

Tabel 3.4.1.1
Info & vejledning i ToldSkat

	<i>Årsværk</i>
Besvarelse af henvendelser inklusiv infocentre	203
Markedsføring	39
Fremstilling af information og vejledningmateriale mv.	21
Vejledningsbesøg, orienteringsmøder, kurser m.v.	12
Konkret skriftlig vejledning	11
Total information og vejledning	286

Kilde: LISY

Tabel 3.4.1.2
Info & vejledning i kommuner

	<i>Årsværk</i>
Telefoniske henvendelser	180
Personlige henvendelser	240
Generelle skriftlige henvendelser (mails mv.)	18
Konkret skriftlig vejledning	32
Total information og vejledning	470

Kilde: Planlægningsafdelingens
estimat i notat fra 5. april 2005

I det følgende koncentrerer analyser og hypoteser sig omkring årsværk og synergieffekter relateret til besvarelse af telefoniske og personlige henvendelser. Dette er begrundet i flere forhold.

- For det første, og som det fremgår af ovenstående tabeller, anvendes hovedparten af ressourcerne indenfor information og vejledning på besvarelse af henvendelser. Dette gælder for både kommunerne og ToldSkat.
- For det andet er det klare indtryk fra både workshops og interviews, at det er indenfor besvarelse af henvendelser, der eksisterer et synergipotential.
- Planlægningsafdelingens notat fra 28. juli 2004, er endvidere i overensstemmelse hermed. I dette notat anslås det således, at der alene er synergieffekter indenfor besvarelse af henvendelser i ToldSkat. Desuden beregnes i notatet et potentiale på 1 årsværk indenfor vejledningsbesøg, orienteringsmøder mv.

På baggrund heraf, fokuserer det efterfølgende materiale udelukkende på analyse af synergi indenfor besvarelse af henvendelser – telefoniske og personlige.

Indenfor dette fokusområde, er der allerede på nuværende tidspunkt truffet politisk beslutning om organiseringen i den fremtidige organisation. Det fremgår således af Planlægningsafdelingens notat fra 5. april 2005, at det fra politisk side er fastlagt, at personlige henvendelser fremover skal kunne besvares både i de kommunale borgerservicecentre, og i de nye skattecentre. Endvidere er det besluttet, at alle generelle telefoniske henvendelser fremover skal håndteres i 4 kundekontaktcentre.

3.4.2