



Skatteankestyrelsen

# Skatteankestyrelsens strategi 2024

En effektiv, kompetent og transparent styrelse

# Indholdsfortegnelse

Baggrund for strategien .....	2
Skatteankestyrelsens opgaver .....	3
Den strategiske ramme .....	4
Ambition.....	5
Overblik over strategien .....	6
Mål og indsatser.....	7

# Baggrund for strategien

Skatteankestyrelsen har siden etableringen i 2014 været udfordret af lange sagsbehandlingstider. Det er hovedudfordringen bag strategi 2024. Derfor sætter vi med strategien endnu mere fokus på en effektiv og kompetent sagsbehandling og på at skabe transparens omkring vores opgaveløsning, så borgere og virksomheder kan få korrekte afgørelser til rette tid.

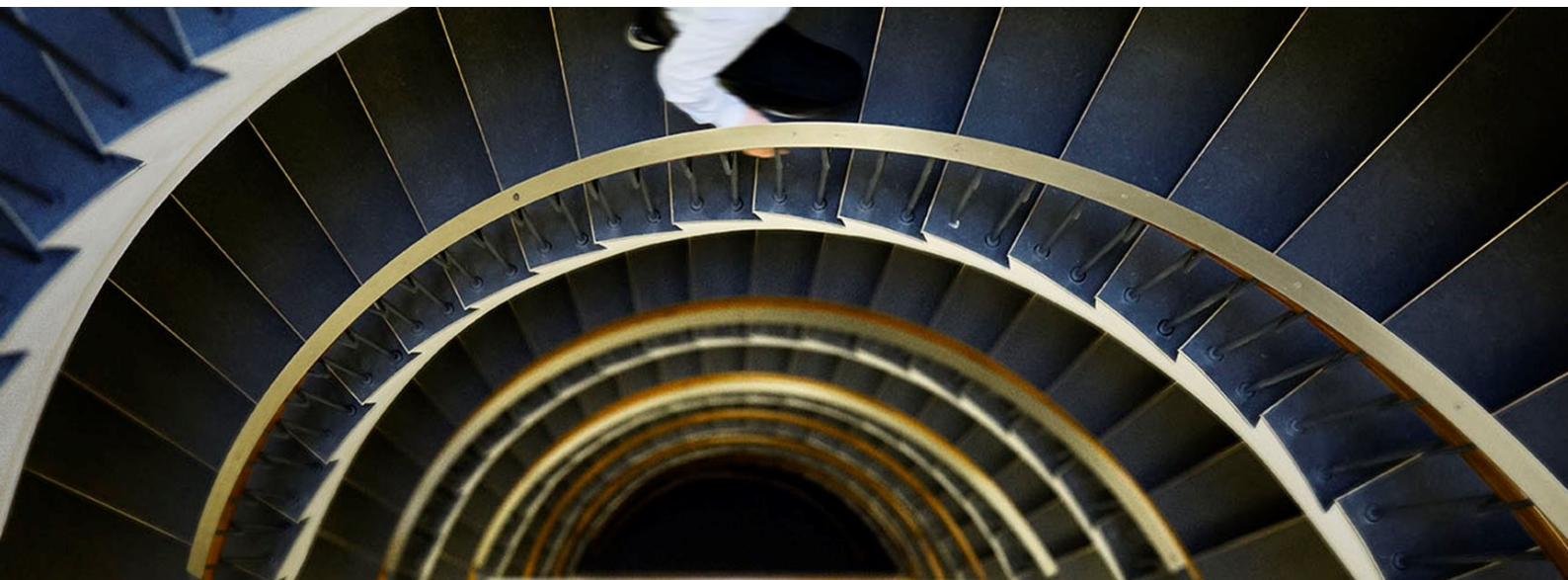
Med strategien ønsker vi at nedbringe vores sagsbehandlingstider og samtidigt sikre en effektiv behandling af klagerne over de nye ejendomsvurderinger, som vi modtager i strategiperioden.

Skatteankestyrelsens kerneopgave er at sikre kompetent og uafhængig klagebehandling på skatte- og vurderingsområdet. Vores strategi skal sikre tydelig retning, fremdrift og prioriterede rammer for vores arbejde – og for hvad vi fokuserer på frem mod 2024.

## - Strategien skal sikre retning, fremdrift og prioriterede rammer

Vores strategi er udviklet inden for rammen af den samlede strategi for hele Skatteministeriets concern. Koncernstrategiens vision er at skabe fundamentet for finansieringen af den offentlige sektor gennem en række værdier og pejlemærker. Skatteankestyrelsens strategi skal være med til at realisere denne vision.

I strategi 2024 fastlægger vi en overordnet ambition for Skatteankestyrelsen, som er udmøntet i fire mål. Målene skal nås gennem 12 indsatsområder, der realiseres ved konkrete initiativer. På de næste sider kan du læse mere om Skatteankestyrelsen og strategiens forskellige elementer.



# Skatteankestyrelsens opgaver

Skatteankestyrelsen skal sikre kompetent og uafhængig klagebehandling på skatte- og vurderingsområdet.

Vores opgave er at sikre korrekte og forståelige afgørelser inden for en rimelig sagsbehandlingstid. Det sker ved en ensartet, gennemskuelig og uafhængig klagesagsbehandling, så borgere og virksomheder kan have tillid til, at deres klager behandles ordentligt. Vi behandler hver enkelt klagesag grundigt og ansvarligt, og kommunikerer klart og tydeligt, hvad der ligger til grund for afgørelsen.

Skatteankestyrelsen er sekretariat for de uafhængige afgørelsesmyndigheder, Landsskatte retten, skatteankenævnene, vurderingsankenævnene og motorankenævnene. Som sekretariat forbereder vi klagesagerne, inden de afgøres af afgørelsesmyndighederne. Vi afgør også selv et mindre antal klager.

Styrelsens medarbejdere er højt specialiserede. Vores høje faglighed i kombination med et stærkt samarbejde giver faglig ballast og kompetence til at træffe de nødvendige beslutninger – og til at være åbne og servicemindede, når vi er i kontakt med borgere, virksomheder og afgørelsesmyndigheder.

## - Vi sikrer kompetent og uafhængig klagebehandling på skatte- og vurderingsområdet

Sammen med de andre styrelser under Skatteministeriet sikrer vi fundamentet for finansieringen af den offentlige sektor.

Læs mere om os og vores opgaver på [skatteankestyrelsen.dk](https://skatteankestyrelsen.dk)

# Den strategiske ramme

Skatteankestyrelsens strategi er en del af den samlede strategiske ramme for Skatteministeriets koncern. Vores strategi skal dermed være med til at realisere koncernens strategiske vision, værdier og pejlemærker.



På de følgende sider kan du læse om de forskellige elementer i Skatteankestyrelsens strategi frem mod 2024.

# Ambition

Skatteankestyrelsen har formuleret en overordnet ambition for strategien. Ambitionen beskriver, hvad vi gerne vil kendes for – og den fungerer som kompas i både store og små beslutninger.

Vores ambition er at være en effektiv, kompetent og transparent styrelse.

## - Vi er effektive, kompetente og transparente

Det betyder, at de tre egenskaber er vigtige pejlemærker for os. De skal gennemsyre vores organisation og opgaveløsning samt kendetegne os både internt og eksternt.

I Skatteankestyrelsen skal vi løse opgaverne effektivt og kompetent og skabe transparens omkring vores handlinger og baggrunden for dem. Dette er særlig vigtigt, fordi vi arbejder for at sikre kortere sagsbehandlingstider.

Ambitionen bliver udmøntet i fire mål for vores arbejde frem mod 2024. Dem kan du læse om på de næste sider.

# Overblik over strategien

Skatteankestyrelsen har formuleret fire mål, som styrelsen vil arbejde med frem til 2024. Målene skal bidrage til opfyldelsen af ambitionen om at være en effektiv kompetent og transparent styrelse, og de viser retningen for, hvad vi vil opnå med strategien.

For hvert af de fire mål har vi udvalgt specifikke indsatsområder, som angiver, hvor vi konkret vil sætte ind for at opnå målene. Målene sætter rammen for valg og prioritering af indsatsområder.

Figuren viser de fire mål med tilhørende indsatsområder.



# Mål og indsatser

Målene og indsatserne i strategien skal sikre, at Skatteankestyrelsen når ambitionen om at være en effektiv, kompetent og transparent styrelse.

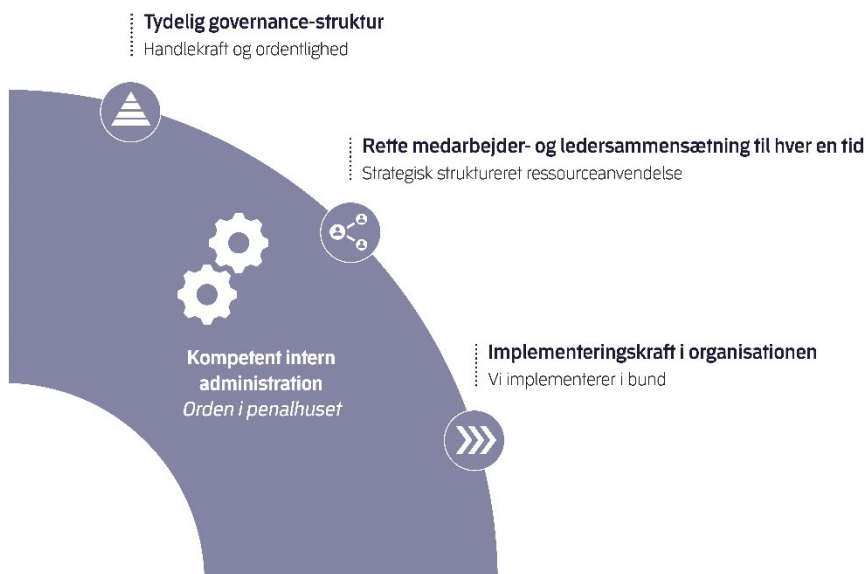
- **Vores mål og indsatsområder skal sikre, at vi opnår vores ambition**

Nedenfor kan du læse mere om de fire mål og de 12 tilhørende indsatsområder.

## Kompetent intern administration

### Hvad kendetegner os i 2024?

Sagsbehandlingstiderne er kortere, så borgere og virksomheder ikke skal vente for længe på at få afgjort deres sag. Skatteankestyrelsen sikrer en effektiv opgaveløsning ved at have klarhed om processer, roller og ansvar. Det betyder, at vi kan handle effektivt og kompetent. Vores tiltag til forbedringer er velovervejede, og vi sikrer, at de implementeres, så de skaber den ønskede værdi. Vi har overblik over vores kompetencer og opgaver, og hvordan vi bruger vores ressourcer mest fornuftigt.

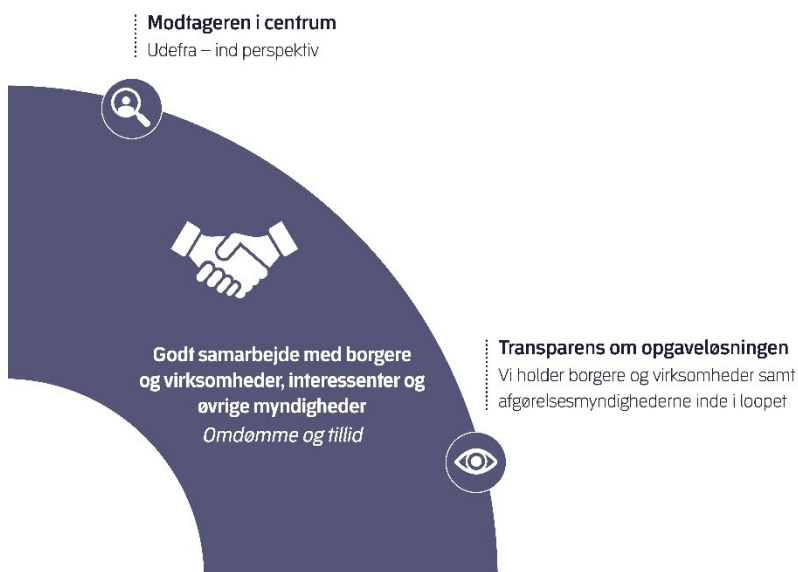




## Godt samarbejde med borgere og virksomheder, interessenter og øvrige myndigheder

### Hvad kendetegner os i 2024?

Skatteankestyrelsen tager udgangspunkt i modtagerne og deres behov. Vi opbygger tillid gennem transparens og ved at være lydhøre i opgaveløsningen – over for fx borgere, virksomheder, afgørelsesmyndigheder samt andre interessenter og samarbejdspartnere. Vi fortæller, hvad vi gør, og hvad man kan forvente af os. Og vi giver besked i god tid, hvis vi ikke kan overholde aftaler og deadlines.



## Kompetente og engagerede medarbejdere og ledere

### Hvad kendetegner os i 2024?

Alle medarbejdere i Skatteankestyrelsen kender deres opgaver og forstår sammenhængen med helheden. Vi tænker som et hold og tager ansvar på tværs, så hver enkelt medarbejder både løser egne opgaver og sikrer, at andre kan løse deres opgaver bedst muligt. Vi sætter fokus på udvikling af den enkelte medarbejder og af styrelsen som helhed. Vores kultur er præget af faglighed, ansvarlighed, samarbejde og udsyn.



## Effektiv og ensartet klagebehandling af høj kvalitet

### Hvad kendetegner os i 2024?

Skatteankestyrelsen sikrer, at sagsbehandlingen er uafhængig, korrekt og effektiv. Det gør vi blandt andet ved at kombinere en stærk faglighed med god driftsstyring – og ved hele tiden at have blik for mulige forbedringer, fx ved fornuftig digitalisering. Alle vores medarbejdere har samme forståelse af god kvalitet i opgaveløsningen og arbejder selvstændigt samtidig med, at sparring og vidensdeling er en naturlig del af arbejdet.



## Strategien implementeres gennem en række initiativer

Skatteankestyrelsen arbejder med en række initiativer, som angiver, hvad vi i praksis vil gøre for at skabe den ønskede udvikling inden for hvert af indsatsområderne. Det er helt konkrete tiltag og handlinger, der skal sikre, at strategiens ambition, mål og indsatser bliver nået.

I perioden frem til 2024 vurderer vi løbende, hvilke initiativer vi skal sætte i gang for at opfylde strategien.

