



**FOLKETINGETS  
OMBUDSMAND**

**FOB 2023-30**

# **Understøttelse af partsrepræsentation i Skatteforvaltningens it-systemer**

## Resumé

3. november 2023

*I en udtalelse fra 2021 fandt ombudsmanden, at det var meget beklageligt, at en række it-systemer i Skatteforvaltningen ikke fuldt ud understøttede retten til partsrepræsentation. Udtalelsen byggede på Skattestyrelsens undersøgelse af ti afgørelsessystemer, hvoraf fem ikke fuldt ud understøttede partsrepræsentation.*

**Forvaltningsret**

113.2

*Efterfølgende gennemførte Skatteforvaltningen en mere omfattende kortlægning af forvaltningens it-systemer. Den viste, at der – ud fra en foreløbig vurdering – kunne være utilstrækkelig understøttelse af partsrepræsentation i relation til 32 it-systemer.*

*På baggrund af de nye oplysninger konstaterede ombudsmanden, at udfordringerne med at understøtte partsrepræsentation i Skatteforvaltningens it-systemer var udbredte og havde været til stede i en årrække, eventuelt fra idriftsættelsen af de berørte systemer.*

*Det var samlet set ombudsmandens opfattelse, at Skatteforvaltningens understøttelse af retten til partsrepræsentation var kritisabel.*

*Ombudsmanden mente desuden, at Skatteforvaltningens plan for det videre arbejde med partsrepræsentation gav anledning til bekymring om tidshorizonten, uanset at arbejdet kunne være omfattende og komplekst.*

*Ombudsmanden bad om at modtage underretninger i 2024 om Skatteforvaltningens videre arbejde.*

*(Sag nr. 23/04484)*

I det følgende gengives ombudsmandens udtalelse om sagen, efterfulgt af bilag:

## Ombudsmandens udtalelse

### **1. Min udtalelse fra 2021 om understøttelse af partsrepræsentation i visse af Skatteforvaltningens it-systemer**

Denne udtalelse følger op på min tidligere udtalelse af 13. december 2021 om Skatteforvaltningens registrering af og korrespondance med partsrepræsentanter (offentliggjort i en [nyhed af 14. december 2021](#) på ombudsmandens hjemmeside).

I forbindelse med den tidligere undersøgelse oplyste Skattestyrelsen, at Skatteforvaltningens systemlandskab bestod af ca. 230 it-systemer, hvoraf 136 var såkaldte fagsystemer, der indeholdt persondata og potentielt kunne være omfattet af en problemstilling vedrørende partsrepræsentation.

Blandt fagsystemerne identificerede Skattestyrelsen på daværende tidspunkt ti systemer, som understøttede, at der blev truffet afgørelser (afgørelsessystemer), og som styrelsen undersøgte nærmere. Styrelsen vurderede på den baggrund, at fem af disse systemer ikke fuldt ud understøttede partsrepræsentation. Det drejede sig om bl.a. SLUT-systemet, der understøtter dannelsen af årsopgørelser, og DMI, der understøtter inddrivelsen af gæld til det offentlige.

Jeg fandt det meget beklageligt, at en række af Skatteforvaltningens it-systemer ikke fuldt ud understøttede retten til partsrepræsentation.

Skattestyrelsen oplyste, at Skatteforvaltningen ville arbejde på at klarlægge behovet for tilpasninger af de eksisterende systemer samt muligheden for kompenserende foranstaltninger. På den baggrund ville der blive lagt en plan for den nødvendige it-udvikling.

I lyset heraf mente jeg ikke, at en videre ombudsmandsundersøgelse på daværende tidspunkt ville kunne medvirke yderligere til at fremme problemernes løsning.

Jeg bad dog Skattestyrelsen om at underrette mig om den kommende plan for nødvendig it-udvikling samt om resultatet af overvejelserne om at iværksætte kompenserende tiltag.

## **2. Skattestyrelsens nye oplysninger om arbejdet med it-understøttelse af partsrepræsentation**

Som opfølgning på min udtalelse af 13. december 2021 har jeg modtaget Skattestyrelsens breve af 30. juni 2022 samt 30. juni og 6. oktober 2023. I brevene har styrelsen redegjort for arbejdet med at understøtte partsrepræsentation i Skatteforvaltningens it-systemer.

Det fremgår, at der nu er gennemført en yderligere, mere omfattende kortlægning af it-systemerne med henblik på at afdække og håndtere problemer i forhold til partsrepræsentation.

I sin redegørelse af 30. juni 2023 har Skattestyrelsen anført, at det nu er styrelsens foreløbige vurdering, at der i relation til 32 it-systemer og de dertil knyttede forvaltningsprocesser i forskelligt omfang er eller kan være udfordringer i forhold til en tilstrækkelig understøttelse af retten til partsrepræsentation. Systemerne omfatter både selvbetjeningsløsninger, fagsystemer, forsendelsessystemer og sagsbehandlingssystemer. Styrelsen har tilføjet, at der er behov for yderligere afdækning af, i hvilket omfang understøttende manuelle processer sikrer eller potentielt kan sikre compliance i forhold til de berørte it-systemer mv.

Som bilag til redegørelsen af 30. juni 2023 har styrelsen vedlagt en oversigt over de pågældende it-systemer, der omfatter bl.a. Forskuds- og SLUT-systemerne (der understøtter dannelsen af henholdsvis forskuds- og årsopgørelser) samt DMI og PSRM (der understøtter inddrivelsen af gæld til det offentlige) og Vurderingsportalen.

Skattestyrelsen forventer, at håndteringen af den utilstrækkelige understøttelse af partsrepræsentation vil tage afsæt i en plan, der indeholder dels kompenserende tiltag på kortere sigt, dels varige løsninger.

De kompenserende tiltag vil bestå i bl.a. etablering af en ny brugergrænseflade, hvor partsrepræsentation kan registreres, samt udsendelse af kopier af partsskrivelser til partsrepræsentanten. Efter det oplyste vil de kompenserende tiltag indledningsvist omfatte fem it-systemer med mange forsendelser (svarende til ca. 77 pct. af alle udsendelser fra de systemer, hvor der er identificeret manglende understøttelse af partsrepræsentation), men tiltagene vil ikke sikre fuld overholdelse af kravene til partsrepræsentation.

Jeg forstår Skattestyrelsens seneste brev af 6. oktober 2023 sådan, at de kompenserende tiltag for de fem it-systemer forventes implementeret i 2024.



Om varige løsninger har Skattestyrelsen i sin redegørelse af 30. juni 2023 anført, at overvejelserne er på et tidligt stadie med et meget foreløbigt løsningsdesign. Samlet set skal de varige løsninger afspejle den mest optimale blanding af systemmæssige tiltag og manuelle løsninger. Foreløbigt har Skattestyrelsen overvejelser om bl.a. en løsningsmodel med et antal fælleskomponenter, herunder Den fællesoffentlige digitale fuldmagtsløsning "Digital Fuldmagt" samt et fælles forsendelsessystem i Skatteforvaltningen understøttet af et nyudviklet "autorisationsoverblik", som skal give et samlet overblik over partsrepræsentationsforhold i Skatteforvaltningen.

Skattestyrelsen har oplyst, at en foranalyse om varige løsninger som udgangspunkt igangsættes i 1. kvartal 2024. Tidshorisonten for varige løsninger er under afklaring.

Planen med både kortsigtede og langsigtede løsningstiltag skal ifølge Skattestyrelsen ses i lyset af, at den videre afdækning af mulighederne for at håndtere den utilstrækkelige understøttelse af partsrepræsentation – og den eventuelle efterfølgende it-udvikling mv. – kan have en lang tidshorisont. Det skyldes efter det oplyste bl.a., at analysearbejdet om løsningstiltag mv. er komplekst, idet de berørte it-systemer er forskellige med hensyn til f.eks. formål, forudsætninger og alder, ligesom en række af it-systemerne indgår i et teknisk og juridisk samspil med andre systemer.

Skatteforvaltningens arbejde med it-understøttelse af partsrepræsentation – herunder i forhold til igangværende og kommende it-projekter – er nærmere omtalt i Skattestyrelsens breve til mig af 30. juni og 6. oktober 2023, som jeg har vedlagt dette brev (uden styrelsens bilag).

### **3. Retsgrundlaget**

Den, der er part i en sag, kan på ethvert tidspunkt af sagens behandling lade sig repræsentere eller bistå af andre. Det følger af forvaltningslovens § 8, stk. 1, 1. pkt. Denne bestemmelse er udtryk for et grundlæggende princip om, at borgere i almindelighed kan vælge at lade sig repræsentere eller bistå af andre, når de er i kontakt med den offentlige forvaltning.

Retten til partsrepræsentation omfatter også tilfælde, hvor sagsbehandlingen foregår digitalt, og der skal således ved udformningen af it-systemer tages højde herfor.

Jeg henviser til min tidligere udtalelse til Skattestyrelsen af 13. december 2021, jf. ovenfor under pkt. 1 og min [nyhed af 14. december 2021](#), sagerne [FOB 2011 12-1](#), [FOB 2012-5](#), [FOB 2016-1](#), [FOB 2019-11](#) og [FOB 2022-11](#) (på ombudsmandens hjemmeside) samt Niels Fenger, Forvaltningsloven

med kommentarer, 2. udgave (2021), s. 314 f., [overblik #6](#) om partsrepræsentation og [overblik #12](#) om partsrettigheder og offentlige it-systemer i Myn-dighedsguiden på ombudsmandens hjemmeside.

#### 4. Min vurdering

Der er nu gået omkring to år siden min udtalelse af 13. december 2021 til Skattestyrelsen, hvor jeg på baggrund af styrelsens undersøgelse af ti afgørelsessystemer, hvor fem ikke fuldt ud understøttede retten til partsrepræsentation, anførte, at dette efter min opfattelse var meget beklageligt, jf. ovenfor under pkt. 1.

Jeg forstår Skattestyrelsens seneste redegørelser sådan, at de nævnte fem it-systemer fortsat ikke sikrer en tilstrækkelig understøttelse af partsrepræsentation. Skattestyrelsen har endvidere nu – ud fra en foreløbig vurdering – oplyst, at der i relation til 32 af Skatteforvaltningens it-systemer kan være en utilstrækkelig understøttelse af retten til partsrepræsentation.

Jeg må forstå styrelsens oplysninger sådan, at udfordringerne med at understøtte partsrepræsentation i Skatteforvaltningens it-systemer er udbredte og har været til stede i en årrække, eventuelt fra idriftsættelsen af de pågældende systemer.

Det er på den baggrund samlet set min opfattelse, at Skatteforvaltningens understøttelse af retten til partsrepræsentation er kritisabel.

Som jeg anførte i min udtalelse af 13. december 2021 til Skattestyrelsen, er forvaltningslovens § 8 om retten til partsrepræsentation udtryk for et grundlæggende forvaltningsretligt princip. En sag hos en offentlig myndighed – ikke mindst Skatteforvaltningen – kan have store økonomiske og personlige konsekvenser for parten, og parten kan have behov for bistand for at kunne varetage sine interesser.

I sine udtalelser til mig har Skattestyrelsen redegjort for Skatteforvaltningens arbejde med at understøtte partsrepræsentation. Arbejdet omfatter kompenserende tiltag, som forventes implementeret i 2024 for fem udvalgte it-systemer, men som ikke vil sikre fuld overholdelse af kravene til partsrepræsentation. Arbejdet omfatter også varige løsninger, jf. nærmere ovenfor under pkt. 2. Jeg forstår det således, at arbejdet med varige løsninger er omfattende og komplekst og kan have en lang tidshorisont, som er under afklaring.

Uanset at det videre arbejde kan være omfattende og komplekst, er det min opfattelse, at det, som Skattestyrelsen har oplyst om Skatteforvaltningens plan for arbejdet, giver anledning til bekymring om tidshorisonten for, hvornår

det sikres, at de forvaltningsretlige krav til partsrepræsentation overholdes. Jeg minder i den forbindelse om, dels at det er et grundlæggende krav, at offentlige it-systemer kan understøtte en korrekt anvendelse af den relevante lovgivning, dels at myndighederne har ansvaret for, at de it-systemer, som de anvender, lever op til lovgivningsmæssige og forvaltningsretlige krav.

Derfor henstiller jeg, at Skattestyrelsen nærmere overvejer, om der er iværksat de nødvendige tiltag mv. på området med henblik på hurtigst muligt at sikre dette. Jeg beder Skattestyrelsen om senest den 1. februar 2024 at underrette mig om styrelsens overvejelser i anledning af min henstilling.

Med hensyn til underretning om den videre fremdrift i arbejdet beder jeg om senest den 1. september 2024 at modtage en overordnet status for arbejdet med dels kompenserende tiltag, dels varige løsninger, herunder en fornyet vurdering af tidshorisonten for de varige løsninger.

Skattestyrelsen bedes sende de udtalelser, jeg har bedt om, via Skatteministeriet, så ministeriet kan få lejlighed til at fremkomme med sine eventuelle bemærkninger.

Jeg vender tilbage over for styrelsen, hvis jeg ønsker yderligere oplysninger i sagen.

Jeg har på det foreliggende grundlag ikke fundet anledning til at forholde mig nærmere til de enkelte tiltag mv., som Skattestyrelsen har skitseret for at imødegå de omtalte udfordringer med understøttelsen af partsrepræsentation.

## Bilag 1

*Skattestyrelsens udtalelse af 30. juni 2023 til Folketingets Ombudsmand:*

### **Udtalelse til Folketingets Ombudsmand om partsrepræsentation**

Folketingets Ombudsmand har ved brev af 11. marts 2021 indledt en undersøgelse af Skattestyrelsens it-systemers mulighed for at understøtte retten til partsrepræsentation efter forvaltningslovens § 8. Undersøgelsen har baggrund i Skattestyrelsens nu ophævede styresignal SKM2020.250.SKTST af 17. juni 2020 om ændring af retningslinjerne for Skatteforvaltningens henvendelser om en sag og dens afgørelse, når en borger eller en virksomhed er repræsenteret af en anden. Heraf fremgik det (af punkt 7), at forskellige dokumenter, herunder afgørelser, i visse af Skatteforvaltningens ældre it- og sagsbehandlingssystemer alene udskrives til parten og ikke til partsrepræsentanten, selvom Skatteforvaltningen har kendskab til, at der er en repræsentant. Det fremgik desuden af styresignalet, at Skatteforvaltningen har opmærksomhed på problemstillingen.

I brevet af 11. marts 2021 bad ombudsmanden Skattestyrelsen om nærmere at redegøre for omfanget af problemerne og Skatteforvaltningens planer for afhjælpning af de manglende muligheder for at korrespondere med partsrepræsentanter, herunder særligt de tidsmæssige udsigter. Ombudsmanden bad endvidere om en redegørelse for eventuelle overvejelser om afhjælpning, indtil problemerne løses permanent. Skattestyrelsen sendte på den baggrund henholdsvis den 29. april og den 14. juni 2021 to udtalelser om sagen til ombudsmanden. Den 30. august 2021 blev der endvidere afholdt et møde med Folketingets Ombudsmand med deltagere fra Skatteministeriets departement, Skattestyrelsen, Udviklings- og Forenklingsstyrelsen samt Gældsstyrelsen. I forlængelse af mødet sendte Skattestyrelsen den 29. oktober 2021 en uddybende udtalelse om sagen til ombudsmanden.

Ombudsmanden udtalte i brev af 13. december 2021, "*at det er meget beklageligt, at en række af Skatteforvaltningens it-systemer ikke fuldt ud understøtter retten til partsrepræsentation*". Ombudsmanden noterede sig imidlertid, at "*Skatteforvaltningen vil arbejde på at klarlægge behovet for tilpasninger af de eksisterende systemer og muligheden for kompenserende foranstaltninger, samt at der på den baggrund vil blive lagt en plan for den nødvendige it-udvikling*".

Skattestyrelsen sendte den 1. juli 2022, med bidrag fra Udviklings- og Forenklingsstyrelsen, en redegørelse til ombudsmanden vedrørende flere systemer, der ikke vurderes at understøtte retten til partsrepræsentation, og en



plan for, hvordan Skatteforvaltningen ville undersøge mulige løsningstiltag i forhold til at håndtere den manglende lovmedholdelighed på området. Det fremgik blandt andet af redegørelsen, at der ville blive etableret fire analysespor, som skulle afdække de mest hensigtsmæssige og effektive løsningstiltag på både system- og forretnings siden, der fremadrettet kan sikre den bedst mulige understøttelse af retten til partsrepræsentation.

Analysesporene har haft til formål at afdække:

- Mulige tværgående løsninger på tværs af it-systemer, herunder mulig tilkobling på Digitaliseringsstyrelsens kommende fællesoffentlige fuldmagtsløsning.
- Mulige systemmæssige tilpasninger af de enkelte it-systemer.
- Mulige midlertidige manuelle kompenserende tiltag, som vil kunne iværksættes på kort sigt.
- Mulige langsigtede manuelle tiltag, og i forlængelse heraf muligheden for at lave Business Intelligence (BI)- og Robotic Proces Automation (RPA)-løsninger mv., som kan sænke omkostninger ved manuelle tiltag, hvor systemudvikling ikke vurderes at være en mulighed.

Skattestyrelsen oplyste i redegørelsen af 1. juli 2022, at Skattestyrelsen ville fremsende en plan for, hvordan Skatteforvaltningen vil håndtere den manglende lovmedholdelighed på området senest ved udgangen af 1. kvartal 2023. Skattestyrelsen har den 31. marts 2023 fået accept af, at udtalelsen først fremsendes med udgangen af 2. kvartal 2023.

Denne udtalelse indeholder en overordnet redegørelse for Skatteforvaltningens plan for at håndtere Skatteforvaltningens udfordringer med at understøtte retten til partsrepræsentation. Planen indeholder kompenserende tiltag på kort sigt og varige løsninger på længere sigt.

### **Skatteforvaltningens arbejde med analysesporene**

De fire analysespor blev fastlagt med henblik på at identificere de mest hensigtsmæssige og effektive løsningstiltag, som fremadrettet kan understøtte retten til partsrepræsentation.

I forbindelse med analysearbejdet er der blevet gennemført en afdækning af det juridiske retsgrundlag for partsrepræsentation, som derefter i dialog med relevante system- og procesejere, it-arkitekter og it-leverandører er blevet sammenholdt med Skatteforvaltningens systemlandskab.

På baggrund af den systemmæssige gennemgang er den foreløbige vurdering, at der i relation til 32 it-systemer og de dertil knyttede forvaltningsprocesser i forskelligt omfang er/kan være udfordringer i forhold til en tilstrækkelig understøttelse af retten til partsrepræsentation. Systemerne omfatter både

selvbetjeningsløsninger, fagsystemer, forsendelsessystemer og sagsbehandlingssystemer. Det samlede systemoverblik er vedlagt som *bilag 1*. Det er imidlertid nødvendigt at afdække yderligere, i hvilket omfang understøttende manuelle processer sikrer eller potentielt kan sikre compliance i forhold til de oplyste systemer og de dertil knyttede forvaltningsprocesser.

De ovennævnte systemer har forskellige formål, egenskaber og forudsætninger, og de indgår for en stor dels vedkommende i et både teknisk og juridisk samspil med andre systemer. Nogle systemer understøtter automatiserede processer, hvor andre systemer i forskelligt omfang understøtter manuel sagsbehandling. Hertil kommer, at en del af systemerne er karakteriseret som værende legacy-systemer, hvilket giver et komplekst systemlandskab i forhold til udviklingen af løsningskoncepter. Legacy-systemer kendetegnes ved at have akkumuleret en betydelig mængde teknisk gæld, hvilket medfører begrænsninger i mulighederne for videreudvikling af systemerne.

De ovennævnte forhold har bidraget til at gøre analysearbejdet komplekst, hvorfor der i analysearbejdet har været fokus på løsningernes generelle anvendelighed og etablering af tværgående løsninger på tværs af systemer, samt i hvor vidt omfang processer kan understøttes af manuelle tiltag. I analysearbejdet har der indledningsvist været særlig bevågenhed på de it-systemer, som er vurderet mest væsentlige i arbejdet med problemstillingen ud fra systemernes berøringsflade til borgere og virksomheder, men også deres samspil til andre systemer.

### **Skatteforvaltningens handlingsplan**

Skatteforvaltningen forventer på baggrund af det gennemførte analysearbejde, at håndteringen af den utilstrækkelige understøttelse af retten til partsrepræsentation tager afsæt i en plan, som både indeholder kompenserende tiltag og varige løsninger.

Det videre arbejde tager afsæt i tre spor:

- Der igangsættes en analyse, der skal afklare mangler i forhold til i første omgang nyere systemer som eksempelvis E&G, E&E og Vurderingsportalen samt de dertil knyttede forvaltningsprocesser. I forlængelse af afklaringen igangsættes et projekt vedrørende konkret udbedring af udfordringerne i et antal udvalgte systemer og de dertil knyttede forvaltningsprocesser.
- Der igangsættes et projekt vedrørende implementeringen af kompenserende systemmæssige og manuelle tiltag i fem systemer med høj udsendelsesvolumen.

- Der igangsættes et projekt vedrørende den fremadrettede løsningsarkitektur og -principper, der i videst muligt omfang sikrer understøttelse af retten til partsrepræsentation i Skatteforvaltningen.

Planen med både kortsigtede og langsigtede løsningstiltag skal ses i lyset af, at den videre afdækning af mulighederne for at håndtere den manglende lovmedholdelighed på området – og den eventuelle efterfølgende systemudvikling eller de supplerende manuelle tiltag – kan have en lang tidshorisont. Det er derfor nødvendigt med kompenserende tiltag, som kan implementeres med en relativt kortere tidshorisont, indtil varige løsninger kan etableres.

### **Skatteforvaltningens overvejelser i forbindelse med kompenserende tiltag for manglende partsrepræsentation i Skatteforvaltningens forvaltningsprocesser knyttet til it- og sagsbehandlingssystemer**

Udgangspunktet for de kompenserende tiltag er hurtigst muligt at sikre højere compliance gennem midlertidige løsninger i forhold til udsendelsen af meddelelser til partsrepræsentanter. Tiltagene vil sikre, at partsrepræsentanter modtager en kopi af det materiale, der er udsendt til parter. De kompenserende tiltag vil derved ikke sikre fuld overholdelse af alle krav til partsrepræsentation i forhold til de omfattede systemer og de dertil knyttede forvaltningsprocesser, men vil udgøre en væsentlig styrkelse af administrationen af reglerne på området.

Da mange systemer er berørt af problemstillingen om partsrepræsentation, har Skatteforvaltningen prioriteret indledningsvist primært at fokusere på de fem systemer, der behandler skatte- og afgiftssager, som har den største volumen af forsendelser:

<b>System:</b>	<b>Forskud</b>	<b>SLUT</b>	<b>SAP38</b>	<b>DMR</b>	<b>Skattekontoen</b>
Volumen pr. år:	7,8 mio.	7,8 mio.	3,4 mio.	2,6 mio.	2,1 mio.

De fem fagsystemer udsender samlet 23,7 mio. meddelelser om året, hvilket svarer til ca. 77 pct. af alle udsendelserne fra de systemer, hvor der er identificeret manglende lovmedholdelighed i forhold til reglerne vedrørende partsrepræsentation.

Det skal også kortlægges nærmere, når der er større klarhed om løsningsdesignet og implementeringsmulighederne for tiltagene, om forsendelser i de øvrige systemer også vil kunne omfattes af de kompenserende tiltag i perioden frem til, at en varig løsning til håndteringen af partsrepræsentation kan implementeres.

På baggrund af de foreløbige overvejelser forventes de kompenserende tiltag at bestå af tre dele:

1. Anmodning om partsrepræsentation igennem en ny brugergrænseflade, hvor borgere/virksomheders partsrepræsentation registreres. Bisidderne kan også registreres.
2. Systemet udsender meddelelser, hvor udsendte meddelelser identificeres, partsrepræsentation valideres, og kopier til partsrepræsentanter/bisidder fremskaffes og udsendes.
3. Der etableres en sag til journalisering af meddelelsen til partsrepræsentanten/bisidder.

Løsningen betyder, at meddelelser, der allerede er udsendt til parter, kan 'eftersendes' til partsrepræsentanten. Denne løsning overvejes, da det ikke er muligt at stoppe automatiske forsendelser til parten og omdirigere forsendelsen til partsrepræsentanten uden en væsentlig udvikling i systemerne, hvilket ville medføre, at de kompenserende tiltag ville blive betydeligt forsinket. Hensigten er således, at funktionaliteten skal ligge uden for de eksisterende systemer for at undgå ændringer.

Skatteforvaltningen skal i forbindelse med registrering af en partsrepræsentant blandt andet verificere, om partsrepræsentanten eksempelvis har særlige beføjelser (advokat, revisor), er mindreårig, forældre til et barn eller om repræsentanten har en fremtidsfuldmagt.

I forhold til anden del af løsningen skal de registrerede partsrepræsentanter, når fuldmagten er verificeret og aktiv, modtage enhver meddelelse, der ligger inden for afgrænsningen af de enkelte fuldmagter. Det samme gør sig gældende i det tilfælde, hvor parten har angivet en bisidder, der skal modtage en kopi af korrespondancen. Da overvejelserne om konceptet tager udgangspunkt i meddelelser, der allerede er udsendt til parter, vil det være centralt at afklare med fagsystemerne, om alle meddelelser kan fremskaffes uden om fagsystemet.

De foreløbige analyser tyder på, at meddelelser vedrørende SLUT, Forskud, SAP38, DMR og Skattekontoen kan fremskaffes uden om fagsystemet. Løsningskonceptet kan dermed umiddelbart anvendes for de fem systemer, dog særligt med forbehold for, at SAP38 er under udfasning, hvorfor opkrævningsopgaven inden for de kommende år vil overgå til opkrævningsystemet DMO, og at overførslen af (visse dele) af opkrævningsopgaven mellem de to systemer kan ske forud for igangsættelse af kompenserende tiltag.

En kommende analyse skal undersøge, hvordan det sikres, at Skatteforvaltningen ikke kommer til at videregive fortrolige oplysninger om en part i de eftersendte meddelelser.

I forhold til den tredje del af løsningen skal der etableres en sag i et af Skatteforvaltningens ESDH-systemer, der er et sagsbehandlingssystem til sags- og

dokumenthåndtering, såfremt Skatteforvaltningen skal kommunikere med en partsrepræsentant. En sag registreres med henblik på at dokumentere, at meddelelse er udsendt til en partsrepræsentant.

Løsningskonceptet er udarbejdet i tæt dialog med leverandørerne DXC og KMD. Det videre arbejde med de kompenserende tiltag vil ligeledes involvere en tæt dialog med leverandørerne i forhold til at afdække yderligere hurtige og omkostningseffektive løsninger. Foranalysen for de kompenserende tiltag vil, udover arbejdet med det foreliggende løsningsforslag, have til formål at af-søge alternative muligheder for en eventuel systembaseret tilgang, og hvorvidt denne tilgang vil kunne tilbyde en hurtigere og mere omkostningseffektiv løsningsmodel. Dette skal ske i en dialog med leverandørerne. Idet kort implementeringstid er et væsentligt hensyn bag tiltaget, skal det i foranalysen endvidere overvejes, hvorvidt det er muligt at sikre en hurtigere implementeringstid gennem øget brug af manuelle løsningstiltag. Det vurderes desuden, at der kan være et potentiale i, at flere systemer (og dermed udsendelser) kan kobles på de kompenserende tiltag, da en række af Skatteforvaltningens systemer benytter sig af samme forsendelsessystem.

Der vil være særlig opmærksomhed på, at dele af de kompenserende tiltag potentielt vil kunne indgå som en del af de varige løsninger, da processerne, der etableres for sagsbehandling og registrering af partsrepræsentationsforhold, vil kunne indgå i den varige løsning. Desuden vil de forventede tilpasninger i systemet, der varetager forsendelsen af meddelelser, være grundlag for brugen af et fælles udsendelsessystem.

Det er med afsæt i det foreliggende løsningsforslag den foreløbige vurdering, at de kompenserende tiltag kan implementeres trinvist i løbet af 1½-2 år. Der fokuseres i foranalysen vedrørende de kompenserende tiltag på at afdække mulige hurtigere løsninger for udsendelse af breve til partsrepræsentanter, eksempelvis at underbygge (dele af) disse med systemtilpasninger fremfor de beskrevne manuelle tiltag, men det kan omvendt ikke udelukkes, at forsinkelser kan opstå i mindre omfang, eksempelvis på grund af leverandørens forhold.

### **Skatteforvaltningens overvejelser i forbindelse med varige løsninger for manglende partsrepræsentation i Skatteforvaltningens forvaltningsprocesser knyttet til it- og sagsbehandlingssystemer**

Sigtet med varige løsninger er at opnå fuld lovmedholdelighed for de forvaltningsprocesser, som ikke fuldt ud understøtter partsrepræsentation.

I det hidtidige analysearbejde er der belyst mulige løsningsveje for at håndtere den manglende partsrepræsentation i Skatteforvaltningens forvaltningsprocesser knyttet til it- og sagsbehandlingssystemer. Skatteforvaltningen har blandt andet identificeret mulighed for at understøtte området gennem tre



fælleskomponenter, der skal arbejde sammen på tværs af Skatteforvaltningens samlede it-arkitektur for at understøtte lovmedholdelighed af partsrepræsentation i flere af Skatteforvaltningens it-systemer. Projektet er dog på et tidligt stadie, og det er derfor et meget foreløbigt løsningsdesign, der beskrives nedenfor. Det er derfor nødvendigt at gennemføre en yderligere afdækning, inden det endelige løsningsdesign vælges.

Analysearbejdet har desuden afsøgt mulighed for brugen af en system-baseret tilgang i visse af de berørte systemer for på anden vis at understøtte lovmedholdeligheden af partsrepræsentation ved enkeltvis håndtering af systemer. Dertil vil det formentlig også være muligt for nogle systemer at håndtere dele af partsrepræsentationshenvendelser ved manuel håndtering af sagsbehandlere.

Samlet set skal de varige løsninger afspejle den mest optimale blanding af systemmæssige tiltag og manuelle løsninger. Der er ikke en forventning om, at der vil kunne opnås én enkelt løsningstilgang, som kan favne samtlige systemer eller alle juridiske krav. Det betyder, at der for hvert system vil skulle tages stilling til, hvorvidt en digital understøttelse, manuel håndtering eller en kombination vil være den bedst egnede løsningsmodel for det enkelte system.

Nedenfor udfoldes de foreløbige overvejelser om en løsningsmodel, hvor området understøttes gennem brugen af tre fælleskomponenter.

#### *Fælleskomponent, Digital Fuldmagt*

På baggrund af en igangværende dialog med Digitaliseringsstyrelsen vedrørende deres *Digital Fuldmagt-løsning version 2* vurderes det, at en sådan løsning vil kunne integreres i samt understøtte behovet for en fælleskomponentmodel i Skatteforvaltningens it-landskab, der kan gøre det lettere at afgive, administrere og anvende fuldmagter for borgere og virksomheder, og at understøtte de samlede processer, der tilbyder den tilstrækkelige granulering af rettigheder på sigt. Det skal i foranalysen afdækkes, hvorvidt og hvordan denne nye fælleskomponent kan anvendes i den varige løsning.

Selvom det forventes, at Digitaliseringsstyrelsen kommer til at tilbyde en løsning, som sikrer grundlaget for lovmedholdelighed, så kan der være områder, hvor Digitaliseringsstyrelsen i stedet forudsætter lokale implementeringer. Skatteforvaltningen vil i så fald selv skulle udvikle den manglende funktionalitet, da Digitaliseringsstyrelsen for nuværende endnu er i en meget tidlig analysefase.

Digitaliseringsstyrelsen forventer at afslutte sit projektgrundlag til foranalysen i 3. eller 4. kvartal 2023, og vil tidligst påbegynde en analysefase i primo 2024.

Skatteforvaltningen vil derfor i dette scenarie muligvis også være nødsaget til at benytte en system-til-system-baseret tilgang, hvor der udvikles eller tilrettes i it-systemer, der ikke migreres til fælleskomponenten, samt at benytte manuel håndtering ved sagsbehandlere. Når der er øget klarhed om Digitaliseringsstyrelsens udviklingsarbejde, vil Skatteforvaltningen træffe beslutning om, hvorvidt løsningen med fordel kan inddrages i Skatteforvaltningens løsningsmodel. Såfremt Digitaliseringsstyrelsens løsning implementeres, vil det fortsat være nødvendigt at udvikle yderligere fælleskomponenter i Skatteforvaltningen.

#### *Fælleskomponent, Autorisationsoverblikket*

Udgangspunktet for løsningskonceptet er udviklingen af fælleskomponenten *Autorisationsoverblikket*, der skal give et samlet overblik over partsrepræsentationsforhold i Skatteforvaltningen. Der er i dag flere kilder til delegeringsforhold, som teknisk indeholder eksempelvis partsrepræsentationsforhold, og en hovedopgave for autorisationsoverblikket er således at give en oversigt over de flere forskellige delegeringsløsninger, der anvendes i Skatteforvaltningen. På denne måde får sagsbehandleren det fulde overblik over partsrepræsentationsforholdet. Autorisationsoverblikket skal udvikles af Udviklings- og Forenklingsstyrelsen.

En brugergrænseflade til dette system vil kunne hjælpe sagsbehandlere i Skatteforvaltningen med at afklare partsrepræsentantforhold i tilfælde af, at der skal tages kontakt til en skatteyder om et forhold, idet autorisationsoverblikket indeholder alle relevante oplysninger fra samtlige systemer, som overfører informationer om rettigheder.

Fagsystemer og komponenter får med autorisationsoverblikket én kilde til blandt andet repræsentationsforhold og skal ikke forholde sig til, hvilket system der er kilde til den registrerede relation, eller hvordan repræsentationsforholdet i øvrigt er opstået. Som en del af autorisationsoverblikket vil løsningskonceptet være forbundet til en Autorisationsbroker. Denne komponent vil arbejde på tværs af Skatteforvaltningens systemer og kan således afsøge partsrepræsentations- og delegeringsforhold på tværs af de forskellige kilder. Samtidig kan den også anvendes til at afsøge kommunikationsinstruktioner for partsrepræsentationsforholdet for at sikre, at de korrekte kommunikationsveje benyttes.

#### *Fælleskomponent, forsendelsessystem*

Fælleskomponenten har ansvaret for at aflevere meddelelser i overensstemmelse med de registrerede partsrepræsentationsforhold. En grundtanke er at frigøre det system, der genererer en meddelelse, fra beslutningen om, hvem den skal sendes til, til en fælleskomponent i forbindelse med afsendelsen.

Derved frigøres fagsystemerne fra at skulle forholde sig til dette. Forsendelsessystemet skal forespørge autorisationsoverblikket om, hvorvidt meddelelsen er omfattet af et partsrepræsentationsforhold, og hvem de/den korrekte modtager af meddelelsen er. Derved vil meddelelsen kunne kanaliseres til de/den korrekte modtager uden forsinkelse. Den varige løsning tager udgangspunkt i at gøre forsendelseskomponenten AogD til det centrale omdrejningspunkt for partsrepræsentation på forsendessiden.

Denne løsningsmodel tilsiger en øget brug af fælleskomponenter i Skatteforvaltningens it-landskab og vil betyde, at for de systemer, som i dag ikke benytter AogD, vil mulighederne for at migrere over til AogD som forsendelseskomponent skulle undersøges. I den sammenhæng kan det ikke udelukkes, at der vil være systemer, hvor det vil være u hensigtsmæssigt at migrere til AogD som nyt forsendelsessystem. Dette kan fx være grundet for høj kompleksitet, risiko ved systemtilpasninger (fx legacy-systemer), eller at systemet har en begrænset levetid. I disse tilfælde skal det vurderes, om det er mere hensigtsmæssigt at lade det enkelte system selv foretage håndteringen af partsrepræsentation på udsendelser ved, at systemet selv foretager opslag i autorisationsoverblikket.

Det ovenstående afspejler et meget foreløbigt løsningsdesign. Det er derfor nødvendigt at gennemføre en yderligere afdækning af løsningsmodellens relevans i dialog med Digitaliseringsstyrelsen, andre offentlige myndigheder og it-leverandører. Det er forventningen, at der med afsæt heri vil kunne træffes beslutning om de overordnede rammer vedrørende målbilledet for løsningsarkitekturen og -principperne på området. Dette bør omfatte en beslutning om, hvorvidt der igangsættes en foranalyse vedrørende udviklingen af en fælleskomponentbaseret løsningsmodel i 1. kvartal 2024.

### **Skatteforvaltningens overvejelser om den videre proces med partsrepræsentation**

Det videre arbejde med partsrepræsentation i Skatteforvaltningen tager som tidligere nævnt afsæt i tre spor – et spor for de kompenserende tiltag og to spor for de varige løsninger.

#### *Kompenserende tiltag*

Skatteforvaltningen vurderer umiddelbart, at arbejdet med de kompenserende tiltag bør underlægges statens fællesoffentlige it-projektmodel og Skatteforvaltningens gældende governance herfor grundet de forventede, samlede projektudgifter. Der igangsættes derfor et it-projekt for de kompenserende tiltag.

Projektet for de kompenserende tiltag har til formål at få afklaret udeståender for de kompenserende tiltag og undersøge muligheden for udbredelse af de

kompenserende tiltag. Udgangspunktet er, at foranalysen igangsættes i september 2023 og forventes gennemført på fire måneder.

Særligt i forhold til Årsopgørelsen har arbejdet med de kompenserende tiltag visse sammenhænge med de systemtilpasninger, der er foretaget i Tast-Selv Borger med henblik på at kunne understøtte kravet om digital kommunikation vedrørende børns årsopgørelser, jf. Skattestyrelsens svar til ombudsmanden i 23/00225-2/SKJ. Skatteforvaltningen vil således klarlægge denne sammenhæng nærmere.

#### *Varige løsninger*

Arbejdet vedrørende de varige løsninger har til formål at konsolidere og afveje hensigtsmæssigheden af mulige løsningsveje for de enkelte systemer i en bred analysefase. Der lægges op til, at arbejdet med varige løsninger organiseres i to projekter:

- *Målbillede for løsningsarkitektur og -principper.* Det ene projekt har til formål at fastlægge et fremadrettet målbillede for løsningsarkitektur og -principper samt eventuelt at udvikle/bidrage til udviklingen af relevante fælleskomponenter, der kan understøtte en efterlevelse af reglerne om partsrepræsentation på tværs af Skatteforvaltningen.
- *Håndtering af manglende lovmedholdelighed i eksisterende it-systemer.* Det andet projekt har til formål mere konkret at håndtere manglende lovmedholdelighed i eksisterende systemer.

Begge projekter har til formål at afsøge og understøtte den bedst egnede håndtering for at sikre lovmedholdelighed for de forvaltningsprocesser, der er knyttet til de omhandlede systemer. Der er ikke en forventning om, at der vil kunne opnås en enkelt løsningstilgang, som kan favne samtlige systemer eller alle juridiske krav. Dette betyder, at der for hvert system vil skulle tages stilling til, hvorvidt en digital understøttelse, manuel håndtering eller en kombination vil være den bedst egnede løsningsmodel for det enkelte system. Der kan derfor introduceres andre varianter af løsningsveje, hvis dette vurderes som en hurtigere og mere omkostningseffektiv måde at opnå compliance.

Udgangspunktet er, at en foranalyse igangsættes i 1. kvartal 2024, og tidshorisonten for de varige løsninger er under afklaring. Inden da vil der blive foretaget en analyse af de relevante systemer med henblik på at få et overblik over i hvor høj grad, de forvaltningsprocesser, der er knyttet til de relevante systemer, er understøttet af manuelle processer i forhold til partsrepræsentation. Denne undersøgelse vil derfor være et supplement til den systemanalyse, der allerede er foretaget, og give et samlet overblik over udfordringerne med partsrepræsentation i de tilknyttede processer.

Tilgangen til arbejdet med de varige løsninger skal ses i lyset af den kompleksitet i systemlandskabet, som det hidtidige arbejde har identificeret. Løsningsvejen kræver således yderligere konsolidering på systemniveau, ligesom den endelige håndtering må forventes at variere fra system til system. Visse systemer vil være særligt egnede til fælleskomponenter, mens andre systemer selv vil kunne løse problemstillingen. Visse systemer vil eventuelt tidligt kunne udgå, såfremt det viser sig, at problemstillingen kan løses ved, at processen for partsrepræsentation kan håndteres ved manuel sagsbehandling. For at reducere kompleksiteten i arbejdet lægges der op til, at analysearbejdet i første omgang skal afdække den hensigtsmæssige håndtering af et antal udvalgte systemer.

Arbejdet med konkret at afhjælpe de eksisterende udfordringer med manglende lovmedholdelighed på tværs af Skatteforvaltningen skal igangsættes parallelt med arbejdet vedrørende målbilledet for løsningsarkitekturen og -principperne på området.

For at reducere kompleksiteten i arbejdet lægges der op til, at analysearbejdet i første omgang skal afdække den hensigtsmæssige håndtering af et antal udvalgte systemer. Der lægges op til, at projektet initialt belyser løsningsmulighederne for de senest udviklede it-systemer i Skatteforvaltningen. Det skal dels ses i lyset af, at nyere systemer forventes at have en højere omstillingsparathed end ældre (legacy)systemer, og at Skatteforvaltningen afventer Digitaliseringsstyrelsens resultater fra foranalysen af *Digital Fuldmagt-løsning*.

Der har været afholdt møde med It-tilsynet om arbejdet på partsrepræsentationsområdet med henblik på at få tilsynets foreløbige tilkendegivelser. It-tilsynet vil også blive inddraget i forbindelse med igangsættelsen af og det videre arbejde i ovennævnte projekter.

Der vil ske en grundig juridisk vurdering af løsningsmulighederne i form af en forvaltningsretlig konsekvensanalyse inden de iværksættes, og Skatteforvaltningen vil være opmærksom på alle forvaltningsretlige krav i den forbindelse. Skatteforvaltningen vil fremsende projektgrundlag til ombudsmanden, når de er gennemført. Skatteforvaltningen vil efterfølgende underrette ombudsmanden om sagernes fremdrift ved projekternes faseovergange.

### **Overvejelser om nye retningslinjer for it-projekters governance**

Retten til partsrepræsentation indgår allerede i dag som et krav i den skabelon for den forvaltningsretlige konsekvensanalyse, som Skattestyrelsen har udarbejdet, og som stilles til rådighed for Skattestyrelsens projekter. Med henblik på i videst muligt omfang at sikre retten til partsrepræsentation og øvrige forvaltningsretlige krav, vil det herudover blive overvejet, om de forvaltningsretlige krav også skal være tilgængelige på Udviklings- og Forenklingstyrelsens Metodemodel, der er en fælles platform, der anvendes i arbejdet



med it-projekter og -programmer, samt i andre relevante governance dokumenter.

Skatteforvaltningen har et Arkitekturboard, som understøtter identifikation, koordinering og beslutninger om problemstillinger af strategisk, tværgående og principiel betydning. Skatteforvaltningen vil sikre, at understøttelse af retten til partsrepræsentation indgår i Arkitekturboardets behandling af it-projekter ved opstart af det indledende projektarbejde.

### **Skatteforvaltningens overvejelser om igangværende systemer og projekter**

Der er behov for særskilt opmærksomhed på igangværende it-projekter samt it-projekter, der igangsættes, før der er klarhed over kompenserende foranstaltninger, og før der er fastlagt og implementeret et fremadrettet målbillede for it-arkitektur i forhold til understøttelse af retten til partsrepræsentation.

For disse projekter er det ikke på nuværende tidspunkt muligt at udstikke retningslinjer for håndtering af partsrepræsentation, som er afstemt med resultaterne af de kommende analyser.

Der vil derfor blive etableret et overblik over igangværende og kommende projekter med henblik på at orientere om de kommende analyser om partsrepræsentation og med henblik på øget opmærksomhed på lovmedholdelighed. Dette vedrører både nyudvikling og udvikling, hvor projekterne videreudvikler på eksisterende systemer, som i samspil med nye løsninger ikke sikrer fuld lovmedholdelighed på partsrepræsentation.

Projekterne vil blive anmodet om at tage stilling til, hvorvidt relevante partsrepræsentationsfunktionaliteter kan indarbejdes, eller om systemerne i kobling med eksisterende systemer vil trække på partsrepræsentationsfunktionaliteter i eksisterende systemer. I sidstnævnte tilfælde opfordres projekterne til at indlede overvejelser om håndtering af eventuel manglende lovmedholdelighed i en dialog med Arkitekturboardet.

Det bemærkes, at det for både igangværende og kommende projekter gør sig gældende, at der skal være en tilsvarende stillingtagen til lovkrav generelt og en generel sikring af lovmedholdelighed eksempelvis i form af skabelonen for den forvaltningsretlige konsekvensanalyse.

Hvis ovenstående giver anledning til spørgsmål eller kommentarer, står Skat-testyrelsen naturligvis til rådighed.

Venlig hilsen

(...)  
Juridisk direktør

## Bilag 2

*Skattestyrelsens brev af 6. oktober 2023 til Folketingets Ombudsmand:*

### **Skatteforvaltningens registrering af og korrespondance med partsrepræsentanter**

Skattestyrelsen har den 30. juni 2023 sendt en udtalelse til Folketingets Ombudsmand, hvori der overordnet redegøres for Skatteforvaltningens plan for at håndtere Skatteforvaltningens udfordringer med at understøtte retten til partsrepræsentation. Folketingets Ombudsmand har ved brev af 15. september 2023 bedt Skattestyrelsen om – inden ombudsmanden forholder sig til styrelsens oplysninger – at fremsende styrelsens eventuelle yderligere oplysninger eller bemærkninger til redegørelsen.

Skattestyrelsen kan oplyse, at Skatteforvaltningen aktuelt arbejder efter den plan, der er beskrevet i redegørelsen af 30. juni 2023.

For så vidt angår det i redegørelsen nævnte spor vedrørende implementeringen af kompenserende systemmæssige og manuelle tiltag i fem systemer med høj udsendelsesvolumen, kan det oplyses, at Skatteministeriets porteføljeboard på et møde den 29. september 2023 har besluttet, at der igangsættes foranalyse for et it-projekt vedrørende dette spor. Foranalysen forventes afsluttet ultimo 2023, og de kompenserende tiltag forventes implementeret i 2024. Initiativkommissoriet for it-projektet vedlægges til ombudsmandens orientering.

Af redegørelsen af 30. juni 2023 fremgår det bl.a., at der – inden projekterne vedrørende de varige løsninger påbegyndes – vil blive foretaget en analyse af de relevante systemer med henblik på at få et overblik over i hvor høj grad, de forvaltningsprocesser, der er knyttet til de relevante systemer, er understøttet af manuelle processer i forhold til partsrepræsentation. Denne undersøgelse vil således være et supplement til den systemanalyse, der allerede er foretaget, og give et samlet overblik over udfordringerne med partsrepræsentation i de tilknyttede processer. Det kan oplyses, at arbejdet med den supplerende analyse er igangsat og forventes sendt til ombudsmanden senest i løbet af 1. kvartal 2024.

Som oplyst i redegørelsen af 30. juni 2023 vil Skatteforvaltningen fremsende projektgrundlag for de varige løsninger til ombudsmanden, når de er udarbejdet, samt efterfølgende underrette ombudsmanden om fremdrift ved projekternes faseovergange. Skatteforvaltningen vil desuden underrette ombudsmanden ved andre større relevante afklaringer, herunder når ovennævnte analyse er afsluttet, og der således foreligger et mere konsolideret overblik

over det aktuelle complianceniveau i de 32 it-systemer og de dertil knyttede forvaltningsprocesser.

I det omfang der er behov for konkrete oplysninger, eller hvis ovenstående i øvrigt giver anledning til spørgsmål eller kommentarer, står Skattestyrelsen naturligvis til rådighed.

Venlig hilsen

(...)  
Juridisk direktør