

Statsrevisorernes Sekretariat  
Folketinget  
Christiansborg  
1240 København K

J.nr. 13-5795715

20 DEC. 2013

SKATTEMINISTERIET

Skatteministeren

Nicolai Eigtveds Gade 28

1402 København K

Tlf.: 3392 3392

[www.skm.dk](http://www.skm.dk)

[min@skm.dk](mailto:min@skm.dk)

### **Skatteministerens redegørelse om beretning nr. 1/2013 om brugervenlighed og brugerinddragelse i offentlige digitale løsninger**

Statsrevisorerne har ved brev af 7. oktober 2013 sendt mig beretning nr. 1/2013 om brugervenlighed og brugerinddragelse i offentlige digitale løsninger og har bedt mig om at redegøre for de foranstaltninger og overvejelser, som beretningen giver anledning til. Denne redegørelse er samtidigt sendt i kopi til Rigsrevisor.

Jeg har indledningsvist noteret mig, at Rigsrevisionen anerkender, at der er arbejdet med at sikre brugervenligheden såvel før som efter idriftsættelsen af de undersøgte løsninger.

Statsrevisorerne udtrykker i deres bemærkninger en forventning om, at de offentlige myndigheder arbejder mere aktivt med at øge brugervenligheden på tre områder. Dette har givet mig anledning til nedenstående foranstaltninger og overvejelser vedrørende de tre områder:

#### **Systematisk gennemførelse af brugervenlighedstest**

I forbindelse med indfasning af Digitaliseringsstrategiens initiativ om obligatorisk digital selvbetjening, har SKAT gennemført en række forbedringer af brugervenlighed i de digitale løsninger til borgere. Som det fremgår af Rigsrevisionens beretning, er der i den sammenhæng gennemført systematisk brugerinddragelse i form af brugervenlighedstests af navigationen i TastSelv Borger.

De første forbedringer af brugervenligheden i de borgerrettede selvbetjeningsløsninger har blandt andet betydet, at andelen af brugere i TastSelv Borger, der finder siden ”overskuelig” eller ”meget overskuelig”, er stor og fortsat stigende. Samtidig er digitaliseringsgraden af borgernes indberetninger vedrørende personskat steget fra 79,5 pct. i 2011 til 88,4 pct. i de første otte måneder af 2013. Digitaliseringsgraden ligger således væsentligt over Digitaliseringsstrategiens fællesoffentlige mål om 80 pct. digital selvbetjening for de områder, der indgår i digitaliseringsstrategiens initiativ om obligatorisk digital selvbetjening.

SKAT planlægger yderligere forbedringer af de løsninger, som indgår i bølge 2 af obligatorisk digital selvbetjening. Også her gennemføres der brugertests, blandt andet af siderne hvor man ser og retter forskuds- og årsopgørelserne. Denne praksis skal videreføres og udvides til andre områder, hvor SKAT udvikler nye digitale løsninger.

### **Etablering af betjening til de borgere, der ikke kan betjene sig selv digitalt**

SKAT tilbyder en række muligheder for hjælp og vejledning til de borgere, der ikke kan betjene sig selv digitalt. Alle borgere kan kontakte SKAT via telefon, e-mail eller brev. Hvis borgeren har brug for personlig assistance, kan borgeren få hjælp i den kommunale borgerservice, eller aftale et personligt møde med en skattemedarbejder, hvor den konkrete sag eller et spørgsmål kan gennemgås nærmere. Denne service blev indført i SKAT i november 2013 på baggrund af et pilotprojekt, der havde vist, at denne form for visiteret tidsbestilling er efterspurgt. Det er således ikke længere nødvendigt for borgere, der ikke kan betjene sig selv digitalt at vente i kø på at få personlig betjening.

### **Allokering af tilstrækkelige ressourcer til at vejlede borgere og virksomheder i at anvende de digitale løsninger**

SKAT har som led i sin kommunikations- og kanalstrategi allokeret ressourcer til at vejlede borgere og virksomheder i at anvende de digitale løsninger. En sådan vejledning kan ske ved telefonisk kontakt til SKAT eller ved et personligt møde med SKAT efter nærmere aftale.

I 2012 var der således afsat 168 nettoårsværk til SKATs Kundecenter Person, der besvarer telefonopkald og e-mails fra borgere.

Det er vurderingen, at der er allokeret tilstrækkelige ressourcer til at løfte opgaven på en tilfredsstillende måde.

Med venlig hilsen



Jonas Dahl