

Til

Folketingets Skatteudvalg

**L L 130 - forslag til lov om Skatteforvaltningsloven.**

Hermed fremsendes i 5 eksemplarer svar på spørgsmål nr. 14, 15, 16, 17, 18, 19, 24, 25, 26, 28 og 29 af 7. december 2004.

Kristian Jensen

/ Steffen Norman Hansen

**Spørgsmål 14:**

"Kan ministeren bekræfte, at borgerne med både service- og skattecentre fortsat vil have to indgange til det offentlige på skatteområdet?"

**Svar:**

Ifølge aftalen om en strukturreform fra juni 2004 varetager kommunerne i den ny struktur de direkte borgerrettede opgaver og bliver dermed hovedindgangen til den offentlige sektor.

Borgerne vil frit kunne vælge mellem en række indgange til det offentlige på skatteområdet.

Ved personlig henvendelse vil borgeren således kunne vælge mellem det kommunale borgerservicecenter, en tilsvarende kommunal borgerbetjening, hvis der i den pågældende kommune ikke er etableret et borgerservicecenter, eller et skattecenter – typisk det nærmeste. Borgeren vil dog også kunne vælge et andet skattecenter, hvis det er mere praktisk.

Borgeren vil også kunne kontakte skatteforvaltningen skriftligt pr. brev eller e-mail, eller telefonisk. I den ny skatteforvaltning etableres et kundekontaktcenter, der vil kunne kontaktes et betydeligt antal timer om dagen.

Endelig vil borgeren i mange situationer kunne betjene sig selv via internettet.

Alt i alt vil den ny skatteforvaltning således kunne tilbyde en udvidet adgang til det offentlige på skatteområdet. Samtidig er der sikret én indgang til det offentlige ved, at borgeren altid kan få løst eller få hjælp til at komme videre med sit problem ved henvendelse til det kommunale borgerservicecenter.

**Spørgsmål 15:**

"Hvor mange af de borgerhenvendelser, der i dag går til kommunerne, forventer ministeren vil gå til henholdsvis servicecentre og til skatteeentre?"

**Svar:**

Kommunernes Landsforening (KL) har i sit høringssvar af 3. november 2004 til forslaget om skatteforvaltningsloven anført, at der i de kommunale skatteforvaltninger besvares op mod 7 millioner årlige henvendelser fra borgerne, hvoraf 2 millioner møder personligt op. Tallene må antages at stamme fra KLS undersøgelse af personalesituationen i skatteforvaltningerne pr. 1. januar 2003, der indeholder en opgørelse over antallet af henvendelser i 2002.

Opgørelsen viser, at der i 2002 var knap 1,3 millioner skriftlige henvendelser, knap 3,2 millioner telefoniske henvendelser samt godt 2 millioner personlige henvendelser. I alt ca. 6,5 millioner henvendelser.

Det er i sagens natur vanskeligt at vide, hvordan borgernes henvendelsesmønster vil udvikle sig i de kommende år. Henvendelsesmønsteret må blandt andet antages at være påvirket af, hvor hurtigt tilvænningen til den ny struktur foregår, og i hvilken takt borgerne tager de nye teknologiske muligheder til sig.

Skulle jeg give et forsigtigt bud på udviklingen i de nærmeste år, vil jeg forvente en vis forskydning i retning af øget anvendelse af internettet og dermed et vist fald i det samlede antal af andre borgerhenvendelser. For den øvrige dels vedkommende må det antages, at den overvejende del af de skriftlige og telefoniske henvendelser samt måske op til halvdelen af de personlige henvendelser – eventuelt efter en kortere overgangsperiode – vil blive rettet til den ny statslige skatteforvaltning, mens den øvrige del vil blive rettet til de kommunale servicecentre.

**Spørgsmål 16:**

"Hvor langt mener ministeren, det er rimeligt, at en borger skal transportere sig for at kunne give personligt fremmøde i et skattecenter?"

**Svar:**

Det er vanskeligt at give et generelt svar på det stillede spørgsmål, da der er stor forskel på de enkelte borgeres situation. I hverdagen er der en del borgere, der pendler ganske langt, mens det for andre kan være vanskeligt blot at blive transporteret til det kommunale rådhus.

Det er derfor væsentligt, at der er en række valgmuligheder for borgeren i forhold til, hvordan man kan kontakte det offentlige på skatteområdet. Der henvises til besvarelsen af spørgsmål 14 om valgmulighederne.

Hvis borgeren foretrækker personlig henvendelse, vil langt de fleste almindelige spørgsmål kunne afklares i et af de kommunale borgerservicecentre eller i det nærmeste skattecenter.

I den situation, hvor en borger skal have behandlet et kompliceret spørgsmål, og hvor der er forholdsvis langt til et skattecenter, er det min forventning, at den kommunale borgerservice og skattecenteret vil kunne finde en fleksibel måde at behandle henvendelsen på. Eksempler herpå kunne være at arrangere et møde i tilknytning til det kommunale borgerservicecenter, eller at medarbejderen i forbindelse med borgerhenvendelsen kontakter skattecentret telefonisk. I det omfang, at der er en kommunal praksis for det, vil der eventuelt også kunne arrangeres møder andre steder, for eksempel på plejehjem eller lignende.

**Spørgsmål 17:**

"Mener ministeren, at den kollektive trafikbetjening er uvedkommende for, hvor langt det er rimeligt, at en borger skal transportere sig for at kunne give personligt fremmøde i et skattecenter?"

**Svar:**

Jeg skal henvise til min besvarelse af spørgsmål 16.

**Spørgsmål 18:**

"Mener ministeren, at det er rimeligt, hvis der er så lang afstand til et skattecenter, at det ikke er muligt med kollektiv trafik at nå frem og tilbage til et personligt møde i det 'lokale' skattecenter samme dag?"

**Svar:**

Nej, det mener jeg ikke.

Det er derfor også min forventning, at der i de få situationer, hvor dette eventuelt måtte være tilfældet, kan aftales en fleksibel løsning mellem det kommunale borgerservicecenter og skattecenteret.

**Spørgsmål 19:**

"Vil ministeren redegøre for, hvilke skattefaglige kompetencer der nærmere bestemt forudsættes at være til stede i de kommunale servicecentre?"

**Svar:**

Det forudsættes i aftalen om en kommunalreform mellem regeringspartierne og Dansk Folkeparti, at kommunerne etablerer et eller flere borgerservicecentre i hver kommune til varetagelse af de væsentligste borgerbetjeningsopgaver på alle forvaltningsområder. Denne forudsætning understøttes af et forslag til en lov om kommunale borgerservicecentre, der er sendt i høring 1. december 2004, og som indenrigs- og sundhedsministeren vil fremsætte forslag til i januar 2005. Loven forventes at træde i kraft den 1. juli 2005. Loven vil imidlertid ikke føre pligter til kommunerne til at oprette borgerservicecentre, men alene tilskynde hertil.

Det forudsættes derfor i skatteforvaltningsloven, at skatteministerens bemyndiges til at pålægge kommunerne at varetage opgaver for told- og skatteforvaltningen. Formålet hermed er, at de opgaver på skatteområdet, som med fordel kan løses af et borgerservicecenter, kan løses i kommunalt regi, uanset om en kommune eventuelt måtte vælge ikke at oprette et borgerservicecenter.

De kommunale borgerservicecentre er et tilbud til de borgere, der på forskellige forvaltningsområder ønsker en personlig kontakt med de offentlige myndigheder om mere almindeligt forekommende spørgsmål.

På skatteministerens sagsområde er det tanken, at de kommunale borgerservicecentre skal kunne servicere borgerne vedrørende skatter, afgifter, told og ejendomsvurdering, men de kommunale borgerservicecentre skal ikke udøve forvaltningsmyndighed på disse områder.

Som det fremgår af ovenstående, er det et kommunalt ansvar at sikre de nødvendige skattefaglige kompetencer i de kommunale borgerservicecentre. Det er imidlertid skatteforvaltningens opgave at bidrage til at sikre, at der bliver etableret de fornødne uddannelsesmuligheder

Det må antages, at de kommunale medarbejdere, som i den første tid skal servicere borgerne vedrørende skatter mv., er skattemedarbejdere, der bliver i kommunerne, når disse i foråret skal tage stilling til, hvilke medarbejdere der skal overflyttes til den nye skatteforvaltning, og hvilke der skal forblive ansat i kommunerne. De pågældende medarbejdere har derfor et godt kendskab til skatteopgaven, mens der kan være et behov for en vis kompetenceudvikling i forhold til opgaverne vedrørende moms, afgifter, told og ejendomsvurdering.

På længere sigt er der brug for faglig ajourføring. Det er min forventning, at dette kan finde sted gennem målrettede uddannelsesaktiviteter og ved, at der sikres en god faglig støtte fra skatteforvaltningen.

**Spørgsmål 24:**

"Vil ministeren redegøre for, hvorledes det skal lykkes at opretholde samme kontrol- og serviceniveau som nu, i den fase hvor skatteorganisation ændres?"

**Svar:**

Det er velkendt, at det er en stor udfordring ved enhver fusion – ikke mindst af denne størrelse – at opretholde produktionen på samme niveau som normalt i overgangssituationen. Det vil derfor næppe være klogt at give en fuldstændig garanti for dette.

Man kan imidlertid gøre en del for i så stort et omfang som muligt at holde arbejdet normalt i gang.

For det første kan man forberede sig grundigt. Der er derfor etableret en såkaldt fusionsorganisation, der skal sikre planlægning og gennemførelse af fusionen frem til den planlagte etablering af en ny skatteforvaltning 1. juli 2005. Fusionsorganisationen består af såvel ledere som medarbejdere fra kommuner, Told- og Skatse områder, Told- og Skattestyrelsen og Skatteministeriets departement.

Fusionsorganisationen ledes af en styregruppe bestående af kommunale og statslige chefer. Der er ligeledes etableret en personalesamarbejdsgruppe med kommunale og statslige leder- og medarbejderrepræsentanter, der følger arbejdet løbende.

Selve fusionsorganisationen, der ledes af en fusionsdirektør, består af et sekretariat og otte projekter, der hver især varetager en del af fusionsopgaven.

For det andet kan man søge at sikre, at tempoet i fusionen er så højt, at de første og afgørende faser af fusionen gennemføres hurtigt, blandt andet for at mindske usikkerheden blandt medarbejderne og for at sikre så korte afbrydelser af arbejdet som muligt. Samtidig strækker fusionen sig i praksis over så lang tid, 2-4 år, at der er den fornødne tid til at tilrettelægge omlægningen gradvis og dermed bevare en betydelig kontinuitet i arbejdet.

Sidst, men ikke mindst, tror jeg, at det engagement, som findes hos mange medarbejdere både i den kommunale og statslige skatteforvaltning vil have stor betydning for, at arbejdet kan videreføres på et stort set normalt niveau i hele overgangsfasen.



**Spørgsmål 25:**

"Vil ministeren fremlægge konkrete planer for, hvordan de mange og store opgaver, der i ændringsfasen dagligt kan forventes at hobes op, skal løses?"

**Svar:**

Det er ikke min forventning, at der i ændringsfasen dagligt ophobes mange og store opgaver.

Ifølge lovforslaget etableres den ny skatteforvaltning formelt og organisatorisk pr. 1. juli 2005. I praksis vil langt den største del af medarbejderne i den første periode herefter arbejde med præcis de samme opgaver, præcis den samme leder og præcis den samme arbejdsplads som før 1. juli 2005. Det vil i sig selv bidrage væsentligt til, at der ikke ophobes mange og store opgaver.

Nogle medarbejdere forventes dog at skulle flytte arbejdsplads pr. 1. juli 2005. Det præcise omfang heraf kendes ikke på nuværende tidspunkt, men arbejdet hermed indgår i fusionsorganisationens opgaver. En række spørgsmål skal afklares, før omfanget kendes.

En af fusionsorganisationens opgaver er at kortlægge de processer, der berøres af omlægningen den 1. juli 2005, og at udarbejde retningslinier for, hvordan de skal håndteres i overgangsfasen.

Det ligger i sagens natur, at der lokalt og i en kortere periode, hvor en flytning finder sted, kan ske ophobning af sager. Det er i den sammenhæng en ledelsesmæssig opgave at sikre, at de vigtigste opgaver bliver løst.

**Spørgsmål 26:**

"Vil ministeren oplyse, ved hvor mange af de 30 skattecentre, der vil være behov for nybyggeri eller nyanskaffelser af bygningsfaciliteter til brug for skattecentre?"

**Svar:**

Regeringen og Dansk Folkeparti indgik den 24. juni 2004 aftale om en strukturreform. I udmøntningsaftalen fra september 2004 har forligspartierne truffet beslutning om, i hvilke byer skattecentre og en række andre lokale statslige arbejdspladser fremover skal være placeret.

Det kan imidlertid ikke på nuværende tidspunkt oplyses, hvor og ved hvor mange skattecentre der vil blive behov for nybyggeri eller nyanskaffelser af bygningsfaciliteter til brug for skattecentre. Det skyldes flere forskellige forhold.

For det første er der på nuværende tidspunkt ikke overblik over, hvilke bygningsfaciliteter der overgår til staten i forbindelse med fusionen, jf. lovforslagets § 66, der omhandler overdragelse af aktiver og passiver i forbindelse med omlægningen.

For det andet er det endnu ikke afklaret, hvor mange medarbejdere der skal arbejde ved hvert enkelt skattecenter, og hvilket lokalebehov der følger heraf. Dette forudsætter blandt andet, at der er truffet beslutning om, hvor de forskellige opgaver i skatteforvaltningen skal være placeret.

De pågældende spørgsmål afklares ifølge planerne først i løbet af foråret.

**Spørgsmål 28:**

"Vil ministeren udarbejde en oversigt over, hvor store afstande – fordelt på passende intervaller – de kommunale skattemedarbejdere forventes at flytte arbejdssted som følge af etableringen af skattecentre?"

**Svar:**

I aftalen mellem regeringen og Dansk Folkeparti om etableringen af skattecentre og en række andre statslige arbejdspladser er det fastlagt, at der på landsplan skal etableres 30 skattecentre, 16 skatteankenævnsssekretariater, et kundekontaktcenter lokaliseret fire steder samt et center for data- og betaling.

Der foregår for tiden et analysearbejde af, hvilke lokaler der samlet set er til rådighed for den ny skatteforvaltning på kort og på længere sigt. Der foregår også et analysearbejde af, hvilke opgaver og hvilket antal medarbejdere skattecentre og de øvrige arbejdspladser skal have. Endelig er der endnu ikke taget stilling til, hvilke kommunale skattemedarbejdere der skal overgå fra kommunerne til staten. Dette vil først blive besluttet efter forhandlinger mellem kommunerne og staten i foråret 2005.

Da det således på nuværende tidspunkt ikke er kendt, hvilke lokaler, der skal danne rammen om de enkelte skattecentre mv., og da det heller ikke er kendt, hvilket antal af medarbejdere, der bliver knyttet til de enkelte skattecentre mv., vil det ikke være muligt at udarbejde en oversigt over afstandene.

Det er naturligvis hensigten inden for de givne rammer at tage det videst mulige hensyn til de enkelte medarbejdere.

**Spørgsmål 29:**

"Vil ministeren udarbejde en oversigt over, hvor store afstande – fordelt på passende intervaller – de statslige skattemedarbejdere forventes at flytte arbejdssted som følge af etableringen af skattecentre?"

**Svar:**

Jeg skal henvise til mit svar på spørgsmål 28, idet tilsvarende forhold gør sig gældende i forhold til de statslige skattemedarbejdere.