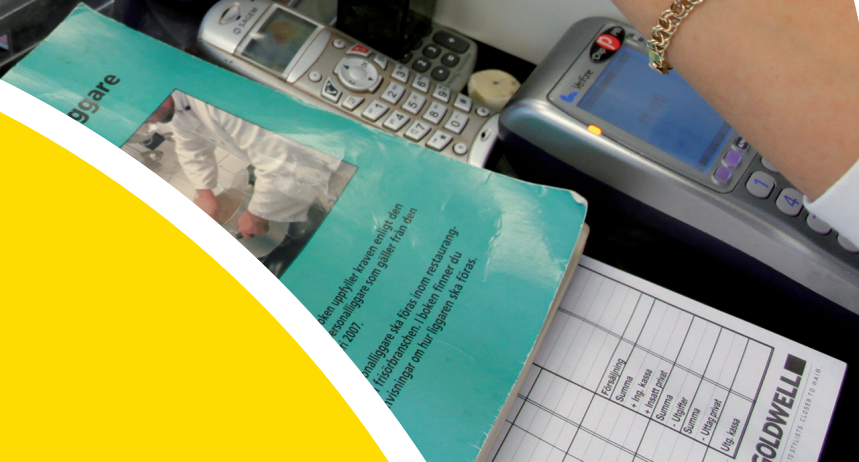


# 2013

## Årsredovisning för Skatteverket



Årsredovisning  
Skatteverket 2013

## Årsredovisning 2013

### Innehåll

|           |   |           |
|-----------|---|-----------|
| <b>1</b>  | <b>OM SKATTEVERKET</b>                  | <b>6</b>  |
| 1.1       | Verksamhetsområden                      | 6         |
| 1.2       | Organisation                            | 6         |
| 1.3       | Väsentliga händelser under 2013         | 7         |
| 1.4       | Om årsredovisningen                     | 8         |
| 1.5       | Upplysningar om resultatredovisningen   | 8         |
| <b>2</b>  | <b>REGERINGENS MÅL FÖR SKATTEVERKET</b> | <b>14</b> |
| 2.1       | Åtterrapporering                        | 14        |
| 2.2       | Verksamhetens prestationer              | 16        |
| 2.3       | Produktivitet och effektivitet          | 16        |
| 2.4       | Enhetlighet och kvalitet                | 19        |
| <b>3</b>  | <b>FÖRTROENDET FÖR SKATTEVERKET</b>     | <b>22</b> |
| 3.1       | Bedömning och åiterrapporering          | 22        |
| <b>4</b>  | <b>E-FÖRVALTNING INOM SKATTEVERKET</b>  | <b>24</b> |
| 4.1       | E-tjänster                              | 24        |
| 4.2       | Myndighetssamverkan                     | 25        |
| 4.3       | Särskilda uppdrag                       | 26        |
| <b>5</b>  | <b>BESKATTNING</b>                      | <b>28</b> |
| 5.1       | Inledning                               | 28        |
| 5.2       | Bedömning och åiterrapporering          | 28        |
| 5.3       | Prestationer                            | 33        |
| 5.4       | Produktivitet och effektivitet          | 36        |
| 5.5       | Enhetlighet och kvalitet                | 39        |
| <b>6</b>  | <b>BROTTSBEKÄMPNING</b>                 | <b>43</b> |
| 6.1       | Bedömning och åiterrapporering          | 43        |
| 6.2       | Prestationer                            | 44        |
| 6.3       | Produktivitet och effektivitet          | 45        |
| 6.4       | Enhetlighet och kvalitet                | 45        |
| <b>7</b>  | <b>FOLKBOKFÖRING</b>                    | <b>47</b> |
| 7.1       | Bedömning och åiterrapporering          | 47        |
| 7.2       | Prestationer                            | 48        |
| 7.3       | Produktivitet och effektivitet          | 48        |
| 7.4       | Enhetlighet och kvalitet                | 49        |
| <b>8</b>  | <b>FASTIGHETSTAXERING</b>               | <b>51</b> |
| 8.1       | Bedömning och åiterrapporering          | 51        |
| 8.2       | Prestationer                            | 52        |
| 8.3       | Produktivitet och effektivitet          | 53        |
| 8.4       | Enhetlighet och kvalitet                | 53        |
| <b>9</b>  | <b>REGISTRERING AV BOUPPTECKNINGAR</b>  | <b>55</b> |
| 9.1       | Bedömning och åiterrapporering          | 55        |
| 9.2       | Prestationer                            | 55        |
| 9.3       | Produktivitet och effektivitet          | 55        |
| 9.4       | Enhetlighet och kvalitet                | 56        |
| <b>10</b> | <b>ÄKTENSKAPSREGISTRET</b>              | <b>57</b> |
| 10.1      | Bedömning och åiterrapporering          | 57        |
| 10.2      | Prestationer                            | 57        |
| 10.3      | Produktivitet och effektivitet          | 57        |
| 10.4      | Enhetlighet och kvalitet                | 58        |
| <b>11</b> | <b>ID-KORT</b>                          | <b>59</b> |
| 11.1      | Bedömning och åiterrapporering          | 59        |
| 11.2      | Prestationer                            | 59        |
| 11.3      | Produktivitet och effektivitet          | 59        |
| 11.4      | Enhetlighet och kvalitet                | 60        |

|           |  |            |
|-----------|--|------------|
| <b>12</b> | <b>ÖVRIGA ÅTERRAPPORTERINGSKRAV</b>  | <b>61</b>  |
| 12.1      | Riskhantering  | 61         |
| 12.2      | Förebyggande arbete i form av service och information                          | 61         |
| 12.3      | Enkla och tidsenliga regler  | 64         |
| 12.4      | Brottsutbytesfrågor  | 65         |
| 12.5      | IT för en grönare förvaltning  | 67         |
| <b>13</b> | <b>ÖVRIG VERKSAMHET</b>  | <b>68</b>  |
| 13.1      | Sveriges avgift till EU-budgeten   | 68         |
| 13.2      | Vägavgiften för tyngre fordon  | 68         |
| 13.3      | Statens personadressregister, SPAR   | 68         |
| 13.4      | Skatteverkets tjänsteexport  | 69         |
| 13.5      | Arbetet med föreskrifter och allmänna råd                                      | 69         |
| 13.6      | Prissättningsbesked  | 70         |
| <b>14</b> | <b>KOMPETENSFÖRSÖRJNING</b>  | <b>71</b>  |
| 14.1      | Åtgärder och bedömning   | 71         |
| <b>15</b> | <b>UPPBÖRDEN PÅ INKOMSTITTLAR I SKATTEVERKETS RÄKENSKAPER</b>                  | <b>74</b>  |
| 15.1      | Ökad bruttouppbörd   | 74         |
| 15.2      | Utvecklingen för olika inkomstittlar   | 74         |
| <b>16</b> | <b>EKONOMI</b>   | <b>78</b>  |
| 16.1      | Skatteverkets ekonomiska läge  | 78         |
| 16.2      | Den avgiftsbelagda verksamheten  | 78         |
| 16.3      | Skatteverket utför tjänster åt andra myndigheter                               | 79         |
| 16.4      | Skatteverket samverkar om servicekontor  | 79         |
| <b>17</b> | <b>STATISTIKSAMMANSTÄLLNING</b>  | <b>81</b>  |
| <b>18</b> | <b>FINANSIELL REDOVISNING</b>  | <b>113</b> |
| 18.1      | Resultaträkning  | 114        |
| 18.2      | Balansräkning  | 115        |
| 18.3      | Anslagsredovisning   | 117        |
| 18.4      | Finansieringsanalys  | 122        |
| 18.5      | Tilläggsupplysningar och noter   | 124        |
| 18.6      | Sammanställning väsentliga uppgifter   | 141        |
| <b>19</b> | <b>ERSÄTTNINGAR TILL LEDANDE BEFATTNINGSHAVARE OCH SKATTEVERKETS INSYNSRÅD</b> | <b>142</b> |
| 19.1      | Skatteverkets ledande befattningshavare  | 142        |
| 19.2      | Ledamöter i Skatteverkets insynsråd  | 142        |
| <b>20</b> | <b>INTYGANDE OM INTERN STYRNING OCH KONTROLL</b>                               | <b>143</b> |
| 20.1      | Skatteverkets process för intern styrning och kontroll inklusive riskhantering | 143        |
| 20.2      | Intern styrning och kontroll av Skatteverkets verksamhet                       | 144        |
| 20.3      | Bedömning  | 144        |
| <b>21</b> | <b>BESLUT OM ÅRSREDOVISNING</b>  | <b>145</b> |



## Generaldirektören har ordet

Med år 2013 i backspegeln är det mycket glädjande att konstatera att medborgare och företag har högt förtroende för Skatteverket. I Skatteverkets årliga attitydundersökning 2013 svarade 71 procent av medborgarna att de har förtroende för Skatteverkets sätt att sköta sin uppgift, vilket är en ökning från 65 procent 2012. Bland företag var motsvarande andel 70 procent, vilket är en ökning från 68 procent 2012. Endast sex procent av medborgarna och sju procent av företagen svarade att de inte hade förtroende för Skatteverkets verksamhet.

Detta är ett gott betyg på det arbete som lagts ner av engagerade och kunniga medarbetare i hela vår organisation, men det är också en stor utmaning för oss att upprätthålla detta höga förtroende. Därför är det viktigt att vi fortsätter att ge ett gott bemötande i alla våra kontakter med medborgare och företag.

På regeringens uppdrag har vi utrett skattefelet och drar slutsatsen att mycket talar för att skattefelet har minskat under de senaste fem åren. Svenska företag upplever en markant minskad konkurrens från skattefuskare inom den egna branschen, och andelen som uppger att de personligen känner företagare som skattefuskar har minskat enligt företagsundersökningen som genomfördes 2013.

Det förbättrade internationella informationsutbytet vill jag också lyfta fram. Under 2013 mer än fördubblades antalet personer som kom in med självrtlattelser avseende utlandsinkomster jämfört med 2012. Totalt har över 5 000 personer självrtlattat utlandsinkomster från 2010.

Skatteverket är och ska vara en organisation i ständig utveckling, som ligger i framkant. Vi ska minimera skattefelet, skydda seriösa företag från osund konkurrens, ge ett gott bemötande samt göra det så enkelt som möjligt för medborgare och företag att göra rätt från början.

E-vägen har varit i fokus även 2013, med syftet att förenkla, öka effektiviteten och minska de oavsiktliga felen. Befintliga e-tjänster har vidareutvecklats och nya tagits i drift, vilket underlättar för företag och medborgare. Den

elektroniska tjänsten Mina meddelanden har fortsatt utvecklats, och under året har även kommuner fått möjlighet att ansluta sig.

Under 2013 har vi uppnått en stor kostnadsbesparing genom samlokalisering av huvudkontoret, Stockholmsregionen och storföretagsregionen i Solna, som berör en tredjedel av Skatteverkets medarbetare. Kostnadsbesparingen kommer hela Skatteverket till del eftersom vi därmed kan ha motsvarande fler anställda och därigenom bli ännu bättre på att minimera skattefelet samt göra det lätt att göra rätt och svårt att göra fel.

Jag vill rikta ett stort tack till alla medarbetare för goda insatser under 2013.

Ingemar Hansson  
generaldirektör

## 1 Om Skatteverket

Skatteverkets uppdrag är att säkerställa finansieringen av den offentliga sektorn, bidra till ett väl fungerande samhälle för medborgare och näringsliv samt att motverka brottslighet.

De uppgifter som Skatteverket ansvarar för beskrivs i förordning (2007:780) med instruktion för Skatteverket, och i det årliga regleringsbrevet specificeras mål för verksamheten. Vi har utifrån dessa direktiv sammanfattat vårt uppdrag.

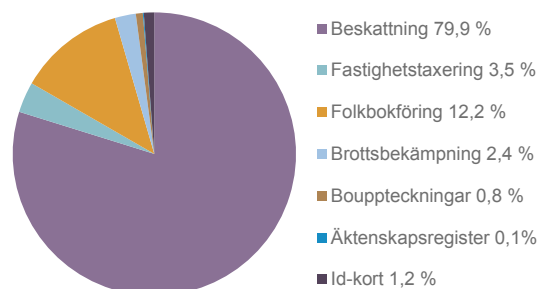
### Skatteverket ansvarar för frågor om

- skatter
- socialavgifter
- vägavgift för vissa tyngre fordon
- mervärdesskattebaserad avgift till EU-budgeten
- fastighetstaxering
- folkbokföring
- registrering av bouppteckningar och handläggning av ärenden enligt 16 kap. ärvdabalken
- brottsutredningar enligt lagen (1997:1024) om Skatteverkets medverkan i brottsutredningar
- borgenärsuppgifter m.m. enligt lagen (2007:324) om Skatteverkets hantering av vissa borgenärsuppgifter
- utfärdande m.m. av identitetskort enligt förordningen (2009:284) om identitetskort för folkbokförda i Sverige
- registreringsärenden enligt 16 kap. äktenskapsbalken och äktenskapsregistret
- det statliga personadressregistret, SPAR.

### 1.1 Verksamhetsområden

Baserat på vårt uppdrag i regleringsbrevet och uppgifterna i instruktionen är Skatteverkets verksamhet indelad i områdena beskattning, brottsbekämpning, folkbokföring, fastighetstaxering, registrering av bouppteckningar, äktenskapsregistret och id-kort. Skatteverket är också beskattningsmyndighet för vägtrafikskatt, trängselskatt och vägavgifter. Utifrån verksamhetens indelning fördelar sig kostnaderna på följande sätt:

Fördelning av kostnader 2013



Källa: Agresso

Ett viktigt mål för Skatteverket är att säkerställa att företag och medborgare betalar rätt skatter och avgifter. För att göra det så enkelt som möjligt och för att minska kostnaderna för skattehanteringen arbetar Skatteverket förebyggande med att skapa förutsättningar för att företag och medborgare ska kunna göra rätt från början. Vi utför också kontroller för att stärka normer och öka risken för upptäckt. Skatteverket arbetar på flera sätt för att fullgöra uppdraget att minska skattefelet och uppbördsförlusterna. Problem och risker identifieras och resurser koncentreras till områden med hög risk.

Skatteverket har rollen som borgenär för statens fordringar. Det innebär att det är Skatteverket som ansöker om konkurs för statens räkning och bevarar statens fordringar i konkurser. Skatteverket företräder staten vid företagsrekonstruktion, skuldsanering, likvidation, ackord och preskriptionsförlängning samt ansöker om boutredningsman.

### 1.2 Organisation

Skatteverket leds av en generaldirektör. Verksamheten styrs från huvudkontoret. Under verksamheten fanns 2013 fem staber, internrevision, fyra avdelningar och åtta regioner (se organisationschema).

Vid utgången av 2013 var antalet tillsvidareanställda vid Skatteverket 10 371 (66 procent kvinnor och 34 procent män).

#### 1.2.1 Väsentliga organisationsförändringar

Under 2007 tog Skatteverket beslut om att koncentrera verksamheten för fastighetstaxering

från över 50 till på sikt fyra orter: Söderhamn, Enköping, Kristianstad och Uddevalla. Koncentrationen påbörjades under 2009 och slutfördes under 2013. År 2013 beslutade Skatteverket att fastighetstaxeringen framöver ska styras gemensamt som en så kallad rikskoncentration.

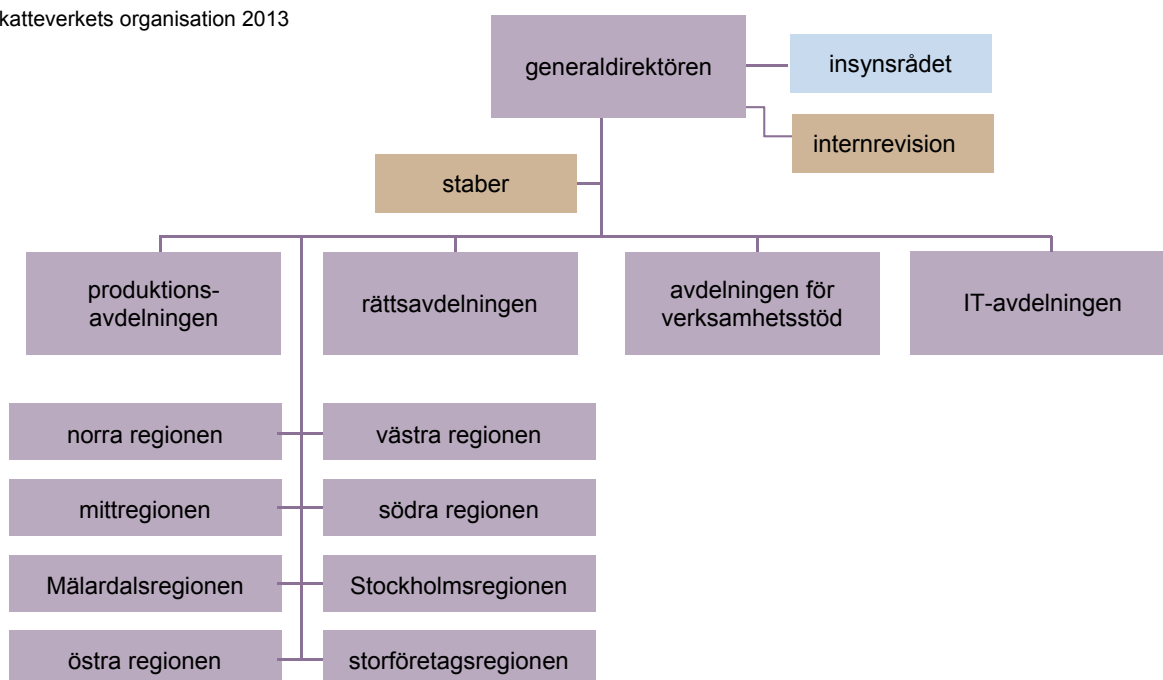
### Samlokalisering i Solna

Arbetet med samlokalisering av Skatteverket i Stockholm och Solna påbörjades 2011. Syftet var att minska lokalkostnaderna för verksamheten i Stockholmsområdet och samtidigt uppfylla våra riktlinjer för lokalförsörjning med avseende på funktionalitet, säkerhet och tillgänglighet. Under 2012 och 2013 har samlokaliseringen genomförts.

### 1.3 Väsentliga händelser under 2013

- I samband med att Högsta domstolen meddelade sitt beslut rörande förbudet mot dubbla förfaranden tog Skatteverket fram en vägledning som klargör hur verket ska handlägga frågor om skattetillegg och brottsanmälningar. Ett stort fokus under året har legat på informationsinsatser och rättsligt stöd till medarbetarna för att ge möjlighet till enhetlig rättstillämpning.
- Dessutom handlägger kontor inom Skatteverket ärenden och processer rörande förbudet mot dubbla förfaranden för att säkerställa enhetligheten i ärendena. Skatteverket har även genom pressmeddelanden, deltagande i seminarier och kontakter med andra myndigheter klargjort sin inställning och anvisat hur verket i avvaktan på ny lagstiftning ska handlägga ärenden om skattetillegg och brottsanmälningar.
- Under 2013 fick Skatteverket kritik från Justitieombudsmannen (JO) för dröjsmål med att meddela ett så kallat obligatoriskt omprövningsbeslut i några ärenden.
- I Förvaltningsdomstolens dom<sup>1</sup> dömdes Skatteverket att betala skadestånd om 6,6 miljoner kronor samt rättegångskostnader och ränta för otillåten upphandling (id-kortshanteringen).
- Högsta förvaltningsdomstolens dom avseende sekretess den 1 juli kan komma att påverka vårt förebyggande arbete i stort. Domen gällde fördjudad samverkan men är skriven så att det råder osäkerhet avseende sekretess.

Skatteverkets organisation 2013



<sup>1</sup> Dom från Solna tingsrätt den 29 november 2013 i mål T 1457-11



## 1.4 Om årsredovisningen

Årsredovisningen är disponerad utifrån kraven i förordning (2000:605) om årsredovisning och budgetunderlag (FÅB). Strukturen följer instruktion och regleringsbrev. Utöver denna grundläggande indelning innehåller årsredovisningen även andra avsnitt.

I redovisningen av Skatteverkets verksamhetsområden inleds varje avsnitt av återrapportering utifrån regeringens återrapporteringskrav i regleringsbrevet för Skatteverket. För områdena äktenskapsregistret och id-kort redovisas resultatet utifrån Skatteverkets instruktion. Därefter kommenteras utvecklingen av volymer och kostnader för områdets prestationer.

Prestationsredovisningen följs av en redovisning av produktivitet och effektivitet samt enhetlighet och kvalitet i enlighet med generella återrapporteringskrav i Skatteverkets regleringsbrev.

I avsnitt 2, Regeringens mål för Skatteverket, finns en samlad bedömning av hur Skatteverket bidrar till att uppfylla regeringens mål för Skatteverket samt instruktionen för Skatteverket. Där finns även en samlad bild av produktivitet och effektivitet samt enhetlighet och kvalitet inom Skatteverket.

I avsnitt 3 redovisas förtroendet för Skatteverket, vilket är en del av återrapporteringskravet. I avsnitt 4 redovisas Skatteverkets e-förvaltning. I avsnitten 5 till och med 11 redovisas resultatet för verksamhetsområdena beskattning, brottsbekämpning, folkbokföring, fastighetstaxering, registrering av bouppteckningar, äktenskapsregistret samt id-kort.

Därefter följer ett avsnitt med regeringens övriga återrapporteringskrav.

Efter detta avsnitt redovisar Skatteverket övrig verksamhet enligt instruktionen:

- Sveriges avgift till EU-budgeten
- vägavgiften för tyngre fordon
- Statens personadressregister, SPAR
- Skatteverkets tjänsteexport
- arbetet med föreskrifter och allmänna råd
- prissättningsbesked.

Kompetensförsörjning ingår som återrapportering som följer av förordning om årsredovisning och budgetunderlag. Därutöver ingår också avsnittet Uppböörden på inkomsttitlar i Skatteverkets

räkenskaper (avsnitt 15), Skatteverkets ekonomi (avsnitt 16) samt detta inledande avsnitt där bland annat väsentliga organisationsförändringar och väsentliga händelser redovisas.

I avsnitt 17 finns en statistiksammanställning, i avsnitt 18 den finansiella redovisningen i sin helhet och i avsnitt 19 information om ersättningar till Skatteverkets ledande befattningshavare och Skatteverkets insynsråd. Årsredovisningen avslutas med generaldirektörens intygande om intern styrning och kontroll samt generaldirektörens beslut om årsredovisning.

## 1.5 Upplysningar om resultatredovisningen

### 1.5.1 Bedömning av resultat

Jämförelsesiffror anges vanligen för 2011 och 2012. I enstaka fall anges även jämförelsesiffror för 2010 och tidigare. Resultatbedömningar görs från och med årsredovisning 2013 med en tregradig skala, utifrån en sammanvägning av indikatorer utveckling. Nivåerna är god, tillfredsställande och inte tillfredsställande. Nivåerna används för att bedöma resultatet för verksamhetsområdena i avsnitt 5 till och med avsnitt 11 och totalt för myndigheten i avsnitt 2. Definitioner för dessa bedömningar är enligt följande.

#### God

Om resultatet ligger på minst den nivå som jämförelser görs med, exempelvis regeringens mål, lagstiftning eller andra myndigheters resultat. Även interna utvärderingar kan användas som bas vid bedömningen. För att bedömningen ska bli god krävs att en övervägande del av utvärderade indikatorer utvecklats fördelaktigt eller är oförändrade i jämförelse med föregående år och att ingen av de indikatorer som avviker ofördelaktigt har en avgörande effekt på det samlade resultatet. Begreppet gott ersätter i vissa fall begreppet god, då det är språkligt nödvändigt. Detta innebär dock ingen i skillnad i bedömningen.

#### Tillfredsställande

Om resultatet inte väsentligt negativt avviker från den nivå som jämförelser görs med. Bedömningen används även i de fall resultatet indikerar att Skatteverket motsvarar de krav som generellt ställs på myndigheters verksamhet, men där underlagen för mer precis utvärdering är för otillräckliga för att komma till bedömningen ”god”. För att bedömningen ska bli tillfredsställande ska också

större delen av indikatorerna vara minst oförändrade i jämförelse med föregående år och ingen av de indikatorer som avviker ofördelaktigt ska ha en avgörande effekt på det samlade resultatet.

### Inte tillfredsställande

Om nivån på resultatet väsentligt avviker från de krav som ställs på Skatteverket, alternativt om huvuddelen av indikatorerna utvecklats märkbart ofördelaktigt i förhållande till föregående år eller om särskilt viktiga indikatorer försämrats markant.

### 1.5.2 Definitioner

Definitioner av centrala begrepp i resultatredovisningen finns i bilagan längst bak i årsredovisningen.

Nedan redovisas definitioner för produktivitet, effektivitet, enhetlighet och kvalitet.

Produktivitet: Relation mellan aktiviteter eller prestationer och insatta resurser.

Effektivitet: Relationen mellan uppnådda resultat i förhållande till regeringens mål för Skatteverket och insatta resurser.

Enhetlighet: Att identiska frågor behandlas och beslutas på samma sätt oavsett var inom organisationen frågorna uppkommer.

Kvalitet: Sammantagna egenskaper hos en prestation som ger den dess förmåga att uppnå mål.

### 1.5.3 Prestationer och styckkostnader

I förordningen (2000:605) om årsredovisning och budgetunderlag anges att resultatredovisningen ska ta sin utgångspunkt i verksamhetens prestationer och hur dessa har utvecklats med avseende på volymer och kostnader. Prestationsredovisningen är en del av Skatteverkets totala resultatredovisning. Tillsammans ger resultatredovisningen och statistiksammansställningen en bild av hur verksamheten har utvecklats.

Skatteverket redovisar prestationer inom områdena beskattning, brottsbekämpning, folkbokföring, fastighetstaxering, bouppteckning, äktenskapsregistret och id-kort. De prestationer som redovisas är slutprestationer, det vill säga slutleveranser till medborgare och företag. Det innebär till exempel att vi ser den slutligt fastställda deklarationen som en prestation, hellre än de delmoment i processen som leder fram till beslutet. Åtgärder som kont-

roller, besök, information och liknande ses som verktyg för att behålla en hög kvalitet i slutprestationen.

Styckkostnaderna inom varje område beräknas med utgångspunkt i områdets kostnader utan avdrag för eventuella intäkter. De styckkostnadsmått som används för att bedöma utvecklingen av volymer och kostnader för prestationerna inom beskattningsområdet är kostnad per privatperson och kostnad per företag eller företagare. De valda måtten används för att de ger en mer korrekt bild av kostnadsutvecklingen än styckkostnaden för en enskild prestation. Orsaken är att Skatteverkets aktiviteter – i form av kontroll, information med mera – inte sker uppdelat på varje prestation utan är anpassade utifrån de samlade förutsättningarna för varje privatperson eller företag.

Från och med 2013 har Skatteverket möjlighet att i större utsträckning kostnadsfördela direkt per verksamhetsområde. Förändringen beskrivs nedan i avsnittet 1.5.6.1.5.6 **Error! Reference source not found..** Införandet av den nya metoden sker stegvis för att säkra kvaliteten på uppgifterna. I årsredovisning 2013 används styckkostnader beräknade på ett enhetligt sätt för perioden 2011-2013. I en not till uppgifterna om styckkostnader inom respektive verksamhetsområde visas en beräknad styckkostnad utifrån om den nya metoden med kostnadsfördelning använts fullt ut. Uppgifterna presenteras för att ge en fullständig bild av Skatteverkets kostnadsfördelning, men är preliminära eftersom metoden ännu inte är införd fullt ut.

Alla beräkningar i statistiksammansställningen har utförts i löpande priser.

### 1.5.4 Statistik och underlag

I avsnitt 17 Statistiksammansställning redovisas, i enlighet med krav i regleringsbrevet, data till stöd för analys och bedömning av årets resultat och prestationer. All statistik i bilagan kommenteras inte i texterna. Kommenterad statistik är avsedd att komplettera bilden av verksamheten eller belysa vissa företeelser. Väsentliga förändringar kommenteras dock genomgående.

Individbaserad statistik presenteras könsuppdelat i årsredovisningen där detta är relevant och möjligt. För att kunna beräkna fördelningen mellan kvinnor och män krävs först att en separering görs mellan

juridiska och fysiska personer. Kategorin ”fysiska personer”, som ligger till grund för den könsuppdelade statistiken, består av både löntagare och enskilda näringsidkare.

Statistiken om kompetensförsörjning har kompletterats med ytterligare uppgifter, bland annat årsarbetskrafter och tidsbegränsat anställda.

### 1.5.5 Förändringar i Skatteverkets ekonomimodell

Som en effekt av de senaste årens organisationsförändringar och anpassning av ekonomimodellen har ekonomi- och tidredovisningssystemet stegvis ändrats. Sedan 2012 redovisas all tid i ett gemensamt system, Agresso, och objektplanen tillämpas på samma sätt inom hela Skatteverket.

De förändringar som gjorts av ekonomimodellen påverkar jämförbarheten i historiska data. Därför begränsas redovisningen till jämförelsevärden för de två senaste åren. Ett undantag är fastighetstaxeringsområdet, som har ett rullande taxerings-schema där jämförelsevärden för senast jämförbara taxering presenteras.

I de fall där möjligheten till jämförelse bakåt i tiden är begränsad kommenteras det särskilt.

### 1.5.6 Intäkter och kostnader per verksamhet

I förordningen om årsredovisning och budgetunderlag (FÅB) framgår det att verksamhetens totala intäkter och kostnader ska fördelas enligt den indelning som gäller för övriga resultatredovisningen.

Under 2013 har Skatteverket genomfört en översyn för att få en mer rättvisande fördelning av intäkter och kostnader per verksamhetsområde och prestation. Det har inneburit att nya fördelningsnycklar har tagits fram för Skatteupplysningen och servicekontor och att det tydligare framgår vilka kostnader som exkluderas i fördelningen. De historiska värdena för 2011 och 2012 har räknats om efter de nya principerna.

I kostnadsfördelningen har de kostnader som inte kan härledas direkt till ett enskilt verksamhetsområde fördelats schablonmässigt med utgångspunkt i tidredovisningen. Undantagen är Skatteupplysningen och servicekontoren där särskilda fördelningsnycklar har tagits fram för att få en mer rättvisande kostnadsfördelning. Schablonen och

fördelningsnycklarna för service har tagits fram på motsvarande sätt för tidigare år för att möjliggöra en jämförelse mellan åren. Jämfört med 2012 års årsredovisning har därför värdena för 2012 och 2011 justerats.

De övriga intäkter som inte kan härledas direkt till ett enskilt verksamhetsområde har fördelats ut med utgångspunkt i hur övriga intäkter är bokförda. Kostnader, intäkter och redovisad tid per verksamhetsgren är hämtad från Agresso, med undantag för redovisad tid 2011 där uppgifterna är hämtade från Guppi som huvudsakligen innehåller regiontid. År 2011 är det därmed huvudsakligen regionernas tidrapporter som ligger till grund för kostnadsfördelningen.

Skatteverkets avgiftsområden Statens personadressregister (SPAR), Kronofogden och tjänsteexport har exkluderats från intäcks- och kostnadsfördelningen. Administrationen av ålderspensionen har inkluderats, då den är en integrerad del i beskattningsprocessen. Den årliga kapitalförändringen finns inkluderad i beskattningsavsnittet och kommenteras i en särskild not.

Också intäkter och kostnader för E-legitimationsnämnden har exkluderats från intäcks- och kostnadsfördelningarna.

Skatteverket betraktar vissa kostnader som rörelsefrämmande. Här avses lönehantering fram till halvårsskiftet 2012 för Lantmäteriet och de tjänster vi säljer till Statens servicecenter (SSC) från och med 2012. Dessa har exkluderats från redovisningen. Vi har även exkluderat Försäkringskassans och Pensionsmyndighetens andelar av våra gemensamma servicekontor. EU-avgiften och vägavgiften ingår som en del i de fördelade gemensamma kostnaderna och intäkterna.

### 1.5.7 Enkät svar (årliga attitydundersökningar)

Skatteverket genomför varje höst sedan 2011 telefonundersökningar med medborgare och företag. I det slumpmässiga urvalet ingår svenska aktiva företag och Sveriges befolkning i åldersintervallet 18–74 år, se tabell. Resultaten framgår av statistiksammansättningen.

Tabell 1: Antalet svarande och svarsfrekvenser

|               | Medborgarenkäten |      |      | Företagsenkäten |      |      |
|---------------|------------------|------|------|-----------------|------|------|
|               | 2011             | 2012 | 2013 | 2011            | 2012 | 2013 |
| Svarande      | 750              | 646  | 615  | 902             | 785  | 750  |
| Svarsfrekvens | 50 %             | 43 % | 41 % | 62 %            | 53 % | 51 % |

Källa: Skatteverkets årliga attitydundersökningar

Enkäterna består av ett antal påståenden med en femgradig svarsskala. Frågorna rör bland annat förtroende och bemötande. För att göra resultaten mer lättöverskådliga har svarsalternativ lagts samman enligt följande:

- svarsalternativ 4 och 5: ”instämmer”
- svarsalternativ 1 och 2: ”instämmer ej”
- svarsalternativ 3: ”varken eller”.

En del intervjuade har svarat att de inte har någon uppfattning om ett påstående. Detta kan ses som ett sjätte svarsalternativ som enbart har tillkommit på de intervjuades egna initiativ.

Andelarna ”instämmer”, ”varken eller” och ”instämmer ej” är redovisade som andelar av enbart dem som svarat på den femgradiga skalan. Detta skiljer 2013 från tidigare år och innebär att andelen ”instämmer” och ”instämmer ej” är högre än vid den tidigare redovisningsmetoden.

För statistiska tester av trender har resultatet från 2013 ställts mot viktade jämförelsedata från 2011 och 2012. År 2012 har fått dubbelt så hög vikt som 2011. Skatteverket har bedömt att det är bättre att formulera slutsatser om trender utifrån ett jämförelsetal i stället för att jämföra 2013 års resultat med 2011 och 2012 var för sig. Bakgrunden till detta är att det senaste årets resultat ofta ligger mitt emellan föregående års nivåer, och vi vill undvika fall av statistiskt säkerställda skillnader mot ett av åren samtidigt som trenden går i motsatt riktning jämfört med ett annat år.

I medborgarenkäten har data viktats med avseende på kön och ålder för att minska bortfallsfelet och om möjligt öka precisionen i skattningar av andelar och medelvärden. Ingen viktning av data har förekommit i företagsenkäten.

Det kan finnas skillnader i attityder mellan bortfall och svarande. I vissa fall är bortfallet över 50 procent. Det är möjligt att ett betydande bortfallsfel förekommer i de redovisade skattningarna. När man jämför undersökningar är det dock rimligt att tro att det i stort är samma grupper av individer

som inte svarar på undersökningarna. Därmed borde jämförelser över tiden bli tämligen rättvisa.

### 1.5.8 Enhetlig rättstillämpning

Enhetlig rättstillämpning är en del i Skatteverkets mätning av enhetlighet och kvalitet.

Skatteverket arbetar för en enhetlig och likformig rättstillämpning som har en hög rättslig kvalitet, vilket innebär en rättsäker handläggning av medborgares och företags ärenden. Med en enhetlig rättstillämpning avses att identiska rättsliga frågor ska behandlas och beslutas på exakt samma sätt oavsett var inom organisationen frågorna uppkommer. Med rättslig kvalitet avses att beslut ska vara riktiga såväl materiellt som formellt, att ärendena ska vara korrekt och skickligt handlagda samt att beslut och tjänster ska levereras i tid.

Under varje verksamhetsområde redovisas hur Skatteverket arbetar med enhetlig rättstillämpning. Arbetssättet som Skatteverket tillämpar består bland annat av att ta fram olika rättsliga dokument som utgör styrning och stöd inom Skatteverket. Även utbildning, rättsliga seminarier och spridning av annan rättslig information är insatser som görs inom våra olika verksamhetsområden. Detta arbetssätt ger rätt förutsättningar för Skatteverkets handläggare att uppnå en enhetlig och likformig rättstillämpning och för medborgare och företag att få vägledning samt förutse Skatteverkets ståndpunkt i rättsliga frågor.

Skatteverket har ett internt ärendehanteringssystem för att ta emot och besvara rättsliga frågor (PärLAN). Detta bidrar också till en enhetlig rättstillämpning.

För att behålla en enhetlig rättstillämpning inom ett område måste ett arbete ske kontinuerligt med att ta fram ny och uppdatera befintlig rättslig information.

En enhetlig och likformig rättstillämpning som har en hög rättslig kvalitet medför en rättsäker handläggning av medborgares och företags ärenden.

För att underlätta läsningen av resultatredovisningen beskriver vi här några av de aktiviteter som har gjorts under 2013. Dessa är återkommande inom samtliga verksamhetsområden i avsnitten 5-11.

## Rättsliga ställningstaganden

Skatteverket arbetar med att ta fram och publicera rättsliga ställningstaganden. Detta arbete medför en enhetlig och likformig rättstillämpning internt och bidrar till vägledning och ökad förutsägbarhet externt. Rättsliga ställningstaganden som publiceras på Skatteverkets webbplats tas fram

- när det förekommer rättsfrågor där svar tidigare inte har lämnats
- vid rättsfrågor där rättsläget är oklart
- vid rättsfrågor där man vet att det föreligger olika bedömningar
- vid rättsfrågor där Skatteverket misstänker att det finns olika bedömningar.

## Rättsliga kvalitetsuppföljningar

De rättsliga kvalitetsuppföljningarna genomförs främst av två skäl. Det första är att säkerställa att den rättsliga kvaliteten i Skatteverkets verksamhet på en övergripande nivå är hög och håller en jämn nivå över landet. Det andra skälet är att ta fram underlag som gör det möjligt för Skatteverket att genomföra åtgärder för att förbättra eller säkra den rättsliga kvaliteten.

Områden som följs upp tas fram genom en riskhantering. Vid riskhanteringen identifieras, analyseras och värderas de olika rättsliga riskerna inom olika verksamhetsområden. Faktorer som har betydelse för riskanalysen och framtagandet av rättsliga kvalitetsuppföljningsområden är exempelvis ny eller ändrad lagstiftning, nya ställningstaganden samt ovisshet om kvaliteten inom ett område.

När en uppföljning har genomförts tas en åtgärdsplan med förbättringsåtgärder fram för att komma till rätta med de brister som har uppmärksammats i uppföljningen.

## Den rättsliga kvalitetssäkringen

Den rättsliga kvalitetssäkringen som görs i det löpande arbetet syftar till att besluten ska vara fattade på ett rättssäkert sätt.

Skatteverkets regioner arbetar med rättslig kvalitetssäkring, och för att utvärdera metoderna beslutade Skatteverket år 2013 att under 2014 inventera vilka metoder som används i regionerna. Detta medför att det blir svårt att följa upp och bedöma den samlade nivån på kvalitetssäkringen.

# Resultatredovisning

## 2 Regeringens mål för Skatteverket

**Mål i regleringsbrev för Utgiftsområde Skatt, tull och exekution.** Målet för utgiftsområdet är att säkerställa finansieringen av den offentliga sektorn och bidra till ett väl fungerande samhälle för medborgare och näringsliv samt motverka brottslighet.

**Åtterrapporering:** Skatteverket ska göra en bedömning av hur myndigheten bidragit till uppfyllandet av målet.

**Mål i regleringsbrev för Verksamhet Skatt.** De eftersträvade skatte- och avgiftsintäkterna ska säkerställas rättssäkert och på ett för samhället ekonomiskt effektivt sätt samt på ett sätt som är kostnadseffektivt och enkelt för medborgare och företag. Brottslighet inom skatteområdet ska förebyggas och bekämpas. Medborgare och företag ska ha förtroende för Skatteverkets verksamhet.

**Åtterrapporering:** Skatteverket ska göra en bedömning av resultatutvecklingen med utgångspunkt i verksamhetens mål och prestationer.

Regeringen efterfrågar att Skatteverket gör en samlad bedömning av verksamhetens resultat. Underlagen som ligger till grund för den samlade bedömningen presenteras nedan och finns närmare beskrivna i avsnitt 3 och framåt. Hänvisningar anger var ytterligare information återfinns.

Skatteverket värderar resultat på en tregradig skala – god, tillfredsställande respektive inte tillfredsställande. Bedömningen görs baserat på resultatet för utvalda indikatorer inom respektive område. Mer om hur bedömningen görs finns beskrivet i avsnitt 1.5.1.

### 2.1 Åtterrapporering

Målen för utgiftsområdet och verksamhet skatt bedöms gemensamt, eftersom målet för verksamhet skatt är en konkretisering av hur Skatteverket ska bidra till målet för utgiftsområdet.

#### 2.1.1 Förtroendet för Skatteverket

Medborgare och företag har ett högt förtroende för Skatteverket i jämförelse med andra myndigheter. Utvecklingen för området åren 2011-2013 är positiv för medborgarna men i stort sett oförändrad avseende företagen, sett till utvecklingen av förtroendet och nöjdheten med bemötandet i Skatteverkets årliga attitydundersökningar.

Resultatet i förhållande till regeringens mål bedöms vara gott.

Se vidare avsnitt 3.1.1.

#### 2.1.2 E-förvaltning inom Skatteverket

Skatteverket har fortsatt att tillvarata teknikens möjligheter för uppgiftslämnande och kommunikation såväl i egen regi som i samverkan med andra. Detta har medfört att allt fler privatpersoner och företag använder Skatteverkets e-tjänster. Det visar bland annat ökningen av underskrifter med e-legitimation.

Se vidare avsnitt 4.

#### 2.1.3 Åtgärder för att minska skattefelet

Skatteverkets bedömning är att de åtgärder som vidtagits under 2013 på ett tillfredsställande sätt bidragit till att begränsa skattefelet 2013 och framöver, jämfört med hur stort skattefelet skulle varit vid frånvaro av åtgärderna.

Bedömningen grundar sig på redogörelsen för de åtgärder Skatteverket vidtagit under året med särskilt fokus på skattefelsmålet.

Resultatet i förhållande till regeringens mål bedöms vara tillfredsställande.

Se vidare avsnitt 5.2.1.

#### 2.1.4 Rapport om skattefelets utveckling

Skatteverket har under 2013 på uppdrag av regeringen lämnat en bedömning av hur skattefelet utvecklats mellan 2007 och 2012. I rapporten konstaterar Skatteverket att det utifrån gjorda undersökningar inte går att beräkna nivån på skattefelet. Den samlade bilden av underlagen tyder dock på att skattefelet i procent av

bruttonationalprodukten (BNP) har minskat mellan 2007 och 2012.

Se vidare avsnitt 5.2.2.

### 2.1.5 Åtgärder för att minska uppbördsförlusterna

Skatteverket har under året fortsatt det förebyggande arbetet för att minska uppbördsförlusterna<sup>2</sup>. Vi arbetar för att ha ett betalningsperspektiv i alla ärenden inom beskattningsverksamheten och vid kontakten med skattebetalarna. Skatteverket arbetar även förebyggande för att få in pengarna i rätt tid för att så långt som möjligt minska antalet betalningsuppsmaningar. I de fall en betalningsuppsmaning ändå har skickats ut har vi arbetat med att förhindra restföring.

Se vidare avsnitt 5.2.3.

### 2.1.6 Uppbördsförlusternas utveckling

Uppbördsförlusternas andel av de totala skatterna ökade från 0,36 procent 2012 till 0,37 procent 2013. Ökningen är marginell och bedöms ligga inom normala variationer. Skatteverkets bedömning är att de åtgärder som har vidtagits har bidragit till att begränsa uppbördsförlusterna.

Se vidare avsnitt 5.2.4.

### 2.1.7 Åtgärder mot ekonomisk brottslighet

Skatteverket bedömer att verksamhetens prestationer, avslutade brottsutredningar, underrättelse-rapporter och övriga vidtagna åtgärder bidragit till målet att förebygga och avslöja ekonomisk brottslighet.

Se vidare avsnitt 6.1.1.

### 2.1.8 Bedömning av brottsutredningar som stöd för åtal

Med stöd av löpande avstämningar med åklagare bedömer Skatteverket att genomförda brottsutredningar har gett åklagare bra stöd för ställningstaganden till om åtal ska väckas.

Se vidare avsnitt 6.1.2.

### 2.1.9 Åtgärder mot den grova organiserade brottsligheten

Skatteverket bedömer att vidtagna åtgärder har bidragit till att bekämpa den grova organiserade brottsligheten.

Se vidare avsnitt 6.1.3.

### 2.1.10 Åtgärder för att folkbokföringsregistret ska spegla befolkningens verkliga bosättning m.m.

Åtgärderna under året har bidragit till korrekta och aktuella uppgifter i folkbokföringsregistret. Allt fler kontroller görs inom områden där det förekommer mycket fel, men för få kontroller görs ändå totalt sett. Skatteverkets analys visar att kvaliteten är bra överlag i folkbokföringsregistret.

Resultatet i förhållande till regeringens mål bedöms vara tillfredsställande.

Se vidare avsnitt 7.1.1.

### 2.1.11 Taxeringsvärdena som underlag för skatteberäkning m.m.

Grunden för en sammantagen resultatbedömning inom området är att Skatteverkets åtgärder har bidragit till målet att taxeringsvärden på fastigheter ska vara rättvisande så att korrekta underlag finns för skatteberäkning och andra ändamål.

Resultatet för området bedöms sammantaget vara gott.

Se vidare avsnitt 8.1.2.

### 2.1.12 Åtgärder för att säkerställa de formella kraven på bouppteckningar

Skatteverket bedömer att vidtagna åtgärder har lett till att ärendena uppfyller de formella kraven på bouppteckningar. Resultatet för verksamheten är stabilt över åren.

Se vidare avsnitt 9.1.

<sup>2</sup> Med uppbördsförlust menas fastställd skatt som inte betalas.



### 2.1.13 Uppdrag i Skatteverkets instruktion om äktenskapsregistret och id-kort

Skatteverket har inte specifika återrapporteringskrav för dessa verksamheter. De bedrivs i enlighet med instruktionen.

Se vidare avsnitten 10.1 och 11.1.

### 2.1.14 Samlad bedömning

Resultatet för Skatteverkets åtgärder för att begränsa skattefelet är tillfredsställande. Skatteverket har även vidtagit åtgärder för att minska uppbördsförlusterna. Baserat på detta bedöms resultatet vara tillfredsställande för målen att säkerställa finansieringen av den offentliga sektorn respektive att de eftersträvade skatte- och avgiftsintäkterna ska fastställas på ett för samhället ekonomiskt effektivt sätt.

Resultatet för målet att skatte- och avgiftsintäkterna ska fastställas på ett rättssäkert sätt, presenteras under rubriken Enhetlighet och kvalitet nedan. Resultatet för målet att de fastställs på ett kostnadseffektivt sätt presenteras under rubriken Produktivitet och effektivitet.

Resultatet bedöms vara gott för regeringens mål att Skatteverket ska bidra till ett väl fungerande samhälle för medborgare och näringsliv respektive att skatte- och avgiftsintäkterna ska fastställas på ett sätt som är enkelt för medborgare och företag.

Det bygger på att Skatteverket bedömer att resultatet i förhållande till regeringens mål för

- e-förvaltningen är gott
- åtgärderna för att utveckla folkbokföringsregistret är tillfredsställande
- taxeringsvärdena är av god kvalitet
- bouppteckningar har genomförts med goda resultat i förhållande till uppdraget samt att
- äktenskapsregister och id-kort genomförts i enlighet med instruktionen.

Resultatet bedöms vara gott i förhållande till regeringens mål att Skatteverket ska motverka brottslighet samt att brottslighet inom skatteområdet ska förebyggas och bekämpas.

Bedömningen baseras på att

- Skatteverkets åtgärder bidragit till att förebygga och avslöja ekonomisk brottslighet samt
- åklagare har fått ett bra stöd för ställningstaganden om åtal ska väckas.

För målet att medborgare och företag ska ha förtroende för Skatteverkets verksamhet bedöms resultatet vara gott, baserat på återrapporteringen under denna rubrik.

**Bedömning:** Skatteverket bedömer att vi bidragit till uppfyllandet av målen för utgiftsområdet och verksamhet Skatt. Med utgångspunkt i verksamhetens mål och prestationer bedöms Skatteverkets resultat<sup>3</sup> sammantaget vara gott.

## 2.2 Verksamhetens prestationer

Hanterade volymer ökar för samtliga prestationer utom bouppteckningar. Skatteverkets samlade kostnader<sup>4</sup> 2012 var 7 393 miljoner kronor och 2013 var de 7 464 miljoner kronor. Den totala nedlagda tiden minskade med 2,5 procent. Orsaker till förändringarna beskrivs i respektive verksamhetsavsnitt.

## 2.3 Produktivitet och effektivitet

Bedömningen av den samlade produktiviteten och effektiviteten baseras på bedömningarna av verksamhetens delar. Hänsyn tas till att områdena är olika stora. Således väger exempelvis resultatet för beskattning tyngre i bedömningen.

### 2.3.1 Beskattning

Mått för produktivitet:

- Produktiviten, mätt som antal slutskattebesked och grundbeslut avseende moms och arbetsgivaravgifter per dag, ökade 2013.

Mått för effektivitet:

- Resultatet i förhållande till regeringens mål för skattefelet är tillfredsställande.

<sup>3</sup> Bedömningen avser både resultatets nivå och utveckling.

<sup>4</sup> I Skatteverkets samlade kostnader är följande poster exkluderade: leveranser av stödverksamhet till Kronofogden och Statens servicecenter, den delen av servicekontoren som Försäkringskassan och Pensionsmyndigheten ansvarar för, verksamheten vid SPAR, E-legitimationsnämnden samt tjänsteexporten.

- Åtgärder har vidtagits i enlighet med regeringens mål för uppbördsförlusterna.
- Den operativa tiden har minskat mellan 2012 och 2013.

### Bedömning av resultat för produktivitet och effektivitet.

*Indikatorerna som påverkar produktivitetens och effektivitetens utveckling.*

- Styckkostnaderna per privatperson respektive per företag minskar.
- Kostnaden för att ta in 100 kronor i skatt har varit 45 öre år 2013, vilket är en minskning med 1 öre jämfört med 2012.
- Förbättringar inom verksamheten, IT-investeringar och ökad användning av våra e-tjänster har lett till ökad effektivitet inom våra ärendeflöden.
- Resurser har omfördelats till sådana områden som har störst påverkan på skattefelet.

Indikatorerna pekar i en fördelaktig riktning.

Produktiviteten och effektiviteten bedöms vara tillfredsställande.

Se vidare avsnitt 5.4.

### 2.3.2 Brottsbekämpning

Mått för produktivitet:

- Produktiviteten, mätt som antal avslutade ärenden per dag, har ökat.

Mått för effektivitet:

- Vidtagna åtgärder bedöms ha bidragit till regeringens mål att förebygga och avslöja ekonomisk brottslighet.
- För regeringens mål om stöd till åklagare bedömer Skatteverket att genomförda åtgärder har gett åklagare bra underlag för ställningstaganden om åtal ska väckas.
- Den tid som lags ned för att lösa uppdraget har minskat.

### Bedömning av resultat för produktivitet och effektivitet.

*Indikatorerna som påverkar produktivitetens och effektivitetens utveckling:*

- Inflödet av ärenden minskade och styckkostnaden per ärende ökade.
- Antalet brottsutredningar har varit oförändrat och antalet underrättelserapporter har ökat.

Indikatorerna pekar åt olika håll. Vid värdering av produktivitet och effektivitet gör vi en försiktig bedömning, eftersom underlag för jämförelser om vad som är ett bra resultat behöver utvecklas.

Produktiviteten och effektiviteten bedöms vara tillfredsställande.

Se vidare avsnitt 6.3.

### 2.3.3 Folkbokföring

Mått för produktivitet:

- Produktiviteten mätt som antal avslutade ärenden per dag, har ökat marginellt mellan 2012 och 2013.

Mått för effektivitet:

- Resultatet är tillfredsställande i förhållande till regeringens mål för folkbokföringen.
- Den nedlagda tiden minskade.

### Bedömning av resultat för produktivitet och effektivitet.

*Indikatorerna som påverkar produktivitetens och effektivitetens utveckling:*

- Styckkostnaderna har ökat.
- Förändringar som har bidragit till förbättrad effektivitet har varit ökad e-användning, ökad samverkan med andra myndigheter och ökad kontroll.

Indikatorerna pekar åt olika håll. Vid värdering av produktivitet och effektivitet görs en försiktig bedömning, eftersom någon förväntad nivå inte har fastställts.

Produktiviteten och effektiviteten bedöms vara tillfredsställande.

Se vidare avsnitt 7.3.

### 2.3.4 Fastighetstaxering

Mått för produktivitet:

- Produktiviteten har ökat, mätt som antal beslut per dag.

Mått för effektivitet:

- Skatteverkets åtgärder och verksamhet bedöms ha bidragit till att uppfylla regeringens mål att taxeringsvärdena ska vara ett korrekt underlag för skatteberäkning.
- Resursen som krävs för detta är lägre än vad som krävs vid föregående taxering.

#### Bedömning av resultat för produktivitet och effektivitet.

*Indikatorerna som påverkar produktivitetens och effektivitetens utveckling:*

- Styckkostnaden för ett grundbeslut har minskat jämfört med 2007, då motsvarande taxering genomfördes senast.
- Förändringar som har bidragit till utvecklingen är att en organisation med koncentration på få orter har bidragit till ensade och ändamålsenliga arbetssätt.
- Elektronisk inlämning har också underlättat för fastighetsägarna och bidragit till att taxeringsuppgifterna har blivit rätt från början.

Indikatorerna som påverkar effektivitetens utveckling pekar i fördelaktig riktning.

Produktiviteten och effektiviteten bedöms vara god.

Se vidare avsnitt 8.3.

### 2.3.5 Bouppteckningar

Mått för produktivitet:

- Produktiviteten har ökat, mätt som antal registrerade ärenden per dag.

Mått för effektivitet:

- Vidtagna åtgärder och genomförd verksamhet bedöms ha bidragit till regeringens mål att de formella kraven för bouppteckningar är uppfyllda.

- Resursen som krävs för detta har minskat mätt i nedlagd tid.

#### Bedömning av resultat för produktivitet och effektivitet.

*Indikator som påverkar produktivitetens och effektivitetens utveckling:*

- Styckkostnaden har ökat. Orsaken är engångskostnader för IT-uppdatering. Det gör att det finns en skillnad mellan utvecklingen av områdets kostnader och förändringen av nedlagd tid inom området.

Indikatorn pekar i en ofördelaktig riktning. Resultaten för produktivitet och effektivitet pekar däremot i en fördelaktig riktning. Värderingen av resultatet är en sammanvägning av detta.

Produktiviteten och effektiviteten bedöms vara tillfredsställande.

Se vidare avsnitt 9.3.

### 2.3.6 Äktenskapsregistret

Mått för produktivitet:

- Produktiviteten mätt som antalet registrerade ärenden per dag har ökat.

Mått för effektivitet:

- Uppdraget i instruktionen bedöms ha genomförts med ett tillfredsställande resultat.
- Den nedlagda tiden har minskat.

#### Bedömning av resultat för produktivitet och effektivitet.

*Indikator som påverkar produktivitetens och effektivitetens utveckling:*

- Styckkostnaden inom området har minskat.
- Åtgärder som bidragit till att öka effektiviteten är koncentration av arbetet, löpande kvalitetssäkring och utbildning.

Indikatorerna pekar i fördelaktig riktning.

Produktiviteten och effektiviteten bedöms vara god.

Se vidare avsnitt 10.3.

### 2.3.7 Id-kort

Mått för produktivitet:

- Produktiviteten har ökat mätt som antalet registrerade ärenden per dag.

Mått för effektivitet:

- Uppdraget i instruktionen bedöms ha genomförts med ett tillfredsställande resultat.
- Den nedlagda tiden har minskat.

### Bedömning av resultat för produktivitet och effektivitet.

*Indikatorer som påverkar produktivitetens och effektivitetens utveckling:*

- Styckkostnaden inom området har minskat.
- Åtgärder som bidragit till att öka effektiviteten är koncentration av arbetet, löpande kvalitetssäkring och utbildning.

Indikatorerna pekar i fördelaktig riktning.

Produktiviteten och effektiviteten bedöms vara god.

Se vidare avsnitt 11.3.

### 2.3.8 Samlad bedömning

Produktiviteten, mätt som antal ärenden per dag inom respektive område, har ökat inom samtliga verksamheter.

Bedömningen av effektivitet inom verksamhetens olika områden visar att Skatteverket i huvudsak genomfört regeringens mål med en rimlig resursåtgång. Totalt nedlagd tid har minskat 2,5 procent medan kostnaderna ökade med 1,0 procent.

Några områden bedöms ha en god produktivitet och effektivitet. Flertalet av bedömningarna stannar på nivån tillfredsställande, även om utvecklingen i många delar går i rätt riktning. I flera fall är det avsaknad av tillräckliga underlag för jämförelser av nivån på produktivitet och effektivitet som hindrar en högre bedömning. För id-kortsområdet bedöms effektiviteten vara inte tillfredsställande.

Den samlade bedömningen är att produktivitet och effektivitet är tillfredsställande.

Bedömningen gäller även för regeringens mål att skatter och avgifter ska fastställas kostnadseffektivt.

## 2.4 Enhetlighet och kvalitet

Bedömningen av den samlade enhetligheten och kvaliteten baseras på bedömningarna i verksamhetens delar. Hänsyn tas till att områdena är olika stora. Således väger exempelvis resultatet för beskattning tyngre i bedömningen.

### 2.4.1 Beskattning

Resultatet av 2013 års kartläggning av domstolsprocesser visar att våra handläggare följer Skatteverkets ställningstaganden och att processerna bedrivits rättssäkert och enhetligt. Även den rättsliga kvalitetsuppföljningen visar att våra ärenden är enhetliga och håller hög rättslig kvalitet. Det finns dock förbättringsområden, vilket vi ser på resultatet av den rättsliga kvalitetsuppföljningen som gjordes inom området pensionsgrundande inkomst (PGI). Arbetsätt finns och tillämpas för att säkra och utveckla enhetligheten och kvaliteten inom beskattningen. Våra ställningstaganden får genomslag både internt och externt, vilket bidrar till en enhetlig rättstillämpning. Resultaten är överlag goda med utgångspunkt i balanser och regionala skillnader. Åtgärder vidtas löpande av brister identifierade i genomförda kvalitetsuppföljningar.

Skatteverket bedömer utifrån ovanstående att enhetlighet och kvalitet inom beskattningsområdet sammantaget är god.

Se vidare avsnitt 5.5.4.

### 2.4.2 Brottsbekämpning

Inom brottsbekämpningen finns en genomarbetad struktur för att säkerställa såväl enhetlighet som kvalitet. Denna har utvecklats under 2013 bland annat genom vidareutveckling av handledningar och rutiner samt inom ramen för rättsväsendets informationsförsörjning. Det finns inget i resultatet som indikerar bristande enhetlighet i genomförda utredningar. En prioritering för att öka kvaliteten, som föranletts av verksamhetsuppföljningen, är att balanser har arbetats ned. Det har inneburit att genomströmningstiden för avslutade ärenden har ökat.

Enhetlighet och kvalitet bedöms vara tillfredsställande. Bedömningen baseras på den struktur

som finns för att säkerställa enhetlighet och kvalitet och att inga allvarliga brister framkommit.

Se vidare avsnitt 6.4.

### 2.4.3 Folkbokföring

Det finns inom folkbokföringen en struktur som syftar till att säkerställa enhetlighet och kvalitet, exempelvis i form av rättsliga ställningstaganden och handledningar. Det finns även ett löpande kvalitetsarbete på sektionens nivå. Uppföljningar visar att de rättsliga ställningstagandena följs. Däremot behövs tydligare underlag för att bedöma den interna tillämpningen av arbetssätt för enhetlighet och kvalitet. Brister i denna del kan påverka enhetligheten, även om det för närvarande inte finns något i resultatet som indikerar bristande enhetlighet i fattade beslut.

Enhetlighet och kvalitet bedöms vara tillfredsställande.

Se vidare avsnitt 7.4.

### 2.4.4 Fastighetstaxering

Resultatet från den rättsliga kvalitetsuppföljningen visar att den rättsliga kvaliteten inom området är god, vilket påverkar bedömningen av såväl enhetlighet som kvalitet. Det finns även en strukturerad kvalitetssäkring inom området. Förändringen till en sammanhållen ledning och styrning av verksamheten inom fastighetsområdet och en så kallad rikskoncentration ger bättre förutsättningar för enhetlig rättstillämpning.

Enhetlighet och kvalitet bedöms vara god.

Se vidare avsnitt 8.4.

### 2.4.5 Bouppteckningar

De korta genomströmningstiderna och de låga balanserna visar att uppgifterna i registret är aktuella, vilket ger en indikation om både enhetlighet och kvalitet. Även kvalitetssäkringen bidrar till att ärendena uppfyller kraven för enhetlighet och kvalitet. Koncentrationen av handläggningen på tre orter underlättar rättslig styrning och rättsligt stöd till handläggarna, vilket bidrar till en enhetlig rättstillämpning och en god rättslig kvalitet.

Enhetlighet och kvalitet bedöms vara god.

Se vidare avsnitt 9.4.

### 2.4.6 Äktenskapsregistret

Arbetet bedrivs vid en sektion. Löpande kvalitets-säkring och uppföljning ger förutsättningar för enhetlighet och kvalitet.

Enhetlighet och kvalitet bedöms vara god.

Se vidare avsnitt 10.4.

### 2.4.7 Id-kort

Det finns en struktur för att säkerställa enhetlighet och kvalitet inom området, bland annat i form av rättsliga ställningstaganden och kvalitetssäkring. En förändring som stärkt enhetlighet och kvalitet är att samverkan med andra myndigheter har förstärkts. Det finns inget som tyder på att resultatet i form av korrekt och enhetlig rättstillämpning skulle brista.

Bedömningen baseras på den struktur som finns för att säkerställa enhetlighet och kvalitet och att inga allvarliga brister framkommit.

Enhetlighet och kvalitet bedöms vara tillfredsställande.

Se vidare avsnitt 11.4.

### 2.4.8 Samlad bedömning

Strukturer för enhetlighet och kvalitet finns i hela verksamheten. Det finns inte heller några tydliga tecken på allvarliga brister i förhållande till enhetlighet och kvalitet i de beslut Skatteverket fattar.

Inom några områden finns det även underlag för att arbetssätt och kvalitetssäkring fungerar så bra att den samlade bedömningen blir god. Inom andra områden behöver däremot underlagen från de gemensamma uppföljningarna kring intern tillämpning av arbetssätt för enhetlighet och kvalitet förtydligas. Bedömningarna av enhetlighet och kvalitet stannar inom dessa områden vid tillfredsställande.

Avgörande för bedömningen är att det inom samtliga delar av verksamheten finns en struktur för att säkra enhetlighet och kvalitet samt uppnådda externa resultat. Det har också påverkat bedömningen att bland annat Skatteverkets största verksamhet, beskattning, ligger på nivån god och att avvikelser inom övriga områden inte är sådana att de har en avgörande effekt på det samlade resultatet.

Den samlade bedömningen är att enhetlighet och kvalitet bedöms vara god.

Den samlade bedömningen gäller även för regeringens mål att skatte- och avgiftsintäkterna ska fastställas rättssäkert.

### 3 Förtroendet för Skatteverket

**Mål i regleringsbrev:** ... Medborgare och företag ska ha förtroende för Skatteverkets verksamhet...

**Återrapportering:** Skatteverket ska göra en bedömning av resultatutvecklingen med utgångspunkt i verksamhetens mål och prestationer.

#### 3.1 Bedömning och återrapportering

##### 3.1.1 Förtroende

I detta avsnitt återrapporterar vi målet att medborgare och företag ska ha förtroende för Skatteverkets verksamhet.

Skatteverkets årliga attitydundersökningar<sup>5</sup> visar att en klar majoritet av medborgare och företag har förtroende för Skatteverket. I påståendet ”jag har förtroende för Skatteverkets sätt att sköta sin uppgift” instämde 71 procent av medborgarna, medan sex procent tog avstånd från det. Resultatet är en statistiskt säkerställd förbättring jämfört med 2011 och 2012. Det var i 2013 års undersökning 73 procent av kvinnorna och 69 procent av männen som instämde i påståendet. Skillnaden mellan kvinnor och män är dock inte statistiskt säkerställd. Bland företagen instämde 70 procent i påståendet och sju procent tog avstånd från det, ett resultat som är i stort sett oförändrat jämfört med 2011 och 2012.

Tabell 2: Skatteverkets årliga attitydundersökningar av förtroende

| Jag har förtroende för Skatteverkets sätt att sköta sin uppgift (andelar i procent) | Medborgare |      |      | Företag |      |      |
|---|------------|------|------|---------|------|------|
|   | 2011       | 2012 | 2013 | 2011    | 2012 | 2013 |
| <b>Instämmer (4+5)</b>  | 64         | 65   | 71   | 69      | 68   | 70   |
| - Kvinnor   | 62         | 66   | 73   |         |      |      |
| - Män   | 65         | 63   | 69   |         |      |      |
| <b>Varken eller (3)</b>   | 28         | 26   | 23   | 24      | 24   | 24   |
| - Kvinnor   | 29         | 26   | 22   |         |      |      |
| - Män   | 26         | 26   | 24   |         |      |      |
| <b>Instämmer ej (1+2)</b>   | 9          | 10   | 6    | 7       | 7    | 7    |
| - Kvinnor   | 8          | 8    | 5    |         |      |      |
| - Män   | 9          | 11   | 8    |         |      |      |
| <b>Medelvärde</b>   | 3,82       | 3,81 | 3,99 | 3,90    | 3,84 | 3,88 |
| - Kvinnor   | 3,83       | 3,86 | 4,06 |         |      |      |
| - Män   | 3,82       | 3,76 | 3,92 |         |      |      |

Källa: Skatteverkets årliga attitydundersökningar

Undersökningar som inte Skatteverket tagit initiativ till visar genomgående att Skatteverket hör till de

myndigheter som flest medborgare och företag har förtroende för:

- I Medieakademiens förtroendebarmeter<sup>6</sup>, som 2013 baserades på 1 220 nätenkäter, svarade 53 procent av dem som hade en åsikt att de har ganska stort eller mycket stort förtroende för Skatteverket. I undersökningarna 2011 och 2012 hade 57 respektive 54 procent förtroende för Skatteverket. Förtroendenivån är betydligt lägre än i Skatteverkets egen undersökning, men Skatteverket fick ändå det åttonde högsta förtroendet av de 60 samhällsinstitutioner, företag, massmedier och myndigheter som undersökningen omfattade.
- I TNS Sifos anseendemätning av 26 svenska myndigheter<sup>7</sup> blev Skatteverket en av de tre högst rankade. Anseendemätningen baserades på 5 306 svar från en online-panel med ett representativt urval av boende i Sverige i åldrarna 18–75 år.
- I Företagarnas myndighetsranking<sup>8</sup> fick Skatteverket det näst högsta betyget av elva myndigheter, med ett betygssnitt på 3,7. Undersökningen baserades på drygt 4 000 telefonintervjuer med företagare med 1–49 anställda där de svarande gav myndigheter betyg på skalan 1–5. Företagarna genomförde ingen myndighetsranking 2011 eller 2012. År 2010 fick Skatteverket betyget 3,6.

<sup>6</sup> <http://medieakademien.se/sv/Arkiv/Fortroendebarmetern/>

<sup>7</sup> [http://news.cision.com/se/tns-sifo/r/konsumentverket-toppar-tns-sifos-anseendematning-av-svenska-myndigheter\\_c9436924](http://news.cision.com/se/tns-sifo/r/konsumentverket-toppar-tns-sifos-anseendematning-av-svenska-myndigheter_c9436924)

<sup>8</sup> [www.foretagarna.se/Global/Opinion/Rapporter/Myndighetsrankingen\\_2013.pdf](http://www.foretagarna.se/Global/Opinion/Rapporter/Myndighetsrankingen_2013.pdf)

<sup>5</sup> För mer info se avsnitt 1.5.7 Enkätvar, avsnitt 17 Statistiksammanställning och avsnitt Enkätvar från medborgare och företag.

## Bemötande

Såväl forskning som Skatteverkets attitydundersökningar visar en samvariation mellan förtroende och en mängd andra frågor i undersökningen, vilket pekar på hur viktigt det är för Skatteverket att se till att verksamheten sköts i olika avseenden. En viktig del i detta är att medborgare och företag upplever bemötande och attityd från myndigheten på ett positivt sätt. Detta gäller vid besöket på servicekontoret, när man ringer till Skatteverket eller i en kontrollsituation. Ett bra bemötande skapar förutsättningar för att lösa frågor och situationer på ett effektivt sätt och det är också en mycket viktig faktor när det gäller uppfattad rättvisa.

I Skatteverkets årliga attitydundersökningar ingår påståendet ”bemötandet från Skatteverkets tjänstemän är bra”. Tidigare år har detta besvarats på en femgradig skala, men i 2013 års undersökningar besvarades påståendet med ett ”ja” eller ”nej”. Sättet att svara skapar ett brott i tidserien, och Skatteverket har därför inte genomfört några statistiska tester. Resultatet i medborgarundersökningen ger dock en indikation på att andelen som är nöjda med bemötandet har ökat eftersom andelen som svarade ”ja” (94 procent) är större än tidigare års ”instämmer” och ”varken eller” tillsammans (93 procent).

Det var 94 procent av medborgarna och 95 procent av företagen som svarade att de var nöjda med bemötandet. Uppdelat på kön var det 97 procent av kvinnorna och 92 procent av männen som var nöjda. Underlaget bakom dessa siffror är dock begränsat. Skillnaden mellan kvinnor och män är inte statistiskt säkerställt.

Tabell 3: Skatteverkets årliga attitydundersökningar av bemötande

| Bemötandet från Skatteverkets tjänstemän är bra (andelar i procent) | Medborgare |      |      | Företag |      |      |
|---|------------|------|------|---------|------|------|
|   | 2011       | 2012 | 2013 | 2011    | 2012 | 2013 |
| <b>Instämmer (4+5)</b>  | 76         | 73   |      | 80      | 76   |      |
| - Kvinnor   | 80         | 76   |      |         |      |      |
| - Män   | 73         | 70   |      |         |      |      |
| <b>Varken eller (3)</b>   | 15         | 20   |      | 15      | 19   |      |
| - Kvinnor   | 15         | 18   |      |         |      |      |
| - Män   | 15         | 21   |      |         |      |      |
| <b>Instämmer ej (1+2)</b>   | 9          | 8    |      | 5       | 5    |      |
| - Kvinnor   | 5          | 6    |      |         |      |      |
| - Män   | 12         | 9    |      |         |      |      |
| <b>Ja</b>   |            |      | 94   |         |      | 95   |
| - Kvinnor   |            |      | 97   |         |      |      |
| - Män   |            |      | 92   |         |      |      |
| <b>Nej</b>  |            |      | 6    |         |      | 5    |
| - Kvinnor   |            |      | 3    |         |      |      |
| - Män   |            |      | 8    |         |      |      |
| <b>Antal svarande<sup>9</sup></b>                                   | 155        | 179  | 145  | 483     | 436  | 368  |
| - Kvinnor   | 75         | 93   | 61   |         |      |      |
| - Män   | 80         | 86   | 84   |         |      |      |

Källa: Skatteverkets årliga attitydundersökningar  
Bas: De som haft kontakt med Skatteverket via telefon, brev, e-post eller personligt möte under de senaste 12 månaderna

I Svenskt kvalitetsindex (SKI) årliga mätning av kundnöjdhet presenteras betyg av myndigheter på en 0–100-skala. SKI beskriver skalan så här: ”Generellt sett har branscher och företag som erhåller betyg under 60 i kundnöjdhet stora svårigheter att motivera sina kunder att stanna kvar hos sig, medan betyg över 75 pekar på en stark relation mellan företag och kund.”

Skatteverket har fått betyget 67 från privatpersoner i varje mätning sedan 2010. Genomsnittsbetyget 2013 var 63,5 för alla undersökta myndigheter. Undersökningen är baserad på ett urval av individer i åldersintervallet 18–79 år, och 2013 års undersökning byggde på 5 850 intervjuer. De som bedömt Skatteverket har under de senaste 12 månaderna haft direktkontakt eller på annat sätt egen erfarenhet av oss.

**Bedömning:** Medborgare och företag har ett högt förtroende för Skatteverket i jämförelse med andra myndigheter. Utvecklingen för området åren 2011–2013 är positiv för medborgarna men i stort sett oförändrad avseende företagen, sett till utvecklingen av förtroendet och nöjdheten med bemötandet i Skatteverkets årliga attitydundersökningar. Resultatet<sup>10</sup> i förhållande till målet i regleringsbrevet bedöms sammantaget vara gott.

<sup>9</sup> Inkluderar även de som svarat att de inte har någon uppfattning i frågan, vilka varierar mellan 0 och 10 procent. Se avsnitt 18 Statistiksammansättning för detaljerad info.

<sup>10</sup> Bedömningen avser både resultatets nivå och utveckling.



## 4 E-förvaltning inom Skatteverket

Av ”Med medborgaren i centrum - Regeringens strategi för en samverkande statsförvaltning” (N2012.37) framgår att målet med e-förvaltning är att det ska vara så enkelt som möjligt för så många som möjligt att utöva sina rättigheter och fullgöra sina skyldigheter samt ta del av förvaltningens service. Skatteverket har haft ett antal uppdrag inom området under 2013. Vi anser även att Skatteverkets arbete är ett viktigt område och väljer därför att redovisa det i detta avsnitt.

### 4.1 E-tjänster

Elektronisk hantering och rätt utformade e-tjänster ska underlätta för såväl medborgare och företag som för Skatteverket. När uppgifter hanteras elektroniskt minskar risken för fel, vilket leder till ökad kvalitet, säkerhet och produktivitet. För att nå full effekt krävs dock att e-tjänsterna är interaktiva och att till exempel deklarationen innehåller många förifyllda uppgifter.

Skatteverket har under 2013 lanserat ett antal nyheter inom området. Under året har bland annat

- en ny e-tjänst för punktskattedeklaration lanserats för ett antal<sup>11</sup> av punktskatterna
- möjligheten att välja bort pappersutskicket av inkomstdeklaration 2014 erbjudits; Skatteverket skickar därmed endast ut deklarationerna via e-vägen till dem som väljer detta.

Under 2013 blev det också möjligt att se sitt slutskattebesked i Skatteverkets app.

Allt fler medborgare och företag använder Skatteverkets e-tjänster. Det visar bland annat ökningen av antalet underskrifter med e-legitimation. Skatteverket har under 2013 arbetat vidare med möjligheten att växla mellan olika e-tjänster utan att ny inloggning krävs (så kallad Single Sign On). Totalt kan man nu nå 14 av Skatteverkets e-tjänster genom en enda inloggning. Inloggningssättet har under 2013 även införts över myndighetsgränser. Via Verksam.se och Mina meddelanden kommer man nu åt både Skatteverkets och Bolagsverkets e-tjänster med en enda inloggning. Detta är en anledning till att

ökningen av underskrifter är större än ökningen av inloggningsar.

Tabell 4: Antal e-tjänster, inloggningsar och underskrifter med e-legitimation

|   | 2011       | 2012       | 2013       |
|---|------------|------------|------------|
| Antal e-tjänster  | 27         | 38         | 39 1)      |
| Totalt antal inloggningsar med e-legitimation (legitimeringsar) | 15 440 002 | 15 752 109 | 15 729 758 |
| Totalt antal underskrifter med e-legitimation 2)                | 10 030 148 | 11 804 712 | 14 192 460 |

Källa: Skatteverket och statistik från e-legitimationsutfärdarna

Not 1) Jämfört med föregående år har en ny e-tjänst för punktskattedeklaration lagts till.

Not 2) I den tryckta layoutade versionen av årsredovisning 2012 förekom ett tryckfel avseende 2011 års uppgift. Rätt uppgift (10 030 148) återfinns i denna tabell.

Även inom folkbokföringsområdet ökar användningen av e-tjänster. År 2013 gjordes 17 procent av flyttanmälningarna elektroniskt mot 14 procent föregående år. Vidare skrivs nu 35 procent av samtliga personbevis ut på personens egen skrivare efter användning av e-tjänsten. Detta motsvarar en ökning med sex procentenheter jämfört med föregående år.

#### 4.1.1 Inkomstdeklaration

Under 2013 använde över 175 000 personer Skatteverkets app för att deklarerar, och totalt lämnades över fem miljoner deklarationer elektroniskt.

Tabell 5: Andel inkomstdeklarationer som lämnades elektroniskt

|   | 2011 | 2012 | 2013 |
|---|------|------|------|
| Privatpersoner utan näringsverksamhet som lämnade sin inkomstdeklaration elektroniskt | 72 % | 75 % | 77 % |
| Privatpersoner med näringsverksamhet som lämnade sin inkomstdeklaration elektroniskt  | 15 % | 19 % | 22 % |

Källa: Guppi

Skatteverkets målsättning för 2013 var att minst 80 procent av privatpersoner utan näringsverksamhet och 25 procent av privatpersoner med näringsverksamhet skulle lämna sina inkomstdeklarationer elektroniskt.

Andelen privatpersoner med näringsverksamhet som lämnade elektronisk inkomstdeklaration fortsatte att öka under 2013. Totalt sett var dock e-användningen för enskilda näringsidkare fortsatt låg. Även för privatpersoner utan näringsverksam-

<sup>11</sup> Alkoholskatt, tobaksskatt, svavelskatt, energi- och koldioxidskatt

het ökade andelen, men Skatteverket nådde inte de önskade nivåerna.

Användandet av elektronisk inkomstdeklaration är något mer frekvent bland kvinnor än män. När det gäller kvinnors och mäns användning av den elektroniska inkomstdeklarationen är det värt att notera att det finns skillnader i vilken metod man väljer för inloggning. Kvinnor väljer i större utsträckning än män telefon och sms, medan män i större utsträckning än kvinnor använder e-legitimation och Mobilt bank-id.

Tabell 6: Fördelning av inkomstdeklaration på kön 2013

|         | Totalt | e-ink  |
|---------|--------|--------|
| Män     | 49,9 % | 47,6 % |
| Kvinnor | 50,1 % | 52,4 % |
| Totalt  | 100 %  | 100 %  |

Källa: Statistik från elektroniska inkomstdeklarationen

#### 4.1.2 Preliminär inkomstdeklaration

I slutet av 2012 öppnades en möjlighet att lämna den preliminära inkomstdeklarationen elektroniskt. Under 2013 lämnades 52 637 preliminära inkomstdeklarationer elektroniskt, att jämföras med 200 701 inkomna blanketter som skannats från papper.

#### 4.1.3 Moms- och arbetsgivardeklaration

Även moms- och arbetsgivardeklarationer kan lämnas elektroniskt. Under 2013 fortsatte den positiva trenden med en ökning på åtta procentenheter. Det kan noteras att cirka två tredjedelar av de elektroniska deklARATIONERNA lämnas av deklARATIONSOmbud.

Tabell 7: Andel företag som lämnade skattedeklaration elektroniskt

|         | 2011 | 2012 | 2013 |
|---------|------|------|------|
| Företag | 60 % | 67 % | 75 % |

Källa: Guppi

#### 4.1.4 Skatte- och avgiftsanmälan

Skatteverket eftersträvar att öka e-användningen även vid företags nyregistreringar och ändringsanmälningar. Detta sker på den myndighetsgemensamma företagarsajten Verksam.se. Syftet är att underlätta för företagen och effektivisera vår egen verksamhet. Under 2013 fortsatte den positiva utvecklingen av andelen elektroniska nyregistreringar även om Skatteverket inte nådde det interna målet på 40 procent.

Tabell 8: Elektroniska nyregistreringar av företag

|                        | 2011 | 2012 | 2013 |
|------------------------|------|------|------|
| Andel nyregistreringar | 26 % | 28 % | 33 % |

Källa: Guppi

## 4.2 Myndighetssamverkan

Skatteverket deltar aktivt i de initiativ som E-delegationen initierar. Exempel är Mina meddelanden och Effektivare informationsförsörjning. Skatteverket deltar även i annan samverkan, som myndighetssamarbetet Starta och driva företag.

### 4.2.1 Mina meddelanden

Mina meddelanden är en av E-delegationen prioriterad förvaltningsgemensam tjänst där Skatteverket är färdledande myndighet och ansvarar för utvecklingen. Mina meddelanden ska göra det möjligt för dem som tillhandahåller elektroniska postbefordringstjänster och brevlådor att ansluta till Mina meddelanden.

I oktober 2013 beslutade regeringen att även kommuner ska kunna ansluta sig till Mina meddelanden. I slutet av 2012 beslutades att samtliga delegationens myndigheter skulle ta fram en plan för anslutning till Mina meddelanden. Skatteverket har administrerat planen och den redovisades på delegationens möte i mars 2013. Att det finns en gemensam plan är ett stort steg framåt eftersom det krävs viss volym av elektroniska meddelanden för att medborgare och företag ska välja e-vägen i stället för den traditionella pappersvägen.

### 4.2.2 Effektivare informationsförsörjning

Skatteverket deltar i E-delegationsprojektet Effektivare informationsförsörjning. En sammansatt basjänst ska tas fram åt kommunernas socialnämnder för att möjliggöra informationsinhämtning från olika myndigheter.

Det är främst kommunerna som tjänar på informationstjänsten eftersom den minskar handläggningstiden för biståndsärenden och ökar rätts säkerheten, vilket bör leda till färre felaktiga utbetalningar. För Skatteverket blir effekten att antalet samtal från kommunernas biståndshandläggare till Skatteupplysningen minskar.

### 4.2.3 Starta och driva företag

Under 2013 har myndighetssamarbetet Starta och driva företag fortsatt och utvecklats. I samarbetet, som består av sju myndigheter, ingår numera även Patent- och registreringsverket.

Under året har

- Verksamt.se uppdaterats med ett nytt användarvänligt utseende och dessutom har möjligheten att ta del av Verksamt.se via mobila enheter, så kallad responsiv design, förbättrats
- arbetet med att enligt ett uppdrag från regeringen göra information tillgänglig för tredje part, så kallad öppen data, påbörjats.

## 4.3 Särskilda uppdrag

Under 2013 har Skatteverket arbetat med och även redovisat ett antal särskilda uppdrag som Skatteverket har fått i regleringsbrevet eller på annat sätt.

### 4.3.1 Tillhandahålla redovisningssystem

Skatteverket fick i regleringsbrevet för 2013 i uppdrag att genomföra en förstudie för att undersöka möjligheten att på vår webbplats tillhandahålla ett enkelt redovisningssystem som förenklar överföringen av data och elektronisk kommunikation för de minsta företagen.

Förstudiens slutsats är att den bästa lösningen är att låta marknaden själv utveckla bokföringsprogrammen. Anledningarna till detta är att

- det inte finns någon brist på bra bokföringsprogram och att det inte är en kostnadsfråga att man inte bokför, snarare en kunskapsfråga
- Skatteverket har en dialog med programvaruföretagen för att se till att redovisning och deklaration kan integreras i billiga och enkla program.

Skatteverket fortsätter sitt arbete inom området genom att öka informationen om vikten av god bokföring samt genom att hjälpa till att öka den praktiska kunskapen om bokföring. Vidare fortsätter Skatteverket att utreda förutsättningarna att, från Skatteverket.se eller Verksamt.se, länka till de bokföringsprogram som uppfyller av oss uppställda krav.

På detta sätt effektiviserar Skatteverket verksamheten samtidigt som vi underlättar för målgruppen att fullgöra sina skyldigheter genom att vi skapar bättre förutsättningar att lämna rätt uppgifter.

### 4.3.2 Integrering bokföring – skatteredovisning

Under 2013 har Skatteverket, i enlighet med uppdrag i regleringsbrevet, genomfört en förstudie för att undersöka möjligheten att utveckla ett system för ett effektivt uppgiftslämnande mellan ett företags dator och Skatteverkets IT-system.

I förstudierapporten konstaterar Skatteverket att företagen lämnar en stor mängd uppgifter till myndigheterna. En stor del av uppgifterna lämnas till Skatteverket, och även om huvuddelen av dessa redan i dag lämnas genom olika former av filöverföring och e-tjänster så är Skatteverket övertygat om att detta går att utveckla vidare, både för att ytterligare förenkla för företagen och för att förbättra kvaliteten på de uppgifter som kommer in till myndigheten.

Skatteverket anser att uppgiftslämnandet måste anpassas till olika företags behov och förutsättningar. Det är stora skillnader i mängden uppgifter ett företag lämnar, i vilken omfattning man använder sig av bokförings- och redovisningshjälp och i vilken mån man har datoriserat sina redovisningssystem.

I förstudierapporten lämnas ett antal förslag till åtgärder som Skatteverket arbetar vidare med.

### 4.3.3 E-förvaltning inom området privatpersoner

Nu är det drygt ett år kvar av Skatteverkets regeringsuppdrag som utvecklingsmyndighet för privatpersoner. Uppdraget har kommit långt med att kartlägga behov inom valda områden. Under 2013 har fokus varit på familjers servicebehov och att underlätta för efterlevande och icke EU-medborgare vid studier eller arbete i Sverige. Det har generellt visat sig att behovet av en vägledning eller guide är stort i många livssituationer, och vi arbetar nu med en vägledning för efterlevande. Området privatpersoner är mycket omfattande, och identifierade behov är ofta inom verksamheter utanför Skatteverket. Det är därför viktigt att identifiera rätt samarbetsformer avseende mandat, finansiering och laghinder för att realisera lösningar som underlättar för privatpersoner.

Skatteverket har fortsatt att ta tillvara teknikens möjligheter för uppgiftslämnande och kommunikation såväl i egen regi som i samverkan med andra. Detta har medfört att allt fler privatpersoner och företag använder Skatteverkets e-tjänster. Det visar bland annat ökningen av underskrifter med e-legitimation.

## 5 Beskattning

Enligt **Skatteverkets instruktion** ansvarar Skatteverket för frågor om skatter, socialavgifter, borgenärsuppgifter m.m. enligt lagen (2007:324) om Skatteverkets hantering av borgenärsuppgifter.

**Mål i regleringsbrev:** Skatter och avgifter ska fastställas så att skillnaden mellan de fastställda och de teoretiskt riktiga beloppen (skattefelet) blir så liten som möjligt. Skillnaden mellan fastställda belopp och betalda belopp (uppbördsförlusterna) ska minimeras.

**Återrapporering:** Skatteverket ska beskriva de åtgärder som vidtagits för att minska skattefelet och uppbördsförlusterna. En bedömning ska göras av hur åtgärderna bidragit till att minska skattefelet. Uppbördsförlusternas utveckling ska beskrivas.

### 5.1 Inledning

Beskattningsverksamhetens huvudsakliga aktiviteter är förebyggande åtgärder, löpande ärendehantering och kontroll. Vi arbetar på flera sätt för att minska skattefelet och uppbördsförlusten. Problem och risker identifieras och resurser koncentreras därefter till områden med hög risk. Interna mål finns bland annat för förebyggande åtgärder, produktivitet och kontrollverksamhet.

I avsnittet för beskattning har vi främst valt att redovisa våra prestationer inkomstskatt, moms och arbetsgivaravgifter eftersom dessa skatter och avgifter är den största ärendevolymen att hantera.

Inom beskattningsområdet ingår även hantering av punktskatter och beskattning av trängsel- och fordonsskatt. Utöver dessa skatter ingår också arbetsmoment som företagsregistrering och processföring. I avsnittet för beskattning kommenteras dessa skatter och arbetsmoment endast i mindre omfattning, alternativt redovisas de endast som statistik.

### 5.2 Bedömning och återrapporering

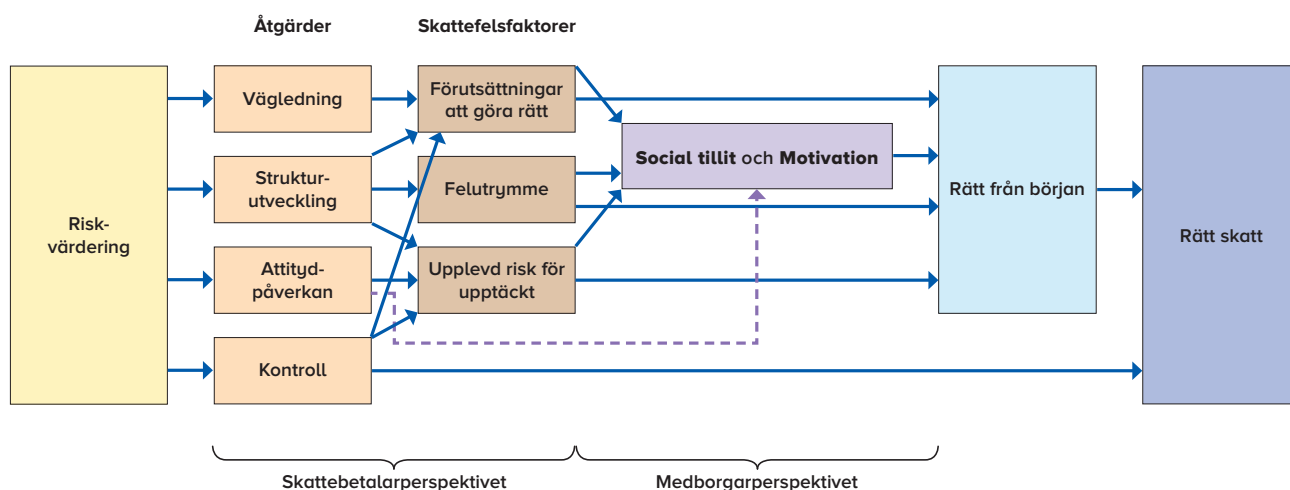
#### 5.2.1 Skattefelet

I följande avsnitt ges, i enlighet med regleringsbrevets återrapporeringskrav, en samlad redogörelse för de åtgärder som Skatteverket vidtagit under 2013 med särskilt fokus på att minska skattefelet. Redogörelsen är upplagd så att det också framgår hur Skatteverket bedömer att åtgärderna påverkar skattefelet. Skatteverket bedömer att många av åtgärderna under 2013 även kommer att påverka skattefelet i framtiden.

#### Skattefelsmodellen

För att kunna beskriva och analysera hur Skatteverket påverkar skattefelet tänker vi oss att skattefelet bestäms av fem skattefelsfaktorer. Vissa av dessa faktorer har Skatteverket större möjligheter att påverka och andra påverkas framför allt av förhållanden utanför Skatteverket.

Figur: Skattefelsmodellen



De fem skattefelsfaktorerna är

- förutsättningar att göra rätt
- felutrymme
- upplevd risk för upptäckt
- social tillit
- motivation.

De tre första faktorerna speglar den enskildes vilja och förmåga att medverka i egenskap av skattebetalare (skattebetalarperspektivet). Skattebetalarens förutsättningar att göra rätt påverkas både av komplexiteten i regelverket och av det stöd skattebetalarna får för att hantera den. Genom att tillhandahålla information, vägledning och enkla system för uppgiftslämnande kan Skatteverket underlätta för skattebetalarna.

Med felutrymme avses det tekniska utrymme som finns att redovisa fel skatt. Det styrs av hur mycket information Skatteverket har från andra än skattebetalaren själv, så att underlag för beskattning kan förifyllas i deklarationerna. Felutrymmet bestäms av lagar och regler, som Skatteverket kan bidra till att få till stånd.

Med upplevd risk för upptäckt avses skattebetalarens uppfattning om Skatteverkets förmåga att upptäcka de fel som görs och om konsekvenserna av upptäckt för den enskilde. Flera typer av åtgärder påverkar den upplevda upptäcktsrisken, bland annat Skatteverkets genomförda kontroller och de informationsinsatser som bidrar till att kontrollerna blir kända. Även tillgången till kontrolluppgifter samt kraven på kassaregister och personalliggare bidrar till att öka den upplevda upptäcktsrisken.

De tre första faktorerna har Skatteverket en förhållandevis stor påverkan på. De två sista faktorerna – social tillit och motivation – speglar den enskildes tillit till samhällets institutioner i vid mening och vilja att bidra till finansieringen av de offentliga verksamheterna i samhället (medborgarperspektivet). Båda dessa faktorer påverkas av många fenomen utanför Skatteverkets kontroll såsom kvaliteten i samhällets olika institutioner (offentliga och privata), allmänna normer i samhället, skattereglernas utformning och hur skatteintäkterna används. I viss mån påverkas de emellertid också av hur väl Skatteverket sköter sina uppgifter både när det gäller att underlätta för den enskilde att göra rätt och när det gäller att säkerställa att alla betalar rätt skatt. Även andra åtgärder som vidtas för att öka förtroendet för

Skatteverket bidrar till skattefelsmålet genom skattefelsfaktorn social tillit.

Planeringen av verksamheten i syfte att minimera skattefelet utgår från olika typer av riskanalyser. Utgångspunkten är att resurserna ska koncentreras till de områden där risken för skattefel är störst. Valet av åtgärder bestäms av riskernas karaktär. I figuren ovan illustreras Skatteverkets möjligheter att hantera riskerna och minimera skattefelet genom fyra typer av åtgärder som Skatteverket förfogar över och som påverkar de olika skattefelsfaktorerna på olika sätt:

- vägledning
- strukturutveckling
- kontroll
- attitydpåverkan.

### Skatteverkets åtgärder med tydligt fokus på skattefelsmålet

För att Skatteverkets ambitioner att begränsa skattefelet ska nå så långt som möjligt måste vissa grundläggande funktioner i myndigheten hålla hög kvalitet. Det handlar till exempel om

- kvaliteten i våra register
- att den löpande ärendehanteringens bedrivs på ett effektivt och bra sätt
- att IT-systemen fungerar väl
- kvaliteten i den grundläggande processen för att fastställa skatter.

Den delen av verksamheten ger en grund för insatserna mot skattefelet men omfattas inte av redogörelsen i detta avsnitt. Fokus här ligger på åtgärder som vidtagits med särskilt fokus på skattefelsmålet. Tillsammans svarar de för större delen av den tid som lagts på beskattningsområdet i Skatteverket som helhet<sup>12</sup>. Nedan följer en kortfattad redovisning av dessa åtgärder utifrån skattefelsmodellens fyra åtgärder: vägledning, strukturutveckling, kontroll och attitydpåverkan.<sup>13</sup>

<sup>12</sup> Med verksamheten inom beskattningsområdet som helhet avses all operativ verksamhet som hänförs till verksamhetsområde beskattning, både i regionerna och inom huvudkontoret.

<sup>13</sup> I Skatteverkets tidredovisningssystem finns inte någon särskild kod för aktiviteter med särskilt fokus på skattefelsmålet och inte heller för de fyra kategorier av åtgärder som används i redogörelsen här. Uppgifterna om omfattningen av dessa aktiviteter avser därför bara att ge en ungefärlig bild av tidens fördelning inom området.

### Vägledning

Vägledande insatser av olika slag har svarat för en betydande del av den tid som lagts på aktiviteter med särskilt fokus på skattefelsesmålet. Genom olika insatser, där medborgare och företag bemöts på ett bra sätt och får bra service, förbättras såväl skattebetalarnas förutsättningar som deras motivation att göra rätt. Hit hör stora delar av verksamheten inom Skatteupplysningen och servicekontoren.

Under 2013 har Skatteverket prioriterat informationsinsatser till s.k. budbärare (konsulter och organisationer) framför möten med enskilda företag. Syftet har varit att nå så många som möjligt med samma resurs. I förebyggande syfte har även information till nya företag prioriterats. Mer långsiktiga insatser för att bygga och utveckla långsiktigt samarbete med omgivande aktörer har också prioriterats på flera nivåer.

På nationell nivå har Skatteverket bedrivit omfattande branschsamverkan inom flera sektorer. Vidare bedrivs långsiktig samverkan i form av fördjupad dialog med de största koncernerna, som genom samverkan får möjlighet att förbättra sin interna kontroll, säkra sina skatteflöden och minska osäkerheten i olika skattefrågor.

Skatteverket har också lagt resurser på samverkan med skatteförvaltningar i andra länder i syfte att motverka det internationella skatteundrandragandet. (För mer information om samverkan se avsnitt 12.2.1.)

Genom insatsen Förebyggande ekonomisk brottslighet etableras samarbete med upphandlare av tjänster så att det blir lätt att identifiera och anlita företag som är seriösa och därmed motverka och försvåra svartarbete och oseriöst företagande. Både antalet pågående samverkansavtal och större samarbetsprojekt har ökat under året. Samarbetsprojekten gör det möjligt för oss att nå längre ned i entreprenörskedjorna med vår information och få en mer omfattande leverantörskontroll.

Även insatser mot olika former av skatteupplägg har bidragit till att öka skattebetalarnas förutsättningar att göra rätt. Syftet är att tydliggöra oklarheter i lagstiftningen och motverka arrangemang som strider mot den.

### Strukturutveckling

Under året har ett antal strukturutvecklingsåtgärder prioriterats i syfte att minimera skattefelet på sikt. Även om de svarar för en relativt liten andel av den

tid som lagts på aktiviteterna med särskilt fokus på skattefelsesmålet förväntas de ge viktiga bidrag till skattefelsesmålet på sikt. Det handlar bland annat om att bygga och utveckla system som underlättar för skattebetalarna att göra rätt och ökar den upplevda upptäcktsrisken. En ny e-tjänst för punktskatter har exempelvis tagits i bruk. Vidare utvecklas en ny plattform för intag av kontrolluppgifter, som ska underlätta för företagen. Arbetet pågår också med ett system för automatiskt, internationellt informationsutbyte om inkomst och kapital. Dessa insatser förväntas förbättra skattebetalarnas förutsättningar att göra rätt och öka den upplevda risken för upptäckt.

Inom det rättsliga området har Skatteverket arbetat för regeländringar som syftar till att minska felutrymmet och förbättra skattebetalarnas förutsättningar att göra rätt. Det handlar främst om förenklade regler för bland annat handelsbolag, förenklade kvittningsregler inom kapital, höjd gräns för avdrag för förvaltningsutgifter samt arbete inom OECD för att undanröja element i skattereglerna som utnyttjas av internationella koncerner för att undgå beskattning.

### Kontroll

De kontrollåtgärder som omfattas av redogörelsen i detta avsnitt svarar för huvuddelen av den tid som lagts på aktiviteterna med särskilt fokus på skattefelsesmålet. Planeringen och utformningen av kontrollåtgärderna utgår från ett omfattande riskanalysarbete. Det följs sedan av ett systematiskt arbete för att få fram träffsäkra urval för granskning och kontroll.

Spännvidden i kontrollverksamheten är stor. I den ena änden finns insatser riktade mot särskilda skatteslag som inkomstskatt, arbetsgivaravgifter, moms och punktskatter. Här består stora delar av arbetet av enklare former av kontroll i maskinella urval.

I den andra änden finns ett antal insatser mot olika former av avancerat skattefusk och annat skatteundrandragande inriktade på olika företeelser eller aktörer. Genom bland andra insatserna Gränsöverskridande handel och Grov ekonomisk brottslighet har Skatteverket fortsatt att fokusera på avancerat skattefusk. Särskilt fokus har legat på svenska aktörer som via utländska företag försöker dölja anställningsförhållanden och transaktioner. Vi har prioriterat punktskattepliktiga varor. En del av kontrollen av avancerat skattefusk sker inom ramen

för den myndighetsgemensamma mobiliseringen mot grov organiserad brottslighet. Genom insatsen Utlandstransaktioner har vi fortsatt genomföra kontroller för att hitta inkomster som gömts i utlandet. Genom nära samarbete och via informationsutbyte med flera länder får Skatteverket in uppgifter och kan spåra tillgångar som har flyttats utomlands men ska beskattas i Sverige.

Genom insatserna Kontanthandel, Oredovisade intäkter och Nya aktörer har vi fokuserat på skatteundandragande bland aktörer som i hög grad påverkas av upplevd upptäcktsrisk. För att komma tillrätta med oredovisade inkomster och svart arbete har vi fokuserat på branscher med stor andel kontanthantering. Enligt en utvärdering av kravet på kassaregister<sup>14</sup>, som Skatteverket publicerat under året, har reformen gett tydliga effekter i form av minskat skatteundandragande. Kravet på kassaregister kombineras med synliga kontrollinsatser från Skatteverket.

Under 2013 har kontrollverksamheten i kontanthandeln, både kassaregister och personalliggare, fortsatt att ha en hög prioritet. Samtidigt har tyngdpunkten förskjutits från tillsynsbesök till fördjupade kontroller, i syfte att motverka illojal konkurrens. Det totala antalet besök har därför minskat jämfört med 2012 (se vidare avsnitt 5.3.2 Kontroll).

Däremellan finns insatser inriktade på att åtgärda fel som företag gör av försumlighet och för att tillfälle ges. Syftet är att förhindra att felen övergår till mer systematiskt skatteundandragande.

Exempel på insatser är arbetet inom Företagsinsatsen där vi under 2013 fortsatt utveckla ett arbetssätt inriktat på hela företaget snarare än enskilda skatteslag, eftersom vi bedömer att detta är effektivare och ökar våra möjligheter att förebygga framtida fel.

Även kontroller mot företag som utför rot- och rutarbete samt kontroller i samband med registrering av nya företag är inriktade på att förhindra att småfel och fusk utvecklas till mer systematiskt skatteundandragande.

Inom kontrollverksamheten har Skatteverket också arbetat mycket för att samla och bygga ny kompetens, utveckla metoder och utbyta erfarenheter.

Det handlar i hög grad om att ligga tekniskt, rättsligt och finansiellt före när nya metoder för skatteundandragande utvecklas.

Den direkta effekten av kontrollåtgärderna är att skattefelet reduceras genom omprövningar. Därutöver bedömer Skatteverket att kontrollverksamheten, tillsammans med olika kommunikativa insatser, har bidragit till att öka den upplevda upptäcktsrisken och höjt medborgarnas motivation att göra rätt. I många delar av kontrollverksamheten försöker vi också utföra kontrollen så att den ger vägledning som förebygger och gör det lättare att göra rätt från början.

### Attitydpåverkan

De attitydpåverkande åtgärderna med tydligt fokus på att minimera skattefelet svarar liksom struktur- och utvecklingsåtgärderna för en relativt liten andel av den tid som lagts på aktiviteterna med särskilt fokus på skattefelsmålet. De har dock ändå en väsentlig roll att fylla. Inte minst i kombination med andra åtgärder bidrar medarbetet till att de åtgärder som vidtas i syfte att minska skattefelet ger så stor effekt som möjligt.

Flera av insatserna har aktiva mediestrategier för att påverka skattebetalarnas motivation att göra rätt och för att öka den upplevda risken för upptäckt. Det har till exempel handlat om att synliggöra delar av vår utredningsverksamhet, såsom i arbetet med utlandstransaktioner. Den mediala uppmärksamhet som uppnåtts kring det internationella informationsutbytet bedöms ha bidragit till den positiva utvecklingen när det gäller antalet självrättelser (se vidare avsnitt 5.3.1 Löpande ärendehantering).

Därutöver har Skatteverkets presstjänst på en mer övergripande nivå genomfört olika attitydpåverkande insatser i syfte att påverka medborgarnas motivation och förutsättningar att göra rätt. Utifrån en utvärdering av Skatteverkets genomslag i medierna som genomförs årligen bedömer vi mediebildens betydelse för skattefelet, via framför allt skattefelsfaktorn motivation, som tillfredsställande.

<sup>14</sup> Skatteverket "Krav på kassaregister. Effekttvärdering", rapport 2013:2



**Bedömning:** Skatteverkets bedömning är att de åtgärder som vidtagits under 2013 på ett tillfredsställande sätt bidragit till att begränsa skattefelet 2013 och framöver, jämfört med hur stort skattefelet skulle varit vid frånvaro av åtgärderna.

Bedömningen grundar sig på redogörelsen för de åtgärder Skatteverket vidtagit under året med särskilt fokus på skattefelsmålet.

Resultatet i förhållande till regeringens mål bedöms vara tillfredsställande.

## 5.2.2 Skattefelets utveckling 2007–2012

Utöver regleringsbrevets återrapporteringskrav har Skatteverket under 2013 på uppdrag av regeringen lämnat en bedömning av hur skattefelet utvecklats 2007-2012.<sup>15</sup> De undersökningar som redovisas i rapporten ger inte underlag för att beräkna nivån på skattefelet. Det går inte heller att med säkerhet säga något om hur skattefelet har förändrats.

Skatteverket anser dock att en samlad bedömning ändå kan göras baserad på vissa underlag. De fördelaktiga trenderna i enkätresultaten är ett sådant. Kännedom om fusk i den egna branschen och hur detta förändras över tiden kan ge en indikation på hur skattefelet utvecklas. Resultaten av de enkätundersökningar som Skatteverket genomfört bland medborgare och företag från 2006/2007 och 2012/2013 (se tabell 9) visar att medborgare och företag uppfattar att förekomsten av skattefusk och svartarbete har minskat. Bland medborgarna återfinns motsvarande trend i Skatteverkets årliga enkätundersökningar för perioden 2011-2013 (se tabell 10). För företagen däremot finns inte någon entydig trend under de tre senaste åren. Det finns dock en osäkerhet om i vilken utsträckning ändrade uppfattningar återspeglar skattefelets faktiska förändring.

Tabell 9: Enkätresultat om förekomst av skattefusk och svartarbete 2006 och 2007 jämfört med 2012 och 2013.

| Medelvärde  | 2006 | 2012 |
|---|------|------|
| <b>Medborgare</b>   |      |      |
| Jag känner personligen någon som skattefuskar.  | 2,45 | 1,85 |
| Jag känner någon som arbetat "svart" det senaste året .   | 3,11 | 2,25 |
| Jag känner någon som under det senaste året anlitat "svart" arbetskraft .                               | 3,06 | 2,36 |
| <b>Företag</b>  |      |      |
| Vårt företag är i stor utsträckning utsatt för konkurrens från företag inom branschen som skattefuskar. | 2,54 | 2,02 |

Källor: Uppgifter i Skatteverket: "Skattefelets utveckling i Sverige 2007-2012"

Tabell 10: Enkätresultat om förekomst av skattefusk och svartarbete

| Medelvärde  | 2011 | 2012 | 2013 |
|---|------|------|------|
| Jag känner personligen någon eller några som skattefuskar (medborgare).   | 1,75 | 1,71 | 1,65 |
| Jag känner personligen företagare som skattefuskar (företag).   | 1,58 | 1,67 | 1,58 |
| Vårt företag är i stor utsträckning utsatt för konkurrens från företag inom branschen som skattefuskar (företag). | 2,08 | 2,25 | 2,04 |

Källa: Skatteverkets årliga attitydundersökningar

Skatteverkets analyser av kassaregisters, personalliggares och sänkt restaurangmoms effekt på skattefelet bidrar också till den samlade bedömningen. Även om de är selektiva i den meningen att de enbart avser lagändringar som i olika grad syftar till att minska skattefelet visar de på ett minskat skattefel.

Den ökade tillgången till information från tredje part för kontroll och fastställande av skatt bidrar också till bedömningen. Den sammantagna förändringen i informationstillgången är visserligen liten men indikerar ändå att risken för skattefel har minskat under perioden.

Ett ytterligare underlag för bedömningen är det ökade antalet överenskommelser om internationellt informationsutbyte. Det ökande antalet själv-rättelser inom området bidrar till ett lägre skattefel och bedöms indikera en preventiv effekt som minskar skattefelet. Hur stor effekten är går dock inte att bedöma.

Skatteverket har under 2013 på uppdrag av regeringen lämnat en bedömning av hur skattefelet utvecklats mellan 2007 och 2012. I rapporten konstaterar Skatteverket att det utifrån gjorda undersökningar inte går att beräkna nivån på skattefelet. Den samlade bilden av underlagen tyder

<sup>15</sup> Skatteverket: "Skattefelets utveckling i Sverige 2007-2012".

dock på att skattefelet i procent av BNP har minskat mellan 2007 och 2012.

### 5.2.3 Uppbördsförlusterna

Skatteverket har under året fortsatt det förebyggande arbetet för att minska uppbördsförlusterna<sup>16</sup>. Vi arbetar för att ha ett betalningsperspektiv i alla ärenden inom beskattningsverksamheten och vid kontakten med skattebetalarna. Skatteverket arbetar även förebyggande för att få in pengarna i rätt tid för att så långt som möjligt minska antalet betalningsuppsmaningar.

I de fall en betalningsuppsmaning ändå har skickats ut har vi arbetat med att förhindra restföring.

Skatteverket har ett pågående försök där handläggarna tar kontakt med skattebetalaren i samband med kontroll som leder till beskattningsbeslut med stor beloppsmässig höjning. Vi informerar om förfallodagar och vilka konsekvenser det blir för medborgaren eller företaget om skulden inte betalas. Detta arbetssätt har visat sig vara positivt för både företagen och Skatteverket. Arbetssättet kommer att utökas under 2014.

Tabell 11: Betalningsuppsmaningar

|   | 2011    | 2012    | 2013    | 2012-2013  |
|---|---------|---------|---------|------------|
| Privatpersoner som har fått betalningsuppsmaning                                  | 225 556 | 176 324 | 163 060 | -8 %       |
| Företag som har fått betalningsuppsmaning   | 270 388 | 267 841 | 273 927 | 2 %        |
| Nya företag som fått betalningsuppsmaning   | 2,5 %   | 2,3 %   | 2,3 %   | Oförändrad |
| Företag som har fått en första betalningsuppsmaning och därefter blivit restförda | 19 148  | 17 834  | 19 316  | 8 %        |
| Företag med två eller fler underskott på skattekontot                             | 4,7 %   | 5,0 %   | 4,5 %   | -0,5 p.e   |

Källa: Guppi

Det förebyggande arbetet har påvisat goda resultat för privatpersoner. För företag kan vi inte se samma positiva utveckling 2013. Förändringen förklaras av en ändring i skatteförfarandelagen som medfört att ett antal privatpersoner från och med 2013 ingår i gruppen företag enligt ovanstående.

### 5.2.4 Uppbördsförlusternas utveckling

Uppbördsförlusterna ökade något jämfört med 2012 men minskade något jämfört med 2011.

<sup>16</sup> Med uppbördsförlust menas fastställd skatt som inte betalas.

Storleken på de totala uppbördsförlusterna beror i hög grad på externa förhållanden, till exempel konjunktursvängningar. Utifrån rådande externa förhållanden ska Skatteverket agera offensivt för att minimera uppbördsförlusterna, till exempel genom att alla handläggare har ett betalningsperspektiv i sin handläggning. Det är därför viktigt att se till så att de skattebetalare som själva betalar in sin skatt har rätt preliminär debitering och inte utnyttjar skatten som en räntefri kredit med risk för att de senare inte kan betala den.

Tabell 12: Skatter som redovisas på skattekontot; uppbördsförluster

|   | 2011   | 2012   | 2013   |
|---|--------|--------|--------|
| Totala skatter och avgifter, miljarder kronor             | 1 555  | 1 562  | 1 611  |
| <b>Total uppbördsförlust</b>                              |        |        |        |
| A Ackord/skuldansättning m.m. före restföringsledet, mnkr | 184    | 93     | 99     |
| B Uppbördsförluster i restföringsledet, mnkr              |        |        |        |
| Nyrestfört brutto   | 13 629 | 13 057 | 13 667 |
| Återkallade skatter och avgifter                          | -2 605 | -2 723 | -3 016 |
| Betalt  | -5 165 | -4 792 | -4 827 |
| Uppbördsförlust i restföringsledet                        | 5 859  | 5 542  | 5 824  |
| A Total uppbördsförlust, mnkr 1)                          | 6 043  | 5 635  | 5 922  |
| + B   |        |        |        |
| Uppbördsförlust   | 0,39 % | 0,36 % | 0,37 % |

Källa: Gin. Beloppen avser skatter som redovisas på skattekontot. Anm. Totala skatter och avgifter är hämtade för år 2011 från sammanställning i Skatter i Sverige, skattestatistisk årsbok 2013, för år 2012 och 2013 från Konjunkturinstitutet, Offentliga sektorns finansiella sparande dec 2013. Not 1) Uppbördsförlusten redovisas i kassamässiga termer, utan hänsyn till skillnader i inkomstår, restföringsår och betalningsår. Differensen gentemot anslagsredovisningen beror på att räntor räknats med i anslagsredovisningen vilket inte gjorts i ovanstående tabell.

**Bedömning:** Uppbördsförlusternas andel av de totala skatterna ökade från 0,36 procent 2012 till 0,37 procent 2013. Ökningen är marginell och bedöms ligga inom normala variationer. Skatteverkets bedömning är att de åtgärder som har vidtagits har bidragit till att begränsa uppbördsförlusterna.

### 5.3 Prestationer

Prestationerna inom beskattningsområdet är slutskattebesked inom inkomstbeskattningen och grundbeslut för moms och arbetsgivaravgifter<sup>17</sup>.

<sup>17</sup> Av mättekniska skäl använder vi antalet grundregistrerade inkomstdeklarationer och skönstaxeringar för inkomstskatt som mått på antalet slutskattebesked. Likaså använder vi antalet grundregistrerade moms- och arbetsgivarredovisningar när vi beräknar prestationen grundbeslut.

Tabell 13: Prestationer beskattning

|  | 2011             | 2012             | 2013             | 2012-2103     |
|--|------------------|------------------|------------------|---------------|
| <b>Slutskattebesked<sup>18</sup></b>   | <b>8 083 116</b> | <b>8 181 136</b> | <b>8 296 763</b> | <b>1,4 %</b>  |
| varav fysiska personer <sup>19</sup>   | 7 409 373        | 7 478 361        | 7 506 019        | -             |
| -andel kvinnor                         | 51 %             | 51 %             | 51 %             | -             |
| -andel män                             | 49 %             | 49 %             | 49 %             | -             |
| <b>Grundbeslut arbetsgivaravgifter</b> | <b>4 421 627</b> | <b>4 573 746</b> | <b>4 687 992</b> | <b>2,5 %</b>  |
| varav fysiska personer                 | 696 405          | 690 151          | 681 093          | -             |
| - andel kvinnor                        | 24 %             | 25 %             | 25 %             | -             |
| - andel män                            | 76 %             | 75 %             | 75 %             | -             |
| <b>Grundbeslut moms</b>                | <b>3 769 339</b> | <b>3 902 169</b> | <b>4 069 439</b> | <b>4,3 %</b>  |
| varav fysiska personer                 | 1 191 250        | 1 207 567        | 1 258 371        | -             |
| -andel kvinnor                         | 29 %             | 30 %             | 31 %             | -             |
| -andel män                             | 71 %             | 70 %             | 69 %             | -             |
| <b>Styckkostnad (kr)</b>               |                  |                  |                  |               |
| Kostnad per privatperson 1)            | 144              | 170              | 142              | -16 %         |
| Kostnad per företag/företagare 2)      | 3 203            | 3 161            | 3 133            | -0,9 %        |
| <b>Intäkter av anslag (tkr)</b>        | <b>5 143 421</b> | <b>5 452 097</b> | <b>5 443 956</b> | <b>-0,1 %</b> |
| <b>Övriga intäkter (tkr)</b>           | <b>484 560</b>   | <b>480 918</b>   | <b>497 285</b>   | <b>3,4 %</b>  |
| <b>Kostnader (tkr)</b>                 | <b>5 627 981</b> | <b>5 932 999</b> | <b>5 960 601</b> | <b>0,5 %</b>  |

Källa: Agresso, Gin, Guppi,

Not 1) Beräknas som kostnad för beskattning av privatpersoner delat med summan av antalet deklarerationer Ink 1 och antalet skönsbeskattningar inom inkomstskatt.

Not 2) Beräknas som kostnad för beskattning av företagare delat med antal inkomstdeklarerationer företag (Ink 2, Ink 3, samt näringsbilagorna enskild näringsverksamhet [NE] och handelsbolag [N3A]).

Slutskattebeskeden och grundbesluten har under 2011-2013 ökat i volym till följd av ett ökat inflöde av deklarerationer. Det ökade inflödet förklaras dels av ett ökat antal medborgare, dels av att registrerade för moms i högre utsträckning har valt att redovisa moms per månad, per kvartal eller per år.

Kostnaderna för beskattningsområdet ökar med 0,5 procent jämfört med 2012. Kostnadsutvecklingen förklaras bland annat av ökade utvecklings- och förvaltningskostnader.

Den hantering av ärenden som i förekommande fall leder till prestationerna sker inom löpande ärendehantering (se definition i avsnitt 5.3.1) och kontrollverksamhet (kontroll). I löpande ärende-

hantering och kontroll ingår även förebyggande verksamhet som rör prestationerna. Det förebyggande arbetet redovisas i avsnitten nedan samt i avsnitten Skattefelet, Uppbördsförluster, E-förvaltning och Övriga återrapporteringskrav (förebyggande arbete i form av service och information).

### 5.3.1 Löpande ärendehantering

I löpande ärendehantering ingår bland annat de arbetsmoment som krävs för att ett ärende ska kunna hanteras i våra system utan utredning eller med endast enklare komplettering. Som löpande ärendehantering räknas exempelvis hantering av företagsregistrering, preliminärskatteärenden, skönstaxeringar, rot- och rutärenden samt skattebetalares begäran om omprövning. I arbetsuppgiften ingår även enklare rättelser av skattedeklarerationer, kontrolluppgifter och inkomstdeklarerationer.

### Utveckling av resurs och volymer

För att kunna fastställa rätt skatt till en låg kostnad, krävs en effektiv löpande ärendehantering. Skatteverkets inriktning är därför att tiden för löpande ärendehantering och enklare rättelser ska minska, så att vi kan lägga mer tid på förebyggande arbete och kontroll.

Resursen för löpande ärendehantering har minskat med 17 procent jämfört med 2012 och uppgår till knappt 229 000 dagar.

Ärendevolymen för inkomna inkomstdeklarerationer och skattedeklarerationer fortsätter att öka jämfört med tidigare år (se avsnitt prestationer). Inkomna kontrolluppgifter och ärenden avseende rot- och rutavdrag är också volymer som fortsätter att öka.

Volymer för andra arbetsuppgifter inom den löpande ärendehantering ligger dock i linje med tidigare år<sup>20</sup>. Dessa kräver normalt en större resurs än hanteringen av inkomst- och skattedeklarerationer.

I tabellen nedan redovisas resultat (resurs och volymer) inom löpande ärendehantering där väsentliga förändringar har skett mellan 2012 och 2013 och påverkar resursinsatsen<sup>21</sup>.

<sup>18</sup> Av mättekniska skäl använder vi antalet grundregistrerade inkomstdeklarerationer och skönstaxeringar för inkomstskatt som mått på antalet slutskattebesked. Likaså använder vi antalet grundregistrerade moms- och arbetsgivarredovisningar när vi beräknar prestationen grundbeslut.

<sup>19</sup> Fysiska personer exklusive skönstaxeringar.

<sup>20</sup> Detta framgår av tabellen Effektivitet – resurs, volym och kostnad i avsnitt 5.4 på raden Antal avslutade ärenden inom löpande ärendehantering.

<sup>21</sup> I statistiksammansättningen redovisas fler volymer som är kopplade till löpande ärendehantering.

Tabell 14: Volymen inom den löpande ärendehantering

|  | 2011      | 2012      | 2013      | 2012-2013 |
|--|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Operativ tid region (dagar) 1)   | 270 690   | 274 890   | 228 542   | -17 %     |
| Väsentliga volymförändringar, avslutade ärenden1)                          |           |           |           |           |
| Ändrade beslut preliminär A-skatt (jämkning)                               | 122 075   | 107 980   | 99 134    | -8 %      |
| Skönsbeskattning, inkomstbeskattning företag, moms och arbetsgivaravgifter | 53 297    | 46 050    | 42 776    | -7 %      |
| Självrättelser av utländska tillgångar och inkomster (omprövningsbeslut)   | 5 600     | 6 087     | 8 573     | 41 %      |
| Skattereduktion rot (inkomna)  | 1 570 915 | 1 695 193 | 1 740 594 | 3 %       |
| Skattereduktion rut (inkomna)  | 1 572 739 | 1 946 693 | 2 253 004 | 16 %      |

Källa: Guppi

Not 1) Volymen inom löpande ärendehantering kan även vara en volym inom kontroll.

### Ändrade beslut preliminär A-skatt (jämkning)

Antal beslut om jämkning A-skatt minskade med åtta procent jämfört med 2012. De senaste årens minskning av antalet ärenden beror bland annat på det låga ränteläget. Under perioder med sjunkande låneräntor minskar antalet jämkningar, medan de ökar när räntorna går upp. Vidare kan allt fler få sin skatteåterbäring redan i juni, vilket kan påverka viljan att begära jämkning.

### Skönsbeskattningar inom företagsområdet

Skatteverket har under ett antal år haft som målsättning att minska antalet skönsbeskattningar inom företagsområdet genom att förebygga fel och behovet av kompletteringar. Färre skönsbeskattningar leder också till färre omprövningsbeslut. En ambition har varit att via telefon påminna om att lämna skattedeklaration i stället för att vi skickar ut ett maskinellt skönsbeskattningsbeslut. I samband med samtalet har vi haft möjlighet att ta reda på om företaget fortfarande bedriver näringsverksamhet eller om det ska avregistreras.

Arbetet med att minska antalet skönsbeskattningar inom området moms- och arbetsgivaravgifter har varit framgångsrikt under de senaste åren. Antalet

har successivt minskat. Inom inkomstbeskattningen har dock arbetet att minska antalet skönsbeskattningar inte fått lika stort genomslag. Skatteverket kan till skillnad mot moms och arbetsgivaravgifter konstatera en ökning av antalet skönstaxeringar för inkomstskatt företag under de senaste åren.

### Självrättelser<sup>22</sup> av utländska tillgångar och inkomster

Under året har Skatteverket fortsatt informera om möjligheten att självrätta tidigare felaktigt inte redovisade inkomster. Den möjligheten har utnyttjats av fler än under tidigare år. Under året har 2 207 personer kommit in med självrättelser för utlandsinkomster. Det är mer än dubbelt så många som förra året och fler än 2011. Höjningar i skatt per inkommen rättelse minskar både jämfört med 2011 och 2012, troligen på grund av att förmögenskatten nu inte längre blir aktuell i besluten.

Totalt har självrättelser gett tillkommande skatt på cirka 1,2 miljarder kronor under åren 2011-2013. Om vi även tar hänsyn till beräknad skatt på inkomna självrättelser där Skatteverket ännu inte hunnit fatta beslut så är beloppet cirka 1,4 miljarder kronor.

### Skattereduktion för rot och rut

Antal inkomna ärenden om skattereduktion för rot- och rutarbete fortsätter att öka även under 2013. Antalet inkomna rutärenden har under 2013 ökat med cirka 16 procent och antalet rotärenden med cirka tre procent jämfört med föregående år. Den nedlagda resursen för den löpande ärendehantering inom området är i nivå med förra året, trots att ärendemängden har ökat markant. Det har gjorts en total genomsyn av arbetssättet, vilket under 2013 medfört betydligt bättre genomströmningstider och effektivare arbetssätt. För att ytterligare effektiviseringar ska kunna göras krävs systemutveckling.

De utbetalade beloppen för rot- och rutavdrag har också fortsatt att öka 2013. Jämfört med 2012 har beloppet som betalats ut för rutavdrag ökat med knappt 342 miljoner kronor (16 procent) och beloppet som betalats ut för rot ökat med drygt 229 miljoner kronor (två procent).

<sup>22</sup> Självrättelser kallades tidigare frivilliga rättelser.

Tabell 15: Skattereduktion för husarbete (utbett belopp tkr)

|                         | 2011       | 2012       | 2013       |
|-------------------------|------------|------------|------------|
| Skattereduktion för rot | 13 371 106 | 14 333 187 | 14 562 441 |
| Skattereduktion för rut | 1 739 346  | 2 178 945  | 2 520 463  |

Källa: Guppi

### 5.3.2 Kontroll

I kontroll ingår de arbetsuppgifter som främst innebär att lämnade uppgifter utreds i form av besök, skrivbordsutredning eller revision. För att minska oavsiktliga fel och skattefusk bland privatpersoner och företag kontrolleras redovisning av inkomstskatt, moms, arbetsgivaravgifter och punktskatter.

I tabellen nedan redovisas volymer inom kontrollverksamheten där väsentliga förändringar har skett mellan 2012 och 2013 och som påverkar resursinsatsen.

Tabell 16: Volymer inom kontrollverksamheten

|                             | 2011    | 2012    | 2013    | 2012-2013 |
|-----------------------------|---------|---------|---------|-----------|
| Operativ tid region (dagar) | 477 330 | 515 970 | 536 870 | 4 %       |
| Revisioner                  | 3 512   | 3 054   | 3 488   | 14 %      |
| Besök 1)                    | 52 121  | 51 585  | 43 698  | -15 %     |
| Beslut 2)                   | 489 196 | 495 711 | 434 941 | -12 %     |
| Skattetillägg               | 102 490 | 93 228  | 85 505  | -8 %      |

Källa: Gin, Guppi

Not 1) Personalliggare, kassaregister och företagsbesök

Not 2) Kontrollbeslut avseende inkomstskatt, moms, arbetsgivaravgifter och avdragen skatt

## Utveckling av resurs och volymer

För 2013 har Skatteverket haft som övergripande inriktning att fortsätta öka resursen för vår kontrollverksamhet. Resurserna för kontrollverksamheten har ökat med fyra procent.

### Revisioner

Antalet revisioner ökar jämfört med 2012 men ligger något under resultatet 2011. Antalet revisioner har ökat med 14 procent jämfört med 2012 och detta beror till stor del på att Skatteverket särskilt har prioriterat kontrolluppgiftsrevisioner under året.

### Besök

Besöken har fortsatt att minska 2013. De minskade med 15 procent, vilket ligger i linje med vår inriktning. Vi har omprioriterat våra kontroller från tillsynsbesök av kassaregister och personalliggare

till andra fördjupade kontroller, vilket förklarar den huvudsakliga delen av minskat antal besök.

## Beslut

Besluten har minskat jämfört med 2011-2012. Att antalet beslut har minskat med 12 procent jämfört med 2012, stämmer väl överens med den inriktning och plan som lagts för året. Den främsta orsaken till minskningen är att Skatteverket under 2012 gjorde en punktinsats som innebar att vi fattade cirka 39 000 enkla beslut om nedsättning av egenavgift. Vidare har vi i enlighet med vår inriktning minskat omfattningen av enklare avstämningskontroller, till förmån för mer kvalificerade kontroller inom skattefusk. Då den mer kvalificerade kontrollen tar mer tid i anspråk för varje utredning, leder denna omprioritering till att antalet beslut minskar.

Minskningen av enklare avstämningskontroller beror bland annat på ökat antal e-deklarationer, nytt försäsongsstöd i den nya applikationen för inkomstdeklarationen (Tina) och förbättrat underlag för förfyllnad av deklarationer.

Omprioriteringen av kontrollen har främst skett inom företagsområdet. Där har Skatteverket under 2013 fördjupat inriktningen att vi vid våra kontroller utgår från hela företaget snarare än enskilda skatteslag, eftersom vi bedömer att detta är effektivare och ökar våra möjligheter att förebygga framtida fel. Inom skatteundandragande har även viss förskjutning mot mer avancerat skattefusk gjorts, till exempel omprioritering av kontrollbesök.

## Skattetillägg

Skattetilläggen har successivt minskat sedan 2011. Den huvudsakliga orsaken till att antalet skattetillägg minskade med åtta procent jämfört med 2012 var att antalet skönsbeskattningar inom moms, arbetsgivaravgifter och avdragen skatt minskade. Högsta förvaltningsdomstolens beslut i juni 2013 angående dubbla förfaranden innebar vidare att åtal för skattebrott i vissa fall inte kunde ske om det dessförinnan hade påförts ett skattetillägg avseende samma oriktiga uppgift. Även detta beslut har sannolikt lett till att antalet skattetillägg har minskat något. Se avsnitt 6.2.1.

## 5.4 Produktivitet och effektivitet

Skatteverkets mått för produktivitet är antalet slutskattebesked och grundbeslut om moms och

arbetsgivaravgifter per dag. Måttet för effektivitet är resultatet i förhållande till regeringens mål och utvecklingen av den operativa tiden inom området. Resultatet för regeringens mål finns för skattefelet sist i avsnitt 5.2.1 och för uppbördsförlusterna i avsnitt 5.2.3 och i avsnitt 5.2.4.

Effektiviteten bedöms vi utifrån ett antal mått och indikatorer som bedöms leda till effektiva ärendeflöden. Valda mått och indikatorer för bedömning av effektiviteten är andelen deklarerade som lämnas elektroniskt, andelen skönsbeskattningar, utvecklingen av resurs och antal ärenden, andelen revisioner som leder till ändring, mått för produktivitet och kostnad per privatpersoner respektive företag.

|   | 2011 | 2012 | 2013 |
|---|------|------|------|
| Kostnad för att ta in 100 skattekröner (i kronor) | 0,44 | 0,46 | 0,45 |

Källa: Finansiell redovisning åren 2011-2013

Ett mått på vad det kostar att ta in skatt är förbrukningen av Skatteverkets anslag i förhållande till det sammanlagda värdet av de skatter och avgifter som tas in under året. Som framgår av tabellen ovan kostade det 45 öre att ta in 100 kronor i skatt år 2013.

Tabell 18: Slutskattebesked, grundbeslut och tid

|   | 2011    | 2012    | 2013    | 2012-2013 |
|---|---------|---------|---------|-----------|
| Antal slutskattebesked och grundbeslut om moms och arbetsgivaravgifter per dag 1) | 18,8    | 18,2    | 19,1    | 5,0 %     |
| Operativ tid, region (dagar) 2)   | 865 000 | 916 552 | 893 586 | -2,6 %    |

Källa: Agresso, Guppi

Not 1) Antal är samma mått som används för volymer i avsnittet Prestationer. Tiden är regiontid exklusive ofördelad tid.  
Not 2) Uppgifter exklusive ofördelad tid och frånvaro.  
Not 3) Uppgifter för 2011 är inte relevanta på grund av att tidredovisningen ändrades mellan 2011 och 2012.

Produktiviteten inom beskattningen har ökat något. En förklaring till produktivitetsökningen är att även inkomstdeklarerade för privatpersoner har hanterats i den nya applikationen för inkomstdeklarerade (Tina) från och med 2013, samt effektiviseringar inom våra ärendeflöden.

Tabell 19: E-deklarerade 1)

|   | 2011 | 2012 | 2013 | 2012-2013 |
|---|------|------|------|-----------|
| Privatpersoner utan näringsverksamhet             | 72 % | 75 % | 77 % | 2 p.e     |
| Privatpersoner med näringsverksamhet              | 15 % | 19 % | 22 % | 3 p.e     |
| Företag som lämnar skattedeklaration elektroniskt | 60 % | 67 % | 75 % | 8 p.e     |

Källa: Guppi

Not 1) Skatteverkets målsättning för 2013 var att minst 80 procent av privatpersoner utan näringsverksamhet och 25 procent av privatpersoner med näringsverksamhet ska lämna sina inkomstdeklarerade 1 elektroniskt, Skatteverkets målsättning för 2013 avseende skattedeklarerade var att minst 70 procent av företagen skulle lämna sina skattedeklarerade elektroniskt i slutet av året.

Tabell 20: Deklarerade

|  | 2011 | 2012 | 2013 |
|--|------|------|------|
| Andel förtryckta deklarerade (Ink 1) utan ändring i förtrycket                 | 73 % | 72 % | 75 % |
| Andel e-deklarerade  | 59 % | 64 % | 68 % |
| Behov av att rätta formella fel: moms och arbetsgivaravgifter (index 2011=100) | 100  | 88   | 83   |

Källa: Gin, Guppi, IL

Andelen förifyllda deklarerade utan ändring har utvecklats i fördelaktig riktning mellan 2012 och 2013. E-deklarerade och behovet att rätta formella fel har också utvecklats i fördelaktig riktning mellan 2012 och 2013. Andelen skönsbeskattningar för moms och arbetsgivaravgifter har minskat. Det förebyggande arbetet har underlättat för medborgare och företag men även bidragit till en effektivare ärendehantering och färre oavsiktliga fel.

Tabell 21: Skönsbeskattningar 1)

|                              | 2011  | 2012  | 2013  | 2012-2013 |
|------------------------------|-------|-------|-------|-----------|
| Inkomstbeskattning (företag) | 0,6 % | 0,6 % | 0,6 % | -         |
| Moms                         | 0,8 % | 0,6 % | 0,5 % | -0,1 p.e  |
| Arbetsgivaravgifter          | 0,5 % | 0,4 % | 0,3 % | -0,1 p.e  |

Källa: Guppi

Not 1) Skatteverkets målsättning för 2013 var att andelen skönsbeskattningar skulle vara högst 0,5 procent inom inkomstbeskattningsområdet, 0,6 procent inom momsområdet och 0,4 procent inom arbetsgivarområdet.

Den operativa resursen inom löpande ärendehantering har minskat medan antalet ärenden ligger i linje med 2011 års nivå och något över 2012 års nivå. Detta indikerar att vi under året har fortsatt att effektivisera den löpande ärendehantering. Att antalet resurser minskat förklaras främst av effekthemtagningar till följd av den nya applikationen för inkomstdeklarerade (Tina). Införandet av Tina har bland annat inneburit att all pappers-

hantering samt stödtjänster som arkivering och diarieföring har upphört. Även ett mer strukturerat sätt att arbeta med ständiga förbättringar har effektiviserat verksamheten. Ett exempel på effektivisering utan systemutveckling är vår hantering av rot- och rutavdrag, där vi också har den största ökningen av antal ärenden (se tabell 14 Volymen inom den löpande ärendehantering, avsnitt 5.3.1). Genom denna effektivisering har Skatteverket kunnat omfördela resurser till områden som påverkar skattefelet mest.

Tabell 22: Resurs, volym och kostnad

|   | 2011      | 2012      | 2013      |
|---|-----------|-----------|-----------|
| Operativ tid region, löpande ärendehantering (dagar)    | 270 690   | 274 890   | 228 542   |
| Antal avslutade ärenden inom löpande ärendehantering 1) | 1 297 753 | 1 293 500 | 1 298 122 |
| Operativ tid region, kontroll (dagar)                   | 477 330   | 515 970   | 536 870   |
| Andel revisioner med ändring 2)                         | 79 %      | 81 %      | 80 %      |
| <b>Styckkostnad (kr) 3)</b>                             |           |           |           |
| Kostnad per privatperson 4)                             | 144       | 170       | 142       |
| Kostnad per företag/företagare 5)                       | 3 203     | 3 161     | 3 133     |

Källa: Agresso, Guppi,

Not 1) I antal avslutade ärenden inom löpande ärendehantering ingår företagsregistrering, ändrade beslut preliminär A-skatt och debiterad preliminär skatt, skönsbeskattningar och omprövningar på skattebetalarens initiativ av inkomstskatt, moms och arbetsgivaravgifter. I beräkningen ingår inte volymer för slutprestationer och kontrollavgifter eller inkomna ärenden inom skattereduktion för rut och rot.

Not 2) Skatteverkets målsättning för 2013 var att andelen revisioner som ledde till ändring skulle vara minst 80 procent. År 2012 redovisades även andelen ändringar i så kallade skrivbordsutredningar. Den redovisningen har tagits bort eftersom den mätningen inte är rättvisande.

Not 3) Styckkostnaden för 2013 blir enligt preliminär beräkning med fullt ut tillämpad direkt kostnadsfördelning 121 kronor per privatperson respektive 3 287 kronor per företag/företagare (se vidare Upplysningar om redovisningen).

Not 4) Beräknas som kostnad för beskattning av privatpersoner delat med summa av antalet deklarerade inkomster och antalet skönsbeskattningar inom inkomstskatt.

Not 5) Beräknas som kostnad för beskattning av företagare delad med antal inkomstdeklarerade för företag (Ink 2, Ink 3, samt näringsbilagorna för enskild näringsverksamhet [NE] respektive handelsbolag [N3A]).

Skatteverkets kontroller baseras på en gemensam riskvärdering, och samtliga insatser planeras gemensamt utifrån ett riksperspektiv. För att inte belasta medborgare och företag i onödan, men även för att resurserna ska användas effektivt, är det viktigt att rätt deklarerade väljs ut för kontroll. Resultatet för andelen revisioner som leder till ändring visar på en hög effektivitet inom revisionsverksamheten.

Kostnaden för beskattningsverksamheten har ökat, medan den nedlagda tiden har minskat. I huvudsak är det kostnader för IT som ökat.

Sammansättningen av nedlagd resurs har även förskjutits genom att mindre tid lagts på löpande ärendehantering i regionerna medan mer tid lagts på förvaltning och utveckling av IT-system. Det är en förändring som ligger i linje med Skatteverkets planerade effektivisering av verksamheten.

Styckkostnaden per slutskattebesked för privatpersoner 2013 har minskat jämfört med 2012 och 2011. En förklaring är att den elektroniska hanteringen har blivit mer kostnadseffektiv, dels genom den nya applikationen för inkomstdeklarationen (Tina), dels för att fler privatpersoner har deklarerat elektroniskt. Styckkostnaden för att hantera företag har minskat något jämfört med 2011 och 2012. Ytterligare effekthemtagningar i samband med införandet av Tina kommer att ske under 2014, vilket främst kommer att påverka kostnadsutvecklingen för privatpersoner.

### Bedömning:

Mått för produktivitet:

- Produktiviten, mätt som antal slutskattebesked och grundbeslut avseende moms och arbetsgivaravgifter per dag, ökade 2013.

Mått för effektivitet:

- Resultatet i förhållande till regeringens mål för skattefelet är tillfredsställande.
- Åtgärder har vidtagits i enlighet med regeringens mål för uppbördsförlusterna.
- Den operativa tiden har minskat mellan 2012 och 2013.

### Bedömning av resultat för produktivitet och effektivitet.

*Indikatorerna som påverkar produktivitetens och effektivitetens utveckling:*

- Styckkostnaderna per privatperson respektive per företag har minskat.
- Kostnaden för att ta in 100 kronor i skatt har varit 45 öre år 2013, vilket är en minskning med 1 öre jämfört med 2012.
- Förbättringar inom verksamheten, IT-investeringar och ökad användning av våra e-tjänster har lett till ökad effektivitet inom våra ärendeflöden.

- Resurser har omfördelats till sådana områden som har störst påverkan på skattefelet.

Indikatorerna pekar i en fördelaktig riktning.

Produktiviteten och effektiviteten bedöms vara tillfredsställande.

## 5.5 Enhetlighet och kvalitet

För att säkerställa en enhetlig och korrekt handläggning av inkomna ärenden, krävs att enhetlighet och kvalitet genomsyrar hela Skatteverkets verksamhet från förutsättningarna, genom styrning och ledning till det operativa genomförandet. Inriktning, planering, styrning, genomförande inklusive kvalitetssäkring och uppföljning av verksamheten syftar till att uppnå avsedda resultat med bibehållen enhetlighet och kvalitet.

Handläggning av inkomna ärenden görs i huvudsak i maskinella system. Arbetsmomenten för olika typer av ärenden regleras ofta genom gemensamma arbetsrutiner, inom ramen för den operativa verksamhetens handlingsutrymme och ansvar.

Enhetlighet och kvalitet bedöms utifrån ett antal indikatorer för genomströmningstider inklusive regionala skillnader och balanser. Genomförda kvalitetsuppföljningar och andra åtgärder som Skatteverket vidtagit under året beaktas också, exempelvis utformning av arbetsrutiner och rättsliga ställningstaganden.

Med enhetlighet i produktionen avses även att den regionala spridningen inte ska bli för stor.

Genomströmningstiderna inklusive den regionala spridningen har överlag en fördelaktig utveckling. Det förbättrade resultatet förklaras främst av att vi löpande följer genomströmningstider för olika ärendetyper och vidtar åtgärder om utfallet inte är tillfredsställande, bland annat genom bättre arbetsrutiner.

Balansen för omprövningar av inkomstskatt har ökat, vilket förklaras av ett ökat inflöde av ärenden. Balansen för omprövningar av inkomstskatt gäller till 67 procent ärenden som kom in under november och december 2013. Därför bedömer vi att den inte har någon avgörande påverkan på bedömningen av kvaliteten inom beskattningsområdet.

JO har under året riktat kritik mot Skatteverkets handläggning av obligatoriska omprövningar<sup>23</sup>. Kritiken gällde framför allt tre obligatoriska omprövningsbeslut av vilka ett omprövningsbeslut fattades år 2011 och två år 2012. JO menade att vår handläggningstid hade varit alltför lång i dessa ärenden<sup>24</sup>. Med anledning av det har Skatteverket under året tagit fram en åtgärdsplan med fördjupad uppföljning, som tydliggör chefsansvaret för styrning av ärenden och förtydligar arbetsrutinen för hantering av obligatoriska omprövningsbeslut. Vi bedömer att dessa tre ärenden inte har någon avgörande påverkan på bedömningen av kvaliteten inom beskattningsområdet. Genom åtgärderna har vi även säkerställt den fortsatta hanteringen av omprövningsbeslut.

<sup>23</sup> JO 2013-06-20, dnr 3804-2012 och dnr 3674-2012.

<sup>24</sup> Ärendena avsåg två beslut som överklagades år 2009 och ett beslut som överklagades år 2010.



Tabell 23: Resultat för kvaliteten

| Indikator   | 2011    | 2012    | 2013    | 2012-2013 |
|---|---------|---------|---------|-----------|
| Andelen omprövningar på skattebetalarens initiativ inom inkomstskattbeskattningen, som är klara inom 1 månad 1)   | 51 %    | 56 %    | 61 %    | 5 p.e.    |
| Andelen omprövningar på skattebetalarens initiativ inom inkomstskattbeskattningen, som är klara inom 2 månader 1) | 73 %    | 74 %    | 79 %    | 5 p.e.    |
| Balans  | 23 236  | 15 139  | 20 240  |           |
| Andelen ärenden om företagsregistrering, som är klara inom 3 veckor 2)  | 86 %    | 86 %    | 85 %    | -1 p.e.   |
| - Regional spridning  | 82–92 % | 80–92 % | 78–89 % |           |
| Andelen avslutade revisioner, som är klara inom 10 månader  | 85 %    | 78 %    | 81 %    | 3 p.e.    |
| - Regional spridning  | 72–93 % | 70–85 % | 75–86 % |           |
| Andelen obligatoriska omprövningar inkomstskatt, moms och arbetsgivaravgifter, som är klara inom 1 månad          | 43 %    | 49 %    | 54 %    | 5 p.e.    |
| - Regional spridning  | 18–58 % | 35–58 % | 41–61 % |           |
| Andelen obligatoriska omprövningar inkomstskatt, moms och arbetsgivaravgifter, som är klara inom 3 månader        | 83 %    | 80 %    | 84 %    | 4 p.e.    |
| - Regional spridning  | 58–92 % | 67–91 % | 80–89 % |           |
| Balans  | 1 632   | 1 473   | 1 704   | 16 % 3)   |

Källa: Guppi, Gin, Diarätt

Not 1) Till följd av riksfordelningen är regional spridning inte relevant för omprövningar inkomstskatt.

Not 2) Storföretagsregionen har få ärenden varför den inte ingår i regional spridning. Uppföljningsdata för balanser saknas för företagsregistrering.

Not 3) Få ärenden vilket påverkar förändring av balanser.

Att säkerställa en tillfredställande registerkvalitet är av stor vikt för Skatteverket. Därför har analys och riskvärdering av registervärden koncentrerats till Lycksele och Vetlanda. Baserat på riskvärderingen tar man fram förslag till åtgärder som ska vidtas gemensamt. Konstaterade brister i våra register återkopplas både externt i form av extern information och internt i form av ändrade arbetsrutiner, för att det framöver ska bli rätt från början.

Vår kontroll och informationsverksamhet har planerats och utförts på ett strukturerat och systematiskt sätt på riksnivå, och den har baserats på vår gemensamma riskvärdering. Detta innebär bland annat att all extern information har kvalitets-säkrats vad gäller form, sakinhåll och klarspråk.

Under 2013 har Skatteverket infört riksfordelning av kontrollärenden inom inkomsttaxering för privatpersoner, vilket innebär att ärendena fördelas över hela landet oavsett var den berörda personen har sin hemvist. Det innebär att regionala skillnader i kontrollen elimineras. Risken för att kontrolleras blir då lika stor oavsett var man bor och regionernas ärenden blir enhetliga och jämförbara.

### 5.5.1 Kvalitetsuppföljningar

Inom verksamheten följer Skatteverket upp tillämpningen av intern styrning inom sådana områden där det finns ett högt riskvärde, det vill säga stor sannolikhet för att en intern styrning inte följs och där konsekvensen vid en felaktig hantering är allvarlig.

Inom verksamhetsområdet beskattning har sju så kallade riksutföljningar genomförts under 2013 för att säkerställa att vi har en enhetlig och korrekt handläggning. Dessa är

- skönsbeskattning inom periodkontrollen
- uppföljning av arbetsgivarregistrering, upplagshavare
- EU-harmoniserade punktskatter
- kontrollträffar del II (periodkontroll)
- borgenärsverktygets användande, pensionsgrundande inkomst
- hantering av jämkningar
- särskild beräkningsgrund (SBG) inom A-skatten.

Uppföljningarna är inriktade på områden som bedömts ha högt riskvärde. När brister har konstaterats har åtgärdsplaner tagits fram.

Inom verksamheten genomför vi även rättsliga kvalitetsuppföljningar för att säkerställa att arbetet utförs rättssäkert. Med rättssäkert menar vi en enhetlig och likformig rättstillämpning som har en hög rättslig kvalitet.

Skatteverket gjorde under 2013 en rättslig kvalitetsuppföljning av beslut som fattats av så kallade särskilt kvalificerade beslutsfattare (SKB). Uppföljningen visade att den rättsliga kvaliteten var god och att rättstillämpningen var enhetlig inom riket.

Skatteverket gjorde också en rättslig kvalitetsuppföljning av beslut om pensionsgrundande inkomst för personer med internationella förhållanden. Uppföljningen visade att det fanns brister inom området. Den rättsliga kvaliteten var inte tillfredsställande. Skatteverket har börjat åtgärda bristerna och kommer att fortsätta med det under 2014. Hittills har vi genomfört utbildningar och tagit fram ett stödmaterial. Under 2015 kommer Skatteverket att göra en ny uppföljning för att säkerställa att åtgärderna haft önskad effekt.

### 5.5.2 Enhetlig rättstillämpning

Inom verksamhetsområdet beskattning arbetar Skatteverket kontinuerligt för att behålla en enhetlig och likformig rättstillämpning. Detta gör vi bland annat genom att ta fram rättsliga ställningstaganden. De har ett stort genomslag internt men också externt, eftersom de publiceras på Skatteverkets webbplats. Ställningstagandena gör det också lättare för skattebetalarna att förutse hur Skatteverket bedömer olika materiella frågor. Under året har Skatteverket tagit fram 76 externa ställningstaganden.

Några ställningstaganden från 2013 har fått extra stort genomslag på grund av att de berör många medborgare och företag. Ett sådant handlar om begreppet beskattningsbar person i mervärdes-skattelagen. Ett annat handlar om faktureringsreglerna inom samma område.

Inom näringsverksamhetsområdet har Skatteverket under 2013 tagit fram flera ställningstaganden om ränteavdragslagstiftningen. De har fått stor medial uppmärksamhet och inneburit ett värdefullt stöd till Skatteupplysningen. De har också skapat förutsättningar för handläggarna att ge enhetliga svar till allmänheten.

Internt inom Skatteverket har det bildats flera arbetsgrupper i syfte att öka kompetensen inom

både metodfrågor och rättsliga frågor. Arbetsgrupperna har arrangerat nyhetsutbildningar och temadagar om till exempel räntefrågor och internationell beskattning. Inom riskkapitalområdet har Skatteverket ökat samverkan mellan olika avdelningar och regioner för att förbättra enhetligheten i bedömningen av rättsliga frågor.

### 5.5.3 Kartläggning av domstolprocesser

För förtroende och rättssäkerhet är det viktigt att Skatteverkets rättsliga bedömningar är korrekta även när vi för domstolprocesser. Under 2013 genomfördes en processkartläggning för att se om Skatteverket behöver uppnå en mer enhetlig processföring och om det rättsliga stödet motsvarade verksamhetens behov så att Skatteverket driver rätt processer i domstolen. I processkartläggningen studerades 760 domstolprocesser, i vilka Skatteverket varit part, i syfte att undersöka om vi driver ”rätt” process. Med rätt process menas att Skatteverket har fattat materiellt och formellt korrekta beslut och drivit processen enligt riktlinjer och ställningstaganden.

Kartläggningen visade att Skatteverket drev rätt process i 96 procent av de granskade ärendena.

Kartläggningen hade ett särskilt fokus på näringsverksamhet, på grund av ett uppdrag i regleringsbrevet. Rapporten från uppföljningen visade ett bra resultat inom området: 12 ställningstaganden aktualiserades i 15 ärenden och alla 12 följdes. Dessutom visar statistik från Förvaltningsdomstolen att andelen ändrade beslut ligger på stabila och rimliga nivåer (18 procent), vilket är ett tecken på att våra beslut håller en god kvalitet.

#### 5.5.4 Bedömning

Resultatet av 2013 års kartläggning av domstolsprocesser visar att våra handläggare följer Skatteverkets ställningstaganden och att processerna bedrivs rättssäkert och enhetligt. Även den rättsliga kvalitetsuppföljningen visar att våra ärenden är enhetliga och håller hög rättslig kvalitet. Det finns dock förbättringsområden, vilket vi ser på resultatet av den rättsliga kvalitetsuppföljningen som gjordes inom området pensionsgrundande inkomst (PGI). Arbetsätt finns och tillämpas för att säkra och utveckla enhetligheten och kvaliteten inom beskattningen. Våra ställningstaganden får genomslag både internt och externt vilket bidrar till en enhetlig rättstillämpning. Resultaten är överlag goda med utgångspunkt i balanser och regionala skillnader. Åtgärder vidtas löpande av identifierade brister i genomförda kvalitetsuppföljningar. Skatteverket bedömer utifrån ovanstående att enhetlighet och kvalitet inom beskattningsområdet sammantaget är god.

## 6 Brottbekämpning

Enligt **Skatteverkets instruktion** ansvarar Skatteverket för frågor om brottsutredningar enligt lagen (1997:1024) om Skatteverkets medverkan i brottsutredningar.

**Mål i regleringsbrev:** Ekonomisk brottslighet ska förebyggas och avslöjas. Brottsutredningar ska ge åklagare ett bra stöd för ställningstagande till om åtal ska väckas.

**Åtterrapporing:** Skatteverket ska beskriva de åtgärder som vidtagits för att förebygga och avslöja ekonomisk brottslighet samt göra en bedömning av om prestationerna bidragit till målet. Skatteverket ska också göra en bedömning av om genomförda brottsutredningar givit åklagare ett bra stöd för ställningstagande till om åtal ska väckas.

Skatteverket ska beskriva vidtagna åtgärder som bedöms ha bidragit till att bekämpa den grova organiserade brottsligheten.

### 6.1 Bedömning och åtterrapporing

#### 6.1.1 Åtgärder mot ekonomisk brottslighet

Skattebrottsenheternas verksamhet består i att biträda åklagare i förundersökningar och bedriva underrättelseverksamhet inom skatteområdet. Enheterna är i enlighet med förarbetena<sup>25</sup> åtskilda från övrig verksamhet inom Skatteverket.

Den information som skattebrottsenheterna tar fram i sin underrättelseverksamhet bidrar till att brottslighet inom skatteområdet förebyggs och avslöjas. Underrättelseverksamheten ska upptäcka oseriösa aktörer och rapportera dem vidare. Skatteverkets beskattningsverksamhet och andra brottbekämpande myndigheter får därmed möjlighet att tidigt motverka fusk och brott. Under 2013 vidtog Skatteverket åtgärder för att göra underrättelseverksamheten mer enhetlig och behovsanpassad. Fler underrättelserapporter blev tillgängliga för beskattningsverksamheten och övriga brottbekämpande myndigheter 2013.

Tillsammans med beskattningsverksamheten bidrar skattebrottsenheterna till att förebygga ekonomisk brottslighet genom samverkan och informationsinsatser.

**Bedömning:** Skatteverket bedömer att verksamhetens prestationer, avslutade brottsutredningar, underrättelserapporter och övriga vidtagna åtgärder bidragit till målet att förebygga och avslöja ekonomisk brottslighet.

#### 6.1.2 Bedömning av brottsutredningar som stöd för åtal

Brottsutredningsverksamheten ska stödja åklagare med väl utförda brottsutredningar. På så sätt ska åklagare få bra underlag till om beslut om åtal ska väckas eller inte. Utöver den kvalitetsuppföljning som gjordes 2008 har löpande avstämningar med åklagare genomförts på regional nivå. Sammantaget stödjer detta Skatteverkets bedömning att genomförda brottsutredningar håller en hög kvalitet och ger ett bra stöd för beslut i åtalsfrågan.

Från och med hösten 2013 har Skatteverket och Ekobrottsmyndigheten kommit överens om fördelning av brottmålsärenden. Utgångspunkten i överenskommelsen är att Skatteverkets skattebrottsenheter som huvudregel ska hantera brottsanmälningar om det gäller misstankar enligt skattebrottslagen. Övriga anmälningar ska enligt huvudregeln hanteras av Ekobrottsmyndigheten.

**Bedömning:** Med stöd av löpande avstämningar med åklagare bedömer Skatteverket att genomförda brottsutredningar har gett åklagare bra stöd för ställningstaganden till om åtal ska väckas.

#### 6.1.3 Åtgärder mot den grova organiserade brottsligheten

Skatteverket är en av tio myndigheter som ingår i den myndighetsgemensamma mobiliseringen mot den grova organiserade brottsligheten<sup>26</sup>. Vi deltar i denna samverkan från både skattebrottsenheterna

<sup>25</sup> Till lag (1997:1024) om Skatteverkets medverkan i brottsutredningar

<sup>26</sup> Ekobrottsmyndigheten, Kriminalvården, Kronofogden, Kustbevakningen, Rikspolisstyrelsen, Skatteverket, Säkerhetspolisen, Tullverket, Åklagarmyndigheten och Försäkringskassan

och beskattningsverksamheten. Beskattningsverksamheten bidrar bland annat genom att kontrollera avancerat skattefusk genom utredningar och revisioner samt genom att initiera betalnings-säkningar. Skattebrottsenheterna deltar i förundersökningar och underrättelsearbete. Dessutom deltar Skatteverket i styrnings- och ledningsfunktionerna för det myndighetsgemensamma arbetet.

Under 2013 har skattebrottsenheterna inom ramen för arbetet i det nationella underrättelsecentret (NUC) deltagit i framtagandet av den myndighetsgemensamma nationella lägesbilden och i utvecklingen av metoder för enhetlighet, strategier och åtgärder mot grov organiserad brottslighet. Tyngdpunkten har legat på skattekontroller i form av revisioner av företag med koppling till grov organiserad och ekonomisk brottslighet. Kontrollerna samt säkring av tillgångar för betalning av påfordrad skatt bedöms som viktiga verktyg i myndighets-samverkan mot grov organiserad brottslighet.

**Bedömning:** Skatteverket bedömer att vidtagna åtgärder har bidragit till att bekämpa den grova organiserade brottsligheten.

## Samarbetet inom OECD

För att öka medvetenheten om skattebrott och annan allvarlig ekonomisk brottslighet, har Skatteverket deltagit i arbetet med att arrangera OECD:s tredje internationella ekobrottskonferens. Vi har även arrangerat nationella korruptionsdagar för att öka medvetenheten inom Skatteverket.

## 6.2 Prestationer

### 6.2.1 Brottsutredningar

Inom området brottsbekämpning har Skatteverket valt att använda prestationen antal avslutade brottsutredningar samt, för att ge en fylligare bild, antal underrättelserapporter. Under 2013 avslutades något fler brottsutredningar jämfört med 2012. Antalet misstänkta, förhör och beslag har haft i stort sett samma utveckling med något fler i antal.

Totalkostnaden för området var 264 miljoner kronor. Kostnadsökningen förklaras bland annat av ökade IT-kostnader. Den nedlagda tiden har minskat inom regionerna medan den har ökat för utveckling och förvaltning av IT-system.

Tabell 24: Prestationer brottsbekämpning

|                                 | 2011    | 2012    | 2013    |
|---------------------------------|---------|---------|---------|
| Avslutade brottsutredningar     | 2 099   | 1 786   | 1 834   |
| <b>Intäkter av anslag (tkr)</b> | 291 519 | 256 823 | 264 392 |
| <b>Övriga intäkter (tkr)</b>    | 115     | 22      | 1       |
| <b>Kostnader (tkr)</b>          | 291 634 | 256 846 | 264 393 |

Källa: Agresso, Guppi

Högsta domstolens beslut i juni 2013 om förbudet mot dubbla förfaranden har indirekt minskat ärendinflödet till skattebrottsenheterna<sup>27</sup>. Beslutet innebär att man i vissa fall inte kan åtalas för skattebrott om man redan har påförts ett skattetillägg för den oriktiga uppgiften.

Från och med den 1 juli 2013 har Ekobrottsmyndigheten ett nationellt ansvar för ekobrottsbekämpningen vilket innebär att det är myndighetens åklagare som leder arbetet med förundersökningar vid skattebrottsenheterna. Från och med ansvarsövertagandet har ärendinflödet till skattebrottsenheterna minskat.

Tabell 25: Antal inkomna brottsutredningar

|  | 2011  | 2012  | 2013  |
|--|-------|-------|-------|
|  | 2 037 | 1 844 | 1 532 |

Källa: Guppi

Tabell 26: Antal misstänkta, förhör och beslag

|  | 2011  | 2012  | 2013  |
|--|-------|-------|-------|
| <b>Antal misstänkta</b>                      |       |       |       |
| Mängdärenden                                 | 662   | 518   | 485   |
| Projektärenden och särskilt krävande ärenden | 2 036 | 1 729 | 1 917 |
| Totalt                                       | 2 698 | 2 247 | 2 402 |
| <b>Antal förhör</b>                          |       |       |       |
| Mängdärenden                                 | 767   | 608   | 536   |
| Projektärenden och särskilt krävande ärenden | 5 220 | 5 033 | 5 143 |
| Totalt                                       | 5 987 | 5 641 | 5 679 |
| <b>Antal beslag</b>                          |       |       |       |
| Mängdärenden                                 | 19    | 18    | 18    |
| Projektärenden och särskilt krävande ärenden | 350   | 509   | 529   |
| Totalt                                       | 369   | 527   | 547   |

Källa: Guppi

### 6.2.2 Underrättelseprodukter

Den kunskap som genereras inom underrättelseverksamheten stödjer andra verksamhetsdelar inom Skatteverket och samverkande brottsbekämpande

<sup>27</sup> Avser Högsta förvaltningsdomstolens dom mot dubbla förfaranden nr 4946-12, vilket följer av EU-domstolens dom av den 26 februari 2013 i målet C-617/10, Åkerberg Fransson.

myndigheter. De analyser och övrigt underrättelsearbete som genomförs delges genom olika produkter utifrån det behov som beställaren presenterade när underrättelsearbetet efterfrågades. Produkterna ska bidra till en ökad träffsäkerhet i kontrollverksamheten och en effektivare brottsbekämpning.

Under 2013 har underrättelseverksamheten levererat ett ökat antal underrättelserapporter.

Tabell 27: Underrättelserapporter

|       | 2011 | 2012 1)      | 2013 |
|-------|------|--------------|------|
| Antal | 171  | 166<br>(228) | 201  |

Källa: Guppi

Not 1) I 2012 års siffra redovisades både underrättelserapporter och övriga underrättelseprodukter. För 2013 redovisas enbart underrättelserapporter. Jämförelsetal för 2012 har därmed räknats om (228-62=166).

### 6.3 Produktivitet och effektivitet

Som mått på produktivitet inom området använder Skatteverket antalet avslutade brottsutredningar per dag.

Måttet för effektivitet är resultatet i förhållande till regeringens mål och utvecklingen av den operativa tiden inom området. Resultatet för regeringens mål att ekonomisk brottslighet ska förebyggas och avslöjas finns i avsnitt 6.1.1. Resultatet för regeringens mål att brottsutredningar ska ge åklagare stöd för ställningstaganden om att åtal ska väckas finns i avsnitt 6.1.2.

Produktiviteten inom brottsbekämpning framgår av nedanstående tabeller. Trots minskat inflöde av ärenden har antalet avslutade brottsutredningar under året varit oförändrat. Samtidigt har antalet balanser med äldre ärenden minskat. Antalet underrättelserapporter har ökat.

Även kostnader och styckkostnader har ökat mellan 2012 och 2013. Förklaringen är att kostnaderna för förvaltning och utveckling har ökat, vilket bland annat beror på regeringsuppdraget Rättsväsendets informationsförsörjning (Rif). Den nedlagda tiden och antalet avslutade brottsutredningar per dag har utvecklats i fördelaktig riktning.

Tabell 28: Brottsutredningar, kostnader och tid

|  | 2011           | 2012           | 2013           |
|--|----------------|----------------|----------------|
| Ärendebalans brottsutredningar         | 1 070          | 1 135          | 856            |
| <b>Styckkostnader (kr) 1)</b>          | <b>138 940</b> | <b>143 811</b> | <b>144 162</b> |
| <b>Operativ tid region (dagar) 2)</b>  | <b>36 751</b>  | <b>39 025</b>  | <b>36 719</b>  |
| Avslutade brottsutredningar per dag 3) | 0,057          | 0,046          | 0,050          |

Källa: Agresso, Guppi,

Not 1) Styckkostnaden för 2013 blir enligt preliminär beräkning med fullt ut tillämpad direkt kostnadsfördelning 149 988 kronor (se vidare Upplysningar om redovisningen).

Not 2) Uppgifter exklusive ofördelad tid och frånvaro.

Not 3) Beräkning=antal beslut genom total operativ tid region.

### Bedömning:

Mått för produktivitet:

- Produktiviteten, mått som antal avslutade ärenden per dag, har ökat.

Mått för effektivitet:

- Vidtagna åtgärder bedöms ha bidragit till regeringens mål att förebygga och avslöja ekonomisk brottslighet.
- För regeringens mål om stöd till åklagare bedömer Skatteverket att genomförda åtgärder har gett åklagare bra underlag för ställningstaganden om åtal ska väckas.
- Den tid som lags ned för att lösa uppdraget har minskat.

### Bedömning av resultat för produktivitet och effektivitet.

*Indikatorerna som påverkar produktivitets och effektivitets utveckling:*

- Inflödet av ärenden minskade och styckkostnaden per ärende ökade.
- Antalet brottsutredningar har varit oförändrat och antalet underrättelserapporter har ökat.

Indikatorerna pekar åt olika håll. Vid värdering av produktivitet och effektivitet gör vi en försiktig bedömning, eftersom underlag för jämförelser om vad som är ett bra resultat behöver utvecklas.

Produktiviteten och effektiviteten bedöms vara tillfredsställande.

### 6.4 Enhetlighet och kvalitet

En snabb och rättssäker handläggning bidrar till ett ökat förtroende. Ett minskat inflöde från åklagarna har gjort det möjligt att minska ärendebalanserna. Detta har inneburit att genomströmningstiden har

ökat samtidigt som tidskrävande ärenden har kunnat avslutas och balanserna minskats.

Tabell 29: Antal brottsutredningar

|   | 2011 | 2012 | 2013 |
|---|------|------|------|
| Genomsnittligt antal dagar för 90 % av samtliga ärenden | 153  | 158  | 179  |

Källa: Guppi

## Rättsväsendets informationsförsörjning

Inom ramen för regeringsuppdraget Rättsväsendets informationsförsörjning (Rif) vidareutvecklar Skatteverket det elektroniska flödet av information i rättskedjan, framför allt i kontakten med åklagare på Åklagarmyndigheten och Ekobrottsmyndigheten. Det elektroniska utbytet är såväl säkrare som effektivare än den manuella pappershanteringen. Under 2013 har vi utvecklat systemen så att skattebrottsenheterna kan utbyta i princip alla ärendetyper med åklagare elektroniskt, och systemet Brottsanmälan kan nu även ta emot nya typer av beslut. I december driftsattes en version av skattebrottsenheternas Brottsutredningsstöd som gör det möjligt att hantera hela ärendet i det nya IT-stödet och helt lämna det tidigare systemet. Rifs nuvarande första etapp har avslutats. Under 2013 beslutade regeringen om en andra etapp som ska pågå 2013–2016.

## SBE-handledningen

Sedan 2006 finns en elektronisk handledning som är avsedd att stödja det brottsutredande arbetet och bidra till att skapa en likformig, effektiv och rätts-säker verksamhet. Handledningen uppdaterades 2007, 2009, 2010 och 2012.

Under 2013 har Skatteverket tagit fram två nya handledningar, som är avsedda att säkra en enhetlig underrättelseverksamhet i regionerna och arbetet med särskilda undersökningar. Handledningarna kommer att ingå i SBE-handledningen från och med 2014.

### 6.4.1 Rutin för tvångsmedelshantering i förundersökningar

Under 2013 har skattebrottsenheterna och Ekobrottsmyndigheten tagit fram en ny gemensam rutin för tvångsmedelshantering i förundersökningar där skattebrottsenheterna har slutredovisningsansvaret.

### 6.4.2 Underrättelseverksamheten

Skatteverket har under 2013 tagit fram handledningar och rutiner i syfte att skapa enhetlighet och rätt kvalitet i underrättelseverksamhetens arbetsmetoder. Vi har besökt och haft en dialog med ansvariga chefer och handläggare vid våra sju skattebrottsenheter. Vi har även haft en dialog med ansvariga chefer, samordnare med flera inom beskattningsverksamheten vid samtliga regioner.

För att ytterligare höja och säkra kvaliteten i underrättelsearbetet har Skatteverket under året tagit fram en utbildningsplan för underrättelsehandläggarna.

## Skattebrottsenheternas register

Skattebrottsenheterna har rätt att föra två typer av register. I Skatteverkets underrättelseregister, Skur, kan information lagras en viss tid för att det finns en misstanke om allvarlig brottslighet. Därutöver finns möjlighet att föra register över skattebrottsenheternas särskilda undersökningar, (SU). Även hanteringen och användandet av SU-registren är strikt reglerat i författningar och instruktioner. Vi har också rutiner för att säkerställa hanteringen av uppgifter i våra register. Under året har vi börjat ta fram en uppföljningsmodell för att kontrollera att rutinerna följs.

**Bedömning:** Inom brottsbekämpningen finns en genomarbetad struktur för att säkerställa såväl enhetlighet som kvalitet. Denna har utvecklats under 2013, bland annat genom vidareutveckling av handledningar och rutiner samt inom ramen för rättsväsendets informationsförsörjning. Det finns inget i resultatet som indikerar bristande enhetlighet i genomförda utredningar. En prioritering, för att öka kvaliteten som föranletts av verksamhetsuppföljningen, är att balanser har arbetats ned. Det har inneburit att genomströmningstiden för avslutade ärenden har ökat.

Enhetlighet och kvalitet bedöms vara tillfredsställande. Bedömningen baseras på den struktur som finns för att säkerställa enhetlighet och kvalitet och att inga allvarliga brister framkommit.

## 7 Folkbokföring

Enligt **Skatteverkets instruktion** ansvarar Skatteverket för frågor om folkbokföring.

**Mål i regleringsbrev:** Uppgifterna i folkbokföringen ska spegla befolkningens verkliga bosättning, identitet och familjerättsliga förhållanden så att olika samhällsfunktioner får ett korrekt underlag för beslut och åtgärder.

**Åtterrapporering:** Skatteverket ska beskriva de åtgärder som vidtagits för att uppgifterna i folkbokföringsregistret ska spegla befolkningens verkliga bosättning, identitet och familjerättsliga förhållanden samt göra en bedömning av i vilken utsträckning uppgifterna i folkbokföringsregistret utgör ett korrekt underlag för olika samhällsfunktioners beslut och åtgärder.

### 7.1 Bedömning och åtterrapporering

#### 7.1.1 Åtgärder

För att förbättra registerkvaliteten har vi under året arbetat med följande åtgärder:

- förebyggande arbete med information och service för att förbättra förutsättningarna för medborgarna att göra rätt från början
- ökad e-användning
- ökad samverkan med andra myndigheter
- bättre handledningar, instruktioner, stöd och blanketter
- kortare genomströmningstider
- fler kontroller.

Externt initierade impulser om felaktiga uppgifter i folkbokföringen är viktiga för att registren ska vara korrekta, eftersom de som använder uppgifterna oftast är de som har bäst förutsättningar att verifiera om uppgifterna är korrekta. Mellan 2012 och 2013 ökade antalet avslutade ärenden av detta slag från 56 432 till 68 878. Skatteverket har som målsättning att minst 60 procent av de externa impulserna om felaktigheter i folkbokföringsregistret ska utredas. Under 2013 utreddes 39 procent av impulserna, jämfört med 37 procent 2012. Av utredningarna under 2013 ledde 81 procent till ändring.

Under 2013 har fler kontroller utförts inom de riskområden Skatteverket har identifierat, vilket har bidragit till bättre kvalitet i våra register. I urvalsarbetet har vi prioriterat områden där det förekommer mycket fel. De egeninitierade kontrollerna har framför allt inriktats på när oriktiga uppgifter har lämnats till Skatteverket och lett till fel i folkbokföringen. Felen kan ha uppstått i samband med

invandring, i samband med ändring av folkbokföringsuppgift eller för att oriktiga uppgifter har lämnats avsiktligt.

Skatteverket arbetar för att de som använder registeruppgifterna i allt högre utsträckning ska meddela eventuella felaktigheter. Det breda användningsområdet av uppgifter från folkbokföringsregistret samt skyldigheten för myndigheter och andra att rapportera fel, leder till en bättre kvalitet.

Vi har under året fortsatt det förebyggande arbetet med information och service för att förbättra förutsättningarna för medborgarna att göra rätt från början. Under 2012 och början av 2013 analyserade Skatteverket folkbokföringsfelet. Både egna analyser och Statistiska centralbyråns (SCB) analyser ingick i bedömningen. Resultatet visar en bra kvalitet överlag i folkbokföringsregistret. Felaktigheter kan framför allt uppstå vid flyttningar inom landet och vid så kallad övertäckning. Övertäckning innebär att en person inte bor i Sverige men ändå är folkbokförd här på grund av att personen utvandrat utan rapportering eller registrering. Övertäckning är ett större problem än fel som uppkommer vid flyttningar inom landet där, eftersom de senare oftast är mer temporära. Övertäckningen har i analysen beräknats uppgå till mellan 66 000 och 83 000 personer, vilket ändå är en relativt liten andel av hela befolkningen.

**Bedömning:** Åtgärderna under året har bidragit till korrekta och aktuella uppgifter i folkbokföringsregistret. Allt fler kontroller görs inom områden där det förekommer mycket fel, men för få kontroller görs ändå totalt sett. Skatteverkets analys visar att kvaliteten är bra överlag i folkbokföringsregistret.



Sammantaget bedömer vi resultatet för området som tillfredsställande.

## 7.2 Prestationer

De prestationer vi mäter inom folkbokföringen är avslutade folkbokföringsärenden för olika livshändelser. För att kunna göra en mer rättvis och transparent bedömning av utvecklingen mellan åren har vi valt att presentera siffror i tabellerna inklusive och exklusive Läget, det vill säga införandet av folkbokföring på lägenhet.

Tabell 30: Prestationer, folkbokföring

|  | 2011      | 2012      | 2013      |
|--|-----------|-----------|-----------|
| Antal avslutade folkbokföringsärenden inklusive Läget 1) | 5 151 039 | 3 053 024 | 3 060 594 |
| Läget  | 2 157 026 | 49 526    | -         |
| Antal avslutade ärenden exklusive Läget                  | 2 994 013 | 3 003 498 | 3 060 594 |
| <b>Intäkter av anslag (tkr)</b>                          | 858 480   | 847 831   | 902 051   |
| <b>Övriga intäkter (tkr)</b>                             | 29 562    | 19 902    | 6 259     |
| <b>Kostnader (tkr)</b>                                   | 888 042   | 867 733   | 908 310   |

Källa: Agresso, Poff

Not 1) Införandet av folkbokföring på lägenhet

Totalt har antalet avslutade ärenden, exklusive Läget, ökat med drygt 57 000 stycken eller 1,9 procent jämfört med 2012. Under 2011 infördes folkbokföring på lägenhetsnummer, vilket medförde en stor mängd enkla ärenden som snabbt kunde avslutas.

Kostnaderna för verksamheten ökade mellan 2012 och 2013 med 4,7 procent till 908 miljoner kronor. Antalet invånare ökade med knappt 157 000 jämfört med föregående år. Vi är nu uppe i drygt 9,6 miljoner invånare. Ökningen har lett till fler folkbokföringsärenden, eftersom varje medborgare genererar ett visst antal ärenden kopplade till folkbokföringen under sin livstid. Fler invånare innebär också fler folkbokföringsärenden.

Befolkningens sammansättning påverkar ärendehanläggningen, och en förskjutning har skett på senare år från enklare registreringsärenden till mer kvalificerade ärenden. Ökad invandring medför fler komplexa ärenden med tillämpning av utländsk lagstiftning och översättning av handlingar. Skatteverket samverkar här allt mer och för dialog med Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan, Migrationsverket med flera kring etablering och invandring.

## 7.3 Produktivitet och effektivitet

Produktiviteten inom folkbokföring mäts genom antal avslutade ärenden per dag.

Mättet för effektivitet är resultatet i förhållande till regeringens mål och utvecklingen av den operativa tiden inom området. Regeringens mål är att uppgifterna i folkbokföringen ska spegla befolkningens verkliga bosättning, identitet och familjerättsliga förhållanden så att olika samhällsfunktioner får ett korrekt underlag för beslut och åtgärder. Resultatet för regeringens mål finns i avsnitt 7.1.1.

Tabell 31: Avslutade ärenden och tid

|   | 2011      | 2012      | 2013      |
|---|-----------|-----------|-----------|
| Antal avslutade ärenden inklusive Läget | 5 151 039 | 3 053 024 | 3 060 594 |
| Antal avslutade ärenden exklusive Läget | 2 994 013 | 3 003 498 | 3 060 594 |
| Operativ tid region (dagar) 1)          | 100 986   | 97 693    | 95 501    |
| Produktivitet exklusive Läget           | 30        | 31        | 32        |

Källa: Agresso, Poff, Guppi

Not 1) Uppgifter exklusive ofördelad tid och frånvaro

Produktiviteten inom folkbokföringsverksamheten ligger relativt konstant mellan åren 2012 och 2013. Skillnader finns dock mellan olika ärendegrupper.

Produktiviteten ökade mellan 2012 och 2013 inom ärendegruppen flyttning. Det kan bero på att folkbokföring på lägenhetsnummer nu är mer känt av allmänheten och att fler ärenden därmed innehåller korrekta uppgifter från början.

Ökningen av antalet ärenden inom gruppen invandring medför att andelen mer komplexa ärenden ökar, vilket i sin tur påverkar produktiviteten ofördelaktigt. Framst är det invandringar inom EU som kräver en omfattande prövning av uppehållsrätten.

Inom ärendegruppen bosättningskontroll<sup>28</sup> har vi sett en viss nedgång av produktiviteten. För att bryta trenden har vi under hösten 2013 påbörjat ett arbete med att koncentrera förgranskning och urval till en ort i landet.

Styckkostnaden för att hantera ett ärende i folkbokföringen uppgick 2013 till 297 kronor,

<sup>28</sup> Med bosättningskontroll menas en utredning som Skatteverket gör för att utreda faktisk bosättning.

vilket är en ökning med 4 procent jämfört med 2012. Kostnaden per invånare 2013 är 94 kronor, vilket är en ökning med 3 procent sedan 2012.

Ökade kostnader för förvaltning och utveckling förklarar att kostnaderna ökar. Däremot har kostnaderna för att besvara folkbokföringsfrågor i Skatteupplysningen och via servicekontor minskat.

Tabell 32: Kostnad och antal invånare

|                                     | 2011      | 2012      | 2013      |
|-------------------------------------|-----------|-----------|-----------|
| <b>Styckkostnad (kr) 1)</b>         |           |           |           |
| Kostnad per folkbokföringsärende 2) | 172       | 284       | 297       |
| Övrig uppföljning                   |           |           |           |
| Antal invånare, folkbokförda        | 9 480 205 | 9 551 781 | 9 639 741 |
| Kostnad per invånare 2)             | 94        | 91        | 94        |

Källa: Agresso, Poff, SCB

Not 1) Styckkostnaden för 2013 blir enligt preliminär beräkning med fullt ut tillämpad direkt kostnadsfördelning 264 kronor per folkbokföringsärende (se vidare Upplysningar om redovisningen).  
Not 2) Inklusivt Läget 2011.

Cirka 2,6 miljoner personbevis har utfärdats under året. Av dessa gäller 48 procent kvinnor och 52 procent män. E-användningen ökar stadigt. E-tjänsten personbevis har använts cirka 922 000 gånger, eller i 35 procent av personbevisärendena. Det är en ökning med sex procentenheter sedan 2012. Av de som använder e-tjänsten är 42 procent kvinnor och 58 procent män. E-tjänsten flyttning har använts i 17 procent av ärendena, vilket är en ökning med tre procentenheter sedan 2012. Skatteverket har också utvecklat och genomfört en pilotdrift av elektroniska dödsbevis.

En ökad användning av våra e-tjänster har dels underlättat för medborgarna, dels bidragit till en effektivare ärendehantering.

### Bedömning:

Mått för produktivitet:

- Produktiviteten mätt som antal avslutade ärenden per dag har ökat marginellt mellan 2012 och 2013.

Mått för effektivitet:

- Resultatet är tillfredsställande i förhållande till regeringens mål för folkbokföringen
- Den nedlagda tiden minskade.

### Bedömning av resultat för produktivitet och effektivitet.

*Indikatorerna som påverkar produktivitetens och effektivitetens utveckling:*

- Styckkostnaderna har ökat.
- Förändringar som bidragit till förbättrad effektivitet är ökad e-användning, ökad samverkan med andra myndigheter och ökad kontroll.

Indikatorerna pekar åt olika håll. Vid värdering av produktivitet och effektivitet görs en försiktig bedömning, eftersom någon förväntad nivå inte har fastställts.

Produktiviteten och effektiviteten bedöms vara tillfredsställande.

## 7.4 Enhetlighet och kvalitet

Samhället och myndigheter har behov av att ha aktuella uppgifter för att utföra sitt uppdrag. Det är viktigt att register är korrekta och att felaktigheter åtgärdas skyndsamt. Det innebär höga krav på en kort genomströmningstid.

Tabell 33: Genomströmningstider

|                                    | 2011 | 2012 | 2013 |
|------------------------------------|------|------|------|
| Avslutade ärenden inom 30 dagar 1) | 76 % | 85 % | 86 % |

Källa: Guppi

Not 1) Skatteverkets målsättning för 2013 var att 90 procent av ärendena skulle vara avslutade inom 30 dagar.

För samtliga ärenden är Skatteverkets målsättning att 90 procent ska vara avslutade inom 30 dagar. En förbättring har skett sedan 2012, men målsättningen nås inte.

Skatteverket har som målsättning inom bosättningskontrollen att minst 90 procent av de externa impulserna om fel i folkbokföringsregistret ska vara handlagda inom 90 dagar. Under året handlades 62 procent.

Under 2013 har vi minskat de stora balanser som tidigare år byggts upp inom bosättningskontrollen. Det har vi gjort genom att tillämpa ett begränsat urvalsarbete. Balanserna är en effekt av att Skatteverket inte lyckats möta inflödet av signaler om fel från andra myndigheter på ett tillfredsställande sätt. Begränsningen av urvalet kan kortsiktigt påverka kvaliteten negativt men på lång sikt ge bättre förutsättningar för kontrollen genom att arbetet koncentreras mot aktuella ärenden. Minskade

balanser har också påverkat den genomsnittliga genomströmningstiden negativt för avslutade ärenden.

Inom området skyddade personer har Skatteverket genomfört en rättslig kvalitetsuppföljning som medfört att en översyn och uppdatering gjorts av de rättsliga handledningarna inom området. Åtgärden har gett förutsättningar för en mer enhetlig rättstillämpning. Inom området görs kvalitets-säkring löpande i arbetet.

För att förstärka enhetligheten har vi förbättrat handledningar och uppdaterat webbplatsen och övrig information. Vi har också inlett ett arbete med att koncentrera arbetsuppgifterna för granskning och urval inom bosättningskontrollen till en ort.

Under 2013 tog Skatteverket fram ställningstagandena Barns folkbokföring och Uppehållsrätt för EES-medborgare och deras familjemedlemmar. Ställningstagandena har bidragit till en enhetlig intern rättstillämpning. De har också fått stor spridning externt, bland annat till Försäkringskassan, Migrationsverket och privata aktörer som Handelskammaren Mittsverige. Båda dessa ställningstaganden har dessutom legat till grund för regeringens förslag i propositionen 2012/13:120 Folkbokföringen i framtiden.

Nya blanketter för invandring samt stöd för bedömning av inlämnade handlingar har utarbetats.

**Bedömning:** Det finns inom folkbokföringen en struktur som syftar till att säkerställa enhetlighet och kvalitet, exempelvis i form av rättsliga ställningstaganden och handledningar. Det finns även ett löpande kvalitetsarbete på sektionsnivå. Uppföljningar visar att de rättsliga ställningstagandena följs. Däremot behövs tydligare underlag för att bedöma den interna tillämpningen av arbetssätt för enhetlighet och kvalitet. Brister i denna del kan påverka enhetligheten, även om det för närvarande inte finns något i resultatet som indikerar bristande enhetlighet i fattade beslut.

Enhetlighet och kvalitet bedöms vara tillfredsställande.

## 8 Fastighetstaxering

Enligt **Skatteverkets instruktion** ansvarar Skatteverket för frågor om fastighetstaxering.

**Mål i regleringsbrev:** Taxeringsvärden på fastigheter ska vara rättvisande så att korrekt underlag finns för skatteberäkning och andra ändamål.

**Åtterrapporing:** Skatteverket ska beskriva de åtgärder som vidtagits för att taxeringsvärden på fastigheter ska vara rättvisande samt göra en bedömning av i vilken grad taxeringsvärdena utgör ett korrekt underlag för skatteberäkning och andra ändamål.

### 8.1 Bedömning och återrapporing

#### 8.1.1 Åtgärder för rättvisande taxeringsvärden

Vid fastighetstaxering får fastigheterna taxeringsvärden som främst utgör underlag för fastighetsavgift och fastighetsbeskattning. Taxeringsvärdena och uppgifter från fastighetstaxeringen används även i andra sammanhang, till exempel för statistik och kreditgivning.

Fastighetstaxering sker vid allmän, förenklad och särskild fastighetstaxering. Allmän och förenklad fastighetstaxering genomförs enligt ett särskilt schema för olika fastighetstyper, medan särskild fastighetstaxering görs varje år. Det innebär att varje taxeringsenhet taxeras vart tredje år. Industri-, elproduktions-, special- och tåktenheter taxeras dock vart sjätte år. Taxeringsperioden för fastigheter börjar i november och slutar i juni.

#### Allmän fastighetstaxering

Under 2013 slutförde Skatteverket en allmän taxering av landets hyreshus-, industri-, elproduktions-, special- och tåktenheter. Taxeringen genomfördes under perioden den 1 november 2012 till den 15 juni 2013.

Inför varje fastighetstaxering skickar Skatteverket ut antingen ett taxeringsförslag eller en deklara-tionsblankett med förifyllda uppgifter. Finns det tillräckliga uppgifter om en fastighet kan det räcka att skicka ett färdigt taxeringsförslag till fastighets-ägaren där alla uppgifter är ifyllda och där ett nytt taxeringsvärde finns uträknat. I dessa fall behöver fastighetsägaren inte lämna någon fastighetsdeklaration.

Elektronisk inlämning av fastighetsdeklarationer underlättar för fastighetsägarna och bidrar till att taxeringsuppgifterna blir mer rätt från början.

Totalt har 72 procent av hyreshusdeklarationerna krävt manuell hantering. Motsvarande siffra för elektroniskt inlämnade hyreshusdeklarationer är 50 procent.

Inför deklara-tionsinlämningen i november 2012 ringde Skatteverket till de 1000 största hyreshus-ägarna för att öka e-tjänstanvändningen. Resultatet av den så kallade ringinsatsen visar att 39 procent av dem vi ringde till hade använt e-tjänsten jämfört med 19 procent totalt för alla fastighetsägare.

#### Lantbrukstaxeringen 2014 inleddes

Under 2013 inledde Skatteverket arbetet med lantbrukstaxeringen 2014, bland annat genom kvalitetssäkring och andra förberedelser inför förtryckningen av lantbruksdeklarationer och taxeringsförslag.

Andelen e-deklarationer var vid årsskiftet 22 procent. Eftersom taxeringsperioden avslutas först i juni 2014 kan nivån komma att förändras.

Tabell 34: E-deklarationer lantbruk

|    | 2010 | 2013 |
|----|------|------|
| 1) | 17 % | 22 % |

Källa: Fastighetstaxeringsregistret  
Not 1) Skatteverkets målsättning för 2011 var att andelen som lämnar e-deklaration vid lantbrukstaxeringen skulle vara minst 25 procent. För 2014 är målsättningen minst 40 procent.

Under 2013 har Skatteverket börjat förbereda 2015 års småhustaxering. Under året har vi granskat olika köp, till exempel av tomtmark.

#### 8.1.2 Taxeringsvärdena som underlag för skatteberäkning m.m.

En intern analys under 2013 visar att ett urval av våra största externa användare av taxeringsvärden är nöjda med kvaliteten.

Lantmäteriet har på uppdrag av regeringen undersökt kvaliteten i sitt fastighetsregister. I

Tabell 35: Prestationer och kostnad

|   | 2007    | 2011    | 2012      | 2013    |
|---|---------|---------|-----------|---------|
| <b>Prestationer 1)</b>                          |         |         |           |         |
| Grundbeslut allmän/förenklad fastighetstaxering | 338 000 | 376 254 | 2 369 736 | 384 099 |
| Grundbeslut särskild fastighetstaxering         | 124 700 | 86 808  | 43 955    | 73 143  |
| <b>Intäkter av anslag (tkr)</b>                 | 199 956 | 209 052 | 181 846   | 175 574 |
| <b>Övriga intäkter (tkr)</b>                    | 376     | 330     | 277       | 289     |
| <b>Kostnader (tkr)</b>                          | 200 332 | 209 382 | 182 123   | 175 863 |
| <b>Styckkostnad (kr) 2)</b>                     |         |         |           |         |
| Kostnad i kronor per grundbeslut                | 433     | 452     | 75        | 385     |

Källa: Agresso, Fastighetstaxeringsregistret, Årsredovisning 2007

Not 1) Fastighetstaxeringen genomförs med bestämda intervall. Utfallet för 2013 års ska därför jämföras med utfallet för 2007.

Not 2) Styckkostnaden för 2013 blir enligt preliminär beräkning med fullt ut tillämpad direkt kostnadsfördelning 396 kronor (se vidare Upplysningar om redovisningen).

registret har Lantmäteriet en exakt kopia av Skatteverkets fastighetstaxeringsregister. Enligt rapporten till regeringen är Lantmäteriets bedömning att Skatteverkets fastighetstaxeringsregister är av god kvalitet.

Statistiska centralbyrån har i en rapport uttalat sig om taxeringsvärdenas kvalitet. Enligt rapporten är uppgifterna om antalet taxeringsenheter och enheternas taxeringsvärden av god kvalitet.

Skatteverket saknar dock specifika underlag för att bedöma i vilken grad taxeringsvärdena utgör ett korrekt underlag för skatteberäkning. En analys för att få mer kunskap om detta kommer att genomföras under 2014.

Taxeringsvärdena ska både vara underlag för skatteberäkning och användas för andra ändamål. De två funktionerna sammanfaller delvis eftersom taxeringsvärdena ska vara 75 procent av taxeringsenhetens marknadsvärde. Att externa intressenter är nöjda med taxeringsvärdenas korrekthet bör enligt Skatteverkets bedömning innebära att värdena är ett korrekt underlag för skatteberäkning.

Skatteverkets bedömer sammanfattningsvis att taxeringsvärdena är av god kvalitet.

**Bedömning:** Grunden för en sammantagen resultatbedömning inom området är att Skatteverkets åtgärder har bidragit till målet att taxeringsvärden på fastigheter ska vara rättvisande så att korrekta underlag finns för skatteberäkning och andra ändamål.

Resultatet för området bedöms sammantaget vara gott.

## 8.2 Prestationer

Inom området fastighetstaxering använder Skatteverket prestationerna antal grundbeslut om allmän och förenklad respektive särskild fastighetstaxering. Fastighetstaxeringen sker enligt ett rullande schema. Därför varierar antalet grundbeslut och därmed styckkostnaden mellan åren. Skillnaderna i styckkostnader beror på varierande ärendemängder vid de olika taxeringarna. Den taxering som är mest relevant att jämföra med 2013 är 2007 års allmänna fastighetstaxering.

Under 2013 fattades 384 099 grundbeslut om allmän och förenklad fastighetstaxering, vilket är en ökning med cirka 14 procent jämfört med 2007.

Den särskilda fastighetstaxeringen av lantbruk och småhus genomfördes som planerat under 2013. Skatteverket fattade 73 143 grundbeslut om särskild fastighetstaxering, vilket var 41 procent färre än 2007.

Kostnaderna för fastighetstaxering visar en nedåtgående trend från 2011 och framåt. Jämförelsen av kostnaderna mellan 2007 och 2013 är dock osäker, främst på grund av ändrad tidredovisning. Kostnaden per grundbeslut har dock minskat.

### 8.3 Produktivitet och effektivitet

Skatteverket använder kostnad per grundbeslut inom den allmänna fastighetstaxeringen som ett mått på produktivitet. Måttet har använts för att jämföra 2007 och 2013. Se tabell 35.

Måttet för effektivitet är resultatet i förhållande till regeringens mål och utvecklingen av den operativa tiden inom området. Regeringens mål är att taxeringsvärdena ska vara ett korrekt underlag för skatteberäkning och andra ändamål. Resultatet för regeringens mål finns i avsnitt 8.1.2

Antal manuella fastighetstaxeringsbeslut per dag ger också en indikation om nivån på produktivitet utvecklas. I tabell 36 framgår hur produktivitet har mätts på detta sätt för stora fastighetstyper.

Tabell 36: Antal manuella fastighetsbeslut per dag 2013

|        | Hyreshus | Industrier | Specialenhet |
|--------|----------|------------|--------------|
| Totalt | 13       | 12         | 36           |

Källa: Fastighetstaxeringsregistret

Under 2013 fattades 18 grundbeslut per dag. Det ska jämföras med 12 grundbeslut per dag under 2007, då motsvarande taxering senast genomfördes. Fastighetstaxeringens organisation, med koncentration på få orter, har bidragit till ensade och ändamålsenliga arbetssätt och förbättrad produktivitet.

Fastighetstaxeringen kostade 176 miljoner kronor år 2013. Det är en minskning med 24 miljoner kronor jämfört med 2007. Styckkostnaden för ett grundbeslut var 385 kronor, vilket är en minskning med cirka 11 procent jämfört med 2007.

#### Bedömning:

Mått för produktivitet:

- Produktiviteten har ökat, mätt som antal beslut per dag.

Mått för effektivitet:

- Skatteverkets åtgärder och verksamhet bedöms ha bidragit till att uppfylla regeringens mål att taxeringsvärdena ska vara ett korrekt underlag för skatteberäkning.
- Resursen som krävts för detta är lägre än vad som krävts vid föregående taxering.

#### Bedömning av resultat för produktivitet och effektivitet.

*Indikatorerna som påverkar produktivitetens och effektivitetens utveckling:*

- Styckkostnaden för ett grundbeslut har minskat jämfört med 2007, då motsvarande taxering genomfördes senast.
- Förändringar som bidragit till utvecklingen är att en organisation med koncentration på få orter har bidragit till ensade och ändamålsenliga arbetssätt.
- Elektronisk inlämning har också underlättat för fastighetsägarna och bidragit till att taxeringsuppgifterna har blivit rätt från början.

Indikatorerna som påverkar effektivitetens utveckling pekar i fördelaktig riktning.

Produktiviteten och effektiviteten bedöms vara god.

### 8.4 Enhetlighet och kvalitet

Under 2013 har fastighetstaxeringen drivits som ett riksprojekt, koncentrerat till de fyra orterna Söderhamn, Enköping, Kristianstad och Uddevalla. Det är resultatet av en medveten minskning av antalet orter från 57 år 2009 till 4 vid utgången av 2012.

Koncentrationen har inneburit att handläggningen av ärenden har förbättrats och blivit mer enhetlig.

Skatteverket bedömer att en sammanhållen ledning och styrning av verksamheten inom fastighetsområdet och en s.k. rikskoncentration ger bättre förutsättningar för en enhetlig rättstillämpning.

Under 2013 har Skatteverket följt upp den rättsliga kvaliteten på ärenden inom småhus-taxeringen 2012. Kvalitetsuppföljningen har omfattat ett slumpmässigt urval som gjort det möjligt att uttala sig generellt om den rättsliga kvaliteten inom taxeringen av småhus. Uppföljningen visar att den rättsliga kvaliteten är hög i samtliga regioner som genomför fastighetstaxering. Kvaliteten har ökat jämfört med motsvarande mätningar vid småhus-taxeringarna 2006 och 2009.

Inom fastighetstaxeringen har en uppföljning av antalet onödiga omprövningar av beslut om fastighetstaxering slutförts under året. Med onödiga omprövningar menas sådana som beror på att vi underlåtit att göra något eller gjort något fel ur

fastighetsägarens perspektiv. Underlaget till uppföljningen utgörs av ett slumpmässigt urval av omprövningarna från den förenklade fastighets-taxeringen av småhus 2012. Andelen onödiga omprövningar uppskattades till 21 procent. Det är samma nivå som vid motsvarande taxering 2009, men hälften så många som vid småhustaxeringen 2006.

Första linjens chef ansvarar för kvalitetsäkring av arbetet i verksamheten. Till ledning för kvalitets-säkringen finns en kvalitetssäkringsplan. Planen tar upp verksamhetsnära operativa risker och mer övergripande risker, till exempel kompetensrisker. Att planen följs framgår bland annat av att det inte krävdes några särskilda åtgärder med anledning av den rättsliga kvalitetsuppföljning som genomfördes av småhustaxeringen 2012.

### Genomströmningstider

En snabb handläggning av omprövningar är viktig för fastighetsägarnas förtroende för Skatteverket. Ambitionen var att 60 procent av omprövningarna som gjordes på fastighetsägarens initiativ skulle vara klara inom en månad och 80 procent inom två månader. Vi klarade 39 procent inom en månad och 60 procent inom två månader.

Skatteverket hade även ambitionen att 50 procent av omprövningarna vid överklaganden skulle vara klara inom en månad och 90 procent inom tre månader. Vi klarade 11 procent inom en månad och 29 procent inom tre månader. En förklaring till att vi inte nådde önskade nivåer var att den allmänna fastighetstaxeringen tog stora resurser i anspråk. Prioriteringen har bedömts som motiverad men har beaktats i den samlade bedömningen.

**Bedömning:** Resultatet från den rättsliga kvalitetsuppföljningen visar att den rättsliga kvaliteten inom området är god, vilket påverkar bedömningen av såväl enhetlighet som kvalitet. Det finns även en strukturerad kvalitetsäkring inom området. Förändringen till en sammanhållen ledning och styrning av verksamheten inom fastighetsområdet och en så kallad rikskoncentration ger bättre förutsättningar för en enhetlig rättstillämpning.

Enhetlighet och kvalitet bedöms vara god.

## 9 Registrering av bouppteckningar

Enligt **Skatteverkets instruktion** ansvarar Skatteverket för frågor om registrering av bouppteckning och handläggning av ärenden enligt 16 kap ärvdabalken.

**Mål i regleringsbrev:** De formella kraven på bouppteckningars förrättande och upprättande ska vara uppfyllda innan registrering.

**Återrapportering:** Skatteverket ska beskriva de åtgärder som vidtagits för att säkerställa att de formella kraven för bouppteckningens förrättande och upprättande är uppfyllda samt göra en bedömning av resultatutvecklingen.

### 9.1 Bedömning och åtterrapporering

En bouppteckning ska upprättas för en person som har avlidit. Därefter ska den lämnas till Skatteverket för registrering. Syftet är att visa vilka som är arvingar respektive testamentstagare och vilka tillgångar och skulder som fanns vid dödsfallet. Skatteverket ska säkerställa att dessa formella krav är uppfyllda. Utifrån bouppteckningen görs en boutredning och ett arvsskifte, och dödsboet får tillgång till den avlidnes tillgångar.

I vissa fall kan bouppteckningen ersättas av en dödsboanmälan från socialtjänsten. Skatteverket får årligen in cirka 10 000 sådana dödsboanmälningar och tilläggsanmälningar.

Det är viktigt att bouppteckningen är korrekt när Skatteverket registrerar och därmed beslutar den. Den rättsliga nivån på ärendena säkras därför löpande i handläggningen. Registreringen ska också ske skyndsamt, eftersom den krävs för att de efterlevande ska få tillgång till kvarlåtenskapen. Genomströmningstiden per ärende ligger stabilt på en bra nivå. Balanserna ligger på en rimlig nivå.

Skatteverket säkerställer enhetlighet och kvalitet genom

- snabb handläggning
- koncentration av arbetsuppgifter
- uppdaterade handledningar
- kompetensutveckling samt
- rättslig kvalitetssäkring.

**Bedömning:** Skatteverket bedömer att vidtagna åtgärder har lett till att ärendena uppfyller de formella kraven på bouppteckningar. Resultatet för verksamheten är stabilt över åren.

### 9.2 Prestationer

Skatteverket mäter prestationen inom området genom antalet registrerade bouppteckningar. Under 2013 registrerade Skatteverket 84 146 bouppteckningar, vilket var 2,8 procent färre än 2012.

Skatteverkets kostnader för bouppteckningsverksamheten var 59 miljoner kronor under 2013. Det innebar en ökning på 1,8 procent från 2012.

Tabell 37: Prestationer - registrering av bouppteckningar

|                                 | 2011   | 2012   | 2013   |
|---------------------------------|--------|--------|--------|
| Registrerade bouppteckningar    | 82 891 | 86 538 | 84 146 |
| <b>Intäkter av anslag (tkr)</b> | 57 750 | 58 010 | 59 029 |
| <b>Övriga intäkter (tkr)</b>    | 10     | 5      | 2      |
| <b>Kostnader (tkr)</b>          | 57 760 | 58 015 | 59 031 |

Källa: Agresso, Guppi

### 9.3 Produktivitet och effektivitet

Produktiviteten mäts som antal registrerade ärenden per dag.

Måttet för effektivitet är resultatet i förhållande till regeringens mål och utvecklingen av den operativa tiden inom området. Regeringens mål är att de formella kraven för bouppteckningar ska vara uppfyllda. Resultatet för regeringens mål finns på denna sida.



Tabell 38: Tid, registrerade bouppteckningar och kostnad

|  | 2011   | 2012   | 2013   |
|--|--------|--------|--------|
| Operativ tid region (dagar) 1)                     | 12 421 | 11 536 | 11 044 |
| Registrerade bouppteckningar                       | 82 891 | 86 538 | 84 146 |
| Produktivitet registrerade bouppteckningar per dag | 6,7    | 7,5    | 7,6    |
| <b>Styckkostnad (kr) 2)</b>                        |        |        |        |
| Kostnad i kronor per bouppteckning                 | 697    | 670    | 702    |

Källa: Agresso, Guppi

Not 1) Uppgifter exklusive ofördelad tid och frånvaro.

Not 2) Styckkostnaden för 2013 blir enligt preliminär beräkning med fullt ut tillämpad direkt kostnadsfördelning 740 kronor (se vidare Upplysningar om redovisningen).

Både antalet registrerade bouppteckningar och antalet nedlagda dagar har minskat jämfört med 2012, och produktiviteten har ökat något.

Den genomsnittliga kostnaden för ett bouppteckningsärende har ökat med 5 procent mellan 2012 och 2013. Kostnaden per ärende låg 2013 på 702 kronor.

### Bedömning:

Mått för produktivitet:

- Produktiviteten har ökat, mätt som antal registrerade ärenden per dag.

Mått för effektivitet:

- Vidtagna åtgärder och genomförd verksamhet bedöms ha bidragit till regeringens mål att de formella kraven för bouppteckningar är uppfyllda.
- Resursen som krävts för detta har minskat mätt i nedlagd tid.

### Bedömning av resultat för produktivitet och effektivitet.

*Indikator som påverkar produktivitetens och effektivitetens utveckling:*

- Styckkostnaden har ökat. Orsaken är engångskostnader för IT-uppdatering. Det gör att det finns en skillnad mellan utvecklingen av områdets kostnader och förändringen av nedlagd tid inom området.

Indikatorn pekar i en ofördelaktig riktning. Resultaten för produktivitet och effektivitet pekar däremot i en fördelaktig riktning. Värderingen av resultatet är en sammanvägning av detta.

Produktiviteten och effektiviteten bedöms vara tillfredsställande.

## 9.4 Enhetlighet och kvalitet

Tabell 39: Genomströmningstider och balanser

|                                  | 2011  | 2012  | 2013  |
|----------------------------------|-------|-------|-------|
| Registrerade inom fyra veckor 1) | 85 %  | 83 %  | 89 %  |
| Registrerade inom nio veckor     | 98 %  | 98 %  | 98 %  |
| Balanser ärenden                 | 5 177 | 3 526 | 4 505 |

Källa: Guppi

Not 1) Skatteverkets målsättning för 2013 inom området var att 80 procent av ärendena skulle vara registrerade inom 4 veckor och 90 procent inom 9 veckor.

Korta genomströmningstider tyder på en snabb hantering av bouppteckningsärenden samt på att registren innehåller aktuell information. Skatteverkets målsättning för 2013 var att minst 80 procent av de inkomna ärendena skulle vara registrerade inom fyra veckor och minst 90 procent inom nio veckor. Under 2013 uppnåddes denna målsättning med god marginal. För perioden 2011-2013 visar de korta genomströmningstiderna en varaktigt snabb hantering av bouppteckningsärenden.

Balanserna ökar men håller sig inom en rimlig nivå.

Kvalitetssäkring av den rättsliga nivån på ärendena görs löpande inom verksamhetsområdet.

Hanteringen av bouppteckningsärenden är koncentrerad till tre orter, och hanteringen av ärenden med internationella rättsfrågor finns på en av dessa tre orter. Koncentrationen av verksamheten underlättar samordningen mellan orterna och är en bidragande orsak till att ärenden hanteras enhetligt och med lika god kvalitet.

Regionerna arbetar med löpande kompetensutveckling, bland annat fallstudier. En ny handledning för bouppteckningsärenden har tagits fram, och i samband med introduktionen av den har en utbildningsinsats genomförts.

**Bedömning:** De korta genomströmningstiderna och de låga balanserna visar att uppgifterna i registret är aktuella, vilket ger en indikation om både enhetlighet och kvalitet. Även kvalitetssäkringen bidrar till att ärendena uppfyller kraven för enhetlighet och kvalitet. Koncentrationen av handläggningen på tre orter underlättar rättslig styrning och rättsligt stöd till handläggarna, vilket bidrar till en enhetlig rättstillämpning och en god rättslig kvalitet.

Enhetlighet och kvalitet bedöms vara god.

## 10 Äktenskapsregistret

Enligt Skatteverkets instruktion ansvarar Skatteverket för äktenskapsregistret.

### 10.1 Bedömning och återrapportering

Skatteverket handlägger, förvarar och lämnar ut ärenden avseende registrering av äktenskapsförord, gåvor mellan makar, anmälningar om bodelning och bodelningshandlingar<sup>29</sup>. Kvalitetssäkringen som genomförts visar att de formella kraven är uppfyllda före registreringen. Detta är viktigt då ärendena har stor civilrättslig betydelse.

Fler ärenden har hanterats på kortare tid och till en lägre kostnad, varför produktiviteten och effektiviteten inom området bedöms som god.

Koncentrationen av arbetet inom området, löpande kvalitetssäkring och utbildning bidrar till att öka enhetligheten och kvaliteten.

**Återrapportering:** Skatteverket bedriver verksamheten enligt instruktionen.

### 10.2 Prestationer

Prestationen inom äktenskapsregistret är antalet registrerade ärenden. Under året registrerades 28 102 ärenden, vilket motsvarar en ökning med 15 procent sedan år 2012.

Kostnaderna för äktenskapsregistret har minskat med 38 procent sedan 2012.

Tabell 40: Prestationer

|                                 | 2011  | 2012   | 2013   |
|---------------------------------|-------|--------|--------|
| Registrerade ärenden            | 6 730 | 24 469 | 28 102 |
| <b>Intäkter av anslag (tkr)</b> | 4 730 | 13 170 | 8 221  |
| <b>Övriga intäkter (tkr)</b>    | 0     | 0      | 8      |
| <b>Kostnader (tkr)</b>          | 4 730 | 13 170 | 8 229  |

Källa: Agresso, Doris

### 10.3 Produktivitet och effektivitet

Produktiviteten för Äktenskapsregistret mäts genom antalet registrerade ärenden per dag.

Regeringen har inte angett mål för området. Mättet för effektivitet är därför resultatet i förhållande till uppdraget i instruktionen samt nedlagd tid inom området.

Tabell 41: Tid, registrerade ärenden och kostnad

|                                       | 2011  | 2012   | 2013   |
|---------------------------------------|-------|--------|--------|
| Operativ tid region (dagar) 1)        | 718   | 1 955  | 1 415  |
| Registrerade ärenden                  | 6 730 | 24 469 | 28 102 |
| Registrerade ärenden per dag          | 9,4   | 12,5   | 19,9   |
| <b>Styckkostnad (kr) 2)</b>           |       |        |        |
| Kostnader per registrerat ärende (kr) | 703   | 538    | 293    |

Källa: Agresso, Guppi, Doris

Not 1) Uppgift exklusive ofördelad tid och frånvaro.

Not 2) Styckkostnaden för 2013 blir enligt preliminär beräkning med fullt ut tillämpad direkt kostnadsfördelning 307 kronor (se vidare Upplysningar om redovisningen).

Den nedlagda tiden mätt i antal dagar har minskat med 28 procent, och antalet registrerade ärenden har ökat med 15 procent. Det innebär att produktiviteten har ökat inom området. Under 2013 registrerades 19,9 ärenden per dag. Under 2012 infördes ett nytt handlägningsstöd som har visat sig utmärkt för att göra ärendehantering snabbare och enklare. Arbetet utförs i dag med ungefär hälften av den arbetskraft som beräknades när Skatteverket tog över arbetsuppgiften.

Kostnaden per ärende har minskat med 46 procent. I dag kostar ett ärende 293 kronor.

Införandet av det nya handlägningsstödet medförde utvecklingskostnader år 2012. Under 2013 hade Skatteverket enbart drift- och underhållskostnader för systemet, vilket har bidragit till kostnadsminskningen.

<sup>29</sup> Skatteverket tog över verksamheten från domstolarna och Statistiska centralbyrån den 1 oktober 2011.

**Bedömning:****Mått för produktivitet:**

- Produktiviteten mätt som antalet registrerade ärenden per dag har ökat.

## Mått för effektivitet:

- Uppdraget i instruktionen bedöms ha genomförts med ett tillfredsställande resultat.
- Den nedlagda tiden har minskat.

**Bedömning av resultat för produktivitet och effektivitet.***Indikatorer som påverkar produktivitetens och effektivitetens utveckling:*

- Styckkostnaden inom området har minskat.
- Åtgärder som bidragit till att öka effektiviteten är koncentration av arbetet, löpande kvalitetssäkring och utbildning.

Indikatorerna pekar i fördelaktig riktning.

Produktiviteten och effektiviteten bedöms vara god.

**10.4 Enhetlighet och kvalitet**

Skatteverkets äktenskapsregister handläggs på en och samma ort, vilket gör att det rättsliga stödet finns nära till hands för handläggarna. Det ger goda förutsättningar för en enhetlig rättstillämpning.

För att säkerställa en enhetlig rättstillämpning med hög rättslig kvalitet, följs arbetet kontinuerligt upp. Vid behov utbildar man och använder fallstudier och ömsesidigt lärande.

**Bedömning:** Arbetet bedrivs vid en sektion. Löpande kvalitetssäkring och uppföljning ger förutsättningar för enhetlighet och kvalitet.

Enhetlighet och kvalitet bedöms vara god.

## 11 Id-kort

Enligt **Skatteverkets instruktion** ansvarar Skatteverket för frågor om utfärdande m.m. av identitetskort enligt förordningen (2009:284) om identitetskort för folkbokförda i Sverige.

### 11.1 Bedömning och återrapportering

Tillgången till Skatteverkets id-kort har medfört att fler kan styrka sin identitet med en accepterad id-handling och därför har lättare att vara en del av samhället.

Våra id-kort fungerar även som e-legitimation tillsammans med kortläsare och programvara.

Alla som är över 13 år och folkbokförda i Sverige kan ansöka om ett id-kort på Skatteverket, oavsett medborgarskap. För att få kortet måste den sökande styrka sin identitet genom att visa en giltig identitetshandling eller använda en intygsgivare. Om inget av detta är möjligt kan Skatteverket göra en sammanvägd bedömning eller jämföra personens uppgifter med Migrationsverkets.

Det går att ansöka om id-kort på 27 servicekontor i landet. Ytterligare 11 kontor kan lämna ut färdiga kort. Utöver de vanliga handläggarna finns en särskild id-kontrollsektion som hanterar extra komplicerade ärenden och fungerar som materiellt stöd till handläggarna på servicekontoren.

**Återrapportering:** Skatteverket bedriver verksamheten enligt instruktionen.

### 11.2 Prestationer

Tabell 42: Prestationer

|                                 | 2011   | 2012   | 2013   |
|---------------------------------|--------|--------|--------|
| Utfärdade id-kort               | 93 910 | 94 947 | 99 672 |
| <b>Intäkter av anslag (tkr)</b> | 28 938 | 41 462 | 44 389 |
| <b>Övriga intäkter (tkr)</b>    | 38 406 | 40 221 | 42 835 |
| <b>Kostnader (tkr)</b>          | 67 344 | 81 683 | 87 224 |
| varav material                  | 33 285 | 35 295 | 35 115 |
| varav personal och drift        | 34 058 | 46 388 | 52 109 |

Källa: Agresso, Guppi

Prestationen som Skatteverket mäter är antalet utfärdade id-kort. Under 2013 utfärdade Skatteverket cirka 5 procent fler id-kort än under 2012. Jämfört med 2011 har vi utfärdat 6 procent fler id-kort. Vi avslutade 102 743 ärenden 2013 och avslög 543, vilket är en lägre andel än under 2013.

Av antalet ansökningar om id-kort avser 51 procent kvinnor och 49 procent män.

Antalet utfärdade id-kort har ökat kontinuerligt under åren, också i förhållande till prognoserna som gjordes innan verksamheten startade 2009.

Under 2013 var kostnaden för id-kortsområdet 87 miljoner kronor. De totala kostnaderna har ökat med cirka 5,5 miljoner kronor jämfört med 2012. Enligt förordning (2009:284) om identitetskort för folkbokförda i Sverige (21 §) kan Skatteverket ta ut en ansökningsavgift av sökande om 400 kronor.

### 11.3 Produktivitet och effektivitet

Produktiviteten mäts som antal utfärdade id-kort per dag.

Regeringen har inte angett mål för området. Mättet för effektivitet är därför resultatet i förhållande till uppdraget i instruktionen samt nedlagd tid inom området.

Tabell 43 Genomströmningstider och balanser

|  | 2011  | 2012  | 2013  |
|--|-------|-------|-------|
| Avslutade inom 2 veckor 1)                       | 79 %  | 82 %  | 75 %  |
| Avslutade inom 6 veckor på id-kontrollsektion 1) | 75 %  | 86 %  | 71 %  |
| Balanser ärenden                                 | 1 631 | 2 391 | 4 349 |

Källa: Guppi

Not 1) Skatteverkets målsättning för 2013 var att 80 procent av ärendena skulle vara avslutade inom 2 veckor och 90 procent inom 6 veckor.

Under våren 2013 bytte Skatteverket leverantör av id-kort. Den nya leverantören tillverkar kort som är svårare att förfalska.

Vid driftsättningen av den nya id-kortslösningen uppstod problem som påverkade våra arbetsmetoder och kundmötet. Framför allt försenades leveranserna av id-kort. Andelen id-kort som utfärdades inom två veckor minskade från 80 procent till cirka 40 procent, och till följd av det ökade antalet ärenden i balans. Bland annat fick många sökande kallas till ny fotografering till följd av dålig bildkvalitet. Åtgärder har vidtagits för att hantera problemen. Vid december månads utgång

var andelen id-kort som var utfärdade inom två veckor 82 procent.

Antalet avslutade ärenden per dag har ökat något sedan 2012. År 2013 avslutades 11,9 ärenden per dag.

Tabell 44: Tid, avslutade ärenden och kostnad

|                                   | 2011   | 2012   | 2013    |
|-----------------------------------|--------|--------|---------|
| Operativ tid region (dagar) 1) 2) | 8 353  | 8 423  | 8 607   |
| Avslutade ärenden                 | 95 276 | 95 958 | 102 743 |
| Avslutade ärenden per dag         | 11,4   | 11,4   | 11,9    |
| <b>Styckkostnad (kr) 3)</b>       |        |        |         |
| Kostnad per utfärdad id-kort      | 717    | 860    | 875     |

Källa: Agresso, Guppi

Not 1) Den redovisade tiden är den som registrerats på de servicekontor där Skatteverket är huvudman samt övrig tid som Skatteverket lägger ner, exempelvis id-kontrollsektionen. Däremot är inte nedlagd tid på servicekontor där Försäkringskassan är huvudman medräknad. Tiden redovisas exklusive frånvaro.

Not 2) Uppgifter exklusive ofördelad tid och frånvaro.

Not 3) Styckkostnaden för 2013 blir enligt preliminär beräkning med fullt ut tillämpad direkt kostnadsfördelning 900 kronor (se vidare Upplysningar om redovisningen).

Det kostade 875 kronor att ta fram ett id-kort under året om inte avgiftsintäkten räknades med. Kostnaden har ökat med 15 kronor per utfärdad id-kort sedan 2012.

### Bedömning:

Resultat för produktivitet:

- Produktiviteten, mätt som antal utfärdade id-kort per dag, ökade jämfört med 2012.

Mått för effektivitet:

- Uppdraget i instruktionen är uppfyllt, men bedömningen av effektiviteten påverkas av utvecklingen under 2013.
- Den nedlagda tiden ökade.

### Bedömning av resultat för produktivitet och effektivitet.

*Indikator som påverkar produktivitetens och effektivitetens utveckling:*

- Styckkostnaden ökade.
- Verksamheten har haft tekniska problem med ökande genomströmningstider och ökade balanser som följd.

Indikatorerna som påverkar effektivitetens utveckling pekar i ofördelaktig riktning. Produktiviteten bedöms vara tillfredsställande medan effektiviteten bedöms vara inte tillfredsställande.

## 11.4 Enhetlighet och kvalitet

Det ger stora återverkningar om Skatteverket utfärdar ett id-kort och uppgifterna blir fel. Därför har alla som arbetar med detta fått grundläggande utbildning i att utfärda id-kort. Vi gör också kontinuerliga kvalitetssäkringar för att säkerställa att de underlag vi får in är korrekta. Arbetet med kvalitetshöjande åtgärder kommer att fortsätta.

Verksamheten är relativt ny inom Skatteverket (sedan juni 2009). Den rättsliga tillämpningen styrs av förordningen (2009:284) om identitetskort för folkbokförda i Sverige och Skatteverkets föreskrifter om identitetskort (SKVFS 2009:14). En rättspraxis har börjat utvecklas inom området, vilken stödjer Skatteverkets tillämpning av föreskrifterna.

Skatteverket samverkar inom det rättsliga området med andra myndigheter som hanterar id-relaterade frågor. Dessa myndigheter är Migrationsverket, Transportstyrelsen, Rikspolisstyrelsen inklusive Rikskriminalpolisen, Utrikesdepartementet (passmyndigheter) och Statens kriminaltekniska laboratorium. Genom samverkan kan myndigheterna informera varandra om aktuella frågor och problem som rör utfärdande och kontroll av id-handlingar. Samverkan ökar också kompetensen på Skatteverket, inom ett område som fortfarande är nytt för oss.

**Bedömning:** Det finns en struktur för att säkerställa enhetlighet och kvalitet inom området, bland annat i form av rättsliga ställningstaganden och kvalitetssäkring. En förändring som stärkt enhetlighet och kvalitet är att samverkan med andra myndigheter har förstärkts. Det finns inget som tyder på att resultatet i form av korrekt och enhetlig rättstillämpning skulle brista.

Bedömningen baseras på den struktur som finns för att säkerställa enhetlighet och kvalitet och att inga allvarliga brister framkommit.

Enhetlighet och kvalitet bedöms vara tillfredsställande.

## 12 Övriga återrapporteringskrav

### 12.1 Riskhantering

Skatteverkets resurser ska vara koncentrerade till områden med hög risk.

**Återrapportering:** Skatteverket ska beskriva arbetet med att koncentrera Skatteverkets resurser till områden med hög risk samt göra en bedömning av hur arbetet fortskrider med riskanalys samt urvals- och uppföljningssystem.

#### 12.1.1 Återrapportering

Följande avsnitt tar upp det särskilda krav på återrapportering av riskhantering som Skatteverket har enligt regleringsbrevet. Riskhanteringen leder till olika åtgärder som genomförs inom ramen för verksamhetsplanen. Det innebär att vår verksamhet koncentreras till de områden där riskerna för att vi inte ska nå våra mål är störst. Resultatet för området är sammantaget tillfredställande.

#### Riskanalys

Identifiering av nya risker och kunskapsbehov är en förutsättning för att riskhanteringsprocessen ska fungera. Under 2013 har Skatteverket utvecklat och strukturerat arbetet med omvärldsbevakning genom att ta fram standardiserade rapporter på månads-, tertial- och årsbasis.

Skatteverkets inriktning av verksamheten väljs med utgångspunkt i kunskap genom analys. Genom att identifiera och analysera skapar vi underlag som ger kunskap, minskar osäkerhet och effektiviserar beslutsfattandet. I syfte att agera snabbare i en föränderlig omvärld har Skatteverket förtätat rapporteringen av riskerna. Numera rapporteras riskerna inom vissa områden varannan månad jämfört med som tidigare varje år.

#### Urvalssystem

Urval är den analys och det arbete som sker närmast handläggningen av enskilda, till exempel skatte- och inkomstdeklarationer. Skatteverkets datalager är en av de viktigaste informationskällorna när vi gör olika typer av urval. Under 2013 har vi tillfört ny information, intern såväl som extern, som tidigare saknats i vårt informationslager. Det har gett förutsättningar för vidare utveckling av urvalet och möjligheter till nya analyser.

Skatteverket har utvecklat och arbetar i huvudsak med metoder som statistisk analys, expertmodeller som bygger på erfarenhet och olika typer av regelbaserade urval.

Under året har Skatteverket också utvecklat samarbetet med andra myndigheter, såväl nationellt som internationellt, vad gäller hur vi arbetar med gemensamma processer och verktyg.

#### Uppföljningssystem

Skatteverkets system för uppföljning behöver förbättras och förfinas i syfte att göra riskanalyser och urval mer träffsäkra.

### 12.2 Förebyggande arbete i form av service och information

Information och service inom Skatteverkets område ska vara behovsanpassad och lättillgänglig. Kvalificerad information ska finnas för företag och medborgare.

**Återrapportering:** Skatteverket ska beskriva de insatser som har genomförts för att göra information och service mer behovsanpassad, lättillgänglig och kvalificerad.

#### 12.2.1 Återrapportering

##### Möjlighet att få information och stöd

Skatteverket vill ge de bästa förutsättningarna för att göra det lätt att göra rätt, och samtidigt ska medborgare och företag kunna ha en tidig kommunikation med myndigheten för att reda ut eventuella oklarheter, till exempel innan deklARATIONER lämnas in. Det sker bland annat genom att vi publicerar målgruppsanpassad information och erbjuder e-tjänster via vår webbplats. Vi tillhandahåller också information och service i broschyrer och blanketter. Dessutom kan medborgare och företag få svar på allmänna frågor hos servicekontoren och Skatteupplysningen. Under 2013 arbetade servicehandläggarna bland annat aktivt med att visa besökarna våra självbetjäningstjänster.

Utöver de mer traditionella servicemötena, där medborgare och företag ringer eller besöker myndigheten, är den förebyggande aspekten ett viktigt inslag i såväl våra informationsinsatser som

våra kontrollinsatser. Vi samverkar då aktivt med andra myndigheter och branschorganisationer. Vi har under 2013 påbörjat ett systematiskt arbete med att strukturera, dokumentera, utvärdera och utveckla vår branschsamverkan.

### Medborgare och företags uppfattning

De undersökningar som Skatteverket har gjort visar att medborgarna, i större utsträckning än tidigare, upplever att det är lätt att få information av Skatteverket. Likaså har en förbättring skett när det gäller synen på om det är lätt att göra rätt för sig med skatterna.

Bland företagen är det något färre som instämmer i dessa påståenden. Det är till exempel ett sämre resultat i mätningen 2013 när det gäller påståendet ”Det är lätt att få information av Skatteverket” jämfört med tidigare år. Denna förändring är dock inte statistiskt säkerställd. När det gäller påståendet ”Det är lätt för företag att göra rätt för sig med skatterna” så finns det en statistiskt säkerställd försämring av medelvärdet jämfört med tidigare år.

Tabell 45: Få information

| Det är lätt att få information av Skatteverket | Medborgare |      |      | Företag |      |      |
|--|------------|------|------|---------|------|------|
|  | 2011       | 2012 | 2013 | 2011    | 2012 | 2013 |
| Instämmer (4+5)                                | 60 %       | 59 % | 67 % | 64 %    | 61 % | 60 % |
| Varken eller (3)                               | 29 %       | 30 % | 26 % | 25 %    | 28 % | 29 % |
| Instämmer ej (1+2)                             | 11 %       | 11 % | 7 %  | 10 %    | 11 % | 11 % |
| Medelvärde                                     | 3,75       | 3,72 | 3,92 | 3,77    | 3,72 | 3,67 |

Källa: Skatteverkets årliga undersökningar

Tabell 46: Lätt att göra rätt

|                    | Medborgare                              |      |      | Företag   |      |      |
|--------------------|---|------|------|---|------|------|
|                    | Det är lätt att göra rätt med skatterna |      |      | Det är lätt för företag att göra rätt för sig med skatterna |      |      |
|                    | 2011                                    | 2012 | 2013 | 2011  | 2012 | 2013 |
| Instämmer (4+5)    | 68 %                                    | 70 % | 77 % | 68 %  | 68 % | 66 % |
| Varken eller (3)   | 23 %                                    | 22 % | 17 % | 21 %  | 22 % | 21 % |
| Instämmer ej (1+2) | 9 %                                     | 7 %  | 6 %  | 11 %  | 10 % | 12 % |
| Medelvärde         | 3,91                                    | 4,02 | 4,14 | 3,90  | 3,87 | 3,78 |

Källa: Skatteverkets årliga undersökningar

### Skatteverket.se

Skatteverkets webbplats har uppdaterats och utvecklats under året, bland annat genom ny grafisk form som anpassats till Skatteverkets grafiska profil och genom att den anpassats för att bli mer lättanvänd i mobiltelefoner och surfplattor. Sökfunktionen har också förbättrats.

Under 2013 hade webbplatsen 44,2 miljoner besök, vilket är en ökning med drygt 10 procent jämfört

med 2012. Användningen av mobila enheter fortsätter att öka kraftigt. Andelen besök via mobiltelefon har ökat med 98 procent från ca 2 miljoner besök till lite drygt 4 miljoner besök. Antalet besök via en surfplatta har ökat med drygt 140 procent från cirka 690 000 besök till drygt 1,6 miljoner. Tillsammans stod de mobila enheterna (mobil och surfplatta) för närmare 13 procent av det totala antalet besök på webbplatsen under året.

### Rättslig vägledning

Skatteverkets rättsinformation har bearbetats för webben och samlats på en och samma plats, som nås från skatteverket.se. Den kallas Rättslig vägledning och vänder sig till skattekonsulter och andra kvalificerade användare. Syftet är att användarna lättare och snabbare ska hitta rätt information så att det blir lättare att göra rätt. Det har även gjorts ett omfattande klarspråksarbete för att ytterligare öka förutsättningarna för en enhetlig rättstillämpning.

Webbplatsen öppnades i september 2013. Vissa delar finns tillgängliga under 2013 och mer innehåll kommer löpande att publiceras till och med 2015.

### Facebook

Mellan mars och juni 2013 genomförde Skatteverket ett pilotprojekt på det sociala nätverket Facebook. På sidan Skatteverket – Dags att deklarera kunde medborgarna ställa frågor om deklarationen och ta del av de budskap som Skatteverket publicerade som statusuppdateringar.

Drygt 2 600 personer valde att gilla sidan på Facebook. Våra budskap nådde mellan cirka 2 500 och 14 000 personer, beroende på ämne (budskapet om falsk e-post nådde fler än 40 000).

Skatteupplysningen har svarat på omkring 1 500 frågor från allmänheten via Facebooksidan, och deras arbete har synliggjorts både internt och externt. Insatsen har fått beröm i medierna, till exempel i tidningen Internetworld, och vi bedömer att den bidragit till ökad tillgänglighet.

De flesta som använt Facebook är i 20–30-årsåldern.

### Servicekontoren

Skatteverket har servicekontor tillsammans med Försäkringskassan och Pensionsmyndigheten. Där har medborgare och företag möjlighet att göra besök och få hjälp, oavsett vilken myndighets område besöket rör. I slutet av 2013 fanns 103

gemensamma servicekontor. På grund av få besök på vissa orter stängdes 13 servicekontor under 2013.

Antalet besök på servicekontoren ökade till 4,8 miljoner 2013 jämfört med 4,4 miljoner 2012. Andelen ärenden som rörde Skatteverket var ca 48 procent.

Kvaliteten mättes genom att besökarna tillfrågades om de ansåg att de hade fått ett bra bemötande, svar inom rimlig tid och den hjälp de behövde. För åren 2011, 2012 och 2013 visade mätningarna att besökarna var nöjda med servicen.

Tabell 47: Kvalitet vid kontakt med servicekontoren

|                      | 2011 | 2012 | 2013 |
|----------------------|------|------|------|
| Bra bemötande        | 96 % | 96 % | 96 % |
| Svar inom rimlig tid | 88 % | 87 % | 90 % |
| Den hjälp de behövde | 94 % | 93 % | 93 % |

Källa: Enkätundersökning genomförd av Demoskop/SIFO. Skatteverkets målsättning för 2013 var att minst 90 procent av de som besökte servicekontoren skulle anse att de hade fått ett bra bemötande, svar inom rimlig tid och den hjälp de behövde.

## Skatteupplysningen

Skatteupplysningen svarar på allmänna frågor via telefon och e-post. Antalet besvarade samtal 2013 var cirka 3,9 miljoner, vilket är en minskning jämfört med tidigare år.

Antalet e-postfrågor vi får ökade mellan 2011 och 2012 från 360 000 till 382 000 frågor. För 2013 har antalet minskat till 370 538 frågor.

För att skapa en tydlig väg in till Skatteverket har ett så kallat kontaktformulär tagits fram på webbplatsen under 2013. Det ersätter alla tidigare publika e-postadresser. Syftet har varit att effektivisera e-posthanteringen för både besökare och Skatteverket. Formuläret har minskat den manuella fördelningen av frågor avsevärt.

Undersökningar visar att färre anser att de fått svar inom rimlig tid under 2013 än tidigare. Något färre anser också att de fått ett bra bemötande. Bemötandet ligger dock fortfarande på en hög nivå. När det gäller påståendet om att man får den hjälp man behöver så är resultatet oförändrat för telefonkontakter men har totalt sett försämrats för e-postkontakter.

Tabell 48: Kvalitet vid kontakt med Skatteupplysningen per telefon

|                      | 2011 | 2012 | 2013 |
|----------------------|------|------|------|
| Bra bemötande        | 97 % | 97 % | 96 % |
| Svar inom rimlig tid | 85 % | 86 % | 78 % |
| Den hjälp de behövde | 88 % | 88 % | 88 % |

Källa: Mätning genomförd löpande under året i form av slumpvis återuppringning efter samtal under jämna månader. Skatteverkets målsättning för 2013 var att minst 90 procent av de som kontaktade Skatteupplysningen per telefon skulle anse att de hade fått ett bra bemötande, svar inom rimlig tid och den hjälp de behövde.

Tabell 49: Kvalitet vid kontakt med Skatteupplysningen per e-post

|                      | 2011 | 2012 | 2013 |
|----------------------|------|------|------|
| Bra bemötande        | 97 % | 97 % | 95 % |
| Svar inom rimlig tid | 91 % | 93 % | 83 % |
| Den hjälp de behövde | 84 % | 86 % | 83 % |

Källa: En webbenkät, utförd under jämna månader, till slumpvis utvalda som hade kontaktat Skatteverket via e-post. Skatteverkets målsättning för 2013 var att minst 90 procent av dem som kontaktade Skatteupplysningen via e-post skulle anse att de hade fått ett bra bemötande, svar inom rimlig tid och den hjälp de behövde.

Under 2013 har ”Fritt tal” införts vilket innebär att de som ringer kan tala om vad ärendet gäller. Tolknigen sker maskinellt varefter samtalet kopplas till rätt kompetens. Detta för att det ska bli enklare för medborgare och företag att snabbare få kontakt med rätt handläggare.

## Samarbete med Karlstads universitet

Ett samarbete påbörjades 2012 med Centrum för tjänsteforskning vid Karlstads universitet för att undersöka så kallad onödig efterfrågan. Projektet ska bland annat identifiera efterfrågan som uppstår på grund av till exempel otydlig information från myndigheten i ett tidigare skede. Exempel på detta är de som ringer på grund av att de inte förstår innebörden av brev som skickats till dem. Genom detta samarbete kan vi få bättre underlag för det förebyggande arbetet så att det blir rätt från början. Samarbetet startade under 2012 och kommer att fortsätta till 2016.

## Målgruppsanpassade informationsträffar

Skatteverket erbjuder informationsträffar för medborgare och företag över hela landet. Vi arbetar också med att utveckla informationsformerna och informationskanalerna utifrån målgruppernas behov.

En prioriterad grupp är nyföretagare, som Skatteverket regelbundet bjuder in till nyföretagarträffar. Vi har i snitt träffat nästan 1000 företagare per månad. Vi utvecklar dialogen med målgruppen



i form av workshoppar. Filmer med information till nya företagare finns också på vår webbplats.

Tillsammans med Bolagsverket, Försäkringskassan med flera ordnar Skatteverket dessutom ”Starta företag-dagar” och andra informationsträffar riktade till blivande företagare. Vi har även provat att erbjuda informationen i form av webbseminarier för att öka deltagandet på ett enkelt och kostnadseffektivt sätt.

Exempel på andra informationsträffar under 2013:

- Löpande information till ”konsulter” (redovisare, revisorer, bokförare m.fl.) med nyheter och aktuellt uppgiftslämnande under året i fokus. Konsulterna är en prioriterad grupp som är avgörande för att vi ska nå ut till etablerade företag. Vi har träffat mer än hälften av de konsulter vi vill nå under 2013.
- Information till kommuner, andra myndigheter och organisationer om hanteringen av personer med skyddad identitet.
- Särskilda informationsträffar med representanter och aktörer inom upphandling.
- Informationsträffar till fastighetsmäklare i samverkan med Fastighetsmäklarinspektionen. Mellan 80 och 90 procent av dem som säljer fastigheter använder mäklare. Skatteverket träffade nästan 40 procent av mäklarna. Vi filmade också information om försäljning av småhus och bostadsrätter och presenterade på webbplatsen inför deklarationen.
- Behovsanpassad information till olika branscher och målgrupper tillsammans med kontrollinsatserna för taxi, åkerier, torg- och marknadshandlare, skrothandlare m.fl.

## Branschsamverkan

Skatteverket samverkar på en övergripande nivå med andra myndigheter, näringslivs- och branschorganisationer samt fackföreningar. Arbetet drivs i så kallade policygrupper. Bland annat har insatser gjorts för att underlätta upphandling i offentlig

sektor. Skatteverket har också samverkat med programvaruföretagen för att underlätta uppgiftslämnande för företag. En gemensam handbok för metodstöd vid myndighetshandläggningen av tobaksfrågor har tagits fram under året tillsammans med Länsstyrelserna, Ekobrottsmyndigheten, Åklagarmyndigheten, Rikspolisstyrelsen, Tobakslieferantörerna med flera.

## 12.3 Enkla och tidsenliga regler

Reglerna inom Skatteverkets verksamhet ska vara enkla och tidsenliga.

**Åtterrapporering:** Skatteverket ska beskriva arbetet med att göra reglerna enkla och tidsenliga samt göra en bedömning av i vilken omfattning åtgärderna bidragit till att uppfylla regeringens mål att förenkla för företagen ska göras.

### 12.3.1 Åtterrapporering

#### Löpande översyn av regelverket

Skatteverket arbetar löpande med att fånga upp områden där det finns behov av att förenkla reglerna. Syftet är att det ska bli lättare att deklarerat rätt från början och att den administrativa bördan därmed ska minska för både företag, privatpersoner och Skatteverket. Vi

- ser över lagregler, föreskrifter, allmänna råd och regler inom skattelagstiftningen
- undersöker vilka områden som genererar flest fel i deklarationerna
- fångar upp behov av förenklingar som framförs av medborgare, företag och andra externa intressenter.

Skatteverket har en särskild utredningsverksamhet som fortlöpande tar fram förslag till lagändringar inom områden där behovet av regelförenklingar bedöms som särskilt högt. Skatteverket bedömer att de förslag vi har lämnat väl bidrar till regeringens mål.

Ett exempel på ett förslag på lagändring gäller beskattning av värdepapper. Många svenskar sparar i aktier eller andra värdepapper. Många gör fel då de ska kvitta en förlust mot en vinst efter en försäljning. Även banker och andra kreditinstitut anser att reglerna är komplicerade.

Skatteverket har därför föreslagit att det ska gå att kvitta värdepappersförluster mot -vinster utan att först minska förlusten till 70 procent. Bara om det kvarstår en förlust efter kvittningen ska den minskas till 70 procent. Beror förlusten på valutakursförändringar ska den inte minskas alls, vilket är en anpassning till EU-rätt.

Förslaget gör det betydligt enklare att beräkna och redovisa kapitalvinster respektive kapitalförluster för både företag som lämnar kontrolluppgifter, deklaranter och Skatteverket.

Skatteverket bidrar också, genom de synpunkter vi lämnar på remisser från Regeringskansliet och genom att delta i offentliga utredningar, till att ny lagstiftning utformas på ett sätt som inte är administrativt betungade för företagen.

Även i arbetet med att ta fram föreskrifter, allmänna råd och ställningstaganden utgår Skatteverket från att reglerna ska vara enkla, så att det blir lättare att göra rätt från början. Ett omfattande arbete pågår här med att ta fram en digital rättslig vägledning som ska vara tillgänglig för alla via webbplatsen (se avsnitt 12.2.1). I det arbetet har stora satsningar gjorts på att förenkla och modernisera språket så att de regler som återges och de tolkningar av rättsläget som görs ska vara enkla att förstå.

Ett exempel på en föreskrift som har beslutats under året och som underlättar för företagen att lämna korrekta uppgifter från början är Skatteverkets föreskrifter om godkännande av skatteupplag enligt lagen (1994:1563) om tobaksskatt, lagen (1994:1564) om alkoholskatt och lagen (1994:1776) om skatt på energi, SKVFS 2013:12. Det har genom föreskriften blivit tydligare vilka uppgifter som ska lämnas, samtidigt som föreskriften rent språkligt har förenklats. Föreskriften bedöms både förenkla ansökningsförfarandet och förkorta handläggningstiderna.

Det finns också exempel på andra åtgärder som Skatteverket har vidtagit för att minska den administrativa bördan för företagen när ny betungande lagstiftning har införts. Under året infördes till exempel en ny e-tjänst för att förenkla uppgiftslämnandet för företag som ska lämna in punktskattedeklaration. Syftet med tjänsten var att underlätta för företag som till följd av de nya reglerna i skatteförfarandelagen inte kan få överskjutande ingående mervärdesskatt utbetald förrän en punktskattedeklaration är inlämnad.

Genom e-tjänsten kan företagen få mervärdesskatten utbetald tidigare.

### Samarbete med Tillväxtverket

Skatteverket har under året bistått Tillväxtverket som på uppdrag av regeringen uppdaterat en tidigare mätning av företagens administrationskostnader under åren 2010–2012. I samband med det har Skatteverket gått igenom vilka skattelagändringar som har trätt i kraft under perioden och hur de kan ha påverkat företagens administrativa bördor.

## 12.4 Brottsutbytesfrågor

**Åtterrapporering:** Skatteverket ska redovisa de åtgärder som myndigheten har vidtagit för att vidareutveckla arbetet med brottsutbytesfrågor på såväl strategisk som operativ nivå. Skatteverket ska också redovisa och kommentera det kvantitativa resultatet av myndighetens arbete att spåra, säkra, förverka och återföra vinster av brott.

### 12.4.1 Brottsutbytesfunktionen

Den nationella brottsutbytesfunktionen bildades på uppdrag av regeringen. Brottsutbytesfunktionen inledde sitt arbete i september 2010. Den bedriver inte någon operativ verksamhet, utan stödjer endast deltagande myndigheter i arbetet mot vinning av brottslighet, det vill säga att spåra, säkra och återföra vinster av brott.

Genom brottsutbytesfunktionens arbete har frågor om brottsutbyte fått ett ökat fokus inom myndigheterna. Arbetet har medfört en större insikt i de andra myndigheternas metoder och arbetssätt, vilket har varit till nytta för den operativa verksamheten inom den egna myndigheten. Arbetet har också bidragit till att skapa bättre kontaktytor mellan de deltagande myndigheterna. Under 2013 har brottsutbytesfunktionen flyttats över till Operativa rådets kansli, som är en myndighetsgemensam funktion. Operativa rådet beslutar om den operativa inriktningen för bekämpning av den grova organiserade brottsligheten över hela landet. Rådet består av representanter från Polisen, Säkerhetspolisen, Åklagarmyndigheten, Ekobrottsmyndigheten, Skatteverket, Kriminalvården, Kronofogden, Kustbevakningen och Tullverket. I det myndighetsgemensamma arbetet ska möjlig-

heten att förverka tillgångar och återta brottsutbyte, även i internationellt perspektiv, särskilt beaktas.

Samverkansuppdraget uppgår i ny form inför 2014 och samordnas från Ekobrottsmyndigheten med deltagande myndigheter representerade. Vid ett möte i december 2013 har former och innehåll för det fortsatta arbetet diskuterats. Ett regeringsuppdrag har dessutom lagts till Brottsförebyggande rådet (Brå) om en utvecklad resultatredovisning av brottsutbyte. Arbetet ska ske i samverkan med Rikspolisstyrelsen, Åklagarmyndigheten, Ekobrottsmyndigheten, Tullverket, Skatteverket och Kronofogdemyndigheten. Uppdraget ska redovisas senast den 31 oktober 2014.

#### 12.4.2 Återrapportering

I arbetet med att motverka ekonomisk brottslighet ingår bland annat att stoppa oseriösa aktörer och deras medhjälpare genom att i första hand försöka säkra pengarna.

En av Skatteverkets större resursinsatser är en särskild insats mot grov ekonomisk och organiserad brottslighet. För att återvinna en så stor del som möjligt av vinningen av denna brottslighet, och för att stoppa brottslig verksamhet, har ett nära samarbete under flera år byggts upp mellan insatsen och de handläggare inom Skatteverket som arbetar med borgenärsfrågor. Detta har lett till att Skatteverket utöver betalningssäkringar och talan om företrädaransvar även har genomfört ett antal konkursframställningar. Vi har också kunnat göra bättre utredningar för att återkalla F-skatt när det har använts som ett redskap för brottslig verksamhet.

#### Betalningssäkringar

Betalningssäkring är det främsta verktyget inom beskattningsförfarandet för att säkra tillgångar som kan användas för att täcka våra fordringar. En betalningssäkring beslutas av domstol och verkställs av Kronofogden och innebär att egendom tas som säkerhet för en viss skuld. Vi ansökte om verkställighet av 257 betalningssäkringar under 2013, vilket är färre än 2011 och 2012. Vi följer resultatet noga och gör bedömningen att rätt antal ansökningar om betalningssäkring har lämnats.

Vi har ingen möjlighet att bedöm det kvantitativa resultatet av betalningssäkringarna på ett tillförlitligt sätt eftersom det görs i tre steg av tre

myndigheter. Domstolen kan besluta om betalningssäkring av ett lägre belopp än vad Skatteverket ansöker om, och det är inte säkert att Kronofogden kan säkra hela det belopp som det finns beslut om.

Behovet att se över och samordna sättet att resultatredovisa brottsutbyte har uppmärksamats inom det myndighetsgemensamma arbetet, och det har resulterat i regeringsuppdraget som Brå ansvarar för under 2014 enligt ovan. Skatteverket redovisar som kvantitativt mått för år 2013 antalet betalningssäkringar hos Skatteverket samt med stöd av statistik från Kronofogden antal och belopp för betalningssäkringar som verkställts där.

Tabell 50: Ärenden om betalningssäkringar hos Skatteverket

|  | 2011 | 2012 | 2013 |
|--|------|------|------|
|  | 291  | 366  | 257  |

Källa: Guppi

Tabell 51: Verkställda betalningssäkringar hos Kronofogden

|                       | 2011 | 2012 | 2013 |
|-----------------------|------|------|------|
| Antal                 | 276  | 338  | 244  |
| Belopp, yrkat (mnkr)  | 588  | 612  | 350  |
| Belopp, säkrat (mnkr) | 196  | 233  | 134  |

Källa: Antal och belopp enligt statistikbilagan, Uppgifter från Kronofogden.

En förklaring till att antalet betalningssäkringar har minskat kan vara att det har blivit svårare att hitta och ta pengarna tidigt på grund mer komplexa utredningar och kopplingar till utlandet. Vi använder oss även i större utsträckning av möjligheten att lägga en utbetalningsspärr på skattekontot för att säkra betalning. De utbetalningsspärrar som har gjorts i stället för betalningssäkring kan vi i dagsläget inte särskilja från övriga utbetalningsspärrar. Vi arbetar på att kunna göra det för 2014.

Skatteverket har ingen möjlighet att följa upp det kvantitativa resultatet av betalningssäkringarna på ett tillförlitligt sätt, eftersom det görs i tre steg av tre myndigheter. Domstolen kan besluta om betalningssäkring av ett lägre belopp än vad Skatteverket ansöker om och det är inte säkert att Kronofogden kan säkra hela det belopp som det finns beslut om.

## 12.5 IT för en grönare förvaltning

**Återrapportering:** Skatteverket ska redovisa hur myndigheten följt de rekommendationer som regeringen angett för att uppnå de mål som beslutats i IT för en grönare förvaltning – agenda för IT för miljön 2010 – 2015 (N2010/3482/IIP (delvis)). Återrapportering ska ske i samband med den årliga redovisningen enligt förordning (2009:907) om miljöledning i statliga myndigheter.

Under 2013 har Skatteverket infört en ny moderniserad IT-arbetsplats, vilket kommer att minska energiförbrukningen.

Skatteverket har något mindre hållbar IT än svenska statliga myndigheter i genomsnitt. Det framgick av en undersökning 2012 enligt metoden Grön IT-audit (GIT-audit). Undersökningen resulterade i ett indextal (GIT-index™). Ju högre index, desto mer hållbar IT. Skatteverkets GIT-index var 530 och genomsnittet var 559. Vi låg under snittet när det gällde faktiska insatser för att minska miljöpåverkan inom olika områden och över snittet inom logistik, det vill säga att bland annat ersätta fysiska utskick med digitala.

## 13 Övrig verksamhet

### 13.1 Sveriges avgift till EU-budgeten

Enligt **Skatteverkets instruktion** ansvarar Skatteverket för den mervärdesskattebaserade avgiften till EU-budgeten.

Skatteverket beräknar den mervärdesskattebaserade delen av Sveriges EU-avgift. Resultatet presenterar vi i en årlig rapport till EU-kommissionen över Sveriges mervärdesskattebas. Mervärdesskattebasen är värdet av all konsumtion av varor och tjänster under ett år.

Skatteverket ansvarar även för att betala in den mervärdesskattebaserade avgiften till EU. Under 2013 var den inbetalda EU-avgiften 1,71 miljarder kronor.

Tabell 52: Inbetald mervärdesskattebaserad EU-avgift

|                  | 2011 | 2012 | 2013 |
|------------------|------|------|------|
| Miljarder kronor | 1,56 | 1,64 | 1,71 |

Källa: Agresso och Riksgälden

### 13.2 Vägavgiften för tyngre fordon

Enligt **Skatteverkets instruktion** ansvarar Skatteverket för frågor om vägavgift för vissa tyngre fordon.

Vägavgift ska betalas för tyngre lastbilar som körs på större svenska vägar. Sverige är anslutet till det avtal om vägavgiftssystem som finns mellan Belgien, Danmark, Luxemburg och Nederländerna. En vägavgift som är betald i ett av dessa länder gäller även för färd inom övriga länders vägnät. Skatteverket är beskattningsmyndighet i Sverige, och den svenska delen av avgiftsintäkterna 2013 var 199 miljoner kronor.

Tabell 53 Den svenska delen av avgiftsintäkterna

|                 | 2011 | 2012 | 2013 |
|-----------------|------|------|------|
| Miljoner kronor | 168  | 165  | 199  |

Källa: Agresso

Ökningen mellan 2012 och 2013 förklaras främst av att två inbetalningar på tillsammans cirka 11,5 miljoner kronor år 2012 tillgodofördes en felaktig inkomsttitel, vilket korrigerades år 2013, och att en inbetalning på cirka 15,9 miljoner kronor för bältesinkomster betalades in redan i december 2013 och inte som tidigare i början på nästkommande år.

### 13.3 Statens personadressregister, SPAR

Enligt **Skatteverkets instruktion** ansvarar Skatteverket för det statliga personadressregistret (SPAR) samt för personuppgifterna i samma register.

Statens personadressregister, SPAR, skapades i slutet av 1970-talet. Sedan mitten av 1980-talet har ett privat företag skött driften och marknadsföringen av SPAR. Myndigheten Sparregister-nämnden har varit huvudman. Sedan januari 2009 är Skatteverket huvudman för Statens personadressregister, SPAR.

SPAR innehåller uppgifter om alla personer som är folkbokförda i Sverige samt om vissa personer som har tilldelats samordningsnummer. Via SPAR kan man köpa adresser för bland annat direktreklamändamål (urvalsändamålet). SPAR får också användas för att kontrollera personuppgifter och för att uppdatera befintliga kund- och medlemsregister (kontrolländamålet). Uppgifter från SPAR lämnas endast ut i elektronisk form, antingen via SPARs webbplats eller via filer (filer med urvalsadresser respektive aviseringsfiler med uppdateringar till kunders register).

SPAR finansieras uteslutande via försäljningsintäkter som på sikt ska motsvara verksamhetens självkostnad. Under 2013 uppgick intäkterna till 55 miljoner kronor. Årets resultat uppgick till åtta miljoner kronor, vilket innebar att verksamhetens ackumulerade underskott minskade för första gången.

Skatteverket har utsett ett personuppgiftsbiträde, EVERY AB, som sedan år 2011 driver den nya tekniska lösningen. De olika tjänsterna från SPAR i den nya tekniska lösningen har succesivt utvecklats. Tjänsterna inom kontrolländamålet driftsattes under våren 2013. Den gamla tekniska lösningen, som drevs av Skatteverkets tidigare personuppgiftsbiträde Infodata AB (Bisnode), utvecklades under våren 2013.

I uppdraget till Skatteverket ingår att anpassa verksamheten kring SPAR så att den uppfyller gällande regelverk, bland annat PSI-lagen (public sector information) som bygger på EG-direktivet

om vidareutnyttjande av information från den offentliga sektorn, det så kallade PSI-direktivet.

Under våren 2013 flyttades de cirka 1 100 kunder som använder SPAR för uppdatering och kontroll av egna register från den gamla tekniska lösningen till det nya. Samtliga dessa kunder har fått nya, tidsbegränsade, beslut om tillgång till SPAR.

Sedan januari 2012 har samtliga urvalskörningar (köp av adresser avsedda för bland annat direktreklam) levererats av Skatteverkets SPAR. För privatpersoner som önskar spärr mot direktreklam i SPAR infördes i början av 2013 en möjlighet att begära detta via SPARs webbplats.

Tabell 54: Kontrolländamål 1)

| Driftsatta tjänster                  | 2012 | 2013       |
|--------------------------------------|------|------------|
| <b>Antal kunder</b>                  |      |            |
| Avtalade onlinetjänster              | -    | 900        |
| Avtalade aviseringstjänster          | -    | 300        |
| Kunder 2)                            | -    | 1 100      |
| <b>Antal levererade adressposter</b> |      |            |
| Online 3)                            | -    | 17 120 000 |
| Aviseringar 4)                       | -    | 86 396 000 |

Källa: Sparregistret

Not 1) Tjänsten kontrolländamål togs i drift under våren 2013.

Not 2) Det finns kunder som använder både online- och aviseringstjänster.

Not 3) Mars-december 2013 (avrundade siffror)

Not 4) Januari-december 2013 (avrundade siffror)

Tabell 55: Urvalsändamål 1)

| Leverans av tjänster                   | 2012       | 2013 2)    |
|--|------------|------------|
| Urvalsuppdrag                          | 3 980      | 3 330      |
| Levererade adressposter urvalsländamål | 51 587 000 | 66 857 000 |

Källa: Sparregistret

Not 1) Tjänsten urvalsländamål togs i drift 2012.

Not 2) Januari-december 2013 (avrundade siffror)

### 13.4 Skatteverkets tjänsteexport

Enligt **Skatteverkets instruktion** får Skatteverket, inom ramen för full kostnadstäckning, bedriva sådan tjänsteexport som är förenlig med Skatteverkets uppgifter för verksamhetsområdet.

Skatteverket bedriver internationellt utvecklings-samarbete, så kallad tjänsteexport, genom projekt som finansieras av Sida eller EU. Samarbetet är i de flesta fall långsiktigt och genomförs i projektform i utvecklingsländer och länder vilkas utveckling EU stödjer. Arbetet är efterfrågestyrt och kan spänna över stora delar av Skatteverkets verksamhet. I

samtliga fall handlar det om kunskapsöverföring. Skatteverket använder som regel sina egna tjänstemän inom de olika projekten.

Under 2013 har Skatteverket bedrivit ett Sida-finansierat projekt i Botswana och startat Sida-finansierade projekt i Moldavien och Kosovo. I Kosovo kommer Skatteverket att anlita Lantmäteriet som underkonsult.

Skatteverket har också genomfört Sida-finansierade förstudier i Kenya och Mocambique.

Diskussioner förs även med andra länder, till exempel Colombia, om eventuellt samarbete under kommande år.

### 13.5 Arbetet med föreskrifter och allmänna råd

Enligt **Skatteverkets instruktion (2 §)** har Skatteverket till uppgift att

1 meddela föreskrifter om verkställighet av lag eller annan föreskrift enligt särskilda bemyndiganden, och

2. genom sådana allmänna råd som avses i 1 § författningssamlingsförordningen (1976:725) och uttalanden verka för lagenligheten, följdriktigheten och enhetligheten inom verksamhetsområdet.

När Skatteverket meddelar föreskrifter och andra beslut ska verket även i övrigt följa riksdagens och regeringens riktlinjer för att uppnå samordning, rationalisering och enhetlighet vid arbetet inom verket.

När sådana uppgifter som avses i första stycket rör pensionsgrundande inkomst, sköts uppgifterna av Pensionsmyndigheten enligt förordningen (2009:1173) med instruktion för Pensionsmyndigheten. Förordning (2009:1199).

För att säkerställa att föreskrifter och allmänna råd uppfyller de krav som riksdagen och regeringen ställt upp, görs både en materiell och en formell granskning. Materiell granskning innefattar en helhetsbedömning av förslaget samt en kvalitetskontroll av materiella laglighetsfrågor, föreskrifternas eller det allmänna rådets allmänna nivå samt språket. Granskningen innefattar även förslagets ändamålsenlighet i sak och bedömning av konsekvensutredning m.m.

Den formella granskningen är inriktad på vissa formella laglighetsfrågor, att översiktligt bedöma föreskrifternas allmänna kvalitet samt en kontroll av författningstekniska frågor.

Förslaget ska lämnas till formell granskning innan det skickas på remiss eller ett yttrande inhämtas från Regelrådet.

Under 2013 har Skatteverket gjort en översyn av alla föreskrifter för att se till att de är korrekta. Vid denna granskning har bedömningen bland annat gjorts utifrån om föreskriften i sak i sin helhet fortfarande är relevant och om det ursprungliga bemyndigandet för föreskriften finns kvar i samma författningsrum.

### 13.6 Prissättningsbesked

Sedan lagen om prissättningsbesked vid internationella transaktioner trädde i kraft den 1 januari 2010 har Skatteverket fått in ett flertal ansökningar om prissättningsbesked (Advanced Price Agreement). Innan ett prissättningsbesked kan lämnas måste en överenskommelse göras med den eller de andra stater som berörs av de transaktioner som ansökningen gäller.

Tabell 56 Antal ansökningar om prissättningsbesked

|  | 2011 | 2012 | 2013 |
|--|------|------|------|
|  | 6    | 13   | 10   |

Källa: Manuellt register

Syftet med att ingå sådana överenskommelser är att undvika internationell dubbelbeskattning. Överenskommelserna ingås med stöd av skatteavtal mellan staterna. Ärendena är komplexa till sin natur och kräver omfattande förhandlingar med utländska behöriga myndigheter i syfte att ingå överenskommelser om hur prissättning av transaktionerna ska ske. Merparten av ärendena gäller prissättning som en följd av omstruktureringar i större internationella koncerner samt ersättningsnivåer till försäljningsbolag. Vid utgången av 2013 pågick förhandlingar med 20 länder, och Skatteverket bedömer att tillströmningen av ärenden kommer att öka.

Intäkter för området redovisas i avsnittet 16 Ekonomi.

## 14 Kompetensförsörjning

Enligt **förordning (2000:605) om årsredovisning och budgetunderlag 3 kap 3 §** ska Skatteverket redovisa de åtgärder som har vidtagits i syfte att säkerställa att kompetens finns för att fullgöra de uppgifter som avses i 1 § första stycket. I redovisningen ska det ingå en bedömning av hur de vidtagna åtgärderna sammantaget har bidragit till fullgörandet av dessa uppgifter.

### 14.1 Åtgärder och bedömning

För att säkerställa att kompetens finns för att fullgöra de uppgifter som avses i förordningstexten ovan redovisar vi i detta avsnitt några av de faktorer som är väsentliga för kompetensförsörjningen. Åtgärderna har sammantaget lett fram till den personalsammansättning som också redovisas.

#### 14.1.1 Kompetensförsörjningsläget

Skatteverket har sammantaget god tillgång på den kompetens som verksamheten behöver på kort och medellång sikt. Brister kan fortfarande uppstå i enstaka specialiserade nischer, men genom att vi organiserar arbetet i väl balanserade team kan känsligheten minska samtidigt som kunskapsöverföring och lärande i arbetet gynnas.

#### 14.1.2 Medarbetarundersökning

Skatteverket genomför vartannat år medarbetarundersökningar, och hösten 2013 genomfördes den senaste. Resultaten används som underlag när Skatteverket prioriterar övergripande utvecklingsarbete, men de ligger också till grund för regionala och lokala förbättringsaktiviteter.

Årets undersökningsresultat gav överlag en positiv bild men pekar även på tydliga förbättringsområden. Medarbetarna upplever att de har ett meningsfullt och stimulerande arbete i en generös och hjälpsam miljö. De tycker att den närmaste chefen är bra på att skapa förutsättningar för att de ska kunna utföra sina uppdrag. Däremot behöver cheferna bli bättre på att uppmuntra idéer och arbetet med ständiga förbättringar, och ledningen bör involvera medarbetarna mer i verksamhetens fortsatta utveckling.

#### 14.1.3 Förutsättningar för ett gott ledarskap

Skatteverket har fattat beslut om insatser under kommande år för att förbättra chefernas förut-

sättningar att utöva ett gott ledarskap. Nedan redovisar vi vad vi har kunnat realisera under 2013.

#### Chefskanal

Under 2013 har en särskild kanal för information, stöd och service till Skatteverkets cirka 640 chefer utvecklats och etablerats som en del av intranätet. Styrning och ledning har effektiviserats när styrdokument successivt har bearbetats till tydliga rutiner och råd. Förutsättningarna att agera som arbetsgivare har förbättrats, och tid kan frigöras för ett närvarande ledarskap och en god dialog.

#### Dialogen mellan chef och medarbetare

Ett gott ledarskap på alla nivåer är ett framgångskriterium för Skatteverkets fortsatta utveckling. En särskilt viktig roll har första linjens chefer, som i dialogen med sina medarbetare omsätter verksamhetens behov till individuella åtaganden om prestationer och vidareutveckling. Under 2013 har ett helt nytt stödmaterial för dialogens olika delar implementerats. Materialet är gemensamt för både chefer och medarbetare.

#### Kompetensplanering

Chefer har fått ett bättre stöd i arbetet med kompetensförsörjningen eftersom Skatteverket under året har beslutat om att systematiskt använda en och samma modell för strukturerad kompetensplanering. Processen är cyklisk och integrerad med verksamhetsplaneringen. Planeringen sker även med hjälp av identifierade behov utifrån Skatteverkets inriktning på lite längre sikt. I processen tydliggörs sammanhanget mellan verksamhetens uppdrag, vilken kompetens som behövs och vilka förutsättningar som krävs samt vilka utvecklingsaktiviteter som behöver genomföras. Utvecklingsinsatserna handlar ofta om ett aktivt lärande i arbetet där alla medarbetare har ansvar för sitt eget och andras lärande.



## Förenklad rekryteringsrutin

Skatteverket har under året driftsatt ett stöd som innebär att chefen avropar en helhetslösning för nyanställning. Chefen blir kontaktad av en anställningskoordinator som säkerställer att allt som behövs finns på plats vid rekryteringen, från början tills medarbetaren slutligen är på plats.

## Treårigt löneavtal

Ett nytt, lokalt treårigt löneavtal har tecknats med Offentliganställdas förhandlingsråd (OFR). Avtalet innebär bland annat att lönebildningen numera sker på samma sätt oavsett om medarbetaren är organiserad i OFR eller Saco. Detta ger bättre förutsättningar för lönesättande chefer att sätta lönen i dialog med medarbetaren. En bra dialog mellan chef och medarbetare är en framgångsfaktor för att styra och motivera medarbetarna, och samtalet om lön är en viktig del av dialogen.

### 14.1.4 Antal anställda, årsarbetskrafter och hälsoläge

Antalet tillsvidareanställda minskade marginellt under året och är nu 10 371. Andelen tidsbegränsat anställda minskade mer än marginellt, och var i snitt under året cirka 305 stycken. Bland de tillsvidareanställda var 66 procent kvinnor och 34 procent män. Av dem som hade en tidsbegränsad anställning i december var 70 procent kvinnor och 30 procent män.

Antalet årsarbetskrafter ligger relativt konstant på drygt 90 procent av det totala antalet anställda, även om en viss förskjutning kan ses beroende på ålderssammansättningen. Antalet delpensioner minskar samtidigt som föräldraledigheterna ökar.

Den totala sjukfrånvaron hos Skatteverket har, liksom i samhället i övrigt, ökat något under 2013. Variationer finns, främst utifrån kön och ålder men också utifrån verksamhetsområden.

Sjukfrånvaron bland kvinnor har ökat från 4,0 procent år 2012 till 4,6 procent 2013. Männens sjukfrånvaro har under samma tid ökat från 2,1 procent år 2012 till 2,3 procent 2013. Det är främst långtidssjukfrånvaron som ökar.

Tabell 57 Hälsoläge inom Skatteverket

|                             | 2011         | 2012         | 2013         |
|-----------------------------|--------------|--------------|--------------|
| <b>Korttidssjukfrånvaro</b> | <b>1,7 %</b> | <b>1,5 %</b> | <b>1,5 %</b> |
| - kvinnor                   | 2,0 %        | 1,7 %        | 1,8 %        |
| - män                       | 1,2 %        | 1,1 %        | 1,1 %        |
| <b>Långtidssjukfrånvaro</b> | <b>1,3 %</b> | <b>1,4 %</b> | <b>1,8 %</b> |
| - kvinnor                   | 1,5 %        | 1,8 %        | 2,3 %        |
| - män                       | 0,8 %        | 0,8 %        | 0,9 %        |
| <b>Sjukfrånvaro totalt</b>  | <b>3,1 %</b> | <b>3,3 %</b> | <b>3,8 %</b> |
| - kvinnor totalt            | 3,6 %        | 4,0 %        | 4,6 %        |
| - män totalt                | 2,0 %        | 2,1 %        | 2,3 %        |

Källa: Skatteverkets månadsrapporter HR

### 14.1.5 Personalomsättning

Både antalet rekryteringar och antalet avgångar utöver pensionsavgångar var under 2013 lägre än föregående år. Andelen som slutade på Skatteverket år 2013 var cirka 7,3 procent, att jämföras med 8,7 procent år 2012. Pensionsavgångarna var orsak till ungefär två tredjedelar av de avslutade anställningarna.

Den genomsnittliga pensionsåldern är i princip oförändrad. Genomsnittsåldern vid pension är 64,8 år för kvinnor och 64,5 år för män.

### 14.1.6 Alder, utbildningsbakgrund och kön

Till följd av omfattande pensionsavgångar har Skatteverket rekryterat många nya under de senaste åren. Detta har medfört att 28 procent av Skatteverkets medarbetare har varit anställda mindre än fem år. Snittåldern i förvaltningen sjunker något och är för närvarande 46,6 år.

Vid nyrekrytering har vi framför allt anställt medarbetare med akademisk utbildning. Andelen medarbetare med minst tre års akademisk utbildning har ökat till 62 procent.

Könsfördelningen i Skatteverket är i stort sett oförändrad, och den återspeglas även i senare års rekryteringar. Andelen kvinnor bland cheferna har dock ökat under 2013 och var vid utgången av året 60 procent.

Tabell 58: Antal anställda, ålder, utbildning samt könsfördelning

|  | 2011          | 2012          | 2013          |
|--|---------------|---------------|---------------|
| <b>Tillsvidareanställda</b>                        | <b>10 267</b> | <b>10 463</b> | <b>10 371</b> |
| Andel kvinnor                                      | 66 %          | 66 %          | 66 %          |
| Andel män  | 34 %          | 34 %          | 34 %          |
| <b>Tidsbegränsat anställda i snitt</b>             | <b>514</b>    | <b>445</b>    | <b>305</b>    |
| Andel kvinnor                                      | 76 %          | 74 %          | 70 %          |
| Andel män  | 24 %          | 26 %          | 30 %          |
| <b>Antal chefer</b>                                | <b>641</b>    | <b>635</b>    | <b>639</b>    |
| Andel kvinnor                                      | 58 %          | 58 %          | 60 %          |
| Andel män  | 42 %          | 42 %          | 40 %          |
| <b>Genomsnittsålder alla anställda</b>             | <b>47,3</b>   | <b>46,7</b>   | <b>46,6</b>   |
| Genomsnittsålder kvinnor                           | 47,1          | 46,6          | 46,4          |
| Genomsnittsålder män                               | 47,6          | 47,0          | 47,0          |
| <b>Medarbetare med anställningstid ≤ 5 år</b>      | <b>21 %</b>   | <b>24 %</b>   | <b>28 %</b>   |
| Andel bland kvinnor                                | 21 %          | 24 %          | 28 %          |
| Andel bland män                                    | 20 %          | 23 %          | 27 %          |
| <b>Medarbetare med akademisk utbildning ≥ 3 år</b> | <b>51 %</b>   | <b>54 %</b>   | <b>62 %</b>   |
| Andel bland kvinnor                                | 45 %          | 49 %          | 58 %          |
| Andel bland män                                    | 63 %          | 66 %          | 70 %          |

Källa: Skatteverkets månadsrapporter HR

## 15 Uppbörderna på inkomstitlar i Skatteverkets räkenskaper

### 15.1 Ökad bruttouppbörd

Skatteverket hanterar stora mängder beslut om debitering av skatt och därtill hörande betalnings-transaktioner. Vi har också hand om utbetalningar av bland annat kommunalskattemedel och kompensation till kommuner och landsting för ingående mervärdesskatt i icke skattepliktig verksamhet. Skatteverket betalar även ut vissa stödformer som beslutas av andra myndigheter. Vi rapporterar in vår redovisning mot inkomstitlar till statsredovisningen i statens informationssystem Hermes. Där sammanförs den med andra myndigheters redovisning och sammanställs i enlighet med principer som tillgodoser behov av information från olika intressenter, till exempel regering, riksdag, Statistiska centralbyrån och Konjunkturinstitutet. Sammanställningen används även för internationell statistik, till exempel inom OECD och IMF<sup>30</sup>.

Skatteverkets redovisning av uppbörd på inkomstitlar uppgick år 2013 brutto till 1 536 miljarder kronor. Detta är en ökning med 2,2 procent jämfört med 2012. Nettoupbörderna efter utbetalningar av kommunalskattemedel med mera uppgick till 852 miljarder kronor vilket är en minskning med 0,5 procent.

Uppbördsförlusten, det vill säga fastställda skatter som inte betalas, var 5,9 miljarder kronor eller 0,37 procent av de totala skatterna 2013, vilket är en liten ökning från 0,36 procent år 2012<sup>31</sup>.

### 15.2 Utvecklingen för olika inkomstitlar

Skatteverkets redovisning på inkomstitlar består främst av inkomstskatt för fysiska och juridiska personer, arbetsgivaravgifter samt skatt på varor och tjänster. En rad faktorer påverkar skatte-

intäkternas storlek. Skatteverkets insatser har betydelse, men intäkternas förändring jämfört med föregående år beror främst på förhållanden som ligger utanför Skatteverkets inflytande. Det handlar till exempel om förändringar av skatteregler, löner, priser och konjunkturläge. En tumregel är att om lönesumman ökar med en procent så ökar skatteintäkterna med cirka tio miljarder kronor. Ökar hushållens konsumtion med en procent (med bibehållen sammansättning) ökar mervärdesskatteintäkterna med drygt 1,5 miljarder kronor<sup>32</sup>.

I princip alla debiteringar av skatter och avgifter som Skatteverket gör ingår i det så kallade skattekontosystemet. I Skatteverkets räkenskaper redovisas debiterade skatter för olika skatteslag på egna inkomstitlar. Betalning av skatter och avgifter som ingår i skattekontosystemet sker samlat utan inbördes avräkningsordning mellan de olika skatteslagen. Inkomstitelredovisningen ska vara kassamässig, det vill säga redovisningen ska göras när betalning sker. Eftersom inbetalningar till skattekonto inte kan kopplas till ett visst skatteslag, redovisas de ofördelade. De debiterade beloppen redovisas sedan månadsvis på respektive inkomstitel för de olika skatteslagen och jämförs med betalda belopp. Skillnaden mellan debiteringar och betalningar redovisas på en speciell inkomstitelgrupp med beteckningen Betalningsdifferenser, skattekonto. Betalningsdifferenser uppstår av olika orsaker, till exempel obetalda skatter, betalningsförskjutningar för skatter som ska återbetalas eller inbetalningar för förväntade framtida debiteringar. En del av betalningsdifferensen är uppbördsförluster som består av skatter som restförts till Kronofogden och som därefter inte har blivit betalda.

<sup>30</sup> Det årliga utfallet för de sammanställda skatterna återfinns i Ekonomistyrningsverkets årsredovisning för staten. <http://www.esv.se/sv/amnesomraden/Prognoser-och-utfall/Utfall-for-statens-budget/>

<sup>31</sup> Den statistik över uppbördsförlusterna som redovisas här baseras på Gins fasta rapporter enligt årsredovisningens statistiksammanställning. Uppbördsförlusten i statistiksammanställningen är angiven i kassamässiga termer, utan hänsyn till skillnader i inkomstår, restföringsår eller betalningsår. Differensen gentemot anslagsredovisningens inkomstitlar beror på att räntor efter restföring räknats med i anslagsredovisningens inkomstitlar, vilket inte gjorts i statistiksammanställningen. Skillnader kan också uppstå beroende på om betalningar verkställdes de första dagarna i januari 2014, då skattekontot stäms av första helgen i januari.

<sup>32</sup> Budgetpropositionen för 2014 sid 532.

Tabell 59: Uppbörd redovisad mot inkomstittlar enligt Skatteverkets räkenskaper, miljarder kronor

|  | 2011           | 2012           | 2013           | Förändring<br>2012-2013 |               |
|--|----------------|----------------|----------------|-------------------------|---------------|
|  |                |                |                | mdkr                    | %             |
| Fysiska personers inkomstskatt   | 586,5          | 596,9          | 607,7          | 10,9                    | 1,8 %         |
| Juridiska personers inkomstskatt   | 173,0          | 163,4          | 162,9          | -0,5                    | -0,3 %        |
| Arbetsgivaravgift  | 407,1          | 421,6          | 433,3          | 11,8                    | 2,8 %         |
| Mervärdesskatt, netto  | 237,8          | 240,0          | 253,2          | 13,1                    | 5,5 %         |
| Övriga skatter på varor och tjänster   | 97,5           | 92,7           | 96,3           | 3,5                     | 3,8 %         |
| Övriga skatter <sup>1)</sup>   | 8,4            | 7,0            | 6,8            | -0,2                    | -3,2 %        |
| Betalningsdifferenser för kassamässighet, skattekonto <sup>2)</sup>                    | -19,9          | -22,2          | -28,2          | -6,0                    | 26,9 %        |
| Räntor, skattetillegg, förseningsavgifter och offentligrättsliga avgifter              | 3,0            | 3,5            | 4,1            | 0,7                     | 18,9 %        |
| Övriga inkomster av statens verksamhet   | 0,2            | 0,0            | 0,0            | 0,0                     | --            |
| <b>SUMMA UPPBÖRD BRUTTO</b>  | <b>1 493,5</b> | <b>1 502,9</b> | <b>1 536,1</b> | <b>33,3</b>             | <b>2,2 %</b>  |
| Tillkommer: Utjämningsavgift för LSS-kostnader   | 3,0            | 3,2            | 3,3            | 0,1                     | 4,7 %         |
| Avgår: Kompensation för mervärdesskatt till kommuner och landsting                     | -49,7          | -49,5          | -51,0          | -1,5                    | 3,0 %         |
| Avgår: Utbetalning av kommunalskattemedel <sup>3)</sup>                                | -541,0         | -592,5         | -628,7         | -36,2                   | 6,1 %         |
| Avgår: Nedsättning av skatter<br>(sjöfartsstöd, nystartsjobb, jämställdhetsbonus m.m.) | -8,0           | -8,0           | -7,6           | 0,5                     | -5,6 %        |
| <b>Summa tillkommer/avgår</b>  | <b>-595,6</b>  | <b>-646,9</b>  | <b>-684,0</b>  | <b>-37,1</b>            | <b>5,7 %</b>  |
| <b>SUMMA UPPBÖRD NETTO</b>   | <b>897,9</b>   | <b>856,0</b>   | <b>852,1</b>   | <b>-3,9</b>             | <b>-0,5 %</b> |

Källa: Skatteverkets räkenskaper

Not 1) I beloppet ingår inkomstittlarna 9123 Beskattning av tjänstegruppliv, 9131 Ofördelbara inkomstskatter, 9140 Övriga inkomstskatter (kupongskatt, lotteriskatt) samt 9331 012 Arvsskatt.

Not 2) Betalningsdifferenser, skattekonto (-28,2 miljarder kronor för 2013) är skillnaden mellan på skattekontot redovisade inbetalda skatter och debiterade skatter.

Not 3) I beloppet ingår utbetalning av kommunalskatt och kommunal fastighetsavgift till kommuner och landsting samt utbetalning av kyrko- och begravningsavgift

Fysiska och juridiska personers inkomstskatt 2013 avsåg till största delen preliminärskatt som debiterades under 2013. Den slutliga inkomstskatten för inkomståret 2013 fastställs först 2014 och ingår därför inte 2013. Däremot ingår slutregleringen av skatten för inkomståret 2012 i Skatteverkets räkenskaper för 2013.

Fysiska personers inkomstskatt uppgick 2013 till 608 miljarder kronor, vilket är en ökning med 1,8 procent i förhållande till 2012:

- Den största delposten i fysiska personers inkomstskatt var avdragen preliminär skatt som betalades in av arbetsgivare, utbetalare av socialförsäkringsförmåner och finansiella institutioner. Underlaget för denna preliminärskatt fördelade sig med cirka 71 procent på löner, 27 procent på pensioner m.m. och 2 procent på räntor och utdelningar. Enligt redovisningen på skattekärtlagen ökade löneunderlaget med 2,7 procent och pensioner med mera med 4,8 procent från 2012 till 2013. Underlaget

för preliminärskatt på räntor och utdelningar minskade med 29 procent. Ökningen av den preliminärt avdragna skatten i Skatteverkets räkenskaper var 2,9 procent.

- En annan delpost i fysiska personers direkta skatt var den preliminära F-skatt som enskilda näringsidkare betalar. Här kunde Skatteverket notera en minskning med 12,3 procent mellan 2012 och 2013. Minskningen beror på att mervärdesskatt inte längre kan redovisas i inkomstdeklarationen, vilket innebär att den heller inte räknas med i preliminär F-skatt.
- En ytterligare delpost var slutregleringen av skatten för inkomståret 2012 för fysiska personer. Slutregleringen var 12 miljarder, att jämföras med 14 miljarder föregående år. Variationerna över åren i denna slutreglering påverkas bland annat av de kapitalvinster som individerna redovisade.

Erfarenhetsmässigt<sup>33</sup> ligger kapitalvinsterna sett över en längre tidsperiod i storleksordningen tre procent av BNP. Inkomståret 2012 låg kapitalvinsterna (netto för förluster) på 97 miljarder kronor, vilket motsvarar 2,7 procent av BNP. Inkomståret 2011 låg nivån på vinsterna på 3,1 procent av BNP.

Juridiska personers direkta skatter uppgick år 2013 till 163 miljarder kronor vilket var ungefär som 2012.

Den största delposten i juridiska personers direkta skatt var debiterad preliminär F-skatt. Den preliminära skatten ska täcka de skatter som kommer att fastställas för inkomståret 2013 utifrån deklarationen som lämnas under 2014. Den beloppsmässigt största skatten är bolagsskatten. Andra skatter är fastighetsskatt, särskild löneskatt på pensionskostnader och avkastningsskatt. Den preliminära skatten var nästan 5 procent lägre än föregående år.

En annan delpost var slutregleringen av skatten för det inkomståret som fastställdes vid taxeringen 2013 (inkomståret 2012 i de fall räkenskapsåret inte är brutet). Slutregleringen var 7 miljarder kronor högre än året före.

Arbetsgivaravgifterna styrs av lönesumman och avgiftssatserna. Inkomsterna uppgick 2013 till 433 miljarder kronor vilket var en ökning med 2,8 procent. Avgiftssatserna var oförändrade mellan 2012 och 2013 vilket innebar att det var ökningen av lönesumman som styrde utvecklingen.

I Skatteverkets räkenskaper uppgick mervärdesskatten till 253 miljarder kronor, vilket är en ökning med 5,5 procent. Skatteverket fastställer den mervärdesskatt som tas ut på konsumtionen inom landet. Den del av mervärdesskatten som tas ut på import av varor från länder utanför EU fastställs av Tullverket och ingår inte i Skatteverkets räkenskaper. Hushållens konsumtion beräknas ha ökat med 2,6 procent i löpande priser under 2013. Den förhållandevis stora ökningen av mervärdesskatt i Skatteverkets räkenskaper förklaras till stor del av den mervärdesskatt som betalas till Tullverket för import av varor från länder utanför EU (tullmomsen). Momsen till Tullverket har minskat 2013 jämfört med 2012. Mervärdesskatt som betalas till Tullverket ingår inte i Skatteverkets räkenskaper

som utgående moms. Däremot ingår i stort sett hela tullmomsen som avdrag för ingående mervärdesskatt, vilket innebär att den minskar mervärdesskatten i Skatteverkets räkenskaper. En minskning av tullmomsen från ett år till ett annat får därmed effekten att mervärdesskatten i Skatteverkets räkenskaper ökar.

Övriga skatter på varor och tjänster består av diverse punktskatter. Skatteverket hanterar ett 15-tal punktskatter. De sammanlagda intäkterna var 96 miljarder kronor vilket är en ökning med 3,8 procent. De punktskatter som gav de högsta skatteinkomsterna var energi-, alkohol- och tobaksskatt. Energiskatten ökade med 5,1 procent. Det redovisade utfallet på inkomstiteln alkoholskatt ökade med 11 procent. Ökningen ska ses i perspektiv av att utfallet på denna inkomstitel 2012 var lågt till följd av ett stort omprövningsbeslut i gränssnittet mot Tullverket, och utfallet 2012 återspeglade inte den underliggande utvecklingen. Utfallet för 2013 innebar en återgång till i princip samma nivå som 2011. Tobaksskatten minskade med 5,5 procent.

Övriga skatter uppgick till 7 miljarder kronor, vilket var ungefär samma nivå som året före. Största posten var kupongskatten (den definitiva källskatt som tas ut på utdelningen till i utlandet bosatta med flera, på aktier i svenska aktieföretag) på 4,0 miljarder kronor.

Från bruttouppbörden avgick sammantaget 684 miljarder kronor i form av utbetalningar och nedsättningar av olika slag. Nettouppbörden 2013 uppgick till 852 miljarder kronor, vilket var en minskning med 0,5 procent.

Den största posten bland dessa utbetalningar är utbetalda kommunalskattemedel (inklusive fastighetsavgift och begravnings- och kyrkoavgift) med sammanlagt cirka 629 miljarder kronor. Mellan 2012 och 2013 har dessa utbetalningar ökat med 36 miljarder kronor, vilket är en ökning med 6,1 procent. Förskottsutbetalningarna av kommunalskattemedel till kommuner och landsting ökade med 5,9 procent till 601 miljarder kronor 2013. Slutregleringen av kommunalskattemedel till kommuner och landsting för tidigare år ökade med 2,1 miljarder till 10,9 miljarder kronor.

En annan betydande post bland utbetalningarna var kompensation till kommuner och landsting för ingående mervärdesskatt i icke skattepliktig verksamhet. Syftet med ersättningen är att momsens inte ska vara en kostnad för kommunen. Momsen ska

<sup>33</sup> Skattestatistiska årsboken.

inte påverka om kommunen väljer att utföra tjänster i egen regi eller upphandla dem från privata entreprenörer.

Kompensationen uppgick till 51 miljarder kronor, vilket var en ökning med tre procent.

Skatteverkets skattekonto krediteras också med vissa nedsättningar för stödformer som beslutas av andra myndigheter. Praktiskt administreras dessa av Skatteverket i form av avräkningar mot skattebetalarnas skattekonto. Det gäller till exempel stöd till sjöfart och nystartsjobb. År 2013 uppgick dessa nedsättningar till sammanlagt 7,6 miljarder kronor, vilket var en minskning med 0,5 miljarder kronor.

## 16 Ekonomi

### 16.1 Skatteverkets ekonomiska läge

Skatteverket hade vid ingången av 2013 ett anslags-sparande på 98 miljoner kronor, vilket motsvarar 1,4 procent. Det tilldelade anslaget från statsbudgeten 2013 uppgick till 6 969 miljoner kronor, varav 120 miljoner tilldelades i höständringsbudgeten.

Årets tilldelade anslag minskat med årets kostnader, uppgick till 34 miljoner kronor. I förhållande till 2012 ökade Skatteverkets anslagsförbrukning med 0,34 procent, medan den tilldelade budgeten jämförelsevis räknades upp med 0,41 procent i pris- och löneomräkning. Vid utgången av 2013 motsvarade anslags-sparandet 132 miljoner kronor eller 1,90 procent.

Skatteverkets förvaltningsanslag finns inom utgiftsområde 3 i statsbudgeten. Utöver utgiftsområde 3 har Skatteverket även disponerat anslagsmedel från

- utgiftsområde 17 för administration av stöd till trossamfund
- utgiftsområde 22 för administration av trängselskatt i Stockholm och Göteborg
- utgiftsområde 22 för administration av E-legitimationsnämnden.

Tilldelade medel samt förbrukning för dessa anslag framgår av anslagsredovisningen i den finansiella delen. Anslagen för att bedriva verksamheten för trängselskatt är uppdelad i två anslagsposter. Den

Tabell 60: Avgifter som Skatteverket får disponera

| Uppdragsverksamhet (tkr)  | +/- t.o.m. 2011 | +/- 2012  | Intäkter 2013  | Kostnader      | Ack. +/- utg.  | 2013           |
|---|-----------------|-----------|----------------|----------------|----------------|----------------|
|   |                 |           |                | 2013           |                |                |
| Administration av ålderspension med ersättning från AP-fonderna 1)            | -               | 13        | 371 641        | 388 384        | -16 743        | -16 730        |
| Administration av ålderspension med ersättning från premiepensionssystemet 1) | -               | 2         | 58 069         | 60 686         | -2 617         | -2 615         |
| <b>Summa</b>  | <b>-</b>        | <b>15</b> | <b>429 710</b> | <b>449 070</b> | <b>-19 360</b> | <b>-19 345</b> |
| Intäkter från Kronofogden för levererat verksamhetsstöd 2)                    | -               | -         | 327 456        | 327 456        | -              | -              |
| Avgifter från SPAR 3)   | -20 720         | -14 826   | 55 207         | 47 160         | 8 047          | -27 499        |
| Id-kort 4)  | -101 637        | -47 630   | 42 835         | 87 224         | -44 389        | -193 656       |

Not 1) Verksamheten redovisas från 2012 som eget avgiftsområde för första året. Kostnader motsvarar faktiskt utfall från 2012 uppräknat med 2013 års pris- och löneomräkning. Justering av faktiskt utfall 2012 har gjorts under 2013 och korrigerats avgiftsområdet.

Not 2) Fakturerade belopp baserades på kalkylpriser, och under det första halvåret skedde en avstämning med kunden utifrån tecknade avtal. En slutlig justering gjordes sedan i samband med bokslutet.

Not 3) Verksamheten redovisas från 2012 som eget avgiftsområde för första året. Kostnader har uppberättats under verksamhetens uppbyggnad från 2008 och framåt. Underskottet kommer över tid att balanseras med de intäkter som beräknas inflyta när verksamheten är i full drift.

Not 4) Verksamheten id-kort finansieras genom redovisning av intäkter och kostnader inom förvaltningsanslaget. Verksamheten blandfinansieras genom både avgifter och anslag. Avgiften för id-kort bestäms inte av Skatteverket utan fastställs i förordning (2009:284) om identitetskort för folkbokförda i Sverige. Ackumulerat utgående resultat 2013 motsvarar kostnader som finansierats genom anslag.

del som avsatts till trängselskatt i Göteborg räcker inte i förhållande till de kostnader som verksamheten driver. Skatteverket har därför utnyttjat anslagskrediten fullt ut.

### 16.2 Den avgiftsbelagda verksamheten

Skatteverket har till uppgift att utföra viss verksamhet som ska finansieras genom avgifter. Det ekonomiska målet för avgiftsfinansierad verksamhet är full kostnadstäckning. I regleringsbrevet för budgetår 2013 anges de avgiftsbelagda verksamheter där Skatteverket får disponera intäkterna. Nedanstående tabell visar intäkter och kostnader för dessa verksamheter. Resultatet redovisas för avgifter som utgör ett eget avgiftsområde.

Skatteverket handlägger ärenden om prissättningsbesked enligt lagen (2009:1289) om prissättningsbesked vid internationella transaktioner. Avgiftens storlek framgår av förordning (2009:1295) om prissättningsbesked vid internationella transaktioner. Detta är ingen § 4-intäkt enligt avgiftsförordningen, och att avgiften får disponeras regleras inte heller i regleringsbrevet.

Tabell 61: Avgifter som disponerats av Skatteverket och för vilka det saknas reglering i regleringsbrevet.

| Intäkter och avgifter som har disponerats av Skatteverket (tkr) | 2011       | 2012       | 2013          |
|---|------------|------------|---------------|
| Ansökningsavgifter prissättningsbesked                          | 600        | 1 900      | 900           |
| Kostnader 1)  | -          | 1 149      | 1 946         |
| <b>Summa</b>  | <b>600</b> | <b>751</b> | <b>-1 046</b> |

Källa: Agresso

Not 1) Kostnaderna utgår från nedlagd tid (direkt lön + OH) och beräknades första gången 2012. Årets över-/underskott regleras över anslag innevarande år.

Skatteverket har även till uppgift att ta ut avgifter som inte får disponeras i verksamheten utan ska redovisas som intäkt av uppörd och återfinns i redovisning av inkomsttitlar. Dessa avgifter redovisas här i tabellform, som intäkter under året.

Tabell 62: Avgifter som inte får disponeras av Skatteverket

| Intäkter av avgifter som inte får disponeras av Skatteverket (tkr) | 2011         | 2012         | 2013         |
|--|--------------|--------------|--------------|
| Meddelat förhandsbesked i taxeringsfrågor m.m.                     | 786          | 611          | 386          |
| Ansökningsavgifter äktenskapsregistret 1)                          | 2 015        | 7 017        | 6 948        |
| Ansökningsavgifter för gåvomottagare 2)                            | -            | 650          | 451          |
| <b>Summa</b>   | <b>2 801</b> | <b>8 278</b> | <b>7 785</b> |

Källa: Agresso

Not 1) Äktenskapsregisterverksamheten övertogs av Skatteverket den 1 oktober 2011.

Not 2) Verksamheten med gåvoregister infördes 1 januari 2012.

### 16.3 Skatteverket utför tjänster åt andra myndigheter

Skatteverket har enligt instruktionen i uppdrag att leverera stödtjänster till Kronofogden. Leveranserna sker från alla delar av Skatteverkets stödverksamhet. Sålida tjänster levereras till självkostnadspris. Intäkter och kostnader redovisas som ett eget avgiftsområde och ingår i tabellen Avgifter som Skatteverket får disponera. Nedan visas omfattningen av sålida tjänster de tre senaste åren. Leveranserna till Lantmäteriet upphörde i samband med verksamhetsövergången av löne- och ekonomiadministration till Statens servicecenter.

Tabell 63: Skatteverkets intäkter för verksamhetsstöd

| Samverkande myndigheter avseende verksamhetsstöd | Intäkt (tkr)   |                |                |
|--|----------------|----------------|----------------|
|  | 2011           | 2012           | 2013           |
| Kronofogden                                      | 350 090        | 340 604        | 327 456        |
| Lantmäteriet                                     | 6 998          | 2 311          | -              |
| <b>Summa</b>                                     | <b>357 088</b> | <b>342 915</b> | <b>327 456</b> |

Källa: Agresso

För åren 2010–2011 består intäkterna av ekonomi- och löneadministration för ett kalenderår, och 2012 avslutades leveransen den 31 maj.

### 16.4 Skatteverket samverkar om servicekontor

Huvudmannskapet för servicekontor är delat mellan Skatteverket och Försäkringskassan. En ytterligare aktör i verksamheten är Pensionsmyndigheten, och från början deltog även Kronofogden.

Tabell 64: Skatteverkets intäkter för servicekontorsverksamhet

| Samverkande myndigheter servicekontor | Intäkt (tkr)   |                |                  |
|---------------------------------------|----------------|----------------|------------------|
|                                       | 2011           | 2012           | 2013             |
| Försäkringskassan                     | 83 780         | 86 483         | 105 586,2        |
| Pensionsmyndigheten                   | 25 285         | 26 122         | 28 932,3         |
| Kronofogden (t.o.m. september 2012)   | 2 412          | 1 834          | -                |
| <b>Summa</b>                          | <b>111 477</b> | <b>114 440</b> | <b>134 519,5</b> |

Källa: Agresso

Detta innebär att Skatteverket, Försäkringskassan och Pensionsmyndigheten har kostnader för verksamheten som ska delas mellan tre aktörer. Skatteverkets kostnader för de kontor där vi är huvudman fördelas enligt följande till de övriga parterna.

Tabell 65: Skatteverkets kostnader för servicekontorsverksamhet

| Samverkande myndigheter servicekontor | Kostnad (tkr)  |                |                |
|---------------------------------------|----------------|----------------|----------------|
|                                       | 2011           | 2012           | 2013           |
| Del av Skatteverkets egna kostnader   | 104 228        | 107 584        | 95 306         |
| Ersättning till Försäkringskassan     | 98 259         | 103 201        | 89 438         |
| Ersättning till Pensionsmyndigheten   | -              | -              | 408            |
| <b>Summa</b>                          | <b>202 487</b> | <b>210 785</b> | <b>185 152</b> |

Källa: Agresso





## Statistiksammanställning 17

## Gemensamt Skatteverket

### Volym

| Service till allmänheten                                   | 2011       | 2012       | 2013       |
|--|------------|------------|------------|
| Besvarade telefonsamtal i Skatteupplysningen               | 4 445 178  | 4 387 377  | 3 915 628  |
| Besvarade förfrågningar via e-post till Skatteupplysningen | 360 000    | 382 000    | 370 538    |
| Besök på webbplatsen <sup>1)</sup>                         | 38 700 000 | 40 080 806 | 44 181 486 |
| Besök på servicekontor <sup>2)</sup>                       | 3 100 000  | 4 400 000  | 4 834 792  |

Källa: Guppi, webbstatistik, Försäkringskassan

Not 1) Avser externa besökare. Våra egna besök är exkluderade.

Not 2) Avser alla besök, även på kontor där Försäkringskassan är huvudman.

### Verksamhetens intäkter och kostnader, totalt Skatteverket<sup>3)</sup>

|  | 2011      | 2012      | 2013      |
|--|-----------|-----------|-----------|
| Intäkter av anslag (tkr) <sup>4)</sup> | 6 593 890 | 6 851 241 | 6 897 614 |
| Övriga intäkter (tkr) <sup>5) 6)</sup> | 552 983   | 541 344   | 546 677   |
| Kostnader (tkr) <sup>5) 6)</sup>       | 7 146 873 | 7 392 570 | 7 463 651 |

Källa: Agresso

Not 3) Beloppen är omräknade för 2011 och 2012. Anledningen är ny beräkningsmodell, se Upplysningar om resultatredovisningen.

Not 4) Hänsyn har tagits till kapitalförändring för AP-fonden 2012 och 2013.

Not 5) I verksamhetens intäkter och kostnader är följande poster exkluderade: leveranser av stödverksamhet till Kronofogden och Statens servicecenter, den del av servicekontoren som Försäkringskassan och Pensionsmyndigheten ansvarar för, verksamheten vid SPAR, E-legitimationsnämnden samt tjänsteexporten.

Not 6) Skatteverket erhåller ersättning från AP-fonderna och Pensionsmyndigheten för att fastställa pensionsgrundande inkomst. Både intäkter och kostnader för detta ingår.

### Nyckeltal

|  | 2011 | 2012 | 2013 |
|--|------|------|------|
| Kostnad per invånare (kr) <sup>7) 8)</sup> | 754  | 774  | 774  |

Källa: Agresso och Statistiska centralbyrån

Not 7) Beloppen är omräknade för 2011 och 2012. Anledningen är ny beräkningsmodell, se Upplysningar om resultatredovisningen.

Not 8) Folkmängd i Sverige enligt Statistiska centralbyrån per den 30 november för respektive år, 2011: 9 480 205 personer, 2012: 9 551 781 personer och 2013: 9 639 741 personer.

## Enkät svar från medborgare och företag

### Förklaringar:

+ = Skillnaden mellan 2013 och ett viktat jämförelsetal av data från 2011 och 2012 är statistiskt säkerställd ( $p < 0,05$ ), fördelaktig riktning.

- = Skillnaden mellan 2013 och ett viktat jämförelsetal av data från 2011 och 2012 är statistiskt säkerställd ( $p < 0,05$ ), ofördelaktig riktning.

+/- = Skillnaden mellan 2013 och ett viktat jämförelsetal av data från 2011 och 2012 är statistiskt säkerställd ( $p < 0,05$ ), riktningens värde kan ej bedömas, eller är numeriskt positiv men med ofördelaktig riktning.

Tester har genomförts på andelen instämmer, andelen instämmer ej, medelvärdet och andelen utan uppfattning. Det viktade jämförelsetalet är beräknat enligt  $(1/3 \cdot 2011 + 2/3 \cdot 2012)$ , d.v.s. data från 2012 har gett dubbelt så hög vikt som data från 2011.

|   | Medborgare |      |      | Företag |      |      |
|---|------------|------|------|---------|------|------|
|   | 2011       | 2012 | 2013 | 2011    | 2012 | 2013 |
| Svarsfrekvens   | 50%        | 43%  | 41%  | 62%     | 53%  | 51%  |
| Antal svarande  | 750        | 646  | 615  | 902     | 785  | 750  |
| Antal svarande (bemötandefrågan)                        | 155        | 179  | 145  | 483     | 436  | 368  |
| Andel svarande som haft personlig kontakt <sup>1)</sup> | 21%        | 28%  | 25%  | 54%     | 56%  | 49%  |

Not 1) Med personlig kontakt avses kontakt via telefon, brev, e-post eller personligt möte under de senaste 12 månaderna. Bemötandefrågan har besvarats med en ny skala 2013 och därför har inga statistiska tester genomförts.

### Vad tycker du i stort om skattesystemet d.v.s. skatternas storlek och reglernas utformning? (enbart medborgare<sup>2)</sup>)

|                  |      |      |      |  |  |  |
|------------------|------|------|------|--|--|--|
| Bra (4+5)        | 46%  | 52%  | 47%  |  |  |  |
| Varken eller (3) | 37%  | 32%  | 37%  |  |  |  |
| Illa (1+2)       | 18%  | 15%  | 16%  |  |  |  |
| Medelvärde       | 3,28 | 3,36 | 3,33 |  |  |  |

Not 2) Svarsalternativet "Ingen uppfattning" finns inte för denna fråga.

### Det är enkelt för medborgare att deklarerar/Det är enkelt för företag att lämna uppgifter om olika skatter

|                        |      |      |      |      |      |                       |
|------------------------|------|------|------|------|------|-----------------------|
| Instämmer (4+5)        | 84%  | 87%  | 83%  | 68%  | 69%  | 61% -                 |
| Varken eller (3)       | 9%   | 9%   | 9%   | 24%  | 23%  | 27%                   |
| Instämmer ej (1+2)     | 7%   | 4%   | 8%   | 8%   | 8%   | 12% -                 |
| Medelvärde             | 4,36 | 4,49 | 4,38 | 3,97 | 3,98 | 3,71 -                |
| Andel utan uppfattning | 3%   | 3%   | 3%   | 5%   | 9%   | 15% +/- <sup>3)</sup> |

Not 3) Signifikant trend som har ofördelaktig riktning. Skatteverkets utgångspunkt är att så många som möjligt tar ställning och instämmer i påståendet.

### Det är lätt att få information från Skatteverket

|                        |      |      |        |      |      |      |
|------------------------|------|------|--------|------|------|------|
| Instämmer (4+5)        | 60%  | 59%  | 67% +  | 64%  | 61%  | 60%  |
| Varken eller (3)       | 29%  | 30%  | 26%    | 25%  | 28%  | 29%  |
| Instämmer ej (1+2)     | 11%  | 11%  | 7% +   | 10%  | 11%  | 11%  |
| Medelvärde             | 3,75 | 3,72 | 3,92 + | 3,77 | 3,72 | 3,67 |
| Andel utan uppfattning | 13%  | 12%  | 12%    | 5%   | 5%   | 5%   |

### Det är lätt för medborgare att göra rätt för sig med skatterna/Det är lätt för företag att göra rätt för sig med skatterna

|                        |      |      |        |      |      |        |
|------------------------|------|------|--------|------|------|--------|
| Instämmer (4+5)        | 68%  | 70%  | 77% +  | 68%  | 68%  | 66%    |
| Varken eller (3)       | 23%  | 22%  | 17%    | 21%  | 22%  | 21%    |
| Instämmer ej (1+2)     | 9%   | 7%   | 6%     | 11%  | 10%  | 12%    |
| Medelvärde             | 3,91 | 4,02 | 4,14 + | 3,90 | 3,87 | 3,78 - |
| Andel utan uppfattning | 7%   | 5%   | 5%     | 2%   | 5%   | 4%     |

### Jag känner en moralisk plikt att hålla mig till skattereglerna

|                        |      |      |      |      |      |      |
|------------------------|------|------|------|------|------|------|
| Instämmer (4+5)        | 91%  | 92%  | 93%  | 96%  | 96%  | 97%  |
| Varken eller (3)       | 6%   | 6%   | 5%   | 3%   | 4%   | 2%   |
| Instämmer ej (1+2)     | 3%   | 2%   | 2%   | 1%   | 1%   | 0%   |
| Medelvärde             | 4,54 | 4,60 | 4,65 | 4,76 | 4,77 | 4,74 |
| Andel utan uppfattning | 0%   | 1%   | 0%   | 0%   | 0%   | 0%   |

### Det finns stora möjligheter för någon i min ekonomiska ställning att undanhålla inkomster (enbart medborgare)

|                        |      |      |      |  |  |  |
|------------------------|------|------|------|--|--|--|
| Instämmer (4+5)        | 11%  | 11%  | 11%  |  |  |  |
| Varken eller (3)       | 15%  | 14%  | 14%  |  |  |  |
| Instämmer ej (1+2)     | 74%  | 75%  | 75%  |  |  |  |
| Medelvärde             | 1,80 | 1,82 | 1,78 |  |  |  |
| Andel utan uppfattning | 8%   | 12%  | 10%  |  |  |  |

## Enkät svar från medborgare och företag

|   | Medborgare |      |      | Företag |      |                       |
|---|------------|------|------|---------|------|-----------------------|
|   | 2011       | 2012 | 2013 | 2011    | 2012 | 2013                  |
| <b>Det finns stora möjligheter för någon i min ekonomiska ställning att göra felaktiga avdrag (enbart medborgare)</b>   |            |      |      |         |      |                       |
| Instämmer (4+5)   | 18%        | 15%  | 16%  |         |      |                       |
| Varken eller (3)  | 21%        | 22%  | 22%  |         |      |                       |
| Instämmer ej (1+2)  | 62%        | 63%  | 63%  |         |      |                       |
| Medelvärde  | 2,15       | 2,10 | 2,07 |         |      |                       |
| Andel utan uppfattning  | 10%        | 9%   | 11%  |         |      |                       |
| <b>Det finns stora möjligheter för företag att fuska med skatten (enbart företag)</b>   |            |      |      |         |      |                       |
| Instämmer (4+5)   |            |      |      | 15%     | 15%  | 22% -                 |
| Varken eller (3)  |            |      |      | 24%     | 22%  | 24%                   |
| Instämmer ej (1+2)  |            |      |      | 60%     | 63%  | 54% -                 |
| Medelvärde  |            |      |      | 2,21    | 2,17 | 2,44 -                |
| Andel utan uppfattning  |            |      |      | 16%     | 20%  | 23% +/- <sup>4)</sup> |
| Not 4) Signifikant trend, där det inte går att bedöma om trenden är positiv eller negativ.  |            |      |      |         |      |                       |
| <b>Vårt företag är i stor utsträckning utsatt för konkurrens från företag inom branschen som skattefuskar (enbart företag)</b>  |            |      |      |         |      |                       |
| Instämmer (4+5)   |            |      |      | 19%     | 23%  | 17% +                 |
| Varken eller (3)  |            |      |      | 14%     | 13%  | 14%                   |
| Instämmer ej (1+2)  |            |      |      | 67%     | 63%  | 69%                   |
| Medelvärde  |            |      |      | 2,08    | 2,25 | 2,04 +                |
| Andel utan uppfattning  |            |      |      | 16%     | 20%  | 21%                   |
| <b>Det är troligt att Skatteverket skulle upptäcka om jag skattefuskar/Det är troligt att Skatteverket skulle upptäcka om mitt företag skattefuskar<sup>5)</sup></b>            |            |      |      |         |      |                       |
| Instämmer (4+5)   | 75%        | 77%  | 77%  |         |      | 84%                   |
| Varken eller (3)  | 14%        | 19%  | 15%  |         |      | 12%                   |
| Instämmer ej (1+2)  | 11%        | 5%   | 8%   |         |      | 4%                    |
| Medelvärde  | 4,09       | 4,24 | 4,20 |         |      | 4,19                  |
| Andel utan uppfattning  | 8%         | 7%   | 7%   |         |      | 4%                    |
| Not 5): Frågan ställdes till företagen för första gången 2013.  |            |      |      |         |      |                       |
| <b>För min egen del är det okej att folk skattefuskar om de har möjlighet till det/För min egen del är det okej att andra företag skattefuskar om de har möjlighet till det</b> |            |      |      |         |      |                       |
| Instämmer (4+5)   | 4%         | 3%   | 2%   | 2%      | 1%   | 2%                    |
| Varken eller (3)  | 5%         | 4%   | 4%   | 3%      | 1%   | 2%                    |
| Instämmer ej (1+2)  | 91%        | 93%  | 94%  | 96%     | 98%  | 96%                   |
| Medelvärde  | 1,34       | 1,28 | 1,23 | 1,16    | 1,11 | 1,15                  |
| Andel utan uppfattning  | 2%         | 0%   | 1%   | 2%      | 2%   | 1%                    |
| <b>Jag känner personligen någon eller några som skattefuskar/Jag känner personligen företagare som skattefuskar</b>   |            |      |      |         |      |                       |
| Instämmer (4+5)   | 14%        | 14%  | 13%  | 9%      | 13%  | 10%                   |
| Varken eller (3)  | 8%         | 7%   | 6%   | 7%      | 6%   | 7%                    |
| Instämmer ej (1+2)  | 78%        | 79%  | 81%  | 84%     | 81%  | 84%                   |
| Medelvärde  | 1,75       | 1,71 | 1,65 | 1,58    | 1,67 | 1,58                  |
| Andel utan uppfattning  | 5%         | 4%   | 5%   | 4%      | 4%   | 3%                    |
| <b>Skatteverket är bra på bekämpa skattefusket/Skatteverket är bra på bekämpa skattefusket bland företagen</b>  |            |      |      |         |      |                       |
| Instämmer (4+5)   | 30%        | 31%  | 33%  | 34%     | 34%  | 34%                   |
| Varken eller (3)  | 41%        | 43%  | 44%  | 41%     | 41%  | 43%                   |
| Instämmer ej (1+2)  | 30%        | 26%  | 23%  | 25%     | 25%  | 24%                   |
| Medelvärde  | 3,02       | 3,07 | 3,13 | 3,12    | 3,13 | 3,11                  |
| Andel utan uppfattning  | 29%        | 29%  | 28%  | 28%     | 32%  | 34%                   |

## Enkät svar från medborgare och företag

|   | Medborgare |      |        | Företag |      |      |
|---|------------|------|--------|---------|------|------|
|   | 2011       | 2012 | 2013   | 2011    | 2012 | 2013 |
| <b>Skatteverket är bra på att upptäcka fel och fusk i inkomstdeklarationen (enbart företag)</b>   |            |      |        |         |      |      |
| Instämmer (4+5)   |            |      |        | 60%     | 62%  | 64%  |
| Varken eller (3)  |            |      |        | 33%     | 34%  | 30%  |
| Instämmer ej (1+2)  |            |      |        | 6%      | 5%   | 6%   |
| Medelvärde  |            |      |        | 3,74    | 3,78 | 3,75 |
| Andel utan uppfattning  |            |      |        | 30%     | 39%  | 34%  |
| <b>Skatteverket kommunicerar frågor och beslut om inkomstdeklarationen på ett enkelt och begripligt sätt (enbart företag)</b>   |            |      |        |         |      |      |
| Instämmer (4+5)   |            |      |        | 50%     | 51%  | 51%  |
| Varken eller (3)  |            |      |        | 34%     | 31%  | 30%  |
| Instämmer ej (1+2)  |            |      |        | 15%     | 18%  | 19%  |
| Medelvärde  |            |      |        | 3,49    | 3,46 | 3,43 |
| Andel utan uppfattning  |            |      |        | 6%      | 7%   | 6%   |
| <b>Skatteverket behandlar uppgifter som lämnas i inkomstdeklarationen på ett rättssäkert sätt (enbart företag)</b>  |            |      |        |         |      |      |
| Instämmer (4+5)   |            |      |        | 82%     | 81%  | 78%  |
| Varken eller (3)  |            |      |        | 15%     | 16%  | 19%  |
| Instämmer ej (1+2)  |            |      |        | 3%      | 3%   | 3%   |
| Medelvärde  |            |      |        | 4,18    | 4,14 | 4,09 |
| Andel utan uppfattning  |            |      |        | 19%     | 26%  | 22%  |
| <b>Oavsett ekonomiska förhållanden behandlar Skatteverket alla skattebetalare på ett rättvist sätt (enbart medborgare)</b>  |            |      |        |         |      |      |
| Instämmer (4+5)   | 44%        | 41%  | 46%    |         |      |      |
| Varken eller (3)  | 28%        | 31%  | 31%    |         |      |      |
| Instämmer ej (1+2)  | 28%        | 28%  | 23%    |         |      |      |
| Medelvärde  | 3,22       | 3,16 | 3,32 + |         |      |      |
| Andel utan uppfattning  | 15%        | 18%  | 15%    |         |      |      |
| <b>Bemötandet från Skatteverkets tjänstemän är bra (Bas: haft personlig kontakt<sup>6</sup>)</b>  |            |      |        |         |      |      |
| Instämmer (4+5)   | 76%        | 73%  |        | 80%     | 76%  |      |
| Varken eller (3)  | 15%        | 20%  |        | 15%     | 19%  |      |
| Instämmer ej (1+2)  | 9%         | 8%   |        | 5%      | 5%   |      |
| Medelvärde  | 4,02       | 4,01 |        | 4,17    | 4,07 |      |
| Ja  |            |      | 94%    |         |      | 95%  |
| Nej   |            |      | 6%     |         |      | 5%   |
| Andel utan uppfattning  | 6%         | 8%   | 8%     | 1%      | 3%   | 0%   |
| Not 6) Med personlig kontakt avses kontakt via telefon, brev, e-post eller personligt möte under de senaste 12 månaderna. Bemötandefrågan har besvarats med en ny skala 2013 och därför har inga statistiska tester genomförts. |            |      |        |         |      |      |
| <b>Jag har förtroende för Skatteverkets sätt att sköta sin uppgift</b>  |            |      |        |         |      |      |
| Instämmer (4+5)   | 64%        | 65%  | 71% +  | 69%     | 68%  | 70%  |
| Varken eller (3)  | 28%        | 26%  | 23%    | 24%     | 24%  | 24%  |
| Instämmer ej (1+2)  | 9%         | 10%  | 6% +   | 7%      | 7%   | 7%   |
| Medelvärde  | 3,82       | 3,81 | 3,99 + | 3,90    | 3,84 | 3,88 |
| Andel utan uppfattning  | 2%         | 1%   | 3%     | 1%      | 3%   | 2%   |
| <b>Jag har förtroende för myndigheter i allmänhet</b>   |            |      |        |         |      |      |
| Instämmer (4+5)   | 47%        | 46%  | 49%    | 46%     | 42%  | 43%  |
| Varken eller (3)  | 35%        | 34%  | 34%    | 39%     | 42%  | 40%  |
| Instämmer ej (1+2)  | 18%        | 21%  | 18%    | 15%     | 17%  | 17%  |
| Medelvärde  | 3,40       | 3,33 | 3,44   | 3,45    | 3,33 | 3,34 |
| Andel utan uppfattning  | 0%         | 1%   | 1%     | 1%      | 1%   | 1%   |

## Enkät svar från medborgare och företag

|  | Medborgare |      |      | Företag |      |      |
|--|------------|------|------|---------|------|------|
|  | 2011       | 2012 | 2013 | 2011    | 2012 | 2013 |
| <b>Det är okej att folk arbetar svart (enbart medborgare)<sup>7)</sup></b> |            |      |      |         |      |      |
| Instämmer (4+5)  |            | 6%   | 5%   |         |      |      |
| Varken eller (3)   |            | 11%  | 14%  |         |      |      |
| Instämmer ej (1+2)   |            | 83%  | 81%  |         |      |      |
| Medelvärde   |            | 1,61 | 1,61 |         |      |      |
| Andel utan uppfattning   |            | 1%   | 1%   |         |      |      |

Not 7): Frågan ställdes till medborgare för första gången 2012.

|  |  |      |      |  |  |  |
|--|--|------|------|--|--|--|
| <b>Personer i min omgivning skulle tycka att jag gjorde fel om jag arbetade svart (enbart medborgare)<sup>8)</sup></b> |  |      |      |  |  |  |
| Instämmer (4+5)  |  | 59%  | 62%  |  |  |  |
| Varken eller (3)   |  | 21%  | 20%  |  |  |  |
| Instämmer ej (1+2)   |  | 20%  | 18%  |  |  |  |
| Medelvärde   |  | 3,70 | 3,77 |  |  |  |
| Andel utan uppfattning   |  | 4%   | 6%   |  |  |  |

Not 8): Frågan ställdes till medborgare för första gången 2012.

|   |  |      |      |  |  |  |
|---|--|------|------|--|--|--|
| <b>Jag känner någon som arbetat svart under det senaste året (enbart medborgare)<sup>9)</sup></b> |  |      |      |  |  |  |
| Instämmer (4+5)   |  | 29%  | 30%  |  |  |  |
| Varken eller (3)  |  | 6%   | 4%   |  |  |  |
| Instämmer ej (1+2)  |  | 65%  | 66%  |  |  |  |
| Medelvärde  |  | 2,30 | 2,28 |  |  |  |
| Andel utan uppfattning  |  | 2%   | 2%   |  |  |  |

Not 9): Frågan ställdes till medborgare för första gången 2012.

|  |  |      |      |  |  |  |
|--|--|------|------|--|--|--|
| <b>Jag känner någon som anlitat svart arbetskraft under det senaste året (enbart medborgare)<sup>10)</sup></b> |  |      |      |  |  |  |
| Instämmer (4+5)  |  | 25%  | 24%  |  |  |  |
| Varken eller (3)   |  | 6%   | 2%   |  |  |  |
| Instämmer ej (1+2)   |  | 69%  | 74%  |  |  |  |
| Medelvärde   |  | 2,13 | 1,99 |  |  |  |
| Andel utan uppfattning   |  | 3%   | 5%   |  |  |  |

Källa: Rapport Resultat från de årliga undersökningarna 2013

Not 10): Frågan ställdes till medborgare för första gången 2012.

## Enkät svar från medborgare, uppdelade på kvinnor och män

### Förklaringar:

\* = Skillnaden mellan kvinnor och män är statistiskt säkerställd ( $p < 0,05$ ). Tester har genomförts på andelen instämmer, andelen instämmer ej, medelvärdet och andelen utan uppfattning.

Inga statistiska tester har gjorts för att undersöka om det finns trender över åren i skillnaderna mellan kvinnor och män. Det krävs större urval för att få tillräcklig styrka i sådana tester.

|   | 2011    |     | 2012    |     | 2013    |     |
|---|---------|-----|---------|-----|---------|-----|
|   | Kvinnor | Män | Kvinnor | Män | Kvinnor | Män |
| Antal svarande  | 368     | 382 | 322     | 324 | 301     | 314 |
| Antal svarande (bemötandefrågan)                        | 75      | 80  | 93      | 86  | 61      | 84  |
| Andel svarande som haft personlig kontakt <sup>1)</sup> | 20%     | 21% | 29%     | 26% | 21%     | 28% |

Not 1) Med personlig kontakt avses kontakt via telefon, brev, e-post eller personligt möte under de senaste 12 månaderna. Bemötandefrågan har besvarats med en ny skala 2013 och därför har inga statistiska tester genomförts.

### Vad tycker du i stort om skattesystemet, d.v.s. skatternas storlek och reglernas utformning<sup>2)</sup>

|                  |      |      |      |      |      |      |
|------------------|------|------|------|------|------|------|
| Bra (4+5)        | 43%  | 49%  | 52%  | 53%  | 45%  | 49%  |
| Varken eller (3) | 41%  | 32%  | 34%  | 31%  | 38%  | 35%  |
| Illa (1+2)       | 16%  | 19%  | 13%  | 17%  | 16%  | 16%  |
| Medelvärde       | 3,25 | 3,31 | 3,38 | 3,34 | 3,31 | 3,34 |

Not 2) Svartalternativet "Ingen uppfattning" finns inte för denna fråga.

### Det är enkelt att deklarera

|                        |      |        |      |      |      |      |
|------------------------|------|--------|------|------|------|------|
| Instämmer (4+5)        | 86%  | 82%    | 86%  | 88%  | 84%  | 83%  |
| Varken eller (3)       | 8%   | 9%     | 9%   | 9%   | 8%   | 9%   |
| Instämmer ej (1+2)     | 6%   | 9%     | 5%   | 4%   | 8%   | 8%   |
| Medelvärde             | 4,47 | 4,27 * | 4,48 | 4,50 | 4,44 | 4,31 |
| Andel utan uppfattning | 4%   | 2%     | 4%   | 2%   | 2%   | 3%   |

### Det är lätt att få information från Skatteverket

|                        |      |       |      |      |      |      |
|------------------------|------|-------|------|------|------|------|
| Instämmer (4+5)        | 61%  | 60%   | 63%  | 56%  | 65%  | 69%  |
| Varken eller (3)       | 30%  | 29%   | 26%  | 34%  | 29%  | 23%  |
| Instämmer ej (1+2)     | 9%   | 12%   | 11%  | 11%  | 6%   | 8%   |
| Medelvärde             | 3,81 | 3,70  | 3,78 | 3,67 | 3,96 | 3,88 |
| Andel utan uppfattning | 16%  | 10% * | 13%  | 11%  | 15%  | 10%  |

### Det är lätt att göra rätt för sig med skatterna

|                        |      |        |      |        |      |      |
|------------------------|------|--------|------|--------|------|------|
| Instämmer (4+5)        | 69%  | 66%    | 76%  | 65% *  | 77%  | 76%  |
| Varken eller (3)       | 22%  | 24%    | 19%  | 26%    | 16%  | 18%  |
| Instämmer ej (1+2)     | 9%   | 10%    | 5%   | 9%     | 7%   | 5%   |
| Medelvärde             | 4,00 | 3,83 * | 4,16 | 3,89 * | 4,19 | 4,10 |
| Andel utan uppfattning | 8%   | 6%     | 6%   | 5%     | 7%   | 3% * |

### Jag känner en moralisk plikt att hålla mig till skattereglerna

|                        |      |        |      |        |      |        |
|------------------------|------|--------|------|--------|------|--------|
| Instämmer (4+5)        | 94%  | 88% *  | 96%  | 87% *  | 96%  | 90% *  |
| Varken eller (3)       | 4%   | 8%     | 2%   | 10%    | 3%   | 6%     |
| Instämmer ej (1+2)     | 2%   | 5%     | 2%   | 3%     | 0%   | 4% *   |
| Medelvärde             | 4,67 | 4,42 * | 4,76 | 4,44 * | 4,77 | 4,53 * |
| Andel utan uppfattning | 0%   | 0%     | 1%   | 0%     | 0%   | 1%     |

### Det finns stora möjligheter för någon i min ekonomiska ställning att undanhålla inkomster

|                        |      |        |      |        |      |        |
|------------------------|------|--------|------|--------|------|--------|
| Instämmer (4+5)        | 10%  | 13%    | 11%  | 12%    | 8%   | 14% *  |
| Varken eller (3)       | 12%  | 18%    | 10%  | 18%    | 9%   | 19%    |
| Instämmer ej (1+2)     | 79%  | 69% *  | 80%  | 69% *  | 84%  | 67% *  |
| Medelvärde             | 1,63 | 1,94 * | 1,67 | 1,97 * | 1,53 | 2,01 * |
| Andel utan uppfattning | 9%   | 7%     | 11%  | 12%    | 12%  | 8%     |



## Enkät svar från medborgare, uppdelade på kvinnor och män

|  | 2011    |        | 2012    |        | 2013    |        |
|--|---------|--------|---------|--------|---------|--------|
|  | Kvinnor | Män    | Kvinnor | Män    | Kvinnor | Män    |
| <b>Det finns stora möjligheter för någon i min ekonomiska ställning att göra felaktiga avdrag</b>      |         |        |         |        |         |        |
| Instämmer (4+5)  | 14%     | 21% *  | 12%     | 17%    | 14%     | 17%    |
| Varken eller (3)   | 17%     | 24%    | 15%     | 28%    | 15%     | 28%    |
| Instämmer ej (1+2)   | 69%     | 55% *  | 73%     | 54% *  | 70%     | 56% *  |
| Medelvärde   | 1,93    | 2,34 * | 1,85    | 2,33 * | 1,89    | 2,24 * |
| Andel utan uppfattning   | 11%     | 9%     | 11%     | 7%     | 13%     | 9%     |
| <b>Det är troligt att Skatteverket skulle upptäcka om jag skattefuskade</b>                            |         |        |         |        |         |        |
| Instämmer (4+5)  | 82%     | 70% *  | 84%     | 70% *  | 86%     | 68% *  |
| Varken eller (3)   | 12%     | 16%    | 13%     | 24%    | 9%      | 20%    |
| Instämmer ej (1+2)   | 6%      | 14% *  | 3%      | 6%     | 5%      | 12% *  |
| Medelvärde   | 4,32    | 3,88 * | 4,43    | 4,06 * | 4,48    | 3,93 * |
| Andel utan uppfattning   | 8%      | 9%     | 7%      | 6%     | 8%      | 6%     |
| <b>För min egen del är det okej att folk skattefuskar om de har möjlighet till det</b>                 |         |        |         |        |         |        |
| Instämmer (4+5)  | 4%      | 5%     | 3%      | 3%     | 1%      | 3%     |
| Varken eller (3)   | 3%      | 7%     | 2%      | 6%     | 5%      | 3%     |
| Instämmer ej (1+2)   | 93%     | 89% *  | 95%     | 91% *  | 94%     | 94%    |
| Medelvärde   | 1,27    | 1,40 * | 1,21    | 1,34 * | 1,20    | 1,27   |
| Andel utan uppfattning   | 1%      | 2%     | 1%      | 0%     | 1%      | 0%     |
| <b>Jag känner personligen någon eller några som skattefuskar</b>                                       |         |        |         |        |         |        |
| Instämmer (4+5)  | 12%     | 15%    | 12%     | 15%    | 10%     | 16% *  |
| Varken eller (3)   | 6%      | 10%    | 5%      | 9%     | 4%      | 7%     |
| Instämmer ej (1+2)   | 82%     | 75% *  | 83%     | 76% *  | 86%     | 77% *  |
| Medelvärde   | 1,62    | 1,86 * | 1,60    | 1,83 * | 1,51    | 1,78 * |
| Andel utan uppfattning   | 5%      | 4%     | 2%      | 5% *   | 4%      | 6%     |
| <b>Skatteverket är bra på bekämpa skattefusket</b>   |         |        |         |        |         |        |
| Instämmer (4+5)  | 31%     | 29%    | 33%     | 30%    | 37%     | 30%    |
| Varken eller (3)   | 43%     | 39%    | 45%     | 41%    | 47%     | 42%    |
| Instämmer ej (1+2)   | 25%     | 33%    | 22%     | 29%    | 16%     | 29% *  |
| Medelvärde   | 3,10    | 2,96   | 3,13    | 3,02   | 3,33    | 2,97 * |
| Andel utan uppfattning   | 34%     | 24% *  | 32%     | 26%    | 35%     | 20% *  |
| <b>Oavsett ekonomiska förhållanden behandlar Skatteverket alla skattebetalare på ett rättvist sätt</b> |         |        |         |        |         |        |
| Instämmer (4+5)  | 46%     | 43%    | 44%     | 38%    | 48%     | 43%    |
| Varken eller (3)   | 27%     | 29%    | 31%     | 32%    | 29%     | 33%    |
| Instämmer ej (1+2)   | 28%     | 28%    | 25%     | 30%    | 22%     | 24%    |
| Medelvärde   | 3,25    | 3,20   | 3,24    | 3,08   | 3,38    | 3,27   |
| Andel utan uppfattning   | 18%     | 12% *  | 23%     | 13% *  | 19%     | 11% *  |
| <b>Bemötandet från Skatteverkets tjänstemän är bra. (Bas: haft personlig kontakt<sup>3)</sup></b>      |         |        |         |        |         |        |
| Instämmer (4+5)  | 80%     | 73%    | 76%     | 70%    |         |        |
| Varken eller (3)   | 15%     | 15%    | 18%     | 21%    |         |        |
| Instämmer ej (1+2)   | 5%      | 12%    | 6%      | 9%     |         |        |
| Medelvärde   | 4,16    | 3,90   | 4,06    | 3,95   |         |        |
| Ja   |         |        |         |        | 97%     | 92%    |
| Nej  |         |        |         |        | 3%      | 8%     |
| Andel utan uppfattning   | 6%      | 6%     | 9%      | 8%     | 5%      | 4%     |

Not 3) Med personlig kontakt avses kontakt via telefon, brev, e-post eller personligt möte under de senaste 12 månaderna. Bemötandefrågan har besvarats med en ny skala 2013 och därför har inga statistiska tester genomförts.

## Enkät svar från medborgare, uppdelade på kvinnor och män

|  | 2011    |      | 2012    |        | 2013    |        |
|--|---------|------|---------|--------|---------|--------|
|  | Kvinnor | Män  | Kvinnor | Män    | Kvinnor | Män    |
| <b>Jag har förtroende för Skatteverkets sätt att sköta sin uppgift</b>                             |         |      |         |        |         |        |
| Instämmer (4+5)  | 62%     | 65%  | 66%     | 63%    | 73%     | 69%    |
| Varken eller (3)   | 29%     | 26%  | 26%     | 26%    | 22%     | 24%    |
| Instämmer ej (1+2)   | 8%      | 9%   | 8%      | 11%    | 5%      | 8%     |
| Medelvärde   | 3,83    | 3,82 | 3,86    | 3,76   | 4,06    | 3,92   |
| Andel utan uppfattning   | 3%      | 2%   | 1%      | 0%     | 3%      | 2%     |
| <b>Jag har förtroende för myndigheter i allmänhet</b>  |         |      |         |        |         |        |
| Instämmer (4+5)  | 48%     | 46%  | 52%     | 40% *  | 49%     | 49%    |
| Varken eller (3)   | 36%     | 34%  | 33%     | 35%    | 37%     | 31%    |
| Instämmer ej (1+2)   | 16%     | 20%  | 15%     | 26% *  | 15%     | 21% *  |
| Medelvärde   | 3,44    | 3,36 | 3,47    | 3,19 * | 3,51    | 3,37   |
| Andel utan uppfattning   | 0%      | 1%   | 1%      | 1%     | 2%      | 1%     |
| <b>Det är okej att folk arbetar svart<sup>4)</sup></b>   |         |      |         |        |         |        |
| Instämmer (4+5)  |         |      | 5%      | 7%     | 6%      | 5%     |
| Varken eller (3)   |         |      | 9%      | 12%    | 13%     | 15%    |
| Instämmer ej (1+2)   |         |      | 86%     | 81%    | 82%     | 80%    |
| Medelvärde   |         |      | 1,51    | 1,70 * | 1,58    | 1,64   |
| Andel utan uppfattning   |         |      | 2%      | 0%     | 1%      | 1%     |
| Not 4) Frågan ställdes till medborgare för första gången 2012.                                     |         |      |         |        |         |        |
| <b>Personer i min omgivning skulle tycka att jag gjorde fel om jag arbetade svart<sup>5)</sup></b> |         |      |         |        |         |        |
| Instämmer (4+5)  |         |      | 67%     | 51% *  | 68%     | 57% *  |
| Varken eller (3)   |         |      | 17%     | 25%    | 18%     | 21%    |
| Instämmer ej (1+2)   |         |      | 16%     | 24% *  | 14%     | 22% *  |
| Medelvärde   |         |      | 3,92    | 3,50 * | 3,95    | 3,60 * |
| Andel utan uppfattning   |         |      | 5%      | 3%     | 7%      | 6%     |
| Not 5) Frågan ställdes till medborgare för första gången 2012.                                     |         |      |         |        |         |        |
| <b>Jag känner någon som arbetat svart under det senaste året<sup>6)</sup></b>                      |         |      |         |        |         |        |
| Instämmer (4+5)  |         |      | 21%     | 37% *  | 24%     | 37% *  |
| Varken eller (3)   |         |      | 4%      | 7%     | 4%      | 4%     |
| Instämmer ej (1+2)   |         |      | 74%     | 56% *  | 72%     | 60% *  |
| Medelvärde   |         |      | 1,96    | 2,62 * | 2,03    | 2,51 * |
| Andel utan uppfattning   |         |      | 4%      | 1% *   | 3%      | 2%     |
| Not 6) Frågan ställdes till medborgare för första gången 2012.                                     |         |      |         |        |         |        |
| <b>Jag känner någon som anlitat svart arbetskraft under det senaste året<sup>7)</sup></b>          |         |      |         |        |         |        |
| Instämmer (4+5)  |         |      | 24%     | 26%    | 17%     | 30% *  |
| Varken eller (3)   |         |      | 6%      | 6%     | 2%      | 2%     |
| Instämmer ej (1+2)   |         |      | 71%     | 67%    | 80%     | 68% *  |
| Medelvärde   |         |      | 2,07    | 2,18   | 1,73    | 2,23 * |
| Andel utan uppfattning   |         |      | 4%      | 2%     | 7%      | 2%     |

Källa: Skatteverkets rapport "Resultat från de årliga undersökningarna 2013".

Not 7) Frågan ställdes till medborgare för första gången 2012.

## E-förvaltning inom Skatteverket

### Volym

|  | 2011       | 2012       | 2013       |
|--|------------|------------|------------|
| Tillgängliga e-tjänster på Skatteverkets webbplats <sup>1)</sup> | 27         | 38         | 39         |
| Inloggningar med e-legitimation                                  | 15 440 002 | 15 752 109 | 15 729 758 |
| Underskrifter med e-legitimation                                 | 10 030 148 | 11 804 712 | 14 192 460 |

Källa: centrala skatteregistret, statens personadressregister (SPAR), e-legitimationsutfärdarna (Swedbank, Nordea och Telia).

Not 1) Under 2013 har en ny e-tjänst avseende punktsskattedeclaration lagts till.

### Volym, beskattning

| Uppgifter inlämnade via e-tjänst   | 2011      | 2012      | 2013       |
|--|-----------|-----------|------------|
| Inkomstdeklaration 1 <sup>2)</sup>   | 4 628 335 | 4 901 772 | 5 019 761  |
| - varav privatpersoner <sup>3) 4)</sup>  | -         | -         | 4 714 854  |
| - fördelning kvinnor/män <sup>3) 4)</sup>                                      | -         | -         | 52/48      |
| - varav näringsidkare <sup>4)</sup>  | -         | -         | 304 907    |
| Inkomstdeklaration 2, företag  | 4 088     | 16 068    | 28 572     |
| Preliminär inkomstdeklaration <sup>5)</sup>                                    | -         | 4 502     | 52 637     |
| Uttag av A-skattsedel  | 213 576   | 207 175   | 250 740    |
| Ändrad beräkning av skatteavdrag (jämkning)                                    | 69 770    | 64 021    | 66 224     |
| Kontrolluppgifter från arbetsgivare (filöverföring)                            | 8 570 287 | 9 901 554 | 11 900 498 |
| Rot & rut  | 1 050 000 | 1 480 000 | 1 989 381  |
| Anmäla behörig person <sup>6)</sup>  | 649       | 8 434     | 62 686     |
| Registrera företag/Verksamt.se <sup>7)</sup>                                   | 65 206    | 74 803    | 81 218     |
| Skattedeclarationer arbetsgivaravgifter  | 1 787 322 | 2 068 242 | 2 444 433  |
| Skattedeclarationer moms   | 1 849 876 | 2 161 192 | 2 320 857  |
| Punktsskattedeclaration <sup>8)</sup>  | -         | -         | 1 196      |
| Näringsuppgifter från företag (filöverföring)                                  | 1 761 053 | 1 833 952 | 2 016 036  |
| Frågor mot centrala skatteregistret för preliminärt skatteavdrag <sup>9)</sup> | 39 212    | 40 005    | 44 253     |
| Kassaregister  | 112 962   | 83 961    | 112 300    |
| Återbetalning punktsskatt  | 22 627    | 28 590    | 30 394     |
| EMCS/Punktsskatter <sup>10)</sup>  | 89 928    | 100 097   | 102 640    |
| Momsåterbetalning inom EU  | 10 703    | 8 640     | 7 973      |

Källa: Guppi, Gin, centrala skatteregistret

Not 2) Under 2013 använde 175 185 personer Skatteverkets app för att deklarerera.

Not 3) I beräkningen ingår dubletter, d.v.s. om skattebetalaren lämnat mer än en deklARATION.

Not 4) Ny uppgift 2013 med anledning av krav i regleringsbrevet.

Not 5) Ny tjänst fr.o.m. 2012 .

Not 6) Anmälan om ombud som kan företräda en fysik eller juridisk person i vissa skattefrågor, t.ex. att göra en deklARATION elektroniskt. Tjänsten är utökad 2013.

Not 7) Nyanmälan eller ändringsanmälan om F-skatt, moms, arbetsgivaravgifter m.m.

Not 8) Alkoholskatt, tobaksskatt, svavelskatt, energi- och koldioxidskatt. E-tjänsten startade i oktober 2013.

Not 9) Avser insända frågefiler från arbetsgivare angående preliminärskatteuppgifter (skattetabell) för anställda.

Not 10) EMCS är ett elektroniskt system som används då obeskattade alkohol-, tobaks- och vissa energiprodukter transporteras till en behörig mottagare i ett annat EU-land samt vid export till tredje land. EMCS står för Excise Movement and Control System.

## E-förvaltning inom Skatteverket

| Inloggningar via e-tjänst | 2011      | 2012      | 2013      |
|---------------------------|-----------|-----------|-----------|
| Skattebesked              | 460 318   | 312 869   | 1 047 411 |
| Skattekonto               | 5 998 751 | 7 200 000 | 9 168 340 |

Källor: centrala skatteregistret

## Volym, folkbokföring

| Uppgifter inlämnade via e-tjänst                   | 2011    | 2012    | 2013    |
|--|---------|---------|---------|
| Flyttanmälan                                       | 113 590 | 142 440 | 173 448 |
| Andel flyttanmälningar via e-tjänsten Flyttanmälan | 12%     | 14%     | 17%     |

Källa: Guppi

| Inloggningar via e-tjänst                                    | 2011    | 2012    | 2013    |
|--|---------|---------|---------|
| Utskrift av dödsfallsintyg                                   | 402 096 | 428 477 | 464 025 |
| Uttag av personbevis   | 638 173 | 759 682 | 921 989 |
| - fördelning kvinnor/män <sup>11)</sup>                      | -       | -       | 42/58   |
| Andelen personbevis som skrivs ut via e-tjänsten Personbevis | 24%     | 29%     | 35%     |

Källa: Guppi

Not 11) Ny uppgift 2013 med anledning av krav i regleringsbrevet.

## Utfall för e-användning i jämförelse med våra interna målsättningar

| "Alla som kan ska lämna inkomstdeklaration 1 elektroniskt."   | 2011 | 2012 | 2013 |
|---|------|------|------|
| - Andel privatpersoner som inte bedriver näringsverksamhet och som lämnar inkomstdeklaration 1 elektroniskt uppgår till minst 80 procent. | 72%  | 75%  | 77%  |
| - Andel privatpersoner som bedriver näringsverksamhet och som lämnar inkomstdeklaration 1 elektroniskt uppgår till minst 25 procent.      | 15%  | 19%  | 22%  |

Källa: Guppi

| "I slutet av året lämnar minst 70 procent sin skattedeklaration elektroniskt."              | 2011   | 2012   | 2013   |
|---|--------|--------|--------|
| - Andel skattedeklarationer för moms och arbetsgivaravgifter som lämnas elektroniskt. Riket | 60%    | 67%    | 75%    |
| Regional spridning  | 55-69% | 64-77% | 73-86% |

Källa: Guppi

| "Minst 40 procent av nyregistrering av företag görs elektroniskt." | 2011 | 2012 | 2013 |
|--|------|------|------|
| - Andel nyregistreringar av företag som görs elektroniskt.         | 26%  | 28%  | 33%  |

Källa: skatteregistret

| "Minst 40 procent av inkomna lantbruksdeklarationer lämnas elektroniskt." | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 |
|---|------|------|------|------|
| - Andel lantbruksdeklarationer som lämnas elektroniskt <sup>12)</sup>     | 17%  | -    | -    | 22%  |

Källa: fastighetstaxeringsregistret

Not 12) Inkomna lantbruksdeklarationer t.o.m. den 31 december. Fastighetstaxeringen avslutas i juni året därpå.

## Beskattning

### Volym

| Prestationer                                      | 2011      | 2012      | 2013      | 2012-2013 |
|---|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Slutskattebesked inkomstbeskattning <sup>1)</sup> | 8 083 116 | 8 181 136 | 8 296 763 | 1,4%      |
| Grundbeslut arbetsgivaravgifter <sup>2)</sup>     | 4 421 627 | 4 573 746 | 4 687 992 | 2,5%      |
| - vara juridiska personer                         | 3 725 222 | 3 883 595 | 4 006 899 | 3,2%      |
| - vara fysiska personer                           | 696 405   | 690 151   | 681 093   | -1,3%     |
| - fördelning kvinnor/män                          | 24/76     | 25/75     | 25/75     | -         |
| Grundbeslut moms <sup>2)</sup>                    | 3 769 339 | 3 902 169 | 4 069 439 | 4,3%      |
| - vara juridiska personer                         | 2 578 089 | 2 694 602 | 2 811 068 | 4,3%      |
| - vara fysiska personer                           | 1 191 250 | 1 207 567 | 1 258 371 | 4,2%      |
| - fördelning kvinnor/män                          | 29/71     | 30/70     | 31/69     | -         |

Källa: Guppi och Gin

Not 1) Av mättekniska skäl använder vi antalet grundregistrerade inkomstdeklarationer samt skönstaxeringar för inkomstskatt som mått för antal slutskattebesked.

Not 2) Av mättekniska skäl använder vi antalet grundregistrerade moms- och arbetsgivaravgiftsredovisningar inkl. nollredovisningar.

### Volym i löpande ärendehantering

| Inkomna ärenden   | 2011       | 2012       | 2013       | 2012-2013 |
|---|------------|------------|------------|-----------|
| Grundregistrerade inkomstdeklarationer                                    | 8 029 275  | 8 124 017  | 8 236 862  | 1,4%      |
| - varav Inl 1, privatpersoner och enskilda näringsidkare                  | 7 409 373  | 7 478 361  | 7 506 019  | 0,4%      |
| - fördelning kvinnor/män  | 51/49      | 51/49      | 51/49      | -         |
| - varav Inl 2, aktiebolag <sup>3)</sup>                                   | 417 389    | 446 881    | 537 559    | 20,3%     |
| - varav Inl 3, föreningar och stiftelser                                  | 99 372     | 99 523     | 98 459     | -1,1%     |
| - varav Inl 4, handelsbolag   | 103 141    | 99 252     | 94 825     | -4,5%     |
| Näringsbilaga för enskild näringsverksamhet och handelsbolag (NE och N3A) | 904 920    | 926 022    | 922 972    | -0,3%     |
| Kontrolluppgifter   | 62 288 489 | 64 002 728 | 74 029 314 | 15,7%     |

Källa: Guppi och Gin

Not 3) På grund av skatteförfarandelagen har vissa aktiebolag redovisat två gånger under 2013, vilket medfört en ökning av antalet Inl 2 jämfört med 2012.

| Avslutade ärenden  | 2011    | 2012    | 2013    | 2012-2013 |
|--|---------|---------|---------|-----------|
| Företagsregistreringar                                   | 278 546 | 285 484 | 296 650 | 3,9%      |
| - varav nyregistreringar till F-skatt                    | 93 518  | 85 434  | 85 726  | 0,3%      |
| - varav nyregistreringar till F-skatt juridiska personer | 43 398  | 39 191  | 39 081  | -0,3%     |
| - varav nyregistreringar till F-skatt fysiska personer   | 50 120  | 46 243  | 46 645  | 0,9%      |
| - fördelning kvinnor/män                                 | 40/60   | 41/59   | 40/60   | -         |
| Ändrade beslut preliminär A-skatt                        | 122 075 | 107 980 | 99 134  | -8,2%     |
| Ändrade beslut debiterad preliminär skatt                | 325 885 | 334 190 | 317 264 | -5,1%     |
| Skönstaxering, inkomstskatt                              | 53 841  | 57 119  | 59 901  | 4,9%      |
| - varav företag  | 11 275  | 11 498  | 12 794  | 11,3%     |
| - varav privatpersoner                                   | 42 566  | 45 621  | 47 107  | 3,3%      |
| - fördelning kvinnor/män                                 | 34/66   | 34/66   | 34/66   | -         |
| Skönsbeskattning, skattedeclarationer                    | 42 022  | 34 552  | 29 982  | -13,2%    |
| - varav moms   | 26 295  | 21 598  | 19 379  | -10,3%    |
| - varav arbetsgivaravgifter                              | 15 727  | 12 954  | 10 603  | -18,1%    |

## Beskattning

| Avslutade ärenden   | 2011    | 2012    | 2013    | 2012-2013 |
|---|---------|---------|---------|-----------|
| Omrövning på skattebetalarens begäran                                   | 475 384 | 474 175 | 495 191 | 4,4%      |
| - varav inkomstskatt  | 116 361 | 106 845 | 117 486 | 10,0%     |
| - varav moms  | 205 118 | 215 652 | 225 563 | 4,6%      |
| - varav arbetsgivaravgifter   | 153 905 | 151 678 | 152 142 | 0,3%      |
| Obligatoriska omrövningar av inkomstskatt, moms och arbetsgivaravgifter | 8 859   | 9 851   | 9 782   | -0,7%     |

Källa: Guppi och Gin

| Ansökningar  | 2011 | 2012 | 2013 | 2012-2013 |
|--|------|------|------|-----------|
| Ansökningar om prissättningsbesked vid internationella transaktioner | 6    | 13   | 10   | -23,1%    |

Källa: manuell sammanställning

| Självrättelser av oredovisade tillgångar och inkomster utomlands | 2011  | 2012  | 2013   | 2012-2013 |
|--|-------|-------|--------|-----------|
| Skattebetalare   | 1 600 | 1 078 | 2 207  | 104,7%    |
| Inkomna ärenden  | 7 500 | 4 967 | 10 865 | 118,7%    |
| Beslutade ärenden  | 5 600 | 6 087 | 8 573  | 40,8%     |
| Beslutade belopp, miljoner kronor                                | 500   | 401   | 317    | -20,9%    |

Källa: Guppi

| Skattereduktioner för husarbete                     | 2011       | 2012       | 2013       | 2012-2013 |
|---|------------|------------|------------|-----------|
| Skattereduktion rot (inkomna ärenden) <sup>4)</sup> | 1 570 915  | 1 695 193  | 1 740 594  | 2,7%      |
| Skattereduktion rut (inkomna ärenden) <sup>4)</sup> | 1 572 739  | 1 946 693  | 2 253 004  | 15,7%     |
| Skattereduktion rot (utbetalt belopp, tkr)          | 13 371 106 | 14 333 187 | 14 562 441 | 1,6%      |
| Skattereduktion rut (utbetalt belopp, tkr)          | 1 739 346  | 2 178 945  | 2 520 463  | 15,7%     |

Källa: Guppi

Not 4) Antal inkomna ärenden motsvarar varje kunds köp av en tjänst med preliminär skattereduktion för rot eller rut.

| Deklarationsbeslut                 | 2011    | 2012    | 2013    | 2012-2013 |
|------------------------------------|---------|---------|---------|-----------|
| Kontrollbeslut                     | 489 196 | 495 711 | 434 941 | -12,3%    |
| - varav inkomstskatt <sup>5)</sup> | 352 244 | 357 765 | 297 803 | -16,8%    |
| - varav fysiska personer           | 334 739 | 338 641 | 277 705 | -18,0%    |
| - varav kvinnor/män                | 38/62   | 36/64   | 37/63   | -         |
| - varav moms                       | 45 788  | 51 445  | 54 475  | 5,9%      |
| - varav fysiska personer           | 13 698  | 12 975  | 13 599  | 4,8%      |
| - varav kvinnor/män                | 26/74   | 26/74   | 29/71   | -         |
| - varav arbetsgivaravgifter        | 68 400  | 63 333  | 58 710  | -7,3%     |
| - varav fysiska personer           | 10 258  | 9 058   | 7 949   | -12,2%    |
| - varav kvinnor/män                | 28/72   | 27/73   | 27/73   | -         |
| - varav avdragen skatt             | 22 764  | 23 168  | 23 953  | 3,4%      |
| - varav fysiska personer           | 5 613   | 5 814   | 5 711   | -1,8%     |
| - varav kvinnor/män                | 26/74   | 27/73   | 28/72   | -         |

Källa: Gin och Guppi

Not 5) I inkomstskatt ingår ändring av årlig taxering och omrövning av inkomstskatt.

## Beskattning

| Deklarationsbeslut                    | 2011    | 2012    | 2013    | 2012-2013 |
|---------------------------------------|---------|---------|---------|-----------|
| Skönsbeskattningsbeslut               | 183 784 | 180 203 | 178 478 | -1,0%     |
| - varav inkomstskatt <sup>6)</sup>    | 126 618 | 132 927 | 138 152 | 3,9%      |
| - varav moms                          | 26 295  | 21 598  | 19 379  | -10,3%    |
| - varav arbetsgivaravgifter           | 15 727  | 12 954  | 10 603  | -18,1%    |
| - varav avdragen skatt                | 15 144  | 12 724  | 10 344  | -18,7%    |
| Ändringar på skattebetalarens begäran | 591 941 | 605 406 | 595 860 | -1,6%     |
| - varav inkomstskatt <sup>6)</sup>    | 128 311 | 125 894 | 102 317 | -18,7%    |
| - varav moms                          | 205 118 | 215 652 | 225 563 | 4,6%      |
| - varav arbetsgivaravgifter           | 153 905 | 151 678 | 152 142 | 0,3%      |
| - varav avdragen skatt                | 104 607 | 112 182 | 115 838 | 3,3%      |

Källa: Gin och Guppi

Not 6) I inkomstskatt ingår ändring av årlig taxering och omprövning av inkomstskatt.

## Volymen i kontrollverksamheten

|  | 2011    | 2012   | 2013   | 2012-2013 |
|--|---------|--------|--------|-----------|
| Tillsyn kassaregister                    | 27 810  | 22 072 | 15 389 | -30,3%    |
| - varav särskilda kontrollåtgärder       | 6 985   | 11 383 | 10 396 | -8,7%     |
| Påförda kontrollavgifter kassaregister   | 1 667   | 2 955  | 2 666  | -9,8%     |
| Personalliggarbesök                      | 8 924   | 10 305 | 8 246  | -20,0%    |
| - påförda kontrollavgifter               | 1 303   | 2 237  | 2 035  | -9,0%     |
| Företagsbesök                            | 15 387  | 19 208 | 20 063 | 4,5%      |
| Revisioner                               | 3 512   | 3 054  | 3 488  | 14,2%     |
| Skattetillägg                            | 102 490 | 93 228 | 85 505 | -8,3%     |
| Brottsanmälningar                        | 3 417   | 2 963  | 2 802  | -5,4%     |
| Betalningssäkringar exkl. förvarstagande | 291     | 366    | 257    | -29,8%    |
| Åtgärder enligt tvångsåtgärdslagen       | 151     | 165    | 162    | -1,8%     |

Källa: Gin, Guppi och Rif

## Beskattning

### Volymen i förebyggande arbete

|  |                    | 2011    | 2012    | 2013    |
|--|--------------------|---------|---------|---------|
| Nya företag som kontaktats av Skatteverket       |                    | 51 785  | 63 569  | 61 383  |
| Andel nya företag som kontaktats av Skatteverket | Riket              | 23%     | 28%     | 26%     |
|  | Regional spridning | 19-28%  | 24-32%  | 21-32%  |
| Nya företag <sup>7)</sup>                        |                    | 227 593 | 228 001 | 233 339 |

Källa: Guppi

Not 7) Ett företag klassas som nytt från dess start till och med andra taxeringsåret.

## Genomströmningstider och ärendebalanser

### Genomströmningstider i löpande ärendehantering

|  |                                  | 2011   | 2012   | 2013   |
|--|----------------------------------|--------|--------|--------|
| Andel ärenden om företagsregistrering som är klara inom tre veckor   | Riket                            | 86%    | 86%    | 85%    |
|  | Regional spridning <sup>8)</sup> | 82-92% | 80-92% | 78-89% |
| Andelen omprövningar på skattebetalarens initiativ inom inkomstbeskattningen som är klara inom en månad              |                                  | 51%    | 56%    | 61%    |
| Andelen omprövningar på skattebetalarens initiativ inom inkomstbeskattningen som är klara inom två månader           |                                  | 73%    | 74%    | 79%    |
| Andelen obligatoriska omprövningar avseende inkomstskatt, moms och arbetsgivaravgifter som är klara inom en månad    | Riket                            | 43%    | 49%    | 54%    |
|  | Regional spridning               | 18-58% | 35-58% | 41-61% |
| Andelen obligatoriska omprövningar avseende inkomstskatt, moms och arbetsgivaravgifter som är klara inom tre månader | Riket                            | 83%    | 80%    | 84%    |
|  | Regional spridning               | 58-92% | 67-91% | 80-89% |

Källa: Guppi och Gin

Not 8) I beräkningen av regional spridning ingår inte storföretagsregionen.

### Genomströmningstider i kontrollverksamheten

|  |                    | 2011   | 2012   | 2013   |
|--|--------------------|--------|--------|--------|
| Andel revisioner som är klara inom tio månader                                   | Riket              | 85%    | 78%    | 81%    |
|  | Regional spridning | 72-93% | 70-85% | 75-86% |
| Begäran om handräckning, som inkommit från andra länder:                         |                    |        |        |        |
| - Andel handräckningsärenden avseende moms som avslutas inom tre månader         |                    | -      | 80%    | 81%    |
| - Andel handräckningsärenden avseende inkomstskatt som avslutas inom tre månader |                    | -      | 53%    | 63%    |
| - Andel handräckningsärenden avseende punktskatter som avslutas inom tre månader |                    | -      | 100%   | 96%    |

Källa: Guppi

### Ärendebalanser

|  | 2011   | 2012   | 2013   | 2012-2013 |
|--|--------|--------|--------|-----------|
| Omprövningar på skattebetalarens initiativ inom inkomstbeskattning     | 23 236 | 15 139 | 20 240 | 33,7%     |
| Obligatoriska omprövningar av inkomst- och skattedeclarationer         | 1 632  | 1 473  | 1 704  | 15,7%     |
| Frivilliga rättelser av oredovisade inkomster och tillgångar utomlands | 2 700  | 1 732  | 4 851  | 180,1%    |

Källa: Guppi och Gin



## Beskattning

### Resurser

|   | 2011    | 2012    | 2013    |
|---|---------|---------|---------|
| Operativ tid region (dagar) <sup>9)</sup> | 865 000 | 916 552 | 893 586 |
| - varav löpande ärendehantering           | 270 690 | 274 890 | 228 542 |
| - varav kontroll                          | 477 330 | 515 970 | 536 870 |

Källa: Agresso och Guppi

Not 9) Uppgifter exkl. ofördelad tid och frånvaro. Operativ tid innehåller utöver löpande ärendehantering och kontroll även övrig tid.

### Verksamhetens intäkter och kostnader<sup>10)</sup>

|   | 2011      | 2012      | 2013      |
|---|-----------|-----------|-----------|
| Intäkter av anslag (tkr) <sup>11)</sup> | 5 143 421 | 5 452 097 | 5 443 956 |
| Övriga intäkter (tkr)                   | 484 560   | 480 918   | 497 285   |
| Kostnader (tkr)                         | 5 627 981 | 5 932 999 | 5 960 601 |
| - varav privatpersoner                  | 1 073 954 | 1 278 013 | 1 076 082 |
| - varav företag                         | 4 554 027 | 4 654 987 | 4 884 519 |

Källa: Agresso

Not 10) Beloppen är omräknade för 2011 och 2012. Anledning är en ny beräkningsmodell, se Upplysningar om resultatredovisningen.

Not 11) Hänsyn har tagits till kapitalförändring för AP-fonden 2012 och 2013.

### Styckkostnader

|  | 2011  | 2012  | 2013  |
|--|-------|-------|-------|
| Kostnad per privatperson (kr) <sup>12)</sup>       | 144   | 170   | 142   |
| Kostnad per företag/företagare (kr) <sup>13)</sup> | 3 203 | 3 161 | 3 133 |

Källa: Guppi, Agresso och Gin

Not 12) Definieras som kostnad för beskattning av privatpersoner delad med antal grundregistrerade inkomstdeklaration 1 och antal skönsbeskattningar av inkomstskatt.

Not 13) Definieras som kostnad för beskattning av företagare delad med antal grundregistrerade inkomstdeklarationer företag (blanketterna Ink 2, Ink 3, näringsbilaga enskild näringsverksamhet [NE] och handelsbolag [N3A]).

### Produktivitet

|  | 2011 | 2012 | 2013 |
|--|------|------|------|
| Slutskattebesked och grundbeslut moms och arbetsgivaravgifter per dag <sup>14)</sup> | 18,8 | 18,2 | 19,1 |

Källa: Guppi och Agresso

Not 14) Beräknas som antal slutskattebesked och grundbeslut moms och arbetsgivaravgifter, delat med antal dagar operativ tid för regionerna.

### Effektivitet

|  | 2011 | 2012 | 2013 |
|--|------|------|------|
| Andel förtryckta deklarationer (Ink 1) utan ändring i förtrycket             | 73%  | 72%  | 75%  |
| Andel e-deklarationer  | 59%  | 64%  | 68%  |
| Behov av att rätta formella fel: moms och arbetsgivaravgifter <sup>15)</sup> | 100  | 88   | 83   |

Källa: Guppi, Gin, IL

Not 15) Index 2011 är lika med 100.

## Beskattning

### Utfall interna målsättningar

#### Utfall för förebyggande arbete i jämförelse med våra interna målsättningar

| <i>"Genom förebyggande åtgärder reduceras fel och behov av kompletteringar."</i> |                    | 2011     | 2012     | 2013     |
|--|--------------------|----------|----------|----------|
| - Andelen skönsbeskattningar i förhållande till antalet deklARATIONER inom:      |                    |          |          |          |
| inkomstbeskattning företag är högst 0,5 procent                                  | Riket              | 0,6%     | 0,6%     | 0,6%     |
|  | Regional spridning | 0,1-0,7% | 0,1-0,7% | 0,2-0,8% |
| momsområdet är högst 0,6 procent <sup>16)</sup>                                  | Riket              | 0,8%     | 0,6%     | 0,5%     |
|  | Regional spridning | 0,6-0,9% | 0,5-0,9% | 0,5-0,7% |
| arbetsgivarområdet är högst 0,4 procent <sup>16)</sup>                           | Riket              | 0,5%     | 0,4%     | 0,3%     |
|  | Regional spridning | 0,4-0,6% | 0,2-0,6% | 0,3-0,4% |

Not 16) I beräkningen av regional spridning ingår inte storföretagsregionen.

| <i>"Företag och privatpersoner betalar fastställd skatt i rätt tid."<sup>17)</sup></i>                 |                    | 2011     | 2012     | 2013     |
|--|--------------------|----------|----------|----------|
| <b>Antal betalningskrav är fortsatt lågt:</b>  |                    |          |          |          |
| - Betalningskrav med restföringsgräns 2 000 kr (privatpersoner och näringsidkare)                      |                    | 225 556  | 176 324  | 163 060  |
| - Betalningskrav med restföringsgräns 10 000 kr (företag)  |                    | 270 388  | 267 841  | 273 927  |
| <b>Färre nya företag får betalningskrav:</b>   |                    |          |          |          |
| - Andel nya företag som har fått betalningskrav  | Riket              | 2,5%     | 2,3%     | 2,3%     |
|  | Regional spridning | 2,0-2,7% | 2,0-2,5% | 2,0-2,5% |
| <b>Färre företag som har fått ett första betalningskrav blir restförda:</b>                            |                    |          |          |          |
| - Företag, med restföringsgräns 10 000 kr, som har fått ett första betalningskrav och blivit restförda |                    | 19 148   | 17 834   | 19 316   |
| <b>Andelen företag med två eller fler underskott på skattekontot ska minska:</b>                       |                    |          |          |          |
| - Andel företag med två eller fler underskott på skattekontot <sup>16)</sup>                           | Riket              | 4,7%     | 5,0%     | 4,5%     |
|  | Regional spridning | 4,4-5,7% | 4,7-6,1% | 3,6-6,2% |

Källa: Guppi

Not 17) Indikatormål vars resultat bedöms mot bakgrund av bland annat de redovisade indikatorerna.

## Beskattning

Utfall för kontrollverksamheten i jämförelse med våra interna målsättningar

| <i>"Effektiviteten i den offensiva kontrollverksamheten är hög"</i>   |                    | 2011   | 2012   | 2013   |
|---|--------------------|--------|--------|--------|
| - Andelen revisioner som resulterar i ändring är minst 80 procent.  | Riket              | 79%    | 81%    | 80%    |
|   | Regional spridning | 57-88% | 62-89% | 65-89% |
| <i>"Vi skyddar de seriösa företagen inom kontanthandeln mot illojal konkurrens."</i>  |                    | 2011   | 2012   | 2013   |
| - Vi genomför fördjupade utredningar hos 75 procent av de företag som har blivit påförda kontrollavgift vid minst två tillfällen <sup>18)</sup> | Riket              | -      | 51%    | 80%    |
|   | Regional spridning | -      | 26-74% | 75-85% |
| <i>"Vi bekämpar skattefusk med effektiva metoder."<sup>19)</sup></i>  |                    | 2011   | 2012   | 2013   |
| Beskrivning av resultatet återfinns i kapitel 5 beskattning.  |                    | -      | -      | -      |
| <i>"Vi minskar risken för skatteupplägg."<sup>19)</sup></i>   |                    | 2011   | 2012   | 2013   |
| Beskrivning av resultatet återfinns i kapitel 5 beskattning.  |                    | -      | -      | -      |
| <i>"Internationell samverkan har lett till minskad användning av internationella transaktioner i syfte att undvika skatt."<sup>20)</sup></i>    |                    | 2011   | 2012   | 2013   |
| Tillfällen vi tillämpar handräckningsbegäran <sup>21)</sup>   |                    | 403    | 467    | 527    |
| - varav tillfällen vi tillämpar informationsutbytesavtal <sup>22)</sup>   |                    | 43     | 65     | 59     |
| Multilaterala kontroller som vi har deltagit i respektive initierat   |                    | 8      | 10     | 8      |
| Tillfällen av operativt samarbete med andra länder <sup>23)</sup>   |                    | -      | 3      | 5      |
| Åtgärder med anledning av automatiska kontrolluppgifter från utlandet   |                    | 2 595  | 2 103  | 2 328  |
| <i>"Förbättrat uppgiftslämnande mellan länderna har givit ökad transparens."<sup>19)</sup></i>  |                    | 2011   | 2012   | 2013   |
| Spontana kontrolluppgifter till utlandet  |                    | 1 156  | 1 289  | 782    |
| Andelen kontrolluppgifter med hemviststatens skatteidentitetsnummer <sup>24)</sup>  |                    | -      | 11%    | 17%    |
| Andelen återrapporteringar från andra länder som anger bristande kvalitet och/eller nytta ska vara lägre än 20 procent.                         |                    | 4%     | 5%     | 1%     |

Källa: Guppi och manuell rapportering

Not 18) Ingen mätning har skett före 2012. I beräkningen av regional spridning ingår inte storföretagsregionen.

Not 19) Mål vars resultat mäts genom sammanvägning av flera indikatorer och förhållanden.

Not 20) Mål vars resultat bedöms mot bakgrund av bland annat de redovisade indikatorerna.

Not 21) Avser begäran om information från andra länder.

Not 22) Avser avtal om administrativ samverkan med lågskatteländer.

Not 23) Ny ärendegrupp fr.o.m. 2012.

Not 24) Avser automatiska kontrolluppgifter.

## Uppbörd

### Uppbördsresultat

| <i>miljarder kronor</i>   | 2011           | 2012           | 2013           | 2012-2013    |
|---|----------------|----------------|----------------|--------------|
| <b>Uppbördsutfall</b>   |                |                |                |              |
| Fysiska personers inkomstskatt  | 586,5          | 596,9          | 607,7          | 1,8%         |
| Juridiska personers inkomstskatt  | 173,0          | 163,4          | 162,9          | -0,3%        |
| Arbetsgivaravgift   | 407,1          | 421,6          | 433,3          | 2,8%         |
| Mervärdesskatt, netto   | 237,8          | 240,0          | 253,2          | 5,5%         |
| Övriga skatter på varor och tjänster  | 97,5           | 92,7           | 96,3           | 3,8%         |
| Övriga skatter <sup>1)</sup>  | 8,4            | 7,0            | 6,8            | -3,2%        |
| Betalningsdifferenser för kassamässighet, skattekonto <sup>2)</sup>                 | -19,9          | -22,2          | -28,2          | 26,9%        |
| Räntor, skattetillegg, förseningsavgifter och offentligrättsliga avgifter           | 3,0            | 3,5            | 4,1            | 18,9%        |
| Övriga inkomster av statens verksamhet  | 0,2            | 0,0            | 0,0            | –            |
| <b>Summa uppbörd brutto</b>   | <b>1 493,5</b> | <b>1 502,9</b> | <b>1 536,1</b> | <b>2,2%</b>  |
| Tillkommer: Utjämningsavgift för LSS-kostnader                                      | 3,0            | 3,2            | 3,3            | 4,7%         |
| Avgår: Kompensation för mervärdesskatt till kommuner och landsting                  | -49,7          | -49,5          | -51,0          | 3,0%         |
| Avgår: Utbetalning av kommunalskattemedel <sup>3)</sup>                             | -541,0         | -592,5         | -628,7         | 6,1%         |
| Avgår: Nedsättning av skatter (sjöfartsstöd, nystartsjobb, jämställdhetsbonus m.m.) | -8,0           | -8,0           | -7,6           | -5,6%        |
| <b>Summa tillkommer/avgår</b>   | <b>-595,6</b>  | <b>-646,9</b>  | <b>-684,0</b>  | <b>5,7%</b>  |
| <b>Summa uppbörd netto</b>  | <b>897,9</b>   | <b>856,0</b>   | <b>852,1</b>   | <b>-0,5%</b> |

Källa: Skatteverkets räkenskaper

Not 1) I beloppet ingår inkomsttitlarna 9123 Beskattnings av tjänstegruppliv, 9131 Ofördelbara inkomstskatter, 9140 Övriga inkomstskatter (kupongskatt, lotteriskatt) samt 9331 012 Arvsskatt

Not 2) Betalningsdifferenser, skattekonto (-28,2 miljarder kronor för 2013) är skillnaden mellan på skattekontot redovisade inbetalda skatter och debiterade skatter.

Not 3) I beloppet ingår utbetalning av kommunalskatt och kommunal fastighetsavgift till kommuner och landsting samt utbetalning av kyrko- och begravningsavgift

### Uppbördsförluster

| <i>miljoner kronor</i>                        | 2011      | 2012      | 2013      |
|---|-----------|-----------|-----------|
| Totala skatter och avgifter <sup>4)</sup>     | 1 546 000 | 1 569 000 | 1 610 854 |
| Uppbördsförlust:                              |           |           |           |
| A) Ackord/skuldсанering före restföringsledet | 184       | 93        | 99        |
| B) Uppbördsförluster i restföringsledet       |           |           |           |
| Nyrestfört brutto                             | 13 629    | 13 057    | 13 668    |
| Återkallade skatter och avgifter              | -2 605    | -2 723    | -3 016    |
| Betalt  | -5 165    | -4 792    | -4 827    |
| Summa uppbördsförlust i restföringsledet      | 5 859     | 5 542     | 5 825     |
| Total uppbördsförlust <sup>5)</sup>           | 6 043     | 5 635     | 5 923     |
| Uppbördsförlust i procent                     | 0,39      | 0,36      | 0,37      |

Källa: Gin. Beloppen avser skatter som redovisas på skattekontot.

Not 4) Uppgifterna för 2012 och 2013 är hämtade från Konjunkturinstitutet: "Offentliga sektorns finansiella sparande dec 2012.xls". För 2011 hämtas fastställda uppgifter från Skattestatistisk årsbok 2012, tabell 6.1: "Översikt över totala skatter i Sverige 2002-2011".

Not 5) Uppbördsförlusten redovisas i kassamässiga termer, utan hänsyn till skillnader i inkomstår, restföringsår och betalningsår. Differensen gentemot anslagsredovisningens inkomsttitlar beror på att räntor efter restföring räknats med i anslagsredovisningens inkomsttitlar vilket inte gjorts i ovanstående tabell. Skillnader mot anslagsredovisningens inkomsttitlar kan också uppkomma beroende på betalningar verkställda de första dagarna i januari.

## Brottsbekämpning

### Volym

| Inkomna brottsutredningar         | 2011  | 2012  | 2013  |
|-----------------------------------|-------|-------|-------|
| Inkomna brottsutredningar         | 2 037 | 1 844 | 1 532 |
| - varav anmälan från Skatteverket | 71%   | 68%   | 60%   |

Källa: Guppi

| Framtagna rapporter                  | 2011 | 2012 | 2013 |
|--------------------------------------|------|------|------|
| Underrättelserapporter <sup>1)</sup> | 171  | 166  | 201  |

Källa: Guppi

Not 1) I 2012 års siffror redovisas både underrättelserapporter och övriga underrättelseprodukter. År 2013 ingår endast underrättelserapporter. Ny beräkning har gjorts för 2012 för att få jämförbarhet med 2013 (228 - 62, övriga underrättelseprodukter=166 underrättelserapporter).

| Registrerade ärenden  | 2011  | 2012 | 2013  |
|---|-------|------|-------|
| Registrerade ärenden i Skatteverkets underrättelseregister (Skur) | 1 014 | 790  | 1 199 |

Källa: Guppi

| Prestationer                | 2011  | 2012  | 2013  |
|-----------------------------|-------|-------|-------|
| Avslutade brottsutredningar | 2 099 | 1 786 | 1 834 |

Källa: Guppi

| Övriga volymer  | 2011  | 2012  | 2013  |
|---|-------|-------|-------|
| Misstänkta  | 2 698 | 2 247 | 2 402 |
| - varav mängdärenden <sup>2)</sup>  | 662   | 518   | 485   |
| - varav projektärenden, särskilt krävande ärenden och framställan till utlandet om rättslig hjälp <sup>3)</sup> | 2 036 | 1 729 | 1 917 |
| Förhör  | 5 987 | 5 641 | 5 679 |
| - varav mängdärenden <sup>2)</sup>  | 767   | 608   | 536   |
| - varav projektärenden, särskilt krävande ärenden och framställan till utlandet om rättslig hjälp <sup>3)</sup> | 5 220 | 5 033 | 5 143 |
| Beslag  | 369   | 527   | 547   |
| - varav mängdärenden <sup>2)</sup>  | 19    | 18    | 18    |
| - varav projektärenden, särskilt krävande ärenden och framställan till utlandet om rättslig hjälp <sup>3)</sup> | 350   | 509   | 529   |

Källa: Guppi

Not 2) Mängdärenden avser t.ex. mindre omfattande bokföringsbrott och okomplicerade skattebrott.

Not 3) Projektärenden avser medelsvåra ärenden. Särskilt krävande ärenden avser kvalificerad brottslighet, juridiskt komplicerade ärenden och ärenden av stor omfattning.

| Ärendebalanser                 | 2011  | 2012  | 2013 |
|--------------------------------|-------|-------|------|
| Ärendebalans brottsutredningar | 1 070 | 1 135 | 856  |

Källa: Guppi

| Påföljder <sup>4)</sup>                      | 2010  | 2011  | 2012  | 2013 |
|--|-------|-------|-------|------|
| Ärenden avgjorda i domstol till och med 2012 | 2 171 | 2 138 | 1 800 | -    |
| - varav åtal ogillas                         | 32    | 34    | 20    | -    |
| - varav samhällstjänst                       | 89    | 101   | 72    | -    |
| - varav böter                                | 331   | 278   | 250   | -    |
| - varav fängelse                             | 81    | 64    | 54    | -    |
| - varav övriga påföljder                     | 26    | 31    | 23    | -    |
| - varav uppgift saknas                       | 1 612 | 1 630 | 1 381 | -    |

Källa: Guppi

Not 4) Ingen statistik redovisas för 2013. Anledningen är att få av ärendena som skattebrottsenheten har avslutat under året ännu har avgjorts i domstol.

## Brottsbekämpning

### Resurser

|   | 2011   | 2012   | 2013   |
|---|--------|--------|--------|
| Operativ tid region (dagar) <sup>5)</sup> | 36 751 | 39 025 | 36 719 |

Källa: Agresso och Guppi

Not 5) Uppgifter exkl. ofördelad tid och frånvaro.

### Verksamhetens intäkter och kostnader<sup>6)</sup>

|                          | 2011    | 2012    | 2013    |
|--------------------------|---------|---------|---------|
| Intäkter av anslag (tkr) | 291 519 | 256 823 | 264 392 |
| Övriga intäkter (tkr)    | 115     | 22      | 1       |
| Kostnader (tkr)          | 291 634 | 256 846 | 264 393 |

Källa: Agresso

Not 6) Beloppen är omräknade för 2011 och 2012. Anledning är ny beräkningsmodell, se Upplysningar om resultatredovisningen.

### Styckkostnader

|                                  | 2011    | 2012    | 2013    |
|----------------------------------|---------|---------|---------|
| Kostnad per brottsutredning (kr) | 138 940 | 143 811 | 144 162 |

Källa: Agresso och Guppi

### Produktivitet

|                                     | 2011  | 2012  | 2013  |
|-------------------------------------|-------|-------|-------|
| Avslutade brottsutredningar per dag | 0,057 | 0,046 | 0,050 |

Källa: Agresso och Guppi

### Utfall för brottsbekämpning i jämförelse med våra interna målsättningar

*"En snabb och rättssäker handläggning av skattebrottsärenden bidrar till ett bra bemötande och ett ökat förtroende."*

|  | 2011               | 2012    | 2013    |         |
|--|--------------------|---------|---------|---------|
| - Utredningstid för skattebrottsärenden i dagar totalt   |                    |         |         |         |
|  | Riket              | 215     | 211     | 248     |
|  | Regional spridning | 159-255 | 176-265 | 201-303 |
| - Utredningstid för 90 procent av skattebrottsärendena i dagar (målvärde: avslut inom 150 dagar) |                    | 153     | 150     | 179     |

*"Underrättelseverksamheten ska bedrivas på ett sådant sätt att vi i ett tidigt skede kan identifiera oegentligheter och misstänkt brottslighet."*

|  | 2011 | 2012 | 2013 |
|--|------|------|------|
| - Framtagna operativa, taktiska och strategiska analyser av underrättelseverksamheten vid skattebrottsenheten (målvärde: 110 rapporter <sup>7)</sup> ) | 171  | 228  | 201  |

Källa: Guppi

Not 7) I 2012 års siffra redovisas både underrättelserapporter och övriga underrättelserapporter.

### Övriga uppgifter

|   | 2011 | 2012 | 2013 |
|---|------|------|------|
| Andelen ärenden äldre än 1 år av skattebrottsenhetens samtliga ärenden. | 19%  | 19%  | 18%  |

Källa: Guppi

## Folkbokföring

### Volymer

| Prestationer                                | 2011      | 2012      | 2013      |
|---|-----------|-----------|-----------|
| Avslutade folkbokföringsärenden             | 5 151 039 | 3 053 024 | 3 060 594 |
| - varav Läget <sup>1)</sup>                 | 2 157 026 | 49 526    | -         |
| Avslutade folkbokföringsärenden exkl. Läget | 2 994 013 | 3 003 498 | 3 060 594 |
| - varav flyttningar                         | 1 567 657 | 1 487 178 | 1 439 887 |
| - varav invandringar                        | 95 560    | 99 312    | 104 160   |
| - övrigt <sup>2)</sup>                      | 1 330 796 | 1 417 008 | 1 516 547 |

Källa: Poff

Not 1) Projektet Läget avslutades 2012.

Not 2) Övrigt innehåller ett stort antal ärendetyper t.ex. namnärende, födelse och dödsfall.

| Flyttanmälningar  | 2011    | 2012    | 2013      |
|---|---------|---------|-----------|
| Mottagna flyttanmälningar inlämnade manuellt eller via e-tjänst <sup>3)</sup> | 987 271 | 987 001 | 1 018 228 |

Källa: Guppi

Not 3) En anmälan kan avse flera personer.

| Personbevis  | 2011      | 2012      | 2013      |
|--|-----------|-----------|-----------|
| Personbevis, utskrivna manuellt eller via e-tjänst | 2 635 182 | 2 583 958 | 2 605 621 |
| - fördelning kvinnor/män <sup>4)</sup>             | -         | -         | 48/52     |

Källa: Guppi

Not 4) Ny uppgift 2013 med anledning av krav i regleringsbrevet.

| Kontroll inom bosättning            | 2011   | 2012   | 2013   |
|-------------------------------------|--------|--------|--------|
| Kontrollärenden <sup>5)</sup>       | 78 945 | 83 055 | 88 858 |
| Bosättningskontroller <sup>6)</sup> | 32 042 | 34 787 | 37 228 |
| - varav externt initierade          | -      | 20 617 | 27 189 |

Källa: Poff, Folke och Guppi

Not 5) Avser avslutade ärenden om fel i folkbokföringsregistret.

Not 6) Avslutade ärenden efter utredning.

### Resurser

|  | 2011    | 2012   | 2013   |
|--|---------|--------|--------|
| Operativ tid region (dagar <sup>7)</sup> ) | 100 986 | 97 693 | 95 501 |
| - varav flyttningar                        | 25 715  | 26 068 | 23 620 |
| - varav invandringar                       | 14 153  | 15 208 | 15 557 |
| - varav bosättningskontroller              | 11 940  | 13 371 | 17 148 |
| - varav övrigt <sup>8)</sup>               | 49 178  | 43 046 | 39 176 |

Källa: Agresso och Poff

Not 7) Uppgifter exkl. ofördelad tid och frånvaro.

Not 8) Övrigt innehåller ett stort antal ärendetyper t.ex. namnärende, födelse och dödsfall.

### Verksamhetens intäkter och kostnader<sup>9)</sup>

|                          | 2011    | 2012    | 2013    |
|--------------------------|---------|---------|---------|
| Intäkter av anslag (tkr) | 858 480 | 847 831 | 902 051 |
| Övriga intäkter (tkr)    | 29 562  | 19 902  | 6 259   |
| Kostnader (tkr)          | 888 042 | 867 733 | 908 310 |

Källa: Agresso

Not 9) Beloppen är omräknade för 2011 och 2012. Anledning är ny beräkningsmodell, se Upplysningar om resultatredovisningen.

## Folkbokföring

### Styckkostnader<sup>10)</sup>

|   | 2011 | 2012 | 2013 |
|---|------|------|------|
| Kostnad per avslutat folkbokföringsärende | 172  | 284  | 297  |
| Kostnad per invånare <sup>11)</sup>       | 94   | 91   | 94   |

Källa: Agresso, Guppi och SCB

Not 10) Inkl. projektet Läget 2011 och 2012.

Not 11) Folkmängd i Sverige enligt Statistiska centralbyrån per den 30 november för respektive år, 2011: 9 480 205 personer, 2012: 9 551 781 personer och 2013: 9 639 741 personer.

## Produktivitet

|  | 2011 | 2012 | 2013 |
|--|------|------|------|
| Avslutade folkbokföringsärenden per dag <sup>12)</sup> | 29,6 | 30,7 | 32,0 |
| - varav flyttningar                                    | 57,9 | 54,1 | 61,0 |
| - varav invandringar                                   | 6,8  | 6,5  | 6,7  |
| - varav bosättningskontroller                          | 6,6  | 6,2  | 5,2  |

Källa: Agresso, Guppi och Poff

Not 12) Beräknas som antal avslutade folkbokföringsärenden exkl. Läget delat med operativ tid region.

## Ärendebalanser

|                                | 2011 | 2012 | 2013   |
|--------------------------------|------|------|--------|
| Kontrollärenden <sup>13)</sup> | -    | -    | 13 657 |

Källa: Poff

Not 13) Det saknas uppgifter för 2011 och 2012.

## Utfall för folkbokföring i jämförelse med våra interna målsättningar

|  | 2011 | 2012 | 2013 |
|--|------|------|------|
| <i>"Registerkvaliteten är hög"</i>   |      |      |      |
| - Andelen externt initierade impulser om felaktiga uppgifter i folkbokföringen som är handlagda inom 90 dagar. (Målvärde 90 procent) | 54%  | 50%  | 62%  |
| <i>"Genomströmningstiderna i ärendehantering är korta"</i>   |      |      |      |
| - Andelen ärenden som är handlagda inom sex dagar är minst 70 procent. <sup>14)</sup>  | 52%  | 64%  | 66%  |
| - Andelen ärenden som är handlagda inom 30 dagar är minst 90 procent. <sup>15)</sup>   | 76%  | 85%  | 86%  |

Källa: Guppi

Not 14) Ärenden avser flyttning, invandring, utomnordisk utvandring, hindersprövning, vigsel och äktenskapsupplösning.

Not 15) Avser samtliga ärenden.

## Övriga uppgifter

|   | 2011  | 2012  | 2013  |
|---|-------|-------|-------|
| Andelen bosättningskontroller per invånare. <sup>16)</sup>  | 0,34% | 0,36% | 0,39% |
| Andel utredningar av externt initierade impulser om felaktiga uppgifter ska uppgå till minst 60 procent.  | -     | 37%   | 39%   |
| Andelen externt initierade utredningar om bosättning som leder till en ändrad uppgift i folkbokföringsregistret ska nå träffsäkerhet på minst 80 procent. | 80%   | 79%   | 81%   |

Källa: Poff, Folke och Guppi

Not 16) Folkmängd i Sverige enligt Statistiska centralbyrån per den 30 november för respektive år, 2011: 9 480 205 personer, 2012: 9 551 781 personer och 2013: 9 639 741 personer.



## Fastighetstaxering

Fastighetstaxering av olika fastighetstyper sker enligt ett rullande schema. 2013 års allmänna fastighetstaxering avsåg alla kommersiella fastigheter utom jordbruk. Senast taxering gjordes för dessa fastighetstyper var 2007.

### Volym

| Prestationer                                    | 2007 <sup>1)</sup> | 2010 | 2011    | 2012      | 2013    |
|---|--------------------|------|---------|-----------|---------|
| Grundbeslut allmän/förenklad fastighetstaxering | 338 000            | -    | 376 254 | 2 369 736 | 384 099 |
| Grundbeslut särskild fastighetstaxering         | 124 700            | -    | 86 808  | 43 955    | 73 143  |

Källa: Guppi

Not 1) Uppgifter hämtade från årsredovisningen 2007.

| Inlämnade deklarationer  | 2010   | 2011 | 2012 | 2013    |
|--|--------|------|------|---------|
| Hyreshusdeklarationer  | 87 455 | -    | -    | 119 017 |
| - varav lämnade på papper  | 87 455 | -    | -    | 96 154  |
| - varav lämnade via e-tjänst <sup>2)</sup>                       | -      | -    | -    | 22 863  |
| - andel lämnade via e-tjänst som hanteras manuellt <sup>3)</sup> | -      | -    | -    | 50%     |

Källa: fastighetstaxeringsregistret

Not 2) Det fanns ingen e-tjänst för hyreshus 2010.

Not 3) Andelen motsvarar 11 430 hyreshusdeklarationer 2013.

| Fastställda deklarationer      | 2010   | 2011 | 2012 | 2013    |
|--------------------------------|--------|------|------|---------|
| Hyreshusdeklarationer          | 87 455 | -    | -    | 119 623 |
| - varav maskinellt fastställda | 11 934 | -    | -    | 33 054  |
| - andel maskinellt fastställda | 14%    | -    | -    | 28%     |
| - varav manuellt fastställda   | 75 521 | -    | -    | 86 569  |
| - andel manuellt fastställda   | 86%    | -    | -    | 72%     |

Källa: fastighetstaxeringsregistret

| Ärendebalanser             | 2011 | 2012  | 2013  |
|----------------------------|------|-------|-------|
| Omprövningar               | 972  | 1 625 | 2 551 |
| Obligatoriska omprövningar | 189  | 307   | 361   |

### Genomströmningstid

|  | 2011 | 2012 | 2013 |
|--|------|------|------|
| - Omprövningar på fastighetsägarens initiativ, som är klara inom en månad, är minst 60 procent.    | 58%  | 50%  | 39%  |
| - Omprövningar på fastighetsägarens initiativ, som är klara inom två månader, är minst 80 procent. | 77%  | 71%  | 60%  |
| - Obligatoriska omprövningar, som är klara inom en månad, är minst 50 procent.                     | 31%  | 24%  | 11%  |
| - Obligatoriska omprövningar, som är klara inom tre månader, är minst 90 procent.                  | 65%  | 67%  | 29%  |

Källa: Guppi

### Resurser

|   | 2007   | 2010 | 2011   | 2012   | 2013   |
|---|--------|------|--------|--------|--------|
| Operativ tid region (dagar) <sup>4)</sup> | 40 133 | -    | 24 353 | 26 469 | 25 695 |

Källa: Agresso och Guppi

Not 4) Uppgifter exkl. ofördelad tid och frånvaro.

## Fastighetstaxering

### Verksamhetens intäkter och kostnader<sup>5)</sup>

|                          | 2007 <sup>6)</sup> | 2010 | 2011    | 2012    | 2013    |
|--------------------------|--------------------|------|---------|---------|---------|
| Intäkter av anslag (tkr) | 199 956            | -    | 209 052 | 181 846 | 175 574 |
| Övriga intäkter (tkr)    | 376                | -    | 330     | 277     | 289     |
| Kostnader (tkr)          | 200 332            | -    | 209 382 | 182 123 | 175 863 |

Källa: Agresso

Not 5) Beloppen är omräknade för 2011 och 2012. Anledning är ny beräkningsmodell, se Upplysningar om resultatredovisningen.

Not 6) Uppgifter hämtade från årsredovisningen 2007.

### Styckkostnader

|  | 2007 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 |
|--|------|------|------|------|------|
| Kostnad per grundbeslut (kr) <sup>7)</sup> | 433  | -    | 452  | 75   | 385  |

Källa: Agresso, Guppi och fastighetstaxeringsregistret

Not 7) Jämförelse av styckkostnaden med de två närmaste föregående åren 2012 och 2011 är inte möjlig då antalet grundbeslut avser olika taxeringsenheter på grund av det rullande taxeringsschemat. År 2007 är jämförbart med 2013.

### Produktivitet

|                     | 2007 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 |
|---------------------|------|------|------|------|------|
| Grundbeslut per dag | 12   | -    | 19   | 91   | 18   |

Källa: Agresso och Guppi

### Utfall för fastighetstaxering i jämförelse med våra interna målsättningar

|   | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 |
|---|------|------|------|------|
| "Andel ändringar i taxeringsförslagen vid lantbrukstaxeringen som beror på brister i våra register är högst fem procent." | 12%  | -    | -    | 8%   |

Källa: fastighetstaxeringsregistret

## Bouppteckningar

### Volym

| Prestationer                 | 2011   | 2012   | 2013   | 2012-2013 |
|------------------------------|--------|--------|--------|-----------|
| Registrerade bouppteckningar | 82 891 | 86 538 | 84 146 | -2,8%     |
| Källa: Guppi                 |        |        |        |           |

| Volym i ärendehandläggning                    | 2011   | 2012   | 2013   | 2012-2013 |
|---|--------|--------|--------|-----------|
| Avslutade bouppteckningsärenden <sup>1)</sup> | 93 143 | 96 486 | 94 202 | -2,4%     |

Källa: Guppi

Not 1) I avslutade bouppteckningsärenden ingår dödsboanmälningar från socialtjänsten samt tilläggsbouppteckningar m.m., vilket motsvarar ca 10 000 ärenden per år.

| Ärendebalanser                         | 2011  | 2012  | 2013  |
|--|-------|-------|-------|
| Ärendebalans för bouppteckningsärenden | 5 177 | 3 526 | 4 505 |

Källa: Guppi

### Resurser

|   | 2011   | 2012   | 2013   |
|---|--------|--------|--------|
| Operativ tid region (dagar) <sup>2)</sup> | 12 421 | 11 536 | 11 044 |

Källa: Agresso och Guppi

Not 2) Uppgifter exkl. ofördelad tid och frånvaro.

### Verksamhetens intäkter och kostnader<sup>3)</sup>

|                          | 2011   | 2012   | 2013   |
|--------------------------|--------|--------|--------|
| Intäkter av anslag (tkr) | 57 750 | 58 010 | 59 029 |
| Övriga intäkter (tkr)    | 10     | 5      | 2      |
| Kostnader (tkr)          | 57 760 | 58 015 | 59 031 |

Källa: Agresso

Not 3) Beloppen är omräknade för 2011 och 2012. Anledning är ny beräkningsmodell, se Upplysningar om resultatredovisningen.

### Styckkostnad

|                                | 2011 | 2012 | 2013 |
|--------------------------------|------|------|------|
| Kostnad per bouppteckning (kr) | 697  | 670  | 702  |

Källa: Agresso och Guppi

### Produktivitet

|  | 2011 | 2012 | 2013 |
|--|------|------|------|
| Registrerade bouppteckningar per dag <sup>4)</sup> | 6,7  | 7,5  | 7,6  |

Källa: Agresso och Guppi

Not 4) Beräknas som antal registrerade bouppteckningar delat med operativ tid region.

### Utfall för bouppteckningar i jämförelse med våra interna målsättningar

|   | 2011 | 2012 | 2013 |
|---|------|------|------|
| <i>"Bouppteckningsärenden handläggs skyndsamt"</i>  |      |      |      |
| - Andelen bouppteckningsärenden som är registrerade inom fyra veckor är minst 80 procent. | 85%  | 83%  | 89%  |
| - Andelen bouppteckningsärenden som är registrerade inom nio veckor är minst 90 procent.  | 98%  | 98%  | 98%  |

Källa: Guppi

## Äktenskapsregistret

### Volym

| Prestationer                          | 2011  | 2012   | 2013   | 2012-2013 |
|---------------------------------------|-------|--------|--------|-----------|
| Registrerade ärenden <sup>1) 2)</sup> | 6 730 | 24 469 | 28 102 | 14,8%     |

Källa: Doris

Not 1) Avser gåva mellan makar, äktenskapsförord, anmälan om bodelning och bodelningshandling.

Not 2) Skatteverket tog över arbetsuppgiften från domstolarna och Statistiska centralbyrån den 1 oktober 2011.

### Resurser

|   | 2011 | 2012  | 2013  |
|---|------|-------|-------|
| Operativ tid region (dagar) <sup>3)</sup> | 718  | 1 955 | 1 415 |

Källa: Agresso och Guppi

Not 3) Uppgifter exkl. ofördelad tid och frånvaro.

### Verksamhetens intäkter och kostnader<sup>4)</sup>

|                          | 2011  | 2012   | 2013  |
|--------------------------|-------|--------|-------|
| Intäkter av anslag (tkr) | 4 730 | 13 170 | 8 222 |
| Övriga intäkter (tkr)    | 0     | 0      | 8     |
| Kostnader (tkr)          | 4 730 | 13 170 | 8 229 |

Källa: Agresso

Not 4) Beloppen är omräknade för 2011 och 2012. Anledning är ny beräkningsmodell, se Upplysningar om resultatredovisningen.

### Styckkostnad

|                                     | 2011 | 2012 | 2013 |
|-------------------------------------|------|------|------|
| Kostnad per registrerat ärende (kr) | 703  | 538  | 293  |

Källa: Agresso, Guppi och Doris

### Produktivitet

|  | 2011 | 2012 | 2013 |
|--|------|------|------|
| Registrerade ärenden per dag <sup>5)</sup> | 9,4  | 12,5 | 19,9 |

Källa: Agresso, Guppi och Doris

Not 5) Beräknas som registrerade ärenden delat med operativ tid region.

## Utfärda id-kort

### Volymer

| Ansökningar                  | 2011   | 2012   | 2013    | 2012-2013 |
|------------------------------|--------|--------|---------|-----------|
| Ansökningar om id-kort       | 94 476 | 98 499 | 107 336 | 9,0%      |
| - fördelning kvinnor/män     | -      | 52/48  | 51/49   | -         |
| Avslutade ärenden            | 95 276 | 95 958 | 102 743 | 7,1%      |
| Avslag på ansökan om id-kort | 735    | 593    | 543     | -8,4%     |

Källa: Guppi och Ida

| Prestationer      | 2011   | 2012   | 2013   | 2012-2013 |
|-------------------|--------|--------|--------|-----------|
| Utfärdade id-kort | 93 910 | 94 947 | 99 672 | 5,0%      |

Källa: Guppi

### Resurser

|   | 2011  | 2012  | 2013  |
|---|-------|-------|-------|
| Operativ tid region (dagar) <sup>1)2)</sup> | 8 353 | 8 423 | 8 607 |

Källa: Agresso och Guppi

Not 1) Redovisad tid avser tid som redovisats på servicekontor där Skatteverket är huvudman samt tid på id-kontrollsektionen. Däremot är nedlagd tid på servicekontor där Försäkringskassan är huvudman inte medräknad.

Not 2) Uppgifter exkl. ofördelad tid och frånvaro.

### Genomströmningstid

|  | 2011 | 2012 | 2013 |
|--|------|------|------|
| Andelen id-kortsärenden som blir handlagda inom två veckor är minst 80 procent <sup>3)</sup>                 | 79%  | 82%  | 75%  |
| Andelen ärenden på id-kontrollsektionen som blir handlagda inom sex veckor är minst 90 procent <sup>3)</sup> | 75%  | 86%  | 71%  |

Källa: Guppi

Not 3) Avser beviljade och avslagna ansökningar om id-kort.

### Ärendebalanser

|              | 2011  | 2012  | 2013  |
|--------------|-------|-------|-------|
| Ärendebalans | 1 631 | 2 391 | 4 349 |

Källa: Guppi

### Verksamhetens intäkter och kostnader<sup>4)</sup>

|                                       | 2011   | 2012   | 2013   |
|---------------------------------------|--------|--------|--------|
| Intäkter av anslag (tkr)              | 28 938 | 41 462 | 44 389 |
| Övriga intäkter (tkr)                 | 38 406 | 40 221 | 42 835 |
| Materialkostnader (tkr) <sup>5)</sup> | 33 285 | 35 295 | 35 115 |
| Övriga kostnader (tkr)                | 34 058 | 46 388 | 52 109 |

Källa: Agresso

Not 4) Beloppen är omräknade för 2011 och 2012. Anledning är ny beräkningsmodell, se Upplysningar om resultatredovisningen.

Not 5) Id-kortsverksamheten har betydande inköpskostnader. För att åskådliggöra detta redovisas direkta inköpskostnader för bl.a. kortsstammar separat i sammanställningen.

### Styckkostnad

|   | 2011 | 2012 | 2013 |
|---|------|------|------|
| Kostnad per utfärdat id-kort (kr) <sup>6)</sup> | 717  | 860  | 875  |

Källa: Agresso och Guppi

Not 6) Beräknas som summa materialkostnader och övriga kostnader delat med antal utfärdade id-kort.

## Utfärda id-kort

### Produktivitet

|   | 2011 | 2012 | 2013 |
|---|------|------|------|
| Avslutade id-kort per dag <sup>7)</sup> | 11,4 | 11,4 | 11,9 |

Källa: Guppi

Not 7) Beräknas som antal avslutade id-kortsärenden delat med operativ tid region.

**SPAR**

## Volymer

| <b>Kontrolländamål<sup>1)</sup></b> | <b>2011</b> | <b>2012</b> | <b>2013</b> |
|-------------------------------------|-------------|-------------|-------------|
| Kunder <sup>2)</sup>                |             |             | 1 100       |
| Avtalade online-tjänster            | -           | -           | 900         |
| Avtalade aviseringstjänster         | -           | -           | 300         |

Källa: sparregistret

Not 1) Tjänsten Kontrolländamål togs i drift under våren 2013.

Not 2) Det finns kunder som använder både online- och aviseringstjänster.

| <b>Urvalsändamål<sup>3)</sup></b> | <b>2011</b> | <b>2012</b> | <b>2013</b> |
|-----------------------------------|-------------|-------------|-------------|
| Urvalsuppdrag                     | -           | 3 980       | 3 330       |

Källa: sparregistret

Not 3) Tjänsten Urvalsändamål togs i drift 2012.

| <b>Leveranser</b>                       | <b>2011</b> | <b>2012</b> | <b>2013</b> |
|---|-------------|-------------|-------------|
| Levererade adressposter kontrolländamål |             |             | 103 516 000 |
| - varav online                          | -           | -           | 17 120 000  |
| - varav aviseringar                     | -           | -           | 86 396 000  |
| Levererade adressposter urvalsändamål   | -           | 51 587 000  | 66 857 000  |

Källa: sparregistret

## Kompetensförsörjning

### Uppgifter om anställda

Uppgifterna om anställda avser i de flesta fall utgången av respektive år. Snittvärden markeras med kursiv stil.

| <b>Tillsvidareanställda</b>         | <b>2011</b>   | <b>2012</b>   | <b>2013</b>   |
|-------------------------------------|---------------|---------------|---------------|
| Tillsvidareanställda                | 10 267        | 10 463        | 10 371        |
| - varav skatteregioner              | 8 309         | 8 502         | 8 387         |
| - varav huvudkontoret               | 1 958         | 1 961         | 1 984         |
| - varav andel kvinnor               | 66,1%         | 66,0%         | 66,1%         |
| - varav andel män                   | 33,9%         | 34,0%         | 33,9%         |
| <i>Tillsvidareanställda i snitt</i> | <i>10 078</i> | <i>10 400</i> | <i>10 468</i> |

| <b>Tidsbegränsat anställda</b>          | <b>2011</b> | <b>2012</b> | <b>2013</b> |
|---|-------------|-------------|-------------|
| Tidsbegränsat anställda                 | 434         | 426         | 200         |
| - varav andel kvinnor                   | 76,3%       | 73,7%       | 70,0%       |
| - varav andel män                       | 23,7%       | 26,3%       | 30,0%       |
| <i>Tidsbegränsat anställda, i snitt</i> | <i>514</i>  | <i>445</i>  | <i>305</i>  |

| <b>Årsarbetskrafter</b>                      | <b>2011</b>  | <b>2012</b>  | <b>2013</b>  |
|--|--------------|--------------|--------------|
| <i>Årsarbetskrafter i snitt<sup>1)</sup></i> | <i>9 440</i> | <i>9 849</i> | <i>9 705</i> |
| - varav tillsvidareanställda                 | 8 943        | 9 414        | 9 410        |
| - varav tidsbegränsat anställda              | 497          | 434          | 295          |

Not 1) Totalen för årsarbetskrafter 2012 är inte exakt summan av årsarbetskrafter för tillsvidareanställda och tidsbegränsat anställda på grund av avrundning.

| <b>Delpensioner</b>      | <b>2011</b> | <b>2012</b> | <b>2013</b> |
|--------------------------|-------------|-------------|-------------|
| Anställda med delpension | 643         | 457         | 288         |

| <b>Föräldraledigheter</b>  | <b>2011</b> | <b>2012</b> | <b>2013</b> |
|----------------------------|-------------|-------------|-------------|
| Föräldralediga medarbetare | 305         | 279         | 304         |
| - på heltid                | 200         | 163         | 178         |
| - på deltid                | 105         | 116         | 126         |

| <b>Chefer</b>         | <b>2011</b> | <b>2012</b> | <b>2013</b> |
|-----------------------|-------------|-------------|-------------|
| Chefer                | 641         | 635         | 639         |
| - varav andel kvinnor | 58,0%       | 58,0%       | 60,3%       |
| - varav andel män     | 42,0%       | 42,0%       | 39,7%       |

| <b>Externa rekryteringar och avgångar</b> | <b>2011</b> | <b>2012</b> | <b>2013</b> |
|---|-------------|-------------|-------------|
| Externa rekryteringar                     | 895         | 870         | 483         |
| Externa avgångar (andel) <sup>2)</sup>    | 774 (7,8%)  | 894 (8,7%)  | 769 (7,3%)  |
| - varav pension <sup>2)</sup>             | 365         | 376         | 476         |

Not 2) I samband med övergång till nytt system för personalstatistik har korrigeringar av data gjorts. Ovan redovisade externa avgångar 2011 samt pensionsavgångar 2011 och 2012 stämmer därför inte överens med tidigare årsredovisningar.



## Kompetensförsörjning

| Alder                       | 2011 | 2012 | 2013 |
|-----------------------------|------|------|------|
| Snittålder                  | 47,3 | 46,7 | 46,6 |
| - kvinnor                   | 47,1 | 46,6 | 46,4 |
| - män                       | 47,6 | 47,0 | 47,0 |
| Genomsnittlig pensionsålder | 64,8 | 64,7 | 64,6 |
| - kvinnor                   | 64,7 | 64,6 | 64,5 |
| - män                       | 64,9 | 65,0 | 64,8 |

| Anställningstid och utbildning                               | 2011  | 2012  | 2013  |
|--|-------|-------|-------|
| Andel anställda med anställningstid längst fem år            | 20,7% | 23,5% | 27,9% |
| - andel bland kvinnor  | 20,8% | 23,6% | 28,2% |
| - andel bland män  | 20,4% | 23,3% | 27,1% |
| Andel anställda med akademisk utbildning om tre år eller mer | 51,0% | 54,4% | 62,0% |
| - andel bland kvinnor  | 44,9% | 48,7% | 57,8% |
| - andel bland män  | 63,2% | 65,7% | 70,4% |

| Sjukfrånvaro                           | 2011     | 2012     | 2013     |
|--|----------|----------|----------|
| Sjukfrånvaro                           | 3,1%     | 3,3%     | 3,8%     |
| - kvinnor <sup>3)</sup>                | 3,6%     | 4,0%     | 4,6%     |
| - män                                  | 2,0%     | 2,1%     | 2,3%     |
| Regional skillnad                      | 2,5-3,7% | 2,3-4,1% | 2,7-4,7% |
| Långtidssjukfrånvaro                   | 1,3%     | 1,4%     | 1,8%     |
| - kvinnor                              | 1,5%     | 1,8%     | 2,3%     |
| - män                                  | 0,8%     | 0,8%     | 0,9%     |
| Korttidssjukfrånvaro                   | 1,7%     | 1,5%     | 1,5%     |
| - kvinnor                              | 2,0%     | 1,7%     | 1,8%     |
| - män                                  | 1,2%     | 1,1%     | 1,1%     |
| Kostnad för sjukfrånvaro (tkr)         | 48 914   | 48 684   | 52 861   |
| Kostnad för korttidssjukfrånvaro (tkr) | 34 027   | 38 470   | 42 331   |
| Kostnad per anställd (kr)              | 2 868    | 3 206    | 3 652    |

Not 3) I samband med övergång till nytt system för personalstatistik har korrigeringar av data gjorts. Ovan redovisad sjukfrånvaro för kvinnor 2012 stämmer därför inte överens med tidigare årsredovisning.

| Medarbetarundersökning t.o.m. 2011 <sup>4)</sup> | 2011 | 2012 | 2013 |
|--|------|------|------|
| Organisationsindex                               | 76   | -    | -    |
| Medarbetarindex                                  | 78   | -    | -    |
| Ledarindex                                       | 75   | -    | -    |
| Stressindex                                      | 71   | -    | -    |
| Förtroende för närmaste chef                     | 88%  | -    | -    |

Not 4) Uppgifterna är hämtade från Skatteverkets medarbetarundersökningar som genomförs vartannat år.

| Medarbetarundersökning fr.o.m. 2013 <sup>5)</sup> | 2011 | 2012 | 2013 |
|---|------|------|------|
| Medarbetarindex (ej jämförbart med tidigare)      | -    | -    | 69   |
| Ledarskapsindex (ej jämförbart med tidigare)      | -    | -    | 71   |
| Hälsoindex  | -    | -    | 64   |
| Förtroende för närmaste chef                      | 70%  | -    | 74%  |

Källa: SAS personalportal och Skatteverkets medarbetarundersökningar

Not 5) Uppgifterna är hämtade från Skatteverkets medarbetarundersökningar som genomförs vartannat år. Årets undersökning genomfördes med ett nytt frågeformulär varför resultatet till stora delar inte är jämförbart med tidigare undersökningar. Förtroendet för närmaste chef har dock kunnat räknas om så att det är jämförbart.

## Finansiell Redovisning 18

**18.1 RESULTATRÄKNING (tkr)**

|  | Not   | 2013-01-01- 2013-12-31 | 2012-01-01- 2012-12-31 |
|--|-------|------------------------|------------------------|
| <b>Verksamhetens intäkter</b>                                      |       |                        |                        |
| Intäkter av anslag   |       | 6 907 597              | 6 862 367              |
| Intäkter av avgifter och andra ersättningar                        | 1     | 1 069 952              | 1 017 074              |
| Intäkter av bidrag   | 2     | 24 960                 | 19 698                 |
| Finansiella intäkter   | 3     | 5 138                  | 11 245                 |
| <b>Summa intäkter</b>  |       | <b>8 007 647</b>       | <b>7 910 385</b>       |
| <b>Verksamhetens kostnader</b>                                     |       |                        |                        |
| Kostnader för personal   | 4     | -5 627 587             | -5 600 177             |
| Kostnader för lokaler  |       | -548 104               | -549 426               |
| Övriga driftkostnader  | 5     | -1 535 076             | -1 477 999             |
| Finansiella kostnader  | 6     | -8 139                 | -13 631                |
| Avskrivningar och nedskrivningar                                   | 11-14 | -305 703               | -308 423               |
| <b>Summa kostnader</b>   |       | <b>-8 024 610</b>      | <b>-7 949 656</b>      |
| <b>Verksamhetsutfall</b>   |       | <b>-16 962</b>         | <b>-39 271</b>         |
| <b>Uppbördsverksamhet</b>  |       |                        |                        |
| Intäkter av avgifter m.m. som inte disponeras                      | 7     | 2 294 299              | 1 613 221              |
| Skatteintäkter m.m.  | 8     | 858 808 582            | 852 718 456            |
| Medel som tillförts statens budget från uppbördsverksamhet         |       | -852 126 194           | -855 983 631           |
| <b>Saldo uppbördsverksamhet</b>                                    |       | <b>8 976 687</b>       | <b>-1 651 954</b>      |
| <b>Transfereringar</b>   |       |                        |                        |
| Medel som erhållits från statens budget för finansiering av bidrag |       | 98 225 754             | 94 817 881             |
| Medel som erhållits från myndigheter för finansiering av bidrag    |       | 126                    | 275                    |
| Lämnade bidrag   | 9     | -98 225 880            | -94 818 156            |
| <b>Saldo transfereringar</b>                                       |       | <b>0</b>               | <b>0</b>               |
| <b>Årets kapitalförändring</b>                                     | 10    | <b>8 959 725</b>       | <b>-1 691 225</b>      |

## 18.2 BALANSRÄKNING (tkr)

|  | Not | 2013-12-31        | 2012-12-31        |
|--|-----|-------------------|-------------------|
| <b>TILLGÅNGAR</b>  |     |                   |                   |
| <b>Immateriella anläggningstillgångar</b>                |     |                   |                   |
| Balanserade utgifter för utveckling                      | 11  | 499 209           | 521 452           |
| Rättigheter och andra immateriella anläggningstillgångar | 12  | 20 341            | 14 670            |
| <b>Summa immateriella anläggningstillgångar</b>          |     | <b>519 549</b>    | <b>536 123</b>    |
| <b>Materiella anläggningstillgångar</b>                  |     |                   |                   |
| Förbättringsutgifter på annans fastighet                 | 13  | 79 598            | 76 249            |
| Maskiner, inventarier, installationer m.m.               | 14  | 261 775           | 213 556           |
| <b>Summa materiella anläggningstillgångar</b>            |     | <b>341 372</b>    | <b>289 804</b>    |
| <b>Kortfristiga fordringar</b>                           |     |                   |                   |
| Kundfordringar   | 15  | 18 312            | 10 624            |
| Fordringar hos andra myndigheter                         | 16  | 502 017           | 479 587           |
| Uppbördsfordringar                                       | 17  | 54 803 050        | 50 617 266        |
| Övriga kortfristiga fordringar                           | 18  | 1 439             | 1 230             |
| <b>Summa kortfristiga fordringar</b>                     |     | <b>55 324 819</b> | <b>51 108 707</b> |
| <b>Periodavgränsningsposter</b>                          |     |                   |                   |
| Förutbetalda kostnader                                   | 19  | 143 731           | 185 264           |
| Upplupna bidragsintäkter                                 |     | 998               | 2 811             |
| Övriga upplupna intäkter                                 |     | 6 670             | 3 767             |
| <b>Summa periodavgränsningsposter</b>                    |     | <b>151 399</b>    | <b>191 842</b>    |
| <b>Avräkning med statsverket</b>                         |     |                   |                   |
| Avräkning med statsverket                                | 20  | -134 660          | -13 385           |
| <b>Kassa och bank</b>                                    |     |                   |                   |
| Behållning räntekonto i Riksgälden                       | 21  | 617 411           | 624 994           |
| Kassa och bank   |     | 17 694            | 73 356            |
| <b>Summa kassa och bank</b>                              |     | <b>635 105</b>    | <b>698 351</b>    |
| <b>SUMMA TILLGÅNGAR</b>                                  |     | <b>56 837 584</b> | <b>52 811 441</b> |
| <b>KAPITAL OCH SKULDER</b>                               |     |                   |                   |
| <b>Myndighetskapital</b>                                 |     |                   |                   |
| Statskapital   | 22  | 200               | 212               |
| Balanserad kapitalförändring                             | 23  | 16 533 378        | 18 224 603        |
| Kapitalförändring enligt resultaträkningen               | 10  | 8 959 725         | -1 691 225        |
| <b>Summa myndighetskapital</b>                           |     | <b>25 493 303</b> | <b>16 533 590</b> |
| <b>Avsättningar</b>                                      |     |                   |                   |
| Avsättningar för pensioner och liknande förpliktelser    | 24  | 24 569            | 47 214            |
| Övriga avsättningar                                      | 25  | 69 710            | 75 047            |
| <b>Summa avsättningar</b>                                |     | <b>94 278</b>     | <b>122 261</b>    |

**BALANSRÄKNING (tkr)**

|                                       | Not | 2013-12-31        | 2012-12-31        |
|---------------------------------------|-----|-------------------|-------------------|
| <b>Skulder m.m.</b>                   |     |                   |                   |
| Lån i Riksgälden                      | 26  | 634 457           | 670 532           |
| Övriga krediter i Riksgälden          | 27  | 159 850           | 120 034           |
| Skulder till andra myndigheter        | 28  | 347 562           | 383 530           |
| Leverantörsskulder                    |     | 233 677           | 239 754           |
| Övriga kortfristiga skulder           | 29  | 7 308 012         | 10 998 172        |
| Övriga skulder skatteuppbörd          | 30  | 22 072 220        | 23 232 912        |
| Depositioner                          | 31  | 9 404             | 35 360            |
| <b>Summa skulder m.m.</b>             |     | <b>30 765 183</b> | <b>35 680 294</b> |
| <b>Periodavgränsningsposter</b>       | 32  |                   |                   |
| Upplupna kostnader                    |     | 481 784           | 460 097           |
| Oförbrukade bidrag                    |     | 2 650             | 14 932            |
| Övriga förutbetalda intäkter          |     | 385               | 266               |
| <b>Summa periodavgränsningsposter</b> |     | <b>484 819</b>    | <b>475 296</b>    |
| <b>SUMMA KAPITAL OCH SKULDER</b>      |     | <b>56 837 584</b> | <b>52 811 441</b> |
| <b>Ansvarförbindelser</b>             |     |                   |                   |
| Övriga ansvarförbindelser             | 33  | 680               | 705               |
| <b>Summa ansvarförbindelser</b>       |     | <b>680</b>        | <b>705</b>        |

### 18.3 ANSLAGSREDOVISNING (tkr)

Redovisning mot anslag  
2013-01-01--2013-12-31

| Utgiftsområde (UO)/anslag<br>a = ramanslag<br>ap = anslagspost  | Ingående<br>överförings<br>belopp | Arets<br>tilldelning<br>enligt<br>regleringsbrev | Omdisp.<br>anslags<br>belopp | Indragning  | Totalt<br>disponibelt<br>belopp | Utgifter           | Utgående<br>överförings<br>belopp | Not |
|---|-----------------------------------|--|------------------------------|-------------|---------------------------------|--------------------|-----------------------------------|-----|
| <b>UO3 1:1 Skatteverket</b>   |                                   |  |                              |             |                                 |                    |                                   |     |
| ap. 1 Skatteverket, a   | 98 089                            | 6 968 548  |                              |             | 7 066 637                       | -6 934 365         | 132 272                           | 34  |
| <b>UO17 9:2 Stöd till trossamfund</b>   |                                   |  |                              |             |                                 |                    |                                   |     |
| ap. 2 Stöd till trossamfund, a  |                                   | 2 731  | 2 731                        |             | 2 731                           | -2 731             | 0                                 | 35  |
| <b>UO22 1:11 Trängselskatt i Stockholm: adm.kostnader</b>   |                                   |  |                              |             |                                 |                    |                                   |     |
| ap. 2 Trängselskatt; adm. del till Skatteverket, a  | 2 240                             | 11 400   |                              |             | 13 640                          | -7 138             | 6 501                             |     |
| <b>UO22 1:14 Trängselskatt i Göteborg: adm.kostnader</b>  |                                   |  |                              |             |                                 |                    |                                   |     |
| ap. 3 Trängselskatt i Göteborg - del till Skatteverket, a   |                                   | 10 700   |                              |             | 10 700                          | -11 743            | -1 043                            | 36  |
| <b>UO22 2:6 Gemensamma e-förvaltningsprojekt av strategisk betydelse</b>  |                                   |  |                              |             |                                 |                    |                                   |     |
| ap. 3 E-legitimationsnämnden del till Skatteverket, a   | 374                               | 10 000   |                              | -374        | 10 000                          | -9 983             | 17                                |     |
| <b>UO25 1:1 Kommunalekonomisk utjämning</b>   |                                   |  |                              |             |                                 |                    |                                   |     |
| ap. 1 Kommunalekonomisk utjämning kommuner, a   | 0                                 | 61 152 791                                       |                              | 0           | 61 152 791                      | -61 152 791        | 0                                 |     |
| ap. 2 Kommunalekonomisk utjämning landsing, a   | -2                                | 24 450 415                                       |                              |             | 24 450 413                      | -24 450 415        | -2                                | 37  |
| <b>Summa 1:1 Kommunalekonomisk utjämning</b>  | <b>-2</b>                         | <b>85 603 206</b>                                |                              | <b>0</b>    | <b>85 603 204</b>               | <b>-85 603 206</b> | <b>-2</b>                         |     |
| <b>UO25 1:2 Statligt utjämningsbidrag för LSS- kostnader (lag om stöd och service till vissa funktionshindrade)</b> |                                   |  |                              |             |                                 |                    |                                   |     |
| ap. 1 Statligt utjämningsbidrag för LSS-kostnader, a  | 0                                 | 3 306 121  |                              | 0           | 3 306 121                       | -3 306 109         | 12                                | 38  |
| <b>UO25 1:3 Bidrag till organisationer inom det kommunalekonomiska området</b>                                      |                                   |  |                              |             |                                 |                    |                                   |     |
| ap. 1 Bidrag till Rådet för kommunal redovisning, a   |                                   | 1 400  |                              |             | 1 400                           | -1 400             | 0                                 |     |
| ap. 2 Bidrag till Rådet för främjande av kommunala analyser, a  |                                   | 3 950  |                              |             | 3 950                           | -3 950             | 0                                 |     |
| <b>Summa 1:3 Bidrag till organisationer inom det kommunalekonomiska området</b>                                     |                                   | <b>5 350</b>                                     |                              |             | <b>5 350</b>                    | <b>-5 350</b>      | <b>0</b>                          |     |
| <b>UO27 1:1 Avgiften till Europeiska gemenskapen</b>  |                                   |  |                              |             |                                 |                    |                                   |     |
| ap. 7 Mervärdesskattebaserad avgift, a  | -135 629                          | 1 642 691  | 207 147                      |             | 1 714 209                       | -1 714 238         | -29                               | 39  |
| <b>SUMMA</b>  | <b>-34 928</b>                    | <b>97 558 016</b>                                | <b>209 878</b>               | <b>-374</b> | <b>97 732 591</b>               | <b>-97 594 864</b> | <b>137 728</b>                    |     |
| <b>UO3 1:1 Skatteverket</b>   |                                   |  |                              |             |                                 |                    |                                   |     |
| ap. 3 Åtgärder mot felaktiga utbetalningar från välfärdssystemet, a   |                                   |  |                              |             |                                 |                    |                                   |     |
| <b>SUMMA TOTAL</b>  | <b>-34 928</b>                    | <b>97 558 016</b>                                | <b>209 878</b>               | <b>-374</b> | <b>97 732 591</b>               | <b>-97 594 864</b> | <b>137 728</b>                    |     |

## KOMMENTARER TILL ANSLAGSREDOVISNINGEN

**UO3 1:1 Skatteverket ap. 1 Skatteverket**

Årets tilldelning enligt regeringsbeslut I 4, 2012-12-13; 6 848 548 tkr.  
Anslagsbehållning som disponeras 2013 enligt regeringsbeslut I 4, 2012-12-13 är 3 procent.  
Ingående överföringsbelopp uppgår till 98 089 tkr.  
Ändrad årets tilldelning enligt regeringsbeslut I 5, 2013-11-21; (6 848 548 tkr + 120 000 tkr) 6 968 548 tkr.  
Anslagskredit enligt regeringsbeslut I 4, 2012-12-13; 205 456 tkr.

**UO17 9:2 ap. 2 Stöd till trossamfund**

Årets tilldelning enligt regeringsbeslut IV:7, 2012-12-18; 0 tkr.  
Omdisponerade medel från Nämnden för statligt stöd till trossamfund enligt regeringsbeslut IV:4, 2013-06-13; 2 731 tkr.  
I regeringsbeslutet är det otydligt att medlen är omdisponerade men i Hermes framgår det att medlen är omdisponerade.

**UO22 1:11 ap.2 Trängselskatt i Stockholm, Adm - del till Skatteverket**

Årets tilldelning enligt regeringsbeslut III 4, 2012-12-18; 11 400 tkr.  
Ingående överföringsbelopp uppgår till 2 240 tkr.  
Anslagskredit enligt regeringsbeslut III 4, 2012-12-18; 1 140 tkr.

**UO22 1:14 ap.3 Trängselskatt i Göteborg, Adm - del till Skatteverket**

Årets tilldelning enligt regeringsbeslut III 4, 2012-12-18; 10 700 tkr.  
Anslagskredit enligt regeringsbeslut III 4, 2012-12-18; 1 070 tkr.

**UO22 2:6 ap. 3 Gemensamma e-förvaltningsprojekt av strategisk betydelse**

Årets tilldelning enligt regeringsbeslut II 4, 2012-12-20; 10 000 tkr.  
Ingående överföringsbelopp uppgår till 374 tkr. Indragning motsvarar 374 tkr.

**UO25 1:1 Kommunalekonomisk utjämning**

ap. 1 Kommunalekonomisk utjämning kommuner. Årets tilldelning enligt regeringsbeslut II 7, 2012-12-20; 61 152 791 tkr.  
Anslagskredit enligt regeringsbeslut II 7, 2012-12-20; 18 347 tkr.  
ap. 2 Kommunalekonomisk utjämning landsting. Årets tilldelning enligt regeringsbeslut II 7, 2012-12-20; 24 450 415 tkr.  
Anslagskredit enligt regeringsbeslut II 7, 2012-12-20; 7 334 tkr.

**UO25 1:2 Statligt utjämningsbidrag för LSS- kostnader ap. 1 Statligt utjämningsbidrag för LSS-kostnader**

Årets tilldelning enligt regeringsbeslut II 7, 2012-12-20; 3 297 221 tkr.  
Ändrad årets tilldelning enligt regeringsbeslut II 1, 2013-11-28; (3 297 221 tkr + 8 900 tkr) 3 306 121 tkr.  
Anslagskredit enligt regeringsbeslut II 7, 2012-12-20; 98 917 tkr.

**UO25 1:3 Bidrag till organisationer inom det kommunalekonomiska området**

ap. 1 Bidrag till Rådet för kommunal redovisning. Årets tilldelning enligt regeringsbeslut II 7, 2012-12-20; 1 400 tkr.  
ap. 2 Bidrag till Rådet för främjande av kommunala analyser. Årets tilldelning enligt regeringsbeslut II 7, 2012-12-20; 3 950 tkr.

**UO27 1:1 Avgiften till Europeiska gemenskapen ap. 7****Mervärdesskattebaserad avgift**

Ingående överföringsbelopp uppgår till -135 629 tkr.  
Årets tilldelning enligt regeringsbeslut I 8, 2012-12-20; 1 642 691 tkr.  
Omdisponerat anslag enligt regeringsbeslut I 1, 2013-08-29 från 1:1 ap.3 till 1:1 ap.7; 236 147 tkr.  
Omdisponerat anslag enligt regeringsbeslut I 1, 2013-12-19 till 1:1 ap.7 från 1:1 ap.1; 29 tkr.  
Anslagskredit enligt regeringsbeslut I 8, 2012-12-20; 164 269 tkr.

**Avslutade anslag****UO3 1:1 Skatteverket ap. 3 Skatteverket**

Avslutad anslagspost enligt regeringsbeslut I 4, 2012-12-13

## FINANSIELLA VILLKOR I ANSLAGSREDOVISNINGEN (tkr)

| Anslag                     | Villkor   | Finansiellt villkor | 2013-01-01-2013-12-31 | Kommentar till utfall                                 |
|----------------------------|---|---------------------|-----------------------|---|
| UO3 1:1 ap. 1 Skatteverket |   | 30 000              | 25 082                |   |
|                            | Från anslaget betalas ersättningsbelopp enligt 43 kap. skatteförordningen (2011:1244) om ersättning för kostnader för ombud, biträde eller utredning samt kostnader för skiljemannaförfarande enligt lagen (1999:1211) om konvention om undanröjande av dubbelbeskattning vid justering av inkomst mellan företag i intressegemenskap. Ersättningsbelopp om högst 30 000 000 kronor får belasta anslaget. |                     |                       |   |
|                            | Från anslaget får högst 5 000 tkr utbetalas som stöd till forskning inom skatteområdet.   | 5 000               | 5 000                 | Utfallet avser bidrag till Riksbankens jubileumsfond. |

**ANSLAGSREDOVISNING, (tkr)**

## Redovisning mot inkomsttitel

| INKOMSTTITEL                                 |  | 2013-01-01- 2013-12-31 | 2012-01-01- 2012-12-31 |
|--|--|------------------------|------------------------|
| <b>9111</b>                                  | <b>Fysiska personers inkomstskatt</b>                      |                        |                        |
| 9111 111                                     | Preliminär skatt inbetald från utländsk stat               | 94 304                 | 75 991                 |
| 9111 121-26                                  | Debiterad källskatt  | 572 264 534            | 556 128 503            |
| 9111 141-44                                  | Debiterad preliminär skatt                                 | 23 226 372             | 26 492 007             |
| 9111 162                                     | Särskild inkomstskatt till utlandsbosatta, netto           | -40 458                | -37 270                |
| 9111 211-242                                 | Debiterad slutlig skatt                                    | 12 171 427             | 14 196 738             |
| <b>Summa inkomstskatt fysiska personer</b>   |  | <b>607 716 179</b>     | <b>596 855 969</b>     |
| <b>9121</b>                                  | <b>Juridiska personers inkomstskatt</b>                    |                        |                        |
| 9121 111                                     | Avkastningsskatt på individuellt pensionssparande          | 272 611                | 310 081                |
| 9121 141-44                                  | Debiterad preliminär skatt                                 | 152 041 452            | 159 481 482            |
| 9121 211-242                                 | Debiterad slutlig skatt                                    | 10 573 048             | 3 604 031              |
| <b>Summa inkomstskatt juridiska personer</b> |  | <b>162 887 111</b>     | <b>163 395 594</b>     |
| 9123 011                                     | Beskattning av tjänstegruppliv                             | 703 770                | 763 667                |
| <b>Summa beskattning av tjänstegruppliv</b>  |  | <b>703 770</b>         | <b>763 667</b>         |
| <b>9131</b>                                  | <b>Ofördelbara inkomstskatter</b>                          |                        |                        |
| 9131 021                                     | Ofördelbara inkomstskatter                                 | 686                    | 3 641                  |
| 9131 023                                     | Särskild inkomstskatt utländska artister                   | -535                   | 6 346                  |
| 9131 024                                     | Gåvoskatt  | 0                      | -2                     |
| 9131 052                                     | Ackord och skuldsanering                                   | 48 144                 | 35 195                 |
| 9131 061-071                                 | Fysiska/Juridiska personer, tillkommande skatt före 1998   | -9 088                 | -7 428                 |
| 9131 081                                     | Inkomstskatt från Danmark, pendlare                        | 913 891                | 935 612                |
| 9131 082                                     | Inkomstskatt till Danmark, pendlare                        | -136 314               | -126 828               |
| <b>Summa ofördelbara inkomstskatter</b>      |  | <b>816 783</b>         | <b>846 536</b>         |
| <b>9140</b>                                  | <b>Övriga inkomstskatter</b>                               |                        |                        |
| 9141 012, 021                                | Kupongskatt och skatt på ränta på skogskontomedel          | 3 982 927              | 4 104 900              |
| 9144 011                                     | Lotteriskatt   | 1 302 676              | 1 319 635              |
| <b>Summa övriga inkomstskatter</b>           |  | <b>5 285 603</b>       | <b>5 424 536</b>       |
| 9299 013-018                                 | Debiterad arbetsgivaravgift                                | 433 339 658            | 421 555 984            |
| <b>Summa debiterad arbetsgivaravgift</b>     |  | <b>433 339 658</b>     | <b>421 555 984</b>     |
| 9331 012                                     | Arvsskatt  | -4 338                 | -4 506                 |
| <b>Summa arvsskatt</b>                       |  | <b>-4 338</b>          | <b>-4 506</b>          |
| <b>9411</b>                                  | <b>Mervärdesskatt, netto</b>                               |                        |                        |
| 9411 012                                     | Inbetalning mervärdesskatt avseende tidigare år än 1998    | 22 209                 | 21 745                 |
| 9411 031-033                                 | Debiterad mervärdesskatt att betala                        | 492 879 468            | 489 631 125            |
| 9411 042-043                                 | Återbetalning till utländska företag, ambassader m.m.      | -871 570               | -955 153               |
| 9411 051-053                                 | Debiterad mervärdesskatt att återfå                        | -207 142 064           | -217 216 570           |
| 9411 061                                     | Mervärdesskatt på elektroniska tjänster                    | 74 645                 | 74 923                 |
| 9411 071                                     | Avräkning ingående mervärdesskatt, staten                  | -31 772 190            | -31 504 714            |
| 9411 081                                     | Återbetalning av Öresundsbronoms till utländska företagare | -10 203                | -7 173                 |
| 9411 082                                     | Ers. från Danmark för dansk del av återbet Öresundsbronoms | 4 716                  | 3 116                  |
| <b>Summa mervärdesskatt</b>                  |  | <b>253 185 012</b>     | <b>240 047 298</b>     |



**ANSLAGSREDOVISNING, (tkr)**

## Redovisning mot inkomstittel

| INKOMSTITTEL  |  | 2013-01-01- 2013-12-31 | 2012-01-01- 2012-12-31 |
|---|--|------------------------|------------------------|
| <b>Övriga skatter på varor och tjänster</b>         |  |                        |                        |
| 9424  | Tobaksskatt  | 11 235 125             | 11 883 983             |
| 9425  | Alkoholskatt   | 12 107 123             | 10 957 008             |
| 9428  | Energiskatt  | 65 449 828             | 62 267 170             |
| 9431  | Skatt på termisk effekt i kärnkraftsreaktorer              | 4 053 888              | 3 909 314              |
| 9435  | Särskild skatt mot förurning                               | 57 088                 | 51 467                 |
| 9436  | Skatt på avfall  | 68 332                 | 179 160                |
| 9437  | Skatt på bekämpningsmedel och gödsel                       | 64 771                 | 59 961                 |
| 9452  | Skatt på annonser och reklam                               | 248 596                | 289 917                |
| 9454  | Skatt på spel  | 15 419                 | 15 638                 |
| 9462  | Vägavgifter  | 199 345                | 164 544                |
| 9464  | Skatt på trafikförsäkringspremier m.m.                     | 2 761 807              | 2 832 278              |
| 9481 021,31,42                                      | Övriga skatter på varor och tjänster                       | 10 020                 | 134 524                |
| <b>Summa övriga skatter på varor och tjänster</b>   |  | <b>96 271 340</b>      | <b>92 744 961</b>      |
| <b>9600 Betalningsdifferenser, skattekonto</b>      |  |                        |                        |
| 9611  | Betalningsdifferenser, anstånd, netto                      | 50 997                 | 3 495                  |
| 9621  | Uppbördsförluster, netto, fysiska personers inkomstskatt   | -2 105 406             | -2 256 844             |
| 9622  | Uppbördsförluster, netto, juridiska personers inkomstskatt | -1 472 858             | -375 828               |
| 9623  | Uppbördsförluster, netto, arbetsgivaravgifter              | -758 264               | -744 139               |
| 9624  | Uppbördsförluster, netto, mervärdesskatt                   | -1 654 815             | -1 334 814             |
| 9625  | Uppbördsförluster, netto, räntor m.m.                      | -625 270               | -1 552 168             |
| 9631  | Betalningsdifferenser, övriga                              | -21 645 994            | -15 974 609            |
| <b>Summa betalningsdifferenser, skattekonto</b>     |  | <b>-28 211 610</b>     | <b>-22 234 907</b>     |
| <b>9800 Skattetillägg och förseningsavgifter</b>    |  |                        |                        |
| 9811  | Skattetillägg  | 1 474 209              | 1 473 953              |
| 9821  | Förseningsavgifter   | 314 347                | 313 925                |
| <b>Summa skattetillägg och förseningsavgifter</b>   |  | <b>1 788 556</b>       | <b>1 787 878</b>       |
| <b>2300 Ränteinkomster</b>                          |  |                        |                        |
| 2394  | Övriga ränteinkomster                                      | 5                      | 5                      |
| 2397  | Räntor på skattekonto m.m. netto                           | 2 286 515              | 1 629 813              |
| <b>Summa ränteinkomster</b>                         |  | <b>2 286 520</b>       | <b>1 629 818</b>       |
| <b>Offentligrättsliga avgifter</b>                  |  |                        |                        |
| 2511  | Ansökningsavgifter   | 7 399                  | 7 667                  |
| 2711  | Restavgifter och dröjsmålsavgifter                         | -38                    | 185                    |
| 2714  | Sanktionsavgifter m.m.                                     | 10                     | 0                      |
| 2717  | Kontrollavgifter vid särskild skattekontroll               | 48 421                 | 49 157                 |
| <b>Summa offentligrättsliga avgifter</b>            |  | <b>55 791</b>          | <b>57 008</b>          |
| <b>2811 Övriga inkomster av statens verksamhet</b>  |  |                        |                        |
| 2811 012  | Förhandsbesked   | 386                    | 611                    |
| 2811 264  | Övriga inkomster av statens verksamhet                     | 680                    | 220                    |
| <b>Summa övriga inkomster av statens verksamhet</b> |  | <b>1 066</b>           | <b>831</b>             |
| <b>SUMMA UPPBÖRD BRUTTO</b>                         |  | <b>1 536 121 443</b>   | <b>1 502 870 668</b>   |

**ANSLAGSREDOVISNING, (tkr)**

## Redovisning mot inkomsttitel

| INKOMSTTITEL   | 2013-01-01- 2013-12-31 | 2012-01-01- 2012-12-31 |
|--|------------------------|------------------------|
| <b>Tillkommer:</b>   |                        |                        |
| <b>Utjämningsavgift för LSS-kostnader</b>                                |                        |                        |
| 9513 Utjämningsavgift för LSS-kostnader                                  | 3 306 109              | 3 156 685              |
| <b>Summa utjämningsavgift för LSS-kostnader</b>                          | <b>3 306 109</b>       | <b>3 156 685</b>       |
| <b>Avgår:</b>  |                        |                        |
| <b>Kompensation för mervärdesskatt till kommuner och landsting</b>       |                        |                        |
| 9512 011-013 Kommuner  | -34 689 863            | -34 432 657            |
| 9512 021-023 Landsting   | -15 712 920            | -14 500 228            |
| 9512 031-032 Kommunalförbund   | -611 464               | -591 823               |
| <b>Summa kompensation för mervärdesskatt till kommuner och landsting</b> | <b>-51 014 247</b>     | <b>-49 524 708</b>     |
| <b>Utbetalning av kommunalskattemedel</b>                                |                        |                        |
| 9111 331 Kommunal begravningsavgift                                      | -149 262               | -137 622               |
| 9111 315,332 Begravningsavgift, kyrkoavgift, Svenska kyrkan              | -16 105 059            | -15 685 290            |
| 9111 333 Kyrkoavgift, andra samfund                                      | -242 382               | -213 794               |
| 9111 311-313 Utbetalning till kommuner, kommunal fastighetsavgift        | -402 653 813           | -380 321 031           |
| 9111 321-322 Utbetalning till landsting                                  | -209 571 438           | -196 145 880           |
| <b>Summa utbetalt av kommunalskattemedel</b>                             | <b>-628 721 953</b>    | <b>-592 503 617</b>    |
| <b>9700 Nedsättning av skatter</b>                                       |                        |                        |
| 9711 Nedsättning anställningsstöd  | -4                     | -19                    |
| 9714 Nedsättning stöd till sjöfart                                       | -1 482 619             | -1 671 981             |
| 9728 Nedsättning nystartsjobb  | -6 079 672             | -6 199 494             |
| 9729 Nedsättning jämställdhetsbonus                                      | -2 863                 | -143 903               |
| <b>Summa nedsättning av skatter</b>                                      | <b>-7 565 158</b>      | <b>-8 015 397</b>      |
| <b>Summa tillkommer/avgår</b>  | <b>-683 995 249</b>    | <b>-646 887 037</b>    |
| <b>SUMMA UPPBÖRD NETTO</b>   | <b>852 126 194</b>     | <b>855 983 631</b>     |

## 18.4 FINANSIERINGSANALYS (tkr)

|  | Not | 2013-01-01- 2013-12-31 | 2012-01-01- 2012-12-31 |
|--|-----|------------------------|------------------------|
| <b>DRIFT</b>   |     |                        |                        |
| Kostnader  | 40  | -7 742 101             | -7 673 177             |
| <b>Finansiering av drift</b>                                       |     |                        |                        |
| Intäkter av anslag   |     | 6 907 597              | 6 862 367              |
| Intäkter av avgifter och andra ersättningar                        | 41  | 1 067 843              | 1 014 524              |
| Intäkter av bidrag   |     | 24 960                 | 19 698                 |
| Övriga intäkter  |     | 5 138                  | 11 245                 |
| <b>Summa medel som tillförts för finansiering av drift</b>         |     | <b>8 005 538</b>       | <b>7 907 835</b>       |
| Minskning (+) av kortfristiga fordringar                           |     | 10 116                 | -8 691                 |
| Minskning (-) av kortfristiga skulder                              |     | -147 152               | 64 974                 |
| <b>Kassaflöde från drift</b>                                       |     | <b>126 401</b>         | <b>290 941</b>         |
| <b>INVESTERINGAR</b>   |     |                        |                        |
| Investeringar i materiella tillgångar                              |     | -145 655               | -101 078               |
| Investeringar i immateriella tillgångar                            |     | -200 120               | -176 875               |
| <b>Summa investeringsutgifter</b>                                  |     | <b>-345 775</b>        | <b>-277 952</b>        |
| <b>Finansiering av investeringar</b>                               |     |                        |                        |
| Lån från Riksgälden  |     | 260 713                | 225 568                |
| Kreditiv i Riksgälden  |     | 39 817                 | 18 401                 |
| Amorteringar   |     | -296 788               | -325 986               |
| Försäljning av anläggningstillgångar                               |     | 2 386                  | 56 493                 |
| <b>Summa medel som tillförts för finansiering av investeringar</b> |     | <b>6 128</b>           | <b>-25 525</b>         |
| Förändring av kortfristiga fordringar och skulder                  |     | 13 105                 | 4 301                  |
| <b>Kassaflöde till investeringar</b>                               |     | <b>-326 541</b>        | <b>-299 176</b>        |
| <b>UPPBÖRDSVERKSAMHET</b>  |     |                        |                        |
| Intäkter av avgifter m.m. samt andra intäkter som inte disponeras  |     | 2 294 299              | 1 613 221              |
| Skatteintäkter m.m.  |     | 858 808 582            | 852 718 456            |
| Förändring av kortfristiga fordringar avseende uppbördsverksamhet  |     | -4 185 784             | -2 607 620             |
| Förändring av kortfristiga skulder avseende uppbördsverksamhet     |     | -4 775 283             | 4 350 685              |
| <b>Inbetalningar i uppbördsverksamhet</b>                          |     | <b>852 141 813</b>     | <b>856 074 741</b>     |
| <b>Medel som tillförts statsbudgeten från uppbördsverksamhet</b>   |     | <b>-852 126 194</b>    | <b>-855 983 631</b>    |
| <b>Kassaflöde från uppbördsverksamhet</b>                          |     | <b>15 620</b>          | <b>91 110</b>          |

**FINANSIERINGSANALYS (tkr)**

| Not   | 2013-01-01- 2013-12-31 | 2012-01-01- 2012-12-31 |
|---|------------------------|------------------------|
| <b>TRANSFERERINGSVERKSAMHET</b>   |                        |                        |
| Lämnade bidrag  | -98 225 880            | -94 818 156            |
| <b>Utbetalningar i transfereringsverksamhet</b>                               | <b>-98 225 880</b>     | <b>-94 818 156</b>     |
| <b>Finansiering av transfereringsverksamhet</b>                               |                        |                        |
| Medel som erhållits från statsbudgeten för finansiering av bidrag             | 98 225 754             | 94 817 881             |
| Medel som erhållits från andra myndigheter för finansiering av bidrag         | 126                    | 275                    |
| <b>Summa medel som erhållits för finansiering av transfereringsverksamhet</b> | <b>98 225 880</b>      | <b>94 818 156</b>      |
| <b>Kassaflöde till transfereringsverksamhet</b>                               | <b>0</b>               | <b>0</b>               |
| <b>FÖRÄNDRING AV LIKVIDA MEDEL</b>  | <b>-184 521</b>        | <b>82 874</b>          |
| <b>SPECIFIKATION AV FÖRÄNDRING AV LIKVIDA MEDEL</b>                           |                        |                        |
| <b>Likvida medel vid årets början</b>   | <b>684 965</b>         | <b>602 091</b>         |
| Minskning (-) av kassa och bank   | -323                   | 119                    |
| Minskning (-) av tillgodohavanden Riksgälden                                  | -62 922                | 17                     |
| Minskning (-) av avräkning med statsverket                                    | -121 275               | 82 739                 |
| <b>Summa förändring av likvida medel</b>                                      | <b>-184 521</b>        | <b>82 874</b>          |
| <b>LIKVIDA MEDEL VID ÅRETS SLUT</b>   | <b>500 445</b>         | <b>684 965</b>         |

## 18.5 TILLÄGGSUPPLYSNINGAR OCH NOTER

### Redovisningsprinciper

#### Allmänt

Årsredovisningen är upprättad i enlighet med förordningen (2000:605) om årsredovisning och budgetunderlag (FÅB). Skatteverkets redovisning följer god redovisningssed enligt ESV:s allmänna råd till 2 kap. 5 § FÅB respektive allmänna råd till 6 § i förordningen (2000:606) om myndigheters bokföring.

Alla belopp redovisas i tusentals kronor (tkr) om inget annat anges. Till följd av detta kan avrundningsdifferenser förekomma.

#### Dispenser

Skatteverket har enligt regeringsbeslut 1998-12-10 fått dispens från kravet på att redovisa fordringar och skulder avseende uppbörd som redovisas på annat sätt än via skattekontot. Dispensen gäller både löpande redovisning och redovisning i samband med delårsrapporter och bokslut. Den utnyttjas för närvarande för ej restförda uppbördsfordringar redovisade genom de gamla uppbördssystemen samt systemet för punktskatter.

#### Avvikelse från generella ekonomiadministrativa regler

Skattekontots debiteringar för 2013 avser perioden 2013-01-06 till och med 2014-01-04. Debiteringarna för 2012 avser perioden 2012-01-07 till och med 2013-01-05. Löpande avstämning och bokföring av debiteringar från skattekontot sker alltid första helgen efter ett månadskifte.

#### Brytdag och periodiseringar

Löpande redovisning och anslagsavräkning har gjorts till och med den för statliga myndigheter gemensamma brytdagen den 3 januari 2014. Därefter har intäkter och kostnader över 100 000 kronor periodiserats.

#### Anläggningstillgångar

Som anläggningstillgångar redovisas investeringar med en beräknad ekonomisk livslängd om minst tre år och ett anskaffningsvärde om minst ett halvt prisbasbelopp, för år 2013 motsvarar det 22 250 kronor. För förbättringsutgifter på annans fastighet ska anskaffningsvärdet uppgå till minst 100 000 kronor, utom för lås och larm där beloppsgränsen är ett halvt prisbasbelopp. Avskrivning görs från det halvår då tillgången tas i bruk och sker linjärt över den bedömda ekonomiska livslängden.

Utgifter för egen utveckling av dataprogram balanseras som immateriell anläggningstillgång, om de beräknas bli av betydande värde (100 000 kronor) för verksamheten under kommande år. Avskrivningar påbörjas när dataprogrammet tas i bruk.

Följande avskrivningstider tillämpas för anläggningar som bokförs som tillgång:

- Datorer och kringutrustning, 3-5 år
- Bilar, 5 år
- Licenser och rättigheter, 3-5 år
- Egenutvecklade dataprogram, 5 år
- Förbättringsutgifter på annans fastighet, 3-10 år eller enligt hyreskontraktets löptid
- Kontorsmöbler, 10 år
- Övriga inventarier, 5 år

Mobiltelefoner och liknande utrustning bedöms ha en livslängd som är kortare än tre år och kostnadsförs direkt. I de fall myndigheten gör en annan bedömning av livslängden och beloppskriteriet är uppfyllt får utrustningen skrivas av på tre år.

#### Uppskov reavinst vid bostadsförsäljning

Det samlade uppskovsbeloppet för reavinst vid bostadsförsäljning uppgår till 261,3 miljarder kronor. Antalet personer som har uppskov uppgår till 613 042 personer. Skatten på reavinst vid bostadsförsäljning uppgår i år till 22 procent. Om alla uppskov i år skulle återföras till beskattning skulle det innebära en skatteintäkt på cirka 57,5 miljarder kronor. Uppskovsbeloppen ligger utanför redovisade belopp i årsredovisningen då det inte går att förutse när eller med vilken procentsats uppskoven kan resultera i ett inflöde av pengar.

#### Värderingsprinciper

##### Uppbördsfordringar

Skattekontofordringar som överlämnats till Kronofogden för indrivning, restförda skattekontofordringar, värderas kollektivt. Värderingen av vad som beräknas inflyta av fordran, baseras på det procentuella förhållandet utifrån vad som redovisats som inbetalning från Kronofogden under året, ställt mot den utgående fordran. En genomsnittlig procentsats över tre år används. Normalt har merparten av skattekontofordringarna inte förfallit till betalning på bokslutsdagen. Restföring av kontounderskott som förfallit till betalning sker löpande. Skatteverket gör bedömningen att inte

Även fordringar avseende felaktigt utbetald skattereduktion för rot- och rutavdrag som överlämnats till Kronofogden för indrivning, restförda fordringar, värderas kollektivt. Värderingen av vad som beräknas inflyta av fordran, baseras på det procentuella förhållandet utifrån vad som betalats in de fyra senaste åren, ställt mot den utgående fordran. Att fyra års inbetalningar räknas med beror på att restföringarna till största delen gjordes år 2010-2011 medan betalningarna främst inkommit år 2011-2013. Det är första året denna värdering görs.

Övriga uppbördsfordringar värderas enligt lägsta värdets princip.

### Övriga fordringar

Fordringarna värderas enligt lägsta värdets princip vilket innebär att de tas upp till det värde som Skatteverket beräknar kommer att betalas in.

### Leverantörsskulder

Leverantörsskulderna värderas till sitt nominella värde.

### Semesterlöneskuld

Skatteverket redovisar semesterlöneskulden enligt halvårsperiodisering.

### Uppbördsutfallet och betalningsdifferensen

För kommentarer till och närmare analys av uppbördsutfallet hänvisas till resultatredovisningen. Här lämnas endast viss kompletterande information om den bokföringstekniska effekten av att kassamässigheten i redovisningen mot statsbudgeten uppnås genom en speciell inkomsttitelgrupp som kallas *Betalningsdifferenser*.

Redovisning mot inkomsttitlar för de olika skatterna inom skattekontosystemet sker inkomstmässigt i samband med debitering eftersom skatter och avgifter som ingår i skattekontosystemet betalas utan inbördes avräkningsordning. Då redovisning mot inkomsttitel av skatter enligt regelverket ska ske kassamässigt sker en justering mot inkomsttitel i gruppen *Betalningsdifferenser, skattekonto*. Betalningar redovisas också mot inkomstgruppen *Betalningsdifferenser, skattekonto*. Nettot för inkomstgrupp *Betalningsdifferenser, skattekonto* utgörs därmed av skillnaden mellan betalda belopp och debiterade belopp.

Detta innebär att skatterna inom skattekontosystemet på totalnivå redovisas kassamässigt mot statens budget, men inte mot de enskilda inkomsttitlarna.

Nedan redovisas saldon på skattekontot efter den avstämning som gjordes i början av januari 2014, d.v.s. saldon inkluderar betalningar de första dagarna i januari. Saldoställningen i tabellen avser saldot efter det att underskott i vissa fall förts över till Kronofogden för indrivning. I saldon har även avräkning av slutgiltig skatt beaktats för de individer och företag där avräkningen för taxeringsår 2013 ännu inte kommit upp på den enskilda skattebetalarens skattekonto men där avräkningsbeloppet är fastställt och beaktat på inkomsttitel i uppbördsutfallet.

Saldoöverskottet uppgick efter avstämningen för december 2013 till 21,9 miljarder kronor för alla skattskyldiga sammantaget. Vid utgången av 2012 uppgick motsvarande överskott till 23,0 miljarder kronor. Av tabellen nedan framgår också fördelningen av saldon på olika kategorier skattskyldiga efter avstämningen för december 2013. Överskotten för fysiska personer är 6,6 miljarder kronor. För juridiska personer är det samlade överskottet 15,3 miljarder kronor.

Saldounderskottet uppgick efter december 2013 till 38,1 miljarder kronor. Även underskotten påverkas av slutavräkningen av inkomstskatt. För dem som fick sina slutskattebesked i augusti har kvarstående obetalt underskott restförts i samband med den avstämning som gjorts i början av januari 2014. För dem som fick sina slutskattebesked i september kommer underskotten att restföras i början av februari 2014, om betalningen inte gjorts dessförinnan. För dem som fick sina slutskattebesked i december sker vid utebliven betalning restföring i början av maj år 2014.

**Saldo på skattekontot, avstämning i början av januari 2014**

| Kategori                        | Belopp, mnkr  |                |
|---------------------------------|---------------|----------------|
|                                 | överskott     | underskott     |
| Fysiska personer, löntagare     | 2 657         | -9 873         |
| Fysiska personer, näringsidkare | 3 912         | -8 940         |
| Offentliga myndigheter          | 226           | -457           |
| Övriga juridiska personer       | 15 093        | -18 859        |
| <b>Summa</b>                    | <b>21 888</b> | <b>-38 130</b> |

**Saldo på skattekontot 2013 och 2012**

|  | 2013    | 2012    |
|--|---------|---------|
| Överskott på skattekonto sista avstämningsdagen  |         |         |
| Saldo, mnkr                                      | 21 888  | 22 977  |
| Underskott på skattekonto sista avstämningsdagen |         |         |
| Saldo, mnkr                                      | -38 130 | -35 302 |

Källa: Bearbetning av databasen Gin

Underskott på skattekontot ovan skiljer sig mot beloppet i den finansiella redovisningen. Skillnaden beror främst på att skattekontot inkluderar utbetalningar och inbetalningar verkställda de första dagarna i januari uppgående till 2,995 miljarder kr. Därutöver finns det normalt en mindre skillnad mellan nettosaldo i redovisningen och skattekontot som beror på att skattekontot uppdateras kontinuerligt och att ett definitivt saldo vid en viss tidpunkt därmed inte kan återskapas i efterhand.

avseende restförda skattekontofordringar. Där ingår dels de belopp som lämnats över från Skatteverket till Kronofogden, dels den debitering av kostnadsräntor som Kronofogden gjort efter det att beloppen restförts (allt netto för betalningar som sedan gjorts till Kronofogden). Saldot för restförda skattekontofordringar uppgick efter december månad 2013 till 45,0 miljarder kronor, vilket är 1,2 miljarder kr mer än vid samma tidpunkt föregående år. Totalt har nästan 166 000 skattebetalare en skuld hos Kronofogden som beror på obetalda skatter på skattekontot.

**Saldo för restförda skattekontofordringar efter avstämningen i början av januari 2014**

| Kategori                        | Belopp, mnkr   | Antal          |
|---------------------------------|----------------|----------------|
| Fysiska personer, löntagare     | -13 805        | 83 553         |
| Fysiska personer, näringsidkare | -4 433         | 19 943         |
| Juridiska personer              | -26 793        | 62 472         |
| <b>Summa 2014-01-04</b>         | <b>-45 032</b> | <b>165 968</b> |
| Summa 2013-01-05                | -43 798        | 164 734        |

Källa: Bearbetning av databasen Gin

**Övrigt**

Monetära fordringar och skulder i utländsk valuta räknas om till balansdagens kurs som publiceras av Riksbanken.

Tabellen nedan visar saldot hos Kronofogden

## NOTER (tkr)

|  | 2013-01-01- 2013-12-31 | 2012-01-01- 2012-12-31 |
|--|------------------------|------------------------|
| <b>Resultaträkningen</b>   |                        |                        |
| <b>1 Intäkter av avgifter och andra ersättningar</b>                                   |                        |                        |
| Avgiftsintäkter enligt 4 § avgiftsförordningen*  | 138 940                | 118 953                |
| Avgiftsintäkter tjänsteexport  | 11 119                 | 10 021                 |
| Avgifter SPAR**  | 55 192                 | 23 568                 |
| Information ur dataregister  | 256                    | 228                    |
| Intäkter aviseringssystemet, inomstatliga  | 5 358                  | 4 977                  |
| Intäkter aviseringssystemet  | 13 108                 | 12 504                 |
| Kopior av allmän handling  | 392                    | 252                    |
| Ansökningsavgift ID-kort   | 42 835                 | 40 221                 |
| Ansökningsavgifter prissättningsbesked   | 900                    | 1 900                  |
| Intäkter från Kronofogden och Statens servicecenter för levererat verksamhetsstöd      | 348 336                | 342 915                |
| Ersättning från AP-fonden och Pensionsmyndigheten för adm. av uppbörderna av fondmedel | 429 710                | 427 973                |
| Ickestatliga medel enligt definitionen i 6 kap. 1 § kapitalförsörjningsförordningen    | 9                      | 258                    |
| Reavinster   | 2 109                  | 2 550                  |
| Övrigt   | 21 689                 | 30 755                 |
| <b>Summa</b>   | <b>1 069 952</b>       | <b>1 017 074</b>       |

\*Ökade intäkter beror på att Skatteverkets andel av verksamheten för servicekontor har minskat, det innebär att större andel av kostnader som Skatteverket har för sina servicekontor faktureras till Försäkringskassan och Pensionsmyndigheten.

\*\*Intäkter SPAR har ökat, det har ett direkt samband med att det nya SPAR-systemet tagits i drift fullt ut under 2013.

**Sammanställning tjänsteexport**

|  |               |               |
|--|---------------|---------------|
| Intäkter                                       | 11 971        | 10 151        |
| Kostnader*                                     | -17 620       | -13 891       |
| <b>Summa (kapitalförändring tjänsteexport)</b> | <b>-5 650</b> | <b>-3 740</b> |

\*Kostnader för tjänsteexport 2013 innehåller en rättelse med 5 359 tkr för tidigare år, detta avser kostnader som tidigare belastat förvaltningsanslaget.

**Sammanställning SPAR\***

|                                       |              |                |
|---------------------------------------|--------------|----------------|
| Intäkter                              | 55 207       | 23 568         |
| Kostnader                             | -47 160      | -59 114        |
| <b>Summa (kapitalförändring SPAR)</b> | <b>8 047</b> | <b>-35 546</b> |

\*SPAR började redovisas som ett eget avgiftsområde 2012, upparbetade intäkter och kostnader har dock funnits från 2008 då utvecklingen av nya SPAR startades. Tidigare års underskott har under 2013 väntats till ett överskott. Detta beror på att det nya SPAR-systemet tagits i drift fullt ut under året.

**Sammanställning av administration för ålderspension**

|   |                |           |
|---|----------------|-----------|
| Intäkter  | 429 710        | 427 973   |
| Kostnader*  | -449 070       | -427 958  |
| <b>Summa (kapitalförändring administration för ålderspension)</b> | <b>-19 360</b> | <b>15</b> |

\*Slutlig justering för 2012 ingår i kostnadsposten för 2013 med 9 662 tkr.

**Sammanställning av KFM levererat verksamhetsstöd\***

|  |          |          |
|--|----------|----------|
| Intäkter   | 327 456  | 0        |
| Kostnader  | -327 456 | 0        |
| <b>Summa (kapitalförändring KFM levererat verksamhetsstöd)</b> | <b>0</b> | <b>0</b> |

\*Levererat verksamhetsstöd till Kronofogden redovisas från 2013 som ett eget avgiftsområde, därav saknas jämförelsetal.



## NOTER (tkr)

|  | 2013-01-01- 2013-12-31 | 2012-01-01- 2012-12-31 |
|--|------------------------|------------------------|
| <b>2 Intäkter av bidrag</b>  |                        |                        |
| Från statliga myndigheter*   | 10 413                 | 13 183                 |
| Från övriga organisationer och ideella föreningar  | 89                     | 151                    |
| Från EU**  | 14 457                 | 6 364                  |
| <b>Summa</b>   | <b>24 960</b>          | <b>19 698</b>          |
| *Skillnaden beror främst på minskade intäkter för nystartsjobb ca 1 274 tkr och intäkter från Arbetsförmedlingen ca 1 608 tkr.   |                        |                        |
| **Intäkter från EU har justerats med 12 005 tkr. Detta avser kostnader som upparbetats tidigare år och som inte avräknats bidrag utan belastat förvaltningsanslaget.   |                        |                        |
| <b>3 Finansiella intäkter</b>  |                        |                        |
| Ränta på räntekonto i Riksgälden*  | 4 909                  | 10 015                 |
| Övrigt**   | 229                    | 1 230                  |
| <b>Summa</b>   | <b>5 138</b>           | <b>11 245</b>          |
| *Den minskade intäktsräntan beror på att behållningen på räntekontot har minskat samt att räntenivån har sjunkit.  |                        |                        |
| **Skillnaden beror främst på minskade ränteintäkter från Statens tjänstepensionsverk (SPV) och Kronofogden (KFM). En retroaktiv premiekostnad från SPV för perioden 2003-2012 innebar en ränteintäkt på 483 tkr år 2012. |                        |                        |
| <b>4 Kostnader för personal*</b>   |                        |                        |
| Lönekostnader exkl. sociala avgifter   | -3 846 599             | -3 815 284             |
| Lagstadgade arbetsgivaravgifter  | -1 182 199             | -1 173 693             |
| Övrigt   | -598 790               | -611 200               |
| <b>Summa</b>   | <b>-5 627 587</b>      | <b>-5 600 177</b>      |
| *Noten har för 2013 specificerats utförligare än tidigare år.  |                        |                        |
| <b>5 Övriga driftkostnader*</b>  |                        |                        |
| Varor  | -73 302                | -89 883                |
| Tjänster**   | -1 242 915             | -1 166 102             |
| Porto, tryckning, papper och publikationer   | -182 591               | -189 188               |
| Leasing  | -44 268                | -35 050                |
| Reaförluster   | -4 788                 | -7 684                 |
| Skadestånd som uppkommer i verksamheten***   | -9 199                 | 0                      |
| Aktivisering egenutvecklade anläggningstillgångar  | 120 012                | 101 738                |
| Övrigt   | -98 024                | -91 830                |
| <b>Summa</b>   | <b>-1 535 076</b>      | <b>-1 477 999</b>      |
| *Noten har för 2013 specificerats utförligare än tidigare år.  |                        |                        |
| **I posten ingår konsultkostnader med 642 203 tkr. År 2012 uppgick konsultkostnaderna till 577 822 tkr.  |                        |                        |
| ***Skadestånd har betalats i ett mål som Skatteverket förlorat avseende en upphandling.  |                        |                        |
| <b>6 Finansiella kostnader</b>   |                        |                        |
| Ränta på räntekonto i Riksgälden*  | 0                      | -470                   |
| Ränta på lån i Riksgälden avseende anläggningstillgångar**   | -7 933                 | -12 247                |
| Övrigt   | -206                   | -914                   |
| <b>Summa</b>   | <b>-8 139</b>          | <b>-13 631</b>         |
| *Avser ränta på återbetalt anslagssparande år 2012.  |                        |                        |
| **Räntenivån har sjunkit samtidigt som lånet inkl. kreditiv har minskat.   |                        |                        |

## NOTER (tkr)

|  | 2013-01-01- 2013-12-31 | 2012-01-01- 2012-12-31 |
|--|------------------------|------------------------|
| <b>7 Intäkter av avgifter m.m. som inte disponeras</b>   |                        |                        |
| Intäkter av ansökningsavgifter äktenskapsregistret   | 6 948                  | 7 017                  |
| Intäkter av ansökningsavgifter gåvomottagare*  | 451                    | 650                    |
| Intäkter av avgift för förhandsbesked  | 386                    | 611                    |
| Intäkter av skadestånd **  | 16 690                 | 15 020                 |
| Ränteintäkter, utomstatliga***   | 2 286 515              | 1 629 813              |
| <i>Periodiseringar</i>   |                        |                        |
| Värdereglering intäkter av skadestånd**  | -16 690                | -39 891                |
| <b>Summa</b>   | <b>2 294 299</b>       | <b>1 613 221</b>       |
| *Skatteverket hanterar från 1 jan 2012 register för gåvomottagare enligt nytt regelverk om skattereduktion för gåvor till ideella organisationer. Första året tas en anslutningsavgift ut med 10 tkr, följande år betalas en årsavgift med 7 tkr, därav minskade intäkter i takt med att nya anslutningar avtar. |                        |                        |
| **Intäkter av skadestånd avser tilldömt skadestånd för skada staten vållats avseende bedrägeribrott mot systemet för utbetalning av skattereduktion för husarbeten.  |                        |                        |
| ***Ökningen av ränteintäkter beror på ett omprövningsbeslut avseende år 2006 med tillhörande debiterad ränta uppgående till cirka 700 000 tkr.   |                        |                        |
| <b>8 Skatteintäkter m.m.</b>   |                        |                        |
| Inkomstskatter, fysiska personer   | 607 716 179            | 596 855 969            |
| Inkomstskatter, juridiska personer   | 162 887 111            | 163 395 594            |
| Ofördelbara skatter  | 6 806 157              | 7 034 738              |
| Arbetsgivaravgifter  | 433 339 658            | 421 555 984            |
| Skatt på egendom - Arvsskatt   | -4 338                 | -4 506                 |
| Mervärdesskatt   | 253 185 012            | 240 047 298            |
| Övriga skatter på varor och tjänster   | 96 271 340             | 92 744 961             |
| Skattetillegg, förseningsavgift  | 1 788 556              | 1 787 878              |
| Räntor, dröjsmålsavg, böter  | 48 398                 | 49 347                 |
| Övriga inkomster av statens verksamhet   | 680                    | 220                    |
|  | 1 562 038 753          | 1 523 467 483          |
| <i>Tillkommer/avgår</i>  |                        |                        |
| LSS-utjämningsavgift (lag om stöd och service till vissa funktionshindrade)  | 3 306 109              | 3 156 685              |
| Kommun- och landstingsmoms   | -51 014 247            | -49 524 708            |
| Kommunalskatter, utbetalda   | -628 721 953           | -592 503 617           |
| Nedsättningar, nystartsjobb, sjöfartsstöd och jämställdhetsbonus   | -7 565 158             | -8 015 397             |
|  | -683 995 249           | -646 887 037           |
| <i>Periodiseringar:</i>  |                        |                        |
| Upplupna intäkter slutreglering av kommunalskatt*  | 3 685 657              | -2 078 251             |
| Periodiserade intäkter av skatter m.m.   | -16 334 278            | -15 686 582            |
| Värdereglering   | -1 225 687             | -1 112 124             |
| Konstaterade uppbördsförluster   | -5 360 614             | -4 985 035             |
|  | -19 234 923            | -23 861 991            |
| <b>Summa</b>   | <b>858 808 582</b>     | <b>852 718 456</b>     |

Skattekontots debiteringar för bokslutsåret 2013 avser perioden 2013-01-06 till och med 2014-01-04. Debiteringarna för bokslutsåret 2012 avser perioden 2012-01-07 till och med 2013-01-05. Löpande avstämning och bokföring av debiteringar från skattekontot sker alltid första helgen efter månadsskiftet.

\*Periodisering av slutregleringen varierar mellan åren beroende på om kommunerna är skyldiga att betala tillbaka medel eller har mer att erhålla.

## NOTER (tkr)

|  | 2013-01-01- 2013-12-31 | 2012-01-01- 2012-12-31 |
|--|------------------------|------------------------|
| <b>9 Lämnade bidrag</b>  |                        |                        |
| <b>Lämnade bidrag fördelade per mottagarkategori</b>   |                        |                        |
| <i>Lämnade bidrag till statliga myndigheter</i>  |                        |                        |
| Stöd för nystartsjobb  | -88 456                | -89 935                |
| Lämnade bidrag till Brottsförebyggande rådet   | -200                   | 0                      |
|  | <b>-88 656</b>         | <b>-89 935</b>         |
| <i>Lämnade bidrag till övriga statliga sektorn</i>   |                        |                        |
| Stöd för nystartsjobb  | -705                   | -670                   |
| Riksbankens jubileumsfond  | -5 000                 | -5 000                 |
|  | <b>-5 705</b>          | <b>-5 670</b>          |
| <i>Lämnade bidrag till kommuner och landsting</i>  |                        |                        |
| Kommunalekonomisk utjämning kommuner   | -61 152 791            | -58 323 822            |
| Kommunalekonomisk utjämning landsting  | -24 450 415            | -23 651 241            |
| Utjämningsbidrag LSS, kommuner   | -3 306 109             | -3 156 685             |
| Stöd för nystartsjobb m.fl. till kommuner  | -667 489               | -595 281               |
| Stöd för nystartsjobb till landsting   | -52 514                | -60 899                |
|  | <b>-89 629 317</b>     | <b>-85 787 927</b>     |
| <i>Lämnade bidrag till EU</i>  |                        |                        |
| Mervärdesskattebaserad avgift till EU  | -1 714 238             | -1 643 073             |
|  | <b>-1 714 238</b>      | <b>-1 643 073</b>      |
| <i>Lämnade bidrag till övriga kommunala sektorn</i>  |                        |                        |
| Bidrag till Rådet för kommunal redovisning   | -1 400                 | -1 050                 |
| Bidrag till Rådet för främjande av kommunala analyser  | -3 950                 | -5 500                 |
|  | <b>-5 350</b>          | <b>-6 550</b>          |
| <i>Lämnade bidrag till företag och enskilda personer</i>   |                        |                        |
| Stöd för nystartsjobb, jämställdhetsbonus  | -5 273 375             | -5 596 632             |
| Sjöfartsstöd   | -1 482 619             | -1 671 981             |
| Nordiska skattevetenskapliga forskningsrådet   | -392                   | -383                   |
| Ersättning i ärenden och mål om skatt*   | -24 970                | -15 215                |
| Lämnade bidrag till privata företag  | -126                   | -275                   |
| Ersättning rättegångs- och rättshjälpskostnader  | -871                   | -414                   |
| Skadestånd   | -261                   | -102                   |
|  | <b>-6 782 614</b>      | <b>-7 285 001</b>      |
| <b>Summa lämnade bidrag</b>  | <b>-98 225 880</b>     | <b>-94 818 156</b>     |
| *Ersättningar i ärenden och mål om skatt beror på antalet ärenden samt hur hög ersättning som tilldömts och varierar därför mellan åren. |                        |                        |
| <b>Lämnade bidrag fördelade per finansiering</b>   |                        |                        |
| <b>Lämnade bidrag finansierade via anslag</b>  |                        |                        |
| Kommunalekonomisk utjämning kommuner   | -61 152 791            | -58 323 822            |
| Kommunalekonomisk utjämning landsting  | -24 450 415            | -23 651 241            |
| Utjämningsbidrag LSS, kommuner   | -3 306 109             | -3 156 685             |
| Mervärdesskattebaserad avgift till EU  | -1 714 238             | -1 643 073             |
| Bidrag till Rådet för kommunal redovisning   | -1 400                 | -1 050                 |
| Bidrag till Rådet för främjande av kommunala analyser  | -3 950                 | -5 500                 |
| Skatteverket (ramanslag)   | -31 694                | -21 113                |
|  | <b>-90 660 596</b>     | <b>-86 802 484</b>     |

**NOTER (tkr)**

|   | 2013-01-01- 2013-12-31 | 2012-01-01- 2012-12-31 |
|---|------------------------|------------------------|
| <b>Lämnade bidrag finansierade via Vinnova</b>      | <b>-126</b>            | <b>-275</b>            |
| <b>Lämnade bidrag finansierade via inkomsttitel</b> |                        |                        |
| Anställningsstöd                                    | -4                     | -19                    |
| Sjöfartsstöd  | -1 482 619             | -1 671 981             |
| Stöd för nystartsjobb                               | -6 079 672             | -6 199 494             |
| Jämställdhetsbonus                                  | -2 863                 | -143 903               |
|   | <b>-7 565 158</b>      | <b>-8 015 397</b>      |
| <b>Summa lämnade bidrag</b>                         | <b>-98 225 880</b>     | <b>-94 818 156</b>     |
| <b>10 Årets kapitalförändring</b>                   |                        |                        |
| Upplupna kostnader, slutreglering av kommunalskatt  | 3 685 657              | -2 078 251             |
| Periodiserade intäkter skattekonto                  | 11 853 349             | 6 455 293              |
| Periodiserade intäkter vägavgifter                  | 8 251                  | -556                   |
| Periodiserade intäkter moms utländska företag       | 15 732                 | 93 589                 |
| Konstaterad uppbördsförlust skattekontofordringar   | -5 360 614             | -4 985 035             |
| Periodiserade intäkter skadestånd                   | 16 690                 | 15 020                 |
| Värdereglering skadestånd                           | -16 690                | -39 891                |
| Värdereglering skattekontofordringar                | -1 225 687             | -1 112 124             |
| Tjänsteexport                                       | -5 650                 | -3 740                 |
| SPAR  | 8 047                  | -35 546                |
| Administration av ålderspension                     | -19 360                | 15                     |
| Till KFM levererat verksamhetsstöd                  | 0                      | 0                      |
| <b>Summa</b>  | <b>8 959 725</b>       | <b>-1 691 225</b>      |

Kapitalförändringen utgörs av periodiseringar, värdereglering avseende befarade förluster och intäktskorrigeringar p.g.a. konstaterade förluster. Kapitalförändringen utgörs även av tjänsteexport, administration av ålderspension, SPAR samt till KFM levererat verksamhetsstöd, se not 1.

## NOTER (tkr)

|  | 2013-12-31        | 2012-12-31       |
|--|-------------------|------------------|
| <b>Balansräkningen</b>   |                   |                  |
| <b>11 Balanserade utgifter för utveckling</b>  |                   |                  |
| Ingående anskaffningsvärde   | 1 393 595         | 1 275 863        |
| Årets anskaffning  | 181 785           | 173 800          |
| Utrangering*   | -17 849           | -56 068          |
| <b>Kvarvarande anskaffningsvärde</b>   | <b>1 557 531</b>  | <b>1 393 595</b> |
| Ingående ackumulerad avskrivning   | -872 143          | -731 108         |
| Årets avskrivning**  | -204 028          | -197 102         |
| Återföring avskrivning vid utrangering   | 17 849            | 56 068           |
| <b>Utgående ackumulerad avskrivning</b>  | <b>-1 058 322</b> | <b>-872 143</b>  |
| <b>Bokfört värde</b>   | <b>499 209</b>    | <b>521 452</b>   |
| *Nedskrivning av tillgångar som inte längre används i verksamheten har gjorts med 17 849 tkr och består av "Månadsuppgift" 10 577 tkr, delar av "Taxeringsförmynelsen" 6 611 tkr samt "Intranätet" 661 tkr.  |                   |                  |
| **I årets avskrivning 2013 ingår kostnader för nedskrivning av tillgångar med 17 849 tkr.  |                   |                  |
| <b>12 Rättigheter och andra immateriella anläggningstillgångar</b>   |                   |                  |
| Ingående anskaffningsvärde   | 235 607           | 265 502          |
| Årets anskaffning*   | 18 335            | 3 075            |
| Utrangering**  | -1 082            | -32 970          |
| <b>Kvarvarande anskaffningsvärde</b>   | <b>252 861</b>    | <b>235 607</b>   |
| Ingående ackumulerad avskrivning   | -220 936          | -243 648         |
| Årets avskrivning  | -12 665           | -10 031          |
| Återföring avskrivning vid utrangering   | 1 082             | 32 742           |
| <b>Utgående ackumulerad avskrivning</b>  | <b>-232 520</b>   | <b>-220 936</b>  |
| <b>Bokfört värde</b>   | <b>20 341</b>     | <b>14 670</b>    |
| *Årets största anskaffningar avser inköp till den tekniska plattformen 7 160 tkr, utvecklingsplattformen 6 780 tkr samt ekonomistyrning och säkerhet 2 568 tkr.  |                   |                  |
| **Utrangeringar under 2012 avsåg programvaror som uppdaterats samt gamla program/licenser som inte användes längre.  |                   |                  |
| <b>13 Förbättringsutgifter på annans fastighet</b>   |                   |                  |
| Ingående anskaffningsvärde   | 177 797           | 173 967          |
| Årets anskaffning  | 19 953            | 15 547           |
| Utrangering  | -34 953           | -11 716          |
| <b>Kvarvarande anskaffningsvärde*</b>  | <b>162 798</b>    | <b>177 797</b>   |
| Ingående ackumulerad avskrivning   | -101 549          | -96 932          |
| Årets avskrivning  | -15 931           | -15 709          |
| Återföring avskrivning vid utrangering   | 34 280            | 11 092           |
| <b>Utgående ackumulerad avskrivning</b>  | <b>-83 200</b>    | <b>-101 549</b>  |
| <b>Bokfört värde</b>   | <b>79 598</b>     | <b>76 249</b>    |
| *Av kvarvarande anskaffningsvärde 2013 avser 9 019 tkr pågående förbättringsutgifter och 153 779 tkr färdigställda förbättringsutgifter. Motsvarande uppgifter avseende 2012 är 8 226 tkr pågående och 169 571 tkr färdigställda förbättringsutgifter. |                   |                  |

## NOTER (tkr)

|  | 2013-12-31        | 2012-12-31        |
|--|-------------------|-------------------|
| <b>14 Maskiner, inventarier, installationer m.m.</b>   |                   |                   |
| Ingående anskaffningsvärde   | 877 320           | 1 134 865         |
| Årets anskaffning  | 125 701           | 85 531            |
| Utrangering*   | -89 238           | -343 075          |
| <b>Kvarvarande anskaffningsvärde</b>   | <b>913 784</b>    | <b>877 320</b>    |
| Ingående ackumulerad avskrivning   | -663 765          | -860 484          |
| Årets avskrivning  | -73 078           | -85 581           |
| Återföring avskrivning vid utrangering   | 84 834            | 282 300           |
| <b>Utgående ackumulerad avskrivning</b>  | <b>-652 009</b>   | <b>-663 765</b>   |
| <b>Bokfört värde</b>   | <b>261 775</b>    | <b>213 556</b>    |
| *Under 2012 överläts anläggningstillgångar till Kronofogden som motsvarade ett anskaffningsvärde på 139 mnkr. Under samma år utrangerades även inventarier i Solna vid byte av lokaler med ett anskaffningsvärde på 68 mnkr.   |                   |                   |
| <b>15 Kundfordringar</b>   | <b>18 312</b>     | <b>10 624</b>     |
| Fakturering av SPAR och aviseringssystemet har under 2013 ökat. Till största delen består den ökade faktureringen av kostnader för SPAR till Bisnode AB, cirka 5 899 tkr.  |                   |                   |
| <b>16 Fordringar hos andra myndigheter</b>   |                   |                   |
| Kundfordringar och övriga fordringar   | 120 799           | 111 433           |
| Skatteverkets fordringar avseende indrivna medel via Kronofogden*  | 296 562           | 278 904           |
| Mervärdesskattefordran   | 84 656            | 89 250            |
| <b>Summa</b>   | <b>502 017</b>    | <b>479 587</b>    |
| *Skatteverkets fordringar avseende indrivna medel via Kronofogden avser indrivna medel under december månad.   |                   |                   |
| <b>17 Uppbördsfordringar</b>   |                   |                   |
| Fordringar moms/skattetillegg utländska företag  | 154               | 147               |
| Fordringar skattekonto   | 35 055 146        | 31 804 183        |
| Fordringar skattekonto rot- och rut-avdrag   | 15 109 188        | 14 311 199        |
| Fordringar skattekonto rot- och rut-avdrag, restförda*   | 151 729           | 0                 |
| - värdereglering*  | -135 555          | 0                 |
| Fordringar skattekonto, restförda  | 45 031 539        | 43 829 007        |
| - värdereglering   | -40 421 839       | -39 331 707       |
| Fordringar skadestånd  | 241 253           | 224 563           |
| -värdereglering  | -241 253          | -224 563          |
| Fordringar vägavgifter   | 12 688            | 4 437             |
| <b>Summa</b>   | <b>54 803 050</b> | <b>50 617 266</b> |
| *Del av Fordringar skattekonto rot- och rutavdrag avser felaktiga utbetalningar som återkrävs. De återkrav som inte betalas in skickas till Kronofogden för indrivning. Föregående år togs denna uppgift inte in i bokslutet, restförda belopp uppgick till 155 934 tkr, värdereglering beräknades ej. |                   |                   |
| Beviljade anstånd finns inte särredovisade i bokföringen utan redovisas endast som not.  |                   |                   |
| <i>Anstånden uppgår vid utgången av 2013 till:</i>   |                   |                   |
| Skattekonto  | 15 274 424        | 22 236 720        |

## NOTER (tkr)

|   | 2013-12-31      | 2012-12-31      |
|---|-----------------|-----------------|
| <b>18 Övriga kortfristiga fordringar</b>  |                 |                 |
| Utlägg konkursansökningsavgifter  | 1 268           | 1 250           |
| Fordringar kontantkassa*  | 288             | 0               |
| Fordringar exportfrämjande verksamhet**   | 159             | 492             |
| Värdereglering  | -556            | -532            |
| Övriga kortfristiga fordringar***   | 281             | 20              |
| <b>Summa</b>  | <b>1 439</b>    | <b>1 230</b>    |
| *Kontantkassorna har flyttats från konto 1991 <i>Kontantkassa</i> till konto 1575 <i>Fordringar kontantkassa</i> , därav inget jämförelsetal. Se not 21.  |                 |                 |
| **Exportfrämjande verksamheten i Albanien är avslutad.  |                 |                 |
| ***Cirka 158 tkr avser ombyggnadsarbeten på en fastighet där Skatteverket hyr lokaler. Kostnaden är av den karaktär som hyresvärden normalt ska stå för, men har tillfälligt tagits av Skatteverket. Tvisten om hur dessa kostnader ska regleras löses mellan hyresvärden och Skatteverket. |                 |                 |
| <b>19 Periodavgränsningsposter</b>  |                 |                 |
| Förutbetalda hyreskostnader   | 85 376          | 113 520         |
| Övriga förutbetalda kostnader   | 58 355          | 71 744          |
| Upplupna bidragsintäkter*   | 998             | 2 811           |
| Upplupna intäkter Kronofogden   | 5 624           | 3 512           |
| Övriga upplupna intäkter  | 1 046           | 255             |
| <b>Summa</b>  | <b>151 399</b>  | <b>191 842</b>  |
| *Projekt Albanien avslutades under 2013 och återstående belopp, cirka 18 tkr, är en restpost för fördelad OH-kostnad. Bidrag från Försäkringskassan och Arbetsförmedlingen har minskat med cirka 871 tkr.   |                 |                 |
| <b>20 Avräkning med statsverket</b>   |                 |                 |
| <b>Uppbörd</b>  |                 |                 |
| Ingående balans   | -80 264         | -47 150         |
| <i>Redovisat mot inkomsttitel</i>   |                 |                 |
| Inkomster   | -1 539 427 552  | -1 506 027 352  |
| Utgifter  | 687 301 358     | 650 043 721     |
| Uppbördsmedel som betalats till icke räntebärande flöde   | 852 071 570     | 855 950 516     |
| <b>Skulder som avser uppbörd</b>  | <b>-134 888</b> | <b>-80 264</b>  |
| <b>Anslag i icke räntebärande flöde</b>   |                 |                 |
| Ingående balans   | 2 487           | 494             |
| Redovisat mot anslag  | 90 641 617      | 86 794 809      |
| Medel hänförliga till transfereringar m.m. som betalats till icke räntebärande flöde  | -90 644 197     | -86 792 816     |
| <b>Fordringar avseende anslag i icke räntebärande flöde</b>   | <b>-93</b>      | <b>2 487</b>    |
| <b>Anslag i räntebärande flöde</b>  |                 |                 |
| Ingående balans   | -100 329        | -268 291        |
| Redovisat mot anslag  | 6 953 247       | 6 924 144       |
| Anslagsmedel som tillförts räntekonto   | -7 110 648      | -6 818 411      |
| Återbetalning av anslagsmedel*  | 120 000         | 62 230          |
| <b>Skulder avseende anslag i räntebärande flöde</b>   | <b>-137 730</b> | <b>-100 329</b> |

## NOTER (tkr)

|   | 2013-12-31      | 2012-12-31     |
|---|-----------------|----------------|
| <b>Fordran avseende semesterlöneskuld inkl. soc.avg. som inte har redovisats mot anslag</b>   |                 |                |
| Ingående balans   | 164 720         | 218 823        |
| Redovisat mot anslag under året enligt undantagsregeln  | -26 670         | -54 102        |
| <b>Fordran avseende semesterlöneskuld som inte har redovisats mot anslag</b>  | <b>138 050</b>  | <b>164 720</b> |
| <b>Övriga fordringar/skulder på statens centralkonto</b>  |                 |                |
| Ingående balans   | 0               | 0              |
| Inbetalningar i icke räntebärande flöde   | 1 638 576 047   | 1 613 146 529  |
| Utbetalningar i icke räntebärande flöde   | -877 148 674    | -843 988 829   |
| Betalningar hänförliga till anslag och inkomsttitlar  | -761 427 373    | -769 157 700   |
| <b>Övriga fordringar på statens centralkonto</b>  | <b>0</b>        | <b>0</b>       |
| <b>Summa Avräkning med statsverket</b>  | <b>-134 660</b> | <b>-13 385</b> |
| *Riksgälden har 2013-12-23 felaktigt överfört 120 000 tkr till Skatteverkets konto för anslagsmedel. Hela beloppet återbetalades samma dag som utbetalningen, 2013-12-23. |                 |                |
| <b>21 Kassa och bank</b>  |                 |                |
| Behållning räntekonto i Riksgälden*   | 617 411         | 624 994        |
| Kontantkassor**   | 0               | 323            |
| Inbetalningar bankkonto från utlandet***  | 17 694          | 73 033         |
| <b>Summa</b>  | <b>635 105</b>  | <b>698 351</b> |
| *Årets räntekontokredit uppgår till 699 000 tkr, inget är utnyttjat under året.   |                 |                |
| ** Kontantkassorna har flyttats från konto 1991 <i>Kontantkassa</i> till konto 1575 <i>Fordringar kontantkassa</i> . Se not 18  |                 |                |
| ***Inbetalningar bankkonto från utlandet avser inbetalningar för sista bankdagen i december som redovisats till statens centralkonto januari 2014, jämför not 30.         |                 |                |
| <b>22 Statskapital</b>  |                 |                |
| Ingående balans   | 212             | 212            |
| Årets förändring*   | -12             | 0              |
| <b>Utgående balans</b>  | <b>200</b>      | <b>212</b>     |
| *Avser statskapital utan avkastningskrav som använts för att finansiera konst. Tavla Riddare överförd till Statens servicecenter enligt Statens konstråd 2013-03-08.      |                 |                |



## NOTER (tkr)

|   | 2013-12-31        | 2012-12-31        |
|---|-------------------|-------------------|
| <b>23 Balanserad kapitalförändring</b>                |                   |                   |
| Ingående balans (ej föregående års kapitalförändring) | 18 224 603        | 41 156 828        |
| Föregående års kapitalförändring                      | -1 691 225        | -22 932 224       |
| <b>Utgående balans</b>                                | <b>16 533 378</b> | <b>18 224 603</b> |
| <b>Utgående balans är fördelat på</b>                 |                   |                   |
| - uppbörd   | 16 563 043        | 18 214 997        |
| - tjänsteexport                                       | 5 866             | 9 606             |
| - avgiftsfinansierad verksamhet                       | -35 531           | 0                 |
| <b>Summa</b>  | <b>16 533 378</b> | <b>18 224 603</b> |

Den balanserade kapitalförändringen utgörs dels av periodiseringar, d.v.s. skillnaden mellan bokförda uppbördsintäkter och betalda skatter och avgifter redovisade mot statsbudgeten, dels av värdereglering av fordringar samt förluster. Den balanserade kapitalförändringen utgörs även av tjänsteexport, administration av ålderspension och SPAR.

|   |               |               |
|---|---------------|---------------|
| <b>24 Avsättning för pensioner och liknande förpliktelser</b> |               |               |
| Ingående avsättning   | 47 214        | 94 124        |
| Årets pensionskostnad   | 7 377         | 6 095         |
| Årets pensionsutbetalningar till Statens tjänstepensionsverk  | -30 022       | -53 006       |
| <b>Utgående avsättning</b>                                    | <b>24 569</b> | <b>47 214</b> |

Pensionsförpliktelser som ingår i den pensionsskuld som fastställts av Statens tjänstepensionsverk för år 2013 har minskat med 22 834 tkr. De beslut som har beviljats av Skatteverket men som ej ingår i den pensionsskuld som Statens tjänstepensionsverk har beräknat har ökat med 188 tkr. Avsättningen inkluderar även särskild löneskatt.

|  |               |               |
|--|---------------|---------------|
| <b>25 Övriga avsättningar</b>                        | <b>69 710</b> | <b>75 047</b> |
| <b>Varav avsättningar för Trygghetsstiftelsen</b>    |               |               |
| Ingående avsättning för kompetensutveckling/-växling | 74 802        | 67 259        |
| Årets förändring för kompetensutveckling/-växling*   | -5 093        | 7 544         |
| <b>Utgående avsättning</b>                           | <b>69 710</b> | <b>74 802</b> |
| <b>Varav avsättningar för lokalkostnader</b>         |               |               |
| Ingående avsättning för lokalkostnader               | 245           | 507           |
| Årets förändring för lokalkostnader                  | -245          | -262          |
| <b>Utgående avsättning</b>                           | <b>0</b>      | <b>245</b>    |

\*Förändring mellan åren beror huvudsakligen på att kommande åtgärder har beslutats och bokförts som en avsättning med 10,8 mnkr mot föregående år 1 mnkr, se not 32.

|                            |                |                |
|----------------------------|----------------|----------------|
| <b>26 Lån i Riksgälden</b> |                |                |
| Ingående låneskuld         | 670 532        | 770 951        |
| Årets upptagna lån         | 260 713        | 225 568        |
| Årets amorteringar         | -296 788       | -325 986       |
| <b>Utgående låneskuld</b>  | <b>634 457</b> | <b>670 532</b> |

Skatteverket disponerar en låneram på 1 108 000 tkr. I låneramen ska även kreditiv avseende egenutvecklade IT-system rymmas, se not 27. Amortering av lån är större än nyupptagna lån och därför sjunker låneskulden.

## NOTER (tkr)

|  | 2013-12-31        | 2012-12-31        |
|--|-------------------|-------------------|
| <b>27 Övriga krediter i Riksgälden</b>   |                   |                   |
| Kreditiv avseende egenutvecklade IT-system   | 159 850           | 120 034           |
| Under 2013 har ökad utveckling som ännu ej produktionssatts inneburit ökade kreditiv.  |                   |                   |
| <b>28 Skulder till andra myndigheter</b>   |                   |                   |
| Avräkning med Kronofogden (Rex - skattekontot)*  | 143 738           | 154 459           |
| Arbetsgivaravgifter  | 101 505           | 105 011           |
| Leverantörsskulder   | 93 922            | 119 539           |
| Övrigt   | 8 397             | 4 521             |
| <b>Summa</b>   | <b>347 562</b>    | <b>383 530</b>    |
| *Skulden till Kronofogden avser utmätta medel från skattekontot under december månad.  |                   |                   |
| <b>29 Övriga kortfristiga skulder</b>  |                   |                   |
| Personalens källskatt  | 90 160            | 94 537            |
| Skuld till kommuner och landsting avseende slutreglering kommunalskatt för inkomståret 2012*   | 7 217 242         | 10 902 899        |
| Övriga skulder   | 609               | 736               |
| <b>Summa</b>   | <b>7 308 012</b>  | <b>10 998 172</b> |
| *Slutavräkning av kommunalskattemedel varierar mellan åren. Slutavräkningen görs i januari månad andra året efter inkomståret. Då justeras de totala slutliga kommunalskattemedlen mot de preliminära medel som betalades ut till kommuner och landsting under inkomståret.  |                   |                   |
| <b>30 Övriga skulder - skatteuppbörd</b>   |                   |                   |
| Skuld till statens centralkonto*   | 17 694            | 73 033            |
| Skuld avseende moms till utländska företag inom EU   | 158 521           | 174 247           |
| Kontoöverskott skattekonto**   | 21 887 557        | 22 977 077        |
| Returer m.m. skattekonto   | 469               | 568               |
| Returer gamla uppbördssystem   | 1 287             | 1 794             |
| Inbetalda uppbördsmedel gamla uppbördssystem   | 10                | 0                 |
| Manuella uppbördsutbetalningar   | 10                | 0                 |
| Outredda medel   | 6 671             | 6 192             |
| <b>Summa</b>   | <b>22 072 220</b> | <b>23 232 912</b> |
| *Skuld till statens centralkonto speglar inbetalningar bankkonto från utlandet och avser inbetalningar för sista bankdagen i december som redovisats till statens centralkonto i januari 2014, jämför not 21.  |                   |                   |
| **Kontoöverskott skattekonto förklaras huvudsakligen av skattskyldigas kompletteringsinbetalningar för att täcka den slutliga skatten vilken avräknas först under 2014. Till viss del utgörs överskotten också av oreglerade skulder avseende överskjutande ingående mervärdesskatt eller andra återbetalningar som inte hunnit effektueras per balansdagen. |                   |                   |
| <b>31 Depositioner*</b>  |                   |                   |
| Deposition avseende ackordsuppgörelse, betalningssäkring m.m.**  | 301               | 27 676            |
| Skuldsanering  | 5                 | 4                 |
| Överenskommelse om företrädaransvar  | 2 818             | 1 623             |
| Utdelning i konkurs***   | 5 208             | 4 725             |
| Betalningsuppsmaning   | 719               | 1 107             |
| Deponerade medel upplagshavare alkoholskatt  | 354               | 225               |
| <b>Summa</b>   | <b>9 404</b>      | <b>35 360</b>     |

\*Avser inbetalningar som Skatteverket erhållit i sin roll som borgenär för statens fordringar.

\*\*Ackordsuppgörelsen från 2012, på 27 676 tkr, har beslutats och betalats ut under 2013.

\*\*\*Avser inbetalda belopp som inte kunnat placeras på grund av att utdelningsförslag ännu inte är beslutade.

**NOTER (tkr)**

|  | 2013-12-31     | 2012-12-31     |
|--|----------------|----------------|
| <b>32 Periodavgränsningsposter</b>   |                |                |
| Upplupna semesterlöner inkl. sociala avgifter  | 409 487        | 404 286        |
| Upplupna löner och arvoden inkl. sociala avgifter  | 7 079          | 11 873         |
| Oförbrukade bidrag utomstatliga*   | 2 650          | 14 702         |
| Oförbrukade bidrag inomstatliga  | 0              | 230            |
| Upplupen avgiftsminskning till Trygghetsstiftelsen**   | 10 800         | 1 000          |
| Förutbetalda intäkter***   | 385            | 266            |
| Övriga upplupna kostnader  | 54 418         | 42 938         |
| <b>Summa</b>   | <b>484 819</b> | <b>475 296</b> |
| *Förändringen av oförbrukade bidrag beror till största delen på den justering som har gjorts av kostnader som tidigare har belastat förvaltningsanslaget men som avser kostnader hänförliga till EU-projekt, 12 005 tkr. |                |                |
| **Avser kostnad som vid årets slut är känd och kan uppskattas men som ännu ej utbetalats. Se not 25.   |                |                |
| ***Avser förutbetald årsavgift för år 2014 från ideella organisationer som ingår i registret för gåvomottagare.  |                |                |
| <b>33 Ansvarsförbindelser</b>  |                |                |
| Övriga ansvarsförbindelser   | 680            | 705            |
| <b>Summa ansvarsförbindelser</b>   | <b>680</b>     | <b>705</b>     |

Avser säkerhet för skada vid kvarstad.

## NOTER (tkr)

2013-01-01- 2013-12-31

---

### Anslagsredovisning

**34 UO3 1:1 ap 1 Skatteverket**

I höständringsbudgeten utökades budgettilldelningen med 120 mnkr. Under 2013 har ingående anslagssparande ökat med 34,2 mnkr.

**35 UO17 9:2 ap 2 Stöd till trossamfund**

Budget tilldelas under löpande år efter framställan från Skatteverket. Detta är en omdisponering inom UO17 9:2 i statsbudgeten.

**36 UO22 1:14 Trängselskatt i Göteborg: adm.kostnader**

Trängselskatt i Göteborg infördes 1 januari 2013, kostnaderna för denna del av verksamheten har underskattats och därmed har anslagskredit nyttjats. Medgiven anslagskredit enl regeringsbeslut uppgår till 1 070 tkr, nyttjad kredit uppgår till 1 043 tkr.

**37 UO25 1:1 ap 2 Kommunalekonomisk utjämning, landsting**

Underskottet på 2 tkr har sitt ursprung i en indragning på 2 tkr i regleringsbrev Fi 2008/8250; 2008-12-19.

**38 UO25 1:2 ap 1 Statligt utjämningsbidrag för LSS- kostnader**

I november erhöles extra tilldelning på 8 900 tkr för att täcka årets beslutade utbetalningar till kommunerna av utjämningsbidrag för LSS-kostnader. Överskottet är orsakat av avrundning i tilldelningen.

**39 UO27 1:1 ap 7 Avgiften till Europeiska gemenskapen**

En minskning av anslaget på 29 000 tkr gjordes i december genom omdisposition. Underskottet är orsakat av avrundning i omdispositionen.

**NOTER (tkr)**

|  | 2013-01-01- 2013-12-31 | 2012-01-01- 2012-12-31 |
|--|------------------------|------------------------|
| <b>Finansieringsanalysen</b>   |                        |                        |
| <b>40 Finansieringsanalys, kostnader</b>   |                        |                        |
| Kostnader enligt resultaträkningen   | -8 024 610             | -7 949 656             |
| <i>Justeringar</i>   |                        |                        |
| Avskrivningar  | 305 703                | 308 423                |
| Realisationsförluster  | 4 788                  | 7 684                  |
| Förändring av balansposten Avsättningar till pensioner*  | -22 646                | -46 910                |
| Förändring av balansposten Avsättningar till trygghetsstiftelsen                                 | -5 093                 | 7 544                  |
| Förändring av balansposten Avsättningar till lokaler   | -245                   | -262                   |
| <b>Kostnader enligt finansieringsanalysen</b>  | <b>-7 742 101</b>      | <b>-7 673 177</b>      |
| * I jämförelsetalet för 2012 ingår överlåtelse av pensionsavsättning till Statens servicecenter. |                        |                        |
| <b>41 Finansieringsanalys, intäkter av avgifter och andra ersättningar</b>                       |                        |                        |
| Intäkter av avgifter och andra ersättningar enligt resultaträkningen*                            | 1 069 952              | 1 017 074              |
| <i>Justeringar</i>   |                        |                        |
| Realisationsvinster  | -2 109                 | -2 550                 |
| <b>Intäkter av avgifter och andra ersättningar enligt finansieringsanalysen</b>                  | <b>1 067 843</b>       | <b>1 014 524</b>       |
| * Se not 1.  |                        |                        |

**18.6 SAMMANSTÄLLNING VÄSENTLIGA UPPGIFTER**

(mnkr om inte annat anges)

|  | 2013          | 2012          | 2011          | 2010          | 2009          |
|--|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| <b>Låneram i Riksgälden</b>  |               |               |               |               |               |
| Beviljad   | 1 108         | 1 110         | 1 140         | 1 150         | 1 105         |
| Utnyttjad totalt   | 877           | 828           | 918           | 959           | 1 014         |
| - Varav lån i Riksgälden*  | 794           | 791           | 873           | 959           | 1 014         |
| - Varav anskaffning av anläggningstillgångar där lån inte har tagits upp** | 83            | 38            | 46            |               |               |
| <b>Beviljad kontokredit hos Riksgälden</b>                                 | 699           | 683           | 657           | 647           | 619           |
| Högsta utnyttjad kontokredit under året                                    | 0             | 0             | 0             | 93            | 420           |
| <b>Räntekostnader och ränteintäkter på räntekontot</b>                     |               |               |               |               |               |
| Räntekostnader   | 0,0           | 0,5           | 0,1           | 0,0           | 1,0           |
| Ränteintäkter  | 4,9           | 10,0          | 15,0          | 2,2           | 0,2           |
| <b>Avgiftsintäkter för egen disposition</b>                                |               |               |               |               |               |
| Beräknat belopp i regleringsbrevet   | 847           | 509           | 505           | 509           | 457           |
| Utfall avgiftsintäkter som disponeras                                      | 1 070         | 1 017         | 998           | 1 049         | 894           |
| <b>Avgiftsintäkter som ej disponeras</b>                                   |               |               |               |               |               |
| Beräknat belopp i regleringsbrevet   | 13,3          | 10,9          | 2,4           | 5,4           | 3,4           |
| Utfall avgiftsintäkter som ej disponeras                                   | 7,8           | 8,3           | 2,8           | 1,2           | 3,5           |
| <b>Anslagskredit***</b>  |               |               |               |               |               |
| Beviljad anslagskredit   | 497           | 477           | 725           | 822           | 864           |
| Utnyttjad anslagskredit  | 1             | 136           | 85            | 0             | 252           |
| <b>Anslagssparande***</b>  | 139           | 101           | 193           | 252           | 323           |
| <b>Antalet årsarbetskrafter och medelantalet anställda</b>                 |               |               |               |               |               |
| <b>Årsarbetskrafter****</b>  |               |               |               |               |               |
| Skatteverkets huvudkontor  | 1 886         | 1 888         | 1 828         | 1 901         | 1 934         |
| Skatteverkets regioner   | 7 819         | 7 961         | 7 612         | 7 463         | 7 702         |
| <b>Summa</b>   | <b>9 705</b>  | <b>9 849</b>  | <b>9 440</b>  | <b>9 364</b>  | <b>9 636</b>  |
| <b>Medelantalet anställda</b>  |               |               |               |               |               |
| Skatteverkets huvudkontor  | 2 054         | 2 041         | 2 018         | 2 069         | 2 094         |
| Skatteverkets regioner   | 8 719         | 8 804         | 8 574         | 8 355         | 8 657         |
| <b>Summa</b>   | <b>10 773</b> | <b>10 845</b> | <b>10 592</b> | <b>10 424</b> | <b>10 751</b> |
| <b>Driftkostnad per årsarbetskraft (tkr)*****</b>                          | 795           | 775           | 773           | 735           | 713           |
| <b>Sjukfrånvaro i procent (%)*****</b>                                     |               |               |               |               |               |
| Sjukfrånvaro   | 3,8           | 3,3           | 3,1           | 3,2           | 3,5           |
| Kvinnor  | 4,6           | 4,0           | 3,6           | 3,9           | 4,1           |
| Män  | 2,3           | 2,1           | 2,0           | 2,1           | 2,3           |
| 29 år och yngre  | 3,2           | 2,0           | 2,3           | 2,1           | 2,0           |
| 30-40 år   | 3,6           | 3,6           | 2,8           | 2,8           | 3,1           |
| 50 år och äldre  | 4,1           | 3,7           | 3,5           | 3,7           | 3,9           |
| Andel långtidssjuka (60 dagar eller mer)                                   | 48,0          | 43,3          | 42,0          | 44,8          | 51,0          |
| <b>Årets kapitalförändring (tkr)</b>                                       | 8 959 725     | -1 691 225    | -22 932 224   | 22 902 237    | 13 834 376    |
| <b>Balanserad kapitalförändring (tkr)</b>                                  | 16 533 378    | 18 224 603    | 41 156 828    | 18 254 590    | 4 430 974     |

\*Avser lån och kreditiv som finns upptagna till och med november aktuellt år.

\*\*Avser december innevarande år. Enligt kapitalförsörjningsförordningen 2 kap. 1 § ska, fr o m 2011, utgifter under året för anskaffning av sådana anläggningstillgångar som kommer att finansieras med lån rymmas inom låneramen.

\*\*\*Omfattar samtliga anslag med beviljad kredit/anslagssparande.

\*\*\*\*Årsarbetskrafter beräknas genom ett snitt under året.

\*\*\*\*\*Driftkostnad per årsarbetskraft beräknas utifrån resultaträkningens poster för personalkostnader, lokalkostnader och övriga driftkostnader.

\*\*\*\*\*I samband med övergång till nytt system för personalstatistik har korrigeringar av data gjorts. Övan redovisad sjukfrånvaro för kvinnor 2012 stämmer därför inte överens med tidigare årsredovisning. Utfallet fördelat på ålder som redovisades i årsredovisningen 2010 avseende år 2010 har korrigerats.

## 19 Ersättningar till ledande befattningshavare och Skatteverkets insynsråd

### 19.1 Skatteverkets ledande befattningshavare

|   | Lön/arvode | Förmån | Ledamot i andra styrelser etc.                |
|---|------------|--------|---|
| Ingemar Hansson, generaldirektör                          | 1 577 477  | 7 616  | Ledamot i Statistiska centralbyråns insynsråd |
| Helena Dyrssen, överdirektör från 2013-01-21              | 1 115 639  | 1 920  | Ledamot i Bolagsverkets insynsråd             |
| Lars Åke Leijkvist, tf överdirektör 2013-01-01–2013-01-20 | 985 241    | 880    | ---   |

### 19.2 Ledamöter i Skatteverkets insynsråd

|  | Lön/arvode | Ledamöter i andra styrelser etc.   |
|--|------------|--|
| Maria Abrahamsson, riksdagsledamot                 | 6 000      | Ledamot av Academias Advisory Board  |
| Krister Andersson, avdelningschef                  | 4 500      | Ledamot i styrelsen för Industrins Finansförening  |
| Maria Bredberg Pettersson, överdirektör            | 6 000      | Ledamot i styrelsen för Luftfartsverket t.o.m. 2013-06-30, ledamot i styrelsen för Statens tjänstepensionsverk |
| Anne-Marie Ekström, datakonsult                    | 6 000      | ---  |
| Jeanette Fored, skatteexpert                       | 17 500     | ---  |
| Jennie Nilsson, riksdagsledamot                    | 1 500      | ---  |
| Stefan Olowsson, IT-direktör                       | 7 500      | Ledamot i styrelsen för Communication Consulting i Fröjel AB   |
| Ola Pettersson, chefsekonom                        | 3 000      | Ledamot i styrelsen för Första AP-fonden, ledamot i styrelsen för AMF Pensionsförsäkring AB                    |
| Hans Wijkander, professor, fr.o.m. 2013-03-20      | 6 000      | Ledamot i Nämnden för konsumentprisindex   |
| Michael Lundholm, professor, 2013-01-01–2013-01-17 | 0          | ---  |

## 20 Intygande om intern styrning och kontroll

Skatteverkets verksamhet omfattas av förordningen (2007:603) om intern styrning och kontroll. Med intern styrning och kontroll avses den process som syftar till att myndigheten med rimlig säkerhet bedriver verksamheten effektivt, enligt gällande rätt och de förpliktelser som följer av Sveriges medlemskap i Europeiska unionen, att den redovisas på ett tillförlitligt och rättvisande sätt samt att myndigheten hushållar väl med statens medel. Intern styrning och kontroll handlar om att fullgöra ansvaret för verksamheten samt är ett medel för att uppnå målen för verksamheten.

En god intern styrning och kontroll bidrar till

- att verksamheten bedrivs effektivt och rättssäkert
- att allvarliga fel undviks
- ett högt förtroende för myndigheten.

Tillsammans bidrar detta till ett högt förtroende för det demokratiska systemet. Det handlar om att ha ordning och reda och att veta att det som ska göras blir gjort och sker på ett bra och säkert sätt.

Bedömningen av den interna styrningen och kontrollen inom Skatteverket baseras bland annat på den löpande uppföljningen och riskhanteringen i verksamheten, intyganden och bedömningar av den interna styrningen och kontrollen inom respektive verksamhet som lämnats av avdelnings-, stabs- och regionskattechefer, iakttagelser från internrevisionen och Riksrevisionen samt resultatet av 2013 års verksamhet.

### 20.1 Skatteverkets process för intern styrning och kontroll inklusive riskhantering

Skatteverkets arbetsordning beskriver organisationen samt vilka arbetsuppgifter som hanteras var inom organisationen. Vidare beskriver arbetsordningen ansvarsområdet för varje del av verksamheten samt chefernas ansvarsområden. Chefer har ansvar för att den interna styrningen och kontrollen är betryggande inom det egna ansvarsområdet. Grundstrukturen för intern styrning och kontroll finns reglerad i dokumentet Skatteverkets styrmodell. Det finns en gemensam modell för såväl riskhantering som för processen för intern styrning och kontroll inom Skatteverket. Riskhanteringen är verktyget för att visa vad verksamheten behöver fokusera på för att fullgöra

sina uppdrag och nå sina mål. Väsentliga operativa risker eller så kallade verksamhetsrisker som identifieras i verksamheten är föremål för diskussion på ledningsnivå. Där tar man ställning till om riskerna ska accepteras eller åtgärdas.

Processen intern styrning och kontroll ska vara en integrerad del av hur verksamheten styrs, planeras och följs upp med beaktande av riskanalys, kontrollåtgärder, uppföljning och innehållet i dokumentationen. På Skatteverket har vi säkerställt detta genom att inleda den strategiska planeringen med att fastställa yttre och inre förutsättningar. Utifrån regleringsbrev, myndighetsförordning, Instruktion för Skatteverket, omvärldsanalyser, Skatteverkets inriktning, Skatteverkets långa mål och föregående års årsredovisning identifierar vi genom riskanalys strategiska risker i form av utmaningar och möjligheter där Skatteverket behöver fokusera för att klara sitt uppdrag. Riskerna presenteras i Skatteverkets årliga riskbild. Utifrån dessa strategiska risker, eller så kallade verksamhetsövergripande risker, formulerar Skatteverket styrsignaler för verksamhet och ekonomi. Styrsignalerna preciserar samt kompletterar styrningen och ligger till grund för val av aktiviteter i Skatteverkets årliga verksamhetsplanering. Verksamhetsplanen visar därefter vilka prioriteringar Skatteverket gör för att möta de verksamhetsövergripande riskerna i riskbild. Utifrån verksamhetsplanen och den mer detaljerade aktivitetsplaneringen planerar sedan avdelningar, staber och regioner sin verksamhet genom att identifiera verksamhetsrisker och hantera dem utifrån sin förmåga att fullgöra ansvaret för verksamheten.

Arbetet med verksamhetsrisker pågår löpande under verksamhetsåret. En större genomlysning av verksamheten görs årligen och oftast i samband med att vi tar fram verksamhetsplanen på dess olika nivåer. Uppdatering och uppföljning av verksamhetens väsentliga verksamhetsrisker görs vid tertialuppföljning tillsammans med övrig uppföljning av ekonomi och övriga verksamhetsfrågor. Det samlade årsresultatet vid årets slut ger en vägledning till hur den interna styrningen och kontrollen har fungerat under året.

För att genomföra den del av processen intern styrning och kontroll som handlar om riskhantering, tillämpas Skatteverkets modell för riskhante-



ring. Skatteverkets modell för riskhantering är en generell och samtidigt grundläggande modell som kan anpassas till den aktuella särskilda processen. Modellen tillämpas som utgångspunkt i alla situationer där riskhantering är påkallat inom Skatteverkets verksamhet, till exempel risk- och sårbarhetsanalys, systematiskt arbetsmiljöarbete, tillämpning av förordningarna om statliga myndigheters riskhantering och betalningar och medelsförvaltning.

## 20.2 Intern styrning och kontroll av Skatteverkets verksamhet

### 20.2.1 Genomförande och uppföljning av 2013 års verksamhet

Sju verksamhetsövergripande risker låg till grund för den prioritering av verksamheten som Skatteverket beslutade i verksamhetsplanen för 2013. Riskerna framgår av Riskbild 2013 och är följande:

- Risken är att vi inte når ambitionsnivån i vår inriktning.
- Risken är att våra val av åtgärder inte är de mest effektiva för att minska skattefelet.
- Risken är att vi inte kan kompetensförsörja enligt verksamhetens behov och särskilt avseende specialistkompetens inom vissa verksamhetsområden.
- Risken är att den sammantagna verksamhetsutvecklingen inte ger tillräcklig effektivisering för att möta framtida resursminskning.
- Risken är att vår planerade IT-utveckling inte ger önskade effekter till planerad kostnad.
- Risken är att vi inte har tillräckligt hög korrekthet i våra register.
- Risken är att vi inom ramen för vårt bemötande inte använder ett språk som medborgarna och företagen förstår.

Under verksamhetsåret har vi genomfört planerade aktiviteter i syfte att hantera riskerna och få en mer effektiv, rättssäker och produktiv verksamhet. Ägare har utsetts till de övergripande aktiviteterna och dessa har följts upp under året.

De verksamhetsrisker som har identifierats i verksamhetens olika delar har följts upp på lednings-, avdelnings- och stabsnivå. Verksamhetsriskerna inrymmer även regelefterlevnads- och säkerhets-

risker. Det finns en sammanställning av Skatteverkets väsentliga verksamhetsrisker och riskernas hantering som följs upp i den löpande tertialuppföljningen.

Skatteverket har hanterat de verksamhetsrisker av väsentlig betydelse som har identifierats i verksamheten.

### 20.2.2 Planering av 2014 års verksamhet

Samtidigt som genomförande och uppföljning har skett av verksamhetsåret 2013 har planeringen för 2014 pågått. Skatteverket har tagit fram Riskbild 2014, och de verksamhetsövergripande riskerna har legat till grund för planeringen av 2014 års verksamhet. Riskbilden har justerats något i förhållande till Riskbild 2013 men är i huvudsak densamma. Risker har konsoliderats eller omformulerats och några har avförts. Inför planeringen av 2014 var de verksamhetsövergripande riskerna följande:

- Risken är att resurserna inte används på bästa sätt för att minimera skattefelet.
- Risken är att Skatteverket inte ökar evägen i tillräcklig omfattning.
- Risken är att Skatteverket inte har effektiva sätt att möta medborgare och företag
- Risken är att cheferna inte får rätt förutsättningar att utöva sitt ledarskap så att verksamheten styrs mot våra långa mål.
- Risken är att Skatteverket inte ta tillvara och utvecklar den kompetens vi har för att säkerställa en hög och enhetlig kvalitet.

Utifrån dessa risker har verksamhetsplanen för 2014 beslutats. Ett fokusområde som är kopplat till risken att resurserna inte används på bästa sätt för att minimera skattefelet är att under 2014 genomföra aktiviteter för att förbättra grundförutsättningarna för att det ska bli rätt från början. Internt ska även Skatteverket verka för att effektivisera verksamheten genom effektivare arbetssätt så att samma eller bättre resultat kan nås med minskade resurser samt genom att säkerställa kvaliteten i verksamhetens genomförande.

## 20.3 Bedömning

Skatteverket har genomfört riskanalyser för hela verksamheten, hanterat sina verksamhetsövergripande risker och väsentliga verksamhetsrisker samt dokumenterat detta. Sammanfattningsvis bedömer generaldirektören för Skatteverket att den interna styrningen och kontrollen för verksamhetsåret 2013 har varit betryggande.

## 21 Beslut om årsredovisning

Jag intygar att årsredovisningen ger en rättvisande bild av verksamhetens resultat samt av kostnader, intäkter och myndighetens ekonomiska ställning.

Jag bedömer vidare att den interna styrningen och kontrollen vid myndigheten är betryggande.

Solna den 21 februari 2014

Ingemar Hansson

## Bilaga Definitioner

Avancerat skattefusk: Avsiktliga fel som avser stora belopp.

Bosättningskontroll: Utredning som Skatteverket gör för att utreda faktiskt bosättning.

Brottsutredning: Utredning som Skatteverket gör på uppdrag av en åklagarmyndighet, Ekobrottsmyndigheten eller Riksåklagaren i syfte att klarlägga om någon skäligen kan misstänkas för brott.

Effektivitet: Relationen mellan uppnådda resultat i förhållande till regeringens mål för Skatteverket och insatta resurser.

Ekonomisk brottslighet: Brottslighet inom den egna näringsverksamheten eller riktad mot centrala ekonomiska system, såsom skatte- eller socialförsäkringssystemen.

Enhetlighet: Att identiska frågor behandlas och beslutas på samma sätt oavsett var inom organisationen frågorna uppkommer.

Formella fel: Oavsiktliga fel som till exempel felsummeringar och överföringsfel mellan blanketter.

God: Om resultatet ligger på minst den nivå som jämförelser görs med, exempelvis regeringens mål, lagstiftning eller andra myndigheters resultat. Även interna utvärderingar kan användas som bas vid bedömningen. För att bedömningen ska bli god krävs att en övervägande del av utvärderade indikatorer utvecklats fördelaktigt eller är oförändrade i jämförelse med föregående år och att ingen av de indikatorer som avviker ofördelaktigt har en avgörande effekt på det samlade resultatet. Begreppet gott ersätter i vissa fall begreppet god, då det är språkligt nödvändigt. Detta innebär dock ingen i skillnad i bedömningen.

Grundbeslut: Det grundläggande (första) beslutet som myndigheten fattar i ett ärende.

Inte tillfredsställande: Om nivån på resultatet väsentligt avviker från de krav som ställs på Skatteverket, alternativt om huvuddelen av indikatorerna utvecklats märkbart ofördelaktigt i förhållande till föregående år eller om särskilt viktiga indikatorer försämrats markant.

Kvalitet: Sammantagna egenskaper hos en prestation som ger den dess förmåga att uppnå mål.

Löpande ärendehantering: De arbetsmoment som krävs för att ett ärende ska kunna hanteras i våra system utan utredning eller med endast enklare komplettering.

P.e.: procentenheter.

Prestation: De tjänster och produkter som lämnar myndigheten, slutprestationer.

Produktivitet: Relation mellan aktiviteter eller prestationer och insatta resurser.

Rikskoncentration: Koncentration av verksamhet till vissa orter.

Rotavdrag: Skatteavdrag för reparation, ombyggnad och tillbyggnad på en fastighet.

Rutavdrag: Skatteavdrag för städning, klädvård, enklare trädgårdsarbete, barnpassning och liknande.

Skattefel: Skillnaden mellan den skatt som skulle ha blivit fastställd om alla redovisade alla verksamheter och transaktioner korrekt och den skatt som fastställs efter Skatteverkets kontroller. Begreppet avser fel i faktisk eller objektiv mening, det vill säga utan koppling till orsak. Det betyder att både avsiktliga och oavsiktliga fel avses.

Skattefusk: Avsiktliga fel, oavsett belopp, i syfte att undvika skatt.

Skatteplanering: Arrangemang inom lagens ram i syfte att begränsa skatten.

Skatteundandragande: Skattefusk samt skattupplägg som visar sig ligga utom lagens ram.

Skattupplägg: Arrangemang i syfte att minska skatten där det är oklart om det inledningsvis ligger inom eller utom lagens ram.

Skönsbeskattning: Uppskattning av beskattningsunderlag för att bestämma vilken skatt som ska betalas.

Tillfredsställande: Om resultatet inte väsentligt negativt avviker från den nivå som jämförelser görs med. Bedömningen används även i de fall resultatet indikerar att Skatteverket motsvarar de krav som

generellt ställs på myndigheters verksamhet men där underlagen för mer precis utvärdering är för otillräckliga för att komma till bedömningen god. För att bedömningen ska bli tillfredsställande ska också större delen av indikatorerna vara minst oförändrade i jämförelse med föregående år och ingen av de indikatorer som avviker ofördelaktigt ha en avgörande effekt på det samlade resultatet.

Uppbördsförlust: Fastställd skatt som inte betalas.



SKV 165 utgåva 22. Utgiven i mars 2014.