

Skatteministeriet

2004-713-0099 / 2004-010-0117

J.nr.

DenSpørgsmål 166**Fejl! Intet bogmærkenavn opgivet.**

Til
Folketingets Skatteudvalg

Hermed fremsendes svar på spørgsmål nr. 166 af 1. december 2004.
(Alm. del).

Kristian Jensen

/Jesper Skovhus Poulsen

Spørgsmål: Ministeren bedes oversende sit talepapir fra samrådet den 1. december 2004 om samrådsspørgsmål J, K og L.

Svar:

Hermed fremsendes talepapir vedrørende samrådsspørgsmål J, K og L fra samrådet den 1. december 2004.

Samrådspørgsmål J:

”Ministeren bedes redegøre for den uenighed, der har været mellem Skatteministeriet og Pantefogedforeningen om den foreslåede opdeling af opkrævning og inddrivelse. I den forbindelse bedes ministeren forklare, hvori uenigheden består, og hvorvidt der er tale om, at borgerne med restancer vil kunne komme i en situation, hvor de skal henvende sig til både de kommunale og statslige myndigheder?”

Svar:

- Aftalen mellem regeringen og Dansk Folkeparti om en kommunalreform og den efterfølgende udmøntningsaftale indebærer, at inddrivelsesopgaven samles i staten pr. 1. juli 2005. Kristendemokraterne har siden tilsluttet sig aftalerne som led i finanslovsaftalen for 2005.

Pantefogedforeningen har sammen med blandt andre KL og HK-kommunal fra første færd argumenteret mod en samling af inddrivelsesopgaven i staten. I stedet har man peget på en model, hvor kommunerne skal inddrive personlige restancer, mens staten skal inddrive fra virksomhederne.

Den grundlæggende uenighed vedrører således spørgsmålet om, hvordan inddrivelsesopgaven organiseres mest hensigtsmæssigt – om den skal placeres i kommunerne eller i staten.

- Indlæggene fra Pantefogedforeningen og andre modspillere efterlader for de uindviede desværre et indtryk af, at den nuværende organisering og opgaveløsning på inddrivelsesområdet er noget nær perfekt. Samlingen af inddrivelsesopgaven hos én statslig myndighed har derfor nærmest karakter af utidig indblanding, hvor beslutningerne bliver truffet hen over hovedet på dem, som ved noget om tingene.

- Virkeligheden er en ganske anden.

Allerede i august 2003 offentliggjorde Rigsrevisionen ”Beretning om statens restanceinddrivelse, 13/02.” Rigsrevisionen konkluderede, at undersøgelsen samlet viste, at det er muligt at effektivisere den offentlige inddrivelse af restancer, og at der blandt andet er behov for en bedre koordinering på området. Konklusionen drages på baggrund af konstateringer af, at regelgrundlaget på inddrivelsesområdet er unødigt kompliceret, at den IT-mæssige understøttelse er utilstrækkelig, og at der er for mange myndigheder involveret i opgaven.

Samtidig viste en sammenligning med Sverige, at Danmark på inddrivelsesområdet har en væsentlig lavere effektivitet. Denne forskel kan blandt andet tilskrives det forhold, at Sverige har et enklere lovgrundlag, bedre systemunderstøttelse samt en mere enkel struktur med kun én inddrivelsesmyndighed.

Regeringen iværksatte på denne baggrund en yderligere analyse af området, som blev afsluttet i marts 2004 med ”Rapport om forenkling, systemmodernisering og enhedsorganisering af den offentlige restanceinddrivelse.” Også denne analyse peger entydigt på en række uhensigtsmæssigheder ved den nuværende organisering med 5 restancemyndigheder, hvoraf den ene – kommunerne – udgør omkring 200 separate enheder. Rapporten omtaler problemområderne som svækket restsikkerhed, omfattende dobbeltarbejde, manglende ledelsesmæssig fokus på opgaven og besværlig styring, koordinering og prioritering af en samlet offentlig restanceindsats.

Analysen viste også, at der er behov for såvel regelforenkling som en bedre systemunderstøttelse af

inddrivelsen.

Endelig skal nævnes en undersøgelse om pantefogedernes praksis for fastsættelse af tilbagebetalingsordninger på det sociale område efter aktivlovens § 95, som er gennemført af det sociale nævn i Statsamtet Storstrøm i 2003.

Undersøgelsen viste blandt andet, at der var manglende eller utilstrækkelig begrundelse i 30 pct. af de undersøgte sager, og at forvaltningslovens regler om partshøring ikke har været fulgt i 20 pct. af sagerne. Undersøgelsen viste også, at der var stor forskel kommunerne imellem.

- Hvis regeringen havde siddet disse entydige kritikpunkter og anbefalinger om at gøre noget på inddrivelsesområdet overhørigt, ville man med rette kunne anklage os for at handle uforsvarligt. Retfærdigvis skal det nævnes, at også Pantefogedforeningen har anbefalet en række forenklinger af de nugældende regler på inddrivelsesområdet.

Det handler derfor ikke alene om, at ændre de organisatoriske rammer for inddrivelsesopgaven, men i ligeså høj grad om at forenkle og harmonisere de bagvedliggende regelsæt. Det gælder ikke mindst de komplicerede regler om betalingsevnevurderinger, som er ressourcekrævende og som ofte nødvendiggør personlig kontakt med skyldneren. Tilsvarende gælder de komplicerede regler om lønindeholdelse, hvor bl.a. loftet på 20 pct. vil blive ophævet, så lønindeholdelsen afspejler den reelle betalingsevne også hos skyldnere med høj indkomst eller formue.

Behovet for forenkling og harmonisering af inddrivelsesreglerne ud fra en retssikkerhedsmæssig betragtning har i øvrigt også været fremført af både SF og Enhedslisten.

- Herudover handler det om at sikre den optimale IT-understøttelse. Der skal således udvikles ét samlet IT-system til afløsning af de nuværende 10 systemer. Det nye system forventes at kunne tages i brug pr. 1. januar 2007.
- Den samlede reform af inddrivelsesområdet løber derfor også over flere faser, hvor den langsigtede strategi er, at vi i 2007 har én myndighed, ét fælles regelgrundlag og ét fælles inddrivelsessystem.

I den første fase er det de organisatoriske ændringer, der er i fokus. Regeringen har netop i dag den 1. december – samtidig med de øvrige lovforslag til udmøntning af kommunalreformen – sendt lovforslag i høring om samling af inddrivelsesopgaven i staten.

Lovforslaget lægger op til at samle det offentlige inddrivelsesopgaver hos én statslig restanceinddrivelsesmyndighed under Skatteministeriet samtidig med, at der etableres en enstrengt klagestruktur, således at Landsskatteretten bliver klageinstans for alle afgørelser i inddrivelsessager.

Det helt centrale i lovforslagene er at fastlægge snitfladen mellem de opkrævningsopgaver, som fortsat skal varetages af de enkelte kommunale og statslige fordringshavere, og de inddrivelsesopgaver, som fremover skal varetages af restanceinddrivelsesmyndigheden.

- Sondringen mellem opkrævning og inddrivelse er der ikke noget nyt i. Den findes allerede i lov om kommunalt samarbejde om opkrævning og inddrivelse fra 1991 såvel som i praksis på både det statslige og det kommunale område.

Tager man udgangspunkt i et typisk opkrævningsforløb, indebærer det, at fordringshaveren opgør et betalingskrav og udsender en opkrævning eller regning. Det overvåges, om betaling finder sted inden for den fastsatte betalingsfrist. Hvis der ikke betales til tiden, udsendes en eller flere rykkerskrivelser. Hvis der fortsat ikke betales, overgår fordringen til inddrivelse. Fordringshaverne kan som led i opkrævningsforløbet indgå aftale med skyldneren om betaling i rater eller aftale en kortvarig henstand med betalingen.

Hvis ikke skyldneren overholder betalingsfristen på den ordinære opkrævning eller rykkerskrivelsen eller misligholder en betalingsaftale eller henstandsftale, overgår fordringen til inddrivelse i inddrivelsesmyndigheden.

- Det eneste nye er, at skyldneren fremover kun skal være i kontakt med én offentlig myndighed vedrørende afvikling af restancer, hvor en skyldner i dag afhængigt af restancearterne kan være i kontakt med op til 5 inddrivelsesmyndigheder.
- Pantefogedforeningen har i debatten fremført, at det ikke kan lade sig gøre at sondre mellem opkrævning og inddrivelse, og at regeringens model vil føre til, at borgerne bliver kastebold mellem flere offentlige myndigheder på tværs af stat og kommuner.

Det er ganske enkelt ikke rigtigt. For krav under opkrævning er det den enkelte fordringshaver, der varetager kontakten med borgeren. Som borger er der jo heller ikke noget underligt i, at man på en og samme tid må forholde sig til f.eks. en opkrævning for daginstitutionsbetaling fra kommunen, et girokort fra licenskontoret og et månedligt afdrag på et kontokort i det lokale stormagasin.

Hvis man samtidig har en skatterestance, kan man selvsagt blive udsat for, at skattemyndighederne iværksætter lønindeholdelse for at få inddrevet restancen. Men det er der jo heller ikke noget nyt i. Det nye er blot, at det fremover er restanceinndrivelsesmyndigheden, der står for lønindeholdelsen og de andre til rådighed stående inddrivelsesredskaber.

- I øvrigt er sondringen mellem opkrævning og inddrivelse også en grundlæggende forudsætning for Pantefogedforeningens forslag om at samle de personrelaterede restancer i kommunerne og de virksomhedsrelaterede i staten. For det ville jo indebære, at de ca. 600 statslige kreditorer, som i dag får inddrevet deres restancer af Inddrivelsesmyndigheden under ToldSkat, fremover skal sendes til inddrivelse fra de statslige fordringshavere til kommunerne.

Samrådsspørgsmål K:

”Ministeren bedes redegøre for, hvordan man i praksis løser de problemer, der kunne tænkes at opstå, hvis en borger både har en restance, der er overgivet til den statslige inddrivelsesmyndighed, og restancer der fortsat ligger hos den kommunale opkrævningsenhed? I den forbindelse bedes ministeren redegøre for, om kommunen har mulighed for forlods at opkræve restancen forud for inddrivelsesmyndigheden? Ministeren bedes ligeledes redegøre for, om det vil være mere bebyrdende for borgeren, hvis en fordring bliver overgivet til den statslige inddrivelsesmyndighed, end hvis den ligger hos den kommunale opkrævningsmyndighed?”

Svar:

- Lad mig endnu engang slå fast, at et af hovedformålene med samlingen af restanceinddrivelsen i staten jo netop er, at borgere, der er i restance med offentlig gæld, kun skal være i kontakt med én offentlig myndighed - restanceinddrivelsesmyndigheden.

Det vil altså ikke kunne forekomme, at borgeren både har restancer, der ligger i kommunen, og restancer der er overgivet til restanceinddrivelsesmyndigheden. Det ligger simpelthen i den sondring mellem opkrævning og inddrivelse, som jeg har redegjort for under min besvarelse af spørgsmål J.

Jeg går derfor ud fra, at det, der i spørgsmålet tænkes på, er den situation, at der er fordringer, der på grund af manglende betaling er overdraget til restanceinddrivelsesmyndigheden samtidig med, at der er krav under opkrævning.

- Med den arbejdsdeling der lægges op til mellem på den ene side de kommunale og statslige opkrævningsmyndigheder og på den anden side restanceinndrivelsesmyndigheden, vil denne situation i sagens natur sagtens kunne opstå.

Men det er ikke anderledes end i dag, hvor opkrævningen også foretages af den enkelte fordringshaver, og det er altså ikke en konsekvens af omlægningen af inddrivelsesopgaven.

- Lad mig give et eksempel:

Jeg skal betale licens, daginstitution og ejendomsskat, men har problemer med at betale inden betalingsfristens udløb. Jeg er derfor interesseret i en aftale om, at betalingen kan falde i 3 rater. I den situation vil en sådan aftale vedrørende licensbetalingen skulle indgås med Danmarks Radios licenskontor kommunen, mens en tilsvarende aftale vedrørende daginstitutionsbetalingen og ejendomsskat skal indgås med henholdsvis forældrebetalingkontoret og ejendomsskatte-kontoret i kommunen.

Selv hvis der er tale om to kommunale krav vil man skulle henvende sig til den enkelte forvaltning for at indgå en betalingsaftale som led i opkrævningen.

Sådan er det i dag, og sådan vil det fortsat være. Og sådan vil det være, uanset om inddrivelsesopgaven varetages af staten, eller – som Pantefogedforeningen har foreslået – af kommunerne.

- Det nye er, at man kun skal henvende sig ét sted vedrørende krav under inddrivelse – hos restanceinndrivelsesmyndigheden i et af de 30 skattecentre.

Allerede i dag har en lang række kommuner etableret

fælleskommunale samarbejder med ansvar for inddrivelsen af kommunale krav og personskatter, mens opkrævningen derimod fortsat varetages af den enkelte fordringshaver.

Dette er fx tilfældet i Brande og Nørre-Snede kommuner, det fælleskommunale samarbejde for Bredebro, Højer, Løgumkloster og Tønder, samt inkassosamarbejdet mellem Tinglev, Lundtoft og Rødekro. I Københavns Kommune har man ligeledes samlet inddrivelsen i en central enhed, mens borgeren vedrørende indgåelse af betalingsordninger inden betalingsfristens udløb henvises til den myndighed, der har beløbet til gode.

- Samlingen af inddrivelsesopgaven hos én statslig myndighed er blot en videreførelse af denne udvikling i retning af at samle inddrivelsen i mere effektive enheder.

Jeg kan derfor ikke se, at samlingen af inddrivelsen afstedkommer nye problemer – tværtimod løser vi problemet med, at borgeren i dag kan være i kontakt med op til 5 forskellige inddrivelsesmyndigheder.

- Vedrørende spørgsmålet, om kommunen har mulighed for forlods at opkræve restancer forud for inddrivelsesmyndigheden er det væsentligt at holde sig for øje, at inden der overhovedet kan blive tale om inddrivelse, vil den myndighed, der står for opkrævningen, have opgjort kravet samt udsendt girokort og eventuelle rykkere.

Som led i opkrævningen vil der desuden som i mit eksempel vedrørende licens og daginstitutionsbetaling kunne indgås frivillige betalingsaftaler. Der vil f.eks. kunne aftales en udvidet betalingsfrist, hvis der foreligger midlertidige likviditetsproblemer, eller at et forfaldent beløb kan afdrages i rater.

I langt de fleste tilfælde vil der altså, mens kravet endnu er under opkrævning, være mulighed for at aftale sig frem til en mindelig løsning. Inddrivelse vil i disse tilfælde slet ikke komme på tale. Kun hvis en sådan aftale ikke kan falde på plads, eller hvis den senere misligholdes, vil kravet overgå til inddrivelsesmyndigheden.

Opkrævningsmyndigheden, herunder kommunen, har altså rig mulighed for – selvfølgelig afhængig af skyldnerens betalingsvilje – at ”afværge”, at kravet udvikler sig til en restance, der skal inddrives af restanceinddrivelsesmyndigheden.

- Endelig spørges der, om det vil være mere bebyrdende for borgeren, hvis en fordring bliver overgivet til den statslige inddrivelsesmyndighed, end hvis den ligger hos den kommunale opkrævningsmyndighed.

I de tilfælde, hvor et krav ikke bliver betalt, og hvor en frivillig aftale om betaling heller ikke er mulig, overgår kravet som sagt til inddrivelse i restanceinddrivelsesmyndigheden. Det betyder bl.a., at kravet vil blive søgt inddrevet ved anvendelse af de tvangsinddrivelsesinstrumenter, der er stillet til rådighed i lovgivningen, f.eks. lønindeholdelse eller udlæg.

Disse regler er udtryk for en afvejning af på den ene side hensynet til skyldner og på den anden side hensynet til, at skyldige beløb betales. Men det ligger allerede i ordet tvangsinddrivelse, at der er tale om et indgribende skridt i forhold til skyldneren.

- Netop derfor er disse midler som hovedregel reserveret til situationer, hvor det ikke har været muligt at opnå en mindelig aftale om betalingen. Og derfor er det vigtigt såvel

i opkrævningsfasen som under inddrivelsen *for det første* at prioritere den mindelige løsning og *for det andet* at give plads til, at der kan tages de nødvendige sociale hensyn.

- Et af omdrejningspunkterne i omlægningen er, ud over at sikre en højere grad af retssikkerhed, at inddrivelsesindsatsen i højere grad skal rettes mod skyldnere med reel betalingsevne.

Tilsvarende service- og kontrolstrategien på Skatteministeriets område, skal inddrivelsesarbejdet desuden afspejle, at skyldnere, der har viljen men ikke evnen til at betale, skal mødes af en fleksibel og "hensyntagende" inddrivelsesstrategi.

Det giver ikke mening at iværksætte inddrivelse, hvis det allerede på grundlag af skyldnerens indkomst må konstateres, at betalingsevnen højst sandsynligt mangler. Der lægges derfor op til, at inddrivelse som udgangspunkt ikke iværksættes i disse tilfælde.

Herved opnås to ting. For det første, at der gælder ensartede regler for disse svage grupper og for det andet, at der ikke anvendes ressourcer på inddrivelse, hvor omkostningerne ikke står mål med resultatet.

- Kendskabet til skyldnerens økonomiske og sociale situation vil i øvrigt være en væsentlig parameter ikke mindst i vurderingen af, om kommunen som fordringshaver finder det rimeligt og hensigtsmæssigt at indgå en betalingsaftale med skyldner frem for at oversende fordringen til inddrivelse i restanceinddrivelsesmyndigheden.

Af samme grund lægges der op til, at kommunen, hvis den, efter at fordringen er overdraget til inddrivelse, bliver

bekendt med, at skyldnerens forhold er ændret væsentligt, kan foranledige, at der i en periode gives henstand.

Der er altså på ingen måde lagt op til vandtætte skotter mellem fordringshaverne på den ene side og inddrivelsesmyndigheden på den anden side. Der lægges derimod op til en løbende dialog, i det omfang der er behov for det.

- Endelig vil jeg gerne afslutningsvis understrege, at de strukturelle ændringer blot er første fase i bestræbelserne på at forbedre retssikkerheden og effektiviteten på inddrivelsesområdet. Den samlede strategi indebærer, som jeg ligeledes har været inde på i min besvarelse af spørgsmål J, også harmonisering og forenkling af de meget uensartede regler på området, med henblik på at reglerne gøres elektronisk administrerbare, samtidig med at der sikres en ensartet, gennemsigtig og objektiv sagsbehandling i forhold til borgerne.

Samrådsspørgsmål L:

”Ministeren bedes redegøre for, hvilke kriterier, der ligger til grund for den geografiske placering af de nye skattecentre.”.

Svar L:

Indledningsvist vil jeg gerne slå fast, at placeringen af skattecentre indgik som en del af den udmøntningsplan for kommunalreformen, som regeringen og Dansk Folkeparti indgik aftale om i september måned.

Udmøntningsplanen tog - udover placeringen af skattecentre - stilling til placeringen af decentrale statslige administrationer på en række yderligere områder, såsom beskæftigelsesregioner og regionale statslige kontorer. Placeringen af de decentrale statslige arbejdspladser skal derfor ses og vurderes i sin helhed.

Forligspartierne bag kommunalreformen og udmøntningsplanen finder, at der med placeringen af enhederne er skabt en god ramme for at opnå en afbalanceret fordeling af de involverede fremtidige statslige arbejdspladser.

Ved placeringen af skattecentre er der lagt vægt på 5 kriterier:

- Fordelingen skal understøtte en rationel og effektiv skatteforvaltning
- Der skal i videst muligt omfang ske genbrug af eksisterende struktur (store byer, kommunale ligningscentre/ samarbejder og ToldSkat-regioner)
- Tidligere amtshovedstæder skal tilgodeses
- Der skal sikres fortsat regional balance
- Skattecentre og ankenævnsekretariater skal som hovedregel ikke ligge i samme by af hensyn til retssikkerheden og den geografiske balance.

Placeringen af skattecentre er således udtryk for en samlet vurdering. Det giver derfor ikke mening at tale om, at enkelte centre er placeret ud fra et specifikt hensyn.

Der er dog situationer, hvor et enkelt kriterium har vejet tungt. Det gælder regionalpolitiske hensyn ved placeringen af skattecentre i bl.a. Tønder, Rønne og Grenå. Ligesom hensynet til at tilgodese en tidligere amtshovedstad har vejet tungt ved placeringen af data- og betalingscenteret i Ringkøbing.

Gennemgang af kriterierne

I det følgende vil jeg ganske kort gennemgå de enkelte kriterier.

Fordelingen skal understøtte en rationel og effektiv struktur

Et af Regeringens formål med fusionen af skatteopgaven er at skabe en mere effektiv skatteadministration med større faglige enheder. Placeringen af skattecentre skal understøtte denne målsætning.

• Der skal i videst muligt omfang ske genbrug af eksisterende struktur (store byer, kommunale ligningscentre/samarbejder og ToldSkat regioner) samt geografisk tilgængelighed og medarbejderunderlag

Kriteriet følger af Aftalen om strukturreform, side 79, hvor det fremgår, at:

”Skattecentre etableres i videst muligt omfang på de eksisterende kommunale ligningscentre/ fællesskaber samt ToldSkats nuværende regioner, idet der tages hensyn til geografisk hensigtsmæssighed, udnyttelse af personalets kompetence, bygningslokaliteter, sikring af et højt fagligt miljø og en stærk ligningsindsats.”.

Det er regeringens ønske at omlægningen på skatteområdet skal være en reel og ligeværdig fusion, hvor vi bruger det bedste fra den nuværende kommunale og statslige struktur. Det er også årsagen til, at vi har etableret en fusionsorganisation i ToldSkat med deltagelse af både kommunale og statslige medarbejdere, således at erfaringer fra begge områder bliver inddraget i tilrettelæggelsen af den fremtidige struktur.

• Tidligere amtshovedstæder skal tilgodeses

Kriteriet følger af Aftale om strukturreform, side 19, hvor det fremgår, at:

”Partierne er videre enige om, at navnlig byer, der i forbindelse med reformen mister status som hovedsæde for amtsforvaltningen, tilgodeses ved placeringen af følgende nye decentrale statslige administrationer:

** Regionale statslige kontorer*

** Statslige skattecentre*

** Beskæftigelsesregionerne.”.*

• Der skal sikres fortsat regional balance

Kriteriet følger af Aftale om strukturreform, side 26, hvoraf fremgår at:

”Placeringen af disse [de regionale, statslige kontorer] og af den nye samlede skatteadministration i 25-30 skattecentre koordineres med placeringen af de øvrige offentlige arbejdspladser, jf. målet om en regional balance i placeringen af de offentlige arbejdspladser.”

Placeringen af skattecentre og de øvrige decentrale statslige arbejdspladser skal således understøtte regeringens målsætning om et Danmark i balance.

Skattecentre og ankenævnsssekretariater skal som hovedregel ikke ligge i samme by af hensyn til retssikkerheden og den geografiske fordeling

Skattecentre og de ankenævnsssekretariater, der skal behandle klager over skatteforvaltningen bør af retssikkerhedsmæssige hensyn være fysisk adskilte. Ved som hovedregel at placere dem i forskellige byer sikres den fysiske adskillelse. Hermed fjernes også den tvivl, der kunne opstå hos borgerne om, at der er adskillelse mellem administrationen og klagebehandlingen.

Servicering af borgerne

Det har været fremme i debatten, at etableringen af de 30 skattecentre vil betyde en forringet service for borgerne, som får længere til det nærmeste skattecenter.

Det mener jeg ikke er tilfældet.

Man skal være opmærksom på, at en meget stor del af befolkningen næppe vil opleve den nye struktur som noget, der

giver længere afstande.

Den lokale borgerbetjening finde sted i de kommunale borgerservicecentre, hvor borgerbetjeningen på skatteområdet indgår som en del af opgaverne i de almindelige kommunale servicecentre.

Borgere og virksomheder har også mulighed for at henvende sig direkte i skattecenteret.

En helt central nyskabelse i den sammenhæng er, at borgeren i det enstrengede system får mulighed for at gå ind på et hvilken som helst skattecenter eller servicecenter. Det får stor betydning for folk, der bor og arbejder forskellige steder. Man er ikke tvunget til at "tage hjem" for at komme i kontakt med skatteforvaltningen. I fremtiden vil man kunne blive serviceret alle steder. Det svarer til, at man i en bank kan gå ind i den filial, der passer bedst til ens daglige behov.

Med det nye kommunale landkort vil der være en stor del af landets borgere, der bor i en kommune, hvor der er placeret et skattecenter. For disse borgere vil der ikke være længere til et skattecenter end der vil være til de kommunale forvaltninger.

TastSelv-løsninger på internettet og via telefon vil fortsat blive udviklet. Der vil blive etableret landsdækkende service-telefoner (call-centre) med brugervenlige åbningstider. Vi er tilgængelige, når borgerne har brug for det – ikke kun fra 9-15.

Der vil således være en række forskellige muligheder for at komme i kontakt med skatteforvaltningen på borgernes og virksomhedernes præmisser.

Hele ideen med at arbejde med at nytænke og forbedre

servicekanalerne i forhold til borgernes behov er jo, at borgerne gerne skulle bruge disse. Vi forventer med andre ord, at folk ændrer adfærd, når de finder ud af, at der er nye og smartere måder at gøre tingene på.

Vores erfaringer med TastSelv løsninger er, at folk tager dem til sig og bruger dem. Vi har set en betydelig udvikling i brugen af TastSelv i de seneste to år. Der er ikke længere tale om, at udviklingen i brug af internettet primært erstatter telefonen. Der er tale om en betydelig stigning i den samlede anvendelse af TastSelv.

Jeg mener derfor ikke man kan se på borgerbetjeningen på skatteområdet som noget statisk, der ikke står til at ændre.

Nogle borgere vil få længere til nærmeste skattecenter

Når det er sagt, vil det ikke kunne undgås, at nogle borgere og virksomheder vil få længere til nærmeste skattecenter, når vi ønsker at skabe en skatteforvaltning med bedre effektivitet og større faglige centre.

Jeg er indstillet på at finde en så fleksibel opgaveløsning som muligt, der hvor afstanden måtte vise sig at blive et problem.

Det er endnu for tidligt at sige, hvilke konkrete initiativer, der i givet fald skal tages. Det kunne være muligheden for, at skattemedarbejderne i særlige tilfælde besøger borgerne, når der er behov for det. Det kunne også være, at der indenfor nærmere fastsatte tidsrum kunne være skattemedarbejderne til stede i de kommunale borgerservicecentre.

Fusionsorganisationen vil have dette med i sine overvejelser,

når tilrettelæggelsen af den konkrete opgavevaretagelse på dette område tager form. Det er vigtigt - også i den sammenhæng at få inddraget de erfaringer, der allerede er gjort i de nuværende skatteforvaltninger.