FOLKETINGETS OMBUDSMAND

Nyhed

# Skattestyrelsen giver borgerne god vejledning på Facebook

20. januar 2023

Borgerne får generelt hurtige og ordentlige svar, når de skriver til Skattestyrelsen via Facebook. Det konkluderer ombudsmanden på baggrund af en undersøgelse af Skattestyrelsens administration af styrelsens Facebook-profil.

Undersøgelsen bygger på en gennemgang af de i alt 2.024 opslag med spørgsmål fra borgere, svar fra styrelsen og kommentarer mv., der var på profilen i april 2022.

”Min undersøgelse viser generelt, at styrelsen svarer på det, som borgerne har spurgt om, og at det sker både hurtigt og på imødekommende måde,” siger Folketingets Ombudsmand, Niels Fenger.

Ombudsmanden har dog også gjort sig nogle betragtninger om styrelsens formuleringer i vejledningen på Facebook-profilen, som han anbefaler, at styrelsen kan lade indgå i sine videre overvejelser.

Skattestyrelsens dialog med borgerne på Facebook har et vejledende formål, og styrelsen behandler ikke konkrete sager via sin åbne Facebook-profil. Ombudsmanden har dog i nogle tilfælde fundet svar, der er formuleret på en måde, der kan gøre borgerne i tvivl om, hvorvidt de er vejledende eller udtryk for en afgørelse. På den baggrund anbefaler ombudsmanden, at styrelsen også fremadrettet har fokus på at sikre, at det tydeligt fremgår, at styrelsens svar til borgerne alene er vejledende.

Ombudsmanden har desuden foreslået styrelsen at overveje, om det i nogle tilfælde kan bidrage til at øge kvaliteten af et svar og eventuelt tydeliggøre, at det kun er vejledende, hvis styrelsen i sit svar omtaler eller henviser til de regler, der er relevante i forhold til borgerens spørgsmål.

Endelig kan Skattestyrelsen overveje, om en øget brug af standardsvar vil kunne medvirke til, at borgere, der spørger om samme eller meget lignende forhold, kan modtage et mere ensartet og fyldestgørende svar.

Ombudsmandens undersøgelse er en opfølgning på en undersøgelse fra 2019 af styrelsens administration af sin Facebook-profil. Ved den lejlighed undersøgte ombudsmanden blandt andet, om styrelsen havde fastsat generelle retningslinjer for journalisering, notatpligt og behandling af fortrolige oplysninger.

Læs ombudsmandens redegørelse.

Yderligere oplysninger:
Folketingets Ombudsmand, Niels Fenger, tlf. 42 47 50 91
Områdechef Lisbeth Adserballe, tlf. 33 13 25 12

## FAKTA

Efter forvaltningslovens § 7, stk. 1, skal en forvaltningsmyndighed i fornødent omfang yde vejledning og bistand til personer, der retter henvendelse om spørgsmål inden for myndighedens sagsområde. Anvendelsesområdet for forvaltningslovens § 7 er begrænset til tilfælde, hvor der er eller vil blive truffet afgørelse af en forvaltningsmyndighed, jf. lovens § 2, stk. 1. Vejledningspligten gælder imidlertid også – i medfør af almindelige retsgrundsætninger og god forvaltningsskik – uden for forvaltningslovens anvendelsesområde, f.eks. i forhold til faktisk forvaltningsvirksomhed.

Vejledningen skal sikre, at borgeren får tilstrækkelig orientering om, hvilken betydning reglerne på et givent område har, og hvordan borgeren lettest og mest effektivt kan opfylde de krav, der følger af lovgivningen.

Selv om der ikke gælder et generelt krav om, at en myndighed i sin skriftlige vejledning skal redegøre for retsgrundlaget, kan de almindelige krav til en myndigheds vejledning efter omstændighederne indebære, at et svar – for ikke at blive misvisende eller uklart – bør omtale eller henvise til de regler, der synes relevante for spørgsmålet.

En myndighed bør desuden generelt skrive til borgerne i et sprog, som er let at læse og forstå, målrettet den konkrete situation, og som fremstår høfligt, venligt og hensynsfuldt. Det gælder også i forhold til myndighedens vejledning.