

Bet. o. f. t. finanslov for 2007

henføres til kommunerne. Der er dog ikke foretaget en sådan korrektion i afrapporteringen fra pilotprojektet ved beregning af effektiviseringspotentialet i ToldSkat på landsplan, i forbindelse med oprettelse af infocentre i hvert område.

På baggrund af ovenstående vurderes det konservativt, at der kan opnås en effektivisering på 20% (minimum af intervallet for Nordjylland på 20–32%). Endvidere antages, at 10% af dette potentiale vedrører kommunerne. I det efterfølgende anvendes således en effektiviseringsprocent på 18% til beregning af potentialet på landsplan.

Tabel 3.4.3.3 Effektiviseringspotentiale på telefoniske henvendelser ved oprettelse af 16 infocentre

	<i>Årsværk på besvarelse af henvendelse</i>	<i>Effektivisering i procent</i>	<i>Estimeret reduktion i årsværk</i>	<i>Årsværk til besvarelse af henvendelser ved oprettelse af infocentre</i>
Potentiale fra besvarelse af telefoniske henvendelser ved oprettelse af ét infocenter pr. område i ToldSkat	142	18%	16	127
Potentiale fra besvarelse af telefoniske henvendelser ved oprettelse af 8 infocentre for kommunerne	122 ⁽¹⁾	18%	22	100
Samlet effekt på årsværk til besvarelse af telefoniske henvendelser ved centralisering til 16 infocentre – 8 for toldskat og 8 for kommunerne	265	18%	38	227

(1) Er reguleret for forventet produktivitetsevinst på 32%, der er et vægtet gennemsnit af produktivitetsevinsterne indenfor alle områder inklusiv selskabsligningen, jf. kapitel 2.

I første linie i tabel 3.4.3.3, er der beregnet et samlet potentiale på besvarelse af telefoniske henvendelser. Potentialet er baseret på en centralisering til 8 infocentre – ét pr. område, og inkluderer kun effekten for ToldSkats perspektiv. Potentialet på 16 årsværk, inkluderer ikke de allerede realiserede potentialer fra område Nordjylland og Østjylland på ca. 10 årsværk.

Som vist indledningsvis anvendes i dag 180 årsværk i kommunerne på besvarelse af telefoniske henvendelser, svarende til 122 årsværk efter regulering for forventede produktivitetsevinst mv. ved sammenlægning af kommunerne i 30 skattecentre. Under antagelse af, at samme procentvise effektivisering er opnåelig, ved sammenlægning af de telefoniske henvendelser i skattecentre til 8 infocentre, kan et potentiale her estimeres til 22 årsværk. Denne antagelse anses som realistisk, idet centraliseringen fra de 30 skattecentre betyder en reduktion fra en placering 30 steder til 8 steder, mens det for ToldSkat drejer sig om en reduktion fra 26 steder til 8 steder.

Som nævnt tidligere, er det fra politisk side besluttet, at besvarelse af telefoniske henvendelser efter fusionen skal ske i 4 kundekontaktcentre (infocentre). I det følgende analyseres det derfor, hvilken yderligere effekt på ressourceforbruget, en centralisering fra 16 centre til 4 vil betyde.