

F. t. Skatteforvaltningsloven

herfor, eller i tilknytning til det kommunale borgerservicecenter, f.eks. hvis en borger, der har langt til nærmeste skattee-center, skal have behandlet et kompliceret spørgsmål og foretrækker personlig henvendelse.

Borgeren har dog en række alternativer til personlig henvendelse. Borgeren vil således også kunne kontakte told- og skatteforvaltningen skriftligt pr. brev eller e-mail, eller telefonisk. I den ny told- og skatteforvaltning etableres kundekontaktcentre, der vil kunne kontaktes et betydeligt antal timer om dagen.

Endelig vil borgere i mange situationer kunne betjene sig selv via internettet.

Nedenfor er illustreret eksempler på skatterelaterede opgaver, der med fordel kan løses kommunalt. Kommunerne bør som minimum altid kunne løse opgaver, som borgeren selv har mulighed for at løse via Internettet. I forhold til skatteområdet skal kommunerne kunne varetage alle almindelige henvendelser, rene ekspeditionsopgaver samt henvise mere komplicerede spørgsmål til den lokale told- og skatteforvaltning, men ikke yde egentlig juridisk vejledning.

- *Vejledning og information om gældende regler inden for hele skatteområdet.* Da henvendelser vedrørende personbeskatning må forventes at udgøre klart størstedelen af henvendelserne, skal borgerservicecentre kunne vejlede og informere mere detaljeret på dette område end eksempelvis vedrørende moms og afgifter. En mere detaljeret viden på personskatteområdet er også nødvendig for, at borgerservicecentre kan yde en vejledning, der er sammenhængende med andre forvaltningsområder. Eksempelvis skal borgerservicecentre kunne oplyse, om en social ydelse er skattepligtig, om ydelsen er indkomstafhængig, og i hvilket omfang ydelsen påvirkes af ændringer i borgerens indkomst- og formueforhold. For alle områder bør borgerservicecentre kunne informere om satser, beløbsgrænser, betalings- og angivelsesfrister m.v.
- *Ændring af forskudsopgørelser og udskrivning af skattekort.* Administration og servicering i relation til forskudsregistreringen udgør i dag et væsentligt ressourcetræk i de kommunale skatteforvaltninger – og kræver i vidt omfang aktiv medvirken fra borgerne. Ressourcetrækket forventes dog at falde væsentligt i takt med udviklingen af digitale løsninger og enklere regler på området.
- *Udlevering af informationsmateriale og blanketter vedrørende hele skatteadministrationsområdet.* Hvis borgerservicecentre ikke er i besiddelse af fysiske eksemplarer, skal borgerne hjælpes

til at hente det ønskede materiale på told- og skatteforvaltningens hjemmeside.

- *Modtagelse af selvangivelser og forskudsskemaer.* En del borgere afleverer stadig selvangivelser og forskudsopgørelser – herunder ændringer heraf – i papirformat. Disse kan – ligesom i dag – afleveres i det kommunale borgerservicecenter.
- *Vejledning i brugen af digitale løsninger.* Borgere skal i borgerservicecentre kunne få en grundig vejledning i anvendelsen af de digitale løsninger, som tilbydes i relation til told- og skatteforvaltningen. Formålet er dels at hjælpe med den konkrete forespørgsel, dels at give borgeren mulighed for selv at anvende en digital løsning næste gang. Der bør i tilknytning til borgerservicecentret være opstillet én eller flere PC'ere med online-adgang til told- og skatteforvaltningens hjemmeside.
- *Videreformidling af forespørgsler m.v.* I det omfang en borger henvender sig med et problem, som ikke kan løses af borgerservicecentret, skal vedkommende henvises til det sted i told- og skatteforvaltningen, hvor problemet kan løses. Der bør ikke være tale om en »blank« henvisning. Det bør altid overvejes, hvordan problemet løses på den mest enkle måde. Det kan eksempelvis indebære, at servicecenteret forespørger på borgerens vegne, eller at borgerservicecentret sørger for, at borgeren/virksomheden kontaktes af den relevante »myndighed«.

I forhold til fordelingen af opgaver mellem kommunale borgerservicecentre og told- og skatteforvaltningen, herunder fastlæggelsen af snitfladen, vil de erfaringer, der er gjort i samspillet mellem de fælleskommunale ligningscentre og de deltagende kommuners serviceskranker, blive inddraget.

En forudsætning for, at den ovenfor beskrevne opgaveløsning i de kommunale borgerservicecentre kan fungere, er, at der kan udveksles oplysninger, herunder elektroniske oplysninger, mellem de kommunale borgerservicecentre og told- og skatteforvaltningen. Idet told- og skatteforvaltningen overlader opgaver til kommunerne, finder enten persondataloven eller forvaltningsloven anvendelse, alt efter om informationsudvekslingen sker elektronisk eller ej. Også forvaltningslovens restriktive betingelser for udveksling af oplysninger om enkeltpersoners rent private forhold (følsomme oplysninger) gælder, uanset at der kan være tale om oplysninger, som nødvendigvis må udveksles, for at henholdsvis kommunen og told- og skatteforvaltningen kan færdigbehandle den pågældende sag.