

borgerservicecentre. Denne fordeling er baseret på hvad der vurderes at være afgørende for borgernes og virksomhedernes valg af henvendelsessted. Følgende 3 forhold antages have størst betydning: 1) hvilket henvendelsessted ligger geografisk nærmest bopæl, 2) borgerservicecentre anvendes hvis der er spørgsmål til andre områder end skatter og afgifter, og 3) opfattet kompetenceniveau på henvendelsesstedet

- I kommuner, hvor der i fremtiden ikke vil ligge et skattecenter, vil 10% af de personlige henvendelser, der i dag besvares i de kommunale borgerservicecentre, i fremtiden blive besvaret i skattecentre, mens de resterende 90% fortsat vil blive besvaret i de kommunale borgerservicecentre

**Tabel 3.4.3.6: Andel af personlige henvendelser i kommuner der bliver overført til skattecentre i fremtiden**

	<i>Andel af skatteydere eksklusiv selskaber</i>	<i>Andel af personlige henvendelser overført fra kommuner til skattecentre</i>	<i>Vægtet andel</i>
Kommuner uden skattecenter	61%	10%	6,1%
Kommuner med skattecenter	39%	50%	19,5%
<b>I alt</b>	<b>100%</b>	<b>–</b>	<b>25,6%</b>

Kilde: KL's ressourceopgørelse, BCG estimat

Af ovenstående tabel 3.4.3.6 fremgår, at det estimeres at ca. 26% af de personlige henvendelser, der i dag besvares i kommunerne, i fremtiden vil blive besvaret i de nye skattecentre. De resterende 74%, antages fortsat at blive besvaret i de kommunale borgerservicecentre.

Idet der i dag anvendes 240 årsværk på besvarelse af personlige henvendelser i de kommunale borgerservicecentre, må det antages at det vil kræve 61 årsværk (26% af 240) at besvare den andel af de personlige henvendelser, der overgår til skattecentre. Det konkluderes således, at udover de 41 årsværk, der i dag anvendes på besvarelse af personlige henvendelser i ToldSkat, vil det kræve en opbemanding på 61 årsværk i skattecentre, såfremt personlige henvendelser i fremtiden også skal kunne besvares her.

Det er således BCG's vurdering, at der i fremtiden i alt skal anvendes 342 årsværk på besvarelse af personlige henvendelser, givet at der skal være mulighed for besvarelse af personlige henvendelser både i de kommunale borgerservicecentre, og i skattecentre. Dette svarer til 61 årsværk mere, end der anvendes på opgaven i dag.

Det er naturligt svært at forudsige præcist, hvordan de personlige henvendelser vil fordele sig efter fusionen, og hvordan udviklingen vil være i denne fordeling over tid.

En hypotese kan således være, at flere og flere vil anvende den personlige betjening i skattecentre frem for borgerservicecentre i kommunerne. Begrundelserne herfor skulle være, at der over tid vil ske en udvanding af kompetencerne i kommunerne (på trods af at de fremtidige skattecentre vil være ansvarlige for at holde de kommunale medarbejdere ajour kompetencemæssigt da de har myndighedsopgaven). Det er dog her et