

Vedrørende støttefunktioner ses en generel tendens mod centraliseret organisering i såkaldte "shared service centre", hvilket giver mulighed for betydelige effektivitetsforbedringer og bedre serviceniveau. Fordelene er:

- Omkostningsforbedringer på i gennemsnit ca. 30% og op til 60% er muligt
- Forudsætning for markante omkostningsforbedringer er ikke blot stordriftsfordele (kapacitetsudnyttelse og specialiserings-/erfaringseffekt) via samling, men også processtandardisering og -optimering
- Særligt funktioner med høj volumen, høj standardisering eller mulighed herfor og stor geografisk spredning er egnede – adskillige støttefunktioner i skatteadministrationen synes således velegnede til centralisering/shared services – f.eks. økonomi, løn, HR/personale

Herudover samles generel kundekontakt (generelle henvendelser og salg til "normalkunder") i stigende grad i kundekontaktcentre.

- 200–400 årsværk pr. kundekontaktcenter vurderes af internationale eksperter på området at være den størrelse, hvor stordrift og kompleksitet optimeres. Dette optimale forhold, kan dog delvist også opnås via "virtuelle netværk" (afhænger bl.a. af systemunderstøttelse og mulighed for at opretholde faglige miljøer)

3.1.3 Inspiration til synergiområder fra interview og workshops i ToldSkat

Som led i undersøgelsen har der været afholdt seks interviews med topledere i ToldSkat samt tre workshops med forskellige deltagere fra såvel kommuner som ToldSkat. Formålet med møderne var blandt andet at opstille hypoteser om mulige områder, hvor der eventuelt kan realiseres en synergieffekt ved fusion af den kommunale og statslige skatteadministration. Følgende områder blev nævnt som væsentlige områder med synergimuligheder:

- Integration af personligning og arbejdsgiverkontrol på visse områder
- Nogen integration af kontrolarbejdet for moms/afgifter og erhvervs- eller selskabsskat. Særligt relevant for mindre eller mindre komplekse virksomheder
- Central planlægning, visitering og udsøgning af kontroller på tværs af skatte- og afgiftsarter
- Samling af håndtering af generel kundekontakt i fire kundekontaktcentre
- Samling af støttefunktioner for ToldSkat og kommuner på færre antal steder
- Bedre udnyttelse af ledelsesressourcer ved at sikre en mere optimal normering i den fusionerede administration
- Lettere koordinering i forbindelse med afgørelser
- Bortfald af ToldSkats tilsyn med kommuner