

samlet fysisk). I december valgtes det at udvide infocentret i Århus til også at dække den øvrige del af ToldSkat område Østjylland.

En væsentlig forskel på de to infocentre, er at medarbejderne i infocenter Østjylland alene arbejder med besvarelse af henvendelser. I infocentret i Nordjylland valgte man, blandt andet ud fra en betragtning om, at der var tale om en forsøgsperiode, og man ikke ville lave for voldsomme organisatoriske ændringer, en model hvor relativt mange medarbejdere var tilknyttet infocentret. Disse medarbejdere kunne i højere grad end i Østjylland, blive koblet til og fra infocentret, og derudover løse deres normale opgaver i de grupper de hidtil var placeret i.

Af rapporten fra infocenter-pilotprojektet fremgår, hvor mange årsværk der blev anvendt i de to infocentre. Desuden gives et skøn over den samlede effektivitetsforbedring sammenlignet med ressourceforbruget inden etableringen af infocentrene. Oplysningerne er opsummeret i nedenstående tabel 3.4.3.2. Endvidere er den procentvise reduktion beregnet for de to infocentre.

**Tabel 3.4.3.2 Resultater fra infocenter-pilotprojektet**

	<i>Årsværk før oprettelse af infocenter</i>	<i>Estimeret reduktion i årsværk</i>	<i>Årsværk efter oprettelse af infocenter</i>	<i>Reduktion i procent</i>
Nordjylland	24,7–27,7	5–8	19,7	20–32%
Østjylland	18,7	3	15,7	16%

Kilde: Notat fra ToldSkat fra 16. februar 2004, "Afrapportering af infocenter-pilotprojekt"

I rapporten fra infocenter-pilotprojektet beregnes et potentiale fra effektivitetsforbedringer for ToldSkat totalt, baseret på ovenstående oplysninger. Den procentvise reduktion beregnes dog ikke baseret på antal årsværk til besvarelse af henvendelser, men i forhold til antal årsværk i de to områder i alt. Potentialerne skaleres til landsplan ved brug af antal årsværk i ToldSkat eksklusiv Styrelsen.

I det følgende beregnes effektiviseringsestimater for ToldSkat totalt, baseret på procenterne som beregnet i tabel 3.4.3.2. Som det fremgår, er der for Østjylland vurderet en effektivitetsforbedring på ca. 16%, mens der for Nordjylland er vurderet en forbedring på 20–32%.

Det fremgår af afrapporteringen fra pilotprojektet, at det vurderes, at det samlede potentiale ligger tættere på beregningerne for Nordjylland end på dem for Østjylland. Dette begrundes med, at infocentret i ToldSkat Østjylland allerede inden infocenter-pilotprojektet gik i gang, havde nogle erfaringer med samlede informationsmiljøer, og at processer og forretningsgange i Østjylland derfor delvis har været tilpasset inden pilotprojektet. Dette taler for, at anvende den gennemsnitlige effektiviseringsprocent for Nordjylland på 26%, ved beregning af potentialet på landsplan.

I forbindelse med workshop 3, var det dog vurderingen, at en del af de oplyste effektiviseringer i afrapporteringen fra projektet, reelt tilhørte kommunerne. På baggrund af diskussionen på workshoppen, skønnes det, at det kun er en relativt begrænset andel af potentialet, der kan henføres til kommunerne. Det estimeres at 10% af gevinsten kan