

Statsrevisorernes beretning nr. 3 2003 om skattemyndighedernes information og vejledning af virksomheder

Statsrevisorerne har ved brev af 17. november 2003 fremsendt statsrevisorernes beretning nr. 3 2003 om skattemyndighedernes information og vejledning af virksomhederne. Nedenfor følger en redegørelse for de foranstaltninger og overvejelser som beretningen giver anledning til.

Redegørelsen er samtidigt sendt i 1 eksemplar til Rigsrevisor.

I beretningen er der foretaget en undersøgelse og vurdering af, om ToldSkat og kommunerne sikrer, at virksomhederne får information og vejledning, som er forståelig, korrekt, dækkende, rettidig, målrettet og tilgængelig.

Rigsrevisionen bemærker sammenfattende, at ToldSkat og kommunerne med udgangspunkt i de givne organisatoriske og lovgivningsmæssige rammer i rimeligt omfang sikrer, at virksomhederne får information og vejledning, der er forståelig, korrekt, dækkende, rettidig, målrettet og tilgængelig. Rigsrevisionen gør imidlertid opmærksom på

1. at opgavefordelingen mellem kommuner, regioner, told- og skatteområder og Told- og Skattestyrelsen samlet set besværliggør en hensigtsmæssig information og vejledning fordi virksomhederne skal henvende sig til flere myndigheder for at få besvaret spørgsmål vedrørende skatter og afgifter
2. at den finder det mindre hensigtsmæssigt, at det gennemsnitligt tager seks måneder for en virksomhed at få en bindende forhåndsbesked fra Ligningsrådet
3. at den finder behov for en fælles tværgående og koordineret informationsstrategi
4. at den vurderer, at kvaliteten af brugerundersøgelserne bevirker, at de - bl.a. som følge af meget lave svarprocenter - ikke dokumenterer virksomhedernes tilfredshed med ToldSkat

Inden jeg kommenterer de enkelte punkter i beretningen vil jeg gerne henlede Statsrevisorernes opmærksomhed på, at Skatteministeriet deltager i et pilotforsøg om kommunikationsplaner sammen med Beskæftigelsesministeriet, Miljøministeriet, Fødevareministeriet og Økonomi- og Erhvervsministeriet, der er tovholder på forsøget. Pilotforsøget er en del af de initiativer, som regeringen har iværksat for at skabe "En mere virksomhedsnær offentlig sektor". Pilotforsøget handler om, at der skal arbejdes med kommunikationsplaner i ny lovgivning og foretages efterfølgende tilfredshedsmålinger på kommunikationsindsatsen. Forsøget ventes gentaget i de kommende år.

På Skatteministeriets område er der i denne omgang udtaget 6 lovforslag til forsøget, herunder fx L 29 om afskaffelse af kapitalforklaringer. ToldSkat er ikke uvant med at anvende kommunikationsplaner, men det nye er, at en del af kommunikationsplanerne gøres til en del af bemærkningerne til de omhandlede lovforslag.

Ved at gøre overvejelserne om kommunikation til en del af det lovforberedende arbejde forventes forsøget at have den effekt, at man i selve lovgivningsprocessen bliver mere opmærksom på at udforme reglerne på en sådan måde, at de kan kommunikeres over for målgruppen. Herudover vil forsøget vise, om man ved at arbejde med kommunikationsplaner i det lovforberedende arbejde, også kan blive endnu bedre til efter lovens vedtagelse forståeligt og til rette tid at sikre, at den

korrekte information er tilgængelig.

Ad. 1. Virksomhederne skal henvende sig til flere myndigheder

Rigsrevisionen finder at opgavefordelingen mellem kommuner, regioner, told- og skatteområder og Told- og Skattestyrelsen samlet set besværliggør en hensigtsmæssig information og vejledning fordi virksomhederne skal henvende sig til flere myndigheder for at få besvaret spørgsmål vedrørende skatter og afgifter

Det er min opfattelse, at det ligger udenfor beretningens formål at vurdere strukturen på skatteområdet.

Strukturen på skatteområdet indgår i Strukturkommissionens betænkning. Betænkningen er sendt i høring med en frist til den 7. april 2004. På baggrund af den debat, der er i gang er det regeringens ambition, at der inden sommer er indgået en politisk aftale om den fremtidige kommunale struktur.

Ad. 2. Sagsbehandlingstiden for en bindende forhåndsbesked

Rigsrevisionen tilkendegiver, at den finder det mindre hensigtsmæssigt, at det gennemsnitligt tager seks måneder for en virksomhed at få en bindende forhåndsbesked fra Ligningsrådet.

Told- og Skattestyrelsen er enig i denne tilkendegivelse. Derfor er der i Told- og Skattestyrelsen bl.a. iværksat to tiltag til forbedring af dette punkt.

For det første er der iværksat et projekt om vurdering af Retsafdelingen og områderne med henblik på effektivisering af organisationsform og processer, der vedrører sagsbehandlingen i Retsafdelingen og told- og skatteområdernes lovgrupper i ToldSkat. Projektet gennemføres i samarbejde med konsulentfirmaet Deloitte og Touche.

Der er afsat ressourcer til en analyse af, hvordan sagsbehandlingen kan effektiviseres med henblik på at reducere det samlede antal årsværk på opgaven i Told- og Skattestyrelsen og told- og skatteområderne og herunder nedbringe den gennemsnitlige sagsbehandlingstid. Projektet forventes implementeret i 2004.

For det andet er der iværksat et projekt om udvikling af data om sagsbehandlingstider. Projektet gennemføres i samarbejde med konsulentfirmaet PLS-RAMBØLL. Projektet har overordnet til formål at sikre en konkret gennemførelse af de anbefalinger vedrørende måling af sagsbehandlingstider, der fremgår af Told- og Skattestyrelsens "Rapport om sagsbehandling" fra april 2003 og at gennemføre rapportens anbefalinger i hele ToldSkat. Det skal være muligt for ToldSkat på løbende basis at indhente tilstrækkelig og valid information om bl.a. brutto- og nettosagsbehandlingstider, gennemsnitlige sagsbehandlingstider, specifikation af "ekstern tid" mv. Projektet forventes implementeret i 1. kvartal 2004.

Ad. 3. Fælles tværgående og koordineret informationsstrategi

Som Rigsrevisionen nævner i beretningen og giver udtryk for tilfredshed med, vil ToldSkat i 2004 udarbejde en fælles tværgående og koordineret strategi, så informations- og vejledningsindsatsen i højere grad bliver koordineret og ensartet.

Arbejdet er påbegyndt i december 2003, hvor told- og skatteområderne er begyndt at sende de nuværende strategier ind til styrelsen. Ved udarbejdelse af en fælles strategi vil ToldSkat tage udgangspunkt i det eksisterende og finde en "best practice".

Ad. 4. Kvaliteten af brugerundersøgelserne

Rigsrevisionen vurderer, at kvaliteten af brugerundersøgelserne bevirker, at de - bl.a. som følge af meget lave svarprocenter - ikke dokumenterer virksomhedernes tilfredshed med ToldSkat.

Told- og Skattestyrelsen er ikke som sådan enig i, at resultaterne ikke afspejler brugernes tilfredshed med ToldSkat. Det er selvfølgelig ikke med matematisk nøjagtighed, men dog som en indikator for tilfredsheden. De undersøgelser, der er gennemført, har bidraget til et løbende fokus på forbedring af ToldSkats kundefølelse.

Rigsrevisionen anbefaler, at ToldSkat ændrer sine undersøgelsesmetoder, således at disse ud fra en faglig vurdering kan forventes bedst muligt at afdække brugernes holdning.

ToldSkat har taget dette til efterretning, således at undersøgelser fremover dels bliver mere målrettede; dels bliver bedre fagligt funderede.

Metoden omfatter en segmentering af brugerne i 12 brugerelementer, kvalitetssikring af spørgsmålene hos de landsdækkende faglige ledelsesfora, mulighed for supplerende, lokale spørgsmål for de enkelte enheder, mulighed for at brugerne kan komme med input til forbedringer af ToldSkats service og udarbejdelse af såvel lokale som landsdækkende rapporter til brug for arbejdet med løbende forbedringer af brugerprocesserne.

Undersøgelsen af de enkelte brugersegmenter vil finde sted årligt, men er praktisk tilrettelagt således at undersøgelserne foretages på skift hvert andet år i de 8 områder.

Med venlig hilsen

Svend Erik Hovmand

/ Birte Deleuran