

- Endelig er det en forudsætning, at de tekniske hjælpemidler letter arbejdet og er driftssikre, samt at der er optimale lys- og støjforhold.

3.4.3.3 Hypotese 2: Ressourceforbrug ved fremtidig besvarelse af personlige henvendelser

Den anden hypotese, der blev opstillet i relation til besvarelse af henvendelser siger, at den planlagte mulighed for besvarelse af personlige henvendelser i de nye skattecentre og i de kommunale borgerservicecentre, vil betyde et øget ressourceforbrug.

Ifølge tabel 3.4.3.1 anvendes i dag 281 årsværk på besvarelse af personlige henvendelser, heraf anvendes størstedelen, 240 årsværk, i kommunerne.

Ifølge notat fra Planlægningsafdelingen fra 5. april 2005, er det fra politisk side fastlagt, at de personlige henvendelser fremover skal kunne besvares både i de kommunale borgerservicecentre, og i de fremtidige skattecentre. Yderligere fremgår det, at det i de pågående DUT-forhandlinger er ved at blive fastsat, hvor mange årsværk der skal forblive i kommunerne til besvarelse af skatteopgaver i de kommunale borgerservicecentre. Ifølge notatet er en foreløbig vurdering, at kommunerne får 250–300 årsværk til løsning af opgaven. Endvidere fremgår det af notatet, at årsværksforbruget i de fremtidige skattecentre formodentlig bliver i samme størrelsesorden som til den kommunale opgave, altså 250–300 årsværk. Det bemærkes i samme anledning, at de fremtidige skattecentre har myndighedsopgaven, og at de endvidere vil blive ansvarlige, for at holde de kommunale medarbejdere ajour kompetencemæssigt. Samlet set er forventningen således, ifølge notatet, at der i fremtiden vil blive anvendt 500–600 årsværk på besvarelse af personlige henvendelser.

I det følgende antages følgende:

- At personlige henvendelser i fremtiden både skal kunne besvares i de kommunale borgerservicecentre og i de nye skattecentre
- At udfaldet af de igangværende DUT-forhandlinger bliver, at der placeres 240 årsværk i de kommunale borgerservicecentre, således at ressourceforbruget i fremtiden antages at være det samme som det er estimeret til at være i dag

Givet ovenstående forudsætninger, analyseres i det følgende, hvad effekten på ressourceforbruget i ToldSkat vil være, som følge af muligheden for personlig betjening i de fremtidige skattecentre. Beregningerne er baseret på en antagelse om, at den fysiske flytning til skattecentrene er sket, således at skattecentrene fysisk ikke er lokaliseret samme sted (i samme bygning) som den øvrige kommunale forvaltning.

Man må forvente, at en del af de personlige henvendelser, som i dag besvares i kommunerne, i den nye organisation vil blive besvaret i den personlige betjening i skattecentrene. Denne andel beregnes under følgende to forudsætninger:

- I kommuner, hvor der i fremtiden også vil ligge et skattecenter, vil de personlige henvendelser, der i dag besvares i de kommunale borgerservicecentre, i fremtiden blive fordelt ligeligt (50–50%) mellem skattecentrene og de kommunale