



**FOLKETINGETS  
OMBUDSMAND**

**FOB 2022-12**

# **Opgradering af Skatteforvaltningens ESDH-system**

## Resumé

20. juni 2022

*Ombudsmanden undersøgte opgraderingen af Skatteforvaltningens ESDH-system (elektronisk sags- og dokumenthåndteringssystem). Undersøgelsen blev foretaget i medfør af ombudsmandslovens § 17, stk. 2, hvorefter ombudsmanden kan gennemføre generelle undersøgelser af en myndigheds behandling af sager.*

Forvaltningsret

11.9

*Ombudsmanden anførte, at også når der er tale om en opgradering af et it-system, må den ansvarlige myndighed foretage de analyser mv., der er nødvendige for at sikre, at systemet (fortsat) kan understøtte korrekt anvendelse af den relevante lovgivning mv.*

*Skatteforvaltningens ESDH-system understøtter bl.a. sagsbehandling – ofte på tværs af en styrelse og på tværs af flere styrelser – hvor der træffes afgørelser over for borgere og virksomheder.*

*Efter ombudsmandens opfattelse illustrerede opgraderingen af ESDH-systemet, at mange it-systemer ikke anvendes isoleret, men samvirker med andre systemer eller indgår i sagsbehandling hos flere myndigheder. En forsvarlig tilrettelæggelse af udviklingen eller opgraderingen af et it-system forudsætter således bl.a., at den ansvarlige myndighed overvejer, om – og i givet fald hvordan – it-systemet skal virke i samspil med andre it-systemer eller anden sagsbehandling.*

*For så vidt angår forløbet efter implementeringen af et it-system anførte ombudsmanden bl.a., at den ansvarlige myndighed bør følge op på, om it-systemet som forudsat understøtter korrekt anvendelse af lovgivningen. Hvis it-systemet samvirker med andre it-systemer og myndigheder, kan opfølgningen ske ved bl.a. dialog og koordinerende samarbejde mellem de involverede myndigheder.*

(Sag nr. 21/01501)

## Indhold

<b>1. Generelt om undersøgelsen</b>	<b>4</b>
<b>2. Generelle krav til myndighederne ved udvikling af it-systemer</b>	<b>5</b>
<b>3. Kort om forløbet af Skatteforvaltningens opgradering til WorkZone Client</b>	<b>7</b>
3.1. Behovet for opgradering af det tidligere benyttede it-system WorkZone/Captia	7
3.2. Opgraderingen til WorkZone Client, herunder afdækning af problemer i WorkZone/Captia i forhold til forvaltningsretlige krav mv.	7
3.3. Skatteforvaltningens anvendelse af WorkZone Client	9
3.4. Opfølgning på opgraderingen til WorkZone Client	9
<b>4. Mine bemærkninger</b>	<b>10</b>

I det følgende gengives ombudsmandens redegørelse i sagen:

## 1. Generelt om undersøgelsen

Jeg har nu afsluttet min undersøgelse af opgraderingen af Skatteforvaltningens ESDH-system (elektronisk sags- og dokumenthåndteringssystem).

Ved opgraderingen er Skatteforvaltningens syv styrelser – Administrations- og Servicestyrelsen, Gældsstyrelsen, Motorstyrelsen, Skattestyrelsen, Toldstyrelsen, Vurderingsstyrelsen og Udviklings- og Forenklingsstyrelsen – overgået fra det tidligere benyttede it-system WorkZone/Captia til systemet WorkZone Client. Det nye system blev sat i drift den 2. juni 2021. Systemet understøtter bl.a. sagsbehandling – ofte på tværs af den enkelte styrelse og på tværs af flere styrelser – hvor der træffes afgørelser over for borgere og virksomheder.

Min undersøgelse er foretaget i medfør af ombudsmandslovens § 17, stk. 2 (lovbekendtgørelse nr. 349 af 22. marts 2013), hvorefter ombudsmanden kan gennemføre generelle undersøgelser af en myndigheds behandling af sager.

Endvidere er undersøgelsen en del af Ombudsmandens Skattekontors fokus på digitalisering, herunder på, hvordan skattemyndighederne tager højde for forvaltningsretlige regler i forbindelse med udviklingen af et it-system. Jeg henviser til min [nyhed af 17. marts 2021](#) på ombudsmandens hjemmeside.

Til brug for min undersøgelse har jeg indhentet materiale fra Udviklings- og Forenklingsstyrelsen, som har haft det overordnede ansvar for Skatteforvaltningens opgradering til WorkZone Client.

Hovedsigtet med undersøgelsen har været at afdække, om der på baggrund af de modtagne oplysninger kan udledes mere generelle eller systemiske problemstillinger, som myndighederne bør være opmærksomme på i forbindelse med udvikling eller opgradering af et it-system. Dette har i undersøgelsen givet anledning til nogle overvejelser om de generelle krav, der stilles til myndighederne. Det gælder bl.a. i relation til it-systemer, der skal anvendes i samspil med andre it-systemer i samme eller andre myndigheder. Det gælder også for så vidt angår kravene til opfølgning på implementeringen af et it-system.

Det har ikke været sigtet med undersøgelsen at foretage en nærmere vurdering af de konkrete overvejelser og skridt, som Skatteforvaltningen har iværksat i forbindelse med opgraderingen til WorkZone Client. Jeg har endvidere ikke foretaget en materiel prøvelse af WorkZone Client, herunder af, om systemet i praksis fuldt ud understøtter en efterlevelse af bl.a. de forvaltningsretlige krav.

Min gennemgang af det materiale, som jeg har modtaget, har imidlertid heller ikke givet mig anledning til at indlede en sådan nærmere undersøgelse af mulige problemer i forhold til systemets efterlevelse af forvaltningsretlige krav mv.

## **2. Generelle krav til myndighederne ved udvikling af it-systemer**

De generelle forvaltningsretlige regler og principper udgør retssikkerhedsmæssige garantier for borgerne, og de gælder, uanset om sagsbehandlingen foregår manuelt eller digitalt. Derfor skal myndighedernes it-løsninger overholde disse regler og principper. Det er den enkelte myndigheds ansvar, at myndighedens it-løsninger lever op til disse krav. Kravene gælder, både når der er tale om standardløsninger, og ved løsninger, der er udviklet specielt til en bestemt opgave hos en eller flere myndigheder.

Ombudsmanden har gennemført en række undersøgelser af myndigheders it-systemer med henblik på at vurdere, om systemerne har været indrettet, så de lever op til de forvaltningsretlige krav.

Undersøgelserne har afdækket forskellige typer af fejl.

Der har været eksempler på, at systemerne ikke har levet op til kravene til begrundelse, klagevejledning og journalisering ([FOB 2018-29](#)) samt retten til at lade sig repræsentere og bistå af andre ([FOB 2012-5](#), [FOB 2016-1](#), [FOB 2019-11](#) og [nyhed af 14. december 2021](#)). Der har også været tilfælde af mangelfuld datering af breve, mangler ved it-systemers søgemuligheder og manglende sikring af dokumenters originale indhold og autenticitet. Se bl.a. [FOB 2006.390](#), [FOB 2009 4-7](#), [FOB 2015-22](#) og [nyhed af 14. februar 2022](#).

I det tidligere inddrivelsessystem EFI (Et Fælles Inddrivelsessystem) blev der konstateret en række fejl, der i sidste ende førte til en lukning af systemet. Se [FOB 2014-24](#), hvor ombudsmanden fremsatte en række generelle betragtninger om forudsætningerne for en forsvarlig tilrettelæggelse af arbejdet med at udvikle nye it-systemer til det offentlige.

Ombudsmandens udtalelser er omtalt nærmere i [overblik #12](#) om partsretligheder og offentlige IT-systemer og [overblik #13](#) om generelle forvaltningsretlige krav til offentlige IT-systemer i Myndighedsguiden på ombudsmandens hjemmeside, hvor også de ovennævnte sager og nyheder er offentliggjort.

Som sammenfattet i [overblik #13](#), afsnit 2, er det et grundlæggende krav, at offentlige it-systemer kan understøtte en korrekt anvendelse af den relevante

lovgivning – herunder forvaltningsretlige regler og principper. Dette kan bedst sikres ved en tidlig identifikation og systemindarbejdelse af de pågældende regelsæt.

En forsvarlig tilrettelæggelse af udviklingen af nye it-systemer til det offentlige forudsætter således bl.a.:

- at man fra starten skaber sig et overblik over de sagstyper og processer, som det nye it-system skal omfatte
- at man gør sig klart, hvilke formelle regler (f.eks. om partshøring og begrundelse) og materielle regler (f.eks. om udøvelse af skøn i den enkelte sag) der gælder for behandlingen af de pågældende sager, herunder om der kan være behov for at søge regelgrundlaget ændret på et område, så det bedre understøtter en automatiseret sagsbehandling
- at man er meget omhyggelig med at tage stilling til, hvorledes det nye it-system konkret skal udformes for at kunne overholde disse regler i de forskellige forløb, som sagerne kan tænkes at ville få
- at den relevante juridiske ekspertise er til rådighed i alle væsentlige faser af forløbet, f.eks. ved udarbejdelse af kravsspecifikation og design og ved gennemførelse af tests mv.

Jeg henviser desuden til min artikel ["Hvordan digitaliserer vi uden at skade vores retssikkerhed?"](#) i ombudsmandens beretning for 2019 og til Justitsministeriets notat af 18. november 2015 om forvaltningsretlige krav til det offentlige it-løsninger. Se også Digitaliseringsstyrelsen, Vejledning om digitaliseringsklar lovgivning (2018), s. 28, hvorefter:

"Indførelse af digitalt understøttet offentlig administration på et område forudsætter, at både it-udvikling, databehov, forretningsbehov, sags-gange og jura tænkes sammen. Hvis lovgivningen skal understøttes digitalt, skal myndigheden derfor kortlægge det retlige miljø, dvs. de materielle og formelle regler, som en digital løsning skal understøtte. På denne måde kan myndigheden tidligt identificere de elementer i retsregler, som kan udgøre udfordringer for digital administration.

En digital løsning skal for det første understøtte de krav, som er fastsat i den lovgivning, som skal digitaliseres (de materielle krav). Når det offentlige behandler en sag, bør it-løsningen udformes således, at de formelle sagsbehandlingsregler, som forvaltningsretlige krav om partshøring, begrundelse, databeskyttelse mv. iagttages.

For at sikre dette, er det afgørende, at myndigheden fra start skaber sig et meget præcist overblik over de regler og processer, som et digitalt sagsbehandlingssystem skal understøtte. Der bør være klarhed om hvilke formelle og materielle regler, der gælder for behandlingen af de pågældende sager, og der bør udvises stor omhyggelighed med at sikre, at systemet udformes, så reglerne kan overholdes i alle de forskellige forløb, som sagerne kan tænkes at ville få. Det kan bl.a. ske ved gennemførelse af en sagsgangsanalyse. (...)"

Jeg henviser endelig til Hanne Marie Motzfeldt og Azad Taheri Abkenar, Digital forvaltning (2019), s. 81:

"Det synes at være solidt underbygget af praksis, administrative forskrifter og lovgivningsforudsætninger, at forvaltningsmyndighederne er ansvarlige for og forpligtet til aktivt at sikre, at teknologier bygges op og anvendes på en sådan måde, at de muliggør og bidrager til, at administrationen af ressortområdet sker under overholdelse af de forvaltningsretlige regler samt fremmer god forvaltningsskik."

### **3. Kort om forløbet af Skatteforvaltningens opgradering til WorkZone Client**

#### **3.1. Behovet for opgradering af det tidligere benyttede it-system WorkZone/Captia**

Det fremgår af det materiale, som Udviklings- og Forenklingsstyrelsen har sendt mig, at Skatteforvaltningen (tidligere SKAT) i en længere årrække havde anvendt it-systemet WorkZone/Captia til elektronisk sags- og dokumenthåndtering. Et antal medarbejdere i Udviklings- og Forenklingsstyrelsen anvendte dog et andet it-system.

Behovet for en opgradering skyldtes efter det oplyste, at WorkZone/Captia igennem længere tid havde udgjort en utidssvarende og utilstrækkelig systemunderstøttelse af de ansatte i Skatteforvaltningen. Systemet havde således bl.a. en ineffektiv understøttelse af sagsbehandlere, en dårlig brugergrænseflade samt "begyndende og tiltagende performanceproblemer". Endvidere ville systemet ikke være "funktionsdygtigt" med en nyere browser.

#### **3.2. Opgraderingen til WorkZone Client, herunder afdækning af problemer i WorkZone/Captia i forhold til forvaltningsretlige krav mv.**

Udviklings- og Forenklingsstyrelsen udarbejdede i februar 2019 en rapport, "ESDH-analyse i Skatteforvaltningen", der skitserede tre mulige løsninger for en fremtidig ESDH-understøttelse i Skatteforvaltningen. Analysen blev udarbejdet i forlængelse af tidligere analyser fra eksterne konsulentfirmaer i marts 2016 og februar 2017.

Formålet med ESDH-analysen var at skabe et beslutningsgrundlag, der skulle gøre Skatteforvaltningen i stand til at træffe en fælles beslutning om den fremtidige ESDH-systemunderstøttelse i de syv styrelser. Det fremgår af analysen, at de mulige løsninger blev vurderet i forhold til leverandørforhold, styrelsernes forretningsbehov, overholdelse af lovgivningen, drift, økonomi, teknisk og organisatorisk implementering samt fremtidsperspektiver.

Som led i analysearbejdet blev der afholdt workshops mv. med medarbejdere fra forskellige fagområder og styrelser i Skatteforvaltningen. Herved blev en lang række af styrelsernes sagsbehandlingsprocesser kortlagt med angivelse af bl.a. antallet af brugere og sager samt angivelse af processer på tværs af enheder eller styrelser mv. Efter det oplyste omfattede procesgennemgangen desuden "brainstorming på ønskede funktionaliteter til ESDH-system". Ifølge ESDH-analysen blev det konstateret, at "WorkZone/Captia er integreret i en lang række IT-systemer, først og fremmest i fagsystemer der anvender WorkZone/Captia til journalisering (som 'dokumentcontainer')", og at der "er mange sagsbehandlingsprocesser, der ikke understøttes af et ESDH-system, men hvor man med fordel kunne have systemunderstøttelse".

Derudover blev der som led i analysearbejdet afholdt møder med relevante leverandører.

Skatteforvaltningen foretog også en afdækning af det daværende it-system WorkZone/Captias overholdelse af lovgivningen (og tilsvarende for det it-system, som et antal medarbejdere i Udviklings- og Forenklingsstyrelsen anvendte). I ESDH-analysen beskrev Udviklings- og Forenklingsstyrelsen, at to primære problemstillinger var kommet frem: For det første kunne databeskyttelsesregler om sletning af data ikke efterleves i WorkZone/Captia. For det andet blev der ikke altid foretaget journalisering af relevant materiale, hvilket dog først og fremmest blev anset for at være et "adfærdsproblem".

Det fremgår endvidere, at der i forbindelse med analysen blev foretaget en vurdering af WorkZone Clients overholdelse af lovgivningen. Udviklings- og Forenklingsstyrelsen inddrog i den forbindelse bl.a. systemets basis tilbage fra den Fællesoffentlige Elektroniske Sags- og Dokumenthåndteringsstandard (de såkaldte FESD-krav).

Analysearbejdet resulterede i en beslutning om at opgradere WorkZone/Captia til WorkZone Client. Udviklings- og Forenklingsstyrelsen har oplyst, at det ved beslutningen om at vælge WorkZone Client som fremtidigt ESDH-system – ligesom det også tidligere havde været tilfældet – var et ufravigeligt krav, at systemet skulle leve op til de forvaltningsretlige regler mv. Det var desuden afgørende, at løsningen indebar mulighed for løbende opdateringer og vedligeholdelse, så systemet også fremadrettet ville overholde disse regler.



Det opgraderede system blev idriftsat den 2. juni 2021, og opgraderingen blev anset for endeligt afsluttet den 4. november 2021 med en godkendt driftsprøve. I forbindelse med opgraderingen blev mere end 35 mio. sager og 350 mio. dokumenter overført til WorkZone Client, som efter det oplyste bl.a. gav bedre mulighed for sletning af data og gjorde det lettere for sagsbehandlere at journalisere.

### **3.3. Skatteforvaltningens anvendelse af WorkZone Client**

Det fremgår af det materiale, Udviklings- og Forenklingsstyrelsen har sendt mig, at WorkZone Client har mere end 9.000 brugere fordelt over alle syv styrelser i Skatteforvaltningen. Alle syv styrelser bruger WorkZone Client til intern administration både i egen styrelse og på tværs af Skatteforvaltningen.

Ifølge det fremsendte materiale anvendes WorkZone Client først og fremmest til sagsbehandlingsprocesser, hvor der træffes afgørelser over for borgere og virksomheder. Processerne løber ofte på tværs af den enkelte styrelse og på tværs af flere styrelser. Systemet anvendes også til journalisering. Ud over styrelsernes direkte anvendelse af systemet bruges webservices til at levere og hente data fra systemet. Berørte områder er bl.a. SKAT Ligning, Digitalt Motor Register og Tinglysning af Fast Ejendom.

Jeg har forstået det sådan, at samspillet mellem WorkZone Client og andre it-systemer i Skatteforvaltningen understøtter konkrete fagprocesser i forvaltningens styrelser. Herunder anvender "[n]ogle webservices [systemet] som dokumentcontainer, mens andre webservices opretter sager og lægger startdokument på sagen fra borger eller virksomhed [svarende til] almindelig indgående post til behandling", jf. Udviklings- og Forenklingsstyrelsens udtalelse af 13. december 2021.

### **3.4. Opfølgning på opgraderingen til WorkZone Client**

Det fremgår af det modtagne materiale, at Skatteforvaltningen følger op på opgraderingen til WorkZone Client i et samarbejde mellem forvaltningens syv styrelser. En samarbejdsgruppe med repræsentanter fra de syv styrelser, som efter det oplyste mødes regelmæssigt, skal således "sikre en effektiv udvikling i den enkelte styrelse".

Samarbejdsgruppen har til formål at understøtte "transparens, involvering af samarbejdspartnere og struktureret deling af viden". Samarbejdsgruppen skal desuden levere ledelses- og beslutningsinformation og sikre, "at viden om den forretningsmæssige anvendelse af ESDH-plattformen indgår i det beslutningsgrundlag", som benyttes i forhold til at udvikle, koordinere og prioritere indsatser på området.

Om forløbet efter implementeringen af WorkZone Client har Udviklings- og Forenklingsstyrelsen i sin udtalelse af 13. december 2021 anført, at styrelsen vil "vurdere udvikling af tilpasninger, tilkøb af moduler samt fag-nær opsætning og konfiguration ud [fra] princippet om, at alle arbejder i ét fælles system". Jeg har forstået udtalelsen sådan, at bl.a. en præcis ramme for styrelserne at arbejde inden for, når det kommer til opsætning mv., skal sikre, at løsningen forbliver sammenhængende og robust, og at der er muligheder for, at erfaringer og indsigter gives videre til andre fagområder, der har lignende behov.

Om opfølgning på eventuelle fejl mv. i systemets understøttelse af forvaltningsretlige krav har Udviklings- og Forenklingsstyrelsen anført, at da der er tale om et fælles system, vil anerkendte fejl og rettelser, som kan have forvaltningsretlig betydning, blive håndteret, ikke bare for den enkelte styrelse/fagområde, der har opdaget fejlen mv., men for alle fagstyrelser i Skatteforvaltningen.

#### **4. Mine bemærkninger**

Som nævnt ovenfor under pkt. 1 har jeg til brug for min undersøgelse indhentet materiale til belysning af Skatteforvaltningens arbejde med opgraderingen til WorkZone Client.

Hovedsigtet med undersøgelsen har som nævnt været at afdække, om der på baggrund af de modtagne oplysninger kan udledes mere generelle eller systemiske problemstillinger, som myndighederne bør være opmærksomme på i forbindelse med udvikling eller opgradering af et it-system.

De oplysninger, jeg har modtaget, har givet mig anledning til nogle overvejelser om de generelle krav, der stilles til myndighederne i forbindelse med udvikling eller opgradering af et it-system. Det gælder bl.a. i relation til it-systemer, der skal anvendes i samspil med andre it-systemer i samme eller andre myndigheder. Det gælder også for så vidt angår kravene til opfølgning på implementeringen af et it-system.

Som omtalt under pkt. 2 ovenfor forudsætter *en forsvarlig tilrettelæggelse af udviklingen af et nyt offentligt it-system*, at den ansvarlige myndighed fra starten skaber sig et overblik over de sagstyper og processer, som det nye it-system skal omfatte. Myndigheden skal gøre sig klart, hvilke formelle og materielle regler der gælder for behandlingen af de pågældende sager. Og myndigheden skal være meget omhyggelig med at tage stilling til, hvorledes det nye it-system skal udformes for at kunne overholde disse regler i de forskellige sagsforløb. Den relevante juridiske ekspertise skal være til rådighed i alle væsentlige faser af forløbet.

Også når der – som i denne undersøgelse – er tale om en opgradering af et it-system, må myndigheden foretage de analyser mv., der er nødvendige for at sikre, at systemet (fortsat) kan understøtte korrekt anvendelse af den relevante lovgivning mv.

På samme måde som ved udviklingen af et nyt it-system afhænger myndighedens overvejelser forud for opgradering af et eksisterende it-system af bl.a. opgraderingens karakter og omfang, herunder opgraderingens betydning for systemets efterlevelse af forvaltningsretlige krav og partsrettigheder. Overvejelserne omfatter bl.a., om der er eksisterende problemer i forhold til efterlevelsen af forvaltningsretlige krav, og om der er ny lovgivning, praksis eller andre forhold på området, som opgraderingen skal tage højde for. Overvejelserne kan også omfatte bl.a., om en opgradering eventuelt kan få utilsigtede konsekvenser for efterlevelsen af forvaltningsretlige krav i andre dele af it-systemet eller i samspillet med andre it-systemer mv.

Jeg har noteret mig, at overvejelser om forhold af den omtalte karakter indgår i det materiale om opgraderingen til WorkZone Client, som jeg har modtaget fra Udviklings- og Forenklingsstyrelsen. Forud for opgraderingen gennemførte Skatteforvaltningen således et analysearbejde om ESDH-understøttelse, der omfattede bl.a. en kortlægning af relevante sagsbehandlingsprocesser og afdækning af det daværende it-system WorkZone/Captias overholdelse af lovgivningen, jf. ovenfor under pkt. 3.2.

Jeg har forstået det sådan, at WorkZone Client understøtter sagsbehandlingsprocesser, hvor der træffes afgørelser over for borgere m.fl., på tværs af de syv styrelser i Skatteforvaltningen, herunder i *samspil med andre af forvaltningens it-systemer*, jf. ovenfor under pkt. 3.3.

På samme måde, som det er tilfældet i forbindelse med min samtidige redegørelse om it-systemet Deleøkonomisk Indberetningsløsning, jf. FOB 2022-11, illustrerer Skatteforvaltningens opgradering til WorkZone Client derfor efter min opfattelse også, at mange it-systemer i dag ikke anvendes isoleret, men samvirker med andre systemer eller indgår i sagsbehandling hos flere myndigheder. I sådanne tilfælde kan en myndighed ved udviklingen eller opgraderingen af et it-system ikke nøjes med at forholde sig alene til det konkrete it-system, men må tage hensyn til den helhed, som it-systemet skal indgå i.

Som jeg har redegjort for i FOB 2022-11, forudsætter en forsvarlig tilrettelæggelse af udviklingen af et it-system således, at den ansvarlige myndighed overvejer, om – og i givet fald hvordan – it-systemet skal virke i samspil med andre it-systemer eller anden sagsbehandling med henblik på at understøtte korrekt anvendelse af den relevante lovgivning mv.

Den ansvarlige myndighed må bl.a. gøre sig klart, hvad der er formålet med it-systemet i samspillet med andre it-systemer, ligesom myndigheden må overveje, hvordan relevante sagstyper og processer – herunder efterlevelsen af forvaltningsretlige krav – behandles og understøttes i dette samspil. En afdækning af ansvars- og rollefordeling mellem de involverede myndigheder vil kunne ske ved bl.a. dialog og koordinerende samarbejde.

I forhold til Skatteforvaltningens opgradering til WorkZone Client har jeg noteret mig, at Skatteforvaltningen har haft opmærksomhed på, at det daværende it-system WorkZone/Captia var integreret i en lang række it-systemer, og at WorkZone Client nu understøtter sagsbehandlingsprocesser på tværs af forvaltningen, herunder i samspil med andre it-systemer. Analysearbejdet forud for opgraderingen omfattede bl.a. en kortlægning af sagsbehandlingsprocesser på tværs af enheder eller styrelser mv., jf. ovenfor under pkt. 3.2 og pkt. 3.3.

For så vidt angår *forløbet efter implementeringen af et it-system* illustrerer Skatteforvaltningens opgradering til WorkZone Client efter min opfattelse, at den myndighed, der er ansvarlig for udviklingen eller opgraderingen af et it-system – efter at systemet er sat i drift – bør følge op på, om systemet som forudsat understøtter korrekt anvendelse af den relevante lovgivning. En sådan opfølgning omfatter bl.a., om eksisterende problemer i forhold til forvaltningsretlige krav er blevet løst som forudsat, eller om der er opstået nye problemer af denne karakter.

Hvis det pågældende it-system samvirker med andre it-systemer og myndigheder, vil opfølgningen – på samme måde som for ansvars- og rollefordelingen i forbindelse med systemets udvikling – kunne ske ved bl.a. dialog og koordinerende samarbejde mellem de involverede myndigheder. Et sådant samarbejde kan – ud over almindelig videns- og erfaringsudveksling mv. – medvirke til at sikre f.eks., at eventuelle problemer i forhold til forvaltningsretlige krav afdækkes og håndteres på tværs af de relevante myndigheder. Samarbejdet kan desuden understøtte en hensigtsmæssig brug og udvikling af it-systemet.

Som omtalt ovenfor under pkt. 3.4 fremgår det af det materiale, jeg har modtaget, at Skatteforvaltningen i forbindelse med opgraderingen til WorkZone Client har iværksat en opfølgning af den nævnte karakter i et samarbejde mellem forvaltningens syv styrelser. Eksempelvis har jeg således forstået, at Skatteforvaltningen vil understøtte erfaringsudveksling mv., ligesom fejl mv. bliver håndteret på tværs af forvaltningen.

Et udkast til denne redegørelse har været forelagt for Udviklings- og Forenk-  
lingsstyrelsen til eventuelle bemærkninger af faktisk karakter. Styrelsen har i  
den anledning oplyst, at der ikke er yderligere kommentarer til redegørelsen.  
Jeg afslutter hermed min undersøgelse vedrørende Skatteforvaltningens op-  
gradering til WorkZone Client.