

F. t. Skatteforvaltningsloven

som vil kunne tilpasses kundernes behov i forhold til en væsentligt udvidet åbningstid.

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 ensartet, effektiv og korrekt behandling af vanskelige spørgsmål.

Fordelene 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 borgeren 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. Borgeren vil således ikke være tvunget til at "tage hjem" for at komme i kontakt med told- og skatteforvaltningen.

Det kan dog ikke undgås, at ønsket om at skabe en told- og skatteforvaltning med bedre effektivitet og med større faglige enheder vil medføre, at nogle borgere vil få længere tid nærmeste skattecenter. En stor del af borgerbetjeningen vil imidlertid i fremtiden komme til at foregå via andre kanaler end dem, der kendes i dag, f.eks. mulighed for frit valg af skattecenter, forbedrede TastSelv løsninger, forbedrede muligheder for betjening ved kommunale borgerservicecentre og landsdækkende servicetelefoner.

Hvilken servicekanal den enkelte borger i en given situation vil vælge, kan der ikke gives et entydigt svar på. Ifølge "Informationssamfundet Danmark, it-status

2004, Ministeriet for Videnskab, Teknologi og Udvikling og Danmarks Statistik" har 8 ud af 10 i dag adgang til internettet, og tallet har været stærkt stigende år for år. En stor del af disse brugere anvender nettet til kontakt med offentlige myndigheder og til at søge om information på offentlige hjemmesider. Dette, sammenholdt med at Skatteministeriet vil forbedre mulighederne for digital selvbetjening i de kommende år og har en målsætning om en stærkt forenklet forskudsregistrering og en afskaffelse af selvangivelsen for de fleste borgere, forventes at medføre et fald i antallet af personlige henvendelser i de kommende år.

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 ressourceanvendelsen til områder, hvor der er et aktuelt behov.

Internt i forvaltningen vil der ske en organisering med udgangspunkt i en samlet service- og kontrolstrategi. Service- og kontrolstrategien handler i høj grad om at kunne prioritere og allokere ressourcer inden for det samlede skatteområde. Ifølge publikationen "Det nye Skatteministerium", der tegner en vision for det fremtidige Skatteministerium, målrettes kontrolindsatsen mod borgere og virksomheder, der begår økonomisk kriminalitet, sort arbejde, og som i øvrigt ikke viser viljen til at følge reglerne.

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