

# UJÆVN BELASTNING OVER ÅRET I HELSINGØRS SERVICEBUTIK – HAR STOR EFFEKT PÅ LIGNINGSARBEJDET

## Belastning i ligningsarbejde og telefonhenvendelser udfylder hinanden ikke fuldstændig

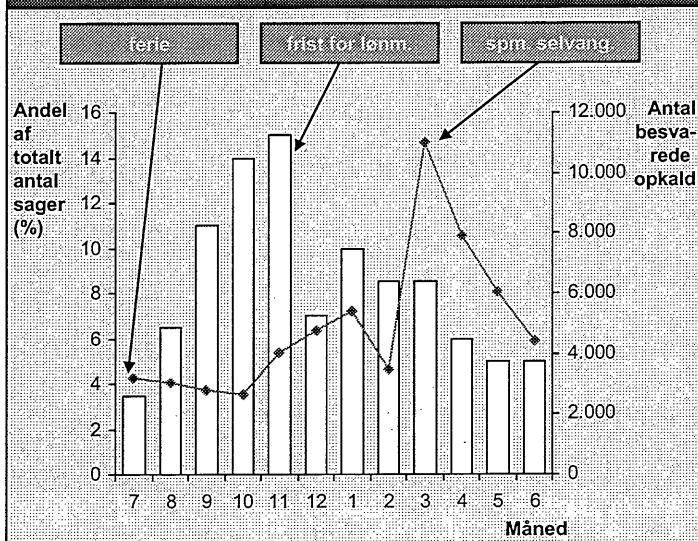
Ligningsarbejdet foregår stort set, når der er færre indkommende samtaler

December, maj og juni skiller sig alligevel ud som måneder med begrænset belastning med hensyn til både telefonhenvendelser og ligningsarbejde

I tillæg er der begrænset forskel i antal ubesvarede samtaler i juni og marts (hhv. 2.100 og 2.900)

Samme bemanning hele året sandsynliggør, at der kan være en kapacitetsslack

## Antal færdiggjorte lønmodtagerligninger og antal besvarede opkald over året



Tages der hensyn til telefonstorm i marts/april er der fortsat 26% effektivitetspotentiale<sup>(1)</sup>

(1) Her er intet effektiviseringspotentiale beregnet for marts/april for at tage hensyn til telefonstorm i disse måneder. Juli er fortsat ikke med i potentialberegningen

Kilde: Interview med Helsingør skatteadministration

43126-02\_MAP-ja\_9May05\_Bilag F\_Cph.ppt