKATs øvrige selvbetjeningsløsninger vil fortsætte, da det både er vigtigt for brugerne af SKATs løsninger og for SKAT, da det letter brugerens indberetningsbyrder såvel som SKATs arbejde, når så mange som muligt bruger løsningerne uden at skulle have hjælp og vejledning eller lave fejl.

Kopi af denne redegørelse er sendt til Rigsrevisor.

Med venlig hilsen


Karsten Lauritzen