

**Skatteministeriet**  
**Den**

J. nr. 99/05-0009-00236

Til

Folketingets Skatteudvalg

**L 110 - Forslag til Skatteforvaltningsloven.**

Hermed fremsendes i 5 eksemplarer svar på spørgsmål nr. 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19 og 20 af 3. marts 2005.

Kristian Jensen

/ Steffen Normann Hansen

**Spørgsmål 3:**

"Hvornår forudsættes servicecentrene at være etableret?"

Spørgsmålet har tidligere været stillet i Folketingsåret 2004-05, 1. samling, jf. L 130 – spørgsmål 37.

**Svar:**

Det forudsættes i aftalen om en kommunalreform mellem regeringspartierne og Dansk Folkeparti, at kommunerne etablerer et eller flere borgerservicecentre i hver kommune til varetagelse af de væsentligste borgerbetjeningsopgaver på alle forvaltningsområder. De kommunale borgerservicecentre er et tilbud til de borgere, der ønsker en personlig kontakt med den statslige, den regionale eller den kommunale forvaltning om mere almindeligt forekommende spørgsmål.

På skatteministerens sagsområde er det tanken, at de kommunale borgerservicecentre skal kunne servicere borgerne vedrørende skatter, afgifter, told og ejendomsvurdering, men de kommunale borgerservicecentre skal ikke udøve forvaltningsmyndighed på disse områder. Hovedvægten i opgaver forventes at relatere sig til beskatningen af personer.

Forudsætningen om etablering af borgerservicecentre er i overensstemmelse med aftalen om kommunalreformen og understøttes af et forslag til lov om kommunale borgerservicecentre, som indenrigs- og sundhedsministeren har fremsat den 24. februar 2005. Denne lov forventes at træde i kraft den 1. oktober 2005.

Loven om kommunale borgerservicecentre vil imidlertid ikke forpligte kommunerne til at oprette borgerservicecentre, men alene tilskynde hertil. Det foreslås derfor i lovforslaget til skatteforvaltningsloven, at skatteministeren bemyndiges til at pålægge kommunerne at varetage opgaver for told- og skatteforvaltningen. Formålet hermed er, at de opgaver på skatteområdet, som med fordel kan løses af et borgerservicecenter, kan løses i kommunalt regi, uanset om en kommune eventuelt måtte vælge ikke at oprette et borgerservicecenter.

Som det fremgår, forventes det, at der kan etableres borgerservicecentre efter den nye lovgivning fra og med 1. oktober 2005. Det er imidlertid en beslutning i den enkelte kommune, om – og i givet fald hvornår – der skal etableres et borgerservicecenter.

**Spørgsmål 4:**

"Hvorledes påtænker ministeren, at varetagelsen af kontakten til borgerne på skatteområdet skal foregå i perioden fra 1/7-2005 til den nye kommunestrukturs ikrafttræden 1/1-2007?"

Spørgsmålet har tidligere været stillet i Folketingsåret 2004-05, 1. samling, jf. L 130 – spørgsmål 38.

**Svar:**

Jeg skal indledningsvis bemærke, at jeg forstår spørgsmålet således, at der tænkes på overgangsfasen fra 1. oktober 2005, hvor omlægningerne på skatteområdet foreslås gennemført, til 1. januar 2007, hvor den nye kommunestruktur træder i kraft.

Ifølge forslaget til skatteforvaltningsloven samles skatteopgaven pr. 1. oktober 2005 i en statslig enhedsforvaltning.. Som det fremgår af min besvarelse af spørgsmål 3, inddrages kommunerne imidlertid i forvaltningen via kommunale borgerservicecentre, som skal kunne servicere borgerne vedrørende skat, afgifter, told og ejendomsvurdering.

Som et led i arbejdet med fusionen på skatteområdet skal der derfor efter dialog mellem Skatteministeriet og Kommunernes Landsforening fastlægges en snitflade mellem de opgaver, som fremover skal varetages i kommunale borgerservicecentre, og de opgaver, som skal varetages i skattecentre. Fastlæggelse af en snitflade har betydning for en række aktiviteter, herunder for kommunernes planlægning af den fremtidige borgerbetjening og for den konkrete fordeling af medarbejdere samt af aktiver, der skal finde sted i forsommeren 2005. Den endelige aftale finder sted, når de økonomiske rammer for den fremtidige opgavefordeling er afklaret.

Allerede fra den 1. oktober 2005 skal kommunerne således kunne løse de borgerbetjeningsopgaver, der bliver resultatet af fastlæggelsen af snitflader. Det må antages, at det primært vil dreje sig om personlige henvendelser på skatteområdet samt i et vist omfang om telefoniske henvendelser. For så vidt angår de telefoniske henvendelser må det antages, at hovedparten af disse primært vil blive besvaret af medarbejderne i det kommende statslige kundekontaktcenter, når dette er etableret.

Når den øvrige del af kommunalreformen træder i kraft pr. 1. januar 2007 vil antallet af kommuner, jf. den politiske aftale om kommuneinddelingen, blive reduceret væsentligt. Dermed må det også forventes, at antallet af steder med kommunal tilstedeværelse på skatteområdet formentlig også reduceres betydeligt.

Jeg vil anse det for hensigtsmæssigt på et passende tidspunkt efter kommunalreformens gennemførelse i 2007 at foretage en evaluering af opgavefordelingen mellem kommuner og staten vedrørende borgerbetjeningen på skatteområdet.

**Spørgsmål 5:**

"Hvorledes forventer ministeren, at der kan ydes borgeren en rimelig service i servicecentre uden, at der kan blive tale om udøvelse af myndighedsopgaver overhovedet?"

Spørgsmålet har tidligere været stillet i Folketingsåret 2004-05, 1. samling, jf. L 130 – spørgsmål 39.

**Svar:**

Hovedparten af de opgaver, som i dag løses i den kommunale borgerbetjening på skatteområdet, vil også fortsat kunne løses i de kommende servicecentre.

Der skal, jf. min besvarelse af spørgsmål 4, fastlægges en snitflade mellem den kommunale og den statslige opgavevaretagelse på borgerbetjeningsområdet. Udgangspunktet for denne snitflade er, at kommunerne fortsat skal kunne varetage almindelige henvendelser og rene ekspeditionsopgaver. Kommunerne kan derimod ikke udøve myndighedsvirksomhed.

I forbindelse med arbejdet med at fastlægge en snitflade mellem den kommunale og den statslige opgavevaretagelse på borgerbetjeningsområdet er der foretaget en foreløbig gennemgang af de opgaver, som kommunerne i dag løser i borgerbetjeningen på skatteområdet. Gennemgangen viser, at der for langt de fleste opgavers vedkommende ikke er tale om myndighedsudøvelse.

Borgerne vil derfor opleve, at de også fremover kan få løst hovedparten af deres skattespørgsmål i de kommunale servicecentre. Dertil kommer, at de fremover også vil kunne få svar på mere almindelige spørgsmål vedrørende moms, afgifter, told samt ejendomsvurdering. De kommunale servicecentre skaber dermed en samlet indgang for borgere og virksomheder til hele skatteområdet.

**Spørgsmål 6:**

"Vil ministeren tilsende udvalget en oversigt over, hvilke funktioner på skatteområdet, det er tanken, at de kommunale servicecentre skal kunne varetage?"

Spørgsmålet har tidligere været stillet i Folketingsåret 2004-05, 1. samling, jf. L 130 – spørgsmål 40.

**Svar:**

Fastlæggelsen af snit- og samarbejdsflader på borgerbetjeningsområdet sker efter forudgående drøftelse med de kommunale repræsentanter. Der har til dette formål været nedsat en arbejdsgruppe med deltagelse af repræsentanter fra Kommunernes Landsforening og Fusionsorganisationen. Omfanget af de kommunale opgaver på området har ligeledes været drøftet af en referencegruppe bestående af kommunale og statslige medarbejdere samt repræsentanter fra Skattechefforeningen og fra Landsforeningen af Kommunale Servicebutikker.

Arbejdet med at beskrive de fremtidige kommunale opgaver på borgerbetjeningsområdet har resulteret i en rapport, der har haft til formål at give inspiration til en videre afklaring af snit- og samarbejdsfladerne. Rapporten har ikke været offentliggjort, da der ikke var taget stilling til dens indhold ved tidspunktet for udskrivelsen af folketingsvalget.

Det fremgår af rapporten, at langt den største enkeltopgave på borgerbetjeningsområdet også fremover vil være arbejdsgange relateret til forskudsområdet. Hertil kommer ekspeditionsopgaver i forbindelse med selvangivelser og årsopgørelser. Endelig vil information og vejledning på skatte-, moms-, told-, afgifts- og ejendomsvurderingsopgaverne udgøre en større opgave.

Der foreligger endnu ikke en endelig oversigt over, hvilke funktioner de kommunale borgerservicecentre skal varetage.

**Spørgsmål 7:**

"Vil ministeren uddybe, hvilke fagområder der jf. lovforslagets bemærkninger afsnit 4.1.2. alene tænkes forankret i få skattecentre?"

Spørgsmålet har tidligere været stillet i Folketingsåret 2004-05, 1. samling, jf. L 130 – spørgsmål 41.

**Svar:**

I lovforslagets bemærkninger, afsnit 4.1.2., er anført, at "målet er, at alle 30 lokale enheder af told- og skatteforvaltningen skal kunne servicere alle borgere om alle normalt forekommende skattemæssige forhold." Det hedder endvidere "Men en række opgaver er af en sådan karakter, at administrationen heraf vil blive forankret få steder eller et enkelt sted i organisationen."

I Fusionsorganisationen er der oprettet et projekt "Organisations- og ledelsesstruktur", som har til opgave at udarbejde og etablere en organisations- og ledelsesstruktur for den nye skatte- og inddrivelsesorganisation, herunder at identificere og fastlægge placeringen af opgaver.

Projektet er i fuld gang med at analysere mulige opgaver, det kunne være hensigtsmæssigt at koncentrere i færre end 30 skattecentre. Analysen gennemføres ved etablering af arbejdsgrupper på de forskellige opgaveområder. I arbejdsgrupperne indgår repræsentanter fra de nuværende kommunale skatteforvaltninger og ToldSkat. Arbejdet forventes afsluttet inden udgangen af april 2005.

Opgaver, som kan forventes forankret i få skattecentre, er som nævnt i bemærkningerne til lovforslaget enten sjældent forekommende og/eller komplicerede opgaver eller opgaver, hvor der kan opnås stordriftsfordele, fx af administrativ karakter. Eksempler herpå er behandlingen af komplicerede sager om internationale forhold eller transfer pricing samt løsning af IT-opgaver.

**Spørgsmål 8:**

"Vil ministeren uddybe, hvilke fagområder der jf. lovforslagets bemærkninger afsnit 4.1.2. forudsættes at være dækket ind i samtlige skattecentre?"

Spørgsmålet har tidligere været stillet i Folketingsåret 2004-05, 1. samling, jf. L 130 – spørgsmål 42.

**Svar:**

For så vidt angår ordlyden af de omhandlede bemærkninger til afsnit 4.1.2. skal jeg henvise til min besvarelse af spørgsmål 7, hvor det også fremgår, at der i øjeblikket pågår et arbejde med at analysere mulige opgaver, der kan koncentreres i færre end 30 skattecentre.

Parallelt hermed arbejdes med at identificere de opgaver, der skal varetages i samtlige skattecentre. Også dette arbejde forventes afsluttet inden udgangen af april 2005.

Som eksempler på opgaver, der forventes at være placeret ved alle skattecentre, kan nævnes almindelige service- og kontrolopgaver i forhold til borgere og erhvervsdrivende.

**Spørgsmål 9:**

"Vil ministeren redegøre for baggrunden for, at der jf. lovforslagets bemærkninger afsnit 10.3, etableres 70 midlertidige lokaliteter for skatteforvaltningen?"

Spørgsmålet har tidligere været stillet i Folketingsåret 2004-05, 1. samling, jf. L 130 – spørgsmål 43.

**Svar:**

Skatte og inddrivelsesopgaven løses ifølge Fusionsorganisationen i dag godt 300 steder. Fusionsorganisationen har tillige oplyst, at målet om at nå ned på ca. 70 lokaliteter pr. 1. oktober 2005 med den viden, der findes nu, må erkendes at være for ambitiøst. Der vil derfor være behov for i en overgangsfase at anvende et større antal lokaliteter. Vurderingen på nuværende tidspunkt er, at den nye skatteforvaltning den 1. oktober 2005 vil være samlet på ca. 150 steder.

De midlertidige lokaliteter påtænkes i videst muligt omfang etableret i lokaler, der allerede anvendes enten af kommunerne eller af ToldSkat i dag. For så vidt angår midlertidig anvendelse af kommunale lokaler skal det aftales med den enkelte kommune.

Fusionsorganisationen har før udskrivelsen af folketingsvalget været i gang med at indhente informationer hos kommunerne om de lokaliteter, hvor skatteopgaven løses i dag. De omtalte informationer skal bruges til at udarbejde planen for den midlertidige lokaleløsning pr. 1. oktober 2005. Dette arbejde blev stillet i bero som følge af udskrivelsen af valget, men er nu genoptaget.

Arbejdet med en mere permanent lokaleløsning kan først for alvor påbegyndes, når det er afklaret, hvor mange medarbejdere de enkelte skattecentre skal rumme. Dette afhænger blandt andet af beslutninger om placering af opgaver, jf. min besvarelse af spørgsmål 7 og 8.



**Spørgsmål 10:**

"Vil ministeren redegøre for, i hvilken periode der jf. lovforslagets bemærkninger afsnit 10.3. påtænkes etableret 70 midlertidige lokaliteter for skatteforvaltningen?"

Spørgsmålet har tidligere været stillet i Folketingsåret 2004-05, 1. samling, jf. L 130 – spørgsmål 44.

**Svar:**

Som anført i min besvarelse af spørgsmål 9, er det nu vurderingen, at antallet af midlertidige lokaliteter pr. 1. oktober 2005 vil være omkring 150.

Som udgangspunkt skal de midlertidige lokaliteter anvendes frem til, at der ved de enkelte skattecentre er etableret en permanent lokaleløsning. Det må derfor forventes, at afviklingen af midlertidige lokaliteter vil finde sted gradvis i takt med, at der de enkelte steder etableres permanente lokaleløsninger. Hvornår dette kan finde sted, afhænger af en række forhold, herunder hvornår der er egnede lokaler til rådighed, og hvornår eksisterende lokaler kan afvikles.

Det fremgår af lovforslaget, at kommunerne som udgangspunkt beholder de ejendomme, der er knyttet til varetagelse af skatteopgaven, men at Skatteministeriet har ret til at leje de af de pågældende lokaler, der er behov for. Med denne ordning skabes der mulighed for en velordnet proces for lokalisering af medarbejdere som led i fusionen af skatteopgaven.

**Spørgsmål 11:**

"Hvilke udgifter, udover IT-udgifter, forventer ministeren, at der er forbundet med etableringen af 70 midlertidige lokaliteter for skatteforvaltningen, jf. lovforslagets bemærkninger afsnit 10.3.?"

Spørgsmålet har tidligere været stillet i Folketingsåret 2004-05, 1. samling, jf. L 130 – spørgsmål 45.

**Svar:**

Fusionsorganisationen har oplyst mig om, at man nu vurderer, at der skal anvendes op imod 150 midlertidige lokaliteter for skatteforvaltningen, jfr. min besvarelse af spørgsmål 9 og 10. Omfanget af og udgifterne til de midlertidige lokaliteter vil bl.a. afhænge af resultatet af de kommende forhandlinger om leje af lokaler mv., der skal finde sted mellem Skatteministeriet og hver enkelt kommune frem til 15. juni 2005. Forhandlingerne omfatter desuden spørgsmålet om, hvilke medarbejdere, der skal flytte med opgaven.

Som det fremgår af bemærkningerne til lovforslaget skønnes det, at de samlede engangsudgifter vil udgøre ca. 270 mio. kr., der vil skulle afholdes over en år-række. Skønnet er dog behæftet med en betydelig grad af usikkerhed, og der arbejdes løbende på at konsolidere det. Det skal bemærkes, at der er indikationer på, at skønnene vil blive ændret.

Udover it-udgifter (udgifter til kabling, telefoni, servere og systemtilretninger) skønnes det, at der efter de gældende aftaler skal afholdes udgifter på ca. 45 mio. kr. til flyttegodtgørelser til medarbejderne. Det skønnes endvidere, at der skal anvendes et beløb til selve flytningen af medarbejdere.

Dertil kommer udgifter til flytning af arkiver. Udgiften hertil kendes endnu ikke, blandt andet fordi omfanget af arkiver, der skal flyttes, endnu ikke er opgjort.

Endelig skønnes, at der skal anvendes et beløb til etablering og reetablering af de nævnte midlertidige lejemål.

Hvor en stor del af de samlede engangsudgifter, der knytter sig til etableringen af midlertidige lokaliteter, kan ikke opgøres på nuværende tidspunkt. Det skyldes blandt andet, at det afhænger af resultatet af de nævnte forhandlinger mellem Skatteministeriet og de enkelte kommuner.

**Spørgsmål 12:**

”Vil ministeren redegøre for, hvilke nyudviklinger og nyindkøb af IT-systemer, der forudsættes gennemført inden lovforslagets ikrafttræden?”

Spørgsmålet har tidligere været stillet i Folketingsåret 2004-05, 1. samling, jf. L 130 – spørgsmål 46.

**Svar:**

Lovforslaget betyder, at hver medarbejder som udgangspunkt medbringer en pc, en andel af en printer, andel af netværk, telefon etc. Hvor sikkerhed eller økonomiske hensyn mv. taler for det, kan der blive tale om nyindkøb, i det omfang, der er økonomisk mulighed for det i ToldSkats budget

Den fusionerede organisation vil indtræde i de kontrakter om systemer mv., der findes i kommunerne i dag, hvorfor der kun i begrænset omfang er behov for nyindkøb. Der kan dog være behov for såvel visse nyindkøb som nyudvikling som følge af etableringen af enhedsorganisationen på skatteområdet. Analysen af, hvilke nyindkøb og nyudvikling der er nødvendige før lovforslagets ikrafttræden, pågår pt. Det endelige omfang kendes først efter afslutningen af denne analyse.

**Spørgsmål 13:**

”Vil ministeren redegøre for, hvilke tilretninger af eksisterende IT-systemer, der forudsættes gennemført inden lovforslagets ikrafttræden?”

Spørgsmålet har tidligere været stillet i Folketingsåret 2004-05, 1. samling, jf. L 130 – spørgsmål 47.

**Svar:**

Lovforslagets bestemmelser betyder, at den fusionerede enhedsorganisation indtræder i de aftaler, der findes, hvorfor man som udgangspunkt benytter eksisterende løsninger. Der vil dog i et vist omfang være behov for, at der foretages tilretninger i de systemer, som enhedsorganisationen overtager.

Tilsvarende er der behov for tilretninger i de eksisterende statslige systemer. Disse tilretninger omfatter f.eks. indførelse af nye myndighedsnumre og gennemførelse af landsdækkende adgang til skattesystemerne for de ansatte i den nye enhedsorganisation.

Analysen af, hvilke tilretninger i systemerne der er nødvendige før lovforslagets ikrafttræden, pågår pt. Det endelige omfang kendes først efter afslutningen af denne analyse.

**Spørgsmål 14:**

”Vil ministeren redegøre for, hvilke nyudviklinger og nyindkøb af IT-systemer, der forudsættes gennemført efter lovforslagets ikrafttræden?”

Spørgsmålet har tidligere været stillet i Folketingsåret 2004-05, 1. samling, jf. L 130 – spørgsmål 48.

**Svar:**

Den fusionerede organisation vil jf. svaret på spørgsmål 13 indtræde i de kontrakter, der findes i kommunerne i dag, hvorfor der kun i begrænset omfang er behov for nyindkøb. Der kan dog være behov for såvel nyindkøb som nyudvikling som følge af etableringen af en enhedsorganisation på skatteområdet. Analysen af, hvilke nyindkøb og nyudvikling der er nødvendige efter lovforslagets ikrafttræden, pågår pt. Det endelige omfang kendes først efter afslutningen af denne analyse.

En egentlig modernisering af centrale systemer på skatteområdet gennemføres ikke i forbindelse med fusionen. En sådan modernisering gennemføres i forbindelse med det moderniseringsprogram, der er aftalt for ToldSkat it-systemer.

**Spørgsmål 15:**

”Vil ministeren redegøre for, hvilke tilretninger af eksisterende IT -systemer, der forudsættes gennemført efter lovforslagets ikrafttræden?”

Spørgsmålet har tidligere været stillet i Folketingsåret 2004-05, 1. samling, jf. L 130 – spørgsmål 49.

**Svar:**

Der henvises til besvarelsen af spørgsmål 14.

**Spørgsmål 16:**

"Vil ministeren tilsende udvalget en opgørelse over antallet af henvendelser til henholdsvis de kommunale og statslige skatteforvaltninger for hvert af årene 1999-2003 fordelt på telefoniske, skriftlige, digitale og personlige henvendelser?"

Spørgsmålet har tidligere været stillet i Folketingsåret 2004-05, 1. samling, jf. L 130 – spørgsmål 51.

**Svar:**

Kommunernes Landsforening har gennem de seneste syv år gennemført undersøgelser af personalsituationen i de kommunale skatteforvaltninger. I den seneste undersøgelse, der er fra 2003, er for første gang medtaget oplysninger om antallet af borgerhenvendelser til de kommunale skatteforvaltninger.

Det fremgår af undersøgelsen, at der i 2002 var i alt 6.533.025 henvendelser til skatteforvaltningerne, der var fordelt på 1.286.796 skriftlige, 3.197.072 telefoniske og 2.049.157 personlige henvendelser. Der foreligger ikke oplysninger for øvrige år.

I en ny undersøgelse af befolkningens holdning til skattesystemet og skattevæsenet, der er gennemført af ToldSkat ved hjælp af Danmarks Statistik, indgik også spørgsmål om kontakten til skattevæsenet og hvilken kontaktform, der blev benyttet.

Resultatet af denne undersøgelse viser, at der i 2004 var i alt knap 4,6 mio. henvendelser. Af disse var 1.721.000 skriftlige, 1.745.000 telefoniske, og 1.131.000 personlige.

Som det fremgår, er niveauet for antal henvendelser noget lavere i ToldSkats undersøgelse, ligesom sammensætningen er anderledes. Det kan dels skyldes, at den vedrører 2004, hvor undersøgelsen fra Kommunernes Landsforening vedrører 2002, dels kan den skyldes metodiske forskelle i de to undersøgelser.

Med hensyn til antallet af henvendelser til den statslige skatteforvaltning foreligger nogle, men ikke systematiske oplysninger.

Et vist indtryk for niveauet på skriftlige henvendelser kan dog fås fra en undersøgelse, der er foretaget i det igangværende ESDH-projekt i ToldSkat. Det er her opgjort, hvor mange indgående breve (henvendelser) til ToldSkat, der er oprettet i journalsystemet i årene 2001–2003. Opgørelsen fremgår af nedenstående tabel.

|                        | 2001    | 2002    | 2003    |
|------------------------|---------|---------|---------|
| <b>Indgående breve</b> | 441.594 | 394.490 | 356.260 |

For så vidt angår telefoniske henvendelser har Told- og Skattestyrelsen oplyst mig om, at det ud fra en intern opgørelse af antallet af samtaler i 21 uger i foråret 2004 skønnes, at der årligt er ca. 2,4 mio. telefoniske henvendelser til Told-

Skat. Tallet er dog forbundet med en vis usikkerhed, blandt andet fordi opgørelsen ikke tager hensyn til sæsonudsving.



**Spørgsmål 17:**

"Vil ministeren redegøre for, hvorledes henvendelserne til skatteforvaltningerne fordeler sig mellem forskellige medier (telefonisk, digitalt, personligt etc.) for hver af forskudsopgørelserne 2003, 2004 og 2005?"

Spørgsmålet har tidligere været stillet i Folketingsåret 2004-05, 1. samling, jf. L 130 – spørgsmål 52.

**Svar:**

Antallet af henvendelser vedr. forskudsopgørelserne 2003, 2004 og 2005 fremgår af nedenstående tabel.

Told- og Skattestyrelsen har oplyst, at tallene er opgjort af KMD ved en optælling fra KMD's forskudsstatistik, og at KMD's oplysninger vedr. forskudsopgørelserne for 2005 kun indeholder henvendelser for 4 måneder, nemlig fra 1. november 2004 – 2. marts 2005, mens 2003 indeholder tal for hele indkomståret, og tallene for 2004 indeholder henvendelserne i perioden 1. november 2003 – 2. december 2004. Told- og Skattestyrelsen har oplyst mig om, at det erfaringsmæssigt er meget begrænset, hvad der vil være af henvendelser vedr. 2004 efter den 2. december.

| Medie                                      | Forskud<br>2003 | Pct.<br>2003 | Forskud<br>2004 | Pct.<br>2004 | Forskud<br>2005 | Pct.<br>2005 |
|--|-----------------|--------------|-----------------|--------------|-----------------|--------------|
| TastSelv                                   | 215.734         | 11,3         | 288.078         | 15,0         | 149.476         | 36,0         |
| Personlig henvendelse                      | 1.017.503       | 53,2         | 972.888         | 50,8         | 151.720         | 36,5         |
| Telefonisk henvendelse                     | 508.554         | 26,6         | 530.569         | 27,7         | 93.363          | 22,5         |
| Skriftlig henvendelse                      | 169.281         | 8,9          | 125.268         | 6,5          | 20.694          | 5,0          |
|  |                 |              |                 |              |                 |              |
| Henvendelser til skatteforvaltningen i alt | 1.911.072       | 100,0        | 1.916.803       | 100,0        | 415.253         | 100,0        |
|  |                 |              |                 |              |                 |              |
| Automatiske henvendelser fra SU-styrelsen  | 296.220         |              | 294.775         |              | 22.819          |              |

De anførte antal henvendelser er udtrykt i antal ændrede forskudsopgørelser, som følge af henvendelser fra borgerne. En henvendelse, der ikke har medført en ændret forskudsopgørelse, er således ikke talt med, idet antallet ikke kendes. Hvis der forud for en ændret forskudsopgørelse har været flere henvendelser, er den kun medtalt som én henvendelse. Har en skatteyder via TastSelv foretaget ændring af forskudsopgørelsen mere end én gang inden for samme døgn, er disse kun medtalt som én henvendelse.

Den relative fordeling mellem de forskellige henvendelsesformer viser en fremgang for TastSelv og telefoniske henvendelser fra 2003 til 2004 og en tilbagegang for personlige og skriftlige henvendelser. Den relative fordeling i 2005 er

foreløbig på baggrund af ændringer frem til 14. december 2004, og det må antages, at den ikke giver et dækkende samlet billede for 2005.

For så vidt angår de anførte tal vedr. SU-styrelsen udtrykker disse ændrede forskudsopgørelser som følge af studerendes henvendelser til SU-styrelsen, der medfører ændret skatteopkrævning.

**Spørgsmål 18:**

"Vil ministeren redegøre for, hvorledes han forventer, at lovforslaget vil påvirke det samlede antal henvendelser fra borgerne til skatte- og servicecentre?"

Spørgsmålet har tidligere været stillet i Folketingsåret 2004-05, 1. samling, jf. L 130 – spørgsmål 53.

**Svar:**

Det er ikke min opfattelse, at der er noget i lovforslaget, der i sig selv vil påvirke det samlede antal henvendelser fra borgerne til skattecentre og de kommunale borgerservicecentre.

**Spørgsmål 19:**

"Vil ministeren redegøre for, hvorledes han forventer, at andelen af borgerhenvendelser vil fordele sig mellem telefoniske, skriftlige, digitale og personlige henvendelser?"

Spørgsmålet har tidligere været stillet i Folketingsåret 2004-05, 1. samling, jf. L 130 – spørgsmål 54.

**Svar:**

I den nye skatteforvaltning vil der blive stillet en række servicekanaler til rådighed for borgerne og virksomhedernes, fx mulighed for frit valg af skattecenter, forbedrede TastSelv-løsninger, forbedrede muligheder for betjening ved de kommende kommunale servicecentre og landsdækkende servicetelefoner.

Hvilken servicekanal den enkelte borger i en given situation vil vælge, kan der ikke gives et entydigt svar på. Vi lever i en dynamisk verden, hvor såvel borgerne som skatteforvaltningens adfærd udvikler sig, og udviklingen går i retning af større og større udbredelse af anvendelse af teknologiske løsninger.

Som det fremgår af mit svar på spørgsmål nr. 17 til L 110 synes udviklingen at gå i retning af en stigende anvendelse af TastSelv-løsninger. Denne udvikling forventer jeg vil fortsætte, ikke mindst fordi Skatteministeriet vil forbedre mulighederne for digital selvbetjening i de kommende år.

Desuden kan jeg forestille mig, at andelen af telefoniske henvendelser vil vokse, på grund af de udvidede telefontider, som kan forventes i det planlagte kunde-kontaktcenter, i forhold til i dag.

Endelig forventer jeg, at der vil ske et fald i antallet af personlige henvendelser de kommende år, da Skatteministeriet har en målsætning om at forenkle såvel forskudsregistrering som selvangivelsen.

For de borgere, der ønsker at henvende sig personligt, vil der ligeledes være en klar serviceforbedring, når det bliver praktisk muligt at kunne henvende sig personligt i et hvilket som helst borgerservicecenter eller skattecenter.

De forbedrede muligheder på de nævnte områder vil alt i alt medføre, at borgere og virksomheder i endnu højere grad end i dag kan komme i kontakt med skatteforvaltningen på egne præmisser.

**Spørgsmål 20:**

"Vil ministeren redegøre for, hvorledes han forventer, at andelen af borgerhenvendelser vil fordele sig mellem service- og skattecentre?"

Spørgsmålet har tidligere været stillet i Folketingsåret 2004-05, 1. samling, jf. L 130 – spørgsmål 55.

**Svar:**

Som det fremgår af lovforslaget til Forvaltningsloven vil borgerne i den ny struktur kunne henvende sig såvel i de borgerservicecentre, som forventes etableret i kommunerne, som i de skattecentre, der udgør den lokale del af den statslige skatteforvaltning.

Det er hensigten, at borgerne, så snart det bliver praktisk muligt, skal kunne vælge at henvende sig netop det sted, der passer borgeren bedst.

Det er ikke muligt at sige noget præcist om fordelingen af henvendelser på henholdsvis service- og skattecentre.

Erfaringerne fra de kommunale ligningscentre peger på, at borgerne hurtigt indretter deres adfærd på de ændrede forhold.

Den primære målgruppe for borgerservicecentre er privatpersoner og helt små virksomheder. På skatteområdet vil hovedvægten i opgaverne derfor relatere sig til beskatningen af personer.

Kommunerne skal kunne varetage alle almindelige henvendelser og rene ekspeditionsopgaver, jf. mit svar på spørgsmål S 967 af 29. november 2004. Med henvisning til lovforslaget til Skatteforvaltningsloven peges der her på en række opgaver, som med fordel kan løses i de kommunale borgerservicecentre:

- Vejledning og information om gældende regler inden for hele skatteområdet
- Ændring af forskudsopgørelser og udskrivning af skattekort
- Udlevering af informationsmateriale
- Modtagelse af selvangivelser og forskudsskemaer
- Vejledning i brugen af digitale løsninger
- Videreformidling af forespørgsler mv. til rette sted i skattecentre

I forhold til i dag udvides borgerbetjeningen på det kommunale niveau med opgaver vedrørende moms, told og afgifter.

Ved mere komplicerede henvendelser, eller når der skal træffes myndighedsafgørelser, foregår det i skattecenteret eller i borgerservicecenteret i samspil med skattecenteret. Dette kan for eksempel være telefonisk, mens borgeren er til stede, eller ved, at der i nogle tilfælde arrangeres møder i borgerservicecenteret med deltagelse af en medarbejder fra skattecenteret.