

vigtigt input, at der alene stilles krav om at medarbejderne i de kommunale borgerservicecentre skal kunne besvare de spørgsmål, som også kan besvares ved opslag på Internettet. Der stilles således ingen særlige krav til specialiseret viden indenfor enkeltområder. Hvis hypotesen holder, bør en del af de 240 årsværk, der antages at blive afsat til opgaven i kommunerne, over tid overføres til skattecentre.

En anden hypotese kan være, at de personlige henvendelser over tid generelt vil blive reduceret, dels på grund af øget brug af Internettet og de muligheder der tilbydes her, og dels på grund af øget brug af telefoniske henvendelser.

Det ovenfor estimerede behov for opbemanding, vil kunne undgås, hvis der alene gives mulighed for besvarelse af personlige henvendelser i den kommunale borgerbetjening. Endvidere vurderes det, at en sådan løsning ville opretholde det nuværende serviceniveau overfor borgere og virksomheder, mens den valgte løsning i princippet øger serviceniveauet i forhold til i dag.

3.4.4 Opsummering af resultater

I nedenstående tabel 3.4.4.1, er det på baggrund af ovenstående analyser, opstillet effektiviseringsestimaterne indenfor besvarelse af henvendelser. Det samlede potentiale er estimeret til en reduktion på i alt 27 årsværk. Det vurderes dog, at potentialet ville være på 89 årsværk, hvis det blev besluttet, at der ikke skal være mulighed for besvarelse af personlige henvendelser i de nye skattecentre, men alene i de kommunale borgerservicecentre.

Tabel 3.4.4.1 Oversigt over estimerede årsværk på besvarelse af henvendelser nu og efter fusion

	<i>ToldSkat</i>	<i>Kommuner</i>	<i>I alt før fusion</i>	<i>Estimeret potentiale</i>	<i>I alt efter fusion</i>
Telefoniske henvendelser	142	122 ⁽¹⁾	265	89	176
Personlige henvendelser	41	240	281	-61	342
Skriftlige henvendelser	20	12 ⁽¹⁾	33	0	33
I alt	203	375	578	27	550

(1) Er reguleret for forventet produktivitetgevinst på 32% (vægtet gennemsnit af alle områder i afsnit 2 – inkl. selskabskligning)

3.5 Synergieffekter relateret til ledelse

3.5.1 Introduktion og baggrund

Givet den nuværende organisering er der i dag ledere i de 190 kommunale enheder, i de 26 ToldSkat regioner, i de 8 områder samt i Styrelsen. I den fremtidige organisation, vil behovet for ledelsesressourcer blive reduceret. Det reducerede behov vil opstå som følge af primært tre faktorer.

For det første vil der være mulighed for en mere optimal normering pr. leder. Eksempelvis er der i dag adskillige kommuner med skatteafdelinger på under 10 ansatte. I alle