

Skatteministeriet
Den

J.nr. 2004-711-0030

Til
Folketingets Skatteudvalg

L 130- Forslag til skatteforvaltningsloven.

Hermed fremsendes i 5 eksemplarer svar på spørgsmål nr. 2 af 2. november 2004.

Kristian Jensen

/ Birte Deleuran

Spørgsmål: Ministeren bedes kommentere henvendelsen af 1. november 2004 fra HK/Kommunal vedrørende høringssvar til forslag til Lov om skatte- og ejendomsvurderingsforvaltning.

Svar: HK/Kommunals henvendelse indeholder en række bemærkninger til det fremsatte forslag til en skatteforvaltningslov (lovforslag nr. L 130, fremsat den 24. november 2004) med henblik på inddragelse i den videre behandling af blandt andet lovforslaget.

Af disse bemærkninger vil jeg her kommentere følgende nedenfor:

1. I afsnittet om *baggrund og målsætning for lovforslaget* anføres det blandt andet, **at** HK/Kommunal er af den opfattelse, at strukturkommissionens anbefalinger blandt andet bygger på en benchmarkanalyse mellem de nordiske lande, der beskriver effektiviseringspotentialer ved at samle den kommunale og den statslige skatteadministration under ét, **at** regeringen ikke kan skønne over effektiviseringspotentialer på det foreliggende grundlag, og **at** der fortsat er såkaldte brodne kar, der fortsat ikke ønsker at bidrage til de samlede skatteindtægter.
2. I afsnittet om *opgaveplacering og snitflader – hensynet til borgere og virksomheder* anføres det blandt andet, **at** HK/Kommunal gerne ser antallet af skattecentre på 30 forøget af hensyn til de geografiske afstande, **at** sagsbehandling ikke i alle tilfælde kan klares via brev eller ved anvendelse af ny teknologi, **at** der i stedet for yderligere specialisering bør etableres såkaldte generalistcentre, og **at** en af forudsætningerne for at fastholde og rekruttere kvalificeret arbejdskraft formentlig er, at arbejdskraften ikke får alt for store komplikationer med at komme på arbejde.
3. I afsnittet om *kommunale servicecentre* anføres det blandt andet, **at** Indenrigs- og Sundhedsministeriets kommende lov om borgerservicecentre ikke forpligter, men alene tilskynder kommunerne til at oprette borgerservicecentre, **at** HK/Kommunal er af den opfattelse, at i forhold til de arbejdsopgaver, der i dag håndteres af kommunernes serviceskranker, vil borgerservicecentre skulle henvise en del borgere til skattecentre, og **at** en udvidelse af kommunernes borgerbetjening med moms, afgifter og told i borgerservicecentre medfører, at der vil blive behov for kompetenceudvikling af de kommunale medarbejdere.
4. I afsnittet om *store krav til IT* fremgår det blandt andet, **at** HK/Kommunal påpeger vigtigheden af, at der afsættes de fornødne midler til IT-understøttelsen af reformen på skatteområdet, og af **at** såvel de kommunale som statslige brugere af systemet uddannes i de nye systemer og forretningsgange.

5. I afsnittet om *ny administrativ klagestruktur – skatteankenævn og skatteankenævnssekretariater* fremgår det, at HK/Kommunal hilser en tilpasning af antallet af skatteankenævn velkommen, men er bekymret ved opgaveomfanget i nævnene og den foreslåede overspringsregel, samt muligheden for tilpasningen af ressourcer i sekretariatsbetjeningen af skatteankenævn og Landsskatteret.

For så vidt angår spørgsmålet om arbejdsmiljø, kan jeg oplyse, at der i Skatteministeriet er stor fokus på den enkeltes arbejdsvilkår samt personlige og faglige udvikling.

Dette vil også gælde for Call Centre. Men vi vil sætte særligt fokus på arbejdsmiljøet i Call Centre, da der her kan være særlige problemer. Til etablering af Call Centre er der nedsat et projekt, der er forankret i Fusionsorganisationen. Ifølge projektbeskrivelsen vedrørende Call Centre er en af projektets opgaver således at fremsætte forslag til sikring af, at der ved etableringen af de fysiske Call Centre er fokus på arbejdsmiljøet.

Ad 1. Om baggrund og målsætning for lovforslaget

Som det fremgår af bemærkningerne til lovforslaget, er lovforslaget en udmøntning af aftalen fra juni 2004 om en strukturreform, der bygger på anbefalinger fra Strukturkommissionen, jf. betænkning 1434/2004.

Benchmarkanalysen mellem de nordiske lande, der er inddraget i Strukturkommissionens arbejde, jf. side 380 ff i betænkningens bind 3, viser, at Danmark har en produktivitet på moms, person- og selskabsskat, som er to-tre gange lavere end de andre nordiske lande. Analysen peger på, at forskellen i produktivitet kan skyldes en række forhold,

- forskelle i skatteregler og administrative procedurer landene imellem,
- forskelle i antallet af decentrale enheder. Danmark har relativt flere decentrale enheder end Sverige og Finland, hvilket kan vanskeliggøre udnyttelse af stordriftsfordele
- forskelle i skattestruktur. Sverige og Norge har en enstrengt skattestruktur, medens skatteopgaven i Danmark er delt mellem staten og kommunerne
- forskelle i serviceniveau og kvalitet.

Blandt andet disse forskelle er taget i betragtning ved Skatteministeriets opstilling af målsætninger for den nye organisation, jf. punkt 3. i bemærkninger til lovforslaget, da der er en formodning om, at en tilnærmelse af forvaltningen af skatteområdet til en

model, der mere stemmer overens med modellen i de andre nordiske lande, vil højne produktiviteten i Danmark.

Som det ganske rigtigt anføres af HK/Kommunal har regeringen en forventning om, at der over en årrække vil kunne realiseres væsentlige effektiviseringer ved omorganiseringen af skatteområdet uden dog at kvantificere effektiviseringspotentialet, jf. punkt 10.3 i forslaget til skatteforvaltningsloven.

I relation til spørgsmålet om hvor der kan spares ressourcer, må der ikke herske tvivl om, at regeringen ønsker fairplay tilbage i danskernes hverdag. Derfor vil kontrolaktionerne fortsætte.

I takt med at potentialet vedrørende effektiviseringer i form af stordriftsfordele, synergieffekter mv. realiseres, kan en del heraf anvendes til en øget indsats på områder, som er særligt højt prioriteret, herunder kontrolområdet. Alternativt hertil vil der kunne ske en omprioritering af den eksisterende kontrol- og servicestrategi. Regeringen vil iværksætte en særskilt analyse heraf i foråret 2005, jf. punkt 10.3 i bemærkningerne til lovforslaget til en skatteforvaltningslov.

Ad 2. Om opgaveplacering og snitflader – hensynet til borgere og virksomheder

Som det fremgår af mit svar til Folketingets Skatteudvalg på spørgsmål nr. 115 af 11. november 2004, er antallet af skattecentre fastlagt i aftalen mellem regeringen og Dansk Folkeparti om kommunalreformen fra juni måned og placeringen af skattecentre en del af aftalen om en udmøntningsplan for kommunalreformen fra september måned. Disse aftaler har jeg ikke i sinde at ændre på.

Det kan ikke undgås, at ønsket om at skabe en skatteforvaltning med bedre effektivitet og med større faglige enheder vil medføre, at der for nogle vil blive længere til nærmeste skattecenter. Denne ulempe forsøger vi at afhjælpe ved en række andre servicekanaler, fx mulighed for frit valg af skattecenter, forbedrede TastSelv løsninger, forbedrede muligheder for betjening ved de kommende kommunale servicecentre og landsdækkende servicetelefoner. Endelig overvejer vi, hvorvidt vi i særlige situationer kan komme ud til borgere, der har problemer, i stedet for at borgerne altid skal komme til skattemyndighederne. Hvilke initiativer, der eventuelt kan komme på tale, er for tidligt at udtale sig om endnu.

Målet er, at alle 30 skattecentre skal kunne servicere alle borgere og virksomheder om alle normalt forekommende skattemæssige forhold, men som det også fremgår af bemærkningerne til lovforslaget, er en række opgaver af en sådan karakter, at det vil være hensigtsmæssigt, at de forankres et eller få steder i organisationen. En

specialisering vil kunne sikre en korrekt, ensartet og effektiv behandling af vanskelige spørgsmål, samtidig med at det vil medvirke til at sikre attraktive faglige miljøer for medarbejderne.

I øvrigt er det fortsat min opfattelse, jf. mit svar på spørgsmål nr. 115, at etableringen af skattecentre ikke vil forringe de fremtidige muligheder for at rekruttere kvalificeret arbejdskraft.

Ad 3. Om kommunale servicecentre

Som det fremgår af Indenrigs- og Sundhedsministeriets udkast til forslag til lov om kommunale borgerservicecentre af 30. november 2004 ønsker regeringen at skabe en enkel og effektiv offentlig sektor tæt på borgerne og med kommunerne som hovedindgang til den offentlige sektor. Man skal ikke henvende sig flere forskellige steder, før man finder den rette myndighed. Endvidere fremgår det, at regeringen finder det vigtigt, at kommunalbestyrelserne overvejer behovet for borgerservicecentre og i den forbindelse vurderer, hvordan arbejdsprocesser, organisering og IT-understøttelse kan indrettes for blandt andet at sikre, at der opnås den størst mulige sammenhæng for borgerne.

Den primære målgruppe for borgerservicecentre er privatpersoner og helt små virksomheder. På skatteområdet vil hovedvægten i opgaverne derfor relatere sig til beskatningen af personer. Kommunerne skal kunne varetage alle almindelige henvendelser og rene ekspeditionsopgaver, jf. mit svar på spørgsmål S 967 af 29. november 2004, men henvise mere komplicerede spørgsmål til det lokale skattecenter.

Hvilken servicekanal den enkelte borger i en given situation vil vælge, kan der ikke gives et entydigt svar på. Vi lever i en dynamisk verden, hvor såvel borgernes som skatteforvaltningens adfærd udvikler sig, og udviklingen går i retning af større og større udbredelse af anvendelse af teknologiske løsninger, fx digital selvbetjening.

Ifølge ”Informationssamfundet Danmark, it-status 2004, Ministeriet for Videnskab, Teknologi og udvikling og Danmarks Statistik” har 8 ud af 10 i dag adgang til internettet, og tallet har været stærkt stigende år for år. En stor del af disse brugere anvender nettet til kontakt med offentlige myndigheder og til at søge om information på offentlige hjemmesider. Dette, sammenholdt med at Skatteministeriet vil forbedre mulighederne for digital selvbetjening i de kommende år og har en målsætning om en stærkt forenklet forskudsregistrering og en afskaffelse af selvangivelsen for de fleste borgere, forventes at medføre et fald i antallet af personlige henvendelser de kommende år.

I hvilket omfang, der vil blive behov for henvisning til et skattecenter, er der ikke foretaget et skøn over. Når der etableres nye servicekanaler og de eksisterende digitale løsninger udbygges, vil det i sig selv medvirke til at ændre folks adfærd, således at den kendte adfærd ikke kan lægges til grund ved en vurdering af, hvordan borgernes adfærd vil være i forhold til den nye skatte- og afgiftsforvaltning.

Vi er opmærksomme på, at en udvidelse af kommunernes borgerbetjening med moms, afgifter og told i borgerservicecentre vil medføre et behov for at tilføre de kommunale medarbejdere en grundlæggende viden om moms og afgifter mv. Kompetenceudviklingen vil kunne ske på mange måder, fx ved at ToldSkat tilbyder/koordinerer en egentlig uddannelse for medarbejdere i de kommunale borgerservicecentre, ved udbud af kurser, ved etablering af tværgående faglige netværk og ved udveksling af medarbejdere mellem skattecentre og de kommunale borgerservicecentre.

For at sikre at de opgaver, der er egnet til at blive varetaget af borgerservicecentre, også kan løses i kommuner, der ikke har oprettet et borgerservicecenter, er der i § 16, stk. 2, i forslag til skatteforvaltningsloven indsat en bemyndigelse til skatteministeren til at fastsætte regler om, at kommunalbestyrelsen skal løse opgaver, der har karakter af borgervejledning og lignende faktisk forvaltningsvirksomhed, og som efter lovens § 1 henhører under told- og skatteforvaltningens opgaver.

Ad 4. Om store krav til IT

Som det fremgår af forslaget til skatteforvaltningsloven er det skønnet, at der skal anvendes ca. 17 mio. kr. til IT-tilretning af kommunale systemer og ca. 55 mio. kr. til tilretning af ToldSkats systemer.

Forudsætningen for budgetteringen af IT-understøttelsen på skatteopgaven er, at der anvendes et "status quo" scenarie. Dette scenarie medfører, at de kommunale og de statslige medarbejdere fortsat vil bruge de samme systemer, som de allerede anvender. På den baggrund er der ikke et ekstra behov for kompetenceudvikling, og der er således ikke indregnet ekstra midler hertil.

I budgetteringen af den fusionerede organisation er der herudover indregnet midler til den løbende kompetenceudvikling af både kommunale og statslige medarbejdere.

Ad 5. Om ny administrativ klagestruktur – skatteankenævn og -sekretariat

Jeg vil kvittere for, at HK/Kommunal har en positiv tilgang til tilpasningen af skatteankenævne. Det er rigtigt, at det foreslås at videreføre den gældende adgang til, at et skatteankenævn, hvis sagsmængden tilsiger dette, kan opdele sig i flere

besluttende led. Man skal være opmærksom på, at samlingen af den kommunale og statslige skatteforvaltning til en landsdækkende organisation med store og godt fagligt funderede skattecentre vil trække i retning af, at flere sager afgøres rigtigt fra starten og derfor ikke vil belaste ankesystemet. Tilsvarende tendens vil følge af indførelsen af muligheden for bindende svar fra told- og skatteforvaltningen. Jeg skal tillige henviser til mine svar på L 130, spørgsmål 50 og 66.

HK/Kommunal finder, at muligheden for at den enkelte borger kan vælge, om en klage skal behandles af skatteankenævnet eller Landsskatteretten, giver mulighed for at "shoppe" rundt for at finde den klageinstans, hvor muligheden for at få medhold er størst. Som det er nævnt i bemærkningerne skal den foreslåede overspringsregel give borgeren mulighed for at afpasse klagesagsbehandlingen efter sagens karakter og i øvrigt efter individuelle behov. Det skal bemærkes, at en klagesag behandles ud fra det samme faktiske og retlige grundlag i skatteankenævn og Landsskatteretten med henblik på, at der træffes den juridisk rigtige afgørelse i klagesagen. Jeg mener ikke, at man på denne baggrund kan have den antagelse, at det kan forudberegnes, i hvilken instans en afgørelse kan forventes at give en klager medhold. Der kan i øvrigt henvises til mit svar på L 130, spørgsmål 66.

Vedrørende tilpasning af ressourcer skal jeg henviser til mit svar på L 130, spørgsmål 68, hvor det om Landsskatteretten oplyses, at skønnet over tilgangen af sager er forbundet med stor usikkerhed, hvorfor det er hensigten, at ressourcetilførslen vil blive vurderet og eventuelt justeret, efterhånden som der danner sig et erfaringsgrundlag for, hvordan sagstilgangen til Landsskatteretten i praksis påvirkes af blandt andet overspringsadgangen. Tilsvarende vil selvsagt også gælde i forhold til ressourceanvendelsen i sekretariatene for skatteankenævnene.