

Ved at organisere told- og skatteforvaltningen som én landsdækkende myndighed opnås, at borgerne lettere kan komme i personlig kontakt med forvaltningen over hele landet. Samtidig får forvaltningen en sådan volumen, at den kan tilbyde borgerne ydelser, som mindre forvaltninger har svært ved at magte, f.eks. call centerfunktioner, der er åbne det meste af døgnet.

Målet er, at alle 30 lokale enheder af told- og skatteforvaltningen skal kunne servicere alle borgere om alle normalt forekommende skattemæssige forhold. Men en række opgaver er af sådan karakter, at administrationen heraf vil blive forankret få steder eller et enkelt sted i organisationen. Det kan f.eks. være sjældent forekommende og/eller komplicerede opgaver, og opgaver af administrativ karakter, hvor der vil kunne opnås stordriftsfordele ved en koncentration.

Eksempler på de førstnævnte opgaver kunne være behandlingen af komplicerede sager om internationale forhold eller transfer pricing. Eksempler på de sidstnævnte opgaver kunne være etableringen af et inddatacenter til bl.a. modtagelse og fejlrettelse af indberettede oplysninger eller løsningen af IT-opgaver.

Borgerne vil ikke få ulemper ved, at afklaringen af et spørgsmål skal ske i en specialiseret enhed, idet målet er, at alle 30 lokale enheder af told- og skatteforvaltningen skal kunne servicere alle borgere om flest mulige skattemæssige forhold. Specialiseringen vil derimod kunne sikre en effektiv og korrekt behandling af vanskelige spørgsmål.

Fordele for borgerne ved en enhedsorganisation kan illustreres med et eksempel fra banksektoren. Kunderne i en bank er ofte tilknyttet en bestemt filial, hvor den normale kontakt finder sted. Kunden har dog samtidig mulighed for at kontakte andre filialer, hvis det i en given situation er mere praktisk.

Tilsvarende vil skatteborgeren af praktiske grunde være knyttet til én af de lokale enheder af told- og skatteforvaltningen; typisk der hvor borgeren bor. Men borgeren vil som udgangspunkt kunne bruge en hvilken som helst af de 30 lokale enheder som indgang til told- og skatteforvaltningen, f.eks. den enhed, der ligger nærmest borgerens arbejdsplads.

Set fra forvaltningens side giver organiseringen af told- og skatteforvaltningen som én landsdækkende forvaltningsmyndighed forvaltningen færre interne barrierer, hvilket øger mulighederne for en effektiv anvendelse af forvaltningens ressourcer, såvel med hensyn til personale som med hensyn til anvendelse af elektroniske hjælpemidler. Forvaltningen får således lettere ved at oprette enheder til at administrere specielle sagsområder og lettere ved at kanalisere res-

sourceanvendelsen til områder, hvor der er et aktuelt behov.

Internt i forvaltningen vil der ske en organisering med udgangspunkt i en samlet service- og kontrolstrategi.

Der vil således i den interne organisering være fokus på bl.a. service, kontrol og retsanvendelse. Der vil være fokus på at sikre ensartethed på landsplan og på en prioritering og ressourcefordeling med henblik på at sætte ind, hvor der opstår særlige behov, f.eks. i relation til kontrolopgaver. Der vil således blive udnævnt én ansvarlig for retsanvendelsen på landsplan. De nuværende faglige skillelinier f.eks. mellem de ligningsmæssige opgaver i kommunerne og de revisionsmæssige opgaver i ToldSkat vil ikke blive opretholdt, men vil blive samtænkt i lyset af service- og kontrolstrategien.

Organiseringen vil ske, så den styrker mulighederne for at prioritere anvendelsen af ressourcer og ensartethed i opgaveløsningen på landsplan samt muliggør entydige referencelinier på alle niveauer i organisationen.

Der etableres et antal ledelsesfunktioner, der vil omfatte flere af de 30 lokale enheder, med henblik på at sikre prioriteringen »på tværs«, herunder uddannelse og udvikling af medarbejderne.

Samlingen af forvaltningen af indkomstskat, afgifter og told mv. i én landsdækkende myndighed giver borgerne færre samarbejdsparter i det offentlige, således at flere typer af mellemværender med det offentlige kan løses ved henvendelse kun ét sted. Og for forvaltningen styrker denne myndighedssamling forvaltningens muligheder for at behandle sagerne »på tværs«, f.eks. ved en samlet behandling af spørgsmål om en virksomheds skatteregnskab og momsregnskab.

Den nye forvaltning skal være åben i forhold til borgerne. Således vil der være fokus på at give borgerne en løbende adgang til egne data, medmindre de må anse at have betydning for afklaring af et eventuelt strafbart forhold.

Samlingen af told- og skatteforvaltningen i én landsdækkende myndighed har den konsekvens, at korrespondance mellem de forskellige dele af denne enhedsforvaltning anses for intern korrespondance, set i forhold til de almindelige regler om aktindsigt.

Reglerne om partsindsigt vil dog blive administreret således, at der i mindst samme omfang som i dag vil være fuld indsigt i dokumenter om egne forhold. Oplysninger om den enkelte borger vil som hidtil være fortrolige i forhold til tredjemand.