

# Skatteverkets årsredovisning 2023





# Årsredovisning Skatteverket 2023

Dnr 8-2491664

# Innehåll

1	Generaldirektören har ordet.....	6
2	Årsredovisningens struktur .....	9
3	Det här är Skatteverket .....	10
3.1	Skatteverkets instruktion .....	10
3.2	Skatteverkets regleringsbrev .....	12
3.3	Organisation.....	13
3.4	Nya lokaler – varierat arbetsätt.....	15
3.5	Strategisk riktning för Skatteverket 2023.....	15
4	Skatteverkets övergripande resultat .....	17
4.1	Sammanfattande bedömning av det övergripande resultatet.....	18
4.2	Säkerställa finansieringen av den offentliga sektorn .....	18
4.3	Bidra till ett väl fungerande samhälle.....	20
4.4	Brottsbekämpning.....	23
5	Information, service och förtroende .....	25
5.1	Sammanfattande bedömning av information, service och förtroende ....	26
5.2	Information och service .....	27
5.3	Förtroendet för Skatteverket .....	39
6	Beskattning.....	43
6.1	Sammanfattande bedömning av beskattningen.....	44
6.2	Fastställa skatt och avgifter .....	45
6.3	Arbetsgivardeklaration.....	51
6.4	Fördelning kvinnor/män som är enskilda företagare .....	52
6.5	Företagsregistrering.....	53
6.6	Skattereduktion inom rot, rut och grön teknik .....	54
6.7	Punktskatter .....	55
6.8	Undanröjande av dubbelbeskattning .....	56
6.9	Kvalitetssäkring .....	56
6.10	Kvalitetsuppföljning.....	56
6.11	Arbetsproduktivitet och styckkostnad.....	57
6.12	Kontrollen och kontrollverksamhetens inriktning.....	59
6.13	Skattefelet.....	68
6.14	Informationsutbyte och användandet av uppgifter från andra länders skatteadministrationer .....	70
6.15	Vägledning .....	71
6.16	Verksamhetsutveckling .....	74
6.17	Attitydpåverkan.....	77
7	Brottsbekämpning .....	80
7.1	Sammanfattande bedömning av brottsbekämpning.....	81
7.2	Myndighetsgemensamt arbete.....	82
7.3	Brottsutredande verksamhet och underrättelseverksamhet.....	87



7.4	Förebygga ekonomisk brottslighet.....	91
7.5	Kontroll och andra åtgärder .....	92
7.6	Informationsutbyte för brottsbekämpning .....	98
7.7	Verksamhetsutveckling .....	100
8	Folkbokföring.....	102
8.1	Sammanfattande bedömning av folkbokföring.....	103
8.2	Kontrollen och kontrollverksamhetens inriktning.....	104
8.3	Korrekt underlag för beslut och åtgärder i samhället .....	105
8.4	Spegling av befolkningens bosättning .....	107
8.5	Spegling av befolkningens identitet .....	113
8.6	Spegling av befolkningens familjerättsliga förhållanden .....	115
8.7	Rättsliga frågor .....	117
8.8	Folkbokföringsfelet.....	117
9	Fastighetstaxering.....	122
9.1	Sammanfattande bedömning av fastighetstaxering .....	122
9.2	Arbetsområden .....	123
9.3	Rättsliga frågor .....	130
9.4	Kvalitetssäkring och kvalitetsuppföljning.....	131
9.5	Vägledning .....	131
9.6	Verksamhetsutveckling .....	132
10	Registrering av bouppteckningar .....	133
10.1	Sammanfattande bedömning av bouppteckning.....	134
10.2	Registrera bouppteckning.....	134
11	Äktenskapsregistret .....	139
11.1	Sammanfattande bedömning av äktenskapsregistret.....	139
11.2	Ärendehantering för äktenskapsregistret .....	140
11.3	Kvalitetssäkring av ärenden.....	141
11.4	Verksamhetsutveckling .....	142
12	Id-kort .....	143
12.1	Sammanfattande bedömning av id-kort .....	144
12.2	Utfärda id-kort.....	144
12.3	Kvalitetssäkring .....	147
12.4	Rättsliga frågor .....	147
12.5	Verksamhetsutveckling .....	148
13	Hållbarhet .....	149
13.1	Sammanfattande bedömning av hållbarhet .....	149
13.2	Skatteverkets bidrag till Agenda 2030 .....	150
13.3	Ekonomisk hållbarhet.....	152
13.4	Social hållbarhet .....	153
13.5	Miljömässig hållbarhet.....	156
14	Skatteverkets viktigaste verksamhetsutveckling .....	157
14.1	Sammanfattande bedömning av verksamhetsutveckling.....	157
14.2	De viktigaste verksamhets- och it-utvecklingsinsatserna.....	158

14.3	Framtida utmaningar .....	165
15	Övriga åiterrapporteringskrav och uppdrag .....	168
15.1	Administrativa tjänster till Statens servicecenter .....	168
15.2	Beredskap och civilt försvar .....	169
15.3	Inrättande av utbetalningsmyndigheten .....	170
15.4	Icke samarbetsvilliga jurisdiktioner på skatteområdet .....	171
15.5	Elstöd till företag .....	173
15.6	Åtgärder till följd av covid-19 .....	174
16	Kompetensförsörjning .....	177
16.1	Sammanfattande bedömning av kompetensförsörjning .....	177
16.2	Attrahera och rekrytera .....	178
16.3	Lärande .....	179
16.4	Ledarskap, medarbetarskap, kultur .....	180
16.5	Hållbart arbetsliv .....	180
16.6	Antal anställda .....	181
17	Uppbörderna på inkomstitlar i Skatteverkets räkenskaper .....	184
17.1	Skatteverkets ansvarsområde .....	184
17.2	Skatteverkets redovisning .....	185
17.3	Den totala skatteuppbörden .....	185
17.4	Utvecklingen för de olika inkomstitlarna .....	185
17.5	Konstaterade uppbördsförluster .....	190
18	Ekonomi .....	191
18.1	Skatteverkets anslag .....	192
18.2	Ekonomiskt läge och förbrukning fördelat på verksamhet .....	192
18.3	Verksamhetens kostnader .....	194
18.4	Den avgiftsbelagda verksamheten .....	195
18.5	Investeringsbudget .....	201
19	Andra väsentliga händelser .....	203
20	Finansiell redovisning .....	204
20.1	Resultaträkning .....	205
20.2	Balansräkning .....	206
20.3	Anslagsredovisning .....	208
20.4	Finansieringsanalys .....	213
20.5	Tilläggsupplysningar och noter .....	215
20.6	Sammanställning väsentliga uppgifter .....	240
21	Intern styrning och kontroll .....	241
21.1	Skatteverkets struktur för intern styrning och kontroll .....	241
	Beslut om årsredovisning .....	246
22	Statistiksammanställningen .....	247
22.1	Attitydundersökning privatpersoner och företag .....	248
22.2	Attitydundersökning företag .....	251
22.3	Information, service och förtroende .....	254

22.4	Beskattning .....	257
22.5	Brottsbekämpning.....	268
22.6	Folkbokföring.....	273
22.7	Fastighetstaxering .....	280
22.8	Registrering av äktenskapsregistret .....	284
22.9	Registrering av bouppteckningar.....	286
22.10	Id-kort .....	291
22.11	Övriga åiterrapporteringskrav och uppdrag.....	295
22.12	Kompetensförsörjning .....	297
22.13	Uppbörd.....	300
22.14	10-årsserier .....	301
22.15	Gemensamt Skatteverket .....	303
23	Stöd för att tolka resultatredovisningen .....	304
23.1	Statistik och tabeller.....	304
23.2	Individbaserad statistik uppdelad efter kön .....	304
23.3	Resultatet och dess utveckling.....	304
23.4	Kvalitetssäkring och kvalitetsuppföljning.....	306
23.5	Intäkter och kostnader per verksamhetsområde.....	306
23.6	Produktivitet och styckkostnad.....	307
23.7	Årliga attitydundersökningar .....	308
24	Ordlista .....	310

# Generaldirektören har ordet



Vi lämnar ett händelserikt år bakom oss. Det har delvis varit ett oroligt år med krig och försämrat säkerhetsläge i världen och här på hemmaplan har det dessutom varit utmaningar med gängkriminalitet och lågkonjunktur. Men det har också varit ett år där ytterligare steg tagits i den digitala utvecklingen och i olika samarbeten på nationell och internationell nivå.

Vi har samarbetat med andra myndigheter och aktörer mot kriminalitet, bland annat med fokus på att förhindra att företag används som brottsverktyg. Efter sommaren presenterade finansministern en målbild för arbetet mot den kriminella ekonomin tillsammans med Skatteverket, Tullverket och Kronofogdemyndigheten. Det finns goda förhoppningar om att samarbetena kommer att resultera i ny lagstiftning som gör det enklare i vårt och andra myndigheters gemensamma arbete i att motverka brott.

Kontrollverksamheten inom folkbokföringsverksamheten har skalats upp under året och vi har fortsatt att utveckla arbetet med riskbaserade urval. I september lämnade vi på uppdrag av regeringen ett förslag på åtgärder för att förbättra folkbokföringen, där framtagande av en nationell lägesbild utgör kärnan. Den 1 september trädde också en ny lag i kraft som innebär att den som behöver ett samordningsnummer ska infinna sig personligen på ett servicekontor för att styrka sin identitet.

Vi har också under året tillsammans med åtta andra myndigheter öppnat flera center för arbetslivskriminalitet runt om i landet, och fick strax innan jul fortsatt uppdrag med arbetet att motverka arbetslivskriminalitet.



Skatteverket har viktiga uppgifter i samhället som måste genomföras även under kris, höjd beredskap och krig. Skatteverket är en av landets beredskapsmyndigheter och leder en av Sveriges beredskapssektorer. Vi har under 2023 utvecklat vår beredskapsförmåga, bland annat genom att öva ledning, vår förmåga att hantera skyddsvärd information och vidtagit åtgärder för att upprätthålla vår förmåga att bedriva verksamhet under kris, höjd beredskap och krig.

I syfte att mildra effekterna av höga elpriser fick Skatteverket i början av 2023 i uppdrag att hantera ansökan och utbetalning av ett tillfälligt elstöd till företag. Det innebar en kraftsamling på många håll i verksamheten, från utveckling av en ny automatiserad tjänst till rekrytering av nya handläggare. Vår förmåga som vi tränade upp under pandemin att snabbt ställa om och hantera nya arbetsuppgifter kom väl till nytta och nästan 120 000 ansökningar hanterades under året, varav över 70 procent helt automatiskt.

Internationellt händer det mycket inom beskattningsområdet, framför allt inom företagsbeskattningen. Under året har Skatteverket deltagit i många olika internationella samarbeten och sammanhang där vi varit med och bidragit i regelutvecklingsarbetet.

Vi gick in i året som ordförande i Nordisk agenda, ett samarbete mellan skatteförvaltningar i de nordiska länderna, och arbetade för att sprida den nordiska modellen inom beskattningsverksamheten internationellt. I augusti höll vi i ett möte i Kiruna med de nordiska skattemyndigheternas generaldirektörer, som avslutades med att vi lämnade över ordförandeskapet till Norge. Inför 2023 tog jag också över ordförandeskapet för Gender Balance Network (GBN), en arbetsgrupp för jämställdhet inom skatteadministrationer i Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD). I juni stod Skatteverket värd för en internationell konferens i Stockholm i ämnet.

På värdkanten skedde som vanligt inlämningen av den årliga inkomstdeklarationen för privatpersoner. Redan sista mars hade 4,5 miljoner deklarerat digitalt, vilket var rekordmånga, och 3 miljoner fick pengar tillbaka i april. Internt infördes en riksövergripande styrning av arbetet, vilket gav ett lyckat resultat med en mer effektiv hantering och en mer hållbar arbetsmiljö.

Under hösten var det dags för cirka 2,4 miljoner småhusägare att ta del av förslag till nytt taxeringsvärde eller deklarerera sitt småhus, något som sker var tredje år. E-tjänsten har utvecklats ytterligare sedan sist och även här såg vi en ökning av digitala deklARATIONER jämfört med tidigare år.

Alla som möter Skatteverket ska få ett gott bemötande. Skatteverket.se, chattbotten Skatti och Skatteupplysningen utvecklas hela tiden för att möta kundernas behov. Genomförda kundundersökningar visar på fortsatt hög kundnöjdhet hos både privatpersoner och företag.

Skatteverket har, som så många andra, haft en ansträngd ekonomi under året och har tvingats vidta olika åtgärder för att klara budgeten. Vi ser att vi kommer att ha utmaningar även framåt och behöver fortsätta arbeta med intern effektivisering för att klara vårt uppdrag på ett bra sätt.

När vi summerar året kan vi konstatera ett gott resultat för verksamheten i stort. Visst har det funnits en del utmaningar, till exempel med handläggningstider för bouppteckningar, men glädjande nog ser vi nu mot slutet av året att vi är på väg att lyckas vända den trenden.

Privatpersoner och företagares förtroende för Skatteverket är fortfarande högt, men det är något vi alltid behöver värna om. För att på bästa sätt möta omvärldens behov framåt har Skatteverket 2023 gjort en översyn av sin inre organisation och en ny organisationsstruktur kommer att träda i kraft under 2024.

Jag är både stolt och glad över allt Skatteverket åstadkommit under året. Jag vill tacka alla medarbetare för det arbete som genomförts, ett arbete som tydligt har bidragit till vår vision – att vi tillsammans gör samhället möjligt.

Katrin Westling Palm, generaldirektör

# Årsredovisningens struktur

Årsredovisningen är upprättad utifrån instruktionen och regleringsbrevets innehåll för budgetåret 2023 och är uppdelad i huvudsakligen tre delar: resultatredovisningen, den finansiella redovisningen samt statistiksammanställningen. Den finansiella redovisningen består bland annat av resultaträkning, balansräkning och anslagsredovisning. Här finns även uppgifter om de myndigheter som Skatteverket är värmyndighet för.

Årsredovisningens undertecknande, inklusive yttrande om årets interna styrning och kontroll, följer direkt efter avsnittet om den interna styrningen och kontrollen.

I slutet av årsredovisningen finns en statistiksammanställning som består av verksamhetsdata och indikatorer som utgjort stöd för våra analyser och bedömningar enligt kraven i regleringsbrevet. Allra sist finns stöd för att tolka resultatredovisningen samt en ordlista.

I inledningen av varje avsnitt återfinns en blå ruta som innehåller regeringens styrning för det aktuella avsnittet. Efter det följer en gul ruta med avsnittets sammanfattande resultatbedömning, tillsammans med de resultatindikatorer och övrigt som visar vad som bidragit till resultatet och dess utveckling. Resultatindikatorer återfinns även som kursiverade i texten. Verksamhetseffekter av genomförd utveckling redovisar vi, i förekommande fall, under respektive verksamhetsområde, medan Skatteverkets viktigaste verksamhetsutveckling redovisas i ett separat avsnitt som heter *Den viktigaste verksamhetsutvecklingen*. I det här avsnittet redovisar vi alla aspekter som efterfrågas i regleringsbrevet som rör verksamhetsutvecklingen.

# Det här är Skatteverket

Skatteverkets uppdrag<sup>1</sup> enligt regleringsbrevet 2023 är att bidra till att säkerställa finansieringen av den offentliga sektorn och bidra till ett väl fungerande samhälle. Vi ska utföra våra uppgifter på ett sätt som är rättssäkert, kostnadseffektivt och enkelt för både allmänhet och företag samt motverka brottslighet.

Allmänhet och företag ska ha förtroende för Skatteverkets verksamhet och alla ska ges samma möjligheter och villkor vid kontakt med oss.

Skatteverkets ramanslag för budgetåret 2023 var inledningsvis 8 199 miljoner kronor, men justerades i vårpropositionen 2023 till 8 174 miljoner kronor. Verksamheten finansierades också via avgiftsintäkter och i mindre omfattning via bidrag.

## 3.1 Skatteverkets instruktion

Av Skatteverkets instruktion framgår att Skatteverket

- ska fastställa och ta ut skatter, socialavgifter och andra avgifter så att en riktig uppbörd kan säkerställas
- ska fastställa rättvisande taxeringsvärden på fastigheter
- ansvarar för frågor om folkbokföring och personnamn
- ska utfärda identitetskort för folkbokförda i Sverige
- ansvarar för registrering av bouppteckningar och handläggning av ärenden enligt 16 kapitlet ärvdabalken
- ansvarar för äktenskapsregistret och registreringsärenden enligt 16 kapitlet äktenskapsbalken
- ska förebygga och motverka ekonomisk brottslighet samt medverka i brottsutredningar som rör vissa brott
- ska delta i det myndighetsgemensamma arbetet mot den grova och organiserade brottsligheten
- ansvarar för vissa borgenärsuppgifter
- ska fastställa pensionsgrundande inkomst
- ska bestyrka skriftliga uppgifter om sökandens ekonomiska förhållanden vid ansökan om fri rättshjälp hos Europadomstolen för de mänskliga rättigheterna
- ska bidra till ett väl fungerande samhälle och utföra sina uppgifter på ett sätt som är rättssäkert, kostnadseffektivt och enkelt för såväl allmänhet och företag som Skatteverket
- ska tillhandahålla behovsanpassad, lättillgänglig och kvalificerad information och service till allmänhet och företag
- får bedriva tjänsteexport som är direkt förenlig med myndighetens uppgifter och verksamhetsområde

---

<sup>1</sup>Formulerat under rubriken Verksamhet i regleringsbrevet och motsvarar målet för utgiftsområdet.



- är beredskapsmyndighet och sektorsansvarig myndighet enligt förordningen (2022:524) om statliga myndigheters beredskap och förordning (2022:567)
- ska samverka med Kronofogdemyndigheten, Statens servicecenter samt Utbetalningsmyndigheten
- ska upplåta lokaler och sköta administrativa och handläggande uppgifter åt Valmyndigheten.

En uppgift för Skatteverket är att *säkerställa att privatpersoner och företag betalar rätt skatter och avgifter*. För att göra det så enkelt som möjligt arbetar Skatteverket förebyggande och förutsättningsskapande. Det ska vara enkelt för privatpersoner och företag att ta tillvara sina rättigheter och fullgöra sina skyldigheter – *lätt att göra rätt*. Kontakterna med oss ska upplevas som enkla i betydelsen att vi är tillgängliga och underlättar för kunden. Det bidrar till att minska skattefelet, det vill säga skillnaden mellan de fastställda och de teoretiskt riktiga beloppen för skatter och avgifter, och skattebetalarnas administrativa kostnader.

Skatteverket arbetar på flera sätt för att fullgöra uppdraget att *minska skattefelet och uppbördsförlusterna*. Vi identifierar områden och företeelser där risken för fel och fusk är hög och vi koncentrerar våra åtgärder till de områden där vi kan uppnå bästa möjliga effekt. Vi gör tidiga och automatiserade kontroller men arbetar också för att bygga bort kontrollbehovet från början, det vill säga möjligheten att göra fel.

Under rubriken *brottsbekämpning* redovisas Skatteverkets samlade åtgärder för att förebygga, upptäcka, motverka och utreda brottslighet. I denna betydelse bidrar hela Skatteverket till brottsbekämpning. En del i brottsbekämpningen består i att biträda åklagare i förundersökningar om bland annat skattebrott samt i att bedriva underrättelseverksamhet inom skatteområdet och it-forensisk verksamhet.

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

Skatteverket ansvarar för frågor om *folkbokföring* och personnamn. Uppgifterna i folkbokföringen ska spegla befolkningens bosättning, identitet och familjerättsliga förhållanden så att olika samhällsfunktioner får ett korrekt underlag för beslut och åtgärder.

*Fastighetstaxeringens* uppgift är främst att fastställa rättvisande taxeringsvärden som utgör ett korrekt underlag för skatteberäkning och andra ändamål.

*Bouppteckningsverksamheten* ska ge förutsättningar för privatpersoner att enkelt fullgöra skyldigheten att skriva, förrätta och lämna in en korrekt bouppteckning.

Syftet med *äktenskapsregistret* är att upprätthålla information om rättsförhållandet mellan äkta makar och mellan registrerade partner.

*Id-kortsverksamheten* hanterar ansökningar om och utfärdar identitetskort.

## 3.2 Skatteverkets regleringsbrev

Skatteverkets regleringsbrev består av följande delar som redovisas i årsredovisningen för 2023.

Verksamhet:

- Säkerställa finansiering av den offentliga sektorn.
- Bidra till ett väl fungerande samhälle.
- Utföra uppgifter på ett rättssäkert, kostnadseffektivt och enkelt sätt för både allmänhet och företag.
- Motverka brottslighet.

Mål och åiterrapporteringskrav:

- Skattefelets analyser (skattefelet lämnas i årsredovisningen för 2025).
- Folkbokföringsfelet.
- Kontrollverksamhetens inriktning.
- Användandet av uppgifter från andra länders skatteadministrationer.
- Åtgärder till följd av covid-19.
- Verksamhetsutveckling.
- Generella redovisningskrav – könsuppdelad statistik, 10-åriga tidsserier för relevanta delar, sammanställning över indikatorer i en bilaga.

Organisationsstyrning:

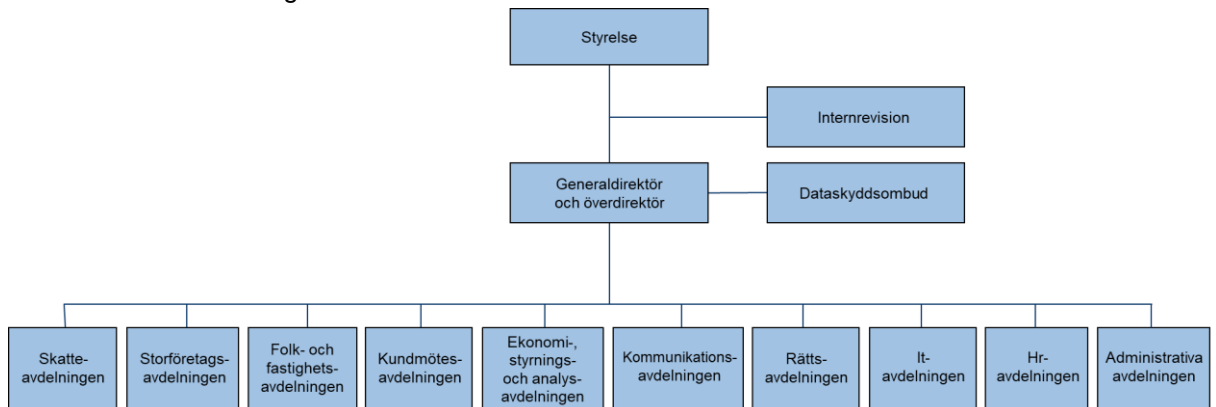
- Hållbart arbetsliv.

Uppdrag:

- Transaktioner som rör jurisdiktioner på EU-förteckningen över icke-samarbetsvilliga jurisdiktioner på skatteområdet.
- Utgiftsprognoser.
- Elstöd<sup>2</sup>.
- Tillhandahålla administrativa tjänster till Statens servicecenter.
- Bistå utredningen om inrättande av Utbetalningsmyndigheten.
- Råd mot organiserad brottslighet.
- Civilt försvar.
- Regionala center mot arbetslivskriminalitet.

### 3.3 Organisation

Bild 1. Skatteverkets organisation



#### 3.3.1 Verksamhetsområden

Bild 2. Verksamhetsområden inom Skatteverket



<sup>2</sup>I början av 2023 fick Skatteverket i uppdrag att hantera elstöd till företag för att mildra effekterna av höga elpriser. Elstöd kunde sökas från och med den 30 maj till och med den 25 september 2023.

Verksamheten är indelad i sju verksamhetsområden som direkt motsvarar uppgifter enligt instruktionen. Det största verksamhetsområdet är beskattning, följt av folkbokföring och brottsbekämpning.<sup>3</sup>

Skatteverket ska enligt instruktionen bedriva verksamhet vid de platser som motiveras av myndighetens uppgifter. Vid Skatteverket ska det finnas en eller flera särskilda enheter för uppgiften att medverka i brottsutredningar. Skatteverkets ledning bestämmer i övrigt den närmare utformningen av organisationen.

Skatteverkets *styrelse* består av sju ledamöter, varav fyra är kvinnor och tre är män. Till ordförande har regeringen utsett Carl Gustav Fernlund. Vice ordförande är Annika Lundius. Styrelsen gick från åtta till sju ledamöter i september, då Sten Olsson slutade som ordförande. Styrelsen är det högsta ledningsorganet i Skatteverket, med det yttersta ansvaret för alla beslut som rör verksamheten.

*Generaldirektör* för Skatteverket är Katrin Westling Palm. Generaldirektören ansvarar för, och leder, den löpande verksamheten enligt styrelsens direktiv och riktlinjer. Generaldirektören är ledamot i styrelsen.

Fredrik Holmberg är *överdirektör* på Skatteverket. Överdirektören är generaldirektörens ställföreträdare och träder in för generaldirektören när denne inte är i tjänst. Överdirektören ersätter även i övrigt generaldirektören i den utsträckning som generaldirektören bestämmer.

Verksamheten på Skatteverket är organiserad i tio *avdelningar*. Varje avdelning har en avdelningschef med ansvar för att leda, styra och utveckla verksamheten inom det egna ansvarsområdet. Avdelningarna är indelade i områden, enheter, och i förekommande fall, sektioner.

I slutet av 2023 var 10 103 personer *tillsvidareanställda* på Skatteverket. Av dessa var 65,9 procent kvinnor och 34,1 procent män. Antalet *årsarbetskrafter* var i genomsnitt 9 396.

Myndigheten har en personalansvarsnämnd, internrevision och en funktion med dataskyddsombud.

På Skatteverket finns ett allmänt ombud, som kan överklaga Skatteverkets beslut om beskattning och folkbokföring. Nämnden för dödförklaring beslutar i vissa av Skatteverkets frågor om dödförklaring. Skatteverket är huvudman och personuppgiftsansvarig för det statliga personadressregistret (SPAR). Skatteverkets beslut i frågor om SPAR ska i vissa fall fattas av en särskild nämnd (SPAR-nämnden), som är utnämnd av regeringen.

---

<sup>3</sup>Omfattning och fördelning av kostnader och intäkter per verksamhetsområde framgår av avsnitt 17 Ekonomi.



Skatteverket är vidare värdmyndighet för de fristående myndigheterna Forskarskattenämnden, Skatterättsnämnden och Valmyndigheten. Skatteverket ansvarar för ett gemensamt kansli för Forskarskattämnden och Skatterättsnämnden. För Valmyndigheten ansvarar Skatteverket för att tillhandahålla it-stöd för att kunna genomföra val i Sverige, upplåta lokaler samt sköta vissa administrativa och handläggande uppgifter.

Sedan 17 juli 2022 finns en visselblåsarfunktion på Skatteverket. Genom visselblåsarfunktionen har medarbetarna möjlighet att rapportera om missförhållanden på myndigheten i enlighet med visselblåsarlagen.<sup>4</sup> Skatteverket har också en extern visselblåsarkanal dit allmänheten kan vända sig angående vissa frågor kopplade till EU-rättslig skatterelaterad lagstiftning. Information om visselblåsarfunktionen finns på Skatteverkets intranät och skatteverket.se.

### 3.4 Nya lokaler – varierat arbetssätt

Skatteverket finns på 47 orter. Under 2023 fortsatte vi att ställa om befintliga lokaler, eller flyttade till nya lokaler, för att skapa en arbetsmiljö som stödjer flexibilitet, digitalisering och samverkan över organisationsgränserna.

Vårt mål är att effektivisera nyttjandet av våra lokaler och därmed minska lokalkostnaderna och lokalytorna. Riksgenomsnittet för antal kvadratmeter per person i Skatteverkets lokaler låg före 2023 på 19,3 kvm. I slutet av 2023 var riksgenomsnittet för lokalytorna på 19,0 kvm i och med inflyttning i nya lokaler i Sundsvall. Under 2023 tecknade vi flera nya kontrakt, vilket kommer att ytterligare minska lokalytorna. Vid flytt av Skatteverkets största kontor från Solna till Sundbyberg år 2022, minskade ytan från 24,4 kvm till 15,9 kvm per person.

Dialog pågår med andra myndigheter om att se över möjligheten att samlokalisera och dela gemensamma kontorsytor.

Under 2023 fick Skatteverket med kort varsel nya uppdrag. Bland annat elstöd för företag och folkräkningsuppdraget. Tack vare lokalernas flexibilitet kunde vi anpassa totalt 13 kontor utifrån de behov som dessa nya uppdrag krävde.

### 3.5 Strategisk riktning för Skatteverket 2023

Skatteverkets strategi och planering utgår från de förutsättningar som ges i regeringens styrning genom instruktion, budgetproposition och regleringsbrev.

Skatteverket har formulerat en vision och en strategisk riktning för verksamhetens genomförande och utveckling. Syftet är att åstadkomma samhällsnytta och leva upp till det samlade uppdraget på längre sikt.

---

<sup>4</sup>Lag (2021:890) om skydd för personer som rapporterar om missförhållanden.

Visionen beskriver Skatteverkets önskade framtida tillstånd: ”*Tillsammans gör vi samhället möjligt – enkelt, rätt och tryggt för alla*”. Våra värden, *Vi är lyhörda, tänker nytt och tar ansvar*, utgör våra grundläggande värderingar och principer och vägleder oss när vi agerar. Med vår strategiska riktning och planering av verksamheten ska vi se till att komma närmare vår vision.

### Bild 3. Skatteverkets vision och värden

Vår vision

**Tillsammans gör vi samhället möjligt.**

– Enkelt, rätt och tryggt för alla.

Våra värden

**Vi är lyhörda, tänker nytt  
och tar ansvar.**

Vår verksamhetsplan innehåller såväl grundläggande utgångspunkter som förflyttningsområden. De grundläggande utgångspunkterna synliggör vårt grunduppdrag och visar på sådant vi behöver ta hänsyn till och ha som förhållningssätt och strävan i genomförandet av vår verksamhet.

Förflyttningsområdena är områden som är särskilt aktuella och viktiga för oss, där vi gemensamt behöver kraftsamla för att skapa önskad förflyttning mot vår vision.

I linje med den strategiska riktningen lägger vi tonvikt på att anpassa oss till nya förutsättningar i en värld som förändras allt snabbare. Förflyttningsområdena har mål på både kort och medellång sikt och även ett önskat läge över tid. Vi arbetar med målen parallellt och de olika tidshorisonterna hjälper oss att planera och följa förflyttningen steg för steg.

Uppföljningen av verksamheten spelar en viktig roll för lärande och ger underlag för att vid behov styra om verksamheten på såväl kortare som längre sikt.

Verksamhetsplanen beslutas årligen av styrelsen i december. Genom att inte ha en exakt tidsatt verksamhetsplan kan vi sträcka oss längre på vissa områden och även växla om när situationen kräver det. I det avseendet är verksamhetsplanen ett levande styrdokument som utgår från det bästa för helheten vid varje given tidpunkt.

# Skatteverkets övergripande resultat

I det här avsnittet redovisar vi det övergripande resultatet av Skatteverkets verksamhet med utgångspunkt i instruktion och regleringsbrev. Bedömningen och summeringen grundar sig på Skatteverkets resultatredovisning för verksamhetsområdena och relevant återrapportering i övriga avsnitt. Indelningen för redovisningen är kopplad till struktur och indelning i regeringens budgetproposition och mål för utgiftsområde 3 skatt, tull och exekution.

## Regeringens styrning

### Uppgift enligt Skatteverkets instruktion

Skatteverket ska bidra till ett väl fungerande samhälle och utföra sina uppgifter på ett sätt som är rättssäkert, kostnadseffektivt och enkelt för såväl allmänhet och företag som Skatteverket.

### Enligt regleringsbrev - verksamhet

Skatteverket ska bidra till att säkerställa finansieringen av den offentliga sektorn och bidra till ett väl fungerande samhälle och utföra sina uppgifter på ett sätt som är rättssäkert, kostnadseffektivt och enkelt för både allmänhet och företag samt motverka brottslighet. Allmänhet och företag ska ha förtroende för Skatteverkets verksamhet och alla ska ges samma möjligheter och villkor vid kontakter med myndigheten.

### Ur statens budget

Skatteverket ska bidra till regeringens mål för utgiftsområde 3 skatt, tull och exekution: Säkerställa finansieringen av den offentliga sektorn och bidra till ett väl fungerande samhälle för allmänhet och företag samt motverka brottslighet.

## 4.1 Sammanfattande bedömning av det övergripande resultatet

### Sammanfattande bedömning

Skatteverket bedömer att vi under 2023 bidrog till att uppfylla målet för utgiftsområdet skatt, tull och exekution; att bidra till att säkerställa finansieringen av den offentliga sektorn och bidra till ett väl fungerande samhälle för allmänhet och företag samt motverka brottslighet.

Skatteverket bedömer att resultatet och utvecklingen sammantaget var tillfredsställande för regeringens uppgifter och mål för Skatteverket. Bedömningen grundar sig på Skatteverkets resultatredovisning inom verksamhetsområdena samt relevanta delar ur övriga avsnitt.

## 4.2 Säkerställa finansieringen av den offentliga sektorn

### 4.2.1 Fastställa skatter och avgifter

Den huvudsakliga mängden ärenden inom beskattningen avser att fastställa skatt, avgifter och registrering enligt inkomna underlag. För privatpersoner och företag är det viktigt att vi har effektiva och rättssäkra processer som gör det möjligt att enkelt lämna uppgifter. Våra system ska vara ändamålsenliga så att våra beslut blir användbara, det vill säga korrekta, i rätt tid och med ett enkelt och begripligt språk. Det ger förutsättningar för att privatpersoner och företag ska kunna hantera sin situation på ett enkelt och tryggt sätt. Vårt fokus ligger på den information och de tjänster vi gör tillgängliga, för att privatpersoner, företag och samhället i stort ska kunna skapa eller tillgodogöra sig värde, åtnjuta rättigheter och fullgöra skyldigheter.

Skatteverket strävar alltid efter att utveckla, förbättra och förenkla, för att det ska vara så lätt som möjligt att göra rätt. För 2023 har både deklaraionsinlämning och hantering av ärenden över lag fungerat väl. Fler har deklarerat digitalt, vilket har möjliggjort en effektivare hantering av deklaraionerna, och med mindre risk för fel.

Genom att upprätthålla effektiva processer för att fastställa skatter och avgifter, bidrar Skatteverket till nytta för hela samhället. Vi vidtar åtgärder och tillhandahåller information och tjänster, så att uppboriden och därmed finansieringen av den offentliga sektorn ska kunna säkerställas rättssäkert, kostnadseffektivt och enkelt.

Den totala skatteuppboriden uppgick 2023 till brutto 2 489,8 miljarder kronor. Det är en ökning med 3,3 procent jämfört med 2022. Nettouppboriden uppgick till 1 454,2 miljarder kronor efter olika utbetalningar av bland annat kommunalskattemedel. Det är en minskning med 1,2 procent jämfört med 2022.



En rad faktorer påverkar skatteinkomsternas storlek, bland annat Skatteverkets insatser. Framst beror dock inkomsternas förändring jämfört med tidigare år på förhållanden som ligger utanför Skatteverkets inflytande. Det kan till exempel handla om förändrade skatteregler, löner, priser och konjunkturlägen.

Skattefelet är, enligt den definition Skatteverket använder, skillnaden mellan den skatt som skulle ha blivit fastställd om alla redovisade sina verksamheter och transaktioner korrekt, och den skatt som fastställs efter Skatteverkets kontroller.

Skatteverket har sedan 2017 haft i uppdrag att årligen bedöma både storleken och utvecklingen av skattefelet i Sverige. Bedömningar av storleken för ett antal olika delar av det totala skattefelet har publicerats i tidigare årsredovisningar. Från och med 2023 ändrades uppdraget till att bedömningen av skattefelet ska ske vart fjärde år. Däremellan ska Skatteverket redovisa resultatet av genomförda analyser för att utöka underlaget för kommande bedömning av skattefelet. Den senaste skattefelsbedömningen lämnades i Skatteverkets årsredovisning 2022<sup>5</sup> och nästa bedömning lämnas i årsredovisningen för 2025. Därefter redovisas skattefelet vart fjärde år.

Skatteverket bedömer att vi bidrog till målet att minska skattefelet genom att vi strukturerat hanterade riskerna inom beskattningsområdet. För privatpersoner riktade sig kontrollerna främst mot områden med högst risk för fel och fusk, till exempel avdrag under tjänst, försäljning av privatbostad samt oredovisade inkomster i näringsverksamhet.

För företag hanterades de prioriterade riskerna genom en kombination av åtgärder, som till exempel kontroll, vägledning, attitydpåverkan och verksamhetsutveckling. Det totala antalet kontroll- och omprövningsbeslut gällande skatter och avgifter för företag ökade under 2023 vid en jämförelse med 2022. Störst ökning skedde av beslut på moms och arbetsgivaravgifter, som ökade med 7,0 respektive 7,1 procent under 2023 jämfört med 2022.

Kontrollen prioriterades i huvudsak till områden där risk för fel och fusk är hög. Dock kunde inte all kontroll genomföras i planerad omfattning på grund av bland annat resursbrist, andra arbetsuppgifter och bristande systemutveckling inom fastställa skatter och avgifter. Se även avsnitt 6.16 om verksamhetsutveckling inom beskattningen.

Skatteverket vidtog även åtgärder för att minimera uppbördsförlusterna. Uppbördsförluster uppstår när fastställda skatter av olika anledningar inte blir betalda. År 2023 uppgick de befarade uppbördsförlusterna till 13,0 miljarder kronor, vilket motsvarade en minskning med 4,5 procent jämfört med 2022. Den befarade uppbördsförlusten, som till exempel andel av skatter och avgifter, uppgick därmed till 0,52 procent 2023, vilket är en minskning med 0,05 procentenheter.

---

<sup>5</sup>Se Skatteverkets årsredovisning 2022, på [www.skatteverket.se](http://www.skatteverket.se).

Nedgången under 2023 kan till största del förklaras av en minskning av restföringar kopplade till moms. Trots nedgången var restföringarna kopplade till moms alltså höga jämfört med vad de varit före 2020.

Det finns strukturer och arbetssätt som syftar till att säkerställa enhetlighet och kvalitet i hela verksamheten. På så sätt finns förutsättningar för att uppnå en enhetlig rättstillämpning och god rättslig kvalitet, vilket innebär en rättssäker handläggning av privatpersoners och företags ärenden. Under 2023 visade kvalitetssäkring och kvalitetsuppföljningar att Skatteverkets beslut i allt väsentligt håller en god kvalitet.

Skatteverket ska se till att skatte- och avgiftsintäkter säkerställs på ett sätt som är kostnadseffektivt och enkelt för såväl allmänhet och företag som Skatteverket. Skatteverkets processer för uppbörden bidrar till att skatte- och avgiftsintäkterna säkerställs på ett för samhället effektivt sätt. År 2023 kostade det 35 öre att ta in 100 kronor i skatt, vilket är en ökning jämfört med 2022 (34 öre).

Digital hantering och rätt utformade e-tjänster ökar kvaliteten för såväl privatpersoner och företag som för Skatteverket. Genom att informera om våra e-tjänster till privatpersoner och företag så att användningen av digitala tjänster ökar, blir det lättare att deklarerera och därmed färre oavsiktliga fel.

Fler av våra kunder fick sina skattebesked tidigare under 2023 än under 2022. 3,5 miljoner privatpersoner fick sitt slutskattebesked i april 2023, vilket är en ökning med 10 procent jämfört med 2022, och 4,3 miljoner fick sitt besked om att betala eller återfå skatt i juni 2023, vilket är en ökning med 25 procent jämfört med 2022.

## 4.3 Bidra till ett väl fungerande samhälle

### 4.3.1 Rättvisande uppgifter i våra register

Genom att upprätthålla och tillhandhålla korrekta uppgifter bidrar Skatteverket till nytta för hela samhället. Skatteverket hanterar uppgifter om befolkningens bosättning, identitet och familjerättsliga förhållanden i folkbokföringsverksamheten. Uppgifter från folkbokföringsverksamheten skickas dagligen till andra myndigheter och används som underlag för beslut och åtgärder i olika samhällsfunktioner.

Det totala folkbokföringsfelet skattades till cirka 207 000 individer eller 2,0 procent av Sveriges befolkning år 2021. Felaktig folkbokföringsadress var den vanligaste feltypen. Andelen fel folkbokförda invånare ökade sedan föregående mätning med 0,1 procentenheter. År 2021 var det senaste året för vilket siffrorna går att beräkna eftersom skattningsarna bygger på register hos Statistikmyndigheten (SCB) som uppdateras med eftersläpning.

Inriktningen för folkbokföringsverksamheten var att inom givna förutsättningar utveckla kontrollarbetet mot de områden där risken för fel och fusk är högst. Vår

kontrollinriktning innebär att vi i så stor utsträckning som möjligt arbetar för att förhindra fel, snarare än att åtgärda fel i efterhand. Det innebär att vi arbetar med åtgärder i form av förebyggande information, och vi utvecklar tekniskt stöd och digitala tjänster för att öka kvaliteten på information som lämnas till folkbokföringsverksamheten.

Vi fortsatte även att utveckla det riskbaserade arbetssättet inom *Flytt till Sverige*. Tillsammans med ett vidareutvecklat verksamhetssystem ledde det till en mer effektiv hantering av ärenden vid *Flytt till Sverige*, vilket innebar att det tog kortare tid för kund att bli folkbokförd. Det var även färre personer som väntade på att bli folkbokförda i Sverige i jämförelse med 2022.

I september 2023 lämnade Skatteverket rapporten ”Åtgärder för att förbättra folkbokföringen – förslag på nationell lägesbild över folkbokförda och andra som finns och verkar i Sverige samt ytterligare åtgärder för att förbättra folkbokföringen” till regeringen. Innebörden var att vi ska ta fram en nationell lägesbild genom att utbyta insikter, kunskap och erfarenheter med andra. Lägesbilden ska ge en så god uppfattning som möjligt av andelen folkbokförda, personer med samordningsnummer respektive personer som finns och verkar i Sverige utan att vara folkbokförda.

Inom fastighetstaxeringen bedömer vi att vi att rättvisande taxeringsvärden fastställdes under 2023. Användandet av våra e-tjänster och andelen maskinella avslut ökade, vilket ledde till att vi fick mer tid att utreda mer komplexa ärenden. Vi förenklade även för fastighetsägare och andra intressenter att både lämna, och ta del av information om taxeringsvärden och andra fastighetstaxeringsuppgifter.

Skatteverket säkerställer att de formella kraven på bouppteckningarna är uppfyllda innan vi registrerar dem. Det kom under 2023 in i stort sett lika många ansökningar om att få en bouppteckning registrerad som under 2022. I början av 2023 var ärendebalansen hög, och många kunder väntade på att få sin bouppteckning registrerad. För att förbättra väntetiden för kunderna ökade vi resurserna samt kompetensutvecklade personal, så att fler jobbade med handläggning av bouppteckningar. Det här ledde till att ärendebalansen för bouppteckning minskade med 25,7 procent, och att det i slutet av 2023 var färre personer som väntade på att få en bouppteckning registrerad jämfört med 2022.

Äktenskapsregistret och id-kortsverksamheten bedrevs enligt regeringens instruktion för verksamheten.

### 4.3.2 Information, service och förtroende

Skatteverket är en myndighet som de flesta har kontakt med på ett eller annat sätt. Förtroendet för Skatteverket hos allmänhet och företag skapas i alla delar av vår verksamhet och är ett resultat av hur vi väljer att genomföra vårt uppdrag samt hur vi bemöter våra kunder. För Skatteverkets verksamhet har ett gott förtroende en avgörande betydelse. Vi arbetar därför med att förstå kundernas behov och utforma

tjänster som upplevs som enkla, rättssäkra och trygga för alla. Alla som möter oss ska få ett gott bemötande.

Privatpersoner och företag kan välja att söka information via skatteverket.se eller ställa frågor via chattbotten Skatti. Genom Skatteupplysningen kan de föra dialog med oss via telefon, e-post, chatt och sociala medier. Privatpersoner och företag kan också skicka brevfrågor.

Skatti vidareutvecklades under 2023 och kan nu besvara frågor på engelska kring id-kort. Skatti kan även besvara frågor om elstödet, småhustaxering och mer fördjupade frågor inom fastighetstaxeringsområdet. Inför deklarationsperioden förstärktes även Skattis kunskaper avseende beskattning av privatpersoner och företag.

Skatteverket.se ska göra det enkelt för kunden att lösa sin situation. Det är ett dagligt arbete där vi fortsätter att förbättra både innehåll och funktionalitet med utgångspunkt i kundernas behov. Skatteverket.se hade totalt 65 443 521 besök, vilket var en ökning med 1,7 procent jämfört med 2022.

Antal besvarade samtal i förhållande till antal inkomna samtal i telefonin var totalt under 2023 i nivå med 2022. Kundens möjlighet att kontakta oss förbättrades inom folkbokföringsområdet, eftersom alla handläggare under 2023 hade kunskap om hela folkbokföringsområdet. Däremot försämrades antalet besvarade samtal i förhållande till inkomna samtal inom företagsbeskattningsområdet. En av anledningarna var att samtalstiden med kund var längre.

Fler kunder har blivit hjälpta i första kontakten genom vårt arbetssätt med integrerad handläggning och service inom vissa områden. Skatteupplysningen fortsatte under 2023 att utveckla detta arbetssätt inom bland annat folkbokföring och elstöd. Arbetet bidrog till att kunderna i större utsträckning fick hjälp i första kontakten, och upplevde ett sammanhållet kundmöte oavsett kontaktväg eller mötesform.

Genomförda kundundersökningar visar på fortsatt hög kundnöjdhet hos både privatpersoner och företag. I externa kundundersökningar fick Skatteverket dessutom höga betyg vad gäller service och bemötande. I bedömningen togs också hänsyn till den positiva utvecklingen i att göra kundmötet mer tillgängligt och behovsanpassat.

Skatteverket bedömer att förtroendet för Skatteverket är högt bland privatpersoner och företag. Bedömningen grundar sig på egna undersökningar som visade ett högt förtroende för verksamheten och ett bra bemötande. Det bekräftades ytterligare av externa mätningar.

## 4.4 Brottsbekämpning

Nytt för 2023 är att brottsbekämpningsavsnittet inkluderar hela myndighetens arbete kopplat till brottsbekämpning, och inte bara den brottsutredande verksamheten, underrättelseverksamheten och myndighetssamverkan. Syftet med brottsbekämpningsavsnittet är att redovisa Skatteverkets samlade åtgärder för att förebygga, upptäcka, motverka och utreda brottslighet.

Skatteverket deltar i den myndighetsgemensamma satsningen mot organiserad brottslighet. Den här samverkan fick under 2023 ett särskilt fokus med anledning av att Finansdepartementet tillsatte ett råd mot organiserad brottslighet, och utarbetade en nationell strategi mot organiserad brottslighet. Vi omfattades även av en särskild målbild som regeringen tog fram för Skatteverket, Tullverket och Kronofogdemyndigheten, och som ska motverka den kriminella ekonomin i samhället.

Skatteverket fortsatte under 2023 att prioritera det myndighetsgemensamma arbetet mot organiserad brottslighet, och prioriterade resurserna för samverkan. Som en del i samverkan intensifierade vi bland annat arbetet för att motverka att företag och identiteter används som brottsverktyg, arbetet mot penningtvätt samt insatser för att spåra och återta brottsvinster.

Vår samverkan inom ramen för OECD syftar till att höja medvetenheten om skattebrott och annan allvarlig ekonomisk brottslighet. Under 2023 deltog vi i ett projekt avseende professionella möjliggörare, momsbedrägerier och internationellt informationsutbyte.

Under 2023 genomförde vi kontroller inom allvarligt skatteundandragande. Kontrollerna syftade till att begränsa utrymmet för missbruk av både skatte- och välfärdssystem, att begränsa andra negativa samhällseffekter samt motverka och åtgärda allvarligt skatteundandragande. Fokus var aktörer som medvetet och systematiskt bröt mot regler och utnyttjade systemen. När vi genomförde kontrollerna utgick vi ifrån en strukturerad hantering av identifierade externa risker inom beskattningsområdet. Inom allvarligt skatteundandragande hanterade vi riskerna på ett effektivt sätt. Bland annat förhindrade vi flera företag från att kunna användas som brottsverktyg genom att avregistrera dem. Vi stoppade också flera riskåterbetalningar av moms och stoppade momsbedrägerier.

Antalet avslutade brottsutredningar var färre under 2023 jämfört med 2022 eftersom vi avslutade fler ärenden i kategorin särskilt krävande ärenden, det vill säga, mer omfattande ärenden som tar längre tid att utreda. Särskilt krävande ärenden är i stor utsträckning brottsutredningsärenden kopplade till organiserad brottslighet och annan allvarlig brottslighet. Vi ska även prioritera ärenden där de misstänkta är frihetsberövade, vilket vanligtvis är fallet i dessa ärenden.

För att minska risken för ekonomisk brottslighet och missbruk mot välfärdssystemen, samverkar Skatteverket med de aktörer i samhället som i sin tur kan påverka, ställa krav och fatta aktiva beslut i sin egen organisation. En del av Skatteverkets uppdrag är att sprida skatteperspektivet utifrån hållbarhetsarbetet kopplat till Agenda 2030, lyfta socialt ansvarstagande samt visa på kopplingar till områden som korruption, mutor och otillåten påverkan. Genom samverkan bidrar vi till att bland annat kommuner, myndigheter och regioner får bättre förutsättningar att göra rätt från början och agera mer medvetet.



# Information, service och förtroende

Alla privatpersoner och företagare ska ha samma möjligheter och villkor när de kontaktar oss.

Skatteverket bidrar med förutsättningar i vardagen för privatpersoner och företagare. Det ska vara enkelt att följa regler och förutsägbart vad som gäller.

## Regeringens styrning

### Uppgift enligt Skatteverkets instruktion

#### Information och service

Skatteverket ska tillhandahålla behovsanpassad, lättillgänglig och kvalificerad information och service till allmänhet och företag.

#### Statens servicecenter

Skatteverket ska ingå serviceavtal med Statens servicecenter om att Statens servicecenter ska utföra uppgifter enligt lagen (2019:212) om viss gemensam offentlig service för Skatteverkets räkning.

### Mål och återrapporteringskrav enligt regleringsbrev

#### Verksamhet – förtroende, möjligheter och villkor

Allmänhet och företag ska ha förtroende för Skatteverkets verksamhet och alla ska ges samma möjligheter och villkor vid kontakter med myndigheten.

### Övriga uppdrag (bilaga ”pågående uppdrag” till regleringsbrevet)

#### Statens servicecenter

Administrativa tjänster till Statens servicecenters statliga servicekontor.

## 5.1 Sammanfattande bedömning av information, service och förtroende

### Sammanfattande bedömning av information, service och förtroende

Skatteverket bedömer att resultatet för verksamhetsområdet information, service och förtroende var tillfredsställande. Resultatutvecklingen var fördelaktig jämfört med 2022.

Skatteverket bedömer att information och service som privatpersoner och företag tar del av var behovsanpassad, lättillgänglig och kvalificerad.

Trots periodvis långa väntetider i skatteupplysningen visade uppföljning fortsatt hög kundnöjdhet hos både privatpersoner och företag. I externa kundundersökningar fick Skatteverket dessutom höga betyg vad gäller service och bemötande. I bedömningen togs också hänsyn till den positiva utvecklingen i att göra kundmötet mer tillgängligt och behovsanpassat.

Skatteverket bedömer att förtroendet för Skatteverket var högt bland privatpersoner och företag. Bedömningen grundar sig på egna undersökningar som visade ett högt förtroende för verksamheten och ett bra bemötande. Detta bekräftas ytterligare av externa mätningar.

### Resultatindikatorer som visar vad som har bidragit till vår bedömning

- Väntetid i telefonin.
- Servicegraden<sup>6</sup> i telefonin.
- Väntetid per e-post.
- Antalet besvarade chattar.
- Kundnöjdhet (genomförd kundundersökning i telefoni).
- Externa kundundersökningar om service, bemötande och förtroende.
- Antalet följare i sociala medier.
- Behovsanpassad och tillgänglig information på skatteverket.se.
- Andel som tyckte det var enkelt att hitta på skatteverket.se.
- Antalet konversationer i chattbotten Skatti och hens kunskapsnivå.
- Förtroende hos privatpersoner och företag i Skatteverkets undersökningar.
- Ett bra bemötande.
- Enkelt för privatpersoner och företag att lämna uppgifter.

---

<sup>6</sup>Antal besvarade samtal i förhållande till antal inkomna samtal.



## 5.2 Information och service

Skatteverket underlättar privatpersoners och företags vardag genom att bidra med goda förutsättningar att göra rätt i samspelet med oss, direkt eller genom andra aktörer. Oavsett var eller hur interaktionen sker ska det vara lätt för kunder att förstå och hantera sin situation, ta tillvara sina rättigheter och uppfylla sina skyldigheter på ett enkelt, rätt och tryggt sätt. Vi strävar efter att hjälpa kunderna i deras situation på ett sätt som passar just dem.

Mätningar av kundnöjdheten genomfördes under 2023 genom enkätundersökningar på servicekontoren, i Skatteupplysningen och genom Skatteverkets årliga attitydundersökning. Resultatet från mätningarna redovisas nedan under varje avsnitt. Skatteverkets årliga attitydundersökning och bedömning av förtroendet för Skatteverket redovisas i avsnitt 5.3.

### 5.2.1 Möjlighet att få information och service

Privatpersoner och företag kan välja att söka information via skatteverket.se eller ställa en fråga via chattbotten Skatti. Genom Skatteupplysningen kan de föra dialog med oss via telefon, e-post, chatt och sociala medier. Privatpersoner och företag kan också skicka brevfrågor.

Via traditionella och sociala medier förmedlar Skatteverket också viktiga budskap, och där det är möjlighet budskap om både vägledning och kontroll. De som är anslutna till digitala brevlådor får även riktad information, till exempel i samband med inkomstdeklarationen. Skatteverket erbjuder också målgruppsanpassade, digitala informationstillfällen.

För de kunder som inte önskar söka information digitalt erbjuder vi information och service i broschyrer och blanketter. Det finns även möjlighet att besöka något av de servicekontor som Statens servicecenter ansvarar för.

Privatpersoner, företag och myndigheter kan begära ut allmänna handlingar och uppgifter från Skatteverket genom att fylla i e-postformuläret på skatteverket.se, ringa oss, besöka något av våra servicekontor eller skicka ett brev. Sedan 2023 kan privatpersoner, företag och andra myndigheter även ta del av statistik som uppdateras varje vecka om det svenska skattesystemet på skatteverket.se.

Utöver de traditionella servicemötena, där privatpersoner och företag ringer eller besöker myndigheten, erbjuder Skatteverket kostnadsfria webbseminarier för företag som vill veta mer om skatter, avgifter och annat.

Den ökade globaliseringen och stora antalet gränsöverskridande frågor har skapat ett ökat behov av förutsägbarhet i beskattningsfrågor hos många företag. Sedan hösten 2022 erbjuder Skatteverket företag en möjlighet att diskutera komplexa beskattningsfrågor med Skatteverket.

I syfte att göra information mer tillgänglig arbetar Skatteverket med klarspråk. Under 2023 tog vi bland annat fram anpassad deklarationsinformation för personer med svenska som andra språk. Den översatte vi till 15 språk<sup>7</sup> på skatteverket.se med syftet att det ska vara lättare för kunden att göra rätt, oavsett språklig bakgrund och att vi ska bidra till användningen av nationella minoritetsspråk. Vi tog även fram ett nytt slutskattebesked, och i samråd med intresseföreningar för personer som ändrar juridiskt kön tog vi fram samlad och mer utförlig information till skatteverket.se.

Under 2023 blev det enklare för kunder att kontakta Skatteverket via telefon, då kunderna kan nå oss på samma telefonnummer oavsett fråga. Under 2023 aktiverades även nummerpresentation för samtal till Skatteverkets huvudnummer 0771-567 567 i syfte att förstärka servicen per telefoni. Kunderna erbjuds numera återuppringning på ett enklare sätt och behöver inte vänta kvar i kön. Under 2023 förbättrade vi även servicen för personer som på grund av hörselnedsättning använder en förmedlingstjänst. De kan numera identifiera sig med bank-id vid kontakt med Skatteupplysningen.

Skatteverket arbetar systematiskt med att fånga och omsätta kundinsikter när vi utvecklar nya tjänster och behovsanpassar information. På så vis kan vi förbättra kundmötet och möta kundernas behov. Ett exempel på detta är att Skatteverket kontinuerligt utvecklar riktade informationsmeddelanden i telefonin. Kunder som ringer till oss kan, medan de är placerade i telefonkö, få ett automatiskt informationsmeddelande uppläst och behöver inte vänta kvar i kö för att få den information de söker.

Skatteverket arbetar även med olika digitala lösningar i samverkan med andra, där Skatteverket för dialog och samarbetar med myndigheter och näringsliv, med branschorganisationer och programvaruföretag samt med olika grupper av användare. Som ett led i att skapa förutsättningar för att göra det enkelt för kunden att hantera sin situation i sin egen miljö arbetar Skatteverket med att exponera information i kundens miljö genom bland annat API:er och öppna data. Under 2023 utvecklade vi exempelvis ett API som gör det möjligt för aktiebolag att lämna och hämta en komplett deklARATION från sin miljö.

### 5.2.1.1 Service i telefon, e-post och chatt

Privatpersoners *väntetid i telefonin* kopplat till folkbokföring blev kortare under 2023, och företagarnas och privatpersonernas väntetid i telefonin inom beskattning blev längre. *Servicegraden i telefonin* förbättrades inom folkbokföring, medan den försämrades inom beskattning 2023. Kundens *väntetid per e-post* var i nivå med 2022. Genomförda kundundersökningar visade på en fortsatt hög *kundnöjdhet* hos privatpersoner och företagare.

---

<sup>7</sup>Arabiska, sorani, engelska, persiska, finska, meänkieli, franska, polska, dari, ryska, somaliska, tigrinja, turkiska, ukrainska, jiddisch (romska, samiska och teckenspråk tillkommer till nästa års deklARATION av översättningstekniska skäl.)

Antalet besvarade samtal i Skatteupplysningen minskade med 4 procent under 2023 jämfört med 2022. En av anledningarna till minskningen av antal besvarade samtal var att varje samtal med kund varade längre.

Tabell 1. Besvarade frågor i Skatteupplysningen

Antal	2021	2022	2023	2022-2023
Besvarade frågor	3 581 230	3 488 960	<b>3 371 122</b>	<b>-3 %</b>
varav via e-post	553 302	544 659	<b>537 038</b>	<b>-1 %</b>
varav via telefon	2 990 068	2 870 438	<b>2 749 410</b>	<b>-4 %</b>
varav via Facebook	7 126	7 118	<b>6 112</b>	<b>-14 %</b>
varav via chatt	30 734	66 745	<b>78 665</b>	<b>18 %</b>

Källa: Telefoniplattformen

Könsuppdelad statistik är inte möjlig att få fram för besvarade frågor i Skatteupplysningen (se ovanstående tabell). Skatteupplysningen besvarar frågan oavsett vetskap om kön. Det gäller även statistik för servicegrad och kvalitet i kontakt med Skatteverket i tabellerna nedan.

Privatpersoner erbjuds en mer behovsanpassad och tillgänglig service under 2023, genom att de kunde chatta med oss i större utsträckning än under 2022. Under hela 2023 erbjöds kunder att chatta med Skatteverket när de loggat in på Mina sidor som privatperson. *Antalet besvarade chattar* ökade under 2023, vilket förklaras av att chatten var öppen hela året under 2023.

Tabell 2. Servicegraden i Skatteupplysningen

Servicegrad	2021	2022	2023	2022-2023
Totalt	60 %	61 %	<b>61 %</b>	<b>0 %</b>
Personbeskattning	62 %	63 %	<b>60 %</b>	<b>-3 %</b>
Företagsbeskattning	67 %	67 %	<b>58 %</b>	<b>-9 %</b>
Folkbokföring	53 %	54 %	<b>66 %</b>	<b>12 %</b>

Källa: Telefoniplattformen

Servicegraden (antal besvarade samtal i förhållande till antal inkomna samtal) i telefonin var totalt under 2023 i nivå med 2022. Inom folkbokföring förbättrades servicegraderna jämfört med 2022. Det innebär att kundens möjlighet att kontakta oss förbättrades inom folkbokföringsområdet, däremot försämrades det inom företagsbeskattningsområdet. Förbättringen inom folkbokföring beror bland annat på att alla handläggare under 2023 hade kunskap om hela folkbokföringsområdet, vilket gav ett effektivare arbete med färre interna omkopplingar. En av anledningarna till den försämrade servicegraden inom företagsbeskattning var att samtalstiden med kund var längre.

Tabell 3. Genomsnittlig väntetid telefoni Skatteupplysningen

Tid (min: sek)	2021	2022	2023	2022-2023
Genomsnittlig väntetid, totalt	20:24	19:41	<b>21:07</b>	<b>7 %</b>
Genomsnittlig väntetid personbeskattning	18:42	17:55	<b>18:47</b>	<b>5 %</b>
Genomsnittlig väntetid företagsbeskattning	20:01	21:11	<b>27:31</b>	<b>30 %</b>
Genomsnittlig väntetid folkbokföring	23:19	21:11	<b>18:47</b>	<b>-11 %</b>

Källa: Telefoniplattformen

Väntetiden i telefonin ökade totalt från 2022 till 2023. Väntetiden ökade mest inom företagsbeskattningsområdet. Inom folkbokföringsområdet var väntetiderna kortare jämfört med 2022.

Kundens väntetid per e-post var i nivå med 2022. Kunden har i genomsnitt fått vänta 5 dagar under 2023 (i jämförelse med 2022 då kunden fick vänta i genomsnitt 6 dagar).

Ökningen av väntetiden och de försämrade servicegraderna inom beskattning berodde på en kombination av följande:

- Varje samtal med kund inom beskattning var längre jämfört med 2022 (år 2023: 7 minuter och 5 sekunder, jämfört med år 2022: 6 minuter och 44 sekunder). Vi har sett en trend i ökade samtalstider de senaste åren och längre samtalstid är inget unikt för 2023. Orsaken till den utveckling vi ser är komplex och kan bero på flera olika faktorer, exempelvis antalet nyanställda, längre handläggningstider och mer komplexa frågeställningar.
- Skatteverket hade många nyanställda i Skatteupplysningen under 2023 vilket resulterade i att stor del av tid lades på introduktioner, handledning med mera. vilket i sin tur påverkade tid mot kund och tillgängligheten i telefonin. Orsaken till många nyanställda under året var att personalomsättningen var hög inom Skatteupplysningen under 2023.

Under hösten 2023 påbörjades en allmän fastighetstaxering för småhus, vilket under hösten ökade efterfrågan till Skatteupplysningen. Läs mer om fastighetstaxering och service i avsnitt 9 fastighetstaxering.

Fler kunder har blivit hjälpta i första kontakten genom vårt arbetssätt med integrerad handläggning och service inom vissa områden. Skatteupplysningen fortsatte under 2023 att utveckla detta arbetssätt inom bland annat folkbokföring och elstöd. Arbetet bidrog till att kunderna i större utsträckning fått hjälp i första kontakten, och upplevde ett sammanhållet kundmöte oavsett kontaktväg eller mötesform.

Tabell 4. Kvalitet vid kontakt med Skatteupplysningen per telefon

Andel <sup>1)</sup> som anser att de fått:	2021	2022	2023	2022-2023
Telefoni Bra bemötande	96 %	97 %	96 %	-1%
Telefoni Svar inom rimlig tid	76 %	78 %	77 %	-1%
Telefoni Den information de behövde	89 %	89 %	88 %	-1%

Källa: Telefoniplattformen

Not 1) Mätning genomfördes löpande under 2023 i form av återuppringning efter samtal. Mätningarna genomfördes varje månad. Det är slumpmässigt vilka som har fått erbjudande att delta i mätningen men osäkert hur representativt det faktiska urvalet är i jämförelse med hela populationen. Det är ca 1,2 % av den totala populationen som besvarat undersökningen.

Inga uppgifter finns för februari 2023 på grund av fel på systemet.

Genomförda kundundersökningar under 2023 visade på en fortsatt hög *kundnöjdhet* bland privatpersoner och företagare vad gäller bemötande samt att kunden fått ett svar som gett den information kunden behövde. Andelen kunder som ansåg att de fick ett svar inom rimlig tid var i nivå med 2022. Skatteverket arbetar aktivt med att vi ska ha ett bra bemötande i alla kontakter med kund. Den fortsatt höga kundnöjdheten får anses vara ett resultat av ovanstående arbete.

### 5.2.1.2 Service på servicekontor

Statens servicecenters servicekontor gav privatpersoner och företag möjlighet att på 138 platser runt om i landet möta Skatteverket och få stöd och hjälp med sina ärenden utifrån sin situation och sina behov.

Under 2023 hanterade servicekontoren totalt 1 654 962 ärenden som rörde Skatteverket, vilket var en minskning med 2 procent jämfört med 2022. Skatteverkets ärenden utgjorde 53 procent av alla ärenden som hanterades på servicekontoren under 2023.

Antalet ärenden på servicekontoren som rörde id-kort var totalt 160 251, vilket var en minskning med 20 procent jämfört med 2022, och ärenden som rörde anmälningar *Flytt till Sverige* var totalt 106 708, vilket var en minskning med 13 procent jämfört med 2022. Orsaken till minskningen för id-kort berodde på att det var många som valde att ansöka om id-kort under 2022, till följd av att många id-kort upphört att gälla och på grund av de långa väntetiderna för att ansöka om pass. Minskningen av *Flytt till Sverige* berodde bland annat på en minskad andel av de asylsökande inom EU under 2023.<sup>8</sup>

Antalet registrerade deklarationsbesök på servicekontor uppgick till 147 682, vilket var en ökning med 18,5 procent jämfört med 2022. Under pandemiåren (2020-2021) minskade antalet deklarationsbesök på servicekontor kraftigt, men efterföljande år ökade antalet deklarationsbesök igen. Under 2023 var det 53 032 fler besökare på servicekontoren jämfört med 2021 (pandemiår), vilket var en ökning med 56 procent.

I likhet med 2022 erbjöd Skatteverket under 2023 en direktingång i telefonin som stöd för servicekontoren under deklarationsperioden. Antalet samtal via den ingången uppgick till 21 769 vilket var en ökning med 26 procent jämfört med 2022. Den

<sup>8</sup>Källa: Migrationsverkets verksamhets- och utgiftsprognos 2023-10-23 D-nr 1.1.3-2023-294

största ökningen avsåg frågor relaterade till företagsbeskattning, vilket beror på att det är ett komplext område, frågorna förekommer sällan på servicekontor under övrig tid på året och det är många nya servicehandläggare som saknar kunskap inom företagsbeskattning.

Under den sista deklarationsveckan erbjöd Skatteverket även fysiskt stöd på servicekontoren i Stockholm, Göteborg och Malmö, för att möta besökarnas behov.

Inom ramen för det gemensamma kvalitetetsarbetet kopplat till servicekontor genomförde Skatteverket och Statens servicecenter under året en rad olika aktiviteter, i syfte att kvalitetssäkra verksamheten och höja kvaliteten i kundmötet. Skatteverket tog bland annat fram bildspel, poddar och filmer som servicehandläggarna kunde ta del av, i syfte att skapa bättre förutsättningar för att ge god service av hög kvalitet. Statens servicecenter redovisar en sammanvägd bedömning av kvaliteten på servicekontor i en kvalitetsrapport. Bedömningen görs enligt tre nivåer: god, tillräcklig och inte tillräcklig. Den sammanvägda bedömningen för 2023 är att kvaliteten på servicekontoren är tillräcklig.

Genomförda kundundersökningar på servicekontoren under 2023 visade att en stor andel av Skatteverkets kunder på servicekontoren vill ha hjälp med frågor kopplade till Skatteverkets e-tjänster.

Det var fortsatt en hög andel av kunderna som besöker servicekontor, som ansåg att de fått ett bra bemötande, och både andelen kunder som angav att de fått ett svar inom rimlig tid och andelen kunder som angav att de fick den hjälp de behövde var högre jämfört med 2022.

Tabell 5. Kvalitet vid kontakt med servicekontoren

Andel <sup>1)</sup> som anser att de fått:	2021	2022	2023	2022-2023
Bra bemötande	94 %	96 %	96 %	0 %
- kvinnor	94 %	96 %	96 %	0 %
- män	95 %	96 %	96 %	0 %
Svar inom rimlig tid	94 %	94 %	94 %	0 %
- kvinnor	93 %	94 %	95 %	1 %
- män	94 %	94 %	94 %	0 %
Den hjälp de behövde	97 %	97 %	96 %	-1 %
- kvinnor	97 %	97 %	97 %	0 %
- män	97 %	97 %	96 %	-1 %

Källa: Enkätundersökning genomförd av Demoskop/TNS Sifo/Markör/Origo group

Not 1) De som har svarat ja på frågan jämfört med totalt antal besvarade enkäter. Även de som valt att inte besvara den aktuella frågan ingår i totalt antal besvarade enkäter.

### 5.2.1.3 Skatteverket.se

Skatteverket.se ska göra det enkelt för kunden att lösa sin situation. Det är ett dagligt arbete där vi fortsätter att förbättra både innehåll och funktionalitet med utgångspunkt i kundernas behov. Kunderna kunde i större utsträckning ta del av *behovsanpassad och tillgänglig information på skatteverket.se*.

Under 2023 har vi bland annat

- tagit fram nytt innehåll för företagare som ska ansöka om elstöd
- utvecklat ett antal större innehållsområden så de bättre ska möta kundernas behov, till exempel e-handel, influerare, *Flytt till Sverige*, att anställa utländsk arbetskraft, samordningsnummer och sjöinkomst
- arbetat fram innehåll för EU-direktiven SDG och DAC 7, som syftar till att tillgängliggöra tjänster på engelska och tydliggöra nya regler för digitala plattformar, säljare och uthyrare.

När det gäller utveckling på skatteverket.se arbetade vi fortsatt med att successivt förbättra tillgängligheten, och gjorde bland annat rubrikerna tydligare för alla (se mer under digital tillgänglighet).

Skatteverket arbetade under 2023 även för att skapa en mer kommunikativ webbplats. På nya fokusytor på skatteverket.se kunde vi publicera kommunikativt innehåll i form av ett kraftigt ökat antal nyheter, intervjuer och tips. Syftet var att ge kunder, särskilt intresserad allmänhet, media och samarbetspartners en bredare bild av vår verksamhet och syn på olika frågor.

Skatteverket.se hade totalt 65 443 521 besök, vilket var en ökning med 1,7 procent jämfört med 2022. Antal besök via mobila enheter (mobiltelefon och surfplatta) ökade till 32 497 294 under 2023, vilket var en ökning med 0,3 procent jämfört med 2022. Tillsammans utgjorde mobila enheter 49,6 procent av antalet besök på skatteverket.se.

I Skatteverkets årliga attitydundersökningar till privatpersoner och företag ingår resultat av *andel som tyckte det var enkelt att hitta på skatteverket.se*. Resultaten för 2023 visade att 67 procent av privatpersonerna som besökt skatteverket.se under de senaste 12 månaderna tyckte att det var enkelt att hitta på skatteverket.se. För företagen var motsvarande siffra 65 procent. Det fanns ingen statistiskt säkerställd skillnad i andelen som instämde mellan 2022 och 2023, eller mellan män och kvinnor 2023.

Tabell 6. Det är enkelt att hitta på skatteverket.se

Andel <sup>1)</sup>	Privatpersoner				Företag			
	2021	2022	2023	2022-2023 <sup>2)</sup>	2021	2022	2023	2022-2023 <sup>2)</sup>
Instämmer	70 %	69 %	67 %	-3 p.e. <sup>3)</sup>	67 %	65 %	65 %	0 p.e.
- kvinnor	72 %	69 %	63 %	-6 p.e. <sup>3)</sup>	-	-	-	-
- män	69 %	70 %	70 %	0 p.e.	-	-	-	-
Varken eller	23 %	24 %	23 %	-1 p.e. <sup>3)</sup>	25 %	27 %	27 %	0 p.e.
- kvinnor	22 %	24 %	26 %	2 p.e. <sup>3)</sup>	-	-	-	-
- män	24 %	24 %	21 %	-3 p.e. <sup>3)</sup>	-	-	-	-
Instämmer inte	7 %	7 %	10 %	3 p.e. <sup>3)</sup>	9 %	8 %	8 %	0 p.e.
- kvinnor	7 %	7 %	11 %	4 p.e. <sup>3)</sup>	-	-	-	-
- män	7 %	6 %	9 %	3 p.e. <sup>3)</sup>	-	-	-	-

Källa: Skatteverkets attitydundersökningar

Bas: De som har svarat att de har besökt skatteverket.se under de senaste 12 månaderna.

Not 1) Svarsalternativ 1 och 2 har lagts ihop till "instämmer inte" och svarsalternativ 4 och 5 till "instämmer".

Not 2) Samtliga siffror redovisas i avrundade heltal, vilket förklarar diskrepanser mellan siffrorna.

Not 3) Skillnaden i medelvärdet av svarsskalan 1-5 är inte statistiskt säkerställd.

I de årliga attitydundersökningarna ingår även resultat som visar om informationen på skatteverket.se var tillräcklig för att lösa kundens ärenden. I 2023 års mätning instämde 77 procent av privatpersonerna och 73 procent av företagen i påståendet. Det fanns ingen statistiskt säkerställd skillnad i andelen som instämde mellan 2022 och 2023, eller mellan män och kvinnor 2023.

Tabell 7. Informationen på skatteverket.se var tillräcklig för att lösa mina ärenden

Andel <sup>1)</sup>	Privatpersoner				Företag			
	2021	2022	2023	2022-2023 <sup>2)</sup>	2021	2022	2023	2022-2023 <sup>2)</sup>
Instämmer	77 %	76 %	77 %	1 p.e. <sup>3)</sup>	72 %	72 %	73 %	2 p.e. <sup>3)</sup>
- kvinnor	77 %	78 %	73 %	-4 p.e. <sup>3)</sup>	-	-	-	-
- män	76 %	74 %	80 %	6 p.e. <sup>3)</sup>	-	-	-	-
Varken eller	16 %	16 %	15 %	-1 p.e. <sup>3)</sup>	20 %	21 %	19 %	-2 p.e. <sup>3)</sup>
- kvinnor	16 %	15 %	18 %	3 p.e. <sup>3)</sup>	-	-	-	-
- män	16 %	17 %	12 %	-5 p.e. <sup>3)</sup>	-	-	-	-
Instämmer inte	7 %	8 %	8 %	0 p.e.	8 %	8 %	8 %	0 p.e.
- kvinnor	7 %	8 %	9 %	1 p.e. <sup>3)</sup>	-	-	-	-
- män	7 %	8 %	8 %	-1 p.e. <sup>3)</sup>	-	-	-	-

Källa: Skatteverkets attitydundersökningar

Bas: De som har svarat att de har besökt skatteverket.se under de senaste 12 månaderna.

Not 1) Svarsalternativ 1 och 2 har lagts ihop till "instämmer inte" och svarsalternativ 4 och 5 till "instämmer".

Not 2) Samtliga siffror redovisas i avrundade heltal, vilket förklarar diskrepanser mellan siffrorna.

Not 3) Skillnaden i medelvärdet av svarsskalan 1-5 är inte statistiskt säkerställd.



Under 2023 har *chattbotten Skatti fått fördjupad kunskap* inom flera områden, utökat sitt ordförråd på svenska och engelska samt till viss del även möjliggjort behovsanpassad information. Exempel på *utveckling av Skatti* som bidrog till en mer tillgänglig, kvalificerad och behovsanpassad information:

- Skatti kan besvara frågor på engelska kring id-kort, vilket var efterfrågat av kunderna.
- Skatti utvecklade ny kunskap kopplat till elstödet och småhustaxering samt fördjupade sina kunskaper inom fastighetstaxeringsområdet. Inför deklarationsperioden förstärktes Skattis kunskaper avseende beskattning av privatpersoner och företag.
- En guide för individuell beräkningshjälp för reseavdrag togs fram.

Den årliga användarenkäten som genomfördes kopplat till Skatti visade att de flesta kunder tyckte att chatta var ett snabbt och smidigt alternativ för att få svar på sina frågor och 90,0 procent av kunderna uppgav att de inte behövde kontakta Skatteupplysningen efter att ha chattat med Skatti. Det var en ökning med 10 procentenheter jämfört med 2022. Skatti är alltid tillgänglig och kan besvara frågor även utanför Skatteupplysningens ordinarie öppettider. Under 2023 besvarade Skatti 36,5 procent av konversationerna<sup>9</sup> utanför Skatteupplysningens ordinarie öppettider, vilket var en minskning med 2 procentenheter.

Under 2023 *besvarade Skatti 584 021 konversationer*, vilket var en ökning med 25 procent jämfört med 2022. Ökningen berodde delvis på att Skatti exponerades på fler platser på skatteverket.se, att Skatti marknadsfördes i telefonin och att användning av AI-tjänster uppmärksammades stort i samhället. En viss ökning kan även bero på att vi internt inom Skatteverket kunde ta stöd från Skatti vid exempelvis introduktioner av nyanställda eller andra lämpliga tillfällen. Under småhustaxeringen tiodubblades Skattis besvarade konversationer om fastighetstaxering i jämförelse med 2022.

Under Rättslig vägledning på skatteverket.se publicerar vi löpande rättslig information samlad på ett ställe. Det kan vara när ny lagstiftning börjar gälla, när vi kommenterat hur vi tolkat en dom eller beslutat vilken ställning Skatteverket ska ta i en fråga. Rättslig vägledning syftar till att beskriva de tolkningar som Skatteverket gör i olika frågor. Rättslig vägledning hade totalt 3 474 423 externa besök under 2023, vilket var en ökning med 3,4 procent jämfört med 2022.

På Mina Sidor kan privatpersoner och företagare hitta relevanta tjänster samlade på ett enkelt och överskådligt sätt. Vidare kan privatpersoner och företag hitta information om just sin situation och lämna information som behövs vid handläggning av exempelvis vissa beskattningsärenden.

Mina sidor hade totalt 34 949 856 besök under 2023, vilket var en ökning med 11,4 procent jämfört med 2022.

---

<sup>9</sup>Resultatindikator *Antalet konversationer i chattbotten Skatti och hens kunskapsnivå.*

### 5.2.1.4 Hög tillgänglighet till e-tjänster

Skatteverkets e-tjänster är centrala för en fungerande verksamhet, vilket ställer höga krav på att de är tillgängliga för privatpersoner och företag. Speciellt under vissa verksamhetskritiska perioder som exempelvis i samband med inlämnandet av deklARATIONER.

Skatteverket säkerställde under 2023 en hög tillgänglighet till de 13 mest använda e-tjänster som kan nyttjas av privatpersoner och företag.

Det har under året skett totalt 28 oplanerade avbrott där någon/några e-tjänster var helt nere. Avbrotten påverkade tillgängligheten för en eller flera e-tjänster med en genomsnittlig avbrottsdagar på cirka 4 timmar och 24 minuter. Tillgängligheten till e-tjänsterna låg under 2023 sammantaget på 99,9 procent.

### 5.2.1.5 Information i sociala medier

Skatteverket fanns år 2023 på Facebook, Instagram, LinkedIn och på X (tidigare Twitter). *Antalet följare i sociala medier* ökade på samtliga sociala medier jämfört med 2022. Den kanal där antalet följare ökade mest var Instagram där det ökade med 25 procent jämfört med 2022. Det är första året som vi har könsfördelad statistik för Facebook och Instagram. Vi har inte möjlighet att redovisa könsfördelad statistik för X och LinkedIn.

Tabell 8. Sociala medier

Antal följare	2021	2022	2023 <sup>1)</sup>	2022-2023
Facebook	120 000	128 000	146 821	15 %
- kvinnor	-	-	73 790	
- män	-	-	73 031	
Instagram	21 600	28 000	35 029	25 %
- kvinnor	-	-	18 847	
- män	-	-	16 182	
X (tidigare Twitter)	7 400	8 200	9 793	19 %
LinkedIn	71 000	87 000	105 675	22 %

Källa: Hootsuite, Meta Business Suite

Not 1) Under 2023 när vi kan redovisa könsuppdelad statistik har vi valt att redovisa exakta antalsuppgifter för att det ska vara enhetligt i hela avsnittet.

Skatteverkets syfte med att närvara i sociala medier är att möta privatpersoner och företag i de kommunikationskanaler där de befinner sig. På så sätt når vi fler och nya grupper av privatpersoner, företagare och potentiella medarbetare som vi inte når via våra andra tjänster.

Genom att bevaka hur dialogen om Skatteverket förs i sociala medier ökar vår förmåga att arbeta proaktivt och kundpassat med kommunikation på skatteverket.se, i presstjänsten och i sociala medier. Vi får i ett tidigt skede kännedom om driftstörningar, aktuella händelser samt allmänhetens inställning i olika frågor som är relaterade till Skatteverket. Bevakningen ger oss också möjligheter att upptäcka

informationspåverkan och desinformation. Kunskapen används till exempel för att skapa redaktionellt innehåll i våra egna kanaler och att prioritera vad startsidorna på skatteverket.se ska innehålla.

Via sociala och traditionella medier vägleder vi kunderna till Skatteverkets digitala tjänster där de direkt kan hantera sin situation. Vid aktuella omvärldshändelser publicerar vi inlägg i sociala medier som påminner eller förtydligar för kunderna vad de behöver göra i olika situationer.

Under 2023 arbetade Skatteverket fokuserat för att nå nya målgrupper med budskap som rör deklaration för privatpersoner. Arbetet innefattade proaktiva insatser riktade mot poddproducenter, bloggare och profiler på Facebook, Instagram, Tiktok och Youtube. I arbetet fick vi Skatteverkets talespersoner att medverka hos influerare och innehållsproducenter och gav dem tillgång till Skatteverkets budskap om deklarationen, med syfte att de i sin tur skulle dela vidare budskapen i sina respektive kanaler. Skatteverket genomförde inte några betalda samarbeten.

## Digital tillgänglighet

Digital tillgänglighet innebär att ingen ska hindras från tillgång till digital offentlig service såsom tjänster och information på webbplatser, e-tjänster och i appar. Skatteverket arbetar för att våra digitala kundmöten ska vara tillgängliga, att Skatteverket ska utgöra en tillgänglig och inkluderande arbetsplats och för att uppfylla de lagkrav som ställs i Lag (2018:1937) om tillgänglighet till digital offentlig service (DOS-lagen).<sup>10</sup>

Med utgångspunkt i *NN/Groups Stages of UX maturity*<sup>11</sup> gjorde vi en kartläggning av vår mognad kring digital tillgänglighet enligt de sex nivåer som modellen förespråkar. Modellen förespråkar att arbetet med digital tillgänglighet ska uppnå minst nivå 5 av 6 för att organisationen ska anses ha förutsättningar att bli strukturerad och för att arbetet med digital tillgänglighet naturligt ska ingå i relevanta processer. Ett resultat under nivå 5 innebär att det finns en stor risk att digital tillgänglighet som område misslyckas stödja utvecklingen och inte uppnår de krav som ställs i DOS-lagen. För att uppnå nivå 5 och 6 krävs ett strategiskt arbetssätt inom digital tillgänglighet.

Skatteverket uppnådde under 2023 nivå 2-3 i ovan nämnda modell. I syfte att förbättra mognad inom digital tillgänglighet och uppnå nivå 5-6 påbörjade vi under 2023 ett arbete med att skapa förutsättningar för att etablera ett centralt strategiskt råd för digital tillgänglighet. Fokus för rådet var att samordna, följa upp och mäta, samt hålla ihop arbetet ur ett helhetsperspektiv (strategiskt, taktiskt och operativt arbete) för samtliga delområden inom digital tillgänglighet. Under 2023 etablerade vi även ett

---

<sup>10</sup>Lag (2018:1937) om tillgänglighet till digital offentlig service (DOS-lagen) trädde i kraft den 1 januari 2019. Enligt 16 § DOS-lagen ska regeringen utse tillsynsmyndighet och i 6 § förordningen (2018:1938) om tillgänglighet till digital offentlig service (förordningen), framgår att regeringen utser Myndigheten för digital förvaltning (Digg) som tillsynsmyndighet.

<sup>11</sup>*NN/Groups Stages of UX maturity*: <https://www.nngroup.com/articles/ux-maturity-model/>  
NN/Group är ett UX forsknings- och konsultföretag som är betrodd av ledande organisationer över hela världen för att ge tillförlitlig vägledning om användarupplevelse. Företaget har tagit fram en mognadsmodell för användarupplevelse som består av sex nivåer.

tillgänglighetscenter i syfte att öka kundinvolvering i arbetet, som hade fokus på test och utvärdering av digitala gränssnitt.

Skatteverket samarbetade också med flera myndigheter inom digital tillgänglighet, i syfte att uppnå en mer universell utformning med gemensamma designprinciper mellan myndigheter. Med gemensamma designprinciper och gränssnitt kan vi skapa en bättre digital tillgänglighet för användare.

## 5.2.2 Statens personadressregister

Via Statens personadressregister, SPAR, kan företag, föreningar och myndigheter kontrollera personuppgifter som namn och adress, och på så sätt hålla sina kund- och medlemsregister uppdaterade. Företag, föreningar och myndigheter kan även köpa adresser för urvalsändamål exempelvis för reklam, forskning eller samhällsinformation.

Enligt förordningen (1998:1234) om det statliga personadressregistret ansvarar Skatteverket för Statens personadressregister (SPAR) och för personuppgifterna i samma register.

Skatteverkets styrelse beslutade i maj 2022 om hemtagning av SPAR. För att verkställa beslutet startades SPAR:s hemtagningsprojekt. Hemtagningen innebär bland annat att Skatteverkets funktioner för applikationsdrift, övervakning och incidenthantering då kommer att utökas till att vara bemannade dygnet runt, året om. Även SPAR:s nuvarande kundtjänstfunktion som idag inryms hos den externa leverantören, kommer att flyttas till Skatteverket. Hemtagningen av SPAR i sin helhet kommer att genomföras i samband med att nuvarande avtalsperiod löper ut den sista juni 2024.

SPAR planerar därför inga större nyutvecklingsinsatser under denna tid utan har i uppdrag att genomföra hemtagningen med minimal påverkan för kund. Arbetet i projektet har fortlöpt parallellt med normal drift av SPAR då aktuellt avtal med extern leverantör löper ut först i månadsskiftet juni/juli 2024.

SPAR innehåller uppgifter om alla personer som är folkbokförda i Sverige samt om de personer som har tilldelats ett samordningsnummer. Uppgifter från SPAR lämnas endast ut i digital form. Utlämnandet (filer eller online) sker via en e-tjänst på SPAR:s webbplats eller via ett API där kundens system ansluter till SPAR.

SPAR är ett eget avgiftsområde och finansieras via försäljningsintäkter. Det ekonomiska resultatet redovisas i avsnitt 18. Tabeller som visar olika produktionsvolymerna för SPAR redovisas i statistiksammanställningen.

## 5.3 Förtroendet för Skatteverket

Skatteverket gör årligen attitydundersökningar bland privatpersoner och företag för att följa utvecklingen av både förtroendet och bemötandet<sup>12</sup> samt de bakomliggande faktorerna som påverkar resultatet.<sup>13</sup>

Utöver Skatteverkets egna mätningar görs externa undersökningar och mätningar om anseende, förtroende och service. I dessa undersökningar jämförs vi med flera andra samhällsinstitutioner när det gäller allmänhetens uppfattning om de olika institutionernas anseende och service samt allmänhetens förtroende för institutionerna.

### 5.3.1 Skatteverkets attitydundersökning

I Skatteverkets attitydundersökningar 2023 angav 82 procent av privatpersonerna och 85 procent av företagen att de hade förtroende för Skatteverket. Förtroende hos privatpersonerna hade minskat med 2 procentenheter jämfört med resultatet 2022, vilket är en statistiskt säkerställd skillnad. Bland företagen var förändringen i förtroendet mellan 2022 och 2023 inte statistiskt säkerställd. Det finns heller ingen skillnad i förtroendet mellan kvinnor och män. Både privatpersoner och företag hade högre förtroende för Skatteverket än för myndigheter i allmänhet.<sup>14</sup>

Tabell 9. Jag har förtroende för Skatteverkets sätt att sköta sin uppgift

Andel <sup>1)</sup>	Privatpersoner				Företag			
	2021	2022	2023	2022-2023 <sup>2)</sup>	2021	2022	2023	2022-2023 <sup>2)</sup>
Instämmer	81 %	84 %	82 %	-2 p.e.	87 %	87 %	85 %	-2 p.e. <sup>3)</sup>
- kvinnor	84 %	85 %	82 %	-3 p.e.	-	-	-	-
- män	78 %	83 %	82 %	-1 p.e. <sup>3)</sup>	-	-	-	-
Varken eller	15 %	13 %	13 %	1 p.e.	10 %	10 %	13 %	3 p.e. <sup>3)</sup>
- kvinnor	13 %	11 %	15 %	4 p.e.	-	-	-	-
- män	17 %	14 %	12 %	-2 p.e. <sup>3)</sup>	-	-	-	-
Instämmer inte	4 %	4 %	4 %	1 p.e.	3 %	3 %	3 %	-1 p.e. <sup>3)</sup>
- kvinnor	4 %	4 %	3 %	-1 p.e.	-	-	-	-
- män	5 %	3 %	6 %	3 p.e. <sup>3)</sup>	-	-	-	-

Källa: Skatteverkets attitydundersökningar

Not 1) Svartalernativ 1 och 2 har lagts ihop till "instämmer inte" och svartalernativ 4 och 5 till "instämmer".

Not 2) Samtliga siffror redovisas i avrundade heltal, vilket förklarar diskrepanser mellan siffrorna.

Not 3) Skillnaden i medelvärdet av svarsskalan 1-5 är inte statistiskt säkerställd.

*Ett bra bemötande* mot privatpersoner och företag är viktigt för Skatteverkets förtroende. I mätningen för 2023 svarade 85 procent av privatpersonerna och

<sup>12</sup>Resultatindikator *Förtroende hos privatpersoner och företag i Skatteverkets undersökningar*.

<sup>13</sup>En beskrivning av undersökningarna finns i avsnitt 23 och resultaten som redovisas i avsnittet finns i statistiksammanställningen.

<sup>14</sup>Resultatet för denna fråga finns i statistiksammanställningen.

86 procent av företagen som haft kontakt med Skatteverkets under de senaste 12 månaderna att bemötandet varit bra. Resultatet var i linje med 2022.

Tabell 10. Bemötandet från Skatteverket har varit bra<sup>2)</sup>

Andel <sup>1)</sup>	Privatpersoner			Företag		
	2022	2023	2022-2023 <sup>2)</sup>	2022	2023	2022-2023 <sup>2)</sup>
Instämmer	85 %	85 %	1 p.e. <sup>3)</sup>	84 %	86 %	1 p.e. <sup>3)</sup>
- kvinnor	84 %	83 %	-1 p.e. <sup>3)</sup>	-	-	-
- män	85 %	87 %	1 p.e. <sup>3)</sup>	-	-	-
Varken eller	12 %	10 %	-2 p.e. <sup>3)</sup>	12 %	10 %	2 p.e. <sup>3)</sup>
- kvinnor	14 %	12 %	-1 p.e. <sup>3)</sup>	-	-	-
- män	11 %	9 %	-1 p.e. <sup>3)</sup>	-	-	-
Instämmer inte	3 %	4 %	1 p.e. <sup>3)</sup>	4 %	4 %	0 p.e.
- kvinnor	2 %	4 %	2 p.e. <sup>3)</sup>	-	-	-
- män	4 %	4 %	0 p.e.	-	-	-

Källa: Skatteverkets attitydundersökningar

Bas: Personer som har svarat att de haft kontakt med Skatteverket via telefon, brev, e-post eller personligt möte under de senaste 12 månaderna.

Not 1) Svartalternativ 1 och 2 har lagts ihop till "instämmer inte" och svartalternativ 4 och 5 till "instämmer".

Not 2) Samtliga siffror redovisas i avrundade heltal, vilket förklarar diskrepanser mellan siffrorna.

Not 3) Skillnaden i medelvärdet av svarsskalan 1-5 är inte statistiskt säkerställd.

Ett annat påstående som är betydelsefullt för förtroendet är om man litar på att de svar man får från Skatteverket är korrekta. Totalt instämde 87 procent av privatpersonerna och 84 procent av företagen i detta år 2023. Det var även 67 procent av privatpersonerna som litade på att Skatteverket hanterar ens ärende snabbt.<sup>15</sup>

En annan kontaktyta som påverkar förtroendet är när privatpersoner och företag ska lämna uppgifter<sup>16</sup> av olika slag. Andelen företag som ansåg att det var enkelt att lämna uppgifter om olika skatter var 73 procent. Samtidigt uppgick andelen privatpersoner som ansåg att det var enkelt att deklarerat, till 80 procent, vilket var i nivå med 2022. Det fanns ingen statistiskt säkerställd skillnad mellan 2022 och 2023, och inte heller mellan inställningen hos män och kvinnor 2023.

<sup>15</sup> Resultatet för dessa frågor finns i statistiksammanställningen.

<sup>16</sup> Resultatindikator *Enkelt för privatpersoner och företag att lämna uppgifter*

Tabell 11. Det är enkelt att deklarerera (privatpersoner) / Det är enkelt för företag att lämna uppgifter om olika skatter (företag)

Andel <sup>1)</sup>	Privatpersoner				Företag			
	2021	2022	2023	2022-2023 <sup>2)</sup>	2021	2022	2023	2022-2023 <sup>2)</sup>
Instämmer	84 %	81 %	80 %	-1 p.e. <sup>3)</sup>	75 %	74 %	73 %	-1 p.e. <sup>3)</sup>
- kvinnor	88 %	82 %	79 %	-3 p.e. <sup>3)</sup>	-	-	-	-
- män	81 %	81 %	81 %	1 p.e. <sup>3)</sup>	-	-	-	-
Varken eller	11 %	12 %	13 %	0 p.e.	19 %	21 %	20 %	-1 p.e. <sup>3)</sup>
- kvinnor	7 %	11 %	14 %	3 p.e. <sup>3)</sup>	-	-	-	-
- män	15 %	14 %	11 %	-2 p.e. <sup>3)</sup>	-	-	-	-
Instämmer inte	5 %	6 %	7 %	1 p.e. <sup>3)</sup>	6 %	6 %	7 %	1 p.e. <sup>3)</sup>
- kvinnor	6 %	7 %	7 %	0 p.e.	-	-	-	-
- män	4 %	6 %	7 %	2 p.e. <sup>3)</sup>	-	-	-	-

Källa: Skatteverkets attitydundersökningar

Not 1) Svarsalternativ 1 och 2 har lagts ihop till "instämmer inte" och svarsalternativ 4 och 5 till "instämmer".

Not 2) Samtliga siffror redovisas i avrundade heltal, vilket förklarar diskrepanser mellan siffrorna.

Not 3) Skillnaden i medelvärde av svarsskalan 1-5 är inte statistiskt säkerställt.

### 5.3.2 Externa mätningar

Det finns flera externa undersökningsföretag<sup>17</sup> som gör mätningar av myndigheters anseende, förtroende och service, där myndigheterna jämförs med varandra.

Skatteverket får generellt höga betyg och omdömen i dessa, även om de skiljer sig åt när det gäller metod, tidpunkt och urval.

Kantar Public gör en årlig anseendemätning<sup>18</sup> om svenska myndigheter där skalan går från -65 till 135. Ett anseendeindex på 50 eller högre är ett högt anseende för myndigheten. Under 2023 nådde Skatteverket ett anseendeindex på 54, vilket var i linje med 2022 års resultat. Det genomsnittliga indexet för alla myndigheter var 37.

Medieakademien<sup>19</sup> gör en årlig förtroendebarmeter för att mäta allmänhetens förtroende för samhällsinstitutioner, enskilda företag och massmedier. I 2023 års undersökning, som genomfördes av Kantar Public, hamnade Skatteverket på en delad andra plats av 12 myndigheter. Totalt 65 procent svarade att de har ganska stort eller mycket stort förtroende för Skatteverket, och det är ett resultat som legat relativt stabilt de senaste fem åren.

<sup>17</sup>Resultatindikator *Externa kundundersökningar om service, bemötande och förtroende*

<sup>18</sup>Anseendeindex myndigheter 2023, se [www.kantarpublic.com/se](http://www.kantarpublic.com/se).

<sup>19</sup>Förtroendebarmeter 2023, se [www.medieakademien.se/fortroendebarmetern](http://www.medieakademien.se/fortroendebarmetern).

I de nationella SOM-undersökningarna<sup>20</sup> får medborgarna bedöma offentliga sektorns verksamhetskvalitet. Skatteverket hade en hög kännedom i undersökningen och på frågan ”Hur anser du att följande myndighet sköter sin uppgift” placerade sig Skatteverket i topp bland 30 myndigheter. I rapporten om 2023 års resultat<sup>21</sup> lyftes att Skatteverket under lång tid jobbat aktivt med sitt kommunikationsarbete och sin image, ett arbete som har fått tydliga effekter på betygsbedömningarna.

Skatteverket får höga betyg av landets småföretag för service, bemötande och förtroende. Det framgår av Företagarnas undersökning Myndighetsranking 2023. Myndighetsranking är en undersökning bland företagare om hur de ser på myndigheternas arbete ur ett företagsperspektiv. I kategorin *service* toppade Skatteverket rankingen och nådde det högsta resultat som hittills uppmätts; 4,0 i betyg på en 5-gradig skala.<sup>22</sup>



---

<sup>20</sup>Undersökningarna genomförs av SOM-institutet som är ett oberoende undersökningsföretag vid Göteborgs universitet. SOM står för samhälle, opinion och media.

<sup>21</sup>[Länk till www.gu.se](http://www.gu.se) - Svenska folket betygsätter offentlig förvaltning. SOM-institutet 2023.

<sup>22</sup>Myndighetsranking 2023, se [www.foretagarna.se](http://www.foretagarna.se).



# Beskattning

Uppdraget inom verksamhetsområdet beskattning är att fastställa skatter och avgifter, tillhandahålla information och service, förebygga och motverka ekonomisk brottslighet och bidra till ett väl fungerande samhälle. Området ska i hög grad bidra till regleringsbrevets mål om att minimera skattefelet.

Inom beskattningsområdet står inkomstbeskattning, skattereduktion<sup>23</sup>, moms och arbetsgivaravgifter för de största ärendemängderna. Även andra arbetsområden som borgenärsåtgärder, företagsregistrering, punktskatter och kupongskatt ingår i redovisningen. I statistiksammanställningen finns ytterligare uppgifter om ärenden och volymer.

## Regeringens styrning

### Uppgift enligt Skatteverkets instruktion

#### Beskattning

Skatteverket ska fastställa och ta ut skatter, socialavgifter och andra avgifter så att en riktig uppbörd kan säkerställas.

#### Borgenärsarbete

Skatteverket ansvarar för vissa borgenärsuppgifter.

### Mål och återrapporteringskrav enligt regleringsbrev

#### Skattefelet

Skillnaden mellan de teoretiskt riktiga och de fastställda beloppen för skatter och avgifter (skattefelet) ska vara så liten som möjligt. Skatteverket ska vart fjärde år bedöma skattefelets storlek och i vilken grad skattefelet har förändrats. Nästa bedömning ska lämnas i årsredovisningen för 2025.

Skatteverket ska redovisa resultatet av genomförda analyser för att utöka underlaget för kommande bedömning av skattefelet.

#### Användandet av uppgifter från andra länders skatteadministrationer

Skatteverket ska redovisa hur uppgifter från det automatiska informationsutbytet har använts och resultatet av genomförda åtgärder.

<sup>23</sup>Skattereduktion avser reparation, ombyggnad och tillbyggnad på en fastighet (rot), städning, klädvård, enklare trädgårdsarbete, barnpassning, flyttjänster, it-tjänster och liknande (rut) och grön teknik.

## Verksamhetsutveckling

Skatteverket ska även redovisa de effekter som har uppkommit under året som härrör från verksamhetsutveckling som genomförts under året eller tidigare.

## Kontroller

Skatteverket ska redovisa hur resurserna i huvudsak har prioriterats till olika områden där kontrollerna kan uppnå bästa möjliga effekt och områden där risk för fel och fusk är hög. Skatteverket ska också redovisa och analysera kontrollverksamhetens resultat avseende till exempel förändrade skattebeslut och regelefterlevnad.

# 6.1 Sammanfattande bedömning av beskattningen

## Sammanfattande bedömning

Skatteverket bedömer att resultatet för beskattningen var tillfredsställande. Resultatutvecklingen var fördelaktig jämfört med 2022.

Genomförd verksamhet bidrog till att underlag för skatter, socialavgifter och andra avgifter var rättvisande, så att vi kunde säkerställa en korrekt uppbörd. Dessutom fick privatpersoner och företag besked om sina skatter och avgifter inom rimlig tid för merparten av sina olika ärenden.

Vid en samlad bedömning uppnådde kontrollverksamheten ett tillfredsställande resultat under året. Utvecklingen bedöms ha varit positiv jämfört med 2022 i och med att antalet kontroller inklusive kontrollbesök och beslut ökade, samt att fler revisioner resulterade i ändringar.

Vi prioriterade kontrollen mot de högst värderade riskerna, och i huvudsak togs de omhand. Det fanns däremot högt värderade risker som inte kunde tas omhand på grund av resursskäl, bland annat på grund av att vår systemutveckling inte ledde till intern effektivisering i tillräckligt hög grad. Dessutom använde vi en del av våra kontrollresurser till regeringsuppdraget inom elstöd.

## Resultatindikatorer som visar vad som bidragit till resultatet och dess utveckling

- Utveckling som underlättar för kunder.
- Systemutvecklingen med anledning av förändrad lagstiftning och tillkommande uppdrag.
- Andel maskinella beslut.
- Genomströmningstider.
- Prioritering av kontrollresurserna.
- Andel utförd kontroll i relation till vår planering.

- Det totala antalet kontroll- och omprövningsbeslut.
- Andel revisioner som resulterat i ändring.
- Resultat från medieanalys.
- Attitydundersökning (resultatet).
- Antal regeländringsförslag.

### Övrigt som bidragit till bedömningen

- Behov av genomgripande systemutveckling för att kunna effektivisera verksamheten är fortsatt stora.
- Vi har underlättat för kunder att förstå och hantera sin situation genom information i olika medier anpassat utifrån kundens behov.
- Vi bidrar till viljan att göra rätt och till ett ökat förtroende för Skatteverket genom vårt dagliga arbete, i kommunikationen om verksamheten, genom dialog, samarbete och samverkan med externa aktörer.

## 6.2 Fastställa skatt och avgifter

Den huvudsakliga mängden ärenden inom beskattningen avser fastställande av skatt, avgifter och registrering enligt inkomna underlag. För privatpersoner och företag är det viktigt att vi har effektiva och rättssäkra processer som möjliggör ett enkelt uppgiftslämnande. Våra system ska vara ändamålsenliga så att våra beslut blir användbara, det vill säga korrekta, i rätt tid och med ett enkelt och begripligt språk. Det ger förutsättningar för privatpersoner och företag att hantera sin situation på ett enkelt och tryggt sätt. I det ingår det bland annat att veta vad som ska betalas eller vad man ska få tillbaka.

I vår ärendehantering, som avser hela processen från att en uppgift eller ett ärende kommer in till oss, till dess att skattebetalaren får ett beslut, ingår vissa inslag av kontroll. Oftast handlar det om *maskinella* kontroller (för att säkra fullständig och korrekt redovisning) och för majoriteten av ärenden behövs ingen manuell hantering. Det finns dock fortfarande behov av manuell hantering inom vissa ärendeflöden.

Vi har gjort en samlad bedömning av information om genomförd verksamhet och utvecklingen av genomströmningstider, ärendebalanser och övriga kvalitetsindikatorer.

Bedömningen visar att vi i huvudsak lyckades hantera inkommande ärenden så att företag och privatpersoner har kunnat hantera sin situation på ett enkelt och tryggt sätt.

Huvuddelen av besluten som redovisats i tabellerna nedan avser ärendehantering. Övervägande delen av beslut efter riskbaserad kontroll redovisas i avsnitt 6.12, Kontrollen och kontrollverksamhetens inriktning.

## 6.2.1 Privatpersoner

Skatteverkets ambition är att det ska vara enkelt och förutsägbart att deklarerera och att betala eller få tillbaka skatt.

Under året skickade vi ut 8,3 miljoner förifyllda inkomstdeklarationer. Av dessa deklarerades drygt 91 procent digitalt, vilket är en ökning med två procentenheter jämfört med 2022.

Under 2023 fick fler tidigt besked om sin slutliga skatt. I syfte att fler skulle få tidigt besked om sin slutliga skatt (slutskattebesked) ändrade Skatteverket under 2023 tidpunkterna för när de som hade skatt att betala fick sitt slutskattebesked. 3,5 miljoner privatpersoner<sup>24</sup> fick sitt slutskattebesked i april 2023, vilket är en ökning med 13 procent jämfört med 2022, och 4,3 miljoner fick sitt besked om att betala eller återfå skatt i juni 2023, vilket är en ökning med 25 procent jämfört med 2022.

I avsnittet 6.15 om vägledning beskrivs fler åtgärder för att underlätta för privatpersoner att deklarerera.

Skatteverkets årliga *attitydundersökning*, som bland annat innehåller frågor om beskattning, visade att 80 procent upplever att det är enkelt att deklarerera. Resultatet är i nivå med 2022.

## 6.2.2 Manuell hantering

Andelen manuellt hanterade ärenden för privatpersoners deklarationer uppgick till 6,9 procent, vilket var en minskning med knappt två procentenheter jämfört med förra året. Även om andelen manuellt hanterade ärenden var låg, var arbetet omfattande. Den manuella hanteringen av fullgörandefel och liknande rättelser omfattade cirka 575 000 inkomstdeklarationer, och tog betydande resurser i anspråk.

Allt fler privatpersoner ansökte om preliminär A-skatt under 2023. Vi såg en ökning av antalet beslut med 17,7 procent jämfört med förra året. Ökningen avsåg främst jämkningar, som ökade med cirka 10 400 beslut jämfört med 2022. Antalet beslut för personer med samordningsnummer och antalet jämkningar för skolungdom minskade jämfört med 2022.

---

<sup>24</sup>Med privatpersoner avses löntagare och enskilda näringsidkare som redovisar på inkomstdeklaration 1 (INK 1).

Tabell 12. Beslut privatpersoner inklusive enskilda näringsidkare

Antal grundregistrerade deklARATIONER OCH BESLUT	2021	2022	2023	2022-2023
Grundregistrerade INK 1	8 115 978	8 220 128	8 330 730	1,3 %
Fördelning kvinnor/män i %	50/50	50/50	50/50	-
Andel manuellt hanterade ärenden	8,9 %	8,7 %	6,9 %	-1,8 p.e.
Antal manuella beslut på inkomstdeklaration 1	265 282	265 007	275 444	3,9 %
Fördelning kvinnor/män i %	38/62	37/63	38/62	-
Antal beslut preliminär A-skatt	38 249	43 662	51 383	17,7 %
Fördelning kvinnor/män i %	38/62	39/61	38/62	-

Källa: Guppi

Antalet omprövningar på skattebetalarens begäran ökade något jämfört med 2022. Mer än hälften av de som lämnade in en begäran om omprövning fick sitt beslut inom en månad och 82 procent inom två månader, vilket är en ökning med två procentenheter jämfört med föregående år.

Vi bedömer att den tid som skattebetalaren fick vänta på sitt beslut var rimlig och låg på acceptabla nivåer.<sup>25</sup>

I andelen grundregistrerade inkomstdeklARATIONER 1 var fördelningen mellan kvinnor och män lika, 50 procent vardera. Fördelningen mellan kvinnor och män såg dock annorlunda ut avseende förseningsavgifter. Antalet förseningsavgifter varierade något mellan åren medan andelen förseningsavgifter fördelat kvinnor och män var på samma nivåer. För 2023 var fördelningen 29 procent kvinnor och 71 procent män.

Tabell 13. Beslut privatpersoner

Antal beslut och genomströmningstider	2021	2022	2023	2022-2023
Förseningsavgifter INK 1	76 745	76 098	79 432	4,4 %
Fördelning kvinnor/män i %	31/69	29/71	29/71	-
Skönsbeskattningar <sup>1)</sup>	75 249	84 542	90 687	7,3 %
Fördelning kvinnor/män i %	32/68	31/69	32/68	-
Andel skönsbeskattade <sup>1)</sup>	0,9 %	1,0 %	1,1 %	0,1 p.e.
Omprövning på skattebetalarens begäran <sup>2)</sup>	199 885	97 047	102 380	5,5 %
- Klara inom 1 månad	59 %	62 %	64 %	2 p.e.
- Klara inom 2 månader	87 %	80 %	82 %	2 p.e.
- Ärendebalans	9 244	7 260	6 286	-13,4 %

Källa: Guppi

Not 1) Inkluderar skönsbeskattning av enskild näringsverksamhet.

Not 2) Avser manuellt handlagda ärenden.

<sup>25</sup>Resultatindikator *Genomströmningstider*.

Antalet beslut om SINK<sup>26</sup> minskade något under 2023. Andelen personer som fick sitt beslut om SINK inom en månad är i nivå med 2022. Det var stora skillnader i *genomströmningstider* mellan olika kundkategorier, och vissa SINK-ärenden hade lång genomströmningstid.

För att förbättra för de kundgrupperna med lång genomströmningstid vidtogs flera åtgärder, framför allt för utländska företag och offentliga enheter. Några av åtgärderna ledde initialt till ökad genomströmningstid och ärendebalans på grund av bland annat uppbyggnad av kompetens och prioritering mellan olika arbetsuppgifter. En plan för att minska balansen togs fram och åtgärder sattes in i slutet av året.

Tabell 14. Beslut avseende SINK

Antal avslutade ärenden	2021	2022	2023	2022-2023
Antal beslut	109 827	97 860	90 619	-7,4 %
Klara inom 1 månad	71 %	66 %	67 %	1 p.e.
Klara inom 2 månader	92 %	85 %	81 %	-4 p.e.
Ärendebalans	7 293	6 214	11 471	84,6 %

Källa: Guppi

### 6.2.3 Företag

I diagrammen nedan visas fördelningen mellan stora företag<sup>27</sup>, små och medelstora företag, utländska företag samt offentliga aktörer vad gäller

- antal företag
- skatt och avgifter att betala
- lämnade kontroll- och individuppgifter.

Med företag menar vi juridiska personer och enskilda näringsidkare.<sup>28</sup> Huvuddelen av kontroll- och individuppgifter kommer från stora och finansiella företag samt offentliga aktörer liksom en övervägande del av uppbörderna, både genom egna skatter och avgifter och genom redovisning av preliminär skatt för privatpersoner. Större delen av beslut som redovisas i efterföljande beskrivningar avser små och medelstora företag.

<sup>26</sup>Särskild inkomstskatt för utlandsbosatta.

<sup>27</sup>Populationen stora företag omfattar även finansiella företag samt företag som ingår i ekonomisk intressegemenskap med ett stort företag.

<sup>28</sup>Av redovisningstekniska skäl har vissa antaganden behövts göras för att särskilja enskilda näringsidkares inkomst av tjänst och näringsverksamhet. Enskilda näringsidkare ingår i diagrammen i populationen små- och medelstora företag.

Diagram 1. Antal företag 2023 (juridiska personer)

Diagram 2. Fördelning skatt och avgifter<sup>1)</sup> Fördelning antal kontroll- och individuppgifter<sup>2)</sup>

Källa: Informationslagret

Not 1) I skatt att betala ingår skatt enligt redovisat underlag i inkomstdeklaration 1-4 för beskattningsår 2022 samt mervärdesskatt och arbetsgivaravgifter för 2023. Samtliga momsredovisningar fanns inte tillgängliga vid sammanställningen, beloppet har därför beräknats på perioden 202212–202311.

Not 2) Individuppgifter avser uppgift om arbetsinkomster under 2023. Kontrolluppgifter avser huvudsakligen finansiella uppgifter. Uppgifterna avser inkomstår 2022.

## 6.2.4 Enklare för flertalet företag att deklarerera

Företag ansåg att det var enkelt att deklarerera under 2023. Det visade Skatteverkets årliga *attitydundersökning*, där 73 procent av företagen svarade att de upplever att det var enkelt att lämna uppgifter om olika skatter. 81 procent upplevde att det var enkelt att använda e-tjänster på skatteverket.se, som till exempel att deklarerera.

Fler företag deklarerade via e-tjänst jämfört med 2022, andel inlämnade digitala inkomstdeklarationer ökade från 77,5 procent till 81,3 procent.<sup>29</sup> För moms- och arbetsgivardeklaration var det en övervägande andel, 97,6 procent, som deklarerade via e-tjänst. Genom att en stor andel företag lämnade digitala redovisningar via e-tjänst kunde vi hantera fler inkomstdeklarationer och redovisningar avseende moms och arbetsgivaravgifter, utan att den manuella hanteringen totalt sett ökade.<sup>30</sup>

Skatteverkets system för att lämna uppgifter digitalt och våra interna handläggningssystem, är inte utformade för de behov som finns hos utländska företag. Det leder till ett större inslag av manuell hantering och därmed längre *genomströmningstider* än för övriga företag, både internt inom Skatteverket och hos företagen.<sup>31</sup>

<sup>29</sup>Avser inkomstdeklaration 2 (INK 2).

<sup>30</sup>Resultatindikator *Andel maskinella beslut*.

<sup>31</sup>För utländska företag ligger utmaningen främst i att hantera företag som initialt saknar svenskt organisationsnummer samt i möjligheten till identifiering för digitala tjänster.

## 6.2.5 Inkomstskatt

Antalet inkomstdeklarationer för aktiebolag och övriga juridiska personer ökade något jämfört med 2022. Andelen manuellt hanterade ärenden är något lägre jämfört med förra året.

Tiden som företag får vänta innan beslut om sin omprövning minskade i genomsnitt under 2023 och 73 procent fick sitt omprövningsbeslut inom 1 månad.

Tabell 15. Inkomstskatt företag<sup>1)</sup>

Antal grundregistrerade deklarationer och beslut	2021	2022	2023	2022-2023
Antal grundregistrerade INK 2-4	805 071	837 811	869 370	3,8 %
Andel manuellt hanterade ärenden	22,6 %	21,4 %	19,9%	-1,5 p.e.
Antal manuella beslut INK 2-4	30 427	31 722	32 278	1,8 %
Manuella beslut debiterad preliminärskatt <sup>2)</sup>	134 984	120 704	122 743	1,7 %
Fördelning kvinnor/män i %	37/63	37/63	37/63	-
Förseningsavgifter	26 802	30 090	26 659	-11,4 %
Skönsbeskattningar	11 695	12 593	12 893	2,4 %
Andel skönsbeskattade företag <sup>3)</sup>	1,4 %	1,5 %	1,5 %	0 p.e.
Manuellt hanterade omprövningar på skattebetalarens begäran	21 883	20 810	21 563	3,6 %
- Klara inom 1 månad	63 %	70 %	73 %	3 p.e.
- Klara inom 2 månader	84 %	88 %	89 %	1 p.e.
- Ärendebalans	2 710	2 577	1 652	-35,9 %

Källa: Guppi

Not 1) Avser inkomstdeklaration för företag exklusive enskilda näringsidkare.

Not 2) Avser debiterad preliminärskatt inklusive enskilda näringsidkare.

Not 3) För 2021 angavs felaktiga värden för andelen skönsbeskattade företag. För att få jämförbarhet mellan åren har därför justering skett

## 6.2.6 Mervärdesskatt

Andelen manuellt hanterade ärenden uppgick till 13,5 procent, vilket var en liten minskning jämfört med 2022. Antalet skönsbeskattningar för såväl mervärdesskatt som arbetsgivaravgifter, ökade under året jämfört med 2022. Den främsta anledningen till ökningen var att vi förändrade och effektiviserade vårt arbetssätt med utebliven skattedeklaration. Effektiviseringen medförde att vi snabbare kunde komma till beslut i skönsbeskattning med en i stort sett oförändrad resursinsats.

Under 2023 införde vi en robotiserad lösning som hanterade en del av företagens uteblivna momsdeklarationer, genom att skicka påminnelser och förslag till beslut om skönsbeskattning enligt en schablon. 15 460 påminnelser att lämna deklaration gick ut maskinellt via roboten. 42 procent av de företag som fick en påminnelse kom in med sin deklaration inom 10 dagar, och behövde då inte hanteras vidare. Andelen av företagens redovisningsperioder där det inkommit saknade deklarationer uppgår totalt till 76 procent (11 823 av 15 460 stycken).



Tabell 16. Mervärdesskatt

Antal grundregistrerade deklarerationer och beslut	2021	2022	2023	2022-2023
Grundregistrerade deklarerationer för moms	4 958 861	5 040 566	5 100 626	1,2 %
Fördelning kvinnor/män i % <sup>1)</sup>	33/67	33/67	33/67	-
Andel manuellt hanterade ärenden	15,1 %	14,9 %	13,5 %	-1,4 p.e.
Antal manuella omprövningsbeslut <sup>2)</sup>	347 592	349 191	367 921	5,4 %
Fördelning kvinnor/män i % <sup>1)</sup>	32/68	32/68	32/68	-
Förseningsavgifter <sup>3)</sup>	303 257	293 680	292 522	-0,4 %
Skönsbeskattningar	13 389	12 650	15 894	25,6 %
Andel skönsbeskattade	0,3 %	0,3 %	0,4 %	0,1 p.e.
Andel formella fel <sup>4)</sup>	0,2 %	0,2 %	0,2 %	0 p.e.

Källa: Guppi

Not 1) Fördelning kvinnor/män avser enskilda näringsidkare.

Not 2) Manuella omprövningsbeslut där skatt att betala eller återfå har ändrats.

Not 3) Inkluderar förseningsavgifter för mervärdesskatt, arbetsgivaravgifter och avdragen skatt.

Förseningsavgifter går inte att fördela mellan skatteslag.

Not 4) Enklare fel i redovisningen t.ex. felsummeringar och överföringsfel. Beräknas som relationen mellan antalet formella fel och antalet grundregistrerade deklarerationer inklusive nolldeklarerationer.

## 6.3 Arbetsgivardeklaration

Antalet deklarerationer ökade jämfört med förra året. Endast 1,9 procent av arbetsgivardeklarerationerna hanterades manuellt. Det bidrog till en låg andel formella fel för arbetsgivaravgifter och avdragen skatt. Orsak till ökningen av skönsbeskattningar beskrivs i avsnittet 6.2.6 Mervärdesskatt.

Tabell 17. Arbetsgivardeklaration

Antal grundregistrerade deklarerationer och beslut	2021	2022	2023	2022-2023
Grundregistrerade deklarerationer för arbetsgivaravgifter och avdragen skatt	5 479 659	5 575 043	5 735 068	2,9 %
Fördelning kvinnor/män i % <sup>1)</sup>	25/75	25/75	25/75	-
Andel manuellt hanterade ärenden	2,2 %	2,2 %	1,9 %	-0,3 p.e.
Antal manuella omprövningsbeslut <sup>2)</sup>	414 516	369 553	374 766	1,4 %
- varav arbetsgivaravgifter	278 671	236 761	240 675	1,7 %
- varav avdragen skatt	135 845	132 792	134 091	1,0 %
Fördelning kvinnor/män i % <sup>1)</sup>	26/74	25/75	27/73	-
Skönsbeskattningar <sup>3)</sup>	4 299	4 130	5 150	24,7 %
Andel skönsbeskattade <sup>3)</sup>	0,1 %	0,1 %	0,1%	0 p.e.
Andel formella fel arbetsgivaravgifter <sup>4)</sup>	0,2 %	0,2 %	0,2 %	0 p.e.
Andel formella fel avdragen skatt <sup>4)</sup>	0,3 %	0,3 %	0,2 %	-0,1 p.e.

Källa: Guppi

Not 1) Fördelning kvinnor/män avser enskilda näringsidkare.

Not 2) Manuella omprövningsbeslut där ändring har skett avseende arbetsgivaravgifter och avdragen skatt.

Not 3) Avser endast arbetsgivaravgifter.

Not 4) Enklare fel i redovisningen till exempel felsummeringar och överföringsfel. Beräknas som relationen mellan antalet formella fel och antalet grundregistrerade deklarerationer inklusive nolldeklarerationer.

## 6.4 Fördelning kvinnor/män som är enskilda företagare

Av alla enskilda företagare som var registrerade som arbetsgivare, utgjorde 25 procent kvinnor enligt Skatteverkets egna rapporter, se tabell 17. Den fördelningen har varit stabil under de senaste åren och visade att manliga företagare i högre utsträckning var arbetsgivare än kvinnliga företagare.

Förhållandet andel män/kvinnor stämmer proportionellt med de uppgifter som SCB presenterade 2022 i en rapport<sup>32</sup>. Enligt SCB var det 40 procent kvinnor, av den totala andelen företagare, som bedrev näringsverksamhet under 2022. Av SCB:s rapport framgår också att andelen kvinnliga företagare som har anställda var lägre, då kvinnliga egenföretagare med anställda uppgick till 28 procent.

<sup>32</sup>SCB, På tal om kvinnor och män 2022 – lathund om jämställdhet sidan 75.

## 6.5 Företagsregistrering

För att bedöma om företag får besked om sin skattesituation och registrering i rimlig tid, mäter vi hur lång tid det tar från att en ansökan kommit in till oss, tills att ett beslut skickats ut från oss.

Vår bedömning är att svenska företag har fått besked om företagsregistrering i rimlig tid.<sup>33</sup>

Redan under 2022 införde vi en robotiserad registrering för en del av de nyanmälningar som kom in digitalt. Från och med maj 2023 hanterades även vissa av de inkomna ändringsanmälningarna av en robot. Under 2023 var 85 procent av ansökningarna klara inom 3 veckor.

Tabell 18. Företagsregistrering svenska företag

Antal avslutade ärenden	2021	2022	2023	2022-2023
Antal beslut <sup>1)</sup>	314 865	304 595	305 664	0,4 %
Fördelning kvinnor/män i % (enskilda näringsidkare)	41/59	40/60	39/61	-
Manuellt handlagda ärenden klara inom 3 veckor	83 %	85 %	85 %	0 p.e.
Ärendebalans	13 413	12 823	14 488	13,0 %

Källa: Guppi

Not 1) Nyregistreringar, avregistreringar och ändringsbeslut.

För utländska företag har både antal beslut och *genomströmningstid* minskat markant. Trots det, fick utländska företag vänta längre på besked än svenska företag. Det berodde bland annat på att systemstödet inte var fullt utvecklat för utländska företag samt att de omfattas av mer komplicerade materiella regler vilket gör att de tog längre tid att utreda.

Tabell 19. Företagsregistrering utländska företag

Antal avslutade ärenden	2021	2022	2023	2022-2023
Antal beslut <sup>1)</sup>	9 352	7 473	5 863	-21,5 %
Klara inom 3 veckor	6 %	18 %	48 %	30 p.e.
Ärendebalans	1 731	851	599	-29,6 %

Källa: SOA-utland (databas) för 2021 samt Guppi för 2022-2023

Not 1) Nyregistreringar, avregistreringar och ändringsbeslut.

<sup>33</sup>Resultatindikator *Genomströmningstid*.

## 6.6 Skattereduktion inom rot, rut och grön teknik

Antalet avslutade ärenden om återbetalning till utförande företag av rot- och ruttjänster minskade något under 2023 jämfört med 2022. Antalet avslutade ärenden avseende återbetalning till utförande företag av tjänster kopplade till grön teknik, fortsatte att öka under 2023. Ökningen uppgick till 61 procent jämfört med 2022.

När det gäller fördelningen mellan kvinnor och män av avslutade ansökningar för rot, avsåg 39 procent kvinnor, och 61 procent män och för grön teknik, 34 procent kvinnor och 66 procent män. För rut var förhållandet det omvända för avslutade ansökningar, då 60 procent avsåg kvinnor och 40 procent män.

Eftersom i stort sett samtliga ansökningar skedde digitalt var det lätt att ansöka om skattereduktion, och därmed förekom färre oavsiktliga fel i den maskinella kontrollen. 3,7 procent av ärendena hanterades manuellt före utbetalning.<sup>34</sup>

*Genomströmningstiderna* var bra och de företag som utfört tjänsterna fick sin utbetalning inom rimlig tid.

Tabell 20. Antal avslutade ärenden om återbetalning inom rot, rut och grön teknik

Antal avslutade ärenden	2021	2022	2023	2022-2023
Skattereduktion rot	2 072 609	1 962 565	1 891 143	-3,6 %
Fördelning kvinnor/män i %	39/61	39/61	39/61	-
Skattereduktion rut	4 543 284	4 838 949	4 827 858	-0,2 %
Fördelning kvinnor/män i %	60/40	60/40	60/40	-
Skattereduktion grön teknik	70 632	167 720	269 992	61,0 %
Fördelning kvinnor/män i %	19/81	24/76	34/66	-
Andel manuella ärenden rot, rut och grönteknik <sup>1)</sup>	4,6 %	3,3 %	3,7 %	0,4 p.e.
Antal manuellt avslutade ärenden <sup>2)</sup>	309 477	232 779	255 250	9,7 %
Klara inom 1 månad	79 %	79 %	71 %	-8 p.e.
Klara inom 2 månader	98 %	98 %	96 %	-2 p.e.
Ärendebalans	18 825	22 420	3 911	-82,6 %

Källa: Guppi

Not 1) Beslut inom kontroll ingår i beräkningen.

Not 2) Antal manuellt avslutade ärenden exklusive kontroll.

<sup>34</sup>Kontroll kan även ske efter utbetalning, så kallad efterkontroll. Se tabell 28 och läs om återkrav på Skatteverkets begäran.

## 6.7 Punktskatter

Skatteverket hanterar ett 20-tal olika punktskatter samt ett 20-tal återbetalningsslag för energiskatter. Punktskatt redovisas främst av företag och används för att påverka konsumtion av produkter som är negativa för miljö och hälsa.

Flera regelförändringar påverkade området under 2023, det gällde framför allt

- en dom från Högsta förvaltningsdomstolen gällande industriell tillverkningsprocess<sup>35</sup>
- den så kallade landvärmedomen<sup>36</sup> som gäller Sveriges rätt att ge stöd vid förbrukning av biogas för uppvärmning eller som motorbränsle.

Regelförändringarna bidrog till ökade *genomströmningstider* trots att antalet grundbeslut minskade. Det innebar även ökad service till kund genom fler samtal och e-postfrågor.

Ökningen av skönsbeskattningar förklaras delvis med genomförd multilateral kontroll av distansförsäljning av alkohol som ledde till beskattning av 2 000 privatpersoner.

Tabell 21. Punktskatter

Antal beslut <sup>1)</sup>	2021	2022	2023	2022-2023
Antal grundbeslut <sup>2)</sup>	183 822	185 130	179 708	-2,9 %
Andel manuellt hanterade ärenden <sup>3)</sup>	13 %	14 %	16 %	2 p.e.
Antal manuella beslut <sup>3)</sup>	24 599	25 854	28 054	8,5 %
- varav deklARATIONER	4 973	3 928	3 852	-1,9 %
- varav återbetalningar	16 617	19 488	18 581	-4,7 %
- varav skönsbeskattning	3 009	2 438	5 621	130,6 %
Andel skönsbeskattningar	3,9 %	3,4 %	7,3 %	3,9 p.e.
Omrövningar <sup>4)</sup>	9 728	13 548	12 581	-7,1 %
Klara inom 1 månad	90 %	89 %	82 %	-7 p.e.
Klara inom 2 månader	95 %	94 %	90 %	-3,9 p.e.

Källa: Guppi

Not 1) Avser både företag och privatpersoner.

Not 2) Avser antal beslutade återbetalningsansökningar samt deklARATIONER.

Not 3) Avser manuellt hanterade ärenden avseende återbetalning och deklARATIONER inklusive skönsbeskattningar. Omfattar även beslut vid efterkontroll då det saknas möjlighet att skilja ut dessa.

Not 4) Omfattar både omrövning på Skatteverkets och skattebetalarens/den återbetalningsberättigades initiativ.

<sup>35</sup>HFD, mål nr 1282-22 och 1618-22, skatt på energi, industriell verksamhet | Rättslig vägledning | Skatteverket

<sup>36</sup>Tribunalens dom T-626/20 ledde till att nedsättningarna av energiskatt inte längre tilläts. Konsekvensen blev att Skatteverket fick stoppa möjligheten att söka återbetalning och manuellt hantera deklARATIONER med gjorda avdrag för biogas.

## 6.8 Undanröjande av dubbelbeskattning

Skatteverket är behörig myndighet att förhandla och ingå överenskommelser enligt skatteavtal med andra stater om undanröjande av internationell dubbelbeskattning – MAP<sup>37</sup> -ärenden, samt ärenden om prissättningsbesked för framtida beskattning – APA<sup>38</sup> -ärenden.

Jämfört med 2022 ser vi en ökande mängd nya ärenden. För att möta behovet av att lösa de pågående ärendena planerade vi löpande in förhandlingar (både fysiska och digitala) under 2023. Antal avslutade ärenden under året ökade något i jämförelse med 2022.

Merparten av ärendebalansen<sup>39</sup> består fortsatt av ärenden där vi väntar på svar från det andra landet eller är färdiga att förhandla.

## 6.9 Kvalitetssäkring

Under 2023 kvalitetssäkrade vi slumpmässigt utvalda ärenden inom beskattning. Skillnaderna mellan kvinnor och män är sammantaget små inom alla kategorier. Sett över en längre tidsperiod finns heller ingen tydlig trend utan siffrorna varierar över tid. För mer information se statistiksammanställningen.

Resultatet indikerade en god kvalitet i de granskade ärendena inom alla kategorier utom handläggning av utredningar, där kvaliteten bedömdes som tillfredsställande.

Inom utredning/handläggning var en återkommande brist att vi riskerade att röja sekretessbelagda uppgifter, genom att vi använde e-post på ett felaktigt sätt vid pågående utredningar. Den här typen av brist har vi identifierat även tidigare år, och återkopplat till medarbetarna. Vårt behov kvarstod att utveckla tekniken för tvåvägskommunikation samt införa lösningar för flera verksamhetssystem och för utländska företag.

## 6.10 Kvalitetsuppföljning

Inom beskattningen följdes kvaliteten i den manuella ärendehandläggningen upp inom flera områden. Kvalitetsuppföljningarna prioriterades utifrån risk för kvalitetsbrister i ärendehandläggningen. Uppföljningarna<sup>40</sup> visade att det fanns förbättringsutrymme som till exempel att

- handläggningen behövde bli mer enhetlig
- ärenden inte utretts i tillräcklig omfattning
- dokumentationen i akterna kunde förbättrats.

---

<sup>37</sup>Mutual agreements procedures.

<sup>38</sup>Advance pricing agreements.

<sup>39</sup>Av statistiksammanställning till årsredovisningen framgår mer detaljerade uppgifter om ärenden och ärendebalans.

<sup>40</sup>BES 2022:2, BES 2022:3, BES 2023:1, BES 2022:4, SKA 2023:1, SKA 2023:3.

Uppföljningarna visade inte på några osakliga skillnader i handläggningen mellan kvinnor och män.

Riksrevisionen har påtalat behovet av att följa upp de maskinella besluten. Därför påbörjades under 2023 ett arbete för att ta fram en kvalitetsmodell som inkluderar även den automatiserade ärendehantering och beslutsfattandet inom beskattningsverksamheten. Enligt plan ska uppdraget vara genomfört under våren 2024 och beroende på vad den rapporten visar kommer planering, arbetssätt och roller att förändras.

## 6.11 Arbetsproduktivitet och styckkostnad

Som mått för arbetsproduktivitet inom beskattning, använder Skatteverket antalet slutskattebesked och antalet grundbeslut för moms och arbetsgivaravgifter per dag. Styckkostnad per privatperson, respektive företag, är också ett mått som används.

Det ökade antalet slutskattebesked berodde på fler registrerade inkomstdeklarationer, vilket bland annat förklaras av att fler privatpersoner var skyldiga att deklarerar.<sup>41</sup> Ökningen av antal grundbeslut för arbetsgivaravgifter och moms berodde på fler registrerade arbetsgivare och momsregistrerade företag. Under 2023 ökade antalet registrerade arbetsgivare med 2,5 procent<sup>42</sup> medan antalet momsregistrerade företag ökade med knappt 1 procent<sup>43</sup>.

Tabell 22. Slutskattebesked och grundbeslut arbetsgivaravgifter och moms

Antal	2021	2022	2023	2022-2023
Slutskattebesked, inkomstbeskattning <sup>1)</sup>	9 007 993	9 155 074	9 303 680	1,6 %
Grundbeslut arbetsgivaravgifter <sup>2)</sup>	5 479 659	5 575 043	5 735 068	2,9 %
Grundbeslut moms <sup>2)</sup>	4 958 861	5 040 566	5 100 626	1,2 %
Totalt antal beslut	19 446 513	19 770 683	20 139 374	1,9 %
Andel manuellt hanterade ärenden	9,2 %	9,0 %	7,7 %	-1,3 p.e.

Källa: Guppi

Not 1) Antalet slutskattebesked beräknas som samtliga grundregistrerade inkomstdeklarationer samt skönsbeskattningar avseende inkomstbeskattning.

Not 2) Antalet grundregistrerade moms- och arbetsgivaravgiftsredovisningar mäts inklusive nollredovisningar.

Operativ tid för beskattningsområdet ökade något jämfört med 2022. För privatpersoner var utfallet i stort sett oförändrat medan den ökade något för företag. Arbetsproduktiviteten var oförändrad jämfört med förra året.

<sup>41</sup>Per november uppgår folkmängden till 10 555 448 enligt SCB vilket är en ökning med 0,3 procent.

<sup>42</sup>Från 516 728 till 529 895 registrerade arbetsgivare. Källa: Guppi.

<sup>43</sup>Från 1 177 892 till 1 187 050 momsregistrerade företag. Källa: Guppi.

Tabell 23. Operativ tid och arbetsproduktivitet

Antal dagar <sup>1)</sup>	2021	2022	2023	2022-2023
Beskattning	855 576	827 395	844 465	2,1 %
-varav Privatpersoner	163 560	167 151	166 237	-0,5 %
-varav Företag	692 016	660 244	678 228	2,7 %
Slutskattebesked och grundbeslut om moms och arbetsgivaravgifter per dag <sup>2)</sup>	22,7	23,9	23,9	-0,2 %

Källa: Guppi

Not 1) Avser all operativ tid inom beskattning.

Not 2) Antalet beslut som beräkningen grundar sig på framgår av tabell ovan.

Styckkostnader för privatpersoner har minskat. Den beräknade kostnaden har minskat samtidigt som antalet grundbeslut har ökat. Styckkostnaden för företag ökade. Förklaringen är att kostnaden ökade på grund av att den operativa tiden för vårt arbete med företag ökade.

Tabell 24. Styckkostnad

Kr	2021	2022	2023	2022-2023
Kostnad per privatperson <sup>1)</sup>	173	178	174	-1,9 %
Kostnad per företag/företagare <sup>2)</sup>	3 413	3 302	3 471	5,1 %

Källa: UBW, Guppi

Not 1) Definieras som kostnad för beskattning av privatpersoner delat med summan av antal inkomstdeklaration 1 och antal skönsbeskattningar av inkomstskatt.

Not 2) Definieras som kostnad för beskattning av företagare delat med antal inkomstdeklarationer företag (blanketterna INK2, INK3 och näringsbilaga enskild näringsverksamhet och handelsbolag).

År 2023 kostade det 35 öre att ta in 100 kronor i skatt vilket är en ökning jämfört med 2022. Ökningen beror på att uppbördsintäkten brutto ökat under 2023 samtidigt som även de totala kostnaderna för Skatteverkets verksamhet ökat något mer än uppbördsintäkten brutto.

Tabell 25. Skatteverkets totala kostnader i förhållande till uppbördsintäkten

Kr	2021	2022	2023	2022-2023
Kostnad för att ta in 100 kronor i skatt	0,36	0,34	0,35	2,9 %

Källa: Finansiell redovisning åren 2021-2023



## 6.12 Kontrollen och kontrollverksamhetens inriktning

### 6.12.1 Kontrollverksamhetens inriktning

I Skatteverkets riskbaserade kontrollverksamhet granskar vi uppgifter och information i syfte att förebygga, upptäcka och korrigera felaktigheter. Kontroll inom beskattningen används för att, tillsammans med andra åtgärder, minimera skatte- och uppbördsfelet, register- och utbetalningsfel, samt för att fastställa rätt pensionsgrundande inkomst. Kontrollen är vårt främsta verktyg för att bidra i vår myndighetssamverkan mot organiserad brottslighet, se avsnitt 7.5.1. Kontroller avser både oavsiktliga och avsiktliga fel och genomförs i form av skrivbordsutredningar, besök och revisioner.

Genom att vi arbetar med riskhantering och riktar kontroller och andra åtgärder mot områden med de högsta riskerna för fel och fusk kan vi uppnå bästa effekt. Med andra åtgärder avses vägledning, attitydpåverkan och verksamhetsutveckling.

### 6.12.2 Strukturerad riskhantering

I begreppet riskhantering innefattas att nyttja de samlade resurserna på ett optimalt sätt så att åtgärderna får bästa möjliga effekt på storleken av skattefelet på lång sikt. Skatteverket använder en modell kallad skattefelsmodellen<sup>44</sup> för att beskriva antaganden och analysera effekten av olika åtgärder inom beskattningen. Modellen, som bygger på verksamhetslogik, beskriver hur olika åtgärder kan påverka de mekanismer som ligger bakom riskerna för fel.<sup>45</sup>

Den modell vi använder i riskhanteringen skapar en struktur och spårbarhet för att identifiera, analysera och värdera risker som underlag för planering, urval och genomförande av åtgärder mot riskerna. Kontroll är en åtgärd. För att åtgärderna som vi genomför ska få bästa effekt behöver vi fördjupad kunskap om riskerna för fel och varför de uppstår. Utifrån kunskapen kan vi värdera riskerna och sedan prioritera åtgärder. Med en bred informationsinhämtning från en mängd olika interna och externa källor, ges förutsättningar för en riskanalys grundad på objektiva förutsättningar.

De identifierade riskerna värderas och prioriteras av analytiker, medarbetare och chefer på olika nivåer inom avdelningarna. Riskvärderingen ger ett ändamålsenligt underlag för *prioritering av kontrollresurserna* mot områden med hög risk för fel och fusk samt prioriteringar av åtgärder som inneburit fortsatt satsning på förebyggande arbete, vägledning, samverkan och förslag på system- och regelförändringar. Dessa områden

<sup>44</sup>En utförlig beskrivning av skattefelsmodellen som effektkedja finns i rapporten Skattefelsrapport 2020, underlagsrapport till årsredovisningen avseende skattefelets storlek och utveckling, 2022-02-19. Skattefelsrapport 2020, sid 36, figur 2 (skatteverket.se).

<sup>45</sup>Verksamhetslogik - ESV Forum.

rör såväl fel inom enskilda skatteslag, som sådana fel hos företag som har betydelse för flera skatteslag samtidigt.

Modellen ger också förutsättningar för en systematisk uppföljning av hur riskerna har hanterats.

Genom att vi arbetar med en strukturerad riskhantering kan vi prioritera mellan olika områden där risk för fel och fusk förekommer och därmed uppnå bästa effekt av kontrollverksamheten.

### 6.12.3 Kontrollverksamhetens resultat

I följande avsnitt redovisas kontrollverksamhetens resultat med indelning i privatpersoner och företag. För ytterligare beskrivningar av hur vi arbetat med kontroll mot ekonomisk brottslighet, se avsnitt 7.5.1.

### 6.12.4 Privatpersoner<sup>46</sup>

Kontrollen av privatpersoner riktade sig främst mot områden med högst risk för fel och fusk. Enligt vår riskvärdering var det högst risk vid avdrag under tjänst, försäljning av privatbostad och oredovisade inkomster i näringsverksamhet.

Skatteverket gjorde under 2023 färre kontroller av privatpersoner jämfört med 2022, men genomförda kontroller resulterade i fler beslut.

#### 6.12.4.1 Antalet riskbaserade kontrollbeslut ökade

Antalet riskbaserade kontrollbeslut ökade<sup>47</sup> jämfört med 2022. Vid fler kontroller användes en delvis automatiserad riskmodell<sup>48</sup> för ”avdrag under tjänst” och ”övriga utgifter”. Automatiseringen effektiviserade hanteringen av de ärendena och därmed gjordes fler kontroller och uppföljningskontroller.

Skatteverket har med hjälp av automatisering

- maskinellt skickat frågor till de som har begärt avdrag under tjänst
- maskinellt skickat förslag till beslut och nått ut till en större population
- vidareutvecklat det automatiska spåret och kunnat göra ett större antal uppföljningskontroller av avdrag under tjänst.

Kontrollen av de övriga områdena med hög risk för fel och fusk för privatpersoner fick delvis stå tillbaka till förmån för andra arbetsuppgifter inom fastställa<sup>49</sup>. Det var även en hög omsättning av personal inom beskattningen under 2023, vilket ledde till ytterligare prioriteringar av de högst värderade riskerna.

<sup>46</sup>Med privatpersoner avses löntagare och enskild näringsverksamhet avseende INK 1.

<sup>47</sup>Resultatindikator *Det totala antalet kontroll- och omprövningsbeslut*.

<sup>48</sup>Riskmodell för avdrag tjänst och övriga utgifter innebär att kontroll utförts delvis automatiserat och en mindre del manuellt.

<sup>49</sup>Resultatindikator *Andel utförd kontroll i relation till vår planering*.

Tabell 26. Beslut och skrivbordsutredningar inom inkomstskatt privatpersoner

Antal	2021	2022	2023	2022-2023
Beslut på inkomstdeklaration 1 <sup>1) 2)</sup>	241 081	108 827	112 222	3,1 %
- varav riskbaserade urval	109 858	108 827	112 222	3,1 %
- varav beslut avseende slopad ränta på uppskov vid bostadsförsäljning	131 229	0	0	-
Fördelning antal beslut kvinnor/män i %	43/57	37/63	36/64	-
Skattetillägg <sup>3)</sup>	8 589	9 322	9 675	3,8 %
Fördelning skattetillägg kvinnor/män i %	29/71	28/72	27/73	-
Skrivbordsutredningar <sup>1)</sup>	46 046	49 905	45 352	-9,1 %

Källa: Guppi och Oracle

Not 1) Skrivbordsutredningar kan leda till flera beslut inom olika skatteslag och beskattningsperioder. En skrivbordsutredning kan således generera mer än ett beslut men alla beslut föregås inte av en skrivbordsutredning.

Not 2) Kontrollbeslut på inkomstdeklaration 1 (privatpersoner och enskilda näringsidkare) samt omprövningsbeslut på Skatteverkets initiativ. Beslut avseende slopad ränta på uppskov vid bostadsförsäljning för 2021 ingår i antal kontrollbeslut men ingår inte i de riskbaserade urvalen.

Not 3) Skattetillägg som påförs i beslut efter skrivbordskontroll på inkomstdeklaration 1. Skattetillägg på grund av utebliven deklaration (skönsbeskattningar) ingår inte.

### Domstolsstatistiken indikerar god kvalitet

Statistiken från förvaltningsrätterna visar att andelen ändrade beslut avseende privatpersoner ligger på en låg nivå och hade dessutom en fördelaktig utveckling. Det indikerar att Skatteverkets beslut höll en god kvalitet under 2023.

Tabell 27. Andel ändrade beslut i förvaltningsrätt

Andel	2021	2022	2023	2022-2023
Andel ändrade beslut i förvaltningsrätt, inkomstbeskattning <sup>1)</sup>	17 %	12 %	9 %	-3,0 p.e.

Källa: Guppi

Not 1) Inkomstbeskattning företag ingår.

## 6.12.5 Företag

De senaste årens inriktningar på kontrollen har inneburit att Skatteverket under 2023 i högre utsträckning arbetade med omfattande utredningar och komplexa skattefrågor. Under 2023 var allvarligt skatteundandragande och samverkan med andra myndigheter mot brottsbekämpning prioriterade inriktningar, se avsnitt 7.5.1 Brottsbekämpning.

Vi använder kontrollverktygen revision, skrivbordsutredningar och besök. Inriktningen innebar också att vi i ökad omfattning arbetade förebyggande med information, samverkan och vägledning, se avsnitt 6.15. Vi använde de olika kontrollverktygen och attitydpåverkan både inom ramen för kontrollverksamheten och som särskilda insatser. Genom att vi agerade förebyggande inom ramen för kontrollverksamheten bidrog vi till att ge företagen bättre förutsättningar att hantera sin skattesituation.

De prioriterade riskerna, se avsnitt 6.12.2, hanterades genom en kombination av åtgärder enligt nedan:

- kontroll
- vägledning
- verksamhetsutveckling
- attitydpåverkan.

Kontrollen har i huvudsak prioriterats till områden där risk för fel och fusk är hög. Dock har inte all kontroll kunnat genomföras i planerad omfattning.<sup>50</sup>

Anledningarna till att kontroll och andra åtgärder inte kunnat göras i planerad omfattning var att vi, utöver planerade prioriteringar, tvingades göra ytterligare prioriteringar mellan olika arbetsuppgifter på grund av

- att den kontroll som vi gjort delvis har begränsats av att arbetet med att fastställa skatt och avgifter inom vissa områden har tagit mycket tid, på grund av manuell hantering
- stor personalomsättning inom beskattningen i kombination med utmaningen att inom vissa områden behålla och utveckla nödvändig kompetens
- utökad uppdrag som ledde till utökade och/eller nya arbetsuppgifter, som till exempel hantering av tillfälliga betalningsanstånd
- omställningstid för medarbetare i samband med att de skiftade mellan olika arbetsuppgifter, till exempel för arbetet med regeringsuppdraget inom elstöd
- inom vissa områden stort inslag av manuell hantering, som till exempel inom kupongskatt och ärenden som rör utländska företag.

Kassaregister- och kontrollbesöken under 2023 ökade med 17,6 procent jämfört med 2022. Antalet revisioner minskade med 1,2 procent jämfört med 2022.

Skrivbordsutredningar inom prioriterade risker ökade med 31,6 procent. Totalt sett har vi gjort fler utredningar under 2023 jämfört med 2022.<sup>51</sup> Vi har i större utsträckning valt arbetsverktyget skrivbord framför revision.

Vi hade fokus på att anmäla brott, vilket medförde att antalet brottsanmälningar ökade, se avsnitt 7.5.4.

Antalet anmälningar om felaktiga utbetalningar från välfärdssystemen (FUT) till följd av kontroll inom beskattningen ökade mellan 2021 och 2022, men minskade mellan 2022 och 2023, se avsnitt 7.6.3 Underrättelseskyldighet vid felaktiga utbetalningar från välfärden.

Återkallelser av F-skatt ökade. En av orsakerna var att vi förhindrade flera företag från att kunna användas som brottsverktyg genom att avregistrera dem för F-skatt.

---

<sup>50</sup>Resultatindikator *Andel utförd kontroll i relation till vår planering.*

<sup>51</sup>Resultatindikator *Det totala antalet kontroll- och omprövningsbeslut.*

I avsnitt 6.17 Attitydpåverkan framgår även hur vi arbetade förebyggande mot ekonomisk brottslighet med andra åtgärder än kontroll.

Tabell 28. Kontroll företag

Antal	2021	2022	2023	2022-2023
Kassaregister- och kontrollbesök	5 961	8 320	9 785	17,6 %
Revisioner	1562	1 851	1 828	-1,2 %
Skrivbordsutredningar	14 163	14 052	18 489	31,6 %
Skattetillägg exkl. utebliven dekl.	24 016	26 062	26 566	1,9 %
Brottsanmälningar	2 201	2 391	2 492	4,2 %
Felaktiga utbetalningar från välfärdssystemen (FUT)	993	1 462	1 295	-11,4 %
Kontroll nyregistrerade företag <sup>1)</sup>	36 830	34 968	36 732	5,0 %
Av Skatteverket återkallad F-skatt	22 741	20 737	27 334	31,8 %
Avslag F-skatt	5 546	6 201	7 580	22,2 %
Samtliga återkrav av rot och rut	2 082	2 275	2 298	1,0 %

Källa: Guppi, Oracle, Rubin

Not 1) Antal nyregistreringar som har genomgått kontroll utifrån värderade risker.

*Genomströmningstiderna* för revisionerna var under 2023 i nivå med 2022. Under 2023 gjordes flera omfattande och komplexa utredningar. Skatteverket arbetade med integrerade revisioner som var mer omfattande, där flera områden och skatteslag ingick.

Tabell 29. Andel ändrade revisioner och genomströmningstider för revisioner

Andel	2021	2022	2023	2022-2023
Revisioner som resulterar i ändring	76 %	79 %	82 %	3 p.e.
Klara inom 10 månader	68 %	77 %	77 %	0 p.e.

Källa: Guppi

*Andel revisioner som resulterat i ändring* ökade, vilket kan indikera att områden med hög risk för skattefel identifierades och prioriterades.

### 6.12.5.1 Utveckling av produktionstal

*Det totala antalet kontroll- och omprövningsbeslut gällande skatter och avgifter för företag* ökade under 2023 vid en jämförelse med 2022. Störst ökning skedde av beslut på moms och arbetsgivaravgifter, som ökade med 7,0 respektive 7,1 procent under 2023 jämfört med 2022. Ökningen kan troligen förklaras av att det var ett större flöde av ärenden inom kategorier som genererade fler kontroller och omprövningar. Det i kombination med att robotisering inom moms och arbetsgivaravgifter frigjorde resurser till kontroll från att fastställa skatter och avgifter.

Tabell 30. Beslut företag

Antal	2021	2022	2023	2022-2023
Beslut <sup>1)</sup>	57 414	53 513	57 135	6,8 %
- varav beslut på inkomstdeklaration 2-4 <sup>2)</sup>	6 418	6 709	7 507	12 %
- varav beslut på arbetsgivaravgifter	28 639	23 630	25 309	7,1 %
- varav beslut på avdragen skatt	3 173	2 702	2 410	-10,8 %
-varav beslut på moms	19 184	20 472	21 909	7,0 %

Källa: Guppi, Oracle

Not 1) Kontrollbeslut och omprövningsbeslut på Skatteverkets initiativ.

Not 2) Beslut efter riskbaserade urval.

### 6.12.5.2 Attitydundersökning om att bekämpa skattefusk

Skatteverkets årliga *attitydundersökning* visade att

- 53 procent ansåg att Skatteverket är bra på att bekämpa skattefusket bland företagen medan 15 procent inte höll med
- 68 procent upplevde det som troligt att Skatteverket skulle upptäcka om ett företag inom samma bransch skattefuskade, medan 12 procent inte höll med
- 12 procent upplevde att det finns stora möjligheter för företag att fuska med skatten, medan 69 procent inte höll med.

Överlag visade undersökningen en något mindre positiv inställning bland de tillfrågade företagen till Skatteverkets förmåga att motverka skattefusk jämfört med 2022.

Skillnaderna är inte statistiskt säkerställda.

### 6.12.5.3 Ändamålsenlig och rättssäker kontroll

För att bedöma om vår kontrollverksamhet upplevs som ändamålsenlig och rättssäker mäter vi antal

- skadestandsärenden
- JO-beslut
- ändrade beslut i förvaltningsrätten.

Redovisningen har en viss fördröjning, då avgjorda ärenden oftast hade sitt ursprung i tidigare verksamhetsår.

Statistik från förvaltningsrätterna visar att andelen ändrade beslut avseende företag låg på en låg nivå. Totalt, inklusive inkomstskatt, var utvecklingen fortsatt fördelaktig jämfört med 2022 även om den varit ofördelaktig inom några mindre områden. Det indikerade att Skatteverkets beslut höll en god kvalitet.

Tabell 31. Andel ändrade beslut i förvaltningsrätt<sup>1)</sup>

Andel	2021	2022	2023	2022-2023
Mervärdesskatt	18 %	18 %	14 %	-4,0 p.e.
Skattebetalning och uppbörd	11 %	14 %	8 %	-6,0 p.e.
Särskilda avgifter	5 %	6 %	2 %	-4,0 p.e.
Löneavgifter	12 %	23 %	12 %	-11,0 p.e.
Punktskatter och kupongskatt	7 %	6 %	13 %	7,0 p.e.

Källa: Guppi

Not 1) Andel ändrade beslut i förvaltningsrätt kan även avse stora och utländska företag och till viss del även privatpersoner.

Antal avgjorda skadeståndsärenden ökade under 2023. Antalet utbetalningar minskade jämfört med 2022 och avsåg under 2023 endast en mindre andel av avgjorda ärenden. Sammantaget indikerade uppgifterna fortfarande att våra beslut höll en god kvalitet.

Under året fick vi kritik av Justitieombudsmannen (JO) i ett beslut. Beslutet avsåg återbetalning av ingående överskjutande moms. Ärenden om återbetalning av ingående överskjutande moms är av förturskaraktär och har ett allmänt skyndsamhetskrav. JO bedömde trots det att omständigheterna i aktuellt fall var sådana att de utdragna handläggningstiderna var godtagbara och saknade därmed skäl till kritik. Skatteverket fick dock viss kritik för dröjsmål med att besvara en skrivelse.

Tabell 32. Avgjorda skadeståndsärenden; JO-beslut<sup>1)</sup>

Antal	2021	2022	2023	2022-2023
Skadeståndsanspråk <sup>2)</sup>	38	32	51	59,4 %
-varav utbetald ersättning	2	6	3	-50,0 %
JO-beslut	3	3	1	-66,7 %

Källa: Rapport - Redovisning av beslut om skadestånd och klagomål 2023 som gäller Skatteverket, dnr. 8-2701827.

Not 1) Skadeståndsärenden och JO-beslut kan även avse privatpersoner.

Not 2) Möjlighet att ta fram könsuppdelad statistik saknas i diariesystemet Diana.

## 6.12.6 Punktskatter

Kontroll som avser allvarligt skatteundandragande inom punktskatter kan behöva genomföras i samverkan med andra myndigheter utifrån olika uppdrag och verktyg. Samverkan för att agera mot skatteundandragande sker främst med Ekobrottsmyndigheten och Tullverket. Under 2023 skedde samverkan inom alkohol- och tobaksskattekontroll.

När nya punktskatter införs kan en särskild kontroll behöva genomföras, för att utreda om skatten fungerar som avsett. Ett exempel under 2023 är kontroller avseende kemikalieskatt som bidrog till att klargöra regelverket för kontrollerade företag.

## 6.12.7 Borgenärsarbetet

Skatteverkets borgenärsarbete prioriterades löpande om i ärendehantering under 2023, med anledning av ändrad och tillkommande lagstiftning för de tillfälliga anstånden. Under året ställdes en stor del av resurserna om, för att hantera de tillfälliga betalningsanstånden som infördes med anledning av coronapandemin, varför *delar av övrig verksamhet fick nedprioriteras*.<sup>52</sup>

Lagstiftningen om företagsrekonstruktioner som infördes under 2022, medförde nya moment att hantera för Skatteverket under 2023. Vi jobbade med metod- och kompetensutveckling för att få ett enhetligt arbetssätt enligt de nya förutsättningarna. Antalet företagsrekonstruktioner minskade jämfört med föregående år.

Vi utvecklade vår metodik för att bevaka betalning av OSS-moms<sup>53</sup> vid insolvensförfaranden för att kunna samverka med andra länder för korrekt betalning. I samverkan med IOTA<sup>54</sup> slutförde vi ett internationellt projekt med att skapa en portal med praktisk information om 29 länders insolvensförfaranden. Informationen publicerades på deras webbsida och ska fungera som ett praktiskt stöd för handläggare av insolvensärenden i IOTA:s alla medlemsländer.

Skatteverkets ansökningar om konkurs ökade under 2023, men var fortfarande på en lägre nivå än före coronapandemin. En bidragande orsak till det minskade antalet ansökningar berodde på att borgenärsutredningarna prioriterades ner till förmån för det fortsatta arbetet med att hantera de stödåtgärder som infördes med anledning av coronapandemin. Ansökan om anstånd för att betala in slutlig skatt från privatpersoner ökade.

Antalet utsökningsmål ökade med drygt 29 procent under 2023. Skatteverket företräder staten i allmänna mål när Kronofogden utmäter egendom och någon överklagar utmättningsbeslutet, så kallade utsökningsmål. En del av ökningen kan kopplas till Kronofogdens möjligheter att utmäta egendom på distans, som blev möjligt i samband med ny lagstiftning år 2022, och som framför allt använts mot kriminella.

---

<sup>52</sup>Resultatindikator *Andel utförd kontroll i relation till vår planering*.

<sup>53</sup>I e-tjänsten OSS (One Stop Shop) kan du registrera dig och redovisa och betala moms i ett och samma land även om köparna finns i olika länder inom EU.

<sup>54</sup>Intra European Organisation of Tax Administrations. 43 medlemsländer.



Tabell 33. Produktionsmått borgenärsarbete

Antal	2021	2022	2023	2022-2023
Borgenärsutredningar	13 279	10 872	9 628	-11,4 %
Ansökan om anstånd	8 552	8 841	10 875	23,0 %
- varav fysiska personer	5 982	6 379	7 803	22,3 %
- kvinnor/män (%)	38/62	38/62	40/60	-
Skuldsanering	15 040	13 596	10 866	-20,1 %
Utsökningsmål	2 124	2 064	2 668	29,3 %
Ansökan om underhands-ackord	114	84	110	31,0 %
Företagsrekonstruktion	207	194	132	-32,0 %
Ansökan om konkurs <sup>1)</sup>	1 998	1 709	2 158	26,3 %
Beslutade konkurser	6 901	7 299	9 348	28,1 %

Källa: UBW, Guppi, SCB Tillväxtanalys

Not 1) Beräknas som antal betalda konkursansökningsavgifter (uttag från UBW).

Företag med underskott över 10 000 kronor på skattekontot riskerar att bli föremål för indrivning. Antalet betalningskrav ökade under 2023 och fler företag klarade inte av att betala kraven, vilket innebär att vi överlämnade fler förfallna skatter till Kronofogden för indrivning.

Tabell 34. Betalningskrav

Antal	2021	2022	2023	2022-2023
Betalningskrav på				
- företag	224 918	252 625	281 180	11,3 %
- företag överlämnade för indrivning till Kronofogden	73 767	81 591	100 353	23,0 %

Källa: Guppi

Betalningssäkring är en tvångsåtgärd som användas för att säkra betalning från betalningsskyldiga som kan, men inte vill, betala skatter och avgifter. Med betalningsskyldig avses den som enligt en bestämmelse eller beslut är skyldig att betala skatt eller avgift, och åtgärden kan vidtas mot både juridiska och fysiska personer. Betalningssäkring innebär att Skatteverket får ta egendom i anspråk tillhörande den betalningsskyldiga, för att säkerställa betalning av bland annat skatter och avgifter.

Under året genomförde vi interna informationsinsatser för att öka kunskapen kring betalningssäkring och när denna åtgärd ska användas.

Antalet betalningssäkringar som Skatteverket gjorde under 2023 minskade jämfört med tidigare år. Orsaker till minskningen var bland annat att under 2022 gjordes ett större antal betalningssäkringar som rörde ärenden som var sammankopplade med varandra. Även minskning av kontrollen mot oredovisad arbetskraft, se avsnitt 7.5.1, har påverkat antalet betalningssäkringar.

Tabell 35. Antal betalningssäkringar

Antal	2021	2022	2023	2022-2023
Betalningssäkringar	119	121	85	-29,8 %

Källa: Guppi (Rubin och Diana)

## 6.13 Skattefelet

Skattefelet är, enligt den definition Skatteverket använder, skillnaden mellan den skatt som skulle ha blivit fastställd om alla redovisade sina verksamheter och transaktioner korrekt, och den skatt som fastställs efter Skatteverkets kontroller.

Skatteverket har sedan 2017 haft i uppdrag att årligen bedöma både storleken och utvecklingen av skattefelet i Sverige. Bedömningar av storleken för ett antal olika delar av det totala skattefelet har publicerats i tidigare årsredovisningar. Från och med 2023 ändrades uppdraget genom ett tillägg i regleringsbrevet till att bedömningen av skattefelet ska ske vart fjärde år. Däremellan ska Skatteverket redovisa resultatet av genomförda analyser för att utöka underlaget för kommande bedömning av skattefelet. Den senaste skattefelsbedömningen lämnades i Skatteverkets årsredovisning 2022<sup>55</sup> och nästa bedömning lämnas i årsredovisningen för 2025. Därefter redovisas skattefelet vart fjärde år.

Skatteverket fortsatte under 2023 att kontinuerligt se över och utveckla bedömningar för alla delar av skattefelet. I följande avsnitt redovisas de analyser som pågick och planeras inför kommande bedömning av skattefelet.

### 6.13.1 Genomförda och pågående analyser

Inga fler skattefelsanalyser slutfördes sedan åiterrapporteringen i Skatteverkets årsredovisning 2022. Däremot pågick under 2023 arbete med utveckling av nya metoder och analyser inom flera olika områden.

Ett viktigt fokus inom skattefelsarbetet för Skatteverket är aktiviteter i den dolda ekonomin. Under 2023 påbörjades därför ett långsiktigt arbete med att utveckla en makroekonomisk modell för att bedöma storleken på den dolda ekonomin i sin helhet. Arbetet genomförs i samarbete med Internationella valutafonden (IMF) med stöd av EU-kommissionen och beräknas fortsätta till år 2025. Det påbörjades även projekt för enskilda bedömningar avseende oredovisad arbetskraft inom valda branscher samt oredovisade inkomster i den digitala ekonomin. Detta är ett arbete som beräknas pågå i flera år framöver.

En liten, men allt högre andel av Sveriges befolkning, handlar med kryptovalutor, men endast ett fåtal deklarerar dessa transaktioner.<sup>56 57</sup> För att få en överblick av

<sup>55</sup>Se Skatteverkets årsredovisning 2022, på [www.skatteverket.se](http://www.skatteverket.se).

<sup>56</sup>Enligt Internetstiftelsens rapport *Svenskarna och internet 2022* ökade andelen privatpersoner som handlat med kryptovaluta under året från 3 procent 2021 till 6 procent 2022.

<sup>57</sup>Beräknat utifrån Skatteverkets data över antalet som har deklarerat handel med kryptovalutor som en andel av skattningar av hur många svenskar som handlat med kryptovalutor.

konsekvenserna av den här förmodade underrapporteringen på de offentliga finanserna, initierade vi ett projekt under 2023 som syftar till att bedöma skattefelet utifrån tillgängliga data. På sikt förväntas internationella överenskommelser, såsom DAC8 (reporting rules on crypto-asset transactions) och CARF (Crypto-Asset Reporting Framework) öka transparensen för handel med kryptovalutor och minska skattefelet.<sup>58</sup>

Skatteverket har sedan 2015 gjort slumpmässiga kontroller av aktiebolag, enskild näringsverksamhet och privatpersoner. Det har gjorts med en enhetlig metodik och fastställda granskningsprogram. Resultaten av dessa kontroller ligger till grund för många skattefelsbedömningar. Skattefelskontroller mot denna population kommer dock att avslutas 2024 och istället riktas mot särskilt utvalda populationer där befintligt underlag för skattefelsbedömning saknas eller är bristfälligt. Under 2023 påbörjades en slutrapport om skattefelskontrollerna som genomfördes 2015–2023 vilket sammanställer alla resultat samt beskriver utvecklingen av skattefelen och riskerna över tid. Rapporten beräknas vara klar år 2025.

För att få en bättre täckning av bedömningen på skattefelet inom punktskatteområdet påbörjade vi en översyn av alla punktskatter under 2023. Till följd av denna översyn initierades även en närmare granskning för en skattefelsbedömning på avdrag och återbetalning avseende energiskatter. Den beräknas vara klar år 2024.

Skatteverket arbetade även med en svensk makromodell för momsfelet som utvecklades av Internationella valutafonden (IMF).

### 6.13.2 Andra aktiviteter under 2023

Utöver ovan redovisade analyser pågick flera aktiviteter inom skattefelsområdet under 2023. Vi fortsatte delta i tre projektgrupper inom EU-kommissionens Fiscalisprogram rörande metoder för att mäta skattefelet för bolagsskatt, inkomstskatt och moms vid e-handel. Sedan hösten 2023 deltar vi även i en fjärde projektgrupp om skattefelet för moms, inom så kallade MTIC-bedrägerier<sup>59</sup>.

Skatteverket ingår i en arbetsgrupp för skattefelsarbete inom OECD som kontinuerligt träffas digitalt för att diskutera bedömningsmetoder och utbyta erfarenheter. Arbetsgruppen blev 2023 en intressegemenskap ("community of interests"). Skatteverket deltar även i en ny arbetsgrupp inom OECD för skuggekonomin. Under hösten 2023 deltog vi i det årliga mötet för nordiskt samarbete inom skatteområdet, Nordisk Agenda, på Island.

---

<sup>58</sup>Se OECD:s Crypto Asset Reporting Framework (CARF) och EU:s tillägg till Directive on Administrative Cooperation (DAC8).

<sup>59</sup>MTIC-bedrägerier (Missing Trader Intra Community) syftar till momsbedrägerier vid gränsöverskridande handel inom EU.

## 6.14 Informationsutbyte och användandet av uppgifter från andra länders skatteadministrationer

### 6.14.1 Automatiskt informationsutbyte

De uppgifter som automatiskt utbyts mellan jurisdiktioner handlar främst om lön, pension, fastighetsinnehav, finansiell information, aggregerad information om multinationella koncerner, rapporteringspliktiga arrangemang, förhandsbesked i gränsöverskridande skattefrågor och förhandsbesked om prissättning.

Effekten av den ökade transparensen mellan länder är svår att bedöma. Dels för att användning av internationellt automatiskt informationsutbyte ännu inte nått sin fulla potential, dels för att den preventiva effekten är svår att mäta.

Vi fortsatte att utveckla system, verktyg och arbetssätt, för att förenkla uppgiftslämnandet och för att få en effektiv användning av utbytta uppgifter. En redovisning av verksamhetsutvecklingen inom området finns i avsnitt 14.

### 6.14.2 Användning av det automatiska informationsutbytet

Under 2023 hade fler användare tillgång till uppgifter från det automatiska internationella informationsutbytet jämfört med 2022.

Uppgifterna användes bland annat till följande:

- Vi informerade våra kunder – fler privatpersoner fick information om sin utländska pension. 2022 lämnade vi information till privatpersoner för finsk pension, men under 2023 fanns information även från Norge och Danmark. Informationen presenterades på Mina sidor.
- Som urvalsgrund för kontroll.
- Som avstämnings- och kontrollmaterial i och inför skatteutredningar.
- För utbyte av information med Kronofogden i ärenden om indrivning av skatteskulder.

Inför deklarationen 2023 fick fler privatpersoner information om sin pension än under 2022 – cirka 65 100 personer under 2023 jämfört med 33 000 personer under 2022.

Ett större antal medarbetare hade 2023 tillgång till uppgifterna jämfört med 2022. Delar av informationen blev tillgänglig via ett för handläggarna bättre verktyg. Det ledde till att vi på ett bättre sätt kunde använda uppgifterna i våra skatteutredningar.

Effekten av den ökade användningen är svår att mäta, men uppgifterna bidrog till att Skatteverket ökade sin förmåga att upptäcka och åtgärda skattefelsrisker i de utredningar där man haft tillgång till uppgifter. I takt med att det automatiska informationsutbytet utvecklades har också sätt att kringgå informationsutbytet vuxit fram.

I en rapport<sup>60</sup> som publicerades 2023 framgick vad de informationsbrev som skickades ut under 2022 gav för resultat. Mottagare av informationsbrev var skattebetalare med inkomster från nordiska länder, och informationen gällde utländsk ränta och utdelning. Av rapporten framgick att informationsbrev i genomsnitt inte ledde till en höjning i deklarerad kapitalinkomst eller slutlig skatt. Därmed kunde informationsbrev inte sägas förbättra regelefterlevnaden mätt i termer av ökade skatteintäkter. Vid en efterkontroll av en mindre del av gruppen som fick informationsbrev, fattade vi beslut om ändring av beskattning för utländsk ränta och utdelning för cirka 60 procent. Av dessa beslut gällde cirka 95 procent en höjning av inkomst från ränta och utdelning.

### 6.14.3 Handräckningar och andra internationella verktyg

Under 2023 utbytte vi en stor mängd uppgifter med andra länder, i enlighet med våra internationella överenskommelser. Informationen utbyttes både inom den direkta och den indirekta skattens område.<sup>61</sup>

Skatteverket hade även god nytta av handräckningsverktyget som gav stöd till utredningar både inom och utom Sverige. Vi fortsatte även att leda och delta i multilaterala kontroller (MLC) och andra simultana kontroller, där vi tillsammans med en eller flera andra jurisdiktioner genomförde kontroller. Under 2023 arbetade vi fram, och implementerade, en funktion med nationella koordinatörer. Det ger oss ökat stöd och fördjupad kunskap inom olika skatteområden för att kunna fortsätta att driva och öka arbetet.

## 6.15 Vägledning

Vägledning genom att ge information, är en av de åtgärder som vi vidtar för att det ska vara lätt för våra kunder att förstå och hantera sin situation, ta tillvara sina rättigheter och uppfylla sina skyldigheter på ett enkelt, rätt och tryggt sätt.

Kunden har möjlighet att kontakta Skatteverket på olika sätt och kan välja det sätt som passar situationen bäst. Exempel på hur information och svar på frågor tillhandahålls i olika former är telefonsamtal, e-post, skatteverket.se, chattbotten Skatti, sociala medier, webbseminarier, inspelade filmer, blanketter, broschyrer och riktade informationsutskick.

---

<sup>60</sup>Skatteverkets rapport från 2023 " Effekten av informationsbrev på regelefterlevnaden bland skattebetalare med inkomster från nordiska länder"

<sup>61</sup>Exempel på direkt skatt är inkomstskatt medan moms är exempel på indirekt skatt.

Som framgår av avsnitt 5.2.1 visade genomförda kundundersökningar under 2023 på en fortsatt hög kundnöjdhet bland privatpersoner och företagare. Resultatet visade att kunderna fick ett svar som gett den information som de behövde.<sup>62</sup>

### 6.15.1 Möjligheter till information, service och vägledning

Behovet av situationsanpassad vägledning gör att vi behöver finnas i fler miljöer. Därför utvecklar och förbättrar vi fortlöpande anpassad vägledning utifrån kundens situation.

Under året startade vi upp så kallade vägledningsteam för följande kundsituationer<sup>63</sup>:

- privata händelser
- starta, utveckla och avsluta företag
- driva företag

På så sätt arbetade vi under 2023 mer fokuserat för att all vår vägledande information ska finnas samlad utifrån respektive kundsituation på [skatteverket.se](https://skatteverket.se). Under året skapade vi till exempel en ny webbsida riktad till kunder som funderar på att starta företag, och en ny förbättrad tjänst för att registrera företag.<sup>64</sup> Vi bidrog även med ny, anpassad information på myndighetsgemensamma [verksamt.se](https://verksamt.se).

Ett exempel på en annan situationsanpassad vägledning var den nya funktionen om bostadsuppskov i e-tjänsten ”Förbered uppgifter om din sålda bostad inför deklarationen”. Funktionen ger kunden ett digitalt stöd för att beräkna resultatet av sin bostadsförsäljning. Kunden kan också ansöka om bostadsuppskov och samtidigt spara uppgifterna till deklarationen löpande under året.

För att möta kunderna i deras egen miljö genomförde vi olika informationsinsatser inför inlämningen av inkomstdeklarationen. Syftet var att öka den digitala inlämningen samt bidra till att kunden lämnar deklarationen på rätt plats och i rätt tid. Exempel på informationsinsatser som riktade sig mot specifika kundgrupper var

- ”Hjälp en gammal vän”, som nådde ca 1,1 miljoner unika personer över 55 år på Facebook och Instagram
- Annonsering via den arabiskspråkiga nyhetskanalen ”Alkompis”, som genererade över 240 000 exponeringar och ett stort engagemang.

---

<sup>62</sup>Resultatindikator *Vi har underlättat för kunder att förstå och hantera sin situation genom information i olika medier anpassat utifrån kundens behov.*

<sup>63</sup>En kundsituation är en situation som en kund naturligt befinner sig i. Det kan till exempel vara att bli förälder, att bli pensionär, att starta ett företag eller kanske avsluta ett företag för att istället bli anställd.

<sup>64</sup>Resultatindikator *Vi har underlättat för kunder att förstå och hantera sin situation genom information i olika medier anpassat utifrån kundens behov.*

## 6.15.2 Vi bidrar till ökad kunskap om skattereglernas tillämpning

Skatteverkets publicering av ställningstaganden i rättsliga frågor, ger skattebetalarna förutsättningar att förstå hur Skatteverket tolkar gällande regelverk. Då ökar också möjligheten att göra rätt.

Under året tog vi fram 73 rättsliga ställningstaganden, med syftet att skapa förutsägbarhet och uppnå enhetlig rättstillämpning. Ställningstaganden har initierats genom frågor från verksamheten, från företagare eller branschorganisationer. Några ställningstaganden togs fram eller omarbetades med anledning av ny lagsiftning, eller avgöranden i Högsta förvaltningsdomstolen.

Även våra aktiviteter mot olika former av skatteupplägg bidrog till skattebetalarnas möjligheter att göra rätt, genom att skapa klarhet i skattereglernas tillämpning.

Skatteverkets årliga *attitydundersökning* visade att

- 56 procent av de tillfrågade företagen tyckte att det var enkelt att veta vilka skatteregler som gäller för företaget medan 16 procent inte höll med
- 66 procent av företagen tyckte att det var enkelt att tillämpa de skatteregler som gällde för företaget, medan 10 procent inte höll med
- 65 procent av de tillfrågade företagen tyckte att Skatteverket var tydliga med vilka rättigheter och skyldigheter som gällde för det egna företaget, medan 11 procent inte höll med.

Resultaten var i nivå med resultaten 2022.

## 6.15.3 Fler gör rätt med hjälp av våra e-tjänster

Digital hantering och rätt utformade e-tjänster ökar kvaliteten för såväl privatpersoner och företag som för Skatteverket. Genom att informera om våra e-tjänster till kunderna så att användningen av tjänsterna ökar, blir det lättare att deklarerera och därmed färre oavsiktliga fel. Vi har under flera år sett att samtidigt som användningen av de digitala tjänsterna ökar, så minskar antalet oavsiktliga fel som till exempel skanningsfel. Att mer vägledande information finns att få inne i e-tjänster när man använder dem, antar vi skapar förutsättningar för att det blir mer rätt. För mer information om e-tjänster se avsnitt 6.16 Verksamhetsutveckling.

Under de senaste åren har fler anslutit sig till digitala brevlådor, vilket bland annat inneburit att fler fått sin deklaration via digitala brevlådor. Cirka 5,4 miljoner deklarationer skickades till digitala brevlådor under 2023, vilket är en ökning med cirka 6 procent jämfört med 2022. Andelen digitalt lämnade inkomstdeklarationer har också ökat från år till år. Av alla lämnade inkomstdeklaration 1 för 2023 lämnades 91 procent digitalt. Avseende inkomstdeklaration 2 för aktiebolag ökade andelen digitalt lämnade deklarationer från 77 procent år 2022 till 81 procent år 2023. Att allt fler deklarationer lämnas via e-tjänst visar att vi har bidragit till ökad kunskap hos kunderna om Skatteverkets e-tjänster.

## 6.16 Verksamhetsutveckling

I det här avsnittet beskrivs genomförd verksamhetsutveckling inom verksamhetsområdet, medan Skatteverkets viktigaste verksamhetsutveckling under året framgår i avsnitt 14. Skatteverkets viktigaste verksamhetsutveckling. Det som avser beskattningsområdet i återrapporteringskravet är att

- hantera internationella uppgifter
- förnya system inom beskattningsområdet
- hantera källskatt på utdelning
- hantera sammanhållen likvidhantering
- utveckla Skatteverkets analysplattform
- hantera register för beskattningsändamål.

Om regelverket är tydligt och de tjänster vi erbjuder är lätta att använda och säkra, försvåras missbruk av skattesystemet.

*Systemutvecklingen med anledning av förändrad lagstiftning och tillkommande uppdrag har fungerat bra. Vi har inom flera områden genomfört utveckling som underlättar för kunder, men har fortsatta utmaningar i den interna systemmiljön. Behoven av genomgripande systemutveckling för att kunna effektivisera verksamheten är fortsatt stora.*

Några verksamhetssystem börjar bli omoderna och vi är beroende av daterad teknik för flera stora flöden, vilket påverkade handläggningstid, resursanvändning och uppföljningsmöjligheter under 2023. Vi ser även behov av fortsatt regelutveckling, till exempel för att automatiska beslut ska bli möjliga att införa fullt ut.

### 6.16.1 Utveckling av tjänster som underlättar för kunder

För att underlätta för våra kunder tog vi fram och startade upp ett antal e-tjänster under 2023<sup>65</sup>. Här är några exempel:

- Utskriftstjänst för momsdeklarationer för utländska företag.
- Tjänsten ”Säker filöverföring” som ger möjlighet att skicka och ta emot stora filer med känslig information. Skapar förutsättning för stora kunder att leverera större uppgiftsmängder till Skatteverket säkert och digitalt.
- En ny tjänst ”Skriv under digitalt” innebär att det går att skriva under arbetsgivardeklarationer för flera företag samtidigt, med endast en digital underskrift.
- Ombudsöversikten, vilket innebär att ombud får överblick över alla företag de företräder och vilka deklarerationer som finns att hantera.

---

<sup>65</sup>Resultatindikator *Utveckling som underlättar för kunder*.



## 6.16.2 Fortsatt utveckling av API:er

Skatteverket har tagit fram API:er<sup>66</sup> som gör det möjligt för företag att sköta ärenden i sin egen digitala miljö. Fördelarna är bland annat bättre kvalitet i inlämnat underlag och förenklad hantering för kunderna.

Vi utvecklade två nya API:er under 2023:

- API Kundhändelser som gör att information från Mina sidor kan visas i kundens affärs- eller bokföringsprogram.
- API Rättsliga regler som gör att tolkning av regler för representation och reseräkning syns direkt i kundens affärs- eller bokföringsprogram.

Under 2023 vidareutvecklade vi även några API:er som vi levererat tidigare. Till exempel utökade vi funktionaliteten i API:et ”hämta och lämna INK2” med att även kunna lämna bilagor i tjänsten.

Tidigare levererade API:er, som under 2023 fick fler användare var till exempel API ”skattekonto” och API ”fråga om skatteavdrag”. Kunderna får den efterfrågade informationen på ett snabbt, enkelt och tryggt sätt i sin miljö.

Vid inlämning av deklaration via API bedömer vi att det blir mer rätt från början, då bland annat antalet fullgörandefel minskar i takt med användandet av API:et. Det bedömer vi även ger positiv effekt på vår interna effektivisering, då vi kan minska tiden för ärendehantering.

## 6.16.3 Verksamhetsförnyelse av punktskatt

Den snabba förändringstakten inom området punktskatt ställer krav på hög flexibilitet i system och processer. Under 2023 började vi utveckla vår e-tjänst för återbetalningar inom punktskatteområdet. Målet är att driftsätta den första återbetalningen inom energiområdet under 2024. Under 2023 driftsattes också den sista av punktskattedeklarationerna i den mer användarvänliga och säkrare e-tjänsten. Alla punktskattedeclarationer kan nu lämnas digitalt. Samtidigt möjliggör vi att även de som ska lämna en särskild skattedeclaration kan göra det digitalt. Den första finns nu på plats och avser kemikalieskatten.

## 6.16.4 Övrig verksamhetsutveckling

Under 2023 utvecklade vi appar för planering och uppföljning av beskattningsverksamheten, vilket gav oss förutsättning för förbättrad styrning och prioriteringar i verksamheten.

Vi arbetade även vidare med ett antal robotlösningar. Generellt har robotlösningar hittills inte medfört så stora besparingar. En bidragande orsak till det är att vi inte kan fatta automatiska beslut, då det finns krav på att namnet på beslutsfattaren ska framgå i beslutet. Under 2023 togs däremot några robotlösningar fram som medförde

---

<sup>66</sup>API står för application programming interface, och är ett strukturerat sätt att överföra data.

tidsbesparing eller annan önskvärd effekt. Till exempel en robot som hanterar företagens uteblivna momsdeklarationer genom att skicka påminnelser och förslag till beslut om skönsbeskattning enligt schablon. Som nämnts under avsnitt 6.2.6 gick 15 460 påminnelser att lämna deklaration ut maskinellt via roboten. 42 procent av de företag som fick en påminnelse kom in med sin deklaration inom 10 dagar, och behövde då inte hanteras vidare.

För elstöd till företag utvecklade vi en riskvärderingstjänst som möjliggör automatiserat beslutsfattande i cirka 71 procent av ärendena, se avsnitt 15.5 Elstöd.

De alltmer komplexa utredningarna och de snabba förändringarna i omvärlden ställer krav på utveckling av våra arbetssätt. Därför arbetade vi löpande under 2023 med kompetensutveckling, nya samarbetsformer och utveckling av metodstöd.

### 6.16.5 Regelförändringsförslag

Med regelförändringsarbete avses det arbete som bedrivs inom Skatteverket i syfte att förändra lagar och förordningar genom en hemställan till Regeringskansliet. Det handlar främst om att förbättra förutsättningarna för privatpersoner och företag att göra rätt och att minska felutrymmet, men också om att förebygga skatteundandragande. Skatteverket lämnade under året fyra regelförändringsförslag<sup>67</sup> inom beskattningsområdet till Finansdepartementet<sup>68</sup>:

- Förslag om mer förmånlig beskattning vid bland annat skydd av skog
- Förslag om ny återkallelsegrund för godkännande av F-skatt
- Förslag om ändrade tidpunkter för uppgiftslämnande, med anledning av det automatiska utbytet av upplysningar om finansiella konton
- Förslag om stadigvarande vistelse – en definition.

Förslaget om mer förmånlig beskattning vid bland annat skydd av skog var mer omfattande än de andra förslagen, och innebar ändringar i ett flertal författningar. Ursprunget är ett regeringsuppdrag från 2022<sup>69</sup>. Förslaget syftar till att göra skattereglerna mer gynnsamma för att öka incitamenten till formell naturvårdsavsättning, samtidigt som man har tagit hänsyn till risken för skatteundandragande och den administrativa bördan.

---

<sup>67</sup>Resultatindikator *Antal regeländringsförslag*.

<sup>68</sup>Dnr 8-1863736, Dnr 8-2378978, Dnr 8-2254826 och Dnr 8-2647698.

<sup>69</sup>Uppdrag att utreda vissa frågor om mer förmånlig beskattning vid bl.a. skydd av skog, Fi2022/01887".

### 6.16.6 Fortsatt arbete med kundsituationer

Under 2023 fortsatte vi att arbeta med så kallade kundsituationer, för att förbättra vår förmåga att möta kundens behov när vi utvecklar tjänster och arbetssätt, samt identifiera trånga sektorer och risker. Vi utgår därmed från kundens situation, istället för att utgå ifrån vår organisation och våra processer. De två kundsituationerna som prioriterades under året var *Starta företag* och *Ha anställda*.

### 6.16.7 Internationell methodsamverkan

Internationell methodsamverkan ger oss ökad kunskap samt möjlighet att påverka utvecklingen, samt hitta gemensamma lösningar på globala företeelser. Skatteverket deltog under 2023 i flera internationella organisationer. De viktigaste var Nordisk Agenda, EU inklusive Fiscalis, OECD Forum on Tax Administrations (FTA) samt IOTA.

Generaldirektören ingår i styrande organ inom såväl OECD som EU. Under 2023 hade Skatteverket en ledande roll i ett flertal internationella grupper och projekt och vi bidrog ofta med talare på alla nivåer. Skatteverket har från augusti 2022 till augusti 2023 innehaft ordförandeskapet i Nordisk Agenda.

Några av de viktigaste frågorna vi arbetade med inom internationell samverkan under 2023 var digital transformation, transaktionsbaserad rapportering, internationellt informationsutbyte, nya regler för internationell beskattning samt säkerhetsfrågor.

### 6.16.8 Företagens upplevelse av våra e-tjänster

En majoritet av företagen hade en positiv upplevelse av våra e-tjänster under 2023. Skatteverkets årliga *attitydundersökning* visade att 81 procent av de tillfrågade företagen tyckte att det var enkelt att använda e-tjänster på skatteverket.se medan 5 procent inte höll med. Resultatet var i nivå med 2022.

### 6.16.9 Företagens administrativa regelkostnader

Vi mäter företagens uppfattning om administrativa kostnader för att hantera skattereglerna, som en del i bedömningen av om vår verksamhetsutveckling varit framgångsrik.

Skatteverkets årliga *attitydundersökning* visade att 56 procent av de tillfrågade företagen tyckte att de kostnader och den tid det tar för ett företag att göra rätt för sig med skatterna var rimliga, medan 18 procent inte höll med. Resultatet var i nivå med 2022.

## 6.17 Attitydpåverkan

Attitydpåverkande åtgärder syftar till att påverka normer och förhållningssätt i samhället som bidrar till viljan att göra rätt och till ökat förtroende för Skatteverket.

*Vi bidrar till viljan att göra rätt och till ett ökat förtroende för Skatteverket genom vårt dagliga arbete, i kommunikationen om verksamheten och genom dialog, samarbete och samverkan med externa aktörer. Vårt agerande och förhållningssätt i det dagliga arbetet när vi möter privatpersoner och företag är av stor vikt för hur normer och förhållningssätt i samhället utvecklas.*

### **6.17.1 Attitydpåverkan genom kommunikation**

Ett exempel på en attitydpåverkande åtgärd var våra egna pressmeddelanden och efterföljande medial kommunikation om Skatteverkets kontrollverksamhet. I kommunikationen framgår vanligtvis vad som kommer att kontrolleras eller har kontrollerats, resultat och åtgärder av kontrollen samt hur vi underlättar för de som vill göra rätt.

Under 2023 skickade vi pressmeddelanden om vår kontrollverksamhet, vilket ledde till ett flertal artiklar i media. Vi bedömer att den typen av synlighet har en attitydpåverkande effekt. Bland annat har vi till följd av våra mediaframträdanden fått in tips på misstänkt fel och fusk.

### **6.17.2 Attitydpåverkan genom samarbete med externa aktörer**

Vi samarbetade och samverkade under 2023 med myndigheter, branscher, intresseorganisationer och andra externa aktörer. Genom samarbete och dialog kunde vi sprida Skatteverkets hållning och vårt synsätt på bland annat osund konkurrens och skattedrivna företeelser, men även påverka vissa beteenden och kulturer. Se även avsnitt 7 Brottsbekämpning.

För att påverka attityder genom samarbete deltog vi till exempel med föreläsare på konferenser, seminarier, externa event och genom dialogmöten med branscher. Skatteverket genomförde i samverkan med flera myndigheter bland annat en informationsinsats mot arbetslivskriminalitet i flera medier. Syftet var att uppmana allmänheten att lära sig mer om vad arbetslivskriminalitet är och vad man själv kan göra för att motverka det.

Vi riktade våra insatser mot exempelvis kryptovaluta, penningtvätt, välfärdsbrott influerare och gamers.

### 6.17.3 Medieanalys visar på ett gott förtroende

Resultatet från medieanalysen visar att Skatteverkets publicitet kring deklarationen har varit förtroendestärkande och speglar hur Skatteverket bidrar till samhällsnytta.

- 35 procent av publiciteten i analysen bedömdes gett ett ökat förtroende.
- 34 procent, av publiciteten bedömdes spegla att Skatteverket bidrar till samhällsnytta.
- Publiciteten som bedömdes negativ och att ha minskat förtroendet utgjordes av 5 procent. Även andelen negativa inlägg på sociala medier var låg, omkring 5 procent<sup>70</sup>.

Det finns flera externa undersökningsföretag som gör mätningar av myndigheters anseende, förtroende och service, där myndigheterna jämförs med varandra. Skatteverket får generellt höga betyg och omdömen i dessa, vilket beskrivs närmare under avsnitt 5.3.2.

### 6.17.4 Skatteverkets förhållningssätt påverkar attityder

Skatteverkets sätt att sköta sin arbetsuppgift och förhållningssätt i det löpande arbetet var också av stor vikt för attitydpåverkan hos privatpersoner och företag. Se avsnitt 5.3.1 Skatteverkets attitydundersökning.



<sup>70</sup>Det visar medieanalysen för deklarationen 2023. Analys gjord av Infomedia och syftar till att ge en bild av hur 2023 års inkomstdeklaration omskrevs på utvalda traditionella medier.

# Brottsbekämpning

Under rubriken brottsbekämpning redovisas Skatteverkets samlade åtgärder för att förebygga, upptäcka, motverka och utreda brottslighet. I den här betydelsen bidrar hela Skatteverket till brottsbekämpning. Målsättningen är att alla verksamhetsgrenar inom Skatteverket jobbar tillsammans och understödjer varandra i arbetet mot brottsligheten. Vi ska vara uthålliga och kombinera våra olika verktyg, så att effekten på brottsligheten blir så stor som möjligt.

Avsnittet har i år utökats genom en beskrivning av hur Skatteverket arbetar med kontrollen av ekonomisk brottslighet inom beskattningsverksamheten och folkbokföringsverksamheten.

## Regeringens styrning

### Uppgift enligt Skatteverkets instruktion

#### Skatteverkets arbete mot brottslighet

Skatteverket ska förebygga och motverka ekonomisk brottslighet. Skatteverket ska medverka i brottsutredningar som rör vissa brott. Skatteverket ska delta i det myndighetsgemensamma arbetet mot den grova och organiserade brottsligheten.

### Mål och återrapporteringskrav enligt regleringsbrev

#### Kontroller

Skatteverket ska redovisa hur resurserna i huvudsak har prioriterats till olika områden där kontrollerna kan uppnå bästa möjliga effekt och områden där risk för fel och fusk är hög. Skatteverket ska också redovisa och analysera kontrollverksamhetens resultat avseende till exempel förändrade skattebeslut och regelefterlevnad.

#### Verksamhetsutveckling

Skatteverket ska redovisa de effekter som har uppkommit under året som härrör från verksamhetsutveckling som genomförts under året eller tidigare.

## 7.1 Sammanfattande bedömning av brottsbekämpning

### Sammanfattande bedömning

Skatteverket bedömer att resultatet för verksamhetsområdet brottsbekämpning var tillfredsställande. Eftersom avsnittet utökades jämfört med 2022 går det inte att göra en bedömning av resultatutvecklingen.

Bedömningen gjordes utifrån vårt bidrag i det myndighetsgemensamma samarbetet mot den organiserade brottsligheten samt de åtgärder vi vidtog för att förebygga, kontrollera och motverka ekonomisk brottslighet.

Bedömningen grundades främst på att vi förstärkte vår samverkan med övriga myndigheter i arbetet mot den organiserade brottsligheten. I de kontroller och brottsutredningar vi genomförde utgick vi ifrån en strukturerad hantering av identifierade externa risker och valde i stor utsträckning ärenden som var kopplade till organiserad brottslighet och annan allvarlig brottslighet. Det gjorde att vi inom brottsutredningar hade något längre handläggstider och att ärendebalansen ökade.

### Resultatindikatorer som visar vad som bidragit till resultatet och dess utveckling

- Myndighetsgemensamma satsningen.
- Brottsutredningsärenden kopplade till organiserad brottslighet och annan allvarlig brottslighet.
- Borgenärsutredningar kopplade till organiserad brottslighet och annat allvarligt skatteundandragande.
- Resursen för kontroller mot ekonomisk brottslighet.
- Antalet avslutade brottsutredningar.
- Ärendebalansen för brottsutredningar.
- Antalet brottsanmälningar från beskattningen.
- Antal USIS<sup>71</sup>-underrättelser.
- Antal delgivningar.
- Antal underrättelserapporter.
- Informationsflödet mellan myndigheter.

### Övrigt som bidragit till bedömningen

- Utmaningar att till fullo uppnå önskat resultat i arbetet mot oredovisad arbetskraft.
- Underrättelseverksamhetens deltagande i myndighetsgemensamma samverkansprojekt samt internationell samverkan.

<sup>71</sup>Uppgiftsskyldighet inom Skatteverket.

## 7.2 Myndighetsgemensamt arbete

### 7.2.1 Samverkan mot organiserad brottslighet

Skatteverket deltar i den *myndighetsgemensamma satsningen* mot organiserad brottslighet. Den här samverkan fick under 2023 ett särskilt fokus med anledning av att regeringen tillsatte ett råd mot organiserad brottslighet, och utarbetade en nationell strategi mot organiserad brottslighet. Vi omfattades även av en särskild målbild som regeringen tog fram för det brottsmotverkande arbetet inom Skatteverket, Tullverket och Kronofogdemyndigheten.

Inom satsningen tog myndigheterna under 2023 fram en gemensam lägesbild<sup>72</sup>, där de lyfte fram kopplingen mellan organiserad och ekonomisk brottslighet. Det innebar att Skatteverket fick en allt mer central roll i satsningen.

Skatteverket fortsatte under 2023 att prioritera det myndighetsgemensamma arbetet mot organiserad brottslighet. Bland annat intensifierade vi arbetet för att motverka att företag och identiteter används som brottsverktyg. Vi arbetade även för att motverka penningtvätt samt genomförde insatser för att spåra och återta brottsvinster. Inom satsningen arbetade vi även med ett antal utforskande insatser, som fokuserade på förutsättningsskapande och brottsförebyggande åtgärder inom olika områden, som avfallsbrottslighet och vårdföretag. Vi stärkte även kommuners förmåga att agera utifrån ett brottsförebyggande perspektiv. Under året startade, och ledde, vi också en insats för att motverka att ideella föreningar används som brottsverktyg.

Lagen<sup>73</sup> om uppgiftsskyldighet vid samverkan mot viss organiserad brottslighet (LUS) var av stor vikt för att upptäcka och kartlägga organiserad brottslighet. Vi deltog med framgång i ett flertal sådana samverkansprojekt, med särskild inriktning mot olika brottsliga företeelser som till exempel

- infrastruktursatsningar med tillhörande arbetslivskriminalitet
- organiserad brottslighet som angränsar till Säkerhetspolisens problemområden
- internationella skattebrott (både MTIC<sup>74</sup> och punktskatter)
- hamnproblematik ihop med Tullverket.

Andra exempel på framgångsrik samverkan var en insats där det visades hur tredjelandsmedborgare fördes in i Sverige och utnyttjades inom den organiserade brottsligheten och en annan där vi stoppade cirka 125 företag från att användas som brottsverktyg av den organiserade brottsligheten.

---

<sup>72</sup>Arbetsförmedlingen, Ekobrottsmyndigheten, Försäkringskassan, Kriminalvården, Kronofogdemyndigheten, Kustbevakningen, Migrationsverket, Polisen, Skatteverket, Säkerhetspolisen, Tullverket och Åklagarmyndigheten.

<sup>73</sup>Lag (2016:774) om uppgiftsskyldighet vid samverkan mot viss organiserad brottslighet (LUS).

<sup>74</sup>Missing Trader Intra Community Fraud.



## 7.2.2 Samverkan mot arbetslivskriminalitet

Under 2023 samverkade vi med åtta andra myndigheter<sup>75</sup> i ett regeringsuppdrag<sup>76</sup> för att motverka arbetslivskriminalitet. Myndigheterna arbetade inom ramen för sina respektive uppdrag genom exempelvis brottsförebyggande åtgärder, arbetsplatskontroller, administrativa åtgärder, lagföring samt identifiering av brottsutsatta och stöd till dessa. Arbetsmiljöverket var samordnande myndighet för uppdraget.

Gemensamt med övriga deltagande myndigheter fortsatte vi även att inrätta regionala center, så kallade arbetslivskriminalitetscenter i samtliga sju regioner. Centren är inrättade i anslutning till de regionala underrättelsecentren inom satsningen mot organiserad brottslighet. Arbetslivskriminalitetscenter ska fungera som nav för myndigheterna avseende planering, genomförande och uppföljning av gemensamma aktiviteter, med fokus på myndighetsgemensamma kontroller. Vid behov sker samverkan med andra relevanta myndigheter och aktörer. I respektive region bildades det även regionala styrgrupper för att stärka det regionala perspektivet och den regionala närvaron. En förstärkt regional närvaro ska förbättra kontakterna med regionala aktörer som företag, kommuner och lokala arbetsgivar- och arbetstagarorganisationer, och bidra till att myndigheternas arbete syns tydligare.

Inom ramen för uppdraget tog vi tillsammans med övriga myndigheter fram en vägledning för uppdragets inriktning, för att sträva mot en gemensam, övergripande målbild. Av inriktningsbeslutet framgick att särskilt fokus skulle ligga på strategiskt utvalda arbetsgivare, branscher och områden där riskerna för arbetslivskriminalitet bedömdes vara hög.

Under 2023 genomförde Skatteverket myndighetsgemensamma kontroll- och tillsynsbesök inom kassaregister- och personalliggarbranscher. Antalet kontroller ökade från 2 584 under 2022 till 2 807 kontroller under 2023. Av besökta företag är bygg och restaurang de branscher där flest kontroller genomfördes. Förutom kontrollavgifter ledde besöken även till efterföljande beskattningsutredningar, anmälningar om felaktiga utbetalningar från välfärdssystemet, interna underrättelser om misstänkt brott till Skattebrottsenheten samt anmälningar om felaktig folkbokföring. Vi nästan fördubblade våra resurser inom uppdraget jämfört med 2022.

Under 2023 involverade vi flera av våra verksamhetsgrenar i uppdraget med syfte att få en bredare och kraftfullare effekt i arbetet mot osund konkurrens och arbetslivskriminalitet. Södra regionen är ett framgångsrikt exempel där folkbokföringsverksamheten deltog med sitt verktyg för kontrollbesök, vid misstanke om felaktig folkbokföring i myndighetsgemensamma insatser. Vi inledde också en LUS-samverkan avseende industrietableringen i norra Sverige.

---

<sup>75</sup>Övriga myndigheter är Arbetsförmedlingen, Arbetsmiljöverket, Ekobrottsmyndigheten, Försäkringskassan, Jämställdhetsmyndigheten, Migrationsverket, Polismyndigheten och Åklagarmyndigheten.

<sup>76</sup>Regeringsuppdrag A2022/0 0333.

I uppdraget ingår att myndigheterna ska samråda med relevanta aktörer såsom arbetsmarknadens parter. Arbetsmarknadens parter har genom sin branschkunskap en viktig roll för att motverka arbetslivskriminalitet. Under 2023 samrådde myndigheterna nationellt med arbetsmarknadens parter inom Svenskt Näringsliv och LO samt bygg- och städbranschen. Ett stort fokus i samverkan med dessa parter var att öka kunskapen hos privata och offentliga upphandlare om sambandet mellan till exempel låga priser och risken för bristfällig arbetsmiljö, svartarbete och utnyttjande av arbetskraft.

I arbetet mot arbetslivskriminalitet ligger ett fortlöpande uppdrag att utveckla våra arbetsmetoder, för att öka effekterna av de gemensamma kontrollerna och efterföljande utredningar. I uppdraget ingår även att utveckla andra administrativa åtgärder för att effektivisera arbetet. Ett exempel på det var att Skatteverket under 2023 ledde ett myndighetsgemensamt metodstödsarbete, i syfte att ta fram ett gemensamt system för ärendehantering.

För att öka kunskapen och medvetenheten om arbetslivskriminalitet, bidrog vi även med omfattande mediala kommunikationsinsatser riktade till allmänheten och utsatta arbetstagare.

### 7.2.3 Samverkan mot missbruk av välfärdssystemen

När välfärdssystem utnyttjas på ett felaktigt sätt får det en stor påverkan på samhället. Skatteverket arbetade under 2023 tillsammans med andra myndigheter för att motverka missbruk av välfärdssystemen. Vi deltog i samverkan<sup>77</sup> inom initiativet Motståndskraft hos utbetalande och rättsvårdande myndigheter, mot missbruk och brott mot välfärdssystemen (MUR). MUR är en frivillig nätverksorganisation mellan myndigheter som startades av Försäkringskassan, för att intensifiera och utveckla det gemensamma arbetet mot välfärdsbrott.

Samarbetet ska verka för att utveckla myndigheternas förmåga att förhindra, identifiera samt stoppa missbruk och brott mot välfärdssystemen, på kort och lång sikt. Det ska också värna och stärka legitimiteten samt förtroendet för välfärdssystemen. Under 2023 har vi i det myndighetsgemensamma arbetet delat kunskaper om missbruk av välfärdssystemen med varandra i syfte att stärka vår kunskap.

MUR kompletterar och samverkar med andra samverkansinitiativ och regeringsuppdrag, och ska främst arbeta förebyggande.

---

<sup>77</sup>Deltagande myndigheter inom MUR: Arbetsförmedlingen, Arbetsmiljöverket, Bolagsverket, Brottsförebyggande rådet, Centrala studiestödsnämnden, Delegationen mot arbetslivskriminalitet, Domstolsverket, Ekobrottsmyndigheten, Ekonomistyrningsverket, Försäkringskassan, Inspektionen för socialförsäkringen, Inspektionen för vård och omsorg, Kriminalvården, Kronofogdemyndigheten, Migrationsverket, Pensionsmyndigheten, Polismyndigheten, Skatteverket, Skolinspektionen, Skolverket, Socialstyrelsen, Tillväxtverket, Utredning för införandet av Utbetalningsmyndigheten och Åklagarmyndigheten.

## 7.2.4 Samverkan mot penningtvätt och finansiering av terrorism

I Skatteverkets uppdrag med att bidra till ett väl fungerande samhälle är åtgärder för att motverka penningtvätt en mycket viktig del.

I syfte att förhindra att finansiella system används för penningtvätt, eller finansiering av terrorism, har EU antagit ett ändringsdirektiv till det så kallade fjärde penningtvättsdirektivet som har resulterat i lagen (2020:272) om konto- och värdefackssystem. Skatteverket har i uppdrag att tillhandahålla och förvalta den tekniska plattformen till konto- och värdefackssystemet, även kallad Mekanismen. Systemet är i drift och cirka 115 av 120 finansiella institut som omfattas av lagstiftningen är anslutna till systemet. Systemet avser att bidra till en större effektivitet i finansiella tillgångsutredningar. Under december månad fick skattebrottsenhetens underrättelseverksamhet tillgång till funktionen. Sedan tidigare använder Skatteverkets beskattningsverksamhet och skattebrottsenheten brottsutredningsstödd funktionen.

Inom EU pågår sedan 2022 förhandlingar om ändringar av regelverket om åtgärder mot penningtvätt och finansiering av terrorism. En av regeringen tillsatt särskild utredare ska lämna förslag till författningsändringar som behövs för att anpassa svensk rätt till de ändringar som blir resultatet av förhandlingarna. Skatteverket deltog i arbetet under 2023, och det bedömdes finnas vissa ändringar som kan påverka Skatteverket. Bland annat om verksamhetsutövare bör få tillgång till Mekanismen, samt om tillgången till uppgifter i penningtvättsregistret för brottsbekämpande myndigheter bör utökas till att omfatta skattebrottsenhetens underrättelseverksamhet.

Skatteverket genomförde även externa informationsinsatser kopplade till penningtvättsproblematik.

Skatteverket håller sedan många år i ett externt nätverk mot penningtvätt, där bland annat myndigheter och finansiella aktörer som lyder under penningtvättslagstiftningen ingår. Syftet med nätverket är att på en övergripande nivå utbyta erfarenheter mellan nätverkets olika deltagare. Under 2023 genomfördes fyra nätverksmöten som bland annat berörde hawala<sup>78</sup>, samordningsnummer och bilrelaterad brottslighet.

Skatteverket deltar i flera av de arbetsgrupper som Samordningsfunktionen mot penningtvätt och finansiering av terrorism leder. I en av dessa arbetsgrupper togs det under 2023 fram en nationell riskanalys, som belyste hur hawala kan missbrukas vid ekonomisk brottslighet.

---

<sup>78</sup>Ett system för att föra över pengar som har sitt ursprung i Mellanöstern, södra Asien och Östafrika. Överföringen sker ofta till länder som saknar fungerande bankverksamhet eller till länder som Sverige saknar korrespondentförbindelser med. Ofta används kontanter, vilket försvårar spårbarheten.

## 7.2.5 Internationell metodsamverkan

Skatteverket samverkar med andra länder för att motverka skattebrott och annan ekonomisk brottslighet.

Under 2023 färdigställde vi en gemensam nordisk korruptionsutbildning inom det nordiska samarbetet Nordisk Agenda<sup>79</sup>. Under hösten genomförde vi även en gemensam utbildning i Sverige för nordiska utredare som arbetar med gränsöverskridande mervärdesskattebedrägerier. Vi uppdaterade också vår nordiska riskbild avseende de högst värderade gemensamma riskerna.

Vår samverkan inom ramen för OECD syftar till att höja medvetenheten om skattebrott och annan allvarlig ekonomisk brottslighet. Under 2023 deltog vi i ett projekt avseende professionella möjliggörare<sup>80</sup>, momsbedrägerier och internationellt informationsutbyte. Vi lade även grunden till 2024 års särskilda fokus på samverkan kring så kallad public-private-partnerships (PPP). PPP ska i det här sammanhanget förstås som formaliserade forum för att utbyta information mellan myndigheter och näringslivet, i syfte att bekämpa bland annat penningtvätt.

Tillsammans med andra EMPACT<sup>81</sup>-myndigheter<sup>82</sup> inom ramen för Europol-samarbetet förbättrade vi även vår samverkan i enlighet med den beslutade samverkansstrukturen<sup>83</sup>. Under 2023 upplevde vi att samarbetet både nationellt och inom EU blev mer effektivt. Inom Skatteverket arbetade vi under 2023 med att förbättra vår interna struktur samt att organisera och planera för vårt deltagande i olika EMPACT-aktiviteter under 2024-2025.

Under 2023 finansierade vi, tillsammans med Tullverket, Ekobrottsmyndigheten och Polisen, en sambandsman vid Europol i Haag. Uppdraget var primärt att understödja myndigheterna inom ekobrottsområdet med särskilt fokus mot European Financial and Economic Crime Centre. Våra internationella operativa handläggare från underrättelseverksamheten hade månatliga möten med sambandsmannen för att delge information om Skatteverkets intresseområden och iakttagelser. Vi följde upp arbetet under året, och återkopplingen var att informationen som vår underrättelseverksamhet bidrog med var av stort värde i Europols bredare arbete.

---

<sup>79</sup>I samarbetet deltar skatteadministrationerna i Danmark, Finland, Island, Norge och Sverige.

<sup>80</sup>Professional Enablers Project.

<sup>81</sup>European Multidisciplinary Platform Against Criminal Threats (EMPACT).

<sup>82</sup>Deltagande myndigheter, Polismyndigheten, Ekobrottsmyndigheten, Tullverket, Kustbevakningen, Åklagarmyndigheten och Skatteverket.

<sup>83</sup>Den nya samverkansstrukturen – strategiskt forum, operativt forum och taktiskt forum.

## 7.3 Brottsutredande verksamhet och underrättelseverksamhet

Skatteverket bedriver brottsutredande, it-forensisk och underrättelseverksamhet.

Vår brottsutredande verksamhet sker på uppdrag av åklagare på Ekobrottsmyndigheten och Åklagarmyndigheten. Vi genomför utredningsåtgärder i förundersökningar så att åklagare kan ta ställning till om åtal ska väckas eller inte.

Skatteverkets underrättelseverksamhet ska ge Skatteverket, och andra brottsbekämpande myndigheter, underlag och kunskap för att kunna möta risker och hot från allvarlig brottslighet, och för att kunna vidta motåtgärder. Skatteverket kan även anpassa kontrollurval utifrån beskrivna brottsupplägg.

Under 2023 minskade bemanningen inom både den brottsutredande verksamheten och underrättelseverksamheten, bland annat på grund av konkurrens om arbetskraften, vilket resulterade i mindre operativ tid.

Tabell 36. Operativ tid

Antal dagar	2021	2022	2023	2022-2023
Operativ tid	41 046	43 206	41 603	-3,7 %
- brottsutredningstid	31 110	30 940	30 281	-2,1 %
- underrättelsetid	5 797	7 029	6 314	-10,2 %
- övrig tid <sup>1)</sup>	4 139	5 237	5 008	-4,4 %

Källa: UBW/Guppi

Not 1) Tiden inkluderar underrättelseverksamhet inom myndighetssamverkan.

### 7.3.1 Brottsutredningar

De ärenden som vi utreder inom brottsutredningsverksamheten kommer i huvudsak från brottsanmälningar som beskattnings- och folkbokföringsverksamheten gör i samband med utredningar. Brott som vi utreder är bland annat skattebrott, bokföringsbrott, penningtvåtsbrott samt försvårande av skattekontroll.

*Antalet avslutade brottsutredningar* var färre under 2023 jämfört med 2022 eftersom vi avslutade fler ärenden i kategorin särskilt krävande ärenden, det vill säga, mer omfattande ärenden som tar längre tid att utreda. Särskilt krävande ärenden är i stor utsträckning *brottsutredningsärenden kopplade till organiserad brottslighet och annan allvarlig brottslighet*. Vi ska även prioritera ärenden där de misstänkta är frihetsberövade, vilket vanligtvis är fallet i dessa ärenden. Bemanningen inom brottsutredningsverksamheten var något lägre under 2023 jämfört med 2022. Som en följd av att färre ärenden avslutades ökade *ärendebalansen för brottsutredningar* och även antalet ärenden som ännu inte fördelats till någon av våra utredare.

Antalet avslutade ärenden som är kopplade till organiserad brottslighet minskade från 112 ärenden 2022 till 94 ärenden 2023. Ärenden kopplade till organiserad brottslighet återfanns både inom kategorin projektärenden och kategorin särskilt krävande

ärenden. Under 2023 var 56 av de avslutade ärendena kopplade till organiserade brottslighet av typen särskilt krävande ärende, jämfört med 24 ärenden under 2022 och 22 ärenden under 2021.

Tabell 37. Volym brottsutredning

Antal och andel <sup>1)</sup>	2021	2022	2023	2022-2023
Antal avslutade brottsutredningar	1 424	1 394	1 192	-14,5 %
- andel mängdärenden	18,0 %	4,7 %	4,8 %	0,1 p.e.
- andel projektärenden	75,2 %	87,0 %	82,3 %	-4,7 p.e.
- andel särskilt krävande ärenden	6,8 %	8,2 %	12,9 %	4,7 p.e.
Antal inkomna ärenden <sup>2)</sup>	1 427	1 355	1 267	-6,5 %
- andel mängdärenden	13,9 %	4,2 %	4,5 %	0,3 p.e.
- andel projektärenden	79,0 %	88,2 %	89,3 %	1,1 p.e.
- andel särskilt krävande ärenden	7,1 %	7,6 %	5,8 %	-1,8 p.e.

Källa: Guppi

Not 1) Till följd av ett förändrat dataintag samt nytt sätt att räkna brottsutredningar har antalen för 2021-2022 år ändrats för att få jämförbarhet mellan åren.

Not 2) Ej kategoriserade ärenden gör att summan av inkomna ärenden inte blir 100 %.

Tabell 38. Ärendebalanser

Antal <sup>1)</sup>	2021	2022	2023	2022-2023
Ärendebalans brottsutredningar	1 252	1 213	1 288	6,2 %
Antal ej fördelade ärenden	410	382	475	24,3 %

Källa: Qlik

Not 1) Till följd av ett förändrat dataintag samt nytt sätt att räkna brottsutredningar har antalen för 2021-2022 år ändrats för att få jämförbarhet mellan åren.

Genomströmningstiden ökade för särskilt krävande ärenden. Det är en effekt av att ärenden i denna kategori blivit allt mer omfattande och tidskrävande. I många av ärendena var det ett stort antal misstänkta personer och bolag. I de särskilt krävande ärendena ökade både antal förhör och antal beslag per ärende. För de enklaste och snabbaste ärendena, så kallade mängdärenden, fortsatte genomströmningstiden att minska. Dessa ärenden var få till antal.

Tabell 39. Genomströmningstider brottsutredningar

Antal dagar i genomsnitt <sup>1)</sup>	2021	2022	2023	2022-2023
Mängdärenden	157	109	69	-36,7 %
Projektärenden	311	294	320	8,8 %
Särskilt krävande ärenden	549	589	679	18,9 %

Källa :Guppi

Not 1) Till följd av ett förändrat dataintag samt nytt sätt att räkna brottsutredningar har underlaget för 2021-2022 års beräkningar ändrats för att få jämförbarhet mellan åren.

Produktiviteten inom brottsutredning minskade under 2023 jämfört med 2022. Det var en följd av att vi avslutade fler särskilt krävande ärenden. Därmed ökade även kostnaden per avslutad brottsutredning.

Tabell 40. Brottsutredning arbetsproduktivitet och styckkostnad

Antal/kr <sup>1)</sup>	2021	2022	2023	2022-2023
Avslutade brottsutredningar per dag <sup>2)</sup>	0,048	0,048	0,041	-14,6 %
Kostnad per avslutad brottsutredning	240 609	269 199	322 208	19,7 %

Källa: Guppi, UBW

Not 1) Till följd av ett förändrat dataintag samt nytt sätt att räkna brottsutredningar har underlaget för 2021-2022 års beräkningar ändrats för att få jämförbarhet mellan åren.

Not 2) Antal avslutade brottsutredningar delat med operativ tid för brottsutredning exklusive it-forensik.

Uppgiftsdata om förhör och tvångsåtgärder registreras först vid ärendets avslut. Antalet genomförda förhör varierar mellan åren beroende på vilken typ av ärenden som har avslutats. Hur många förhör Skatteverket behöver genomföra i ett ärende styrs av åklagaren.

Tabell 41. Brottsmisstankar, förhör och beslag

Antal	2021	2022	2023	2022-2023
<b>Brottsmisstankar<sup>1)</sup></b>	15 294	14 361	15 668	9,1 %
- inom brottsutredningar <sup>2)</sup>	8 644	9 743	11 204	15,0 %
<b>Förhör<sup>3)</sup></b>	2 773	2 428	2 771	14,1 %
- per mängdärende	1,0	0,9	1,1	19,6 %
- per projektärende	1,6	1,4	1,4	-2,5 %
- per särskilt krävande ärende	8,3	5,8	8,9	52,7 %
<b>Beslag<sup>3)</sup></b>	638	826	1 616	95,6 %
- per mängdärende	0,0	0,0	0,0	-
- per projektärende	0,2	0,3	0,4	34,3 %
- per särskilt krävande ärende	4,1	3,7	7,6	108,9 %

Källa: Guppi

Not 1) Brottsmisstankar avser de brottsanmälningar som har upprättats inom beskattnings- och folkbokföringsverksamheten.

Not 2) Brottsmisstankar som utretts av Skattebrottsenheten.

Not 3) Till följd av ett förändrat dataintag samt nytt sätt att räkna brottsutredningar har underlaget för 2021-2022 år ändrats för att få jämförbarhet mellan åren. Antalet förhör och beslag påverkas inte men däremot antalet per utredning.

### 7.3.2 Delgivning av underrättelseprodukter

Skatteverkets underrättelseverksamhet inhämtar, bearbetar och analyserar information som sedan delges för att mottagare ska kunna vidta åtgärder. Delgivning sker både internt inom Skatteverket och till andra brottsbekämpande myndigheter.

Verksamheten bedöms utifrån antal delgivning av underrättelser samt operativ tid. De produkter som delges kan vara operativa, strategiska och taktiska rapporter.

*Antalet delgivningar minskade under 2023 jämfört med 2022 dels eftersom bemanningen inom underrättelseverksamheten minskade, dels därför att vi tog fram ett större antal underrättelserapporter. Underrättelserapporter är en mer tidskrävande och genomarbetad typ av rapport som lämnas till brottsbekämpande myndigheter. Under året fokuserade vi särskilt på att öka informationsflödet mellan myndigheter genom att ta fram fler av den typen av rapporter.*

Då bemanningen minskade inom området under 2023 fick vi prioritera *underrättelseverksamhetens deltagande i myndighetsgemensamma samverkansprojekt samt internationell samverkan* jämfört med föregående år.

Tabell 42. Volymer underrättelseverksamhet

Antal	2021	2022	2023	2022-2023
Registrerade ärenden i Skatteverkets underrättelseregister (Skur)	1 875	1 994	2 014	1,0 %
Antal delgivningar	703	933	806	-13,6 %
- varav antal underrättelserapporter	52	35	70	100,0 %

Källa: SKUR

Produktivitetsmättet *antal framtagna delgivningar per dag* tar inte hänsyn till det arbete som sker löpande inom myndighetssamverkan och inte till mängden information per delgivning. Produktiviteten har minskat under 2023 jämfört med år 2022 vilket berodde på att vi tog fram fler underrättelserapporter.

Tabell 43. Underrättelse arbetsproduktivitet

Antal	2021	2022	2023	2022-2023
Antal delgivningar per dag <sup>1)</sup>	0,121	0,133	0,128	-3,8 %

Källa: SKUR, UBW

Not 1) Antal delgivningar delat med operativ tid för underrättelseverksamhet.

### 7.3.3 Kvalitetssäkring

Under 2023 kvalitetssäkrade vi slumpmässigt utvalda ärenden inom området brottsutredningar. Resultatet indikerar en god kvalitet för samtliga mätetal utom för handläggningstid som indikerar inte tillfredsställande.

Genomströmningstiderna var långa i vissa av de granskade ärendena.

Resultatet visar inte på några osakliga skillnader vid bedömningen av kvinnors och mäns ärenden.

Eftersom årets slumpurval endast omfattade brottsutredningar, gjordes inte någon jämförelse med de tidigare resultaten från 2019-2022 då det urvalet även omfattade underrättelseverksamhet och it-forensik.



## 7.4 Förebygga ekonomisk brottslighet

För att minska risken för ekonomisk brottslighet och missbruk mot välfärdssystemen, samverkar Skatteverket med de aktörer i samhället som i sin tur kan påverka, ställa krav och fatta aktiva beslut i sin egen organisation. En del av Skatteverkets uppdrag är att sprida skatteperspektivet utifrån hållbarhetsarbetet kopplat till Agenda 2030, lyfta socialt ansvarstagande samt visa på kopplingar till områden som korruption, mutor och otillåten påverkan. Genom samverkan bidrar vi till att bland annat kommuner, myndigheter och regioner får bättre förutsättningar att göra rätt från början och agera mer medvetet.

Skatteverket har gett stöd och hjälp med att till exempel upprätta och säkerställa rutiner, kontroller och uppföljning för inköp och upphandling, offentliga utbetalningar samt tillståndsgivning. Detta för att medvetandegöra och skapa förutsättningar för att minska risken att anlita företag som används som brottsverktyg. Under årets arbete med att förebygga ekonomisk brottslighet fokuserade vi på skatteundandragande i expansiva områden som till exempel Norr- och Västerbotten samt felaktiga utbetalningar från välfärdssystemen.

Vi noterade följande bland de aktörer vi samverkade med

- en insikt om att man som organisation själv behöver ha kompetens kring ekonomisk brottslighet, risker etc. och koppla det till sin egen utredningskompetens
- en ökad förståelse för att man behöver agera tidigt och ha robusta rutiner på plats när något händer
- ett större fokus på avtalsuppföljning
- ett ökat intresse från kommunerna för samverkan kring felaktiga utbetalningar.

Skatteverket har ett riktat uppdrag att samverka med stora företagsetableringar i Västerbotten och Norrbotten, med anledning av den samhällsomvandlingen som sker i Norra Sverige. Uppdraget innebär samverkan med både företag och berörda kommuner. Arbetet intensifierades under 2023, bland annat genomfördes ett tiotal besök under året. Responsen på den initierade samverkan var positiv och det fanns en stor efterfrågan av Skatteverkets närvaro.

Under 2023 startade Skatteverket ett kartläggningsarbete riktat mot så kallade möjliggörare. Det handlar om aktörer som har förutsättningar att medvetet eller omedvetet möjliggöra för andra att begå ekonomisk brottslighet och allvarligt skatteundandragande. Möjliggöraren har kunskap eller kompetens som kriminella saknar, eller så kan möjliggörare ge tillgång till en viss roll, funktion eller position.

## 7.5 Kontroll och andra åtgärder

### 7.5.1 Kontroller avseende ekonomisk brottslighet

Under 2023 genomförde vi skrivbordskontroller och revisioner av företag där det fanns misstankar om ekonomisk brottslighet och organiserad brottslighet.

#### 7.5.1.1 Myndighetssamverkan, allvarligt skatteundandragande och osund konkurrens

De skatteutredningar som gjordes inom satsningen mot organiserad brottslighet (satsningen beskrivs under avsnitt 7.2.1) riktade sig mot både privatpersoner och företag, inklusive föreningar och stiftelser. Fokus låg på aktörer eller fenomen inom organiserad brottslighet. Dessa ärenden bedömdes och prioriterades i myndighetsgemensamma beredningsprocesser utifrån en övergripande nationell prioritering, där samhällsnyttan vägdes in. Mot bakgrund av det uppdrag som finns inom satsningen mot organiserad brottslighet, arbetade vi även med ärenden där skatteintresset var av underordnad betydelse. Skatteverket har ökat antalet skrivbordsutredningar inom den *myndighetsgemensamma satsningen* jämfört med 2022.

Under 2023 genomförde vi, liksom tidigare år, kontroller inom allvarligt skatteundandragande. Kontrollerna syftade till att begränsa utrymmet för missbruk av både skatte- och välfärdssystem, att begränsa andra negativa samhällseffekter samt motverka och åtgärda allvarligt skatteundandragande. Fokus var aktörer som medvetet och systematiskt bröt mot regler och utnyttjade systemen. När vi genomförde kontrollerna utgick vi ifrån en strukturerad hantering av identifierade externa risker inom beskattningsområdet. Inom allvarligt skatteundandragande hanterade vi riskerna på ett effektivt sätt. Bland annat förhindrade vi flera företag från att kunna användas som brottsverktyg genom att avregistrera dem. Vi stoppade också flera riskåterbetalningar av moms och stoppade momsbedrägerier. Däremot hade vi *utmaningar att till fullo uppnå önskat resultat i arbetet mot oredovisad arbetskraft*. Antalet revisioner och antalet brottsanmälningar som avsåg allvarligt skatteundandragande ökade under 2023 jämfört med 2022.

För att motverka arbetslivskriminalitet (se även avsnitt 7.2.2) och osund konkurrens i form av skatteundandragande, prioriterade vi under 2023 kontroll av branscher där riskerna bedömdes vara störst. Det handlade till exempel om bygg-, städ-, åkeri-, jord och skog-, fordonsservice- och restaurangbranschen. Vi arbetade även aktivt med att utveckla urvals- och utredningsmetodik, för att i större utsträckning kunna identifiera och åtgärda skatteundandragande inom dessa branscher. Utöver kontroll arbetade vi även med andra åtgärder inom dessa branscher för att motverka arbetslivskriminalitet och osund konkurrens. Vi samverkade till exempel med branschorganisationer, kommunicerade i media för att påverka attityder, och vi vidareutvecklade redan införda system, som personalliggare och kassaregister.

Skatteverket ökade under 2023 *resursen för kontroller mot ekonomisk brottslighet* genom ovan beskrivna insatser.

Kontroller med koppling till allvarligt internationellt skatteundandragande och skatteupplägg genomfördes under 2023, bland annat avseende utländska trustbildningar, utländska kapitalförsäkringar, skenutflyttade personer<sup>84</sup> samt personer som förekom i läckan Pandora Papers<sup>85</sup>. Kontrollen av allvarligt internationellt skatteundandragande och skatteupplägg ledde regelbundet till brottsanmälningar, främst för skattebrott och penningtvättsbrott. För att öka andelen brottsanmälningar som leder till åtal och dom, inleddes en närmare samverkansform mellan Skatteverket och Ekobrottsmyndigheten avseende allvarligt internationellt skatteundandragande.

Under året samverkade vi inom nätverket Eurofisc<sup>86</sup> för att bekämpa momsbedrägerier i samband med gränsöverskridande handel inom EU. I nätverket utbyttes snabb och effektivt riktad information om transaktioner som kopplats till momsbedrägerier över gränserna. Det kunde bland annat handla om momskaruseller, även kallade MTIC-bedrägerier<sup>87</sup>. Eurofisc genomförde gemensamma nätverksanalyser av bedrägliga transaktioner. Relevant information som kopplades till dessa transaktioner kunde utbytas med Europol och Europeiska byrån, för att bekämpa bedrägerier.

### 7.5.1.2 Finanssektorn

Finanssektorn är en del av den ekonomiska infrastrukturen och har en central roll i det svenska samhället. Neobanker<sup>88</sup>, kryptovalutaföretag och annan teknisk innovation inom finanssektorn, fintech, skapar möjlighet till samhällsutveckling. Men, när nya aktörer ger sig in på den hårt reglerade finansiella marknaden, bidrar det till förhöjd risk att aktörerna inte redovisar transaktionerna korrekt.

Enkelheten och hastigheten i digitala transaktioner i neobanker innebär en förhöjd risk att neobankerna utnyttjas för penningtvätt eller olika former av bedrägerier såsom nätfiske (phishing)<sup>89</sup>, identitetsstöld eller kontokapning. Neobankerna erbjuder sina tjänster till både privatkunder och företagskunder. Skatteverkets erfarenheter från utredningar av allvarligt skatteundandragande och penningtvätt visar att oseriösa aktörers användning av utländska neobankers tjänster är stor. Under 2023 beslutade vi att granska skatteundandraganden av de som använder neobankernas tjänster. Resultat av granskningen kommer kunna presenteras tidigast 2024.

För att minska risken att oseriösa aktörer använder sig av fintech-tjänster och inte redovisar transaktioner rätt, genomförde vi till exempel utredningar av svenska företag som handlade med kryptovaluta, och som hade tillstånd att bedriva handel i en europeisk lågskattejurisdiktion.

---

<sup>84</sup>Personer som på pappret bosatt sig utomlands av skatteskal men som i verkligheten bor i Sverige.

<sup>85</sup>Informationsläcka från 2021.

<sup>86</sup>Eurofisc är ett fiskalt samarbetsorgan i vilket samtliga EU:s medlemsländer deltar.

<sup>87</sup>Missing Trader Intra Community Fraud.

<sup>88</sup>En neobank kan definieras som en verksamhet som bedriver bank eller bankliknande verksamhet men som endast har närvaro på internet och som erbjuder sin tjänster endast via appar eller hemsidor.

<sup>89</sup>Phising eller "nätfiske" kan exempelvis vara på en länk och ange dina personliga koder.

Kryptovalutaområdet är internationellt och till stor del oreglerat. För att möta detta intensifierade vi vårt arbete med kryptovalutor under 2023 och samverkade även med andra myndigheter. Fokus låg på att utreda tveksamheter kring ägandeförhållanden och när misstankar fanns om omfattande skatteundandragande, penningtvätt och bedrägerier.

Det fanns under 2023 tecken på att finansiella institut som är rapporteringsskyldiga för informationsutbytet DAC2/CRS<sup>90</sup> inte rapporterade in uppgifterna. Därmed förelåg risk för allvarligt skatteundandragande genom undanhållande av medel på konton, i såväl Sverige som i andra länder. En kartläggningsinsats för att hantera denna risk inleddes under 2023.

Det automatiska internationella informationsutbytet är viktigt för granskning av internationellt skatteundandragande och används regelmässigt såväl i urval som vid kontroll. I takt med att det automatiska informationsutbytet utvecklats har också sätt att kringgå informationsutbytet vuxit fram. Under 2023 inleddes kontroll avseende personer som har köpt skatterättslig hemvist eller medborgarskap på grund av investeringar (så kallade ”gyllene pass”).

### 7.5.1.3 Punktskatt

Punktskattelagarna är komplexa till sin natur och ofta komplicerade att hantera för företagen. Det ger risk för oavsiktliga fel, men skapar även utrymme för skatteundandragande och brottslighet. En viktig del av Skatteverkets utredningar avseende punktskatter 2023 inleddes utifrån externa tips. Vid avsiktliga fel och brottslighet avseende punktskatter omfattades ofta även andra skatter och avgifter av allvarligt skatteundandragande. Därför genomfördes under 2023 kontroller av punktskatter genom revisioner där flera skatteslag integrerades i samma utredning.

Åtgärder i syfte att förebygga och motverka skatteundandragande och brottslighet inom punktskatteområdet behöver ofta genomföras genom internt samarbete och i samverkan med andra myndigheter. Genom ökat internt informationsutbyte och i samverkan med Ekobrottsmyndigheten och Tullverket bidrog Skatteverket till att bekämpa punktskatterelaterad brottslighet. Under 2023 hade vi bland annat ett särskilt fokus på fusk och brott med tobaksfria nikotinprodukter, såsom vitt snus och e-cigarett. Skatteverket identifierade ett samband mellan kraftigt ökad försäljning på kort tid, och förhöjd risk för allvarligt skatteundandragande och ekonomisk brottslighet.

---

<sup>90</sup>Arbete inom OECD och EU har resulterat i att ett stort antal länder utbyter upplysningar om finansiella konton. CRS (Common Reporting Standard) är OECD:s standard informationsutbytet av upplysningar om finansiella konton mellan olika länder. DAC 2 (Directive on Administrative Cooperation) är EU:s regelverk för det automatiska informationsutbytet om finansiella konton mellan medlemsstaterna. Regelverken liknar varandra och är införda gemensamt i svensk lagstiftning.

#### 7.5.1.4 Kupongskatt

Det förekommer olika former av arrangemang för allvarligt skatteundandragande och bedrägerier för att minska eller undgå att betala kupongskatt<sup>91</sup>. Förutom att olika former av brottsupplägg kan innebära stort skattebortfall visar vårt arbete med utredningar av kupongskatt under 2023 att det även förekom kopplingar till internationell skatteflykt och penningtvätt. Skatteutredningarna krävde många gånger internationell samverkan och informationsutbyte.

Skatteverkets erfarenheter från gjorda utredningar är att tillvägagångssätten skiljer sig åt och utvecklas ständigt, men det finns också en del gemensamma beståndsdelar. Exempelvis är brevlådebolag registrerade i andra EU-länder och lågskattejurisdiktioner vanligt förekommande, liksom att uppläggen involverar ett stort antal personer, bolag och bankkonton både i Sverige och i utlandet. Detsamma gäller situationer som involverar bulvaner. Arrangemangen marknadsförs av svenska skatterådgivare och det finns exempel på att svenska bolag och bankkonton används som brottsverktyg för allvarligt skatteundandragande och penningtvätt.

De arrangemang och brottsupplägg som används i syfte att undvika betalning av kupongskatt är likartade i Sverige och andra länder. Aktörer som säljer tjänster för att möjliggöra för andra att medvetet undandra kupongskatt arbetar globalt. Därför har Skatteverket ingått i internationell samverkan inom området under 2023. Ett exempel på det är de multilaterala kontroller (MLC) som inleddes i flera nordiska länder genom användning av EU-kommissionens samarbetsprogram Fiscalis. Syftet med den samnordiska kraftsamlingen är att lära från andra nordiska länder om hur vi kan identifiera och angripa skatterisker, men också att uppnå avskräckande effekt för spekulanter.

Kontrollen redovisas i sin helhet under avsnitt 6.12 Kontrollen och kontrollverksamhetens inriktning.

#### 7.5.2 Motverka att företag, föreningar och identiteter används som brottsverktyg

Skatteverket har en viktig roll att förhindra att företag registreras i syfte att användas som brottsverktyg – en så kallad grindvaksroll. För att förstärka Skatteverkets grindvaksroll, fortsatte vi under 2023 att utveckla vår hantering av riskfyllda svenska och utländska företagsregistreringar genom en verksamhetsöverskridande insats. Det skedde framförallt genom att vi ökade kontrollen av företagsöverlåtelse. Kontrollen gjordes dels inom ramen för ordinarie verksamhet, dels inom ramen för myndighetssamverkan mot organiserad brottslighet. Här utredde vi en möjliggörare i form av en bolagsförmedlare och det resulterade i att cirka 125 företag avregistrerades. Arbetet fick stor uppmärksamhet i media.

---

<sup>91</sup>Kupongskatt är en källskatt som tas ut på utdelning från svenska aktiebolag när den som tar emot utdelningen (den utdelningsberättigade) bor utomlands eller är hemmahörande i utlandet (begränsat skattskyldig). Kupongskatt tas också ut på utdelning från andelar i svenska värdepappersfonder och specialfonder, samt från europabolag med säte i Sverige.

Under 2023 startade vi också en verksamhetsöverskridande insats med syfte att identifiera och stoppa möjliggörare bakom missbruket av falska individuppgifter, samt identifiera arbetssätt för att stävja och reducera missbruket. Arbetssättet i insatsen utgår så långt det är möjligt ifrån operativa ärenden och samverkan kring dessa. Målet med insatsen är att säkerställa att Skatteverket som helhet arbetar med full potential för att motverka missbruket. Vi gjorde bland annat förtydligande av rättsregler gällande olika möjligheter till sekretesslättning och informerade om syftet och nyttan med USIS. Det påbörjades även operativa insatser och vi identifierade utredningar avseende oriktiga individuppgifter med koppling till pågående förundersökningar hos både Polisen och EBM.

Skatteverket hanterar och godkänner ansökningar från företag som vill hantera punktskattepliktiga varor. För att motverka och förebygga missbruk av godkännanden, gör vi noggranna kontroller i prövningen av om ett företag och dess företrädare ska godkännas. Under 2023 följde vi löpande upp att aktörerna fortsatt uppfyllde kraven för sina godkännanden. Vi avregistrerade och återkallade godkännandet för de företag som inte längre hade förutsättningar eller skäl att vara godkända att hantera obeskattade varor.

Falsa och utnyttjade identiteter som registreras i folkbokföringen, används ofta av organiserad brottslighet som verktyg för att felaktigt tillskansa sig ersättningar från välfärdssystemen. Identitetsrelaterade fel i folkbokföringen kan bestå av att förfalskade handlingar utgör underlag för registreringen, så kallade falska identiteter. Felen kan även bestå av att riktiga identitetsuppgifter registreras med äkta identitetshandlingar, men någon annan förfogar över identiteten, så kallade utnyttjade identiteter. Under 2023 trädde ny lagstiftning i kraft som bland annat innebar att identitetskontrollen kan stärkas genom kontroll och jämförelse av biometri. Vidare fick folkbokföringsverksamheten utökade möjligheter att göra dataanalyser och urval, vilket förväntas öka kunskapen om hur identiteter som registreras, för att senare utnyttjas, kan identifieras och motverkas. Vårt arbete med att implementera lagstiftningen påbörjades under 2023.

### 7.5.3 Folkbokföring

Felaktig folkbokföring används som brottsverktyg för att begå välfärdsbrottslighet. Felaktigt registrerade uppgifter i folkbokföringen kan inte bara användas för att möjliggöra felaktiga utbetalningar från välfärdssystemen, utan också för bedrägerier och annan ekonomisk och organiserad brottslighet. Det kan till exempel handla om på vilken adress någon är folkbokförd, att någon är folkbokförd trots att hen inte är bosatt i Sverige, eller felaktigheter avseende identitet. Folkbokföringsverksamheten har därför en viktig roll i att identifiera, kontrollera och rätta felaktigt registrerade uppgifter.

Merparten av de kontroller som gjordes under 2023 där folkbokföring misstänks ha använts som brottsverktyg hade sitt ursprung i den *myndighetsgemensamma satsningen* mot organiserad brottslighet, eller initierades genom en underrättelse från underrättelseverksamheten. Det handlade oftast om bosättningskontrollärenden, men

avsåg även andra slags folkbokföringsärenden. Under 2023 beslutades det inom den *myndighetsgemensamma satsningen* att genomföra flera insatser med inriktning identitetsrelaterad brottslighet.

Kontrollen och kontrollverksamhetens inriktning redovisas i avsnitt 8.2 under folkbokföringsverksamheten.

## 7.5.4 Brottanmälningar

En brottanmälan är ett ärende som vi lämnar till åklagare eller polis. Vi har en skyldighet att anmäla brott enligt skattebrottslagen, folkbokföringslagen samt vissa andra brott. Vi kan också anmäla andra brott än de som omfattas av anmälningsskyldigheten. Brottanmälningar avser privatpersoner, men en stor del har koppling till kontroll av små och medelstora företag.

*Antalet brottanmälningar från beskattningen* ökade med 4,6 procent 2023 jämfört med 2022. De vanligaste brotten som Skatteverket anmälde från beskattningssidan var skattebrott, bokföringsbrott och försvårande av skattekontroll. Folkbokföringsverksamhetens vanligaste anmälda brott var folkbokföringsbrott.

Tabell 44. Antal brottanmälningar

Antal brottanmälningar	2021	2022	2023	2022-2023
Från beskattningen	2 155	2 370	2 478	4,6 %
Från folkbokföringen	843	489	645	31,9 %
Från id-kort	14	18	65	261,1 %
Ej specificerade	43	19	14	-26,3 %
<b>Totalt</b>	<b>3 055</b>	<b>2 896</b>	<b>3 202</b>	<b>10,6 %</b>

Källa: Guppi (RIF och Diana)

## 7.5.5 Borgenärsarbete

Inom borgenärsverksamheten prioriterade vi under 2023 urval med kopplingar till genomförda skatteutredningar där vi misstänkte ekonomisk brottslighet. När det fanns skäl för det, återkallade vi godkännandet för F-skatt och ansökte om konkurs och företrädaransvar. Vi samverkade även internt och externt för att tidigare upptäcka företag som används för ekonomisk brottslighet. Vi kunde därefter agera med våra borgenärsåtgärder för att stoppa och störa dessa företag. Under 2023 låg vårt fokus på *borgenärsutredningar kopplade till organiserad brottslighet och annat allvarligt skatteundandragande*.

Under 2023 arbetade vi fram ett stödmaterial till konkursförvaltare avseende brott inom omställningsstöd. Vi påbörjade även ett arbete med att ta fram ett internt stödmaterial för anmälningar om näringsförbud till åklagare, enligt förordningen om näringsförbud. Aktiviteterna föranleddes ur samverkan inom ramen för Rubicon<sup>92</sup>.

<sup>92</sup>Rutiner brottutredningar i konkurs. Samverkan med EBM, Kronofogden, Rekonstruktör och förvaltarkollegiet, Ackordscentralen, Skatteverket, Bolagsverket.

## 7.6 Informationsutbyte för brottsbekämpning

Informationsutbyte utgör en viktig del i arbetet mot brottslighet. Ett väl utvecklat informationsutbyte hjälper myndigheterna att upptäcka och klarlägga brottslighet samt ger ett bättre beslutsunderlag för åtgärder.

### 7.6.1 Uppgiftsskyldighet inom Skatteverket

Inom Skatteverket är det flera verksamhetsgrenar som arbetar mot brottslighet, vilket innebär att sekretessbelagd information behöver utbytas. I den delen utgör uppgiftsskyldigheten inom Skatteverket (USIS) det viktigaste verktyget. Uppgiftsskyldigheten infördes 2020 i syfte att förbättra våra möjligheter att förebygga, förhindra och upptäcka brottslighet som har anknytning till vår verksamhet. Vidare syftar uppgiftsskyldigheten till att skattebesluten ska bli mer korrekta, att uppgifter i folkbokföringen bättre ska återspegla verkligheten, och att id-kort ska kunna utfärdas på ett korrekt sätt. *Antalet USIS-underrättelser* ökade efter att vi tog fram stödmaterial, införde ett it-stöd samt genomförde informationsinsatser i verksamheten. Vi bedömer att det finns ytterligare potential att öka utbytet i takt med att vi utvecklar våra interna arbetssätt.

Tabell 45. Antal USIS

USIS till underrättelseverksamheten	2021	2022	2023	2022-2023
Från beskattningen	168	605	1 127	86,3 %
Från folkbokföringen	144	118	252	113,6 %
Från id-kort	2	12	44	226,7 %
<b>Totalt</b>	<b>314</b>	<b>735</b>	<b>1 423</b>	<b>93,6 %</b>

USIS från underrättelseverksamheten <sup>1)</sup>	2021	2022	2023	2022-2023
Till beskattningen	114	274	289	5,5 %
Till folkbokföringen	25	92	152	65,2 %
Till id-kort	10	14	22	57,1 %
Till ej spec. verksamhetsgren	51	55	37	32,7 %
<b>Totalt</b>	<b>200</b>	<b>435</b>	<b>500</b>	<b>14,9 %</b>

Källa: It-UND

Not 1) Samma delgivning kan ha gått till två verksamhetsgrenar, eller till en verksamhetsgren och en extern mottagare.

### 7.6.2 Internationella informationsutbytet

Sedan 1 augusti 2023 ingår Skatteverket fullt ut i samarbetet enligt Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2016/680. Det innebär att vi är behörig myndighet att behandla personuppgifter för att förebygga, förhindra, utreda, avslöja eller lagföra brott. Det innebär även att om det är förenligt med svenska intressen så kan vi lämna ut uppgifter betydligt enklare och i större utsträckning än tidigare. På samma sätt kan andra länder dela sin information med oss.



### 7.6.3 Underrättelseskyldighet vid felaktiga utbetalningar från välfärden

Skatteverket har enligt Lag (2008:206) om underrättelseskyldighet vid felaktiga utbetalningar från välfärden (FUT-lagen) en skyldighet att underrätta myndigheter, arbetslöshetskassor och kommuner när vi har anledning att anta att en ekonomisk förmån eller ett ekonomiskt stöd har beslutats, betalats ut eller tillgodoräknats felaktigt, eller med för högt belopp.

Vi har organiserat arbetet med så kallade FUT-underrättelser i ett nätverk. Nätverket samarbetar med övriga myndigheter som omfattas av lagstiftningen. Genom samverkan med andra myndigheter kan vi utbyta kunskap inom området, och bidra till att motverka felaktiga utbetalningar från välfärden. Under 2023 arbetade nätverket även med att ta fram en grundutbildning om FUT för alla Skatteverkets medarbetare. 2023 ökade antalet skickade FUT-underrättelser med 18 procent.

Tabell 46. Antal underrättelser om felaktiga utbetalningar från välfärden

Antal	2021	2022	2023	2022-2023
Antal FUT-underrättelser	1 588	2 450	2 890	18,0 %

Källa: Guppi

### 7.6.4 Utlämnande av uppgifter till brottsbekämpande myndigheter

Skatteverket handlägger begäran från brottsutredande myndigheter om utlämnande av beskattningsuppgifter. 2023 hanterade vi 14 500 ärenden, en stor ökning från 11 700 ärenden 2022. Under 2023 genomförde vi utbildningsinsatser för Polismyndigheten för att öka kunskapen om hur man begär ut uppgifter, samt för att utveckla nya interna arbets sätt för att förbättra hanteringen av inkomna samtal från brottsutredande myndigheter.

### 7.6.5 Underrättelseskyldighet folkbokföring

Underrättelseskyldigheten är viktig för att förbättra kvaliteten i folkbokföringen och för att identifiera folkbokföringsrelaterad brottslighet.

Myndigheter som i sin verksamhet antar att en uppgift om folkbokföring är felaktig eller ofullständig, har skyldighet att underrätta oss. Under 2023 utvidgades underrättelseskyldigheten från att bara ha gällt uppgifter om personer som är eller har varit folkbokförda, till att även avse personer med samordningsnummer.

## 7.6.6 Tipshantering

Skatteverket hanterar tips om misstänkt fel och fusk som kommer in från allmänheten, andra myndigheter samt internt från Skatteverket. Genom tipsen fick vi information som hade varit svår att hitta på något annat sätt. Tipsen är därför en viktig del i arbetet med att bekämpa den grova ekonomiska brottsligheten och i Skatteverkets uppdrag att bidra till ett väl fungerande samhälle. Under 2023 fick vi in 17 886 tips med koppling till skattefrågor, år 2022 fick vi in 16 341 tips. Antalet tips kopplat till ekonomisk brottslighet går inte att särredovisa.

## 7.7 Verksamhetsutveckling

### 7.7.1 Utveckling av metoder och arbetssätt

Arbetet mot brottslighet var under 2023 fördelat på flera verksamhetsgrenar inom Skatteverket. Målsättningen var att jobba tillsammans och understödja varandra i arbetet mot brottsligheten. Under året påbörjade vi ett delvis nytt arbetssätt i form av verksamhetsöverskridande insatser, där beskattningsverksamheten, folkbokföringsverksamheten samt den brottsutredande verksamheten och underrättelseverksamheten arbetade operativt med ett gemensamt mål. Syftet var att kombinera våra olika verktyg, så att effekten på brottsligheten blir så stor som möjligt. Insatserna kommer att pågå även under 2024, se vidare i avsnitt 7.5.2.

Mot bakgrund av den snabba utvecklingen inom det brottsbekämpande området fanns ett behov av löpande kompetenshöjande åtgärder, såväl inom myndigheten som i samverkan med andra. För att höja kompetensen genomförde vi under 2023 bland annat erfarenhetsutbyte avseende myndighetssamverkan samt uppdaterade stödmaterial om informationsutbyte. Vi påbörjade även framtagandet av en utbildningsinsats för att förebygga, upptäcka och hantera infiltration och otillåten påverkan.

### 7.7.2 System- och regelutveckling

Handläggarsstödet för förundersökningsprotokoll vidareutvecklades med nya funktioner, för att skapa förutsättningar för ett mer effektivt och enhetligt arbetssätt inom brottsutredning. Eventuella effekter i form av till exempel ökad produktivitet eller minskade genomströmningstider kommer att kunna ses först under 2024.

Vi tog även fram ett systemstöd för informationsutbyte enligt USIS<sup>93</sup>, i syfte att skapa förutsättningar för en effektiv och rättsäker hantering av uppgifter som lämnas mellan våra verksamhetsgrenar.

För att underlätta för brottsbekämpande myndigheter att begära inkomstuppgifter från oss tog vi fram två olika lösningar. Dels ett formulär för att myndigheter direkt via skatteverket.se ska kunna lämna in en begäran om uppgifter, dels en så kallad ”self-

---

<sup>93</sup>Uppgiftsskyldighet enligt lagen (1997:10524) om Skatteverkets brottsbekämpande verksamhet

service”, för de myndigheter som har ett omfattande behov av att löpande ta del av inkomstuppgifter.

Inom underrättelseverksamheten har vi utvecklat systemstöd som har förbättrat vår förmåga att inhämta och bearbeta information. Utöver att öka kvaliteten i våra underrättelseanalyser har vi även kunnat effektivisera arbetsmoment som tidigare varit manuella.

Ändringar i folkbokföringsförordningen som gäller från och med den 1 september 2023, innebär att Skatteverket återigen kan anmäla brott till Åklagarmyndigheten och inte bara till Polismyndigheten. Ändringarna gör det möjligt för åklagare att anlita biträde av oss vid förundersökningar av anmälda brott. Det bör medföra att antalet inkomna brottsutredningar till Skatteverket ökar framöver.

Den första januari 2023 trädde en lagstiftning på penningtvättsområdet i kraft. Lagstiftningen möjliggjorde vissa sekretesslättnader och samverkansmöjligheter i Skatteverkets förhållande till kreditinstitut, brottsbekämpande myndigheter och det som enligt penningtvättslagen definieras som tillsynsmyndigheter. För att undersöka hur lagstiftningen kan nyttjas, förde Skatteverket under 2023 dialog och inledde samverkan med parter som omfattades av lagstiftningen.

Information om system- och regelutveckling inom beskattningsområdet redovisas i avsnitt 6.16 Verksamhetsutveckling.



# Folkbokföring

Uppgifterna om befolkningens bosättning, identitet och familjerättsliga förhållanden används som underlag för beslut och åtgärder i olika samhällsfunktioner. För att dessa samhällsfunktioner ska kunna ta del av uppgifterna, lämnar Skatteverket dagligen uppgifter från folkbokföringsdatabasen (folkbokföringen) till statliga myndigheter, kommuner, regioner och Statens personadressregister (SPAR).

Uppgifterna i folkbokföringen har stor betydelse för en persons skyldigheter, rättigheter och möjligheter i samhället, till exempel för var hen har rätt till vård och omsorg samt vilken skola personen eller hens barn ska gå i. Att en person är rätt folkbokförd har även betydelse för i vilken kommun och region personen ska betala skatt.

Följande redovisning visar hur Skatteverket har arbetat med att spegla befolkningens bosättning, identitet och familjerättsliga förhållanden, för att minska felen och öka kvaliteten i folkbokföringen under 2023.

## Regeringens styrning

### Uppgift enligt Skatteverkets instruktion

#### Folkbokföring

Skatteverket ansvarar för frågor om folkbokföring och personnamn. Uppgifterna i folkbokföringen ska spegla befolkningens bosättning, identitet och familjerättsliga förhållanden så att olika samhällsfunktioner får ett korrekt underlag för beslut och åtgärder.

### Mål och återrapporteringskrav enligt regleringsbrev

#### Folkbokföringsfelet

Uppgifterna i folkbokföringen ska hålla en hög kvalitet och folkbokföringsfelet ska vara så litet som möjligt. Skatteverket ska bedöma folkbokföringsfelets storlek och redovisa vilka åtgärder som har vidtagits för att öka kvaliteten i folkbokföringen. Skatteverket ska särskilt beskriva hur fel förebyggs och vilka åtgärder som vidtagits för att stärka möjligheterna att utifrån riskbedömningar prioritera arbetet med att minska felen.

### Kontrollverksamhetens inriktning

Skatteverket ska redovisa hur resurserna i huvudsak har prioriterats till olika områden där kontrollerna kan uppnå bästa möjliga effekt och områden där risk för fel och fusk är hög. Skatteverket ska också redovisa och analysera kontrollverksamhetens resultat avseende till exempel förändrade skattebeslut och regelefterlevnad.

### Verksamhetsutveckling

Skatteverket ska redovisa de effekter som har uppkommit under året som härrör från verksamhetsutveckling som genomförts under året eller tidigare.

## 8.1 Sammanfattande bedömning av folkbokföring

### Sammanfattande bedömning

Skatteverket bedömer att resultatet för folkbokföringsverksamheten var tillfredsställande. Resultatutvecklingen var fördelaktig jämfört med 2022.

Skatteverket bedömer att genomförd verksamhet i allt väsentligt bidrog till att spegla befolkningens bosättning, identitet och familjerättsliga förhållanden.

I bedömningen av resultatet lägger vi störst vikt vid att det tog kortare tid för kund att kunna ta del av sina rättigheter, skyldigheter och möjligheter vid *Flytt till Sverige* i jämförelse med 2022. Vi lägger även stor vikt vid att vi utökade kontrollhanteringen, som innebar en ökad förmåga att hantera risker för felaktigheter i folkbokföringen. Vidare lägger vi även vikt vid att fler kontrollbesök genomfördes under året i jämförelse med 2022.

### Resultatindikatorer som visar vad som bidragit till resultatet och dess utveckling

- Tid för kund att kunna ta del av sina rättigheter, skyldigheter och möjligheter vid *Flytt till Sverige*.
- Förmåga att hantera risker för felaktigheter inom folkbokföringen.
- Antal kontrollbesök.

## 8.2 Kontrollen och kontrollverksamhetens inriktning

Skatteverket genomför olika åtgärder för att säkra en korrekt folkbokföringsdatabas som är till nytta för privatpersoner, samhällsfunktioner och andra aktörer. Vår kontrollinriktning innebär att vi i så stor utsträckning som möjligt arbetar för att förhindra fel, snarare än att åtgärda fel i efterhand. Det innebär att vi arbetar med åtgärder i form av förebyggande information, och vi utvecklar tekniskt stöd och digitala tjänster för att öka kvaliteten på information som lämnas till folkbokföringen. Kvalitetssäkring av folkbokföringsregistret sker genom olika typer av kontroller, såväl före som efter registreringen av uppgifter. Kontrollen ska ske där risken för fel och fusk är hög, eller kan innebära allvarlig skada för individ eller samhälle.

Kontrollverksamhetens inriktning har påverkats av samhällsutvecklingen och den ökade medvetenheten kring vikten av korrekta folkbokföringsuppgifter. Under 2023 fick Skatteverket ett regeringsuppdrag att ta fram metoder för att få fram en nationell lägesbild av folkbokföringen samt föreslå åtgärder för att förbättra folkbokföringen. Skatteverket fick även ett uppdrag i regleringsbrevet att *Bidra till ett effektivare återvändandearbete*. Uppdragen bidrog till att vi förstärkte prioriteringen av bosättningskontroller samt utvecklade ett systemstöd som gör det möjligt att mer effektivt omhänderta informationsutbyte och underrättelser. Det i sin tur blir en del av ett datadrivet och riskbaserat urval i framtiden, se avsnitt 14.2.1. Vi fortsatte även att utveckla arbetssätt inom handläggningen, för en mer riskbaserad prioritering av var våra utredningsresurser ska användas. Resursfördelningen sker både med hjälp av tekniska hjälpmedel och genom manuell kategorisering.

Felaktig folkbokföring, som ett verktyg för organiserad brottslighet och välfärdsbrottslighet, är ett växande samhällsproblem. Arbetet för att motverka välfärdsbrott var fortsatt prioriterat under 2023 genom deltagande i myndighetssamverkan mot organiserad brottslighet i olika former, se avsnitt 7.

### 8.2.1 Koncentration av kontrollen mot områden där de kan uppnå bästa möjliga effekt samt områden med hög risk för fel och fusk

Vi behöver veta inom vilka områden de största riskerna finns, för att våra kontroller och andra åtgärder som vi vidtar ska få bästa möjliga effekt på kvaliteten i folkbokföringen. Det kräver en riskhanteringsprocess som innefattar att vi identifierar, analyserar och värderar riskerna, planerar och genomför urval och andra åtgärder, samt följer upp riskerna. Syftet är att våra samlade resurser ska utnyttjas på ett optimalt sätt.

Skatteverket har tidigare identifierat, analyserat och värderat händelser och omständigheter som kan bidra till att felaktiga uppgifter registreras i folkbokföringen. I samband med det har vi identifierat ett antal åtgärdsförslag.

Den största risken för fel inom folkbokföringen är inom uppgifter om personers bosättning. Vi har därför fokuserat särskilt på det riskområdet under 2023, bland annat genom att prioritera de åtgärdsförslag som identifierats inom området. Åtgärdsförslagen riktar sig både mot medvetna och omedvetna fel och rör vägledning, kontroll, verksamhetsutveckling och samverkan. Nästa steg i arbetet är att besluta om vilka av de prioriterade åtgärderna som kan genomföras, samt följa upp och utvärdera dessa.

Skatteverket har fått bättre möjligheter att göra dataanalyser och urval i folkbokföringsverksamheten, sedan lagförändringar<sup>94</sup> trädde i kraft den 1 maj 2023. Förändringarna innebär bland annat att vi fått hämta in uppgifter från externa parter för att använda vid analys och urval. Arbetet med att färdigställa alla de juridiska, tekniska och organisatoriska delarna pågick under 2023. De första urvalskontrollerna förväntas kunna genomföras i början av 2024.

## 8.3 Korrekt underlag för beslut och åtgärder i samhället

För att olika samhällsfunktioner ska få ett så korrekt underlag som möjligt för beslut och åtgärder genomför vi kontrollåtgärder, såväl innan som efter vi har registrerat uppgifter. Vi utvecklar kontrollarbetet kontinuerligt och baserar det på riskbedömning utifrån faktorer där risken för felaktig folkbokföring bedöms vara stor.

Under året har vi arbetat med olika åtgärder och utvecklingsinsatser för att minska felaktigheter i folkbokföringen och öka kvaliteten. Nedanstående tabell redogör för folkbokföringsverksamheten i sin helhet.

Tabell 47. Folkbokföringsverksamheten

Antal/Andel/Dagar	2021	2022	2023	2022-2023
Inkomna ärenden	3 450 236	3 973 640	3 969 610	-0,1 %
Avslutade ärenden	3 450 801	3 969 672	3 897 563	-1,8 %
Andel avslutade ärenden inom 14 dagar	68,0 %	74,0 %	73,0 %	-1 p.e.
Andel avslutade ärenden inom 90 dagar	94,0 %	95,0 %	96 %	1,0 p.e.
Ärendebalans	83 912	72 004	96 420	33,9 %
Operativ tid	138 786	136 258	144 958	6,4 %

Källa: Guppi, Svea

Under 2023 fick vi nya verktyg, utvecklade det riskbaserade arbetssättet och ökade kompetensen inom kontrollhanteringen. På grund av det kunde vi arbeta mer med kontrollhanteringen.<sup>95</sup> Vi avslutade färre ärenden i jämförelse med 2022, samtidigt

<sup>94</sup>Nytt kap 2a i Lag (2001:182) om behandling av personuppgifter i Skatteverkets folkbokföringsverksamhet.

<sup>95</sup>För mer information, se avsnitt 8.2 Kontrollverksamhetens inriktning och 8.2.1 Koncentration av kontrollen mot områden där de kan uppnå bästa möjliga effekt samt områden med hög risk för fel och fusk.

som den operativa tiden ökade. Det beror på att kontrollhanteringen tar mer tid än flödeshanteringen<sup>96</sup>. Under 2023 gjordes en omställning av resurs, vilket ledde till att vi ökade antalet bostättningskontroller i jämförelse med 2022.<sup>97</sup> På grund av den utökade kontrollhanteringen, ökade vi vår *förmåga att hantera risker för felaktigheter inom folkbokföringen*. Som en följd av den utökade kontrollhanteringen har styckkostnaden ökat i jämförelse med 2022.

Tabell 48. Styckkostnad

Kr	2021	2022	2023	2022-2023
Kostnad per				
– avslutat folkbokföringsärende	326	294	331	12,4 %
– folkbokförd invånare	108	111	122	9,8 %

Källa: UBW, Guppi, SCB

Myndigheter, kommuner, regioner och SPAR kan beställa uppgifter från en stor del av folkbokföringsdatabasen via aviseringssystemet *Navet*. Det finns också möjlighet att få direkt tillgång till personuppgifter i *Navet* via en webbtjänst.

Tabell 49. Avisering genom Navet

Antal tusental	2021	2022	2023	2022-2023
Poster levererade från Navet <sup>1)</sup>	762 687	1 062 093	1 695 264	59,6 %
Slagningar i webbservice <sup>2)</sup>	388 941	499 140	519 405	4,1 %

Källa: Navet

Not 1) En post är lika med en person.

Not 2) Under 2022 inkluderar posten antal slagningar i webbservice och antal slagningar Navet person.

Sedan 2022 är det möjligt för aktörer att i realtid hämta folkbokföringsuppgifter på upp till 900 personer samtidigt. Tidigare levererades svar i realtid endast för en person åt gången. Det är anledningen till att antalet poster levererade från *Navet* har fortsatt att öka under 2023. Även antalet slagningar mot webbservicen har fortsatt att öka. Det kan tyda på att allt fler har fått kännedom om tjänsten och att användarna upplever att det är enkelt att använda den digitala vägen för att få tillgång till personuppgifter.

### 8.3.1 Kvalitetssäkring och kvalitetsuppföljning

För att folkbokföringsfelet ska vara så litet som möjligt, genomför Skatteverket kvalitetssäkringar och kvalitetsuppföljningar.

Under 2023 kvalitetssäkrade vi slumpmässigt utvalda ärenden inom folkbokföringsverksamheten. Resultatet indikerar att vi generellt hade god kvalitet i de flesta av våra ärenden och vi fattade materiellt riktiga beslut. Resultatet visar vidare att utredning/handläggning fortfarande var ett förbättringsområde och vi planerar för utbildningsinsatser inom grundläggande arbetsmetodik. Resultatet indikerar ingen större skillnad i vår handläggning av ärenden när det gäller män och kvinnor. Det

<sup>96</sup>Med flödeshantering avses uppgift från kund eller tredje man som kan godtas direkt eller kompletteras vid registrering.

<sup>97</sup>För mer information, se tabell 51.



finns en tendens till skillnad när det gäller klarspråk vid kommunikation med kund. Vi kan se att vi använder mer klarspråk i kommunikation till kvinnor än till män.

Vi genomförde även en kvalitetsuppföljning av samordningsnummer. Den sammanfattande bedömningen var att handläggningen avseende begäran om samordningsnummer från myndighet och enskild utbildningssamordnare samt ansökan om förnyelse av samordningsnummer från myndighet, enskild utbildningssamordnare och enskild person, var av god kvalitet. Vid ansökan om samordningsnummer från enskild person, var kvaliteten inte tillfredsställande. Granskningen visar ett resultat som har förbättringsområden främst inom registrering, utredning/handläggning och beslut.

## **8.4 Spegling av befolkningens bosättning**

### **8.4.1 Flytt till Sverige**

Den som planerar att bo i Sverige ett år eller mer, ska personligen inställa sig på ett servicekontor för att anmäla flytt till Sverige. För att kunna styrka sin identitet ska personen överlämna pass, identitetskort eller annan motsvarande handling samt i vissa fall uppehållstillståndskort om personen har beviljats uppehållstillstånd i Sverige. För den som blir folkbokförd fastställs ett personnummer och personen registreras som bosatt på en fastighet med en adress. Även civilstånd och eventuell relation till maka, make, registrerad partner, barn och förälder registreras.

Det är viktigt för den som anmäler flytt till Sverige att bli folkbokförd inom rimlig tid, eftersom det medför många skyldigheter, rättigheter och möjligheter samt underlättar etableringen i Sverige. Personnumret behövs för att få id-kort, som i sin tur ger möjlighet att till exempel öppna bankkonto, vilket ofta är nödvändigt för den som ska arbeta i Sverige.

Tabell 50. Flytt till Sverige<sup>1)</sup>

Antal/Andel/Dagar	2021	2022	2023	2022-2023
Inkomna ärenden <sup>2</sup>	107 283	114 299	116 946	2,3 %
Andel avslutade ärenden inom 14 dagar	34,0 %	49,0 %	62,0 %	13 p.e.
Andel avslutade ärenden inom 90 dagar	72,0 %	81,0 %	93,0%	12 p.e.
Avslutade ärenden <sup>3</sup>	107 696	118 389	122 410	3,4 %
- Flöde	77 032	102 099	113 354	11,0 %
- Kontroll	30 664	16 209	9 056	-44,4 %
Ärendebalans <sup>4</sup>	12 640	8612	2 267	-73,7 %
Operativ tid	32 495	33 523	28 766	-14,2 %

Källa: Guppi, Svea

Not 1) Uppföljningen av ärendehantering förändrades inför 2021. Ärendena kategoriseras antingen som *flöde* eller *kontroll* utifrån ärendets karaktär. Under 2023 ändrades uppföljningen för *Flytt till Sverige* ytterligare och innefattar nu även *Flytt till internordiskt land* för 2021-2023. Korrigeringar har gjorts för 2021 och 2022.

Not 2) Under 2023 har uppföljningen ändrats från att en anmälan kan avse flera personer till att en anmälan motsvarar en person.

Not 3) Uppföljningen i det nya verksamhetssystemet möjliggör ännu inte könsuppdelad statistik. Därför redogörs inte könsuppdelad statistik i årets sammanställning.

Not 4) Under 2023 har uppföljningen ändrats från att en anmälan kan avse flera personer till att en anmälan motsvarar en person.

Det nya verksamhetssystemet för folkbokföringsverksamheten vidareutvecklades under året och innefattar nu även hanteringen av ärenden för *Flytt till Sverige*. Under 2023 fortsatte vi även att utveckla det riskbaserade arbetssättet. Tillsammans med det nya verksamhetssystemet har det riskbaserade arbetssättet lett till en mer effektiv hantering av ärenden vid *Flytt till Sverige* genom att ärenden som är kompletta har kunnat hanteras skyndsamt utan att minska kvaliteten. Kvalitetssäkringen visar att det riskbaserade arbetssättet har haft en fördelaktig utveckling inom *Flytt till Sverige*. Sammantaget tog det kortare tid för kund<sup>98</sup> att bli folkbokförd i Sverige och därmed kunnat ta del av sina rättigheter, skyldigheter och möjligheter snabbare i jämförelse med 2022 samt att det är färre kunder som väntar på att bli folkbokförda i Sverige. Detta har skapat bättre förutsättningar för såväl kund, uppdragsgivare och samhälle genom att folkbokföringsuppgifterna uppdateras snabbare. En följd av att kunderna inte behövde vänta lika länge på att bli folkbokförda i Sverige var att antalet samtal till Skatteverket gällande frågor om *Flytt till Sverige* har fortsatt att minska.

Personer som ska anmäla flytt till Sverige för att arbeta eller studera på universitet/högskola fick under 2023 möjlighet att delta på webbseminariet *New in Sweden*. Seminariet fångade personens livssituation med information om både folkbokföring och beskattning. Seminariet genomfördes cirka två gånger per månad.

## 8.4.2 Flytta inom och från Sverige

Skatteverket hanterar även anmälan om flytt inom Sverige, flytt från Sverige till utomnordiskt land och underrättelser om att en person är felaktigt folkbokförd.

<sup>98</sup>Resultatindikator *Tid för kund att ta del av sina rättigheter, skyldigheter och möjligheter vid flytt till Sverige*.

Underrättelser om felaktig folkbokföring tar Skatteverket emot från andra myndigheter, kommuner eller från allmänheten. Skatteverket kan även initiera sådana ärenden på eget initiativ.

Under 2023 fick vi i uppdrag att föreslå metoder för att ta fram en nationell lägesbild över folkbokförda och andra som finns och verkar i Sverige. Vi fick även i uppdrag att lämna förslag på åtgärder för att förbättra folkbokföringen.<sup>99</sup> Rapporten lämnades in den 4 september 2023. Lägesbilden ska kunna användas som ett underlag när regeringen och berörda myndigheter vidtar framtida åtgärder.<sup>100</sup> Uppdraget bestod även av att vi skulle öka kapaciteten inom kontrollhanteringen med inriktning mot områden där risken för felaktig folkbokföring bedöms vara stor. Som tabellen nedan visar har vi under 2023 ökat antalet avslutade ärenden för kontroll. Detta har vi gjort genom en förflyttning av resurs från flödeshantering till kontroll. Statistiken visar att 63,9 procent av de ärenden som avslutades efter kontroll gällde män och 36,1 procent gällde kvinnor.

Tabell 51. Bosättning<sup>1)</sup>

Antal/Andel/Dagar	2021	2022	2023	2022-2023
Inkomna ärenden	1 933 465	1 831 378	1 889 925	3,2 %
Andel avslutade ärenden inom 14 dagar	71,0 %	72,0 %	69,0 %	-3 p.e.
Andel avslutade ärenden inom 90 dagar	97,0 %	97,0 %	98,0 %	1 p.e.
Avslutade ärenden	1 940 610	1 823 722	1 853 360	1,6 %
– Flöde <sup>2)</sup>	1 811 847	1 733 676	1 704 570	-1,7 %
– andel kvinnor	48,7 %	49,0 %	48,9 %	-0,1 p.e.
– andel män	51,3 %	51,0 %	51,1 %	0,1 p.e.
– Kontroll	128 763	90 046	148 790	65,2 %
– andel kvinnor	38,2 %	38,8 %	36,1 %	-2,7 p.e.
– andel män	61,8 %	61,2 %	63,9 %	2,7 p.e.
Ärendebalans	22 866	14 547	33 988	133,6 %
Operativ tid <sup>2)</sup>	55 591	48 112	61 092	27,0 %

Källa: Guppi, Folke

Not 1) Ärendegrupperna inom folkbokföringsverksamheten omstrukturerades inför 2021 och Bosättning utgör en sammanslagning av *Flytt inom Sverige* och *Bosättningskontroll*. Uppföljningen av ärendehantering förändrades inför 2021 och ärendena kategoriseras antingen som *flöde* eller *kontroll* utifrån ärendets karaktär.

Not 2) Uppföljningen av den operativa tiden förändrades under 2023 och innefattar nu även operativ tid för Motverka välfärdsbrott. Korrigering har gjorts för 2021-2023.

För att stärka vår förmåga att öka kapaciteten för bosättningskontroller i enlighet med uppdraget i regleringsbrevet, initierade vi under 2023 egna urval i samverkan med Migrationsverket. Urvalen riktade sig mot personer vars uppehållstillstånd hade gått ut. Det här var en av anledningarna till att inkomna ärenden, ärenden som ännu inte

<sup>99</sup>Fi2023/01227 Uppdrag att föreslå åtgärder för att förbättra folkbokföringen genom folkräkning.

<sup>100</sup>Dnr 8-2331045, Skatteverket, Åtgärder för att förbättra folkbokföringen. Förslag på nationell lägesbild över folkbokförda och andra som finns och verkar i Sverige samt ytterligare åtgärder för att förbättra folkbokföringen.

har påbörjats samt kunder som väntar, ökade i antal under 2023 i jämförelse med 2022.

Vi har även ökat *antal kontrollbesök*. Under året har vi genomfört 940 kontrollbesök inklusive återbesök, vilket är 634 fler besök i jämförelse med 2022.

Det egeninitierade urvalet har bidragit till att öka *förmågan att hantera risker för felaktigheter inom folkbokföring* eftersom i de fall där personen inte ska vara folkbokförd i Sverige, registrerades hen som utflyttad från Sverige. Vi har därmed även ökat vår förmåga att spegla befolkningens bosättning.

Enligt Skatteverkets attitydundersökning instämde 49 procent i att det var troligt att Skatteverket skulle upptäcka om någon i omgivningen fuskade med folkbokföringen. Det var en minskning med 10 procentenheter i jämförelse med 2022, men i nivå i jämförelse med 2021. Det fanns ingen statistiskt säkerställd skillnad mellan kvinnor och män i andelen som instämde. För att förbättra förtroendet och minska risken för felaktigheter i folkbokföringen fortsätter vi att aktivt arbeta för en förbättrad samverkan, både med externa aktörer och internt inom Skatteverket.<sup>101</sup> Under året har vi inlett en samverkan med Sveriges Kommuner och Regioner (SKR), vilket har lett till att information om vikten av rätt folkbokföring numera är med i utskicket till vårdnadshavare vid tandvårdsvalet för barn och vid flytt till ny region upp till 23 års ålder. Denna samverkan har även inneburit att 1177 samt vårdgivarguiden har publicerat information om folkbokföring och länk till anmälan om flytt på deras webbsida. Detta har gjorts i syfte att minska antalet uteblivna besök och därmed ge fler barn tillgång till den avgiftsfria tandvården. Det kan också innebära färre administrativa arbetsuppgifter för tandvården och minskade handläggningskostnader för andra myndigheter och kommuner, till exempel socialtjänsten.

Privatpersoner har möjlighet att lämna digital information till oss om de fått ändrade förhållanden i sin bosättning, till exempel vid anmälan om flytt och särskild postadress. Det var fortsatt många som använde e-tjänsten *Flyttanmälan* under 2023 och det var fler som använde tjänsten under 2023 jämfört med 2022. Den digitala användningen innebär att vi får fler kompletta anmälningar än vid manuella inlämningar. Effekten av kompletta ärenden innebär att vi i större utsträckning kan tidigarelägga kontrollarbetet. I tabellen nedan ser vi att användandet av e-tjänsten *Särskild postadress* har minskat. Detta kan bero på ett ökat inflöde av manuella anmälningar som en följd av hanteringen från en extern aktör.

---

<sup>101</sup>För mer information se avsnitt 7 Brottsbekämpning.

Tabell 52. Användning av e-tjänst för privatpersoner

Andel/Antal	2021	2022	2023	2022-2023
Flyttanmälningar <sup>1)</sup>	91,0 %	91,0 %	92,0 %	1,0 p.e.
Särskild postadress	47,0 %	47,0 %	41,0 %	-6,0 p.e.
Spärra obehörig adressändring <sup>2)</sup>	1 276 972	1 346 977	1 483 454	10,1 %
- antal kvinnor	593 258	686 742	694 821	1,2 %
- antal män	658 245	626 208	744 294	18,9 %
- andel kvinnor	47,4 %	52,3 %	48,3	-4,0 p.e.
- andel män	52,6 %	47,7 %	51,7	4,0 p.e.
Visa folkbokförda på samma adress <sup>3)</sup>	598 989	408 492	573 399	40,4 %
- varav antal unika personer som skickat in underrättelser via tjänsten	26 299	26 552	31 261	17,7 %
- varav andel kvinnor	-	-	47,7 %	- p.e.
- varav andel män	-	-	52,3 %	- p.e.

Källa: Guppi

Not 1) En anmälan kan avse flera personer.

Not 2 och 3) Uppföljning avseende könsuppdelad statistik är ny för 2023.

En bidragande orsak till att användningen av e-tjänster inom området *Flytt inom Sverige* ökade under 2023, skulle kunna vara att vi under året har kommunicerat om bosättning på sociala medier.

Skatteverkets attitydundersökning visar att totalt 94 procent upplever att det är enkelt att anmäla ändringar till folkbokföringen. Det är en ökning med tre procentenheter i jämförelse med 2022. Skillnaden mellan åren är inte statistiskt säkerställd och inte heller skillnaden mellan kvinnor och män.

Genom tjänsten *Spärra obehörig adressändring* kan en privatperson skydda sig mot att någon obehörig ändrar hans folkbokföringsadress eller särskild postadress. Under 2023 var det fler personer som använde tjänsten i jämförelse med 2022. En anledning till detta skulle kunna vara att Skatteverket fortsatte att kommunicera kring tjänsten i sociala medier, där inläggen fick en räckvidd om drygt 800 000 personer, vilket är en ökning i jämförelse med 2022.

Skatteverkets attitydundersökning visar att 96 procent anser att det är viktigt att alla personer som är bosatta i Sverige är folkbokförda med rätt uppgifter. Av de som instämmer i frågan finns det ingen skillnad mellan kvinnor och män. Det inlägg på sociala medier som skapade mest engagemang under året var inlägget gällande att Skatteverkets bosättningskontroller skalas upp. Vi ser också att antalet som besökt tjänsten *Visa folkbokförda på samma adress* fortsatte att öka. Den största ökningen skedde under oktober, då Myndigheten för samhällsskydd och beredskap (MSB) kommunicerade om tjänsten i samband med deras kampanj *Tänk säkert*. Under samma period ökade även samtalen in till Skatteverket gällande frågor om bosättningskontroll.

### 8.4.3 Samordningsnummer

Samordningsnummer är en identitetsbeteckning för personer som inte är, eller har varit, folkbokförda i Sverige. Syftet med samordningsnummer är att myndigheter och andra samhällsfunktioner ska kunna identifiera personer även om de inte är folkbokförda i Sverige. Samtliga statliga myndigheter och vissa privata högskolor kan begära att Skatteverket tilldelar ett samordningsnummer åt en person. Under 2021 infördes en ny lagstiftning, som innebär att en enskild person själv kan ansöka om ett samordningsnummer.<sup>102</sup>

Tabell 53. Samordningsnummer<sup>1)</sup>

Antal/Andel	2021	2022	2023	2022-2023
Inkomna ärenden	209 074	868 775	846 345	-2,6 %
Andel ärenden avslutade inom 14 dagar	91 %	96 %	95 %	-1 p.e.
Andel ärenden avslutade inom 90 dagar	100 %	100 %	100 %	0 p.e.
Avslutade ärenden	207 548	866 629	840 367	-3,0 %
- varav andel tilldelade samordningsnummer kvinnor	-	37,5 %	30,4 %	- 7,1 p.e.
-varav andel tilldelade samordningsnummer män	-	62,5 %	69,6 %	7,1 p.e.
Ärendebalans	2 044	4 189	10 167	142,7 %

Källa: Guppi, Svea

Not 1) Den operativa tiden för samordningsnummer ingår i tiden för familjerättsliga förhållanden, se tabell 55. Tabellen är ny för 2023.

Under året har en ny lag och en ny förordning om samordningsnummer trätt i kraft som innebär en utökad kontroll av personers identitet på olika nivåer.<sup>103</sup> Den nya lagen innebar att hanteringen av ansökningar om samordningsnummer blev mer omfattande under 2023, vilket är en anledning till att fler fick vänta på att få sitt ärende hanterat i jämförelse med 2022.

### 8.4.4 Verksamhetsutveckling

För att olika samhällsfunktioner ska få ett korrekt underlag för olika beslut och åtgärder, genomförde Skatteverket nedanstående utvecklingsinsatser för att öka förmågan att spegla befolkningens bosättning:

- Folkbokföringsverksamhetens nya verksamhetssystem hanterar från och med 2023 även ärenden som avser *Flytt till Sverige*. Utvecklingen av verksamhetssystemet pågår för att framöver kunna hantera fler områden inom folkbokföring.<sup>104</sup>
- Den digitala funktionen för att hämta in information från externa aktörer utvecklades under 2023. Vi kan nu även hämta information från Migrationsverket.

<sup>102</sup>SFS 2021:375 Lag om ändring i folkbokföringslagen (1991:481).

<sup>103</sup>Lag (2022:1697) om samordningsnummer, Förordning (2023:363) om samordningsnummer

<sup>104</sup>För mer information se avsnitt 14.2.1 Framtidens folkbokföring

- Den digitala tjänsten för att rapportera felaktig folkbokföringsadress för alla externa aktörer inkluderar nu även möjlighet att rapportera felaktiga uppgifter avseende samordningsnummer.
- En funktion för maskinella avslut av ärenden gällande bosättningskontroll driftsattes.
- Prioritering av underrättelser om felaktig folkbokföring från privatpersoner sker nu helt maskinellt genom att klassificeringsmodellen vidareutvecklades under året.

## 8.5 Spegling av befolkningens identitet

### 8.5.1 Kontroll av identitet

Skatteverket har tillsammans med andra myndigheter arbetat för att utveckla lagtvingande aktiviteter i syfte att stärka identitetskontrollen vid tilldelning av samordningsnummer. Den 1 september 2023 trädde den nya lagen<sup>105</sup> och den nya förordningen<sup>106</sup> om samordningsnummer i kraft. I samband med det trädde även Skatteverkets nya föreskrifter<sup>107</sup> om identitetskontroll vid tilldelning och förnyelse av samordningsnummer i kraft. Den nya lagen innebär att samordningsnummer registreras i tre olika nivåer beroende på vilken identitetskontroll som föregått tilldelningen eller den senaste förnyelsen av numret. De olika nivåerna är

- styrkt identitet
- sannolik identitet
- osäker identitet.

Som huvudregel ska en persons identitet vara styrkt för att ett samordningsnummer ska kunna tilldelas. Vid tilldelning efter ansökan från enskild är det alltid ett krav att personen styrkt sin identitet. För att styrka sin identitet ska personen inställa sig personligen för identitetskontroll och överlämna underlag till stöd för sin identitet, och på Skatteverkets begäran låta sig fotograferas för en biometrisk kontroll.<sup>108</sup> Om personen inte kan styrka sin identitet, kan vi ändå tilldela ett samordningsnummer när identiteten har gjorts sannolik. I vissa särskilda fall kan även samordningsnummer tilldelas till en person vars identitet är osäker. Den nya lagen möjliggör en ökad förmåga att spegla befolkningens identitet.

---

<sup>105</sup>Lag (2022:1697) om samordningsnummer.

<sup>106</sup>Förordning (2023:363) om samordningsnummer.

<sup>107</sup>SKVFS 2023:6 Skatteverkets föreskrifter om identitetskontroll vid tilldelning och förnyelse av samordningsnummer.

<sup>108</sup>För mer information se avsnitt 14.2.1 Framtidens folkbokföring.

Tabell 54. Tilldelade samordningsnummer<sup>1)</sup>

Antal	2021	2022	2023	2022-2023
Totalt antal tilldelade samordningsnummer	-	116 814	74 752	-36,0 %
Styrkt	-	23 844	14 120	- 40,8 %
- antal kvinnor	-	15 228	6 082	- 60,1 %
- antal män	-	8 616	8 038	-6,7 %
Sannolik	-	60 318	39 137	- 35,1 %
- antal kvinnor	-	20 922	12 361	- 40,9 %
- antal män	-	39 396	26 766	- 32,1 %
Osäker	-	19 485	15 957	- 18,1 %
- antal kvinnor	-	2 766	1 964	- 29,0 %
- antal män	-	16 719	13 993	- 16,3 %

Källa: Svea

Not 1) Den könsuppdelade statistiken avser endast tilldelade samordningsnummer. Tabellen är ny för 2023.

Ett samordningsnummer som inte används ska vilandeförklaras i vissa fall. Det sker automatiskt efter fem år. Skatteverket genomförde en enkätundersökning under 2023 för att mäta effekterna i samhället av Skatteverkets beslut om vilandeförklaring av samordningsnummer. Enkäten skickades till 37 aktörer, fördelat på myndigheter, några kommuner och ett fåtal privata aktörer. Av svaren framgick att flertalet aktörer inte har anpassat sina it-system, och därför inte heller kunde utläsa om ett samordningsnummer var vilande eller aktivt, eller om uppgiften om identitet var styrkt. Det innebär att dessa aktörer inte kunde använda informationen i sina verksamhetsprocesser. Vidare kunde vi utläsa av svaren att kunskapen var låg hos flertalet aktörer om vad ett samordningsnummer innebär, och vilka uppgifter som finns hos Skatteverket och därmed finns tillgängliga via Skatteverkets aviseringsystem *Navet*, och i vissa fall i *SPAR*.<sup>109</sup>

<sup>109</sup>Dnr 8-2331045, Skatteverket, Åtgärder för att förbättra folkbokföringen. Förslag på nationell lägesbild över folkbokförda och andra som finns och verkar i Sverige samt ytterligare åtgärder för att förbättra folkbokföringen.



## 8.6 Spegling av befolkningens familjerättsliga förhållanden

Inom familjerättsliga förhållanden hanterar Skatteverket registrering av civilstånd, födelse och dödsfall. Ärendegruppen hanterar även skyddade personuppgifter och ansökningar om personnamn.

Tabell 55. Familjerättsliga förhållanden<sup>1)</sup>

Antal/Andel	2021	2022	2023	2022-2023
Inkomna ärenden	1 200 414	1 159 188	1 116 394	-3,7 %
Andel avslutade ärenden inom 14 dagar	62 %	64 %	64 %	0 p.e.
Andel avslutade ärenden inom 90 dagar	91 %	90 %	91 %	1 p.e.
Avslutade ärenden	1 194 947	1 160 932	1 081 426	-6,8 %
Ärendebalans <sup>1)</sup>	46 362	44 656	49 998	12 %
Operativ tid (dagar) <sup>2) 3)</sup>	46 238	50 447	52 073	3,2 %

Källa: Guppi

Not 1) Under 2023 har uppföljningen för familjerättsliga förhållanden ändrats och innefattar inte längre flytt till internordiskt land och samordningsnummer. Flytt till internordiskt land ingår numera i *Flytt till Sverige* och samordningsnummer se avsnitt 8.4.3. Tabellen har bytt namn under 2023 från Övrigt till Familjerättsliga förhållanden. Alla siffror i tabellen har i enlighet med detta korrigerats för 2021 och 2022.

Not 2) Den operativa tiden innefattar även operativ tid för samordningsnummer.

Not 3) Uppföljningen av den operativa tiden förändrades under 2023 och innefattar inte längre operativ tid för Motverka välfärdsbrott, se tabell 51 Bosättning. Korrigering har gjorts för 2021-2023.

Personer som hade ett ärende inom familjerättsliga förhållanden fick vänta lika länge på att få sitt ärende hanterat i jämförelse med 2022. Antalet personer som väntade på att få sitt ärende hanterat har ökat i jämförelse med 2022.

Externa aktörer har möjlighet att lämna information digitalt om ändrade förhållanden till Skatteverket. Exempel på det är information från kommuner vad gäller faderskapsbevis och från sjukhus i samband med barns födelse eller när någon avlider.

Tabell 56. Användandet av digitala tjänster för externa aktörer

Antal/Andel	2021	2022	2023	2022-2023
Födelse	100 %	99 %	99 %	0 p.e.
Dödsbevis	18 %	71 %	80 %	9 p.e.
Faderskapsbevis (antal anslutna kommuner)	117	148	166	12,2 %

Källa: Guppi, Confluence

Under 2023 är det fler externa aktörer som använder sig av våra digitala tjänster i jämförelse med 2022, vilket innebär att folkbokföringen på ett effektivt sätt kan hållas uppdaterad och därmed spegla befolkningens familjerättsliga förhållanden.

Även privatpersoner har möjlighet att lämna information digitalt, som till exempel förnamn och föräldraskapsbekräftelse.

Tabell 57. Användandet av e-tjänster för privatpersoner

Antal/Andel	2021	2022	2023	2022-2023
Personbevis <sup>1</sup>	64 %	65 %	67 %	2 p.e.
– fördelning kvinnor/män i %	44/56	44/56	44/56	0,0 p.e.
Andel kvinnor som använder e-tjänsten utav alla kvinnor som beställer personbevis	-	61,4 %	63,8 %	2,4 p.e.
Andel män som använder e-tjänsten utav alla män som beställer personbevis	-	68,6 %	71,0 %	2,4 p.e.
Utskrift av dödsfallsintyg	573 456	513 106	518 666	1,1 %
Förnamn	69 %	66 %	66 %	0 p.e.
Föräldraskapsbekräftelse	-	79 %	83 %	4 p.e.

Källa: Guppi, Confluence, Folkbokföringsdatabasen

Not 1) Uppföljningen gällande den könsuppdelade statistiken har utökats under 2023.

Under 2023 fortsatte användandet av e-tjänster för privatpersoner att öka. Vi kunde till exempel se att en stor andel föräldrar valde den digitala vägen för att bekräfta föräldraskap och ansöka om gemensam vårdnad. Under året kommunicerade vi även om den här tjänsten i sociala medier och totalt hade dessa inlägg en räckvidd om drygt 1,3 miljoner personer. Den digitala vägen innebär ett mer effektivt tillvägagångssätt för såväl föräldrar som kommuner. Tjänsten innebär också att barnbidraget automatiskt fördelas till båda föräldrarna utan beslut från Försäkringskassan och det medförde en minskad handläggning och minskade förvaltningskostnader för Försäkringskassan under 2022.<sup>110</sup>

## 8.6.1 Verksamhetsutveckling

För att olika samhällsfunktioner ska få ett korrekt underlag för olika beslut och åtgärder, genomförde Skatteverket nedanstående utvecklingsinsats för att öka förmågan att spegla befolkningens familjerättsliga förhållanden:

- En digital funktion driftsattes för att effektivisera och automatisera manuella arbetsuppgifter vad gäller registrering av kremering och gravsättning.

<sup>110</sup>2022 Försäkringskassans Årsredovisning, s.39, ISBN 978-91-7500-411-2 ISSN 1653-5774.

## 8.7 Rättsliga frågor

Skatteverkets ståndpunkt i specifika rättsliga frågor redovisas i ställningstaganden. Under 2023 publicerade vi inte något ställningstagande.

När vi får kritik från Justitieombudsmannen (JO) återkopplar vi omgående till berörda delar av folkbokföringsverksamheten och vidtar lämpliga åtgärder. Under 2023 fattade JO beslut om tre ärenden och riktade kritik mot oss i två av dessa ärenden.<sup>111</sup>

Under året har Justitiekanslern (JK) inte fattat något beslut om ärenden där JK kritiserat Skatteverket.

Tabell 58. Avgjorda skadeståndsärenden och ändrade beslut i förvaltningsrätt<sup>1)</sup>

Antal	2021	2022	2023	2022-2023
Avgjorda skadeståndsärenden	29	23	30	30,4 %
– varav anspråk där ersättning medgivits	10	3	6	100 %
Andel ändrade beslut i förvaltningsrätt	7,0 %	6,3 %	5,0 %	-1,3 p.e.

Källa: Rapport - Redovisning av beslut om skadestånd och klagomål 2023 som gäller Skatteverket, dnr 8-2701827, Guppi

Not 1) Möjlighet att ta fram könsuppdelad statistik saknas i diariesystemet Diana.

Under 2023 ökade antalet avgjorda skadeståndsärenden för privatpersoner och Skatteverket medgav ersättning i fler ärenden i jämförelse med 2022.

Domstolsstatistiken från förvaltningsrätten visar att antal inkomna ärenden minskade i jämförelse med 2022. Även andelen ändrade beslut minskade i jämförelse med 2022, vilket indikerar att kvaliteten på Skatteverkets beslut hade en fördelaktig utveckling.

## 8.8 Folkbokföringsfelet

### 8.8.1 Bedömning av folkbokföringsfelets storlek

Det totala folkbokföringsfelet skattas till cirka 207 000 individer eller 2,0 procent av Sveriges befolkning år 2021. Felaktig adress är den vanligaste feltypen (cirka 106 000 individer).

Antalet individer som tillhör övertäckningen bedöms vara cirka 77 000 och den minst vanliga feltypen är undertäckning med cirka 23 000 individer.

Det finns en överrepresentation av män bland individer med felaktig folkbokföring (cirka 40 procent kvinnor och 60 procent män år 2021). Denna könsskillnad har ökat långsamt mellan 2016 och 2021 även om vi senaste året såg en minskad skillnad.

<sup>111</sup>Dnr 8-1994179, 8-2095862 och 8-2120575.

## 8.8.2 Folkbokföringsfelet

I det här avsnittet redovisar vi en uppskattning av folkbokföringsfelet, som definieras som förekomsten av fel i folkbokföringen i förhållande till lagstiftningens krav. I avsnitten 8.2 till 8.6 redovisar vi den genomförda verksamheten för att minimera antalet fel i folkbokföringen. Metoden som vi använder för att uppskatta förekomsten av fel i folkbokföringen omfattar tre olika typer av fel:

- övertäckningsfel: innebär att det finns individer som är folkbokförda trots att de enligt gällande lagstiftning inte ska vara det
- undertäckningsfel: innebär att individer inte är folkbokförda trots att de borde vara det
- felaktig folkbokföringsadress.

Personer som vistas i landet utan laglig rätt ingår per definition inte i folkbokföringsfelet. Detsamma gäller för personer med samordningsnummer som vistas i landet tillfälligt. Metoden för att mäta fel i folkbokföringen omfattar inte heller fel avseende uppgifter som namn och relationer. För att komplettera analysen av folkbokföringsfelet och kunna presentera en nationell lägesbild av personer som finns och verkar i Sverige, har vi lämnat förslag på metoder för att systematiskt mäta användningen av samordningsnummer. Vi har också lämnat förslag på metoder för att uppskatta och inkludera andra relevanta personkretsar som vistas i Sverige med eller utan tillstånd.<sup>112</sup>

Vi har utarbetat metoden för uppskattning av folkbokföringsfelet i samarbete med SCB. Metoden innebär att flera individregister används för att skapa indikatorer på att en viss typ av folkbokföringsfel kan förknippas med vissa företeelser på individnivå.<sup>113</sup> Samtliga beräkningar som redovisas i det här avsnittet har gjorts av SCB på uppdrag av Skatteverket. Metoden ska inte betraktas som färdigutvecklad utan kan komma att ändras i framtiden, exempelvis till följd av ny kunskap om förekomst av folkbokföringsfel i vissa grupper. Inga konkreta metodförändringar planeras för närvarande. Nedan redogörs kort för hur de tre olika feltyperna har uppskattats.

Modellen för övertäckningsfel innehåller två steg. Först definieras en delpopulation av individer med misstänkt övertäckning. Populationen med misstänkt övertäckning består av individer som saknar aktivitet i SCB-registren RTB, STATIV och IoT.<sup>114</sup> I steg två används sedan registerbaserade indikatorer på individnivå för att skatta den totala förekomsten av övertäckningsfel i denna delpopulation. Indikatorernas skattade förmåga att identifiera övertäckning bygger på statistiska samband. Antalet indikatorer som ingår i modellen är 24 och finns beskrivna i dokumentationen. De statistiska sambanden mellan indikatorerna och sannolikheten att tillhöra övertäckningen skattas för inkomståret 2015. Sambanden har uppdaterats jämfört med siffrorna som redovisades i årsredovisningen för 2020, vilka byggde på samband skattade för

<sup>112</sup>Skatteverket, Åtgärder för att förbättra folkbokföringen, 2023-09-04.

<sup>113</sup>Se Skatteverket (2020), *Skatteverkets modell för uppskattning av folkbokföringsfelet: modellspecifikation i årsredovisningen 2019*. Modellspecifikationen i årsredovisningen för 2023 är densamma som för föregående årsredovisning.

<sup>114</sup>Dessa register beskrivs i detalj i SCB (2015), *SCB:s data för forskning – de mest använda registren*.

inkomståret 2012. Årsvisa skattningar av övertäckningsfelet beräknas sedan genom att de statistiska sambanden för 2015 kombineras med respektive års riskpopulation med misstänkt övertäckning.

Metoden för undertäckningsfelet är lite annorlunda. Eftersom individer som tillhör undertäckningen inte förekommer i individregister i samma omfattning som folkbokförda individer, finns inte förutsättningar att tillämpa samma typ av indikatormodell för undertäckningsfelet som för övertäckningsfelet.

Undertäckningsmodellen är därför enklare och innebär att tre grupper med misstänkt undertäckning summeras ihop. Den första gruppen består av individer som inte är folkbokförda men som har samordningsnummer, och under aktuellt år och året före hade en disponibel inkomst över ett prisbasbelopp. I den andra gruppen finns individer med så kallade sena aviseringar. Det innebär aviseringar från Skatteverket avseende invandring och nyfödda som inkommit till SCB från den 1 februari till och med den 31 december aktuellt år, men som avser tidigare år. Den sista gruppen avser utländska studenter som inte är folkbokförda. Där ingår individer med samordningsnummer som har varit inskrivna i högskolan under höstterminen året före aktuellt år samt under både vår- och höstterminen under aktuellt år.

Metoden för att skatta förekomsten av felaktig folkbokföringsadress liknar den för skattning av undertäckningen, i det att delgrupper med misstänkt felaktig adress identifieras och sedan summeras. Följande fem grupper ingår:

- *studentpendling* med långt pendlingsavstånd
- *arbetspendling* med långt pendlingsavstånd
- personer som bor på *liten boarea*
- personer folkbokförda i *stora övriga hushåll*, det vill säga stora hushåll med personer utan nära anhörig
- personer som efter *impulser* om felaktig adress har fått sin folkbokföringsadress ändrad av Skatteverket.

Eftersom det finns svårbedömda osäkerheter om vad som ska betraktas som långt pendlingsavstånd, liten boarea och stort hushåll, bygger gruppindelning 1-4 ovan på genomsnittet av delgrupper definierade enligt olika kriterier.<sup>115</sup>

Det uppskattade folkbokföringsfelet mellan 2016 och 2021 redovisas i tabell 59. År 2021 är det senaste året för vilket siffrorna går att beräkna, eftersom skattningarna bygger på register hos SCB som uppdateras med eftersläpning.

Det totala folkbokföringsfelet skattades till cirka 207 000 individer, eller 2 procent av Sveriges befolkning, år 2021. Både antalet och andelen har ökat mellan 2020 och 2021. Antalet personer med fel i folkbokföringen ökade med cirka 6 900 individer och andelen har ökat med cirka 0,1 procent.

---

<sup>115</sup>Detaljer redovisas i Skatteverket (2020), *Skatteverkets modell för uppskattning av folkbokföringsfelet: modellspecifikation i årsredovisningen 2019*.

Felaktig adress står fortfarande för mer än hälften av folkbokföringsfelet (cirka 106 000 individer 2021) även om denna feltyp minskat de senaste två åren. Antalet individer med felaktig adress har minskat med cirka 2 000 mellan 2020 och 2021. Minskningen beror på minskat antal individer som bor på liten boarea samt minskat antal individer som efter impulser om felaktig adress har fått sin folkbokföringsadress ändrad av Skatteverket.

Antalet individer som tillhörde övertäckningen år 2021 var cirka 77 000, vilket är en ökning med 3 000 jämfört med år 2020.

Antalet i undertäckningsfelet är i sammanhanget litet (cirka 23 500 år 2021). Sett över tid har dock antalet individer som tillhör undertäckningsfelet ökat: mellan 2016 och 2021 ökade antalet med cirka 16 000. Ökningen mellan 2020 och 2021 är 6 000 individer eller en ökning med 35 procent. Det är främst de sena aviseringarna som har ökat.

Det totala antalet felaktigt folkbokförda kvinnor skattas till cirka 83 000 år 2021 och motsvarande siffra för män var cirka 124 000. Kvinnors andel var därmed cirka 40 procent. Den andelen hade ökade något och var år 2021 tillbaka på samma nivå som år 2019. Andelen av den kvinnliga befolkningen med felaktig folkbokföring var dock oförändrad från år 2020 med 1,6 procent, medan motsvarande andel bland män ökade till 2,4 procent år 2021.

Diagram 3 visar att andelen kvinnor har minskat långsamt bland individer med övertäckningsfel. För feltyperna fel på adress och undertäckning ökar däremot andelen kvinnor. Det är särskilt andelen kvinnor bland individer med undertäckningsfel som ökat mest 2021, om än från lägre nivåer än feltyperna övertäckning och fel på adress.

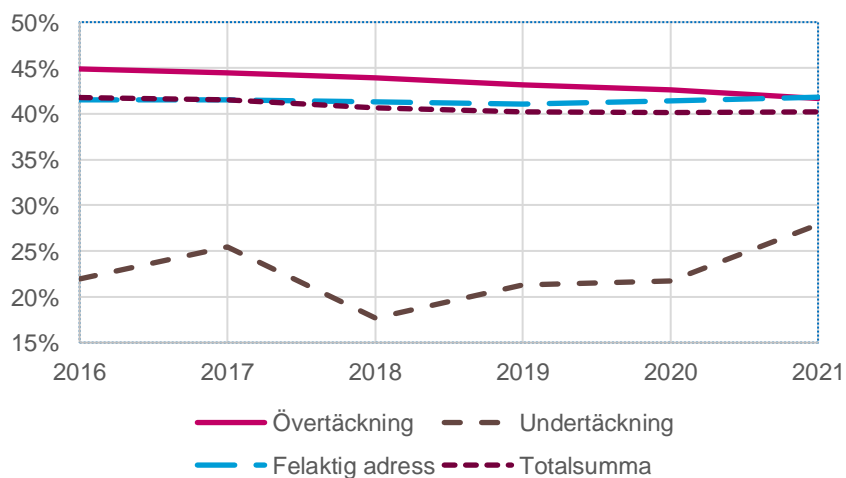
Tabell 59. Uppskattning av folkbokföringsfelet (antal individer i tusental samt andel i procent)

Antal/andel	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2020-2021
Övertäckning	60,9	63,5	66,9	72,0	74,2	77,4	3,3
Kvinnor	27,4	28,2	29,3	31,1	31,6	32,3	0,6
Män	33,6	35,3	37,5	40,9	42,5	45,2	2,6
Undertäckning	7,9	11,8	12,5	17,0	17,5	23,5	6,1
Kvinnor	1,7	3,0	2,2	3,6	3,8	6,6	2,8
Män	6,2	8,8	10,3	13,3	13,7	17,0	3,3
Utländska studenter	1,1	1,1	1,1	1,0	1,3	1,7	0,5
Kvinnor	0,5	0,6	0,6	0,6	0,7	1,0	0,3
Män	0,5	0,5	0,5	0,5	0,6	0,7	0,2
Ej folkbokförda med samordningsnummer och inkomster under två efterföljande år	5,6	7,5	10,1	11,8	12,4	12,7	0,4
Kvinnor	0,6	0,8	1,0	1,2	1,3	1,2	-0,1
Män	5,0	6,7	9,1	10,6	11,1	11,5	0,4
Sena aviseringar	1,3	3,2	1,3	4,1	3,8	9,1	5,3

Antal/andel	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2020-2021
Kvinnor	0,6	1,6	0,6	1,9	1,8	4,3	2,5
Män	0,6	1,6	0,7	2,2	2,0	4,7	2,7
Felaktig adress	122,0	119,0	117,4	123,9	108,5	106,0	-2,4
Kvinnor	50,6	49,3	48,5	50,9	44,9	44,3	-0,5
Män	71,4	69,6	68,9	73,1	63,6	61,7	-1,9
Studentpendling	11,5	11,5	11,4	11,2	12,3	12,0	-0,3
Kvinnor	7,0	7,0	7,0	6,8	7,5	7,5	0,1
Män	4,6	4,5	4,4	4,4	4,8	4,5	-0,3
Arbetspendling	24,2	24,6	23,5	24,4	25,2	29,5	4,3
Kvinnor	9,7	9,8	9,2	9,3	9,7	11,9	2,2
Män	14,5	14,9	14,3	15,0	15,4	17,6	2,1
Liten boarea	40,1	40,9	39,8	38,9	33,6	32,3	-1,3
Kvinnor	17,6	18,0	17,7	17,2	14,9	14,4	-0,4
Män	22,6	22,9	22,1	21,7	18,7	17,9	-0,8
Stora hushåll	17,7	18,3	18,5	18,7	17,9	17,4	-0,5
Kvinnor	5,9	5,9	5,9	5,8	5,5	5,3	0,2
Män	11,8	12,4	12,6	12,9	12,4	12,0	-0,3
Impulser	28,4	23,6	24,2	30,8	19,5	14,8	-4,6
Kvinnor	10,5	8,6	8,8	11,8	7,3	5,2	-2,1
Män	17,9	15,0	15,4	19,1	12,2	9,7	-2,5
Totalsumma	190,9	194,3	196,8	212,9	200,1	207,0	6,9
Kvinnor	79,7	80,6	80,1	85,6	80,3	83,2	2,9
Män	111,2	113,7	116,7	127,3	119,8	123,9	4,0
Andel kvinnor	41,8 %	41,5 %	40,7 %	40,2 %	40,1 %	40,2 %	0,0 p.e.
Andel av befolkningen	1,9 %	1,9 %	1,9 %	2,1 %	1,9 %	2,0 %	0,1 p.e.
Kvinnor	1,6 %	1,6 %	1,6 %	1,7 %	1,6 %	1,6 %	0,0 p.e.
Män	2,2 %	2,2 %	2,3 %	2,5 %	2,3 %	2,4 %	0,1 p.e.

Källor: SCB:s beräkningar av Skatteverkets modell för skattning av folkbokföringsfelet samt egna beräkningar med hjälp av årlig befolkningsstatistik från SCB.

Diagram 3. Andel kvinnor bland individer med olika typer av folkbokföringsfel



Källa: SCB:s beräkningar av Skatteverkets modell för skattning av folkbokföringsfelet samt egna beräkningar med hjälp av årlig befolkningsstatistik från SCB.

# Fastighetstaxering

Syftet med fastighetstaxeringen är att fastställa rättvisande taxeringsvärden som utgör ett korrekt underlag för beskattning och andra ändamål.

Genom att fastställa rättvisande taxeringsvärden bidrar Skatteverket till nytta för både fastighetsägaren och samhället.

## Regeringens styrning

### Uppgift enligt Skatteverkets instruktion

Skatteverket ska fastställa rättvisande taxeringsvärden på fastigheter så att korrekt underlag finns för skatteberäkning och andra ändamål.

### Mål och återrapporteringskrav enligt regleringsbrev

Skatteverket ska redovisa de effekter som har uppkommit under året som härrör från verksamhetsutveckling som genomförts under året eller tidigare.

## 9.1 Sammanfattande bedömning av fastighetstaxering

### Sammanfattande bedömning

Skatteverket bedömer att resultatet för verksamhetsområdet fastighetstaxering var gott. Resultatutvecklingen var oförändrad jämfört med 2022.

Skatteverket bedömer att genomförd verksamhet i allt väsentligt bidrog till att det fanns korrekta underlag för skatteberäkning och för andra ändamål genom att rättvisande taxeringsvärden fastställdes.

I bedömningen av resultatet lägger vi störst vikt vid att användandet av e-tjänsterna ökade i jämförelse med 2020, eftersom e-tjänsten gör det lättare för kunderna att göra rätt. Vi lägger även vikt vid att andelen maskinella avslut ökade och en effekt blev då att vi fick mer tid att utreda mer komplexa ärenden. Vidare lägger vi även vikt vid att kunderna fick vänta längre på omprövningsbeslut än vid föregående år.

### Resultatindikatorer som visar vad som bidragit till resultatet och dess utveckling

- Användandet av e-tjänst för småhusomprövningar.
- Användandet av e-tjänst för fastighetsdeklarationer.
- Andelen maskinella avslut vid fastighetstaxeringen.
- Väntetid för omprövningar.



## 9.2 Arbetsområden

Inom verksamhetsområdet fastighetstaxering arbetar vi med fastighetstaxering, registrering i fastighetstaxeringsregistret, förberedelsearbete, omprövning och processföring samt service.

### 9.2.1 Fastighetstaxering

Fastighetstaxering innebär att Skatteverket fattar beslut om

- indelning och typ av taxeringsenhet för en fastighet
- en fastighet är skatte- och avgiftspliktig
- vilket taxeringsvärde en fastighet ska ha.

Skatteverket bestämmer ett taxeringsvärde för en fastighet genom att fatta ett beslut i samband med en allmän, förenklad eller särskild fastighetstaxering. De fastighetstyper som taxeras är lantbruk, småhus, hyreshus, industri, ägarlägenheter, täkter, elproduktionsenheter och specialenheter.

Lantbruk, småhus, hyreshus och ägarlägenheter taxeras vart tredje år i en allmän eller förenklad fastighetstaxering, medan resterande fastighetstyper taxeras vart sjätte år i en allmän fastighetstaxering. Taxeringsperioden börjar i september och avslutas i juni.

#### 9.2.1.1 Allmän och förenklad fastighetstaxering

Inför en allmän eller förenklad fastighetstaxering skickar Skatteverket ut antingen en fastighetsdeklaration eller ett förslag till nytt taxeringsvärde till fastighetsägarna. En fastighetsdeklaration måste fastighetsägaren besvara medan ett förslag till nytt taxeringsvärde endast ska besvaras om någon uppgift inte stämmer. Skillnaden mellan en allmän och en förenklad fastighetstaxering är bland annat att det finns möjlighet att tillämpa nya värderingsmodeller vid en allmän fastighetstaxering.

Skatteverkets e-tjänster gör det enklare för fastighetsägarna att deklarerat och risken för fullgörandefel minskar. Det innebär att vi blir effektivare i vår taxeringsverksamhet och att vi kan ägna mer tid åt utredningskrävande ärenden, vilket i förlängningen bör ge mer rättvisande taxeringsvärden.

Under 2023 avslutade Skatteverket en allmän fastighetstaxering för lantbruk och i tabell 60 nedan jämför vi år 2023 med de år då vi senast genomförde en allmän (2017) eller förenklad (2020) taxering av lantbruksfastigheter.

Lantbruksfastigheterna utgör cirka 12 procent av det totala fastighetsbeståndet.<sup>116</sup>

Under lantbrukstaxeringen kom det totalt in 48 941 fastighetsdeklarationer eller svar på förslag till nytt taxeringsvärde. Av dessa var det 68,9 procent som kom in via e-

---

<sup>116</sup>Källa: Fastighetstaxeringsregistret.

tjänsten, vilket innebar att *användandet av e-tjänst för fastighetsdeklarationer* ökade med 18,9 procentenheter jämfört med 2020.

*Andelen maskinella avslut vid fastighetstaxeringen*, både vad gäller inkomna deklARATIONER och svar på förslag till nytt taxeringsvärde, ökade som en effekt av att fler kunder använde e-tjänsten. Vid lantbrukstaxeringen 2023 ökade de maskinella avsluten med 7,1 procentenheter till 49,0 procent. Av de digitalt inlämnade deklARATIONERNA avslutades 53,1 procent maskinellt.

Skatteverket skickade ut färre fastighetsdeklARATIONER än tidigare år. Minskningen av antal utskickade deklARATIONER är en följd av att vi har ett riskbaserat arbetssätt inom fastighetstaxeringen. Arbetssättet innebär att vi årligen ser över vilka utskick av deklARATIONER som sker och bestämmer vilka särskilda insatser som ska ske just det året, till exempel en översyn av ett visst ägoslag eller av en viss byggnadstyp. Under lantbrukstaxeringen 2023 genomfördes det färre särskilda insatser, vilket påverkade antalet utskickade deklARATIONER jämfört med tidigare år. Färre deklARATIONER utskick betyder i sin tur ett större antal förslag till nytt taxeringsvärde som skickas ut.

Tabell 60. Produktionsmått, allmän och förenklad fastighetstaxering, lantbruk

Antal/Andel	2017	2020	2023	2020-2023
Antal beslut	384 563	388 664	392 470	1,0 %
Antal inlämnade deklARATIONER och förslag	64 670	54 363	48 941	-10,0 %
- varav via e-tjänst	31,0 %	50,0 %	68,9 %	18,9 p.e.
Antal maskinellt fastställda deklARATIONER	20 157	24 845	23 861	-4,0 %
Andel maskinellt fastställda deklARATIONER	27,2 %	41,9 %	49,0 %	7,1 p.e.

Källa: Guppi och Fastighetstaxeringsregistret

Under hösten 2023 påbörjades en förenklad fastighetstaxering av småhusfastigheter. Denna taxering pågår till och med juni 2024, men vi har bara redovisat och jämfört händelser under 2023, såsom utskick av deklARATIONER och förslag till nya taxeringsvärden samt andelen inkomna e-deklARATIONER.

Småhusfastigheterna utgjorde under 2023 cirka 76 procent av det totala fastighetsbeståndet.<sup>117</sup>

Utskick av deklARATIONER och förslag till nytt taxeringsvärde skedde digitalt till de fastighetsägare som var anslutna till en digital brevlåda. Resterande fastighetsägare fick deklARATIONER eller förslag via vanlig post. Fler personer har valt att ansluta sig till en digital brevlåda<sup>118</sup> och andelen digitala utskick till fastighetsägare inför den förenklade fastighetstaxeringen av småhus ökade under 2023 med 20,6 procentenheter jämfört med 2020.

<sup>117</sup>Källa: Fastighetstaxeringsregistret.

<sup>118</sup>Källa: Myndigheten för digital förvaltning, DIGG.

I samband med den förenklade taxeringen av småhusfastigheter ökade användandet av e-tjänst för fastighetsdeklarationer. Andelen inlämnade digitala deklarerationer ökade med 7,3 procentenheter jämfört med motsvarande inlämningsperiod hösten 2020.

Tabell 61. Digitala utskick och e-deklarationer, småhus

Andel	2017	2020	2023	2020-2023
Digitala utskick, deklarerationer och förslag	-2)	42,7 %	63,3 %	20,6 p.e.
Inkomna e-deklarerationer <sup>1)</sup>	50,4 %	79,8 %	87,1 %	7,3 p.e.

Källa: Fastighetstaxeringsregistret

Not 1) Andel av samtliga inlämnade småhusdeklarerationer under pågående förenklad fastighetstaxering till och med december respektive år.

Not 2) Statistik för det aktuella året saknas.

### 9.2.1.2 Särskild fastighetstaxering

Om en fastighet förändras, till exempel genom nybyggnation eller en arealförändring, under de år den inte taxeras i en allmän eller förenklad fastighetstaxering, ska fastigheten taxeras i en särskild fastighetstaxering. Under våren 2023 skedde en särskild fastighetstaxering för samtliga fastighetstyper utom för lantbruk.

Vi fattade färre beslut i den särskilda fastighetstaxeringen 2023 jämfört med 2020. Minskningen var ännu större jämfört med motsvarande taxering 2017. Minskningen berodde bland annat på att vi arbetade mer riskbaserat än tidigare, och det i sin tur medförde att vi i högre grad skickade ut deklarerationer där det var mest sannolikt att en förändring som påverkar taxeringsvärdet hade skett.

Precis som vid den allmänna fastighetstaxeringen ökade andelen inkomna e-deklarerationer för varje taxering vid motsvarande år.

Tabell 62. Produktionsmått, särskild fastighetstaxering

Antal/Andel	2017	2020	2023	2020-2023
Antal beslut	69 394	68 597	64 140	-6,5 %
Antal inlämnade deklarerationer	63 449	55 882	51 353	-8,1 %
- varav via e-tjänst <sup>1)</sup>	42,0 %	58,7 %	69,5 %	10,8 p.e.

Källa: Fastighetstaxeringsregistret

Not 1) E-tjänst tillgänglig för småhus, hyreshus och industri

### 9.2.2 Registrering i fastighetstaxeringsregistret

Fastighetstaxeringsregistret används bland annat som underlag för skatteberäkning och information från registret delas även till andra myndigheter och företag. Skatteverket arbetar kontinuerligt med ägarändringar och fastighetsförändringar som aviseras från Lantmäteriet för att fastighetstaxeringsregistret ska innehålla korrekta uppgifter.

Tabell 63. Produktionsmått, registrering i fastighetstaxeringsregistret

Dagar/Antal	2021	2022	2023	2022-2023
Nedlagd operativ tid	2 665	2 819	3 110	10,3 %
Ägarändringar	195 839	170 072	145 167	-14,6 %
Fastighetsförändringar	13 729	11 504	11 339	-1,4 %

Källa: UBW, Guppi och fastighetstaxeringsregistret

### 9.2.3 Förberedelsearbetet

Inför varje allmän och särskild fastighetstaxering sker ett förberedelsearbete för samtliga fastighetstyper förutom specialenheter. Syftet med förberedelsearbetet är att bestämma nya riktvärdeangivelser som ligger till grund för taxeringsvärdena. För att fastställa riktvärdeangivelserna samarbetar Skatteverket med Lantmäteriet och externa värderare.

Inför 2024 års förenklade småhustaxering genomförde Skatteverket ett förberedelsearbete mellan september 2022 och juni 2023. Under hösten 2023 inledde vi sedan förberedelsearbetet inför den kommande allmänna fastighetstaxeringen av hyreshus, industri, ägarlägenheter, takt och elproduktion. Förberedelsearbetet inför denna taxering sträcker sig till juni 2024.

Målet med förberedelsearbetet är att riktvärdeangivelserna som fastställs vid nivåläggningen resulterar i att taxeringsvärdena blir rättvisande. Enligt Lantmäteriets slutrapport uppfylldes målen på det stora hela gällande förberedelsearbetet inför småhustaxeringen<sup>119</sup>.

### 9.2.4 Omprövning och processföring

Sedan 2022 finns en e-tjänst för småhusomprövningar där kunderna kan begära omprövning digitalt. *Användandet av e-tjänst för småhusomprövningar* förenklade för kunderna och minskade risken för fullgörandefel. Under 2023 kom det in 3 030 begäran om omprövning på detta sätt.

Antalet omprövningsärenden varierar i hög grad från år till år, till viss del beroende på vilken fastighetstyp som har taxerats det aktuella året. Jämförelsen nedan har därför skett med senast jämförbara taxeringsår.

Antalet begäran om omprövning som kom in 2023 är i stort sett detsamma som kom in 2020. Under våren lade vi mindre tid<sup>120</sup> på omprövningar för att hinna slutföra årets fastighetstaxering. På grund av denna prioritering blev *väntetid för omprövningar* längre 2023 jämfört med 2020.

<sup>119</sup>Lantmäteriet, PM, Slutredovisning av förberedelsearbetet inför den förenklade fastighetstaxeringen 2024 (FFT24) sid 5.

<sup>120</sup>Se tabell 68.

Tabell 64. Omprövningar

Andel/Antal	2017	2020	2023	2020-2023 <sup>1)2)</sup>
Inkomna omprövningar	8 282	11 506	11 017	-4,2 %
Avslutade inom en månad	48,0 %	40,0 %	35,0 %	-5,0 p.e.
Avslutade inom två månader	72,0 %	61,6 %	43,9 %	-17,7 p.e.
Ärendebalans	1 580	1 505	2 322	54,3 %

Källa: Guppi och Fastighetstaxeringsregistret

Not 1) Jämförelse sker med det senaste taxeringsåret för lantbruksfastigheter.

Not 2) Uppgifter för 2017 är justerade så att även omprövningar på Skatteverkets initiativ ingår, för att vara jämförbara med 2020 och 2023.

Andelen ändrade beslut i förvaltningsrätten var fortsatt låg, vilket tyder på en god kvalitet i ärendena.

Tabell 65. Ändrade beslut i förvaltningsrätt

Antal/Andel	2021	2022	2023	2022-2023
Ändrade beslut	9,7 %	7,3 %	3,5 %	-3,8 p.e.

Källa: Guppi

## 9.2.5 Service

Privatpersoner och företag kan söka information om fastighetstaxering på [skatteverket.se](https://skatteverket.se). Man kan också komma i direktkontakt med handläggare och ställa frågor via telefon och e-post. Under perioderna för deklarationsinlämning, då kunderna bedöms ha större behov av att få sina frågor besvarade, fanns det dessutom möjlighet att chatta med handläggare på fastighetstaxeringen när kunderna loggat in i e-tjänsten.

Efterfrågan av service från kunderna varierar under året och det beror även på vilken fastighetskategori som ska taxeras. Efterfrågan är som störst inför taxeringar av småhus. I tabellerna 66 och 67 nedan har vi därför jämfört besvarade samtal och chattar om småhus, samt servicegrad och väntetid från de perioder då småhustaxeringen påbörjades.

I början av september 2023 skickades deklARATIONER och förslag till nytt taxeringsvärde ut till ägare av småhusfastigheter som hade en digital brevlåda. I slutet av månaden skedde resterande utskick via vanlig post. I samband med det digitala utskicket såg vi en fördubbling av antalet samtal som kom in till oss jämfört med motsvarande tid 2020. Under perioden för deklarationsinlämningen 2023 (september, oktober och november) var det totala antalet inkomna samtal ungefär detsamma som under motsvarande period 2020. Det vi såg var dock att en större andel av fastighetsägarna kontaktade oss i ett tidigare skede under 2023 jämfört med 2020, vilket kan förklaras av att fler fick sin deklARATION eller förslag till nytt taxeringsvärde digitalt (se tabell 61).

Antal besvarade samtal och servicegrad (antal besvarade samtal i förhållande till antal inkomna samtal) minskade. Den minskade servicegraden berodde på att vi under hösten var för få handläggare som svarade på samtal i förhållande till inflödet av

samtal, vilket gjorde att kunderna blev bortkopplade från telefonkön. Den genomsnittliga väntetiden ökade dessutom och kunderna fick vänta längre än vid föregående taxering.

Tabell 66. Telefoni, småhus<sup>1)</sup>

Antal/Andel	2017	2020	2023	2020-2023
Inkomna samtal	54 254	57 226	56 631	-1,0 %
Besvarade samtal	43 732	40 608	31 747	-21,8 %
Servicegrad	80,6 %	71,0 %	56,1 %	-14,9 p.e.
Genomsnittlig väntetid	09:47	08:02	12:02	04:00

Källa: Telefoniplattformen

Not 1) Avser endast månaderna september, oktober och november varje år då detta är perioden för dekarationsinlämning.

Antalet kunder som väljer att chatta med oss ökade under 2023. Ökningen kan förklaras av att fler kunder än tidigare fick sin deklaration eller sitt förslag till nytt taxeringsvärde digitalt i år, och att fler kunder därför fick kännedom om möjligheten att chatta med en handläggare i e-tjänsten. I likhet med telefonin innebar den stora ökningen av antalet kunder som valde att chatta med oss att servicegraden försämrades, eftersom vi inte hade möjlighet att bemanna chatten med tillräckligt många handläggare för att möta efterfrågan.

Tabell 67. Chatt, småhus<sup>1)</sup>

Antal/Andel	2017	2020	2023	2020-2023
Inkomna chattar	-	3 554	10 088	183,8 %
Besvarade chattar	-	3 024	7 791	157,6 %
Servicegrad	-	85,1 %	77,2 %	-7,9 p.e.
Genomsnittlig väntetid	-	02:03	04:16	02:46

Källa: Telefoniplattformen

Not 1) Chatt blev tillgängligt oktober 2020.

## 9.2.6 Tid och kostnader

Under 2023 ökade den nedlagda operativa tiden för hela verksamhetsområdet jämfört med 2020, som var det senaste jämförbara året då vi också avslutade en taxering av lantbruk och påbörjade en taxering av småhus. Den största procentuella ökningen av nedlagd tid fanns inom den särskilda fastighetstaxeringen, inom förberedelsearbetet och inom den uppstartade förenklade fastighetstaxeringen av småhus.

I den särskilda fastighetstaxeringen, som var koncentrerad till våren 2023, lade vi ner mer tid än tidigare år. Nedlagd tid ökade med 25,9 procent jämfört med taxeringen 2020. En orsak till att tiden för den särskilda fastighetstaxeringen ökade var bland annat att nyrekryterad personal uteslutande arbetade inom detta område samt att den personal som lånats ut till Tillväxtverket 2020 återkommit till 2023.

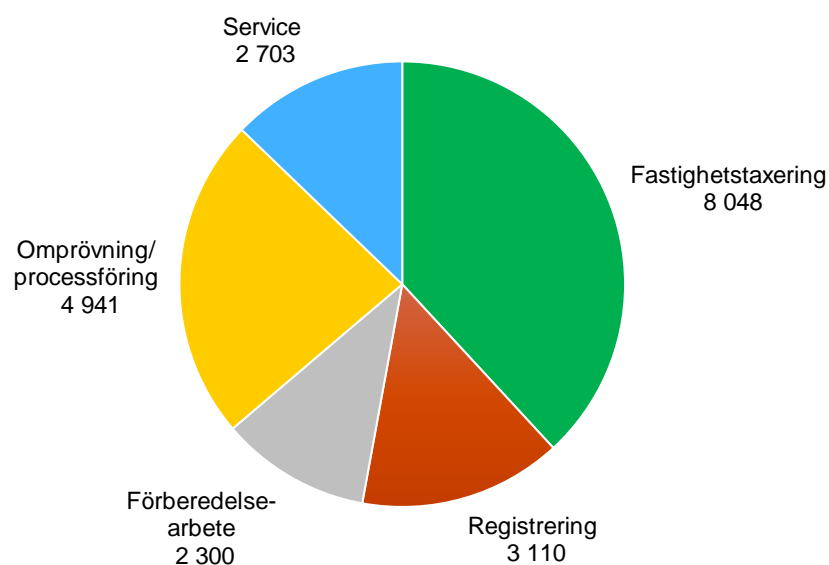
Tiden ökade med 29,9 procent för den pågående förenklade fastighetstaxeringen av småhus jämfört med motsvarande period 2020, vilket kan sättas i relation till tiden för

omprövningar och service som minskade under samma period (se även avsnitt 9.2.4 och 9.2.5 ovan).

Total nedlagd operativ tid för förberedelsearbetet under 2023 ökade och avsåg vårens arbete inför småhustaxeringen och höstens arbete med hyreshus, industri, täkt och elproduktion. 2023 års förberedelsearbete var mer omfattande jämfört med 2020, då förberedelsearbetet under 2020 rörde småhus på våren och enbart hyreshus på hösten.

Den nedlagda tiden inom registrering i fastighetstaxeringsregistret varierar från år till år och är oberoende av vilken fastighetskategori som taxeras. Nedlagd tid beror istället på inflödet av ärenden från till exempel Lantmäteriet vad gäller ägarändringar och fastighetsförändringar.<sup>121</sup>

Diagram 4. Nedlagd operativ tid 2023 per arbetsområde (dagar)



<sup>121</sup>Se tabell 68 för nedlagd tid.

Tabell 68. Volymer

Antal	2017	2020	2023	2020-2023
Nedlagd operativ tid <sup>1)</sup>	24 110	21 721	23 290	7,2 %
- avslutad AFT/FFT lantbruk <sup>2)</sup>	3 824	4 266	3 938	-7,7 %
- varav T3 år 1	-	1 668	1 688	1,2 %
- varav T1 och T2 år 2	3 824	2 598	2 250	-13,4 %
- varav pågående AFT/FFT småhus <sup>3)</sup>	-	1 723	2 239	29,9 %
- varav SFT <sup>3)</sup>	3 089	2 827	3 559	25,9 %
- varav grundläggande registrering	3 866	2 950	3 110	5,4 %
- varav förberedelsearbete	2 177	1 710	2 300	34,5 %
- varav omprövningar	3 140	4 791	4 096	-14,5 %
- varav processföring	981	878	845	-3,8 %
- varav service/information	2 830	3 293	2 703	-17,9 %

Källa: UBW och Guppi

Not 1) Inkluderar även tid för till exempel omprövning på beskattning och kravarbete inför taxering.

Not 2) Allmän fastighetstaxering (AFT) och förenklad fastighetstaxering (FFT), sträcker sig över ett årsskifte.

Not 3) Särskild fastighetstaxering (SFT).

Skatteverket har mätt styckkostnaden per beslut, där den totala kostnaden för verksamhetsområdet satts i förhållande till antalet beslut om allmän respektive särskild fastighetstaxering. Kostnaden per beslut uppgick 2023 till 614 kronor. Det är en ökning med 93 kronor i jämförelse med 2020 då vi senast taxerade lantbruksfastigheter. Ökningen berodde bland annat på att kostnaderna för förberedelsearbetet är högre inför en allmän fastighetstaxering (2025) än inför en förenklad fastighetstaxering (2022).

Tabell 69. Kostnader

Antal	2017	2020	2023	2020-2023
Total kostnad	208 015 000	238 358 000	280 489 000	17,7 %
Antal grundbeslut per dag	18,8	21,1	19,6	-6,9 %
Kostnad per grundbeslut	458	521	614	17,8 %

Källa: UBW

## 9.3 Rättsliga frågor

Skatteverket arbetar löpande med utvärdering av lagregler, föreskrifter och allmänna råd inom fastighetstaxeringsområdet. Genom det arbetet identifierar vi områden där det finns behov av att förenkla regler för privatpersoner och företag.

Under år 2023 lämnade Skatteverket två regelförändringsförslag till Finansdepartementet. Det ena förslaget avsåg bland annat förändrad deklARATIONSTIDPUNKT vid fastighetstaxering, vilket beräknas vara en förenkling för både privatpersoner och företag.<sup>122</sup> Det andra förslaget handlade om att anpassa

<sup>122</sup>Dnr 8-2548709.



fastighetstaxeringsförordningen (1993:1199) till nivåer som gäller vid den förenklade fastighetstaxeringen år 2024 av småhusenheter.<sup>123</sup>

Under 2023 publicerade Skatteverket inte något ställningstagande avseende fastighetstaxering.

## 9.4 Kvalitetssäkring och kvalitetsuppföljning

Under 2023 kvalitetssäkrade vi slumpmässigt utvalda ärenden inom fastighetstaxeringen av lantbruksenheter. Resultatet indikerade att vi generellt haft en god kvalitet i de flesta av våra ärenden, och att vi fattade materiellt riktiga beslut. Taxeringsvärdena som vi fastställde var korrekta utifrån det underlag som fastighetsägaren lämnade in. Resultatet visade vidare att utredning/handläggning och arkivering var två förbättringsområden, och vi planerar insatser för att förbättra vår dokumentation och kommunikation genom att fortsätta arbeta teambaserat med fokus på ett riskmedvetet arbetssätt.

Resultatet indikerade genomgående en bättre kvalitet i vår handläggning av ärenden där män är ingivare<sup>124</sup> i förhållande till kvinnliga ingivare. Det kommer dock inte fram några särskilda orsaker vid granskningen.

Skatteverket fick inte in några skadestandsärenden under 2023 avseende fastighetstaxering, och det var inte heller några ärenden hos Justitieombudsmannen, vilket är en indikation på att våra ärenden höll en god kvalitet.

## 9.5 Vägledning

På skatteverket.se informerade vi särskilt om att många fastighetsägare kommer att få höjda taxeringsvärden vid 2024 års förenklade småhustaxering. I vår information redogjorde vi för hur taxeringsvärden tas fram och betonade att det vid småhustaxeringen 2024 är fastighetsförsäljningar och prisutvecklingen under åren 2020-2022, samt prinsnivån under 2022, som avgör om taxeringsvärdena gått upp eller ner sedan förra taxeringen.

Genom information på skatteverket.se lyfte vi även fram att det är enklast att deklarerera sin fastighet digitalt. De fastighetsägare som har en digital brevlåda fick ett meddelande om att deklarerera eller granska sitt förslag till nytt taxeringsvärde samt en länk till den aktuella e-tjänsten. Med hjälp av informationen i den digitala brevlådan, med koppling till e-tjänsten, fick fastighetsägaren förutsättningar för att lämna en korrekt deklaration på ett enkelt sätt. Andra fördelar med att använda den digitala vägen är möjligheten att chatta med en fastighetshandläggare samt att fastighetsägarna får en kvittens efter inskickad deklaration.

---

<sup>123</sup>Dnr 8-2196025.

<sup>124</sup>Ingivare är den person som lämnar in ärendet till Skatteverket.

Utöver information på skatteverket.se skickade vi även ut ett pressmeddelande om småhustaxeringen samt lade ut filmer och publicerade inlägg i Skatteverkets egna sociala medier.

Skatteverket gjorde en årlig attitydundersökning riktad till privatpersoner. Undersökningen visade att 66 procent upplever att det är enkelt att lämna uppgifter till fastighetstaxeringen. Fördelat mellan könen tyckte 63 procent av kvinnorna att det var enkelt, och 68 procent av männen. Av undersökningen framgick det även att 55 procent anser att deras fastighet har ett rättvisande taxeringsvärde. 13 procentenheter fler kvinnor än män ansåg även att taxeringsvärdet var rättvisande.

## 9.6 Verksamhetsutveckling

Skatteverket gjorde under 2023 endast mindre förändringar av e-tjänsten för fastighetsdeklaration, småhus. Dessutom fortsatte utvecklingen av handläggarsstödet Fanny.

Under 2023 utvecklade Skatteverkets chattbot Skatti kunskap inom bland annat fastighetstaxering. Läs mer om Skatti i avsnitt 5.2.1.

För vidare läsning om verksamhetsutveckling och digitaliseringen inom fastighetstaxeringen, se avsnitt 14.2.2.



# Registrering av bouppteckningar

En bouppteckning är dödsboets legitimationshandling och ska förrättas, upprättas och ges in till Skatteverket i enlighet med 20 kap. ärvdabalken. Bouppteckningen visar vem som har rätt att företräda dödsboet och vem som är arvinge respektive testamentstagare till den avlidna personen. Den visar även vilka skulder och tillgångar som fanns vid tidpunkten för dödsfallet. Skatteverket ska säkerställa att bouppteckningarna är förrättade och upprättade på korrekt sätt innan de blir registrerade.

Verksamheten har som syfte att föra in uppgifter i registret och ge förutsättningar för att uppgifterna ska vara korrekta och lätta att få tillgång till när de behövs. Genom att tillhandahålla korrekta register bidrar Skatteverket till nytta för hela samhället.

## Regeringens styrning

### Uppgift enligt Skatteverkets instruktion

Skatteverket ansvarar för registrering av bouppteckningar och handläggning av ärenden enligt 16 kap. ärvdabalken.

### Mål och återrapporteringskrav enligt regleringsbrev

#### Verksamhetsutveckling

Skatteverket ska redovisa de effekter som har uppkommit under året som härrör från verksamhetsutveckling som genomförts under året eller tidigare.

## 10.1 Sammanfattande bedömning av bouppteckning

### Sammanfattande bedömning för verksamhetsområdet registrering av bouppteckningar

Skatteverket bedömer att resultatet för registrering av bouppteckningar inte var tillfredsställande. Resultatutvecklingen var fördelaktig jämfört med 2022.

Skatteverket bedömer att den genomförda verksamheten bidrog till att bouppteckningar blev korrekt registrerade.

I bedömningen av resultatet lägger vi störst vikt vid hur lång tid dödsboet fick vänta och hur många som fortsatt väntade på att få sin bouppteckning registrerad.

### Resultatindikatorer som visar vad som bidragit till resultatet och dess utveckling

- Väntetid (genomströmningstid/år) för att få en bouppteckning registrerad.
- Antal som väntar (ärendebalans) på att få en bouppteckning registrerad.
- Kvaliteten av registrerade ärenden.

## 10.2 Registrera bouppteckning

Inom bouppteckningsverksamheten ansvarar Skatteverket för hantering av

- bouppteckning
- tilläggsbouppteckning
- dödsboanmälan
- europeiska arvsintyg
- överklagan.

Skatteverket kontrollerar, registrerar, förvarar och lämnar ut kopior av bouppteckningar och tilläggsbouppteckningar. Det är viktigt att dessa blir korrekt registrerade för att de efterlevande ska kunna ta till vara sina rättigheter och fullgöra sina skyldigheter.

En bouppteckning behövs till exempel för att visa vilka som har rätt att arva den avlidna personen samt för att kunna avsluta bankkonton. Om den avlidna personen saknar tillgångar kan i vissa fall en bouppteckning ersättas av en dödsboanmälan. Skatteverket tar emot och förvarar dödsboanmälan.

Vi skickar ut ett brev med information om bouppteckningsskyldigheten ungefär tre veckor efter dödsfallet. De som ingår i dödsboet ska skicka in en bouppteckning i original till Skatteverket inom fyra månader efter dödsfallet.

Bouppteckningar lämnas in i original i pappersformat till Skatteverket för manuell registrering. I de fall vi får in en ofullständig bouppteckning, begär vi att den ska kompletteras. Om bouppteckningsskyldigheten inte fullgörs ska vi se till att en bouppteckning förrättas och lämnas in. Dessa åtgärder är en del av Skatteverkets kontrollarbete. Genom kontroll bidrar vi till att de bouppteckningsuppgifter som registreras uppfyller lagkraven.<sup>125</sup>

En tilläggsbouppteckning ska upprättas i vissa fall, till exempel om en ny tillgång eller skuld blir känd.

På skatteverket.se kan kunderna använda sig av en beställningstjänst för att beställa en kopia av en bouppteckning. Kunden fyller i den avlidnas personnummer och sin e-post, bouppteckningen skickas då automatiskt inom några minuter till den e-postadress som kunden angett. Den externa beställningstjänsten för kopior av bouppteckningar har använts i stor utsträckning men andelen som använt den externa beställningstjänsten har minskat något i jämförelse med 2022.

Tabell 70. Bouppteckningsärenden<sup>1)</sup>

Andel/Antal/Dagar	2021	2022	2023	2022-2023
Användning e-tjänst Beställa kopia på bouppteckning	87,7 %	89,2 %	88,7 %	-0,5 p.e.

Källa: Guppi, Bouppteckningssystemet, UBW

Not 1) Ny tabell. Uppgifterna har brutits ut ur tabell 70 i jämförelse med årsredovisningen 2022.

Under 2023 kom det in i stort sett lika många ansökningar om att få en bouppteckning registrerad som under 2022. Resultatindikatorn *väntetid (genomströmningstid/år) för att få en bouppteckning registrerad* inom fyra veckor har ökat något, däremot har väntetiden för att få en bouppteckning registrerad inom nio veckor minskat jämfört med 2022. Det är färre i *antal som väntar (ärendebalans) på att få en bouppteckning registrerad* jämfört med 2022.

Under en större del av 2023 hade verksamheten svårt att möta behovet av att hantera inkomna bouppteckningar på grund av hög sjukfrånvaro, minskad bemanning och utmaningar med att rekrytera. För att effektivisera registreringen av bouppteckningar och frigöra sammanhängande tid för handläggning ändrade vi bland annat telefontiderna. Vi anlidade även externa konsulter, nyanställde ett flertal handläggare samt startade ett tillfälligt handläggarteam som handlägger enklare bouppteckningsärenden. Vi påbörjade dessutom en kompetensbreddning för medarbetare inom äktenskapsregistret, så att de vid behov kunde stötta bouppteckningsverksamheten. Genomströmningstiden per år låg på samma nivå som för 2022, ungefär 46 procent. Vi avslutade trots det fler ärenden 2023 jämfört med 2022 och ärendebalansen minskade med 25,7 procent jämfört med 2022. Under 2023 minskade ärendebalansen från 17 326 i början av året till 12 866 i slutet av året (se statistiksammanställning), samtidigt som vi under december hade en genomströmningstid på 76,6 procent (se statistiksammanställning). Utifrån det kan vi se att kunderna i slutet av 2023 inte behövde vänta lika länge på att få sin

<sup>125</sup>Enligt 20 kapitlet i ärvdabalken.

boupptecknings registrerad som under andra delar av året, samtidigt som det var färre kunder som väntade på att få sin bouppteckning registrerad.

Skatteverket mäter styckkostnad som total kostnad för verksamhetsområdet, i förhållande till antal avslutade bouppteckningsärenden. För 2023 var kostnaden för verksamhetsområdet högre jämfört med 2022, kostnaden per avslutat bouppteckningsärende hade ökat (+66 kr). Förklaringen är att vi har haft fler medarbetare som arbetat med att registrera bouppteckningar.

Tabell 71. Bouppteckningsärenden<sup>1)</sup>

Andel/antal/dagar	2021	2022	2023	2022-2023
Inkomna bouppteckningsärenden <sup>2)</sup>	98 417	97 812	97 836	0,0 %
Avslutade bouppteckningsärenden <sup>3)</sup>	98 669	92 712	102 323	10,4 %
- varav registrerade bouppteckningar	89 235	84 047	93 674	11,5 %
Antal avslutade bouppteckningsärenden per dag <sup>4)</sup>	10,6	10,1	9,3	-7,1 %
- varav antal registrerade bouppteckningar per dag	9,6	9,1	8,6	-6,2 %
Kostnad per avslutat bouppteckningsärende (kr)	726	765	831	8,6 %
Andel registrerade bouppteckningar inom fyra veckor (genomströmningstid/år)	2 %	0 %	1 %	1 p.e.
Andel registrerade bouppteckningar inom nio veckor (genomströmningstid/år)	85 %	47 %	46 %	-1,0 p.e.
Ärendebalans för bouppteckningar	12 191	17 326	12 866	-25,7 %
Operativ tid	9 303	9 214	10 947	18,8 %
Andel kompletterade bouppteckningsärenden <sup>5)</sup>	-	-	-	-
Antal vitesförelägganden	345	255	170	-33,3 %

Källa: Guppi, Bouppteckningssystemet, UBW

Not 1) Tabellen är utökad med fler poster för att ge en mer heltäckande bild av verksamheten.

Not 2) Består av inkomna bouppteckningar, tilläggsbouppteckningar, dödsboanmälan, överklagan och övriga ärenden.

Not 3) Består av registrerade bouppteckningar, tilläggsbouppteckningar, dödsboanmälan, överklagan och övriga ärenden.

Not 4) Beräknas som antal avslutade bouppteckningsärenden respektive registrerade bouppteckningar delat med operativ tid.

Not 5) Andel kompletterade bouppteckningsärenden redovisas inte då statistiken inte var tillförlitlig. Uppgiften om Användning e-tjänst Beställa kopia på bouppteckning har brutits ut ur tabellen och redovisas i tabell 70 i jämförelse med årsredovisningen 2022.

Under 2023 fick Skatteverket in fyra skadeståndsärenden om bouppteckningar varav ett har bifallits. Under året har vi även fått kritik av Justitieombudsmannen<sup>126</sup>. Kritiken avsåg långa handläggningstider i ärenden om registrering av bouppteckningar och utfärdande av europeiska arvsintyg.

<sup>126</sup>Dnr 8-2195399.



## 10.2.1 Europeiska arvsintyg

Syftet med europeiska arvsintyg är att förenkla den praktiska hanteringen av internationella arvsärenden inom EU. Den som i en annan medlemsstat behöver visa att den är rätt person att företräda ett dödsbo, eller är arvinge till den avlidna, kan få ett arvsintyg utfärdat. Att ansöka om ett arvsintyg kostar 1 660 kronor.

Skatteverket ska utfärda ett europeiskt arvsintyg utan dröjsmål. Vi utfärdar arvsintyg vid arv för personer som avlidit den 17 augusti 2015 eller därefter och utfärdar dem på svenska. Arvsintygen gäller inte på Irland och i Danmark.

Den operativa tiden för europeiska arvsintyg ökade under 2023 med 77,1 procent jämfört med 2022. Den operativa tiden ökade på grund av att vi utbildade nya handläggare inom arvsintyg under 2022, som började arbeta med europeiska arvsintyg under 2023. Under 2022 tidsredovisades utbildning och handledning för nya medarbetare på kompetensutveckling istället för på operativ tid. Det tillsammans med att vi har fått fler handläggare är förklaringen till ökningen av den operativa tiden för 2023. Antal inkomna ärenden under 2023 var 526, och antal avslutade ärenden var 535. Under 2022 införde vi ett nytt handläggningssystem för europeiska arvsintyg. I övergången arbetade vi parallellt både i det nya och gamla systemet. På grund av det finns det inte tillförlitlig statistik för 2022 som går att jämföra med 2023.

## 10.2.2 Kvalitetssäkring

Under 2023 har Skatteverket kvalitetssäkrat slumpmässigt utvalda ärenden inom bouppteckningsverksamheten. Resultatindikatorn *kvaliteten av registrerade ärenden* visar att vi generellt hade god kvalitet i de flesta av våra ärenden och vi fattade beslut på rätt grunder. Resultatet visar vidare att utredning/handläggning fortfarande var ett förbättringsområde.

Skillnaderna i vår handläggning av ärenden när det gäller män och kvinnor var sammantaget små inom alla kategorier. Det fanns dock en tendens att kvinnor hade högre andel ärenden av god kvalitet jämfört med män, men det kom inte fram några särskilda orsaker vid granskningen.

### 10.2.3 Vägledning

Skatteverket vägleder privatpersoner och företag för att det ska vara enkelt att göra rätt.

På skatteverket.se finns blanketter och information för den som ska lämna en bouppteckning. På skatteverket.se är det även möjligt att chatta med en extern chattbot, *Skatti*, som kan svara på frågor om bouppteckningar. Under 2023 hade Skatti 6 519 sådana konversationer. Antalet konversationer har ökat med 47,3 procent jämfört med 2022. Frågorna från kunderna var av varierande karaktär men konversationerna handlade främst om handläggningstid, om bouppteckningen kommit till Skatteverket, beställning av kopia på bouppteckning och vart bouppteckningen ska skickas. Skatteverket fortsatte under 2023 att utveckla Skattis träffsäkerhet, genom att analysera svaren som den ger.

För att underlätta för våra bouppteckningskunder att få svar och stöd i första kontakten med oss, utökade vi under 2023 samarbetet med Skatteupplysningen. Genom att bredda kompetensen hos medarbetarna inom Skatteupplysningen, samt med en ökad tillgänglighet via telefon, är förväntningen att fler ska få svar på sin fråga på ett mer effektivt sätt än tidigare.

### 10.2.4 Verksamhetsutveckling

Skatteverket fortsatte under 2023 att utveckla handläggningssystemet för europeiska arvsintyg. Det är nu möjligt att diarieföra och handlägga dessa ärenden i systemet samt hantera olika blanketter. Den förväntade effekten är att Skatteverket ska kunna utfärda arvsintyg på ett mer effektivt sätt, och därmed förkorta ärendeprocessen.

Skatteverket lämnade under 2023 in en hemställan till regeringen, där vi föreslog att bestämmelserna i 20 kap. ärvdabalken ska ändras, så att bouppteckningar kan skickas in genom en digital tjänst som Skatteverket tillhandahåller. Bestämmelserna föreslås träda i kraft den 1 juli 2025.



# Äktenskapsregistret

I äktenskapsregistret finns information om vissa rättsförhållanden mellan äkta makar och mellan registrerade partners. Skatteverket ansvarar för att föra in och bevara uppgifter i äktenskapsregistret och ska även hålla informationen i registret tillgänglig. Ärendena har stor civilrättslig betydelse och därför ska Skatteverket se till att kraven för registrering är uppfyllda innan de blir registrerade.

Verksamheten har som syfte att föra in uppgifter i registret och ge förutsättningar för att uppgifterna ska vara korrekta och lätta att få tillgång till när de behövs. Genom att tillhandahålla korrekta register bidrar Skatteverket till nytta för hela samhället.

## Regeringens styrning

### Uppgift enligt Skatteverkets instruktion

Skatteverket ansvarar för äktenskapsregistret och för registreringsärenden enligt 16 kap. äktenskapsbalken.

### Mål och återrapporteringskrav enligt regleringsbrev

#### Verksamhetsutveckling

Skatteverket ska redovisa de effekter som har uppkommit under året som härrör från verksamhetsutveckling som genomförts under året eller tidigare.

## 11.1 Sammanfattande bedömning av äktenskapsregistret

### Sammanfattande bedömning för verksamhetsområdet äktenskapsregistret

Skatteverket bedömer att resultatet för verksamhetsområdet äktenskapsregistret var gott. Resultatutvecklingen var fördelaktig jämfört med 2022.

Skatteverket bedömer att genomförd verksamhet bidrog till att ärenden i äktenskapsregistret blev korrekt registrerade.

För äktenskapsregistret lägger vi störst vikt vid hur lång tid personer fick vänta på att få sin handling registrerad i äktenskapsregistret.

#### Resultatindikatorer som visar vad som bidragit till resultatet och dess utveckling

- Väntetid (genomströmningstid/år) för att få sin handling registrerad.
- Kvaliteten av registrerade ärenden.
- Kostnad per registrerat ärende.

## 11.2 Ärendehantering för äktenskapsregistret

De handlingar som Skatteverket ansvarar för att registrera och bevara i äktenskapsregistret är

- äktenskapsförord
- gåvor mellan makar
- anmälningar om bodelning
- bodelningshandlingar
- lagvalsavtal
- domar och beslut i mål om äktenskapsskillnad från allmänna domstolar.

Den som vill ansöka om att registrera en handling ska betala 275 kronor i ansökningsavgift. Det är möjligt att betala avgiften via Swish. Det var något fler män än kvinnor som betalade ansökningsavgiften via Swish.

Den som lämnat in en handling för registrering kan följa sitt ärende via Mina sidor, från det att Skatteverket har tagit emot handlingen till dess att vi avslutar ärendet. Innan Skatteverket registrerar uppgifter i äktenskapsregistret ser vi till att de uppfyller kraven enligt äktenskapsbalken. Om handlingen inte är komplett, begär vi att den som gjort en ansökan ska komplettera den.

Övriga handlingar som kommer in till oss exempelvis testamenten eller handlingar som är mellan sambos eller föräldrar och barn, besvaras men registreras inte i äktenskapsregistret.

Äktenskapsregistret är offentligt och används av bland annat privatpersoner, domstolar och banker. Den som vill ta del av en handling eller uppgift från registret kan kontakta Skatteverket via telefon, e-post, brev eller fax.

Antalet inlämnade handlingar för registrering till Skatteverket minskade något under 2023, jämfört med 2022. Det finns ingen direkt förklaring till det. Den handling som flest personer lämnade in för registrering var äktenskapsförord, och efter det gåva mellan makar.

Under 2023 avslutade vi i stort sett lika många ärenden i äktenskapsregistret som under 2022. Däremot visar resultatindikatorn *väntetid (genomströmningstid/år) för att få sin handling registrerad* att personer som väntar på att få en handling registrerad fått vänta kortare tid än under 2022. Andelen som fått sin handling registrerad i äktenskapsregistret inom två veckor har ökat från 37 procent 2022, till 81 procent 2023 och andelen som fått sin handling registrerad inom tre veckor har ökat från 67 procent 2022, till 96 procent 2023. På grund av att verksamheten hade en relativt hög ingående ärendebalans i januari 2022 medförde det att väntetiden ökade för att få en handling registrerad under delar av det året. Under hösten 2022 arbetade man ner

ärendebalanserna och väntetiden för att få en handling registrerad återgick till det normala under det sista kvartalet 2022.

Skatteverket mäter styckkostnaderna som en total kostnad för verksamhetsområdet, i förhållande till antal avslutade ärenden. Under 2023 avslutade verksamheten färre ärenden än under 2022. *Kostnad per registrerat ärende* minskade något jämfört med 2022.

Tabell 72. Äktenskapsregistret<sup>1)</sup>

Antal/Andel/Dagar	2021	2022	2023	2022-2023
Inkomna ärenden	20 903	20 728	21 259	2,6 %
Avslutade ärenden <sup>2)</sup>	20 197	21 604	20 993	-2,8 %
Avslutade ärenden per dag <sup>3)</sup>	18,8	19,6	19,3	-1,4 %
Kostnad per ärende (kr)	496	458	430	-6,0 %
Andel avslutade ärenden inom två veckor (genomströmningstid/år)	67 %	37 %	81 %	44 p.e.
Andel avslutade ärenden inom tre veckor (genomströmningstid/år)	93 %	67 %	96 %	29 p.e.
Operativ tid	1 072	1 103	1087	-1,5 %

Källa: Guppi, UBW

Not 1) Ny tabell

Not 2) Avser gåva mellan makar, äktenskapsförord, anmälan om bodelning, bodelningshandling, lagvalsavtal, domar och beslut i mål om äktenskapsskillnad från allmänna domstolar samt övriga handlingar, till exempel testamenten.

Not 3) Beräknas som avslutade ärenden i äktenskapsregistret delat med operativ tid.

Under 2023 har inga skadeståndsärenden som rör äktenskapsregistret kommit in. Det har inte heller funnits några ärenden hos Justitieombudsmannen eller Justitiekanslern.

## 11.3 Kvalitetssäkring av ärenden

Under 2023 kvalitetssäkrade vi slumpmässigt utvalda ärenden inom äktenskapsregistret. Vi följde bland annat upp resultatindikatorn *kvaliteten av registrerade ärenden* som visade att resultatet indikerade en god kvalitet i samtliga bedömningsområden. Det finns inga ärenden i resultatet som avser enbart män eller kvinnor, så vi gör ingen könsuppdelad analys.

## 11.4 Verksamhetsutveckling

Vi vägleder privatpersoner och företag samt genomför utvecklingsaktiviteter för att göra det enklare att lämna in, få en handling registrerad i äktenskapsregistret och ta del av uppgifter från registret.

Tillvalet äktenskapsregistret ingår sedan 2023 i skatteupplysningens telefonslinga, vilket innebär en större tillgänglighet för kunderna.

Äktenskapsregistret har fortsatt att stötta bouppteckningsverksamheten samt påbörjat ett kompetensutbyte som innebär att handläggare på äktenskapsregistret nu också kan handlägga enklare bouppteckningsärenden.

På [skatteverket.se](https://skatteverket.se) finns information och svar på de vanligaste frågorna. På [skatteverket.se](https://skatteverket.se) är det möjligt att chatta med en extern chattbot, *Skatti*. Skatti kan svara på frågor som handlar om äktenskapsregistret. Under 2023 besvarade Skatti 3 168 konversationer som har med äktenskapsregistrets verksamhetsområde att göra. Det är en ökning med 97,8 procent jämfört med 2022. Konversationerna rör mest äktenskapsförord och gåvor mellan makar. Vi har även utvecklat Skattis träffsäkerhet, genom att analysera svaren som den ger.



## Id-kort

Skatteverket har uppdraget att utfärda identitetskort (id-kort) för personer som är folkbokförda i Sverige. Skatteverkets id-kort är en legitimationshandling som kan användas i det svenska samhället för att styrka en persons identitet.

Verksamheten för id-kontroll kvalitetssäkrar och genomför fördjupade granskningar av ansökningar om id-kort.

Genom att utfärda korrekta och säkra id-kort möjliggör Skatteverket för folkbokförda personer i Sverige att ta tillvara sina rättigheter och fullfölja sina skyldigheter i samhället.

### Regeringens styrning

#### Uppgift enligt Skatteverkets instruktion

##### Identitetskort

Skatteverket utfärdar identitetskort för folkbokförda i Sverige.

##### Statens servicecenter

Skatteverket ska ingå serviceavtal med Statens servicecenter om att Statens servicecenter ska utföra uppgifter enligt lagen (2019:212) om viss gemensam offentlig service för Skatteverkets räkning.

#### Mål och återrapporteringskrav enligt regleringsbrev

##### Verksamhetsutveckling

Skatteverket ska redovisa de effekter som har uppkommit under året som härrör från verksamhetsutveckling som genomförts under året eller tidigare.

## 12.1 Sammanfattande bedömning av id-kort

### Sammanfattande bedömning

Skatteverket bedömer att resultatet för verksamhetsområdet id-kort var gott. Resultatutvecklingen var fördelaktig jämfört med 2022.

Skatteverket bedömer att genomförd verksamhet bidrog till att utfärdade identitetskort för folkbokförda i Sverige var säkra och korrekta.

I bedömningen av resultatet lägger vi störst vikt vid att det tog kortare tid att få ett id-kort utfärdat under 2023 i jämförelse med 2022. Vi lägger även stor vikt vid att det var färre kunder som väntade på att få sitt id-kort utfärdat jämfört med 2022. Vidare lägger vi vikt vid att vi ökade vår förmåga att säkerställa att id-kort utfärdades på korrekta grunder, genom att vi ökade omfattningen av vårt kontrollarbete och våra utbildningsinsatser. Vi beaktar även resultatet av genomförda kvalitetssäkringar.

### Resultatindikatorer som visar vad som bidragit till resultatet och dess utveckling

- Väntetid för att få ett id-kort.
- Antal kunder som väntade på att få ett id-kort.
- Förmåga att säkerställa att id-kort utfärdas på korrekta grunder.
- Kvaliteten av id-kortsansökningar.

## 12.2 Utfärda id-kort

Personer som är folkbokförda i Sverige och som har fyllt 13 år kan ansöka om id-kort. Den som vill ansöka om ett id-kort måste personligen besöka ett servicekontor som utfärdar id-kort. Via skatteverket.se bokar den sökande en tid för ansökan.

Ansökningsavgiften ska vara betald innan ansökan lämnas in. Vid ansökan ska den sökande visa vem hen är, det vill säga styrka sin identitet. Om en ansökan inte kan godkännas på servicekontoret skickas ansökan till Skatteverkets id-kontrollsektion som genomför en fördjupad granskning av ansökan. Skatteverket meddelar den sökande via sms eller brev när hen kan hämta ut sitt id-kort. Den sökande måste personligen hämta id-kortet på ett servicekontor.

Var femte år byter Skatteverket utseende på id-korten, bland annat för att öka säkerheten och minimera risken för att korten blir förfalskade.

Skatteverket är utfärdande myndighet för id-kort. Servicekontoren har Statens servicecenter som huvudman. Skatteverket fungerar som dagligt stöd till servicekontoren. Under 2023 utvecklade Skatteverket en nyhetssida som riktar sig till

servicekontoren. Nyhetssidan innehåller information och nyheter inom id-kortsverksamheten.

För att öka tillgängligheten för den som vill ansöka om id-kort tillkom under 2023 ett ansökningskontor i Skellefteå och ett ansökningskontor i Stockholm.

Genom att informera, och på andra sätt vägleda privatpersoner, bidrog Skatteverket till att göra det enklare att ansöka om och få tillgång till id-kort. Det finns information på skatteverket.se och rättslig vägledning att ta del av.

Under 2023 var det färre personer som ansökte om id-kort än under 2022. Det var många som valde att ansöka om id-kort under 2022 till följd av att många id-kort upphört att gälla och på grund av de långa väntetiderna för att ansöka om pass.

Det var kortare *väntetid för att få ett id-kort* utfärdat under 2023 i jämförelse med 2022. Fler kunder som ansökt om ett id-kort har fått det utfärdat inom två veckor jämfört med 2022. Dessutom har de kunder som haft en ansökan som genomgått en fördjupad granskning fått vänta kortare tid på att få sitt id-kort utfärdat i jämförelse med 2022. Det var också färre *antal kunder som väntade på att få ett id-kort* utfärdat under 2023 jämfört med 2022.

Den förkortade väntetiden för kunderna beror på att verksamheten utökades med fler medarbetare och förändrade sitt arbetssätt. Vi utvecklade bland annat introduktionen för nya medarbetare och arbetade med kompetensöverföring inom olika arbetsuppgifter.

Tabell 73. Id-kort

Antal/Andel/Dagar	2021	2022	2023	2022-2023
Ansökningar om id-kort	152 596	202 031	160 376	-20,6 %
– varav kvinnor	51 %	50 %	50 %	0,0 p.e.
– varav män	49 %	50 %	50 %	0,0 p.e.
Utfärdade id-kort	149 431	196 711	160 897	-18,2 %
Utlämnade id-kort	144 264	166 164	150 662	-9,3 %
– varav kvinnor	51 %	45 %	50,2 %	5,2 p.e.
– varav män	49 %	55 %	49,8 %	-5,2 p.e.
Avslutade ärenden per dag <sup>1)2)</sup>	50,2	59,7	41,5	-30,5 %
Avslutade ärenden på id-kontrollsektion per dag <sup>1)2)</sup>	8,1	7,3	5,7	-22,5 %
Avslutade ärenden inom två veckor	89,5 %	83,5 %	88,9 %	5,4 p.e.
Avslutade ärenden inom sex veckor på id-kontrollsektion <sup>3)</sup>	29,6 %	45,5 %	72,8 %	27,3 p.e.
Ärendebalans	4 330	5 575	1864	-66,6 %
– varav ärendebalans på id-kontrollsektion	2 085	2 840	815	-71,3 %
Operativ tid på id-kontrollsektionen	2 903	3 028	3754	24,0 %

Källa: UBW, Guppi och IDA

Not 1) Avslutade ärenden innehåller både avslag och utfärdade id-kort.

Not 2) Beräknas som antal avslutade id-kortsärenden delat med operativ tid.

Not 3) Avser beviljade och avslagna ansökningar om id-kort.

Då väntetiden för kunderna minskade under året, hade vi möjlighet att öka omfattningen av vårt kontrollarbete, vilket bidrog till en ökad *förmåga att säkerställa att id-kort utfärdas på korrekta grunder*. Vårt kontrollarbete ledde till att antalet brottsanmälningar ökade med 261,1 procent 2023 jämfört med 2022. För statistik se avsnitt 7 Brottsbekämpning. Kontrollarbetet syftade till att säkerställa att förutsättningarna för att utfärda ett id-kort var uppfyllda samt att de id-kort Skatteverket utfärdade var säkra och korrekta.

Vidare genomförde vi informations- och utbildningsinsatser gällande dokumentkunskap och profilering i större omfattning än tidigare år. Avsikten var att öka kompetensen om id-handlingars äkthet, både på servicekontoren och inom Skatteverket. Den förväntade effekten är dels en ökad förmåga att säkerställa att id-kort utfärdas på korrekta grunder, dels en ökad förmåga att motverka risker för felaktigheter inom folkbokföringsverksamheten.

Det totala antalet avslutade ärenden per dag på id-kontrollsektionen minskade i jämförelse med 2022, samtidigt som den operativa tiden ökade. Det berodde bland annat på att vi, genom de förkortade väntetiderna för kunderna, hade möjlighet att genomföra en förflyttning mot mer kontrollarbete samt öka omfattningen av våra utbildningsinsatser. Under året genomförde vi också insatser för att minska väntetiden för de kunder som ansökt om återbetalning av ansökningsavgift.

Andel ärenden som genomgått en fördjupad granskning var fortsatt låg under 2023, vilket indikerade att servicekontoren haft goda förutsättningar för att hantera de flesta ärenden. Män hade högre andel ärenden som genomgått en fördjupad granskning jämfört med kvinnor.

Antalet ansökningar om id-kort minskade under 2023, men antalet avslag ökade jämfört med 2022. Det tyder på att verksamheten utvecklat sin förmåga att säkerställa att id-kort utfärdas på korrekta grunder. Det fanns en överrepresentation av män som fått avslag på sin ansökan om id-kort. Denna könsskillnad ökade under 2023.

Tabell 74. Ärenden till fördjupad granskning och avslag på ansökan

Antal/Andel	2021	2022	2023	2022-2023
Andel avslutade ärenden som gått till fördjupad granskning <sup>1)</sup>	10,1 %	11,0 %	13,1 %	2,1 p.e.
– varav kvinnor	47,1 %	45,8 %	44,1 %	-1,7 p.e.
– varav män	52,9 %	54,2 %	55,9 %	1,7 p.e.
Andel avslag i förhållande till avslutade ärenden	0,6 %	0,9 %	1,1 %	0,2 p.e.
Antal avslag på ansökan	888	1 709	1774	3,8 %
– andel kvinnor	37,9 %	37,7 %	34,9 %	-2,8 p.e.
– andel män	62,1 %	62,3 %	65,1 %	2,8 p.e.

Källa: Guppi och IDA

Not 1) I förhållande till antal avslutade ärenden totalt sett.



Den som ansöker om id-kort ska betala en ansökningsavgift på 400 kronor. Skatteverket använder intäkterna till tillverkning och utfärdande av id-kort samt till utveckling. Den del av kostnaden som inte täcks av avgifter får Skatteverket finansiera med anslag.

Skatteverket mäter styckkostnad som total kostnad för verksamhetsområdet i förhållande till antal utfärdade id-kort. De totala kostnaderna för verksamhetsområdet minskade i jämförelse med 2022 medan kostnaden per utfärdat id-kort ökade.

Tabell 75. Intäkter och kostnader

Tkr	2021	2022	2023	2022-2023
Intäkter av anslag	18 618	27 857	33 909	22,9 %
Övriga intäkter	64 905	82 787	66 172	-20,1 %
Kostnader	83 523	110 374	100 081	-9,3 %
– varav personal och drift	66 969	82 336	72 071	-12,5 %
– varav material <sup>1)</sup>	16 554	28 038	28 010	0,1 %
Kostnad per utfärdat id-kort (kr) <sup>2)</sup>	559	561	622	10,9 %

Källa: UBW

Not 1) Id-kortsverksamheten har betydande inköpskostnader. För att åskådliggöra detta redovisas direkta inköpskostnader för bland annat kortstammar separat i sammanställningen.

Not 2) Beräknas som summa materialkostnader och övriga kostnader delat med antal utfärdade id-kort.

## 12.3 Kvalitetssäkring

Under 2023 genomförde vi kvalitetssäkring av id-kortsansökningar som handlagts på servicekontoren. Vi bedömde att *kvaliteten av id-kortsansökningar* som handlagts på servicekontoren var god. Avvikelserna i ärendehantering krävde inte någon uppföljande insats från Skatteverket gentemot servicekontoren.

Vi genomförde även kvalitetssäkring av slumpmässigt utvalda id-kortsansökningar som genomgått en fördjupad granskning. Resultatet indikerade att kvaliteten av id-kortsansökningar som genomgått en fördjupad granskning var god för samtliga kategorier i de granskade ärendena, utom utredning/handläggning, där kvaliteten bedömdes som tillfredsställande.

## 12.4 Rättsliga frågor

Under 2023 minskade antalet avgjorda skadeståndsärenden för privatpersoner. Skatteverket medgav dessutom ersättning i färre ärenden i jämförelse med 2022, vilket indikerade att kvalitén i vår handläggning haft en fördelaktig utveckling.

Den vanligaste orsaken till att privatpersoner begär skadestånd är felaktiga uppgifter i folkbokföringen såsom felstavning av namn. Eftersom id-korten då behöver göras om, handlar ärendena nästan uteslutande om att sökande begär ersättning för utlägg de haft för att göra om id-kortet, vilket i stor utsträckning beviljas.

Tabell 76. Avgjorda skadeståndsärenden<sup>1)</sup>

Antal	2021	2022	2023	2022-2023
Avgjorda skadeståndsärenden	48	44	31	-29,5 %
– varav anspråk där ersättning medgivits	27	27	18	-33,3 %

Källa: Rapport: Redovisning av beslut om skadestånd och klagomål 2023 som gäller Skatteverket, dnr 8-2701827, Guppi.

Not 1) Möjlighet att ta fram könsuppdelad statistik saknas i diariesystemet Diana.

Domstolsstatistiken från förvaltningsrätten visar att antalet inkomna ärenden ökade under 2023. Även andel ändrade beslut ökade i jämförelse med 2022 men ligger sammantaget på en låg nivå.

Tabell 77. Ändrade beslut i förvaltningsrätt

Andel	2021	2022	2023	2022-2023
Andel ändrade beslut	8,4 %	6,9 %	9,4 %	2,5 p.e.

Källa: Guppi

## 12.5 Verksamhetsutveckling

För att Skatteverkets id-kort ska bli mer säkra och korrekta, samt för att göra det enklare för folkbokförda personer i Sverige att ansöka om och få tillgång till id-kort, arbetar Skatteverket med att utveckla verksamheten.

Under 2023 vidareutvecklades verksamhetssystemet för ansökningar om id-kort och det blev möjligt att se om det finns en registrerad betalning av ansökningsavgiften direkt i verksamhetssystemet. Effekten är omedelbar genom att den som ansöker om id-kort får en kortare ansökningsprocess när handläggare inte behöver söka efter betalningen i betalningssystemet.

Vidare digitaliserades blanketterna intygsgivare och vårdnadshavares medgivande under 2023. Detta innebär att blanketterna nu finns lagrade i verksamhetssystemet och att blanketterna kan fyllas i, och signeras, digitalt på servicekontoren. Digital signering säkerställer personlig inställelse i de fall detta är ett krav. Den förväntade effekten av den genomförda digitaliseringen är minskad pappersanvändning samt en mer effektiv och säkrare handläggningsprocess, vilket leder till kortare ansökningsprocess för den som ansöker om id-kort samt en ökad förmåga att säkerställa att id-kort utfärdas på korrekta grunder.

### Regeringens styrning

#### Mål enligt regeringsformen

1 kap. 2 § Regeringsformen framgår krav på hållbarhetsarbete som omfattar miljömässig, social och ekonomisk hållbarhet. Lag (2010:1408) om ändring i Regeringsformen.

#### Mål enligt Agenda 2030

Hösten 2015 antog FN:s medlemsstater Agenda 2030 för hållbar utveckling. FN:s medlemsstater åtog sig att fram till år 2030 leda världen mot en hållbar och rättvis framtid, att utrota fattigdom och hunger överallt, att bekämpa ojämlikheter inom och mellan länder, att bygga fredliga, rättvisa och inkluderande samhällen, att alla ska kunna åtnjuta de mänskliga rättigheterna, att främja jämställdhet och kvinnors och flickors egenmakt, att vidta ansträngningar för att nå dem som är mest utsatta först samt att säkerställa ett varaktigt skydd för planeten och dess naturresurser.

## 13.1 Sammanfattande bedömning av hållbarhet

### Sammanfattande bedömning

Skatteverket bedömer att resultatet för hållbarhetsarbetet var gott. Då ingen bedömning gjordes under 2022 går det inte att ange någon resultatutveckling för 2023 jämfört mot tidigare år.

#### Aktiviteter som bidragit till bedömningen

Aktiviteter inom ekonomisk hållbarhet som beaktas:

- Vi har genom vårt kärnuppdrag bidragit till en positiv och hållbar samhällsutveckling, bland annat genom vår utökade samverkan mot organiserad brottslighet.

Aktiviteter inom social hållbarhet som beaktas:

- Skapat ett omfattande kunskapsunderlag gällande skyddet för personer som lever med skyddade personuppgifter.
- Tagit över ordförandeskapet för OECD:s arbetsgrupp för att stärka jämställdhetsarbetet på skattemyndigheter (GBN).
- Ny webbutbildning med fokus på Sveriges biståndspolitik och inom ramen för Agenda 2030 som vänder sig till samtliga experter som arbetar inom Skatteverkets tjänsteexport.
- Permanentat ett Råd för Hållbar AI.

**Aktiviteter inom miljömässig hållbarhet som beaktas:**

- Skatteverket har etablerat en rutin för regelbundna miljörevisioner. 2023 års revision visar på en högre grad av efterlevnad av Förordningen om miljöledning i statliga myndigheter (SFS 2009:907) än året innan.

**Övrigt**

- Vi behöver som ett led i hållbarhetsintegreringen särskilt öka medvetenheten i vår organisation om hur vi bidrar till hållbar utveckling och Agenda 2030 genom vårt kärnuppdrag.
- Hållbarhet uppfattas ofta som ett valbart sidospår. Det finns ett behov av att förtydliga vad hållbarhetsintegrering innebär och vilka förväntningar som finns på verksamheten.

## 13.2 Skatteverkets bidrag till Agenda 2030

Skatteverket är en av Sveriges största myndigheter och som sådan har vi ett stort ansvar att agera som ett föredöme och bidra till de globala hållbarhetsmålen i Agenda 2030, som är formulerade och beslutade av FN. Sedan 2023 är hållbarhet inte längre ett prioriterat område för Skatteverket utan istället en grundläggande utgångspunkt. Det beskrivs på följande sätt i vår verksamhetsplan: ”Vi har höga ambitioner när det gäller hållbarhet och vi vill att de tre perspektiven på hållbarhet – miljömässig, social och ekonomisk – ska vara en del i både vår utvecklings- och handläggande verksamhet och genomsyrar det vi gör och alla beslut vi tar. Vi använder vårt handlingsutrymme som samhällsaktör för att bidra till att uppfylla de jämställdhetspolitiska målen”

Vi bedriver ett hållbarhetsarbete utifrån tre roller: vår roll som samhällsaktör, som arbetsgivare och som myndighet.

Tabell 78. Agenda 2030 mål samt aktiviteter Skatteverket arbetar med för att bidra till målpuppfyllnad

Mål i Agenda 2030	Aktivitet	Mål i Agenda 2030	Aktivitet
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fattigdomsminskning</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Ökning av skattemedel i utvecklingsländer</li> <li>Möjliggörare av bättre samhällsfunktioner; sjukvård</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Möjliggörare av bättre samhällsfunktioner; skola</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Arbeta för jämställt bemötande</li> <li>Förebygga trafficking och modernt slaveri</li> <li>Motverka mäns våld och tvång mot kvinnor</li> <li>Ökad ekonomisk jämställdhet</li> <li>Jämställd och jämlik lönesättning</li> <li>Jämställd och jämlik rekrytering</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Välmående personal</li> <li>Miljöförbättringar via leverantörer</li> <li>Förebygga trafficking och modernt slaveri</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Möjliggörare av bättre samhällsfunktioner; kollektivtrafik</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rekommendationer till regeringen/departement</li> <li>Minskad ekonomisk ojämlikhet</li> <li>Arbeta för jämlikt bemötande</li> <li>Jämställd och jämlik rekrytering</li> <li>Universell utformning</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Möjliggörare av bättre samhällsfunktioner; kollektivtrafik</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kravställning vid upphandling och inköp</li> <li>Miljöförbättringar via leverantörer</li> <li>Utveckling av skatteregler</li> <li>Miljövänlig användning av resurser</li> <li>Miljöledningssystem</li> <li>Miljökrav på lokaler, energi, resor, avfall och vid övriga inköp</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Miljöförbättringar via leverantörer</li> <li>Miljökrav på lokaler, energi, resor, avfall och vid övriga inköp</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se till att korrekt mängd skatt tillfaller det offentliga</li> <li>Effektiv användning av skattemedel</li> <li>Förebyggande arbete mot organiserad brottslighet och penningtvätt</li> <li>Arbeta mot skattefusk</li> <li>Stärka förtroendet för myndigheten/r</li> <li>Rekommendationer till regeringen/departement</li> <li>Folkbokföring och korrekt identifikation</li> <li>Förebygga trafficking och modernt slaveri</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Samverkan mellan myndigheter</li> <li>Internationell kunskapsöverföring</li> <li>Ökning av skattemedel i utvecklingsländer</li> </ul>

Källa: Hållbarhetsutredningen 2021

### 13.2.1 Hållbarhetsintegrering

Skatteverket har som mål att *hållbarhet ska vara en del i både vår utvecklings- och handläggande verksamhet och genomsyrar det vi gör och alla beslut vi tar*. Det innebär att hållbarhet ska vara integrerat i hela vår verksamhet. För att vi ska lyckas ställa om är det viktigt att vi genomför ett systemskifte där vi kan visa hur miljömässig, social och ekonomisk hållbarhet hänger ihop, och agera på dem tillsammans.

Skatteverket arbetade under 2023 med hållbarhetsintegrering genom Agenda 2030-rådet. Rådet består av medarbetare med spetskompetens inom hållbarhetsfrågor som jämställdhet, jämlikhet, tillgänglighet, miljö samt förebygga ekonomisk brottslighet. Rådet har utgjort ett stöd till Skatteverkets ledning i utvecklingen av det strategiska hållbarhetsarbetet och har genom bred kompetens bidragit till hållbarhetsintegreringen på Skatteverket. Vi har även fortsatt integreringen av hållbarhetsperspektivet i vår kategoristyrda inköpsprocess. Arbetet gjordes i samverkan över avdelningar, där kunskap från alla hållbarhetsperspektiven omhändertogs.

Skatteverkets mål, att integrera hållbarhet i hela vår verksamhet, är ambitiöst – och vi kan inte hävda att vi nådde hela vägen fram under 2023. Vi behöver som ett led i hållbarhetsintegreringen särskilt öka medvetenheten i vår organisation om hur vi bidrar till hållbar utveckling och Agenda 2030 genom vårt kärnuppdrag. Hållbarhet uppfattas ofta som ett valbart sidospår. Det finns ett behov av att förtydliga vad hållbarhetsintegrering innebär och vilka förväntningar som finns på verksamheten.

## 13.3 Ekonomisk hållbarhet

Skatteverket påverkade under 2023 utvecklingen i alla de tre hållbarhetsperspektiven. Vi har dock haft störst möjlighet för extern påverkan i den ekonomiska dimensionen, i vårt uppdrag att säkerställa finansiering av den offentliga sektorn genom att ta in skatter och motverka ekonomisk brottslighet.

I vårt förebyggande arbete mot ekonomisk brottslighet bekämpar vi organiserad brottslighet, penningtvätt och olagliga finansiella flöden. Det förebyggande och det brottsbekämpande arbetet som beskrivs i bland annat avsnitt 7, utgjorde under 2023 en central del av Skatteverkets externa påverkan inom ekonomisk hållbarhet.

Skatteverkets arbete för att motverka fel i folkbokföringen (se avsnitt 8) bidrar till ekonomisk hållbarhet. Korrekt folkbokföring ger inte bara bättre förutsättningar för att bekämpa brott. Det utgör också en grundförutsättning för hållbar ekonomisk utveckling, där samhällsfunktioner som sjukvård, skola, omsorg och kollektivtrafik görs tillgänglig där folk faktiskt bor och vistas.

Genom det utökade samarbetet mot felaktiga välfärdsutbetalningar fick vi vidare möjlighet att bidra till att stärka förtroendet för myndigheter.

I Skatteverkets externa arbete ingick även att genom långsiktigt utvecklingsarbete ge stöd till skattemyndigheter i utvecklingsländer. Verksamheten skedde med Skatteverkets medarbetare men finansierades från Sida och EU. Vårt internationella arbete beskrivs i avsnitt 18.4.4.

Vi strävar efter att bidra till minskad ekonomisk ojämställdhet och ojämlikhet, genom att göra det lika lätt att göra rätt för alla - oavsett vem du är. Det kan handla om bemötande och hur vi delar information med våra kunder och våra medarbetare.

I våra egna upphandlingar och inköp bidrog vi genom kravställning till sund konkurrens, effektiv användning av skattemedel, och en hållbar ekonomisk utveckling.

## 13.4 Social hållbarhet

Social hållbarhet innebär för Skatteverket bland annat jämlikhet, som i sin tur omfattar jämställdhet, tillgänglighet, mångfald och inkludering. Vårt arbete med social hållbarhet berör medarbetare men också samhället i stort.

### 13.4.1 Ett Skatteverk för alla

Vårt arbete för att motverka diskriminering är en del av det systematiska arbetsmiljöarbetet och Skatteverkets jämlikhetsarbete.

I 2023 års aktiva åtgärder mot diskriminering i arbetslivet, var ett fokusområde att undersöka hur rekryteringsprocessen stödde inkludering och jämlikhet. Vi utvärderade inkluderande rekrytering för personer med funktionsnedsättning och såg över våra kravprofiler utifrån ett jämlikhetsperspektiv. Några slutsatser från arbetet var att Skatteverkets rekryteringsprocess stödde en icke-diskriminerande process genom användandet av kompetensbaserad rekryteringsmetodik, korrekt kravställda digitala system och arbetspsykologiska tester i ett tidigt skede i urvalsprocessen.

Ett annat fokusområde inom årets aktiva åtgärder var att Skatteverkets lönekriterier sågs över utifrån ett jämlikhetsperspektiv och ska förtydligas inför 2024.

Utöver det årliga arbetet med att identifiera och motverka risker för diskriminering pågick närliggande arbeten som också fick påverkan på jämlikhet och inkludering. Ett gott exempel är hur tillgänglighetscenter bidrog med sina egna erfarenheter och kunskaper av att ha en funktionsvariation.

### 13.4.2 Gender Balance Network inom OECD

Skatteverkets generaldirektör Katrin Westling Palm tog över ordförandeskapet för Gender Balance Network (GBN) under 2023. GBN är arbetsgruppen för jämställdhet inom skatteadministrationer i OECD, och är en katalysator för lika rättigheter, villkor och möjligheter i hela samhället.

Ordförandeskapet gav Skatteverket möjlighet att driva gruppens arbete för ökad medvetenhet om fördelarna med könsbalans och mångfald bland anställda och ledningar för skatteförvaltningar. Under 2023 organiserade Skatteverket flera digitala konferenser och i juni samlades drygt 50 deltagare från 20 länder i Stockholm för att dela erfarenheter och bygga vidare på goda exempel. De deltagande länderna stod inför olika utmaningar men hade ändå mycket att lära av varandra. Konferensen ledde till goda förutsättningar att ta nödvändiga steg i detta viktiga arbete.

### 13.4.3 Jämställdhetsintegrering

Under 2021 tog Skatteverket fram inriktning för arbetet med jämställdhetsintegrering 2022-2025 som syftar till att metodiskt öka jämställdheten. Samtliga av Skatteverkets avdelningar har utpekade samordnare som ska leda verksamhetsutvecklingen, och på sikt integrera den i kärnverksamheten. Nedan följer åiterrapportering av planen och status i aktiviteterna.

#### 13.4.3.1 Ny webbutbildning - arbeta i OIP:s biståndsprojekt

Skatteverket införde under 2023 en ny webbutbildning som vänder sig till samtliga experter som arbetar med kapacitetsbyggande aktiviteter inom ramen för Skatteverkets tjänsteexport. Syftet är att säkerställa att våra experter genomför sitt uppdrag på ett sätt som är i linje med Sveriges biståndspolitik och inom ramen för Agenda 2030. Utbildningen utgår ifrån moduler med fördjupningar inom bland annat jämställdhetsperspektivet, fattigdomsperspektivet, rättighetsperspektivet, miljö- och klimatperspektivet samt konfliktperspektivet. Till och med november 2023 hade 51 personer genomgått utbildningen.

#### 13.4.3.2 Regelförändringar

Att utvärdera regelförändringsförslag ur ett jämställdhetsperspektiv ingår i Skatteverkets rutiner och är ett sätt att bidra till att kvinnor och män har samma ekonomiska förutsättningar och makt att forma samhället och sitt eget liv. Inget av förslagen till regelförändringar som Skatteverket lämnade till Regeringskansliet under 2023 bedömdes påverka jämställdheten.

#### 13.4.3.3 Hållbar AI

Skatteverket arbetar utifrån den framtagna riktlinjen om Hållbar AI, som ska säkerställa att vi använder AI på ett ansvarsfullt och tryggt sätt. Skatteverket införde under 2023 ett råd för hållbar AI. Rådet ska stötta verksamheten i att efterleva vår riktlinje om ansvarsfull och hållbar AI samt bidra till att förbereda myndigheten för kraven som följer av kommande AI-förordning. De önskade effekterna av rådets arbete är att AI på Skatteverket används med respekt för människors integritet, rättssäkerhet, jämlikhet och jämställdhet. Därmed stärker vi förtroendet för Skatteverkets arbete med AI. Läs mer om vårt AI-arbete i avsnitt 14.2.6.

#### 13.4.3.4 Stärka arbetet med skyddet

Skatteverket beslutar om och handlägger ärenden i de två lägre nivåerna av skyddade personuppgifter. Cirka 28 000 personer levde under 2023 med skyddade personuppgifter i Sverige, och en del av dessa på grund av våld och hot från närstående. Skatteverket har ett särskilt ansvar gentemot personer som omfattas av skyddade personuppgifter. Under 2023 arbetade vi aktivt med att stärka skyddet för denna utsatta målgrupp. Vi arbetade utifrån visionen om noll tolerans för röjda uppgifter inom Skatteverket.



Före sommaren 2022 skickade vi ut en enkät till cirka 6 700 personer som lever med skyddade personuppgifter, för att få mer kunskap om denna grupp och kunna avgöra vilka åtgärder som vi bör prioritera för att göra målgruppen tryggare samt förenkla deras vardag. Resultaten<sup>127</sup> visade bland annat att de som lever med skyddade personuppgifter har en försvårad livssituation med omfattande praktiska problem i vardagen till följd av skyddet, och att många får sina skyddade personuppgifter röjda. Det finns även ett stort behov av förbättrad kunskap om vad skyddet innebär hos offentliga aktörer.

För att bidra till att stärka skyddet inom offentliga verksamheter, samt minska risken för felhantering av skyddade personuppgifter, erbjuder Skatteverket sedan juni 2023 ett kostnadsfritt webbseminarium om skyddade personuppgifter, som vänder sig till de som kommer i kontakt med personer som har skyddade personuppgifter. Vi har även ett pågående samarbete med Jämställdhetsmyndigheten kring hur Skatteverket kan bidra i Jämställdhetsmyndighetens regeringsuppdrag *Samordna och följa upp myndigheters arbete med skyddade personuppgifter*<sup>128</sup>.

#### 13.4.3.5 Enhetlig kvalitet

Vi genomför en kvalitetssäkring av Skatteverkets avslutade hanterade ärenden. Vi redovisar resultatet av kvalitetssäkringen uppdelat på kvinnor och män. Resultatet analyseras för att om möjligt kunna dra slutsatser om det förekommer osakliga könsskillnader i vår myndighetsutövning. Slutsatser kommenteras här i årsredovisningen under respektive verksamhetsområde.

Under 2023 utvecklade vi våra metoder och arbetssätt för att förbättra förutsättningarna att analysera vår ärendehantering och eventuella könsskillnader.

#### 13.4.3.6 Jämställd skatteinformationsverksamhet

Genom informationsträffar tillhandahåller Skatteverket en viktig service för företagare. De senaste åren har deltagandet på Skatteverkets webbseminarier för företagare varit större bland kvinnor än män. En analys genomfördes under 2023 för att få en djupare förståelse av vad träffarna spelar för roll för företagare av olika kön, och om de i praktiken motsvarar förväntningarna och behoven i lika hög utsträckning för kvinnor och män. Slutsatserna av analysen var att Skatteverkets webbseminarier inte upplevdes som mer riktade till eller anpassade för något av könen. Bedömningen var att den ojämna könsfördelningen på seminarierna inte kunde förklaras av formen, innehållet eller marknadsföringen av webbseminarierna. Det föreföll snarare vara attityder och preferenser i processen att starta företag, som drev vissa att anmäla sig till webbseminariet och inte andra.

<sup>127</sup>Att leva med skyddade personuppgifter – Resultat från Skatteverkets enkätstudie 13 december 2023  
<https://inesskv.rsv.se/download/18.7da1d2e118be03f8e4f3099>.

<sup>128</sup><https://www.esv.se/statsliggaren/regleringsbrev/?RBID=23901>.

## 13.5 Miljömässig hållbarhet

Miljömässig hållbarhet innebär för Skatteverket bland annat att vi arbetar med att minska vår klimatpåverkan, energianvändning och vårt avfall samt öka cirkulariteten<sup>129</sup> i vår verksamhet.

### 13.5.1 Miljömål

Vårt övergripande miljömål är att Skatteverket arbetar aktivt med att minska växthusgasutsläppen från vår verksamhet. Sveriges miljömål om inga nettoutsläpp av växthusgaser senast 2045 är vår ledstjärna och vi går före i de områden vi kan. Under 2023 hade vi fem kortare delmål som bidrog till det övergripande målet. Målen rörde områdena inköp, tjänsteresor, energianvändning, utskrifter samt brev och paketförsändelser. Nedan redogör vi kort om målet kopplat till inköp. En utförligare redogörelse för våra miljömål finns i vår årliga återrapportering av miljöledningsarbetet till Naturvårdsverket och Finansdepartementet.

Inköpsmålet om inga nettoutsläpp av växthusgaser 2045 är tänkt att uppnås gradvis till 2045. För 2023 var målsättningen en minskning med 700 ton koldioxidekvivalenter. Målet uppnåddes under 2023. Den främsta anledningen till måluppfyllelsen var minskade inköpta volymer i form av bland annat längre livslängder på produkter.

### 13.5.2 Miljörevision

Skatteverket omfattas som en av flera myndigheter av *Förordningen om miljöledning i statliga myndigheter (SFS 2009:907)*. Förordningen ställer krav på att Skatteverket ska ha ett framtaget miljöledningssystem och att det ska finnas policy, mål och rutiner framtagna rörande miljö. Det ställs också krav på att miljöledningssystemet ska revideras årligen för att kontrollera att myndigheten följer gällande miljöregler och andra styrande dokument för myndighetens miljöledning och miljöarbete.

Skatteverket har etablerat en rutin för regelbundna miljörevisioner. Under hösten 2023 genomförde vi en miljörevision på myndigheten som visade på en övergripande förståelse för att vi har ett löpande miljöarbete och en styrning i form av bland annat policys och mål. I likhet med föregående revisionsutfall finns viss otydlighet kring ansvarsfördelning av miljöarbetet och en önskan om en än mer aktiv dialog från ledningens sida, exempelvis med ytterligare tydligare informationsflöde från ledning, ned i chefsleden och vidare ut till medarbetare. Denna revision visade på en högre grad av efterlevnad av förordningen än året innan.

---

<sup>129</sup>Cirkularitet betyder att resurser nyttjas, återanvänds, återvinns och där inget (eller mycket lite) går till spillo.

# Skatteverkets viktigaste verksamhetsutveckling

I det här avsnittet redovisar vi Skatteverkets viktigaste verksamhets- och it-utvecklingsinsatser enligt kravet i regleringsbrevet. Effekterna av den genomförda utvecklingen redovisar vi i avsnitten 6-12.

## Regeringens styrning

### Mål och återrapporteringskrav enligt regleringsbrev

#### Verksamhetsutveckling

Skatteverket ska redovisa de viktigaste verksamhets- och it-utvecklingsinsatserna som har genomförts under året. Redovisningen ska göras utifrån förväntad nytta, påverkan på myndighetens sätt att utföra sina uppgifter och när effekten förväntas uppstå. Vidare ska myndigheten redovisa vilka större framtida utmaningar som har identifierats, men där något utvecklingsarbete ännu inte har inletts. Skatteverket ska även redovisa de effekter som har uppkommit under året som härrör från verksamhetsutveckling som genomförts under året eller tidigare.

## 14.1 Sammanfattande bedömning av verksamhetsutveckling

### Sammanfattande bedömning

Skatteverket bedömer att resultatet för Skatteverkets viktigaste verksamhets- och it-utvecklingsinsatser var tillfredsställande. Resultatutvecklingen var oförändrad mot 2022.

Bedömningen baseras på att utvecklingen vid förändrad lagstiftning fungerade bra vad gäller våra kunders behov, men har inte alltid mött behoven av intern effektivisering.

#### Resultatindikatorer som visar vad som bidragit till resultatet och dess utveckling

- Skatteverkets verksamhetsutveckling ska bidra till att underlätta för våra kunder.
- Systemutvecklingen med anledning av förändrad lagstiftning.

#### Övrigt som bidragit till bedömningen

- Behoven av genomgripande systemutveckling för att kunna effektivisera verksamheten är fortsatt stora.

## 14.2 De viktigaste verksamhets- och it-utvecklingsinsatserna

De viktigaste verksamhets- och it-utvecklingsinsatserna som genomfördes under 2023 var

- framtidens folkbokföring
- digitaliserad fastighetstaxering
- framtidens beskattning
  - hantera internationella uppgifter
  - sammanhållen likvidhantering
  - utveckla Skatteverkets analysplattform
  - register för beskattningsändamål
- elstöd till företag
- it-stöd för valadministrationen
- AI
- översyn av utvecklingsverksamheten.

Merparten av insatserna fortsätter under kommande år, medan andra avslutades under 2023. Skatteverkets investeringsbudget, med uppställning enligt bilagan till regleringsbrevet där större verksamhetsinvesteringar framgår, redovisas i avsnitt 18.5.

### 14.2.1 Framtidens folkbokföring

Utvecklingsarbetet inom folkbokföringsverksamheten har fortsatt haft fokus på att ersätta det gamla it-stödet, öka möjligheterna för informationsutbyte och kontroll samt automatisera ärendeflöden i verksamheten. Under 2023 togs ett nytt it-stöd i produktion, för att hantera ärendeflödet *Flytt till Sverige*. Systemet ger bättre förutsättningar till flera automatiserade kontroller och bättre stöd i den manuella handläggningen. I samband med att vi tog fram det nya it-stödet, så lade vi även grunden för en ny registerstruktur. Det krävs för att folkbokföringsverksamheten ska kunna göra en tydlig verksamhetsmässig förflyttning mot ett mer datadrivet och riskbaserat arbetssätt. Det nya it-stödet togs i produktion vid halvårsskiftet, och vi ser redan effekter i verksamheten i form av kortare handläggningstider för ärenden avseende *Flytt till Sverige*. Se effekter i avsnitt 8.4.1.

*Systemutvecklingen med anledning av förändrad lagstiftning* fungerade bra, inom området samordningsnummer utvecklade och anpassade vi vårt it-stöd, för att möta den nya lagen om samordningsnummer<sup>130</sup> som trädde i kraft den 1 september, 2023. Utvecklingen avsåg främst it-stöd för att vi skulle kunna registrera de nya identitetsnivåerna *styrkt, sannolik* eller *osäker* som nämns i den nya lagen. Vi uppdaterade samtliga aktiva samordningsnummer med en identitetsnivå. Identitetsnivåerna finns tillgängliga i Skatteverkets aviseringsystem *Navet*.

---

<sup>130</sup>Lag 2022:1697 om samordningsnummer.

Den nya lagen ger även Skatteverket möjlighet att kontrollera viss biometrisk data, exempelvis ansiktsbilder digitalt, i samband med att en identitetskontroll ska utföras. Därför påbörjade vi även en upphandling av teknisk utrustning.

I lagen framgår också att myndigheter har en skyldighet att underrätta Skatteverket om det kan antas att en uppgift om någon som har tilldelats ett samordningsnummer är oriktig eller ofullständig. För att göra det enklare för myndigheterna att underrätta oss, utvecklade vi under 2023 en digital tjänst, där oriktiga eller ofullständiga uppgifter avseende samordningsnummer ska kunna anmälas. Tjänsten medför även att Skatteverket får in uppgifter i en strukturerad form som kan ligga till grund för ett datadrivet och riskbaserat urval i framtiden.

Vi fortsatte också att förbättra förutsättningarna för mer korrekta register och riskbaserade kontroller inom folkbokföringen. Vi förenklade hanteringen av inkomna signaler om felaktig folkbokföring ytterligare, med maskinella avslut och fördelningsregler utifrån bland annat risk. Användningen av AI som stöd för risk och urval utvecklades och togs i produktion under 2022. Under 2023 vidareutvecklade vi AI som stöd, och upplevelsen hos handläggarna har varit att det har gett mer utredningsvärda urval.

Den digitala funktionen för att hämta in information från externa aktörer har vidareutvecklats. Handläggare kan nu via direktåtkomst i ärendehandläggningen även hämta information från Migrationsverket.

## 14.2.2 Digitaliserad fastighetstaxering

Utvecklingsarbetet inom digitaliserad fastighetstaxering har haft fortsatt fokus på att bidra till mer rättvisande taxeringsvärden. *Skatteverkets verksamhetsutveckling ska bidra till att underlätta för våra kunder*, vilket vi gjort genom att förenkla för fastighetsägare och andra intressenter att både lämna, och ta del av information om taxeringsvärden och andra fastighetstaxeringsuppgifter.

Systemförnyelsen inom digitaliserad fastighetstaxering, som är en del av ovanstående utvecklingsarbete, syftar till att ersätta det gamla it-stödet och att möjliggöra ett mer datadrivet och riskbaserat arbetssätt där kundens behov sätts i centrum. Vartefter nya funktioner lanseras kan arbetssätt utvecklas och förbättras. Systemförnyelsen är en förutsättning för vår framtida verksamhetsutveckling, och för att vi ska kunna automatisera vissa arbetsflöden. Det är något som vi inte kan uppnå med nuvarande it-stöd.

De flesta<sup>131</sup> av våra kunder<sup>132</sup> som använder stora volymer fastighetstaxeringsinformation via tjänster, anslöt sig till våra nyutvecklade tillhandahållandetjänster under 2023. Genom att de nyttjar våra nya tjänster kan konsumenterna själva välja när de hämtar den information de behöver i sin

---

<sup>131</sup>23 av 26 konsumenter har anslutit sig under 2023.

<sup>132</sup>Till exempel övriga Skatteverket, myndigheter och kreditupplysningsföretag.

verksamhet. När de sista konsumenterna anslutit sig kan avvecklingen av de gamla tjänsterna slutföras.

Det nya handläggarsstödet som växer fram, utökades under 2023 med möjlighet att handlägga omprövningar av småhusfastigheter. De första av dessa ärenden kommer att kunna handläggas i det nya it-stödet under början av 2024. Den nya funktionaliteten kommer att kunna återanvändas och vidareutvecklas när taxeringsfunktionalitet ska byggas de kommande åren.

Vi utvecklade även ett nytt korrespondensstöd som ger handläggarna möjlighet att skriva tydligare, enklare och mer kundanpassad korrespondens, vilket bör leda till att fastighetsägarna lättare förstår vad de förväntas göra.

Med en mer användarvänlig e-tjänst, samt möjlighet för fastighetsägarna att chatta med en handläggare direkt i e-tjänsten, hjälper vi fastighetsägarna att deklarerera och att förstå hur fastighetstaxeringen fungerar och varför taxeringsvärdena förändras jämfört med föregående taxering.

### 14.2.3 Framtidens beskattning

Kundernas förväntningar, våra tillkommande uppdrag, lagändringar samt nya och tillkommande krav på utbyte av information, både nationellt och internationellt, medför stora behov av att förnya våra verksamhetssystem och arbetssätt. Dessutom ställer samhällets förändringstakt högre krav på Skatteverkets fortsatta digitalisering. Beskattningens verksamhetsförnyelse är ett långsiktigt arbete som ska åstadkomma att det blir enkelt, rätt och tryggt för kunden, samtidigt som vi moderniserar vår verksamhet och våra it-system. Behovet av utveckling är stort och vi behöver göra medvetna ställningstaganden vad gäller ambitionsnivåer, även för den lagtvingande utvecklingen och den tekniska livscykelhanteringen.

Föråldrade och komplexa it-system hindrar oss från att kunna möta omvärldens krav samt vårt interna behov av effektivisering. Bland annat är kritisk verksamhet beroende av utfasad och till viss del osupporterad teknik. Vi har höga förvaltningskostnader, spridda och dubblerade it-lösningar och svårighet att få bort onödiga arbetsmoment inom såväl it-utvecklingen som inom handläggnings- och utredningsverksamheten. Behoven av genomgripande systemutveckling för att kunna effektivisera verksamheten var under 2023 fortsatt stora.

Skatteverket ser det som angeläget att öka takten i beskattningens verksamhets- och systemförnyelse. Vi arbetar systematiskt med att skapa utrymme för utveckling, men bedömer att det inom befintligt anslag kommer att ta många år innan vi har moderniserat beskattningens it-system så att de klarar att möta förväntningarna som uttrycks i vår verksamhetsstrategi<sup>133</sup> och i OECD:s Tax Administration 3.0<sup>134</sup>.

<sup>133</sup>Vår verksamhetsstrategi beskriver hur vi i framtiden genomför vårt uppdrag inom beskattningen och vilka förflyttningar vi behöver göra för att nå dit.

<sup>134</sup>The Digital Transformation of Tax Administration – OECD.

### 14.2.3.1 Hantera internationella uppgifter

Megatrender som digitalisering, globalisering och en förändrad arbetsmarknad, ökar personers rörlighet och svenska företagsetableringar utanför landet. En konsekvens av det är att det finns en risk för att betydande summor undanhålls från beskattning i de länder som har den egentliga beskattningsrätten. Det har gjort att samarbetet mellan länders skattemyndigheter ligger högt på den politiska agendan för att skydda den egna skattebasen, och utbyte av information inom skatteområdet är avgörande för framgång. Det gäller såväl inom Norden och EU som med övriga världen. Vi behöver kunna använda informationen från de internationella automatiska informationsutbytena<sup>135</sup> i större omfattning, och på ett mer effektivt och ändamålsenligt sätt. Användningen ska stödja såväl privatpersoner som företag att hantera sin internationella beskattningssituation. Vi ska också kunna använda informationen för att göra träffsäkra analyser och kontroller, och se till att internationella händelser blir rätt beskattade. Det finns ett betydande utvecklingsbehov för att åstadkomma en effektiv användning av det internationella automatiska informationsutbytet. Under 2023 tog vi viktiga steg för att på sikt kunna uppnå detta. En central förutsättning för att skala upp användningen av informationen från andra länder, är förmågan att matcha informationen till rätt person eller organisation. Vi tog därför fram systemstöd med ny, smart matchningslogik och tillförlitlighet.

Att tillgängliggöra information som är kvalitetssäkrad och strukturerad, är ytterligare en central förutsättning för att kunna skala upp mot en effektiv användning av det internationella informationsutbytet. Under 2023 pågick arbete med att successivt utöka hanteringen av informationsutbyten på en ny teknikplattform. Arbetet beräknas vara klart inom ett par år.

Att handläggare i beskattningsverksamheten på ett enkelt och informationssäkert sätt kan se uppgifterna, är ytterligare en förutsättning som behöver komma på plats. Under 2023 utvecklade vi en ny visningsyta för utbytesinformation på den nya teknikplattformen, och lade successivt över information i takt med utvecklingen.

Det blev under 2023 även möjligt för oss att använda information från det EU-reglerade informationsutbytet DAC6, där rådgivare, skattekonsulter, advokater och i vissa fall användare lämnar uppgifter om rapporteringspliktiga gränsöverskridande arrangemang<sup>136</sup> till Skatteverket. Uppgifterna ger oss förutsättningar att proaktivt arbeta med att fånga signaler om skatterådgivning och nya skatteupplägg.

Vi har också utvecklat möjligheten att visa internationellt utbytt information i *Mina sidor*, där vi under 2023 tillgängliggjorde pensionsuppgifter från Danmark, Norge och Finland för kund (se vidare i avsnitt 6.14.2 Användning av det automatiska informationsutbytet).

---

<sup>135</sup>Automatiskt informationsutbyte av uppgifter görs efter det att länder bilateralt eller multilateralt förbundit sig till att systematiskt och återkommande skicka uppgifter till varandra.

<sup>136</sup>Ett arrangemang är rapporteringspliktigt om det är gränsöverskridande och uppvisar minst ett så kallat kännetecken som indikerar att det finns risk för skatteundandragande.

Utveckling har även gjorts för it-systemet Central Electronic System of Payment Information (CESOP), där det sedan 2023 finns möjlighet att rapportera gränsöverskridande betaltransaktioner till Skatteverket. För det EU-reglerade informationsutbytet DAC7<sup>137</sup> utvecklade Skatteverket anmälan och kontrolluppgiftsintag. Dessutom påbörjade vi under 2023 förberedande aktiviteter inför att 2024 använda kontrolluppgifter och genomföra informationsutbyte. Vi tog även fram en ny e-tjänst för anmälan om skyldighet att lämna land-för-landrapportering. Därmed får vi en övergång från pappershantering till digital hantering, vilket gör arbetet effektivare på Skatteverket och hos rapporterande företag, samt ger förutsättningar för att fullgöra det internationella åtagandet vad gäller utbytet.

### 14.2.3.2 Sammanhållen likvidhantering

Likvidhanteringen, det vill säga in- och utbetalning av skatter och avgifter, behöver anpassas så att privatpersoner och företag får en tydlig bild av sin ekonomiska situation mot Skatteverket. Anpassningen medför också att Skatteverket internt får en samlad överblick av skulder och fordringar till Skatteverket.

Målet för utvecklingsarbetet är en sammanhållen och säker hantering av transaktioner och betalningar för kunden och en ökad automatisering och digitalisering inom Skatteverket. Genom utvecklingen får våra kunder en enklare vardag genom ökad förutsägbarhet och moderna betallösningar. Utvecklingen ger också ett tryggare välfärdssystem genom modern teknik med säkra in- och utbetalningar. Ökad automatisering och digitalisering inom Skatteverket skapar bättre förutsättningar att hantera transaktioner och betalningar samt en minskad teknisk komplexitet med ökad möjlighet att anpassa och göra likvidhanteringen enklare att förvalta.

Under 2021 beslutade Skatteverket att en standardprodukt för likvidhantering skulle upphandlas. Under 2022 arbetade vi med kravställning av upphandlingen samt inledde kvalificeringsfasen av potentiella leverantörer. Under 2023 fortsatte arbetet med upphandlingen och med förberedelser för att hantera standardprodukten.

### 14.2.3.3 Utveckla Skatteverkets analysplattform

*Utveckla Skatteverkets analysplattform* är ett arbete som syftar till att möta Skatteverkets behov av att effektivt genomföra analyser de närmaste åren. Utvecklingen handlar om två saker: hur vi försörjer våra analyser med information och hur vi kan förstå och hitta i den information vi har tillgång till.

Under 2023 upphandlade vi en produkt som gör det möjligt att påbörja byggandet av ett logiskt datalager, för att kunna modernisera och förbättra vår förmåga att hantera ökande mängder information. Ett pilotarbete för att ansluta de första delarna av information till ett logiskt datalager inleddes under 2023.

---

<sup>137</sup>Rapporteringsplikt inom EU för plattformsoperatörer om ersättningar som har betalats ut till säljare och uthyrare på digitala plattformar



Flera viktiga steg togs under 2023 för att bygga upp det logiska datalagret. Kunskap och erfarenhet om vad som är möjligt att göra när det gäller våra datatillgångar har därmed ökat.

Arbete pågick också för att öka förståelsen av Skatteverkets analysdata. Under 2023 tydliggjordes behoven från olika användargrupper, som behöver en strukturerad förteckning med information om våra datatillgångar. Möjliga lösningar för att tillgodose behoven utvärderades inom ramen för arbetet med att utveckla Skatteverkets analysplattform.

#### 14.2.3.4 Register för beskattningsändamål

Vi fortsatte att modernisera våra register som innehåller grundinformation om alla våra skattebetalare, både med nationella och internationella identiteter. Det gör vi för att kunna möta omvärldens ökade krav och förväntningar på hög kvalitet och information i realtid, samtidigt som vi själva får en effektivare hantering med mindre förvaltning. Det ska även bidra till ökade förutsättningar för en korrekt beskattning och minska möjligheterna för ekonomisk brottslighet, genom exempelvis missbruk av välfärdssystemen.

Under 2023 tog vi ytterligare steg till en ny registerhållning av vår grundinformation, där följande är några exempel på viktiga framsteg som gjordes:

- För att möta de nya regler som trädde i kraft den 1 januari 2023 gällande det EU-reglerade informationsutbytet DAC 7, samlade vi ytterligare information om plattformsoperatörer som bedriver verksamhet i Sverige. Genom att samla informationen blir det möjligt att följa upp beskattningen av de säljare och uthyrare som använder plattformen.
- Vi samlade även den information vi har om land-för-landrapporteringen (CbC) på ett effektivare sätt, för att kunna öka återanvändningen av informationen.
- Vi tog beslut om ett tekniskt beskattnings-id för att kunna hålla samman information om personer som kan ha både nationella och internationella identitetsbeteckningar. Genom detta minimeras risken för att samma person agerar med olika identitetsbeteckningar.
- Ett internt API utvecklades för grundinformationsregistret, som är ett delsteg i att kunna migrera grundinformation från andra system och register, men framförallt för att bidra till våra möjligheter att i framtiden kunna tillhandahålla information om våra skattebetalare till andra samhällsaktörer.

#### 14.2.4 Elstöd till företag

Skatteverket fick under 2023 i uppdrag av regeringen att hantera elstöd till företag. Målsättningen var att de flesta ansökningarna skulle hanteras maskinellt och att utbetalningarna skulle gå fort. Följande e-tjänster för att hantera elstödet till företag utvecklades:

- En tjänst för nätföretag där de kan skicka in uppgifter om elförbrukning.

- En tjänst för företag att ansöka om elstöd där den inrapporterade förbrukningen är förifylld.
- En tjänst för gemensam inlämning av ansökan om elstöd för företag som ingår i samma intressegemenskap.

Utöver e-tjänster utvecklades ett handläggningsstöd, som möjliggjorde en effektiv handläggning, se mer avsnitt 15.5.

## 14.2.5 It-stöd för valadministrationen

I egenskap av värmyndighet för Valmyndigheten har Skatteverket i uppdrag att tillhandahålla it-stöd för att kunna genomföra val i Sverige. Under 2023 låg vårt fokus på att säkerställa att it-stödet för valadministrationen har de funktioner som krävs för att kunna genomföra valet till EU-parlamentet, som äger rum i juni 2024.

De viktigaste utvecklingsinsatserna under 2023 var att

- utveckla stöd för val till EU-parlamentet
- utveckla stöd för kommunala folkomröstningar
- förbättra valresultatspresentationen.

## 14.2.6 AI

Inom AI fortsatte vi att utveckla olika riskvärderingstjänster i syfte att minimera fel och fusk. Vi genomförde även interna effektiviseringar med stöd av AI, i vissa fall i kombination med intelligent automatisering genom robotisering.

För att vi ska kunna erbjuda automatiserade tjänster för kund i samband med till exempel ansökningsförfaranden, är det i många fall en förutsättning att vi också utvecklar en funktion för riskvärdering av inkommen information i ansökningsprocessen. Ett exempel är Skatteverkets hantering av de ärenden som inkommit om elstöd till företag. Här innebar automatiseringen att ärenden med låg risk för fel och fusk hanterades inom ramen för ett dygn. Även ifall med högre risk finns stöd vid handläggning, vilket ger mer relevanta och effektiva utredningar. Handläggningstiderna kan därmed hållas nere och kunden får svar och utbetalningar relativt snabbt. Ett annat exempel är mervärdesskatt, där vi utvecklade riskvärderingsarbetet med särskilt fokus på brottsbekämpning kopplat till felaktiga återbetalningar. Under 2023 ökade vi vår förmåga att identifiera och matcha personer med koppling till uppgifter erhållna via de internationella informationsutbytena, genom att utveckla en tjänst som ökar identifieringsgraden såväl som tillförlitligheten. Effekterna av denna typ av utveckling innebär en mer korrekt beskattning (nationellt och internationellt) samt att vi kan hitta och stoppa felaktiga återbetalningar inom moms mer träffsäkert.

Skatteverket startade under 2023 upp ett AI-labb för att utforska hur generativ AI skulle kunna användas på ett säkert och ansvarsfullt sätt i verksamheten. Ett flertal användarfall testades inom olika verksamheter och med koppling till olika

arbetsuppgifter. AI-labbets arbete väntas vara klart under 2024. Den potentiella nyttan är bland annat tidsbesparingar, stöd, ökad kunskap samt förstärkta förmågor hos medarbetare och chefer.

## 14.2.7 Översyn av utvecklingsverksamheten

Skatteverket genomförde under 2023 en översyn av utvecklingsverksamheten, i syfte att identifiera förbättringsområden för att stärka styrningen och ledningen. Översynen resulterade i flera uppdrag, som ska leda till bättre förutsättningar för en stark utvecklingsverksamhet.

En viktig åtgärd var att utveckla en arbetsmodell för förstärkt portföljstyrning, för att förbättra myndighetens förmåga att prioritera och hantera utvecklingsinsatser på ett övergripande sätt. Det förväntas leda till att resurser kan allokeras mer strategiskt, och att projekt och initiativ som bäst stöder myndighetens mål, kan identifieras och prioriteras.

För att öka effektiviteten och kommunikationen inom organisationen, har Skatteverket även föreslagit organisatoriska justeringar relaterade till utvecklingsfrågor inom flera områden. Det ska resultera i att arbetsuppgifter utförs mer effektivt och att resurser kan användas mer optimalt.

Sammantaget förväntar vi oss en central effekt av åtgärderna, som ska leda till en ökad effektivitet samt förbättra våra förutsättningar att uppnå våra mål. Effekterna av insatserna förväntas ge resultat under 2024.

## 14.3 Framtida utmaningar

Nedan redovisas identifierade framtida utmaningar där utvecklingsarbete ännu inte har inletts, eller befinner sig i ett tidigt förberedande skede.

### 14.3.1 Internationella överenskommelser – snabba lagstiftningsförändringar

I drygt tio år har Sverige deltagit i ett samarbete inom ramen för OECD, för att motverka att vinster förflyttas och skattebasen urholkas. Samarbetet har lett fram till en rad nya internationella överenskommelser. EU har antagit nya direktiv inom beskattningsområdet och Sverige har fått nya lagar som rör både skatter samt internationell samverkan och informationsutbyte.

Takten i OECD:s och EU:s arbete har ökat, och Sverige står inför att på mycket kort tid genomföra ny lagstiftning, vilket ställer stora krav på oss och berörda företag. Som medlemmar i EU ska Sverige genomföra nya EU-direktiv. Vi behöver samtidigt kunna hantera en situation där ny lagstiftning även ska gälla vid transaktioner med tredje land, som kan omfattas av bestämmelser som skiljer sig från EU-direktiven.

Det internationella arbetet är till stor del inriktat mot de största koncernerna och de finansiella företagen. Överenskommelserna innebär nya skyldigheter för dessa företag att lämna omfattande uppgifter till Skatteverket. I en del fall innebär det att själva rapporteringen ska ske över landsgränser. I andra fall ska rapportering ske i ett land, för att sedan utbytas med andra länder. De senaste årens utveckling innebär att förväntningarna på oss att nyttja digitaliseringens möjligheter har ökat samt att nya regler ska kunna genomföras i mycket snabb takt.

Skatteverkets förmåga att agera på komplexa lagförändringar som ska kunna genomföras i mycket snabb takt, kommer därför att bli allt viktigare framöver. Vi behöver även kunna påbörja utvecklingsarbete parallellt med att lagstiftningsarbetet i Sverige pågår, för att hinna implementera nya och komplexa skatter och uppgiftsskyldigheter.

### 14.3.1.1 Tilläggsskatt

Den 13 december 2023 beslutade riksdagen om en ny lag om tilläggsskatt. Lagen om tilläggsskatt ingår i det regelverk som internationellt kallas för ”Pelare 2, global minimibeskattnings”. Lagstiftningen är oerhört komplicerad och komplex. Skatteverket har ungefär två år på sig att utveckla samtliga förutsättningar som krävs, för att berörda företag ska kunna fullgöra sina uppgiftsskyldigheter, och för att Skatteverket ska kunna utföra sina skyldigheter avseende tilläggsskatt och utbyte av information med andra länder.

Det här innebär en stor tidspress för oss, samtidigt som vi dessutom måste förbereda oss på att den beslutade lagstiftningen kommer att bli föremål för regelförändringar. Det kommer att innebära ytterligare svårigheter för både berörda företag och för oss.

Med anledning av tidspressen började vi redan tidigt under 2023 att utveckla kompetens och att identifiera det samlade behovet av utveckling, trots att den nya lagen ännu inte hade beslutats.

### 14.3.1.2 Kupongskatt

De kommande förändringarna på kupongskatteområdet utmanas på samma sätt som ovan. Kupongskatt är den skatt som tas ut på aktieutdelningar och vissa fondutdelningar som lämnas till personer och företag som har skatterättslig hemvist utanför Sverige. Skatten redovisas och betalas enligt särskilda bestämmelser i kupongskattelagen. Utöver ett stort och brådskande behov av utveckling av systemstöd inom ramen för kupongskattelagen, förväntas ett EU-direktiv om en snabbare och säkrare skattelättnad för överskjutande källskatt (FASTER) träda i kraft i januari 2027.

Förslaget välkomnas av Skatteverket, men det ställer höga krav på oss att snabbt ta fram digitala tjänster som till stora delar ska vara EU-standardiserade. Ett beslut om EU-direktivet, och en konkretisering av kraven, ska fattas i januari 2025. Direktivet överlämnar samtidigt till respektive medlemsstat att besluta om väsentliga frågor. Efter att direktivet antagits behöver förändringar ske av svensk lag och först därefter har

Skatteverket en konkret kravbild att förhålla sig till. Nuvarande verksamhet och stöd, som utgår från den svenska kupongskattelagen, står långt ifrån den hantering och de lösningar som kommer att krävas för att leva upp till det föreslagna direktivet, och tiden för genomförandet kommer att vara mycket knapp.



# Övriga återrapporteringskrav och uppdrag

## 15.1 Administrativa tjänster till Statens servicecenter

### Regeringens styrning

#### Uppgift enligt Skatteverkets instruktion

Skatteverket ska ingå serviceavtal med Statens servicecenter om att Statens servicecenter ska utföra uppgifter enligt lagen om viss gemensam offentlig service för Skatteverkets räkning.

#### Övriga regeringsuppdrag

##### Administrativa tjänster till Statens servicecenters statliga servicekontor

Regeringen ger Skatteverket i uppdrag att tillhandahålla administrativa tjänster till Statens servicecenters statliga servicekontor. Uppdraget ska redovisas till Regeringskansliet (Finansdepartementet) i årsredovisningen och pågår som längst t.o.m den 31 december 2023. Uppdraget fördelas på administrativa avdelningen.

Skatteverket har tillhandahållit administrativa tjänster till Statens servicecenters servicekontor i de fall Statens servicecenter delat lokal med Skatteverket. Samverkan har berört totalt 14 orter, vars antal minskat över tid under den avtalade perioden 2019-2023. Efter 2023 kvarstår fyra orter för vilka myndigheterna tecknat en samverkansöverenskommelse för ännu ett år.

## 15.2 Beredskap och civilt försvar

### Regeringens styrning

#### Uppgift enligt Skatteverkets instruktion

##### Beredskapsmyndighet

Skatteverket är beredskapsmyndighet och sektorsansvarig myndighet enligt förordningen om statliga myndigheters beredskap.

##### Övriga regeringsuppdrag

#### Anvisningar för det civila försvaret för försvarsbeslutsperioden 2021–2025:

Från och med 2022 ska myndigheten årligen även redovisa hur de medel som har tillförts myndigheten för att förstärka arbetet med civilt försvar har använts. Denna del ska redovisas i myndighetens årsredovisning.

Skatteverket har under 2023 gjort en satsning att utveckla vår beredskapsförmåga, samt lett beredskapssektor ”försörjning av grunddata” och varit delaktiga i beredskapssektor ”ekonomisk säkerhet”.

Vi arbetade under 2023 för att höja myndighetens förmåga att upprätthålla Skatteverkets uppdrag vid höjd beredskap och krig. Särskilt fokus var att ta fram vilka uppgifter som Skatteverket inte kan prioritera bort, oavsett vilken situation Sverige befinner sig i. Utifrån uppgifterna vidtog vi och planerade för åtgärder så att verksamheten ska kunna bedrivas oavsett situation. Åtgärderna var exempelvis att säkra elförsörjning och kontinuitetsplaner.

Skatteverket utvecklade under 2023 förmågan att hantera skyddsvärd information. Vi beslutade bland annat en riktlinje som reglerar vilka krav som ställs på en informationsägare på Skatteverket, vi skapade förutsättningar för systematisk uppföljning av informationssäkerhet och uppdaterade myndighetens grundläggande utbildning inom området. Dessutom tog vi fram ett nytt metodstöd för att skydda information i verksamheten när vi genomfört informationsklassningar.

Vi övade även krisledning och hantering av alternativa sambandsmedel, som till exempel radiosystem.

Under 2023 skapade vi en långsiktig planering för beredskapsområdet, med utgångspunkt i planeringsinriktningen som Myndigheten för samhällsskydd och beredskap tagit fram.

Inom beredskapssektor ”försörjning av grunddata” och beredskapssektor ”ekonomisk säkerhet” skapade vi förutsättningar för att arbeta tillsammans och utveckla respektive

myndighets beredskapsförmåga. Gemensamma aktiviteter planerades där vi tillsammans höjde beredskapsförmågan i respektive beredskapssektor.

Hur myndigheten använde anslagen för civilt försvar 2022-2023 framgår av tabellen.

Tabell 79. Användning av anslag för civilt försvar

Belopp tkr	2021	2022	2023	2022-2023
Förhöjd beredskapsförmåga <sup>1)</sup>	-	400	8 180	44 %
Civilt försvarsarbete	1 570	2 390	3 660	31 %
Säker information och kommunikation	30	3 540	1 320	25 %
<b>Summa</b>	<b>1 600</b>	<b>6 330</b>	<b>13 160</b>	<b>100 %</b>

Källa: UBW, Skatteverkets affärssystem och Skatteverkets regleringsbrev 2022-2023

Not 1) Förutsättningar att kunna följa upp utfall av myndighetens samlade arbete etablerades i slutet av 2022. De faktiska kostnaderna 2022 är högre än vad vi kan redovisa.

## 15.3 Inrättande av utbetalningsmyndigheten

### Regeringens styrning

#### Övriga regeringsuppdrag

##### Inrättande av Utbetalningsmyndigheten

Uppdrag att bistå utredningen om inrättande av Utbetalningsmyndigheten med råd, information och synpunkter för dess arbete enligt kommittédirektivet (dir. 2022:8).

Utbetalningsmyndighetens verksamhet inleds den 1 januari 2024. Skatteverket bistod under 2023 utredningen med rådgivning och stöd för att inrätta Utbetalningsmyndigheten. Vi påbörjade även en intern anpassning som krävs för att den nya myndighetens verksamhet ska fungera.

Vårt stöd involverade områdena juridik, verksamhetskunskap, it-arkitektur, ekonomi och säkerhet. Stödet organiserades i samverkan med utredningen för inrättandet av Utbetalningsmyndigheten samt med övriga myndigheter som deltog i uppdraget.

Vårt juridiska stöd innefattade rådgivning både till utredningen och till Skatteverkets interna organisation. Stödet bestod i att tolka den kommande lagstiftningen inför inrättandet av Utbetalningsmyndigheten samt tolka dess konsekvenser för Skatteverkets verksamhet. Vi bidrog även med rådgivning i att identifiera om det fanns ett behov av en justerad lagstiftning, eller ytterligare lagstiftning, för att förbättra möjligheterna för Utbetalningsmyndigheten att genomföra sitt uppdrag.



Dessutom bidrog vi med verksamhetskompetens inom dataanalysverksamhet, konto- och utbetalningshantering, it-arkitektur, it- och verksamhetssäkerhet samt i arbetet med Utbetalningsmyndighetens budgetunderlag.

För att Utbetalningsmyndighetens verksamhet ska fungera, behövde vi också identifiera och initiera de åtgärder som krävs för att anpassa Skatteverkets interna verksamhet och it-system för det. Det innefattade dels en informationsöverföring som Skatteverket ska göra till Utbetalningsmyndighetens dataanalys och granskning, dels en anpassning av Skatteverkets utbetalningsverksamhet, som krävs för Utbetalningsmyndighetens system för transaktionskonto.

## 15.4 Icke samarbetsvilliga jurisdiktioner på skatteområdet

### Regeringens styrning

#### Uppdrag i regleringsbrevet

Transaktioner som rör jurisdiktioner på EU-förteckningen över icke-samarbetsvilliga jurisdiktioner på skatteområdet

Skatteverket ska utifrån sin kontrollverksamhet redovisa om det finns några kategorier av transaktioner med listade jurisdiktioner i EU:s förteckning över icke-samarbetsvilliga jurisdiktioner inklusive bilaga II som typiskt sett inte verkar ha några affärsmässiga motiv utan huvudsakligen har ett skatteundandragande syfte.

Skatteverket får också i uppdrag att analysera om dessa kategorier av skattedrivna transaktioner kan ha koppling till problem med något av de tre kriterierna för listning, dvs. skattransparens, rättvis beskattning och avsaknad av åtagande för att genomföra åtgärder mot BEPS. Skatteverket ska även, utöver redovisningen och analysen, särskilt granska transaktioner som involverar de jurisdiktioner som är listade på förteckningen inklusive bilaga II. När det gäller granskningen bör den ske årligen och omfatta transaktioner som involverar jurisdiktioner som är listade i förteckningen eller bilaga II vid ingången av varje år. Vidare bör Skatteverket redogöra för vilken betydelse den aktuella förteckningen inklusive bilaga II, med beaktande av rådets slutsatser, kommer att ha inom ramen för kontroll och riskhantering. Uppdraget ska redovisas i årsredovisningarna för 2023, 2024, 2025 och slutredovisas i årsredovisningen för 2026.

Beslut som Skatteverket fattade under 2023, avseende skatteundandragande transaktioner som rör jurisdiktioner som omfattas av regeringsuppdraget, ingår huvudsakligen i kategorin oredovisade inkomster. I några fall handlade det om att neka avdrag för kostnader. De oredovisade inkomsterna hade ofta koppling till utländska bolag eller truster som kontrollerades av den som utreddes, eller av personer som var närstående till denne. Samtliga skatteslag förekom, det vill säga tjänst, kapital och näringsverksamhet (inklusive CFC-beskattning, beskattning av inkomst från fast

driftställe samt delägarbeskattning). Ibland föregicks skattebeslutet av en bosättningsutredning. De oredovisade inkomsterna kunde även vara kopplade till olika former av finansiella konton som finns i utlandet, ofta kapitalförsäkringar.

De länder som förekom flest gånger med skatteundandragande transaktioner i EU:s förteckning över icke-samarbetsvilliga jurisdiktioner i den så kallade ”Bilaga I” var

- Brittiska Jungfruöarna
- Panama
- Bahamas.

De länder som förekom flest gånger med skatteundandragande transaktioner i EU:s förteckning över icke-samarbetsvilliga jurisdiktioner i den så kallade ”Bilaga II” var

- Hongkong
- Belize
- Seychellerna.

Det förekom skatteundandragande transaktioner även med andra länder i bilaga I och II, men omfattningen var mindre. De länder som förekom mest frekvent i kontrollverksamheten sammantaget var

- Hongkong
- Brittiska Jungfruöarna
- Panama.

Sannolikt är det vid transaktioner med dessa jurisdiktioner som risken för skatteundandragande är störst. Uppdraget avsåg särskilt utpekade länder, men i fråga om skatteundandragande förekom de ofta i kombination med transaktioner även med andra länder, ofta hemmahörande i EU.

Av informationen från DAC 6 (rapporteringspliktiga arrangemang) framgick att det förekom transaktioner som var avdragsgilla i Sverige, men undantagna från beskattning i motpartslandet. Trots det var bedömningen att det, av olika skäl, inte uppstått någon skatteförmån. Transaktionerna avsåg räntor och leasing och förekommande land var Hongkong. Samma fall nämndes i förra årets rapportering.

Vår sammanfattande bedömning utifrån kontrollverksamheten är, i likhet med föregående år, att i Skatteverkets arbete med kontroll och riskhantering bör den aktuella EU-förteckningen över icke-samarbetsvilliga jurisdiktioner, tjäna som ett komplement till jurisdiktioner som inte omfattas av den så kallade vita listan avseende CFC-beskattning.

I arbetet framkom även ett antal observationer som bör beaktas i det fortsatta arbetet för att bedöma om transaktioner har affärsmässiga motiv, eller huvudsakligen har ett skatteundandragande syfte. I det arbetet ligger även att bedöma i vilka länder som det bakomliggande verkliga ägandet härstammar.

- Under 2022 skedde direktinvesteringar i Sverige från Brittiska Jungfruöarna, samtidigt som antalet företag som ägdes från Brittiska Jungfruöarna var relativt högt. Det kan vara tyda på bakomliggande skatteundrandragande syften.
- Antalet utländska juridiska personer som förekom i Basregistret med adress/hemvist i Hongkong har ökat över tid. Med tanke på att Hongkong tillämpar territorialbeskattning kan det finnas ett intresse i att granska hur resultatet av dessa verksamheter redovisas. Beskattningsintresset måste inte vara svenskt utan Sverige kan fungera som ett transitland.

## 15.5 Elstöd till företag

### Regeringens styrning

#### Övriga regeringsuppdrag

##### Elstöd till företag

Skatteverket ska i samband med prognostillfällena den 28 juli och 23 oktober 2023 redovisa utfallet avseende utbetalningar av elstöd till företag och myndighetens kostnader för verksamheten. I årsredovisningen för 2023 ska Skatteverket redovisa utfall och kostnader avseende elstöd till företag.

Elstöd betalades ut till företag för att mildra effekterna av höga elpriser. Ansökan om stöd öppnades den 30 maj 2023 och skulle komma in senast den 25 september 2023. Skatteverket hanterade alla ansökningar och betalade ut stöd innan den 31 december.

Skatteverket strävade efter att automatisera processerna för hantering av elstöd i så stor utsträckning som möjligt. Andelen av ansökningarna som hanterades helt automatiskt uppgick till 71 procent. Det medförde att tiden från ansökan till utbetalning var kort. För de automatiskt hanterade ansökningarna genomfördes utbetalning inom en dag.

För att klara denna arbetsuppgift så använde vi redan tidigare anställd personal. Vi anställde även nya tillsvidareanställda, men använde även visstidsanställda konsulter samt lånade in medarbetare från Tillväxtverket.

Tabell 80. Elstöd

Antal beslut och belopp	2021	2022	2023	2022-2023
Antal ansökande företag	-	-	117 315	-
Antal medgivna beslut	-	-	110 191	-
Antal avslag	-	-	2 821	-
Avskrivningar m.m.	-	-	4 348	-
Antal överklaganden	-	-	243	-
Ansökt belopp tkr	-	-	19 271 814	-
Beviljat belopp tkr	-	-	18 155 973	-

Källa: Skatteverkets informationslager, Statistikportalen

Skatteverket fick maximalt utnyttja 400 miljoner kronor för hanteringen av elstödet. Nedlagda kostnader för hanteringen beräknades till knappt 164 miljoner kronor vilket framgår av tabell 81.

Tabell 81. Rekvirerat av Svenska kraftnät

Belopp tkr	2021	2022	2023	2022-2023
Kostnad januari-maj	-	-	28 493	-
Kostnad juni-augusti	-	-	64 200	-
Kostnad september-november	-	-	64 292	-
Kostnad december	-	-	6 953	-
<b>Totalt</b>	-	-	163 938 <sup>1)</sup>	-

Källa: UBW

Not 1) 507 tkr av de 163 938 tkr avser 2023, men kommer att rekvireras under 2024.

## 15.6 Åtgärder till följd av covid-19

### Mål och återrapporteringskrav enligt regleringsbrev

#### Åtgärder till följd av covid-19

Skatteverket ska redovisa resultatet av myndighetens arbete med olika stödåtgärder med anledning av sjukdomen covid-19.

### 15.6.1 Åtgärder till följd av Covid-19

Under 2023 trappades vår hantering av stödåtgärder för covid-19 successivt ner. Tillfälliga betalningsanstånd hanterades däremot i samma omfattning som föregående år, där även hanteringen av ansökan om avbetalningsplaner var en betydande del av arbetet. Dessutom fortsatte efterkontroll av stödåtgärderna under en del av året.

#### 15.6.1.1 Tillfälliga betalningsanstånd

Riksdagen beslutade tidigt under 2023 om ytterligare justeringar i reglerna om tillfälliga anstånd, vilket innebar att det infördes ytterligare perioder som blev möjliga att ansöka

för. Ett sista datum för en ansökan för tillkommande perioder sattes till den 11 september 2023, för de som redovisar moms månads- eller kvartalsvis.

När företagen utnyttjat hela anståndstiden om två år kan de beviljas en avbetalningsplan. Tiden för avbetalningar kan beviljas upp till tre år. Skatteverket hanterade under 2023 drygt 35 000 ärenden avseende avbetalningsplaner, vilket var en ökning med cirka 37 procent jämfört med året innan. Om ett företag med avbetalningsplan får en skatteskuld överlämnad till Kronofogdemyndigheten, och om företaget därefter inte betalar under avitiden, så återkallar Skatteverket företags avbetalningsplaner. Skatteverket återkallade cirka 560 avbetalningsplaner under 2023.

Skatteverket påbörjade under hösten 2023 en analys av tillfälliga betalningsanstånd. Anledningen till att analysen initierades var att många företag hade utnyttjat möjlighet att söka tillfälliga betalningsanstånd under 2022-2023 och det befars leda till framtida uppbördsförluster. De beräknades till mellan 7,3–11,5 miljarder kronor för hela anståndstiden. Det konstaterades också att ny omvärldsinformation kommer löpande och utvecklingen behöver följas över tid för att få ett säkrare underlag. Rapporten publiceras under 2024.

Tabell 82. Tillfälliga betalningsanstånd

Antal	2021	2022	2023	2022-2023
Antal ansökningar <sup>1)</sup>	95 500 <sup>2)</sup>	79 376 <sup>2)</sup>	65 927	-16,9 %
Antal som ansökt	35 997 <sup>2)</sup>	29 378 <sup>2)</sup>	22 994	-21,7 %
Antal som beviljats anstånd	27 067 <sup>2)</sup>	24 339 <sup>2)</sup>	19 788	18,7 %
Antal kvarvarande anstånd	27 119	23 446	22 076	-5,8 %

Källa: Skatteverkets statistikportal, Informationslagret

Not 1) Ansökningar kan avse flera perioder.

Not 2) Förändringar av föregående års antal beror på datarättningar i informationslagret

Tabell 83. Tillfälliga betalningsanstånd

Belopp tkr	2021	2022	2023	2022-2023
Anståndsbelopp <sup>1)</sup>	30 528 522	34 062 462	43 277 045	27,1 %
Anståndsbelopp, netto <sup>2) 3)</sup>	14 679 501	14 751 758	21 189 687	43,6 %
Anståndsbelopp som upphört <sup>4)</sup>	-13 834 478	-11 217 818	-11 975 606	6,8 %

Källa: Skatteverkets statistikportal

Not 1) Utestående anståndsbelopp per utgången av december respektive år

Not 2) Beviljade anstånd under året minus årets återkallade anståndsbelopp

Not 3) Förändringar av föregående års belopp beror på datarättningar i informationslagret.

Not 4) Anståndsbeloppen har upphört genom att anståndstiden löpt ut.

Tabell 84. Avbetalningsplaner

Antal	2021	2022	2023	2022-2023
Antal ansökningar	-	25 649	35 283	37,6 %
Antal beviljade avbetalningsplaner	-	22 099	30 159	36,5 %

Källa: Informationslagret

Vi uppdaterade våra arbetsmetoder och vårt it-stöd för handläggning av ärenden och utbetalningar med anledning av tillkommande perioder för tillfälliga anstånd. Vi vidareutvecklade även våra e-tjänster, för att underlätta ansökningar om förlängning av beviljade anstånd och ansökan om avbetalningsplan. Informationen på [skatteverket.se](https://skatteverket.se) uppdaterades löpande i takt med förändringarna.

Skatteverket samarbetade med andra myndigheter och branschorganisationer för att sprida information om regelverket samt för att få kännedom om det fanns behov av ytterligare information eller annat stöd.

### 15.6.1.2 Efterkontroll av stödåtgärder

För att motverka fusk och missbruk av stödåtgärderna, arbetade Skatteverket med efterkontroller. Arbetet pågick i huvudsak under det första halvåret och avslutades helt före årsskiftet.

Efterkontrollen riktade sig till största delen mot att kontrollera att utbetalda korttidsstöd togs upp av företagen på rätt sätt när de ansökte om omställningsstöd.

Tabell 85. Efterkontroll

Antal beslut och belopp	2021	2022	2023	2022-2023
Antal beslut med ändring	2 692	2 265	996	-56,0 %
Antal brottsanmälningar	49	95	35	-63,2 %
Antal underrättelser till Tillväxtverket	150	53	4	-92,5 %
Belopp om återbetalning tkr	436 183	769 880	263 473	-65,8 %

Källa: Skatteverkets informationslager, Guppi, Tillväxtverket

## Regeringens styrning

### Åtterrapporering enligt förordning om årsredovisning och budgetunderlag

#### Kompetensförsörjning

Skatteverket ska redovisa de åtgärder som har vidtagits i syfte att säkerställa att det finns kompetens för att fullgöra de uppgifter som avses i förordningens 1 § första stycket, det vill säga de uppgifter som framgår av myndighetens instruktion samt de mål och krav som regeringen har angett i regleringsbrev eller något annat beslut. I redovisningen ska det ingå en bedömning av hur de vidtagna åtgärderna sammantaget har bidragit till fullgörandet av dessa uppgifter.

### Organisationsstyrning enligt regleringsbrev

#### Hållbart arbetsliv

Skatteverket ska redovisa vilka åtgärder som har vidtagits för att främja god hälsa vid myndigheten. Av redovisningen ska även framgå vilken effekt de vidtagna åtgärderna haft på sjukfrånvaron.

## 16.1 Sammanfattande bedömning av kompetensförsörjning

### Sammanfattande bedömning

Skatteverket bedömer att vi under 2023 hade en god kompetensförsörjning och goda förutsättningar för ett hållbart arbetsliv. Jämfört med 2022 hade vi en fördelaktig utveckling.

Det som väger in i bedömningen är följande:

Antalet ansökningar per ledig anställning ökade samtidigt som färre rekryteringar avbröts på grund av att kandidaterna inte uppfyllde kraven. Det gav oss bättre förutsättningar att hitta rätt kandidat för arbetet.

I början av året tillkom regeringsuppdragen elstöd och folkräkning. Samarbetet inom myndigheten och en aktiv arbetsgivarprofilering gav god bemanning inom regeringsuppdragen. Vi såg även att verksamheten i stora delar levererade ett gott resultat, vilket visade att kompetensförsörjningen var god under året. Mot slutet av året påverkades dock kompetensförsörjningen negativt på grund av det försämrade ekonomiska läget inför 2024.

Vi arbetade med hållbart arbetsliv för att öka hälsa och minska sjukfrånvaron. Skatteverket kan se att sjukfrånvaron minskade mellan 2022 och 2023 samtidigt som förbättringar skedde inom alla frågeområden som innefattas i dialog om hållbar prestation. Dessutom visade resultatet i den årliga uppföljningen av vårt systematiska arbetsmiljöarbete (SAM) att vi hade ett fungerande arbetsmiljöarbete.

### **Resultatindikatorer som visar vad som har bidragit till vår bedömning**

- Antalet ansökningar per ledig anställning.
- Personalomsättningen.
- Färre rekryteringar behövde avbrytas.
- Nytt arbetssätt för att främja den interna rörligheten.
- Rekryteringarna av medarbetare till regeringsuppdragen.
- Uppföljningen av SAM.
- Dialog om hållbar prestation.
- Sjukfrånvaro.

## **16.2 Attrahera och rekrytera**

### **16.2.1 Arbetsgivarprofilering**

Under 2023 fortsatte vi att kommunicera aktivt i sociala medier för att berätta om vår samhällsbärande roll, vad man kan jobba med hos oss och hur det är att jobba här. Vi publicerade mellan två och fyra arbetsgivarprofilerande inlägg varje månad på Skatteverkets sidor på LinkedIn, Facebook och Instagram. För att nå ut brett till potentiella medarbetare med kompetens som vi vill attrahera, genomförde vi ett antal betalda annonskampanjer i olika kanaler. I samband med *rekryteringarna av medarbetare till regeringsuppdragen* inom elstöd och folkräkning genomförde vi kampanjer där annonsinläggen sammanlagt visades mer än 1,6 miljoner gånger. Kampanjerna genererade nästan 24 000 besök på sidan med lediga jobb.

För att nå ut till studenter deltog Skatteverket på 30 arbetsmarknadsdagar på universitet och högskolor i hela landet. Två exempel på erbjudanden till studenter var vårt traineeprogram inom IT samt våra drygt 400 sommarjobb för studenter inom ekonomi, juridik och samhällsvetenskap. Av de som började som traineer hos oss, uppgav flera att de kommit i kontakt med oss via sociala medier och på arbetsmarknadsdagar.



## 16.2.2 Rekrytering och intern rörlighet

Under största delen av året var rekryteringstakten hög på Skatteverket. Trots fortsatt stor konkurrens på arbetsmarknaden förbättrades vår förmåga att rekrytera. Jämfört med 2022 ökade *antalet ansökningar per ledig anställning* och *färre rekryteringar behövde avbrytas* på grund av att inte någon kandidat uppfyllde kraven. Under sista tertialen skedde en kraftig inbromsning på grund av det ekonomiska läget, och det var i stort sett endast inom it-området som vi fortsatte att rekrytera. I november avbröts 192 provanställningar inom framför allt beskattnings- och folkbokföringsverksamheten på grund av besparingskrav.

Rekryteringar av medarbetare till regeringsuppdragen inom elstöd och folkräkning genomfördes under första halvan av året. Framgångsfaktorer vid rekryteringen var gemensam planering, nya arbetssätt i form av bland annat en tillfällig rekryteringssektion och granskning genom urvalstester, samt en stöttande arbetsgivarprofilering. Sammanlagt anställde vi 271 medarbetare för att arbeta i de två uppdragen.

Under 2023 införde vi ett *nytt arbetssätt för att främja den interna rörligheten* och öka utvecklingsmöjligheterna för våra medarbetare. I de fall vi gjorde en bedömning att kompetensen kunde finnas internt, använde vi en intern intresseanmälan för arbetsledning till nya uppgifter, som ett första steg i bemanningsprocessen. Antalet medarbetare som fick nytt jobb via intresseanmälan ökade med 71 procent jämfört med 2022.

## 16.3 Lärande

I Skatteverkets målbild ”Vår gemensamma syn på lärande”, lyfter vi fram vikten av kontinuerligt lärande i arbetet och genomförde aktiviteter för att arbeta med kontinuerligt lärande. Delar av myndigheten arbetade exempelvis systematiskt med kompetensbreddning i team, medan andra delar av verksamheten integrerade lärande i det agila arbetssättet.

Vid sidan av lärandet i arbetet erbjöd Skatteverket omfattande intern kompetensutveckling. I Kompetenportalen, den interna lärplattformen, fanns ca 360 interna utbildningar och andra formella kompetensutvecklingsinsatser på olika utbildningsnivåer. Under 2023 hade Skatteverket cirka 4 600 deltagare inom olika interna kompetensutvecklingsinsatser.

Vår interna kompetensutveckling bestod huvudsakligen av resfritt lärande. Av de genomförda interna utbildningarna, och andra formella kompetensutvecklingsinsatser under 2023, genomfördes cirka 91 procent på distans.

Under 2023 hade verksamheten ett fortsatt stort behov av att både ta fram nya, och uppdatera befintliga, kompetensutvecklingsinsatser. Områden som prioriterades var bland annat kompetensutveckling för elstöd, mervärdesskatt och samtalsmetodik.

## 16.4 Ledarskap, medarbetarskap, kultur

Vi behöver kontinuerligt utveckla Skatteverkets chefer och ledare. Under 2023 kompletterade vi chefsprogrammet för nya chefer med ett ledarutvecklingsprogram för alla chefer och ledare. Syftet var att klargöra och träna på de beteenden som uttrycks i Skatteverkets syn på ledarskap, och därigenom bidra till vår önskade kultur.

En chef  
och ledare i  
Skatteverket



Skatteverket fortsatte att utveckla tillgängligheten i chefs- och ledarutbildningen, med till exempel e-utbildningar, kunskapsmaterial, seminarium samt löpande träffar för de som leder teamutveckling och förändring.

I linje med vår ambition att samverka med andra myndigheter var Skatteverket delaktig i myndighetsgemensamma chefsprogram, dialoggrupper, förändringsledningsnätverk och mentorsprogram under 2023.

Ledarskap och medarbetarskap följdes bland annat upp i dialogen mellan chef och medarbetare, i enkäten *Dialog om hållbar prestation*. Resultatet för enkäten visade att det nära ledarskapet var högt skattat av medarbetarna under 2023.

Tabell 86. Svar från enkät Dialog om hållbar prestation

Andel svar i tertial 1	2021	2022	2023	2022-2023
Jag har en bra dialog med min chef	-	83,0 %	85,0 %	2,0 p.e.
Min chef agerar och stöttar mig när jag behöver det	-	82,0 %	84,0 %	2,0 p.e.

Källa: DHP Skatteverket T1 2022, DHP Skatteverket T1 2023

Not 1) För 2021 fanns inget resultat då frågorna inte fanns med i enkäten *Dialog om hållbar prestation*.

## 16.5 Hållbart arbetsliv

Inom Skatteverket arbetar vi med hållbart arbetsliv för att öka hälsa och minska sjukfrånvaro. Vi har valt att lägga fokus på friskfaktorer och hur vi tillsammans kan skapa förutsättningar för att möta de krav som ställs i arbetet.

Arbetet med hållbart arbetsliv sker bland annat genom Dialog om hållbar prestation. Metoden mäter och ger underlag för dialog om förutsättningarna för prestation och hälsa utifrån uppdraget. Utöver det finns olika material och utbildningar framtagna för att utveckla arbetet med hållbart arbetsliv.

Den årliga *uppföljningen av SAM* genomförs i Skatteverkets arbetsmiljökommittéer med fokus på vårt arbetsmiljöarbete. Uppföljningen visade på ett välfungerande

arbetsmiljöarbete, och årets fokusområden, involverande förändringsarbete och inkluderande arbetsplats, bidrog till utvecklingen av vår arbetsmiljö.

Dialog om hållbar prestation visade på goda förutsättningar för prestation och hälsa utifrån uppdraget. Förbättringar skedde inom alla frågeområden.

Kommunikationsklimatet var det frågeområde som förbättrades mest. Gemensamma styrkor för Skatteverket var motivation och ansvarstagande, respektfullt bemötande och möjlighet till lärande. Gemensamma utmaningar var gruppeffektivitet, påverkan i arbetet och samhörighet med Skatteverket. Medarbetarnas upplevelser skiljde sig endast marginellt åt mellan kvinnor och män. Skillnaden var större mellan chefer och medarbetare. Cheferna skattade frågeområdena högre, med undantag av gruppeffektivitet, som var lägre skattad bland chefer än medarbetare.

### 16.5.1 Sjukfrånvaro

*Sjukfrånvaron* minskade något under 2023 jämfört med 2022. Sjukfrånvaron var fortsatt högre bland kvinnor än män, och var generellt sett högre inom områden med mer ärendestyrd verksamhet.

För att förebygga sjukfrånvaron arbetade Skatteverket med att stärka graden av egenkontroll i arbetet. Varje grupp (sektion, team, ledningsgrupp) arbetade med att utveckla sina förutsättningar utifrån sitt resultat i Dialog om hållbar prestation, och varje avdelning arbetade med att utveckla sina organisatoriska förutsättningar.

Tabell 87. Sjukfrånvaro<sup>1)</sup>

Andel	2021	2022	2023	2022-2023
<b>Sjukfrånvaro totalt</b>	3,8 %	4,3 %	4,1 %	-0,2 p.e.
- kvinnor	4,6 %	5,2 %	4,9 %	-0,3 p.e.
- män	2,4 %	2,8 %	2,7 %	-0,1 p.e.
<b>Korttidssjukfrånvaro</b>	1,2 %	1,7 %	1,5 %	-0,2 p.e.
- kvinnor	1,3 %	1,8 %	1,6 %	-0,2 p.e.
- män	0,9 %	1,3 %	1,1 %	-0,2 p.e.
<b>Långtidssjukfrånvaro</b>	2,3 %	2,3 %	2,3 %	0,0 p.e.
- kvinnor	2,8 %	2,8 %	2,8 %	0,0 p.e.
- män	1,3 %	1,2 %	1,3 %	0,1 p.e.

Källa: Skatteverkets hr-rapporter

Not 1) Utfallet visar sjukfrånvaron för alla personer som varit anställda de senaste 12 månaderna i relation till deras tillgängliga arbetstid.

## 16.6 Antal anställda

Antalet anställda minskade jämfört med tidigare år, samtidigt som det genomsnittliga antalet årsarbetskrafter ökade något. Antalet tidsbegränsade anställningar minskade jämfört med tidigare år. Det har troligen att göra med det ekonomiska läget som försämrades under året.

Tabell 88. Årsarbetskrafter

Genomsnitt	2021	2022	2023	2022-2023
Årsarbetskrafter	9 456	9 270	9 396	1,4 %

Källa: Skatteverkets hr-rapporter

Tabell 89. Anställda per sista december

Antal/Andel	2021	2022	2023	2022-2023
<b>Anställda</b>	<b>10 358</b>	<b>10 231</b>	<b>10 184</b>	<b>-0,5 %</b>
Varav tillsvidare	10 165	10 103	10 103	0,0 %
- kvinnor	66,1 %	66,0 %	65,9 %	-0,1 p.e.
- män	33,9 %	34,0 %	34,1 %	0,1 p.e.
Varav tidsbegränsat	193	126	81	-36,7 %
- kvinnor	64,2 %	71,4 %	61,7 %	-8,6 p.e.
- män	35,8 %	30,2 %	38,3 %	8,6 p.e.

Källa: Skatteverkets hr-rapporter

Tabell 90. Externa rekryteringar

Antal	2021	2022	2023	2022-2023
Anställda tillsvidare	618	788	1 033	31,1 %

Källa: Skatteverkets hr-rapporter

Vi ser att antalet externa rekryteringar ökade mellan 2022 och 2023. Ökningen kan förklaras av rekryteringen till de tillkommande regeringsuppdragen.

Tabell 91. Avgångar, tillsvidareanställda<sup>1)</sup>

Antal/Andel	2021	2022	2023	2022-2023
<b>Externa avgångar</b>	<b>737</b>	<b>1 014</b>	<b>1 105</b>	<b>9,0 %</b>
- kvinnor	63,2 %	65,4 %	69,2 %	3,8 p.e.
- män	36,8 %	34,6 %	30,8 %	-3,8 p.e.
- varav pensionsavgångar	240	270	185	-31,5 %
- varav övriga avgångar	497	744	920	23,7 %
- anställda <1 år <sup>1)</sup>	10,7 %	14,2 %	28,1 %	13,9 p.e.
Anställda i snitt	10 148	10 063	10 165	1,0 %
Andel externa avgångar	7,3 %	10,1 %	10,8 %	0,7 p.e.

Källa: Skatteverkets hr-rapporter

Not 1) I relation till genomsnittligt antal anställda kortare tid än 1 år.

Vi ser en ökning av *personalomsättningen* och speciellt av övriga avgångar mellan 2022 och 2023. Det beror på att vi under året avslutade 192 provanställningar. Detta ger också effekt på *personalomsättningen* som ökar mellan åren. Räknar vi bort de provanställningar som avslutades på grund av det försämrade ekonomiska läget, var *personalomsättningen* cirka 9 procent under 2023.

Tabell 92. Chefer

Antal/andel	2021	2022	2023	2022-2023
<b>Chefer</b>	<b>673</b>	<b>685</b>	<b>687</b>	<b>0,3 %</b>
- kvinnor	63,6 %	63,4 %	63,6	0,2 p.e.
- män	36,4 %	36,6 %	36,4	-0,2 p.e.

Källa: Skatteverkets hr-rapporter



# Uppbörden på inkomstitlar i Skatteverkets räkenskaper

## Regeringens styrning

### Enligt regleringsbrev - verksamhet

Skatteverket ska bidra till att säkerställa finansieringen av den offentliga sektorn och bidra till ett väl fungerande samhälle och utföra sina uppgifter på ett sätt som är rättssäkert, kostnadseffektivt och enkelt för både allmänhet och företag samt motverka brottslighet.

### Ur statens budget

Skatteverket ska bidra till regeringens mål för utgiftsområde 3 skatt, tull och exekution: Säkerställa finansieringen av den offentliga sektorn och bidra till ett väl fungerande samhälle för allmänhet och företag samt motverka brottslighet.

I det här avsnittet redogör vi för den så kallade uppböörden, det vill säga betalade fastställda skatter och avgifter. Den består av inkomster till statens budget som Skatteverket inte får disponera. Precis som i Skatteverkets räkenskaper, redovisar vi här uppböörden på inkomstitlar. En mer detaljerad bild av uppböörden fördelad på inkomstitlar finner man i avsnitt 20, Finansiell redovisning.

## 17.1 Skatteverkets ansvarsområde

Skatteverket hanterar debitering av skatt med tillhörande betalningstransaktioner. Skatteverket ansvarar också för vissa utbetalningar till kommuner och regioner. Några exempel på sådana utbetalningar är kommunal- och regionskatt samt kompensation för ingående moms vid inköp till icke skattepliktig verksamhet.

Redovisningen av uppböörden på inkomstitlar rapporteras till statsredovisningen via statens informationssystem Hermes. Där sammanställs den tillsammans med andra myndigheters redovisning på ett sätt som tillgodoser behoven av information från olika intressenter, till exempel regeringen, riksdagen, SCB och Konjunkturinstitutet. Sammanställningen i Hermes används även för internationell statistik inom OECD och Internationella valutafonden (IMF).

## 17.2 Skatteverkets redovisning

Skatteverket upprättar ett skattekonto för varje fysisk och juridisk person som är skattskyldig i Sverige. På skattekontot registreras skatter och avgifter som ska betalas eller tillgodoräknas, belopp som ska dras ifrån eller läggas till slutlig skatt samt in- och utbetalningar.<sup>138</sup> I stort sett alla Sveriges skatter och avgifter ingår i skattekontosystemet. På skattekontot redovisas debiteringarna av de olika skatte- och avgiftsslagen var för sig. Däremot sker inbetalningarna samlat och utan inbördes avräkningsordning mellan skatte- och avgiftsslag.

I Skatteverkets räkenskaper är redovisningen av uppbörden kassamässig, vilket innebär att redovisningen sker när en inbetalning kommit in. Inbetalningar redovisas ofördelade, eftersom de inte kan kopplas till ett visst skatte- eller avgiftsslag. De debiterade beloppen redovisas månadsvis på respektive inkomstitel. Skillnaden mellan debiteringar och inbetalningar redovisas på en speciell inkomstitelgrupp med beteckningen Betalningsdifferenser, skattekonto.

## 17.3 Den totala skatteuppbörden

Den totala skatteuppbörden uppgick 2023 till brutto 2 489,8 miljarder kronor. Det var en ökning med 3,3 procent jämfört med 2022. Nettouppbörden, det vill säga uppbörden efter att bland annat kommunalskattemedel betalats ut, uppgick till 1 454,2 miljarder kronor. Det var en minskning med 1,2 procent jämfört med 2022.

## 17.4 Utvecklingen för de olika inkomstitlarna

Skatteverkets redovisning på inkomstitlar visar att uppbörden främst består av inkomstskatt för fysiska och juridiska personer, arbetsgivaravgifter samt skatt på varor och tjänster (exempelvis moms). Utvecklingen för de största inkomstitlarna framgår av tabell 93.

En rad faktorer påverkar skatteinkomsternas storlek, bland annat Skatteverkets insatser. Främst beror dock inkomsternas utveckling på förhållanden som ligger utanför Skatteverkets inflytande. Det kan till exempel handla om förändrade skatteregler, löner, priser och konjunkturlägen.

---

<sup>138</sup>61 kap. 1 § SFL.



Tabell 93. Uppbörd redovisad mot inkomsttitlar enligt Skatteverkets räkenskaper

Uppbördsutfall Miljarder kronor	2021	2022	2023	Förändring 2022-2023 mdkr <sup>1)</sup>	Förändring 2022-2023 %
Fysiska personers inkomstskatt	830,9	903,7	917,5	13,8	1,5 %
Juridiska personers inkomstskatt	245,7	280,7	308,4	27,6	9,8 %
Arbetsgivaravgift	614,1	651,5	697,8	46,3	7,1 %
Mervärdesskatt, netto	464,7	504,6	504,4	-0,2	0,0 %
Övriga skatter på varor och tjänster	113,9	108,4	98,4	-10,0	-9,2 %
Övriga skatter <sup>2)</sup>	10,5	14,0	10,9	-3,1	-22,1 %
Betalningsdifferenser för kassamässighet, skattekonto <sup>3)</sup>	-20,6	-60,4	-52,9	7,5	-12,5 %
Räntor, skattetillägg, förseningsavgifter och offentligrättsliga avgifter	5,0	6,4	5,0	-1,4	-22,0 %
Övriga inkomster av statens verksamhet	0,2	0,2	0,3	0,1	34,5 %
<b>Summa uppbörd brutto</b>	<b>2 264,4</b>	<b>2 409,2</b>	<b>2 489,8</b>	<b>80,6</b>	<b>3,3 %</b>
Tillkommer: Utjämningsavgift för LSS- kostnader <sup>4)</sup>	4,7	4,9	5,7	0,8	16,9 %
Avgår: Kompensation för mervärdesskatt till kommuner och regioner	-75,3	-81,4	-90,0	-8,6	-10,5 %
Avgår: Utbetalning av kommunalskattemedel <sup>5)</sup>	-811,2	-860,5	-951,3	-90,8	-10,6 %
<b>Summa tillkommer/avgår</b>	<b>-881,8</b>	<b>-937,0</b>	<b>-1 035,6</b>	<b>-98,6</b>	<b>-10,5 %</b>
<b>Summa uppbörd netto</b>	<b>1 382,5</b>	<b>1 472,2</b>	<b>1 454,2</b>	<b>-18,0</b>	<b>-1,2 %</b>

Källa: UBW

Not 1) Förändringen redovisas som avrundade belopp av den exakta förändringen i miljarder kronor.

Not 2) I beloppet ingår inkomsttitlarna 9123 Beskattning av tjänstegruppliv, 9131 Ofördelbara inkomstskatter, 9140 Övriga inkomstskatter (kupongskatt och lotteriskatt).

Not 3) Betalningsdifferenser, skattekonto är skillnaden mellan på skattekontot redovisade inbetalda skatter och debiterade skatter.

Not 4) LSS: Verksamhet enligt lag (1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade.

Not 5) I beloppet ingår utbetalning av kommunalskatt och kommunal fastighetsavgift till kommuner och regioner samt utbetalning av kyrko- och begravningsavgift.

## 17.4.1 Fysiska personers inkomstskatt

Fysiska personers inkomstskatt uppgick till 917,5 miljarder kronor under 2023, vilket var en ökning med 1,5 procent från 2022.

Debiterad källskatt är den största delposten i fysiska personers inkomstskatt. Det är den preliminärskatt som redovisas av arbetsgivare, finansiella institutioner och utbetalare av socialförsäkringsförmåner. Den debiterade källskatten uppgick 2023 till 840,4 miljarder kronor, vilket motsvarar en ökning på 3,7 procent från 2022.

Den näst största delposten är slutregleringen av skatten för beskattningsåret 2022 som fastställdes under 2023. Denna uppgick till 62,9 miljarder kronor, vilket var en minskning med 21,5 procent jämfört med året innan. Variationerna över åren i denna slutreglering beror dels på hur väl de preliminära skatterna överensstämmer med den slutligt fastställda skatten, dels på storleken på individers kapitalvinster, vilka fastställs i inkomstdeklarationen året efter att de uppstått.



## 17.4.2 Juridiska personers inkomstskatt

Juridiska personers inkomstskatt uppgick 2023 till 308,4 miljarder kronor, vilket innebar en ökning med 9,8 procent från 2022. I skatten för juridiska personer ingår bland annat bolagsskatt, fastighetsskatt, särskild löneskatt på pensionskostnader och avkastningsskatt.

Den största delposten i juridiska personers inkomstskatt är debiterad preliminärskatt. Den uppgick till 292,1 miljarder kronor, en ökning med 12,6 procent jämfört med 2022.

En annan stor delpost är slutregleringen av skatten för beskattningsåret 2022. Slutregleringen uppgick till 16,1 miljarder kronor, vilket kan jämföras med 21,1 miljarder kronor föregående år.

## 17.4.3 Arbetsgivaravgifter

Arbetsgivaravgifterna uppgick 2023 till 697,8 miljarder kronor, vilket var en ökning med 7,1 procent jämfört med 2022.

Arbetsgivaravgifterna styrs av lönesumman och avgiftssatserna. Inkomsterna från dessa avgifter påverkas framför allt av utvecklingen på arbetsmarknaden.

## 17.4.4 Mervärdesskatt (moms)

I Skatteverkets räkenskaper uppgick moms (netto) till 504,4 miljarder kronor, vilket var i stort sett oförändrat från föregående år. Posten debiterad mervärdesskatt att betala uppgick till 904,7 miljarder kronor, en ökning med 3,7 procent jämfört med 2022. Samtidigt ökade posten debiterad mervärdesskatt att återfå med 9,0 procent till 353,7 miljarder kronor.

## 17.4.5 Övriga skatter på varor och tjänster

Övriga skatter på varor och tjänster består av diverse punktskatter, såsom skatt på drivmedel eller tobak. Den samlade uppbörden av punktskatterna uppgick till 98,4 miljarder kronor, vilket var en minskning med 9,2 procent jämfört med 2022. De punktskatter som gav de högsta skatteinkomsterna var energi-, tobak- och alkoholskatterna. Energiskatterna minskade med 1,2 procent, tobaksskatterna ökade med 1,7 procent och alkoholskatterna minskade med 59,0 procent. Den till synes dramatiska minskningen av alkoholskatterna beror på administrativa förfaranden hos Tullverket och Skatteverket vid import av etylalkohol. Till följd av omprövningar som Tullverket gjorde under 2023 återbetalade vi alkoholskatt för en stor mängd etylalkohol som importerades under 2021 och 2022. Sammantaget gav det en stor negativ post i våra räkenskaper, som motsvaras av en positiv post i Tullverkets räkenskaper. Om man korrigerar för det är alkoholskatten i stort sett oförändrad mellan 2022 och 2023.

Spelskatten uppgick 2023 till 4,2 miljarder kronor, vilket var en minskning med 1,6 procent jämfört med 2022. Skatt på plastbärkassar, som introducerades den 1 maj 2020, uppgick till 489,6 miljoner kronor 2023, vilket var en minskning med 5,7 procent sedan 2022. Inkomsterna från flygskatten fortsatte att öka under 2023, om än i något långsammare takt än året innan. De uppgick till 1,5 miljarder kronor, en ökning med 38,9 procent jämfört med 2022.

### 17.4.6 Övriga skatter

Övriga skatter uppgick 2023 till 10,9 miljarder kronor, vilket var en minskning med 3,1 miljarder kronor eller 22,1 procent jämfört med 2022.

Den största posten var kupongskatten på 9,1 miljarder kronor. Kupongskatten är en definitiv källskatt, det vill säga en skatt som betalas in direkt av utbetalaren (källan). Den tas ut på utdelningen på aktier i svenska aktiebolag när mottagaren är begränsat skattskyldig i Sverige. Skattens storlek är därmed nära kopplad till aktieutdelningarnas utveckling. Kupongskatten minskade med 27,2 procent jämfört med 2022.

### 17.4.7 Betalningsdifferenser

Betalningsdifferenser är skillnader mellan inbetalda och debiterade skatter. En negativ betalningsdifferens kan till exempel bero på att skatter har debiterats men inte betalats före årsskiftet. En positiv betalningsdifferens kan bero på att det finns ett beslut om återbetalning som ännu inte genomförts eller att skattebetalare har gjort inbetalningar för någonting som ännu inte debiterats. Betalningsdifferenserna delas in i följande tre kategorier:

- betalningsdifferenser som beror på anstånd
- befarade uppbördsförluster
- övriga betalningsdifferenser.

Betalningsdifferenserna uppgick sammanlagt till -52,9 miljarder kronor 2023.

Betalningsdifferenser som beror på anstånd uppgick till -9,4 miljarder kronor. Anstånden har ökat kraftigt de senaste åren i och med regeringens åtgärd för tillfälliga anstånd med skatteinbetalningar till företag som drabbas ekonomiskt av covid-19. De tillfälliga anstånden uppgick vid utgången av 2023 till 43,3 miljarder kronor (netto), vilket kan jämföras med 34,1 miljarder vid utgången av 2022 och 30,5 miljarder vid utgången av 2021.

Befarade uppbördsförluster är summan av det som kvarstår av de fordringar som överlämnats till Kronofogden. År 2023 uppgick de befarade uppbördsförlusterna till 13,0 miljarder kronor, vilket innebär en minskning med 4,5 procent jämfört med 2022 (se tabell 94). Nedgången kan till största delen förklaras av mindre restföringar kopplade till skatteutredningar inom gränsöverskridande momsundandraganden med jämfört med 2022.

De befarade uppbördsförlusternas andel av de totala skatteintäkterna var 0,52 procent. Om de företag som förekommit med stora belopp i utredningar om gränsöverskridande momsundandragande under 2023 exkluderas, uppgår de befarade uppbördsförlusterna till 0,47 procent av uppbörden – fortfarande en stor andel i ett historiskt perspektiv. Det beror på ovanligt höga befarade förluster av moms och arbetsgivaravgifter och kan kopplas till de tillfälliga anstånden med anledning av covid-19.

Tabell 94. Befarade uppbördsförluster av skatter som redovisas på skattekotot

Miljoner kr	2021	2022	2023	2022-2023
Ackord/skuldsanering före restföringsledet <sup>1)</sup>	360	235	243	3,2 %
Uppbördsförluster i restföringsledet <sup>1)</sup>	15 178	12 600	10 170	-19,3 %
- varav nyrestfört, brutto	22 101	21 955	18 770	-14,5 %
- varav återkallade skatter och avgifter	-2 921	-3 508	-3 004	-14,4 %
- varav betalt	-4 003	-5 847	-5 597	-4,3 %
Ränta Kronofogden	520	771	2 601	237,5 %
Ackord/skuldsanering restföringsledet <sup>2)</sup>	70	48	30	-37,9 %
<b>Uppbördsförlust, totalt<sup>3)</sup></b>	<b>16 127</b>	<b>13 654</b>	<b>13 044</b>	<b>-4,5 %</b>
Skatter och avgifter	2 264 364	2 409 188	2 489 779	3,3 %
<b>Uppbördsförlust i procent</b>	<b>0,71 %</b>	<b>0,57 %</b>	<b>0,52 %</b>	<b>-0,05</b>

Källa: UBW

Not 1) Med restföringsled menas hantering av fordran efter att den har överlämnats för indrivning till Kronofogden.

Not 2) Nedsättning ackord och skuldsanering på KFM-skuld.

Not 3) Uppbördsförlusten redovisas i kassamässiga termer, utan hänsyn till skillnader i inkomstår, restföringsår och betalningsår.

I Skatteverkets räkenskaper uppgick övriga betalningsdifferenser till -30,4 miljarder kronor. Genom åren har denna post vanligtvis varit negativ, vilket betyder att debiteringarna på skattekotot har överstigit inbetalningarna.

## 17.4.8 Avgående poster

Summan av uppbörden kallas för bruttouppbörden. Från bruttouppbörden avgår olika typer av utbetalningar och nedsättningar samt tillkommer en utjämningsavgift för LSS-kostnader<sup>139</sup>. Efter dessa justeringar, som uppgick till -1 035,6 miljarder kronor 2023, kvarstår nettouppbörden.

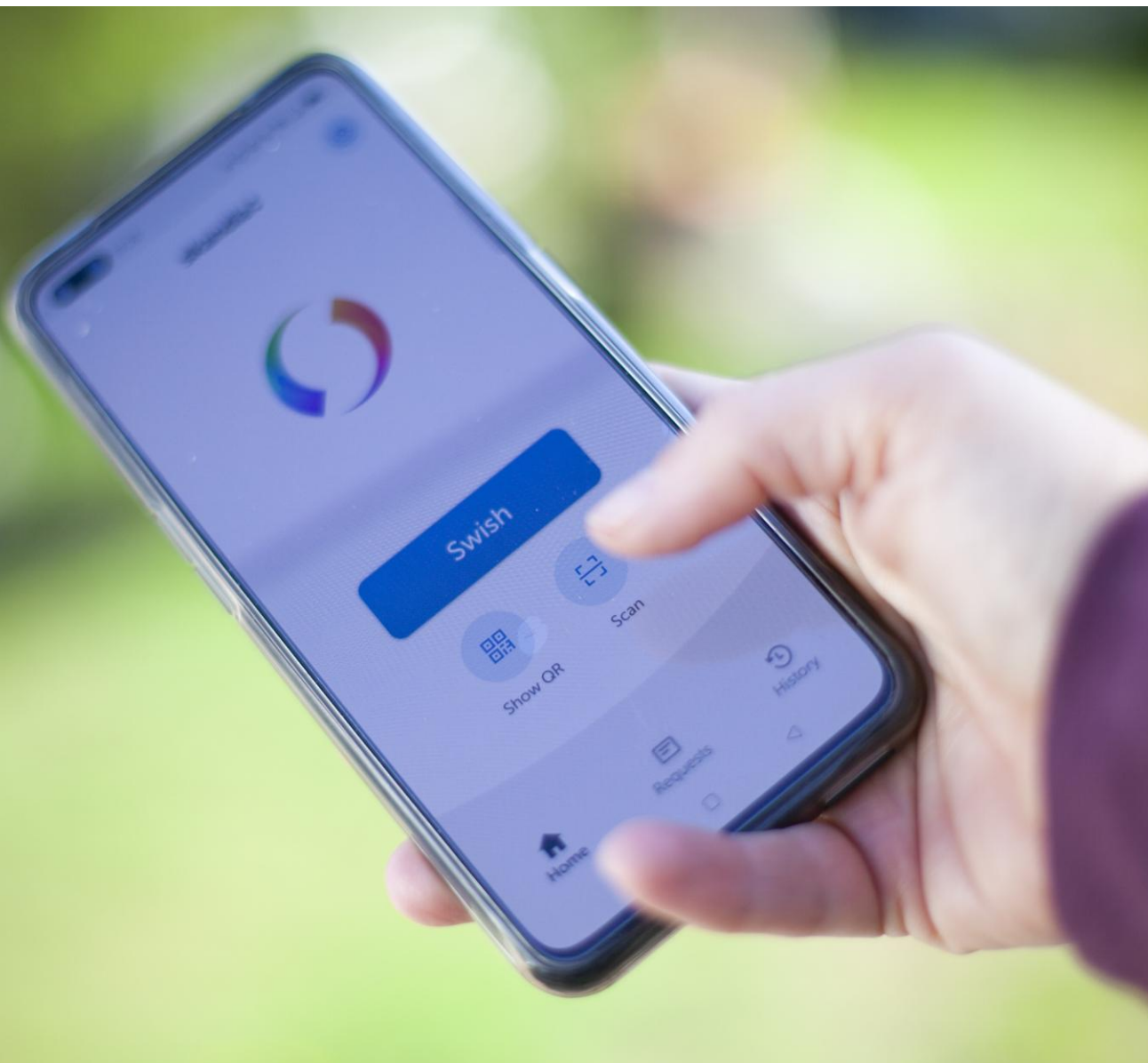
Av de avgående posterna var utbetalda kommunalskatte-medel den största. Den uppgick till 951,3 miljarder kronor (inklusive fastighetsavgift och begravnings- och kyrkoavgift samt utbetalning till regioner). Det motsvarar en ökad utbetalning på 90,8 miljarder kronor jämfört med 2022.

<sup>139</sup>LSS - lag (1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade.

En annan betydande avgående post var kompensation till kommuner och regioner för ingående moms i icke skattepliktig verksamhet. Syftet med den ersättningen är att momsen inte ska utgöra en kostnad för kommunerna och regionerna. Momsen ska därmed inte ha någon påverkan i valet mellan att utföra tjänster i egen regi eller att köpa in dem från fristående entreprenörer. Denna kompensation uppgick till 90,0 miljarder kronor, vilket var 8,6 miljarder kronor högre än 2022.

## 17.5 Konstaterade uppbördsförluster

En konstaterad uppbördsförlust uppstår när en skattefordran preskriberats eller när skuldsanering eller ackord medgetts. En skattefordran preskriberas normalt vid årsskiftet fem år efter att en fordran har överlämnats för indrivning (såvida inga preskriptionsbrytande åtgärder har vidtagits). De konstaterade uppbördsförlusterna 2023 uppgick till 4,6 miljarder kronor, att jämföra med 4,5 miljarder kronor 2022.



## Regeringens styrning

### Enligt förordning om årsredovisning och budgetunderlag

Enligt förordning om årsredovisning och budgetunderlag 3 kap 2 § ska resultatredovisningen lämnas enligt en indelning som myndigheten bestämmer, om inte regeringen har beslutat annat. Myndigheten ska fördela verksamhetens totala intäkter och kostnader enligt indelningen.

Om regeringen har beslutat en investeringsbudget eller en avgiftsbudget för verksamheten, ska myndigheten följa upp dessa och kommentera väsentliga avvikelser.

### Uppgift enligt Skatteverkets instruktion

#### Pensionsgrundande inkomst

Skatteverket ska fastställa pensionsgrundande inkomst.

Skatteverket ansvarar för frågor om sociala avgifter där allmän pensionsavgift är en del.

#### Tjänsteexport

Skatteverket får bedriva tjänsteexport som är direkt förenlig med myndighetens uppgifter och verksamhetsområde.

#### Kronofogdemyndigheten

Skatteverket ska tillsammans med Kronofogdemyndigheten bestämma den gemensamma utvecklingen och användningen av administrativt och tekniskt stöd inom Skatteverket.

Skatteverkets verksamhet finansieras huvudsakligen genom förvaltningsanslag; ett huvudanslag och anslag inom sex andra utgiftsområden med dispositionsrätt. Utöver det finns även verksamhet som finansieras genom avgifter, avgiftsområden som är beslutade av regeringen eller särskilda avgifter utifrån förordning. Skatteverket bedriver också verksamhet tillsammans med andra myndigheter eller på uppdrag av andra myndigheter.

## 18.1 Skatteverkets anslag

Skatteverkets förvaltningsanslag finns inom utgiftsområde 3 i statsbudgeten.

Dessutom disponerar Skatteverket anslagsmedel från

- utgiftsområde 1 för administration av allmänna val och demokrati
- utgiftsområde 1 för administration av Valmyndigheten
- utgiftsområde 17 för administration av stöd till trossamfund
- utgiftsområde 22 för administration av trängselskatt i Stockholm och Göteborg<sup>140</sup>

Inom Skatteverkets uppbördsområde disponeras även anslag inom följande områden:

- utgiftsområde 24 för utbetalning av omställningsstöd
- utgiftsområde 24 för utbetalning av stöd vid korttidsarbete
- utgiftsområde 25 för allmänna bidrag till kommuner
- utgiftsområde 27 för avgiften till Europeiska unionen.

Tilldelade medel, samt förbrukning av dessa anslag, framgår av anslagsredovisningen i den finansiella redovisningen.

## 18.2 Ekonomiskt läge och förbrukning fördelat på verksamhet

Vid ingången av 2023 disponerade Skatteverket ett anslagssparande om 249,1 miljoner kronor av det utgående anslagssparandet på 306,8 miljoner kronor 2022. Det motsvarade 3 procent av det tilldelade huvudanslaget för 2022. Det tilldelade anslaget från statsbudgeten uppgick till 8 174,4 miljoner kronor.

Anslagsförbrukningen 2023 uppgick till 8 597 miljoner kronor. Förbrukningen översteg årets tilldelade anslag med 422 miljoner kronor. Utgående överföringsbelopp 2023 uppgick till -173 miljoner kronor, motsvarande -2,12 procent av årets tilldelning. Årets utgående belopp ligger inom ramen för anslagskrediten på -245 980 tkr.

Verksamhetens kostnader fördelas på de olika verksamhetsområdena där även hänsyn tas till de olika avgiftsintäkterna som uppkommer inom respektive område.

Skatteverket hade en ansträngd ekonomi under 2023 och vi behövde vidta åtgärder för att hålla oss inom ramen för anslagskrediten. Åtgärderna innebar bland annat att vi avbröt provanställningar och avslutade konsultavtal. Dessutom införde Skatteverket restriktioner av övriga kostnader så som tjänsteresor och personalvårdande aktiviteter.

---

<sup>140</sup>Anslagen för trängselskatt är uppdelade i två anslagsposter. Den ena för att administrera trängselskatten i Stockholm och den andra för att administrera trängselskatten i Göteborg.

Tabell 95. Fördelning av verksamhetens intäkter och kostnader

Tkr	2021			2022			2023			2022-2023
	Intäkter av anslag	Övriga intäkter	Kostnader	Intäkter av anslag	Övriga intäkter	Kostnader	Intäkter av anslag	Övriga intäkter	Kostnader	Förändring kostnader
Beskattning <sup>1)</sup>	6 380 911	612 722	6 961 055	6 372 123	573 007	6 931 875	6 560 807	702 766	7 298 671	5,3 %
Brottsbekämpning	342 627		342 627	375 138	125	375 263	384 071		384 071	2,3 %
Folkbokföring <sup>2)</sup>	1 092 958	25 756	1 123 913	1 137 136	33 611	1 168 640	1 247 143	38 032	1 288 906	10,3 %
Fastighetstaxering	259 444		259 444	254 686		254 686	280 489		280 489	10,1 %
Registrering av bouppteckningar	71 604		71 604	70 919		70 919	84 988		84 988	19,8 %
Äktenskapsregister	10 004	4	10 009	9 880	15	9 895	9 018	17	9 035	-8,7 %
Id-kort	18 618	64 905	83 523	27 587	82 787	110 374	33 909	66 172	100 081	-9,3 %
<b>Delsumma<sup>3) 4)</sup></b>	<b>8 176 167</b>	<b>703 387</b>	<b>8 852 175</b>	<b>8 247 469</b>	<b>689 546</b>	<b>8 921 652</b>	<b>8 600 425</b>	<b>806 987</b>	<b>9 446 241</b>	<b>5,9 %</b>
<b>Förändring jämfört med året innan</b>	<b>3,4 %</b>	<b>5,6 %</b>	<b>3,1 %</b>	<b>0,9 %</b>	<b>-2,0 %</b>	<b>0,8 %</b>	<b>4,3 %</b>	<b>17,0%</b>	<b>5,9 %</b>	
- Statens personadressregister, SPAR <sup>5)</sup>	0	44 551	53 820	0	48 608	51 255	0	49 343	59 693	16,46 %
- Till andra myndigheter levererat verksamhetsstöd <sup>6)</sup>	0	220 051	220 051	0	205 043	205 043	0	232 534	232 534	13,4 %
- Skatteverkets tjänsteexport <sup>7)</sup>	0	32 393	37 922	0	53 378	53 982	0	53 726	53 194	-1,46 %
- Valmyndigheten	60 160	7 086	67 246	259 205	9 477	268 682	136 187	630	136 817	-49,1 %
<b>Summa<sup>8)</sup></b>	<b>8 236 327</b>	<b>1 007 468</b>	<b>9 231 214</b>	<b>8 506 674</b>	<b>1 006 052</b>	<b>9 500 614</b>	<b>8 736 612</b>	<b>1 143 220</b>	<b>9 928 479</b>	<b>4,5 %</b>

Källa: UBW

Not 1) Inklusive kapitalförändring inom avgiftsområdet för administration av ålderspension, AP-fonden -35 098 tkr (32 577 tkr 2021, 13 255 tkr 2022).

Not 2) Inklusive kapitalförändring inom avgiftsområdet för namnären den -3 736 tkr (-5 199 tkr 2021, 2 107 2022) och NAVET 6 tkr (ny för 2023)

Not 3) Inklusive anslag för administration av trängselskatt i Stockholm och Göteborg samt stöd till trossamfund.

Not 4) Motsvarar avräknat anslag för att täcka kostnader.

Not 5) Inklusive kapitalförändring inom avgiftsområdet för Statens personadressregister, SPAR 10 350 tkr (-9 269 tkr 2021, -2 647 2022<sup>141)</sup>)

Not 6) Uppgift avser enbart Kronofogden.

Not 7) Inklusive kapitalförändring inom avgiftsområdet för Skatteverkets tjänsteexport 532 tkr (-5 528 tkr 2021, -604 tkr 2022<sup>3)</sup>).

Not 8) Metoden för fördelning av verksamhetens intäkter och kostnader på verksamhetsområden baseras på finanskoder. Intäkter och kostnader i resultaträkningen bygger på bokföringskonton. De olika metoderna för utsökning medför att siffrorna kan skilja sig åt. 2023 är "övriga intäkter" i tabellen 133 tkr lägre än i resultaträkningen och "kostnader" 135 tkr lägre i tabellen än i resultaträkningen.

<sup>141</sup>År 2022 angavs fel kapitalförändringsvärde på SPAR samt avseende tjänsteexporten för år 2022

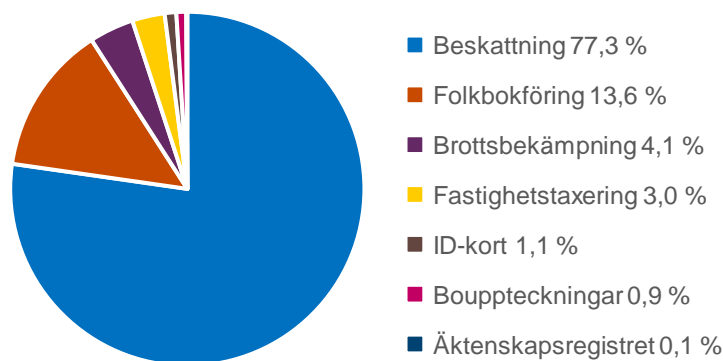
## 18.3 Verksamhetens kostnader

Skatteverkets kostnader<sup>142</sup> ökade med 5,9 procent till 9 928 miljoner kronor från 2022 till 2023. Ökningen hade delvis att göra med tillskott och förbrukning av anslag för tillkommande uppgifter kopplade till regeringens stödåtgärder.

Antalet årsarbetskrafter under 2023 var i genomsnitt 9 396, vilket är en ökning med 1,4 procent jämfört med 2022. Lönekostnaden per årsarbetskraft<sup>143</sup> ökade med 3 procent till 752 000 kronor.

Verksamhetens kostnader per verksamhetsområde framgår av tabell 95, och respektive verksamhetsområdes andel av totala kostnader åskådliggörs grafiskt i diagram 5. Beskattningen står för 77,3 procent av myndighetens kostnader, följt av folkbokföringsverksamheten med 13,6 procent och brottsbekämpningen med 4,1 procent av kostnaderna.

Diagram 5. Fördelning av kostnader 2023



Källa:UBW

Den operativa tiden inom verksamhetsområdena ökade med 1,0 procent jämfört med 2022.

Tabell 96. Verksamhetens kostnader och årsarbetskrafter Skatteverket

Tkr/antal/dagar	2021	2022	2023	2022-2023
Verksamhetens kostnader	8 852 175	8 921 652	9 928 479	5,9 %
Årsarbetskrafter	9 456	9 270	9 396	1,4 %
Operativ tid Skatteverket	1 065 626	1 023 296	1 033 892	1,0 %

Källa: UBW, Guppi, Skatteverkets hr-månadsrapporter

Orsaker till förändringar av volymer och kostnader beskrivs i respektive verksamhetsavsnitt.

<sup>142</sup>Kostnader för avgiftsområdena, Statens personadressregister (SPAR) med flera är inte medräknade, se avsnitt 23 Stöd för att tolka resultatredovisningen.

<sup>143</sup>Uppgifter för Statens personadressregister (SPAR) och Valmyndigheten är inte medräknade.



## 18.4 Den avgiftsbelagda verksamheten

Några verksamheter som Skatteverket har till uppdrag att utföra, finansieras genom avgifter. Det ekonomiska målet för den avgiftsfinansierade verksamheten anges i regleringsbrevet. Full kostnadstäckning gäller om inget annat anges. Det innebär att avgifterna ska beräknas så att intäkterna täcker samtliga kostnader som är förenade med verksamheten.

Skatteverket får också ta ut avgifter enligt avgiftsförordningen. Intäkter som tas ut enligt 4 § avgiftsförordningen och som får disponeras, specificeras i resultaträkningens not 1 intäkter av avgifter och andra ersättningar.

Avgifter kan även vara offentligrättsliga och regleras i särskilda lagar och förordningar. De offentligrättsliga avgifterna delas upp i sådana vi får disponera i verksamheten och sådana vi inte får disponera. Bland avgifter som vi får disponera finns bland annat avgifter för id-kort och avgift för prissättningsbesked vid internationella transaktioner. Offentligrättsliga avgifter som vi får disponera finns ihop med avgifter för vår uppdragsverksamhet i tabell 100.

Skatteverket tar också ut offentligrättsliga avgifter som vi inte får disponera i verksamheten. Dessa avgifter redovisar vi som intäkt av uppbörd, se avsnitt 17 Uppbörderna på inkomsttitlar i Skatteverkets räkenskaper. Det är tre olika avgifter som vi redovisar i tabellerna 97-99 nedan. För dessa avgifter har Skatteverket hittills tolkat att de ekonomiska målen är obestämda. I samband med vårt avgiftssamråd med Ekonomistyrningsverket under 2023 fick vi återkoppling att de ekonomiska målen för äktenskapsregister och arvsintyg kan anses vara bestämda. Skatteverket har lyft denna fråga till Finansdepartementet och dialog pågår. I årsredovisningen för 2023 behandlas avgifterna som att de har ett obestämt ekonomiskt mål.

Tabell 97. Avgifter som Skatteverket inte får disponera, förhandsbesked

Tkr	Utfall 2021	Utfall 2022	Budget 2023	Utfall 2023
Meddelat förhandsbesked i taxeringsfrågor med mera				
Intäkter av förhandsbesked	520	243	500	177
Kostnader för verksamheten <sup>1)</sup>	14 450	14 820	500	12 041
<b>Summa<sup>2) 3)</sup></b>	<b>-13 930</b>	<b>-14 577</b>	<b>0</b>	<b>-11 864</b>

Källa: UBW

Not 1) Kostnaderna gäller Skatterättsnämndens kansli med avdrag för Forskarskattenämnden, som bedöms motsvara 30 procent 2023 (11 procent under 2021 och 2022). Resterande del, 70 procent, bedöms därför motsvara kostnaderna för Skatterättsnämndens verksamhet.

Not 2) Avvikelsen mot budget beror på att kostnaderna inte har uppskattats för verksamhetens budget. Schablonmässigt följer kostnadsbudgeten den uppskattade intäktsbudgeten.

Not 3) Plustecken betyder överskott och minustecken underskott.

Tabell 98. Avgifter som Skatteverket inte får disponera, äktenskapsregister

Tkr	Utfall 2021	Utfall 2022	Budget 2023	Utfall 2023
Ansökningsavgifter äktenskapsregistret				
Intäkter av ansökningsavgifter	5 725	6 032	6 000	6 075
Kostnader för verksamheten <sup>1)</sup>	3 988	4 249	6 000	4 333
<b>Summa<sup>2)</sup></b>	<b>1 737</b>	<b>1 783</b>	<b>0</b>	<b>1 742</b>

Källa: UBW

Not 1) Verksamhetens direkta kostnader och kostnader för overhead.

Not 2) Plustecken betyder överskott och minustecken underskott.

Tabell 99. Avgifter som Skatteverket inte får disponera, arvsintyg

Tkr	Utfall 2021	Utfall 2022	Budget 2023	Utfall 2023
Ansökningsavgifter för Europeiskt arvsintyg				
Intäkter av ansökningsavgifter	718	640	600	631
Kostnader för verksamheten <sup>1)</sup>	2 599	2 420	600	4 386
<b>Summa<sup>2)</sup></b>	<b>-1 881</b>	<b>-1 780</b>	<b>0</b>	<b>-3 755</b>

Källa: UBW

Not 1) Verksamhetens direkta kostnader och kostnader för overhead. Kostnaden har ökat 2023 eftersom Skatteverket har ökat bemanningen för att kunna hantera den höga balansen av ansökningar.

Not 2) Plustecken betyder överskott och minustecken underskott.

Tabell 100 visar intäkter och kostnader för de verksamheter som enligt regleringsbrevet utgör egna avgiftsområden. Tabelluppställningen följer regleringsbrevet.

Tabell 100. Avgifter som redovisas som egna avgiftsområden

Tkr	Ack. resultat +/- 2021	Resultat +/- 2022	Budget intäkter 2023	Utfall intäkter 2023	Budget kostnader 2023	Utfall kostnader 2023	Resultat +/- 2023	Utgående balans 2023
Uppdragsverksamhet								
Administration av ålderspension <sup>1)</sup>	30 364	13 255	423 908	423 908	458 246	459 006	-35 098	8 521
- varav ersättning från AP-fonderna	26 194	11 464	366 623	366 624	396 383	396 979	-30 355	7 303
- varav ersättning från premiepensionssystemet	4 171	1 791	57 285	57 284	61 863	62 027	-4 743	1 219
Intäkter från Kronofogden för levererat verksamhetsstöd <sup>2)</sup>	0	0	220 000	232 534	220 000	232 534	0	0
Avgifter från Statens personadressregister, SPAR <sup>3)</sup>	19 776	-2 647	50 000	49 343	68 000	59 693	-10 350	6 779
Tjänsteexport	-4 582	-604	52 000	53 726	52 000	53 194	532	-4 654
Folkbokföring Navet <sup>4)</sup>	0	0	8 000	8 772	8 000	8 766	6	6
<i>Folkbokföring Navet del som finansieras med anslag<sup>5)</sup></i>	0	0	0	0	0	18 814	0	0
<b>Summa uppdragsverksamhet</b>	<b>45 559</b>	<b>10 004</b>	<b>753 908</b>	<b>768 283</b>	<b>806 246</b>	<b>813 193</b>	<b>-44 910</b>	<b>10 652</b>
Id-kort <sup>6)</sup>	0	0	72 000	66 136	72 000	66 136	0	0
<i>Id-kort del som finansierats med anslag<sup>7)</sup></i>	0	0	0	0	0	33 945	0	0
Namnärenden <sup>8)</sup>	-377	2 107	18 000	14 208	17 000	17 943	-3 736	-2 006
Prissättningsbesked <sup>9)</sup>	0	0	1 700	900	1 700	900	0	0
<i>Prissättningsbesked del som finansieras med anslag<sup>10)</sup></i>	0	0	0	0	0	2 917	0	0
Särskilt uppskattningsvärde för fastighet <sup>11)</sup>	0	0	200	193	200	193	0	0

Källa: UBW och regleringsbrev 2023 utgiftsområde 3:1, Skatteverket 2023-11-02

Not 1) Intäkter baseras på kostnadsnivån 2021, uppräknat med pris- och löneomräkning. Kostnaderna motsvarar de faktiska kostnaderna januari-december 2023.

Not 2) Årlig avstämning görs i början av januari och bokas på rätt år. Avgiftsområdet har därför inget utgående saldo.

Not 3) Nuvarande leverantörskontrakt löper ut under 2024. SPAR-verksamheten ska därefter drivas av Skatteverket i egen regi. Skatteverket står inför utveckling och anpassning av såväl system som organisation. Nuvarande överskott kommer bidra till att finansiera denna etablering på Skatteverket. Lägre kostnad 2023 jämfört med budget beror främst på försenade rekryteringar.

Not 4) Skatteverket tar ut avgift för försäljning av adressuppgifter enligt bestämmelserna i lagen (2001:182) om behandling av personuppgifter i Skatteverkets folkbokföringsverksamhet. Verksamheten folkbokföring Navet finansieras med avgifter och anslag. Kostnaden fördelas procentuellt mellan avgiftsfinansierad verksamhet avseende kommuner och regioner och anslagsfinansierad verksamhet genom anslagsväxling för andra statliga myndigheter och anslag för egen förbrukning utifrån nyttjande.

Not 5) Finansiering av folkbokföring Navet genom anslag där 6,2 mnkr avser anslagsväxling. Beloppet för anslag är exkluderat i summa uppdragsverksamhet.

Not 6) Verksamheten id-kort finansieras genom att vi redovisar intäkter och kostnader inom förvaltningsanslaget. Verksamheten är blandfinansierad genom både avgifter och anslag. Avgiften för id-kort fastställs i förordning (2009:284) om identitetskort för folkbokförda i Sverige. Enligt instruktionen får Skatteverket använda anslaget för att täcka kostnader som inte täcks av intäkten för id-kort. Budgeten visar att intäkter från verksamheten får användas fullt ut i verksamheten.

Not 7) Finansieringen av id-kort genom anslag, enligt villkor i instruktionen, ska ej överstiga hälften av de totala kostnaderna. Utfall för 2023 ligger inom ramen för detta grännsbelopp.

Not 8) Avgifter för namnändring tas ut enligt förordning (2017:120) om personnamn. Lägre intäkt i jämförelse mot budget avser främst att antalet ansökningar för förnamn gått ner med 9 procent mellan 2022 och 2023 samt att antalet ansökningar för efternamn gått ner med 3 procent mellan 2022 och 2023. Under hösten 2023 har även antalet ärenden ökat där kunden inte betalar in avgiften efter föreläggande om avgift och antal återbetalningar har ökat.

Not 9) Verksamheten Prissättningsbesked finansieras genom att vi redovisar intäkter och kostnader inom förvaltningsanslaget. Verksamheten är blandfinansierad genom både avgifter och anslag. Avgiften för prissättningsbesked fastställs i lagen (2009:1289) om prissättningsbesked vid internationella transaktioner.

Not 10) Finansieringen av prissättningsbesked genom anslag, enligt villkor i instruktionen, ska ej överstiga hälften av de totala kostnaderna. Utfall för 2023 ligger inte inom ramen för detta grännsbelopp, vilket är lyft i budgetunderlag 2025-2027 samt 2024-2026.

Not 11) Skatteverket tar ut en avgift enligt lag (1971:171) om särskilt uppskattningsvärde på fastighet.

## 18.4.1 Samverkan med Kronofogden

### Uppgift enligt Skatteverkets instruktion

Skatteverket ska tillsammans med Kronofogden bestämma den gemensamma utvecklingen och användningen av administrativt och tekniskt stöd inom Skatteverket.

Resurssamverkan med Kronofogden utgör ett eget avgiftsområde. Samverkansmöten sker på flera nivåer löpande under verksamhetsåret.

## 18.4.2 Administration av inkomstgrundande ålderspension

### Uppgift enligt Skatteverkets instruktion

Enligt Skatteverkets instruktion ansvarar Skatteverket för frågor om sociala avgifter där allmän pensionsavgift är en del. Skatteverket är dessutom förvaltningsmyndighet för frågor om pensionsgrundande inkomst.

Skatteverket medverkar i administrationen av inkomst-, tilläggs- och premiepensionssystemen. Arbetet består av att administrera inbetalningen av pensionsavgifterna (som en del av uppbörden av socialavgifterna) och fastställa den pensionsgrundande inkomsten.

Administrationen av inbetalningen av pensionsavgifterna är en integrerad del i uppbörden av arbetsgivaravgifterna. De ingår som en del i arbetsgivardeklarationerna som normalt lämnas månadsvis från arbetsgivare. Att fastställa den pensionsgrundande inkomsten är en del i hanteringen av inkomstbeskattning för privatpersoner med inkomst av anställning respektive inkomst av annat förvärvsarbete.

Skatteverket får ersättning från AP-fonderna och premiepensionssystemet för administrationen av inkomstgrundad ålderspension eftersom kostnaderna enligt socialförsäkringsbalken ska finansieras inom försäkringen. Regeringen beslutar årligen om ersättningen (intäkter) till Skatteverket. Ersättningen för innevarande år beräknas efter kostnadsutfall två år tidigare uppräknat med pris- och löneomräkning. Kostnadsutfallet för år 2023 fastställs utifrån perioden januari till december 2023.

Området hanteras som ett eget avgiftsområde i Skatteverkets redovisning och skillnaden mellan ett års intäkter och kostnader gör att en kapitalförändring (över- eller underskott) uppstår. För 2023 var ersättningen från AP-fonden och premiepensionssystemet 424 miljoner kronor, kostnaderna för 2023 var 459 miljoner

kronor. Det ackumulerade resultatet för avgiftsområdet redovisas i tabellen för avgiftsområden.

### 18.4.3 Prissättningsbesked

Antalet ansökningar om prissättningsbesked har sedan lagen infördes år 2010, legat på en relativt jämn nivå.

En förutsättning för att ett prissättningsbesked ska kunna beviljas är att en ömsesidig överenskommelse träffas med den eller de stater ansökan gäller. Vid utgången av 2023 pågick förhandlingar med 24 länder. Merparten av ärendena gäller omstruktureringar i större internationella koncerner och ersättningsnivåer till försäljningsbolag.

Intäkter för prissättningsbesked 2023 uppgick till 900 tkr och kostnaderna 3 817 tkr. Villkoret i instruktionen om att minst hälften av kostnaden ska täckas av avgiftsintäkter är därmed inte uppfyllt. Skatteverket lyfter detta i Skatteverkets budgetunderlag 2025-2027 (diarienummer 8-2717645), liksom vi gjorde föregående år i Skatteverkets budgetunderlag 2024-2026 (diarienummer 8-2112259).

Tabell 101. Ansökningar om prissättningsbesked

Antal	2021	2022	2023	2022-2023
Ansökningar	20	9	16	77 %

Källa: Manuellt register

Skatteverket har under 2023 utfärdat 20 prissättningsbesked.

### 18.4.4 Tjänsteexport

#### Uppgift enligt Skatteverkets instruktion

Enligt Skatteverkets instruktion får Skatteverket bedriva tjänsteexport som är direkt förenlig med myndighetens uppgifter och verksamhetsområde.

Skatteverket driver sedan 1985 samarbetsprojekt i utvecklingsländer genom tjänsteexport. Vårt internationella utvecklingssamarbete är ett led i Sveriges biståndspolitik. Det ska bland annat bidra till utveckling mot ökad demokrati, minskad fattigdom, ökad jämställdhet och bättre miljö. Vi bidrar till att förbättra samarbetslandets finanser och självständighet och därmed minska beroendet av bistånd.

Vi samarbetar kring att skapa väl fungerande skattesystem och god offentlig förvaltning. Projekten är långsiktiga och omfattar en stor del av de områden som Skatteverket arbetar med.

Utvecklingsarbetet finansieras helt av externa medel, framför allt av Sida och av EU.

Under 2023 har Skatteverket bedrivit bilaterala projekt i Albanien, Algeriet, Bosnien-Hercegovina, Grekland, Liberia och Moldavien samt ett regionalt projekt i Afrika med deltagare från Sydafrika, Kenya, Zambia och Nigeria. Utöver detta har Skatteverket även deltagit i projekt som bedrivs av andra svenska myndigheter, till exempel Lantmäteriet och Arbetsförmedlingen.

Skatteverket arbetar aktivt med svenska och internationella nätverk för utvecklingsbistånd, till exempel inom OECD:s Forum for Tax Administrations (FTA), Addis Tax Initiative (ATI) och Nordisk Agenda.

Tabell 102. Tjänsteexport fördelat på projekt

Projekt (tkr)	Ingående balans 2023	2021		2022		2023		Utgående balans 2023
		Intäkter <sup>1)</sup>	Kostnader <sup>2)</sup>	Intäkter <sup>1)</sup>	Kostnader <sup>2)</sup>	Intäkter <sup>1)</sup>	Kostnader <sup>2)</sup>	
Nya Albanien <sup>4)</sup>	-478	3 809	-3 793	8 308	-8 682	765	-287	0
Ukraina	280	4 148	-3 783	3 582	-3 581	530	-802	9
Kosovo Prolong <sup>4)</sup>	487	3 971	-4 093	395	-395	343	-830	0
Moldavien 2 <sup>4)</sup>	-304	2 598	-2 596	0	-306	0	304	0
ITP, Social trygghet	-7	99	-104	18	-20	52	-78	-33
Kambodja 2 <sup>4)</sup>	-143	2 703	-3 290	7 275	-6 763	307	-165	-1
LM Bosnien <sup>4)</sup>	-99	137	-25	0	-73	71	29	1
Kenya Follow up <sup>4)</sup>	-38	664	-680	4 288	-4 288	57	-19	0
ICBP <sup>4)</sup>	28	3 725	-3 691	7 294	-7 294	7 436	-7 464	0
TIWB	-162	1 158	-1 227	1 843	-1 840	1 908	-1 798	-52
Nya Bosnien Hercegovina 2021-2024	0	2 396	-2 397	6 970	-6 970	8 485	-8 491	-6
Green economy	0	0	-20	25	-5	0	-3	-3
Albanien inception	-153	3 219	-3 302	4 865	-4 935	120	-86	-119
Liberia	152	2 540	-2 388	5 725	-5 725	7 518	-7 711	-41
TAIEX	-244	0	-29	78	-293	250	-3	3
Moldavien III Factfinding	-3	172	-174	798	-799	511	-542	-34
EU-twinning Bosnien	-7	0	0	315	-322	0	0	-7
Serbien factfinding <sup>4)</sup>	0	0	0	360	-360	437	437	0
Georgien factfinding <sup>4)</sup>	0	0	0	381	-381	815	-844	-29
EU-twinning Algeriet	-30	0	0	142	-172	28	-74	-76
EU-twinning Tanzania	0	0	0	198	-198	44	-54	-10
GDT-Albanien	0	0	0	1 451	-1 451	9 996	-9 996	0
EU-Twinning Algeriet Fas 2	0	0	0	0	0	288	-393	-105
Albanien ProTax Inception	0	0	0	0	0	9 233	-9 233	0

Projekt (tkr)	Ingående balans 2023	2021		2022		2023		Utgående balans 2023
		Intäkter <sup>1)</sup>	Kostnader <sup>2)</sup>	Intäkter <sup>1)</sup>	Kostnader <sup>2)</sup>	Intäkter <sup>1)</sup>	Kostnader <sup>2)</sup>	
Grekland DG reform <sup>3)</sup> (Eu-medel)	0	0	0	0	0	527	-527	0
Studiebesök oip	0	0	0	0	0	400	-398	2
Twinning Algeriet fas 3	0	0	0	0	0	662	-706	-44
Moldavien State Tax Reform III	0	0	0	0	0	3 256	-3 249	7
Designstöd för IFF Afrika	0	0	0	0	0	214	-214	0
Georgien 1	0	0	0	0	0	0	-20	-20
Övrigt intern <sup>4)</sup>	-4 465	0	-3 089	0	-181	0	369	-4 096
Total <sup>5)</sup>	-5 186	31 339	-34 681	54 311	-55 034	54 253	-53 722	-4 654

Källa: UBW

Not 1) Intäkter för tjänsteexport mestadels från Sida och interna intäkter.

Not 2) Direkta kostnader för lön och overhead påförs den avdelning som står för resurserna i projektet. Avdelningen får en motsvarande intern intäkt. De interna kostnaderna belastar respektive projekt.

Not 3) Projekt Grekland reform har intäkter från EU om 570 tkr som har matchats med lika stora kostnader. Dessa redovisas separat vilket gör att totala kostnader och intäkter avviker med 570 tkr från summeringen av avgiftsområdet. Eftersom kostnader och intäkter är lika stora påverkas inte årets resultat eller ackumulerad kapitalförändring.

Not 4) Projekten Nya Albanien, Kosovo, Moldavien, Kambodja 2, LM Bosnien, Kenya Follow Up, ICBP, Georgien och Serbien Factfinding har avslutat sin verksamhet och även avslutat sin ekonomiska redovisning. Över-/underskott har förts mot övrigt internt.

Not 5) Totalbelopp överensstämmer med den finansiella redovisningen och avrundningar gör att viss differens uppkommer när summering görs i denna tabell.

## 18.5 Investeringsbudget

Utfall för 2023 ligger sammantaget 32 miljoner kronor lägre än budget i enlighet med regleringsbrevet.

Utfallet för de egenutvecklade it-systemen blev totalt 37 miljoner kronor lägre än beräknat. Budgetposterna 2023 för oplanerade och övriga utvecklingsresurser var en uppskattning som gjordes i förhållande till den beräknade nyutvecklingsresursen. I det agila arbetssättet sker löpande omprioriteringar inom hela utvecklingsverksamheten som omfattar både nyutveckling och vidareutveckling. Det innebär att resurs kan omfördelas under året mellan dessa båda områden. Avvikelse mot budget härrör sig till att resurser omfördelades från nyutveckling till vidareutveckling.

Fastighetstaxeringens kostnad för lånefinansierad utveckling blev 13 miljoner kronor högre än beräknat, då omprioriteringar har gjorts inom fastighetstaxeringens utvecklingsresurs.

Investeringar för licenser blev 59 miljoner kronor lägre än budgeterat, främst med anledning av att inköp av nytt likvidhanteringssystem senarelagts till 2024.

Utfallet för materiella anläggningstillgångar blev 62 miljoner kronor högre än budgeterat, vilket främst beror på ökade it-investeringar och utbyte av nätutrustning.

Tabell 103. Investeringsbudget enligt bilaga till regleringsbrev för 2023<sup>1)</sup>

(Tkr)	Totalt	Ack. Utfall	2022 Prognos	2023 Budget	2023 Utfall	2024 Beräknat	2025 och framåt Beräknat
Verksamhetsinvesteringar per objekt							
Utveckling inom folkbokföring	521 000	301 000	70 000	50 000	56 000	50 000	50 000
Utveckling inom fastighetstaxering	213 000	123 000	30 000	20 000	33 000	20 000	20 000
Nytt valsystem	277 000	166 000	69 000	20 000	20 000	18 000	4 000
Förändrad hantering av mervärdeskatt	61 000	23 000	8 000	10 000	14 000	10 000	10 000
Informationsseparering (multientant)	48 000	22 000	26 000	0	0	0	0
Hantera internationella uppgifter	83 000	27 000	14 000	14 000	20 000	14 000	14 000
Flyttprojekt Kronan (Solna/Sundbyberg)	196 000	138 000	58 000	0	0	0	0
Orter där lokalkontrakt upphör	136 000	11 000	10 000	20 000	27 000	71 000	24 000
Oplanerat 2023–2025 >20 000 tkr	411 000	Ej tillämpligt	0	137 000	47 000	137 000	137 000
Övrigt 2022–2025 <20 000 tkr	188 000	Ej tillämpligt	89 000	33 000	57 000	33 000	33 000
Övriga materiella anläggningstillgångar (licenser)	174 000	Ej tillämpligt	50 000	104 000	45 000	10 000	10 000
Materiella anläggningstillgångar	927 000	219 000	206 000	153 000	210 000	192 000	157 000
- Varav inköp datorer och dataskärmar	310 000	70 000	62 000	62 000	86 000	67 000	49 000
<b>Summa utgifter för investeringar</b>	<b>3 235 000</b>	<b>1 030 000</b>	<b>630 000</b>	<b>561 000</b>	<b>529 000</b>	<b>555 000</b>	<b>459 000</b>
Finansiering							
Lån i Riksgäldskontoret	2 694 000	831 000	538 000	483 000	443 000	466 000	379 000
Anslag 1:1 Skatteverket	475 000	159 000	75 000	81 000	83 000	81 000	79 000
Anslag 6:1 ap.5, Allmänna val och demokrati	66 000	40 000	17 000	4 000	3 000	4 000	1 000
<b>Summa finansiering</b>	<b>3 235 000</b>	<b>1 030 000</b>	<b>630 000</b>	<b>561 000</b>	<b>529 000</b>	<b>555 000</b>	<b>459 000</b>

Källa: UBW, Mercur och Skatteverkets regleringsbrev 2023

Not 1) Tabelluppställningen följer bilaga 2 till Skatteverkets regleringsbrev 2023 med undantag för kolumn "Utfall 2023".



## Andra väsentliga händelser

I detta avsnitt redovisar vi andra väsentliga händelser som har påverkat verksamheten under året. Inga väsentliga händelser är aktuella att rapportera i år.

### Regeringens styrning

#### **Förordning om årsredovisning och budgetunderlag**

Skatteverket ska i årsredovisningen lämna information om andra förhållanden av väsentlig betydelse för regeringens uppföljning och prövning av verksamheten.









## 20.1 Resultaträkning (tkr)

	Not	2023-01-01- 2023-12-31	2022-01-01- 2022-12-31
<b>Verksamhetens intäkter</b>			
Intäkter av anslag		8 736 612	8 506 674
Intäkter av avgifter och andra ersättningar	1	895 529	960 777
Intäkter av bidrag	2	202 355	35 371
Finansiella intäkter	3	45 471	10 055
<b>Summa intäkter</b>		<b>9 879 966</b>	<b>9 512 876</b>
<b>Verksamhetens kostnader</b>			
Kostnader för personal	4	-7 104 485	-6 780 163
Kostnader för lokaler	5	-548 070	-554 283
Övriga driftkostnader	6	-1 874 013	-1 847 625
Finansiella kostnader	7	-46 003	-11 026
Avskrivningar och nedskrivningar	14-15	-356 040	-307 669
<b>Summa kostnader</b>		<b>-9 928 612</b>	<b>-9 500 765</b>
<b>Verksamhetsutfall</b>		<b>-48 646</b>	<b>12 111</b>
<b>Uppbördsverksamhet</b>			
Intäkter av avgifter m.m. som inte disponeras	8	2 940 107	3 113 862
Skatteintäkter m.m.	9	1 461 765 138	1 463 145 433
Medel som tillförts statens budget från uppbördsverksamhet		-1 454 221 284	-1 472 185 659
<b>Saldo uppbördsverksamhet</b>		<b>10 483 961</b>	<b>-5 926 363</b>
<b>Transfereringar</b>			
Medel som erhållits från statens budget för finansiering av bidrag		165 772 155	165 792 393
Medel som erhållits från myndigheter för finansiering av bidrag	10	30 860 611	20 085 930
Finansiella intäkter	11	386	443
Lämnade bidrag	12	-196 737 004	-185 812 477
<b>Saldo transfereringar</b>		<b>-103 851</b>	<b>66 288</b>
<b>Årets kapitalförändring</b>	13	<b>10 331 464</b>	<b>-5 847 965</b>

## 20.2 Balansräkning (tkr)

### Tillgångar

	Not	2023-12-31	2022-12-31
<b>Immateriella anläggningstillgångar</b>	<b>14</b>		
Balanserade utgifter för utveckling		659 353	692 030
Rättigheter och andra immateriella anläggningstillgångar		73 223	52 060
<b>Summa immateriella anläggningstillgångar</b>		<b>732 575</b>	<b>744 091</b>
<b>Materiella anläggningstillgångar</b>	<b>15</b>		
Förbättringsutgifter på annans fastighet		62 466	64 733
Maskiner, inventarier, installationer m.m.		500 043	394 695
Pågående nyanläggningar		44 924	52 650
<b>Summa materiella anläggningstillgångar</b>		<b>607 432</b>	<b>512 078</b>
<b>Varulager m.m.</b>			
Varulager och förråd	<b>16</b>	7 652	4 059
<b>Summa varulager m.m.</b>		<b>7 652</b>	<b>4 059</b>
<b>Kortfristiga fordringar</b>			
Kundfordringar	<b>17</b>	12 530	8 299
Fordringar hos andra myndigheter	<b>18</b>	565 098	483 340
Uppbördsfordringar	<b>19</b>	86 250 226	88 063 377
Övriga kortfristiga fordringar	<b>20</b>	653 513	562 153
<b>Summa kortfristiga fordringar</b>		<b>87 481 368</b>	<b>89 117 169</b>
<b>Periodavgränsningsposter</b>	<b>21</b>		
Förutbetalda kostnader		435 608	330 235
Upplupna bidragsintäkter		3 499	3 837
Övriga upplupna intäkter		30 272	26 819
<b>Summa periodavgränsningsposter</b>		<b>469 379</b>	<b>360 891</b>
<b>Avräkning med statsverket</b>			
Avräkning med statsverket	<b>22</b>	1 678 418	-450 889
<b>Summa avräkning med statsverket</b>		<b>1 678 418</b>	<b>-450 889</b>
<b>Kassa och bank</b>	<b>23</b>		
Behållning räntekonto i Riksgäldskontoret		580 603	1 250 640
Övriga tillgodohavanden i Riksgäldskontoret		1 581	0
Kassa och bank		212 719	250 755
<b>Summa kassa och bank</b>		<b>794 903</b>	<b>1 501 395</b>
<b>SUMMA TILLGÅNGAR</b>		<b>91 771 727</b>	<b>91 788 794</b>

## Kapital och skulder

	Not	2023-12-31	2022-12-31
<b>Myndighetskapital</b>			
Statskapital	24	1 518	1 550
Balanserad kapitalförändring	25	-27 141 076	-21 293 111
Kapitalförändring enligt resultaträkningen	13	10 331 464	-5 847 965
<b>Summa myndighetskapital</b>	<b>26</b>	<b>-16 808 094</b>	<b>-27 139 526</b>
<b>Avsättningar</b>			
Avsättningar för pensioner och liknande förpliktelser	27	16 511	13 307
Övriga avsättningar	28	76 741	72 278
<b>Summa avsättningar</b>		<b>93 251</b>	<b>85 585</b>
<b>Skulder m.m.</b>			
Lån i Riksgäldskontoret	29	1 338 149	1 253 557
Kortfristiga skulder till andra myndigheter	30	240 197	321 843
Leverantörsskulder	31	398 905	414 848
Övriga kortfristiga skulder	32	23 790 778	24 156 570
Övriga skulder skatteuppbörd	33	80 091 556	91 921 313
Depositioner	34	184 673	130 301
<b>Summa skulder m.m.</b>		<b>106 044 257</b>	<b>118 198 431</b>
<b>Periodavgränsningsposter</b>			
Upplupna kostnader	35	591 573	634 390
Oförbrukade bidrag		1 847 977	2 278
Övriga förutbetalda intäkter		2 763	7 637
<b>Summa periodavgränsningsposter</b>		<b>2 442 313</b>	<b>644 305</b>
<b>SUMMA KAPITAL OCH SKULDER</b>		<b>91 771 727</b>	<b>91 788 794</b>
<b>Ansvarsförbindelser</b>			
Övriga ansvarsförbindelser	36	101 503	3 203
<b>Summa ansvarsförbindelser</b>		<b>101 503</b>	<b>3 203</b>

## 20.3 Anslagsredovisning (tkr)

Redovisning mot anslag

2023-01-01-2023-12-31

Utgiftsområde (UO)/anslag a = ramanslag ap = anslagspost	Ingående överförings- belopp	Årets tilldelning enligt regleringsbrev	Omdisp. anslags- belopp	Utnyttjad del av medgivet överskridande	Indragning	Totalt disponibelt belopp	Utgifter	Utgående överförings- belopp	Not
<b>UO01 6:1 Allmänna val och demokrati</b>									
ap.5 Allmänna val och dem - till Skatteverket, a	3 139	85 240	0	0	0	88 379	-78 789	9 590	37
<b>UO01 6:4 Valmyndigheten</b>									
ap.2 Valmyndigheten - till Skatteverket, a	1 118	60 164	0	0	-8	61 274	-57 397	3 877	38
<b>UO03 1:1 Skatteverket</b>									
ap.1 Skatteverket, a	306 774	8 174 362	0	0	-57 627	8 423 509	-8 596 683	-173 174	39
<b>UO17 9:2 Stöd till trossamfund</b>									
ap.2 Stöd till trossamfund, a	0	0	1 937	0	0	1 937	-1 937	0	
<b>UO22 1:11 Trängselskatt i Stockholm</b>									
ap.2 Trängselskatt i Stockholm - del till Skatteverket, a	1 565	13 000	-1 565	0	0	13 000	-12 888	112	40
<b>UO22 1:14 Trängselskatt i Göteborg</b>									
ap.3 Trängselskatt i Göteborg - del till Skatteverket, a	2 747	12 000	-2 747	0	0	12 000	-11 897	103	41
<b>UO24 1:22 Stöd vid korttidsarbete</b>									
ap.4 Stöd korttidsarbete - till Skatteverket, a	486 202	253 000	0	0	-486 202	253 000	105	253 105	42
<b>UO24 1:24 (2021) Omställningsstöd</b>									
ap.1 Omställningsstöd, a	4 939 575	0	0	0	-4 189 575	750 000	285 299	1 035 299	43
<b>UO24 1:24 (2022) Omställningsstöd</b>									
ap.1 Omställningsstöd, a	609 307	0	0	0	-603 307	6 000	16 343	22 343	44
<b>UO25 1:1 Kommunalekonomisk utjämning</b>									
ap.1 Kommunalekonomisk utjämning kommuner, a	0	108 030 826	0	0	0	108 030 826	-108 030 826	0	
ap.2 Kommunalekonomisk utjämning region, a	0	43 847 606	0	0	0	43 847 606	-43 847 606	0	
<b>Summa 1:1 Kommunalekonomisk utjämning</b>	<b>0</b>	<b>151 878 432</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>151 878 432</b>	<b>-151 878 432</b>	<b>0</b>	

Utgiftsområde (UO)/anslag a = ramanslag ap = anslagspost	Ingående överförings- belopp	Årets tilldelning enligt regleringsbrev	Omdisp. anslags- belopp	Utnyttjad del av medgivet överskridande	Indragning	Totalt disponibelt belopp	Utgifter	Utgående överförings- belopp	Not
<b>UO25 1:2 Utjämningsbidrag för LSS- kostnader (lag om stöd och service till vissa funktionshindrade)</b>									
ap.1 Statligt utjämningsbidrag för LSS-kostnader, a	0	5 718 042	0	0	0	5 718 042	-5 718 041	1	
<b>UO25 1:3 Bidrag till kommunalekonomiska organisationer</b>									
ap.1 Bidrag till Rådet för kommunal redovisning, a	0	1 400	0	0	0	1 400	-1 400	0	
ap.2 Bidrag till Rådet för främjande av kommunala analyser, a	0	5 750	0	0	0	5 750	-5 750	0	
<b>Summa 1:3 Bidrag till kommunalekonomiska organisationer</b>	<b>0</b>	<b>7 150</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>7 150</b>	<b>-7 150</b>	<b>0</b>	
<b>UO25 1:5 Medel till befolkningsmässigt mindre kommuner</b>									
ap.1 Medel till befolkningsmässigt mindre kommuner, a	0	300 000	0	0	0	300 000	-300 000	0	
<b>UO27 1:1 Avgiften till Europeiska unionen</b>									
ap.7 Mervärdesskattebaserad avgift, a	-499 151	7 357 286	1 200 000	0	0	8 058 135	-8 150 661	-92 526	<b>45</b>
<b>SUMMA</b>	<b>5 851 277</b>	<b>173 858 676</b>	<b>1 197 625</b>	<b>0</b>	<b>-5 336 720</b>	<b>175 570 858</b>	<b>-174 512 129</b>	<b>1 058 729</b>	

#### Avslutade anslag

Utgiftsområde (UO)/anslag a = ramanslag ap = anslagspost	Ingående överförings- belopp	Årets tilldelning enligt regleringsbrev	Omdisp. anslags- belopp	Utnyttjad del av medgivet överskridande	Indragning	Totalt disponibelt belopp	Utgifter	Utgående överförings- belopp	Not
<b>UO01 6:1 Allmänna val och demokrati</b>									
ap.4 Statsbidrag till kommunerna för medverkan vid 2022 års allmänna val, a	0	0	0	0	0	0	0	0	
<b>UO24 1:27 Evenemangsstöd</b>									
ap.1 Evenemangsstöd, a	1 957 410	0	0	0	-1 957 410	0	0	0	
<b>UO24 1:28 (2021) Evenemangsstöd</b>									
ap.1 Evenemangsstöd, a	124 881	0	0	0	-124 881	0	0	0	
<b>UO25 1:6 (2022) Tillfälligt stöd för ökade kostnader för finansiering</b>									
ap.1 Tillfälligt stöd för ökade kostnader för finansiering, a	0	0	0	0	0	0	0	0	
<b>SUMMA TOTAL</b>	<b>7 933 568</b>	<b>173 858 676</b>	<b>1 197 625</b>	<b>0</b>	<b>-7 419 011</b>	<b>175 570 858</b>	<b>-174 512 129</b>	<b>1 058 729</b>	

## Redovisning mot inkomsttitel (tkr)

Inkomsttitel	2023-01-01- 2023-12-31	2022-01-01- 2022-12-31	Not
<b>9111 Fysiska personers inkomstskatt</b>			
9111 111 Preliminär A-skatt	303 533	272 111	
9111 121-126 Debiterad källskatt	840 425 753	810 206 534	
9111 141-144 Debiterad preliminär skatt	23 502 525	23 246 104	
9111 162 Särskild inkomstskatt till utlandsbosatta, netto	-74 332	-46 809	
9111 213-248 Debiterad slutlig skatt	62 873 904	80 102 118	
9111 316 Avgift public service preliminära utbetalningar	-9 962 923	-9 958 732	
9111 317 Avgift public service, slutreglering	411 885	-132 287	
<b>Summa inkomstskatt fysiska personer</b>	<b>917 480 345</b>	<b>903 689 038</b>	
<b>9121 Juridiska personers inkomstskatt</b>			
9121 111 Avkastningsskatt på individuellt pensionssparande	134 250	107 619	
9121 151-184 Debiterad preliminär skatt	292 138 102	259 536 745	
9121 213-248 Debiterad slutlig skatt	16 084 931	21 082 944	
<b>Summa inkomstskatt juridiska personer</b>	<b>308 357 283</b>	<b>280 727 308</b>	
9123 011 Beskattning av tjänstegruppliv	569 141	623 215	
<b>Summa beskattning av tjänstegruppliv</b>	<b>569 141</b>	<b>623 215</b>	
<b>9131 Ofördelbara inkomstskatter</b>			
9131 021 Ofördelbara inkomstskatter	7 402	32 516	
9131 052 Ackord och skuldsanering	46 748	29 423	
9131 081 Inkomstskatt från Danmark, pendlare	1 563 499	1 144 872	
9131 082 Inkomstskatt till Danmark, pendlare	-405 842	-351 280	
<b>Summa ofördelbara inkomstskatter</b>	<b>1 211 807</b>	<b>855 531</b>	
<b>9140 Övriga inkomstskatter</b>			
9141 012 Kupongskatt	9 109 087	12 507 449	
9141 021 Skatt på ränta på skogsmedel m.m.	18 692	14 238	
<b>Summa övriga inkomstskatter</b>	<b>9 127 778</b>	<b>12 521 687</b>	
<b>9299 Avräkning av socialavgifter</b>			
9299 013-018 Debiterad arbetsgivaravgift	697 806 190	651 469 220	
<b>Summa debiterad arbetsgivaravgift</b>	<b>697 806 190</b>	<b>651 469 220</b>	
<b>9411 Mervärdesskatt, netto</b>			
9411 012 Inbetalning av mervärdesskatt till skattemyndigheterna	7 030	13 180	
9411 031, 131-139 Debiterad mervärdesskatt att betala	904 678 814	872 254 485	
9411 042-043 Återbetalning till utländska företag, ambassader m.m.	-1 550 857	-1 323 147	
9411 061 Mervärdesskatt på elektroniska tjänster	8 877 095	7 403 792	
9411 071 Avräkning ingående mervärdesskatt icke-skattepliktig verksamhet, staten	-53 884 813	-49 198 776	
9411 081 Återbetalning av Öresundsbronoms till utländska företagare	-28 074	-15 730	
9411 082 Ers. från Danmark för dansk del av återbetalning Öresundsbronoms	13 879	8 016	
9411 151-159 Debiterad mervärdesskatt att återfå	-353 720 860	-324 499 614	
<b>Summa mervärdesskatt</b>	<b>504 392 214</b>	<b>504 642 205</b>	



Inkomsttitel		2023-01-01- 2023-12-31	2022-01-01- 2022-12-31	Not
	<b>Övriga skatter på varor och tjänster</b>			
9424 012	Tobaksskatt	11 924 569	11 818 791	
9424 014	Skatt på vissa nikotinhaltiga produkter	400 808	296 528	
9425 012	Skatt på etylalkohol	-4 581 657	5 527 945	46
9425 022	Skatt på vin och andra jästa drycker	6 593 609	6 409 170	
9425 032	Skatt på mellanklassprodukter	132 371	130 287	
9425 042	Skatt på öl	4 691 852	4 619 689	
9428 012	Allmän energiskatt, bensin	9 385 392	9 378 083	
9428 022	Allmän energiskatt, oljeprodukter m.m.	8 623 159	10 602 050	
9428 032	Allmän energiskatt, övriga bränslen	343 990	205 657	
9428 052	Koldioxidskatt, bensin	7 760 702	7 223 381	
9428 062	Koldioxidskatt, oljeprodukter m.m.	14 197 259	13 921 471	
9428 072	Koldioxidskatt, övriga bränslen	687 814	201 583	
9428 092	Elektrisk kraft	25 957 250	26 259 026	
9428 093	Återbetalning av energiskatt-inmatad el efter lagring	-81	-70	
9428 111	Svavelskatt	4 701	2 959	
9432 011	Skatt på plastbärkassar	489 650	519 462	
9435 011	Särskild skatt mot förurning	56 342	60 169	
9436 011	Skatt på avfall	395 287	322 141	
9436 012	Skatt på avfallsförbränning	76 597	597 510	
9437 012	Skatt på bekämpningsmedel	71 940	61 824	
9438 011	Skatt på kemikalier i viss elektronik	1 908 352	1 578 961	
9439 011	Skatt på flygresor	1 496 541	1 077 258	
9452 012	Skatt på annonser och reklam	903	31 275	
9454 012	Skatt på spel	4 217 653	4 285 474	
9462 012	Vägavgifter	566 789	526 781	
9464 011	Skatt på trafikförsäkringspremier m.m.	2 727 315	2 811 039	
9481 021	Skatt på flygbränsle	-8 994	-8 895	
9481 031	Naturgrusskatt	104 591	119 143	
9481 042	Diverse småbelopp punktskatter	169 614	-163 911	
9481 043	Skatt på överintäkt från el	798	0	
	<b>Summa övriga skatter på varor och tjänster</b>	<b>98 395 115</b>	<b>108 414 781</b>	
<b>9600</b>	<b>Betalningsdifferenser, skattekonto</b>			
9611 011	Betalningsdifferenser, anstånd, netto	-9 398 174	-3 511 658	
9621 011	Uppbördsförluster, netto, fysiska personers inkomstskatt	-3 769 743	-2 358 080	
9622 011	Uppbördsförluster, netto, juridiska personers inkomstskatt	-752 644	-618 535	
9623 011	Uppbördsförluster, netto, arbetsgivaravgifter	-2 338 806	-1 443 249	
9624 011	Uppbördsförluster, netto, mervärdesskatt	-5 361 122	-7 375 998	
9625 011	Uppbördsförluster, netto, räntor m.m.	-821 778	-1 858 337	
9631 011	Betalningsdifferenser, övriga	-30 434 229	-43 235 567	
	<b>Summa betalningsdifferenser, skattekonto</b>	<b>-52 876 496</b>	<b>-60 401 424</b>	
<b>9800</b>	<b>Skattetillegg och förseningsavgifter</b>			
9811 011	Skattetillegg	1 446 820	2 664 997	
9821 011	Förseningsavgifter	586 828	606 722	
	<b>Summa skattetillegg och förseningsavgifter</b>	<b>2 033 649</b>	<b>3 271 719</b>	

Inkomsttitel		2023-01-01- 2023-12-31	2022-01-01- 2022-12-31	Not
<b>2300</b>	<b>Ränteinkomster</b>			
2394 128	Övriga ränteinkomster	0	0	
2397 011, 021, 031, 051	Räntor på skattekonto m.m. netto	2 933 108	3 106 921	
<b>Summa ränteinkomster</b>		<b>2 933 108</b>	<b>3 106 921</b>	
	<b>Offentligrättsliga avgifter</b>			
2511 028	Expeditions- och ansökningsavgifter	6 893	6 928	
2717 001	Kontrollavgifter vid särskild skattekontroll	23 743	24 261	
<b>Summa offentligrättsliga avgifter</b>		<b>30 636</b>	<b>31 188</b>	
<b>2811</b>	<b>Övriga inkomster av statens verksamhet</b>			
2811 264	Övriga inkomster av statens verksamhet	317 904	236 388	
<b>Summa övriga inkomster av statens verksamhet</b>		<b>317 904</b>	<b>236 388</b>	
<b>SUMMA UPPBÖRD BRUTTO</b>		<b>2 489 778 675</b>	<b>2 409 187 778</b>	
<i>Tillkommer:</i>				
<b>9513</b>	<b>Utjämningsavgift för LSS-kostnader</b>			
9513 011, 012	Utjämningsavgift för LSS-kostnader	5 718 041	4 893 087	
<b>Summa utjämningsavgift för LSS-kostnader</b>		<b>5 718 041</b>	<b>4 893 087</b>	
<i>Avgår:</i>				
<b>9512</b>	<b>Kompensation för mervärdesskatt till kommuner och regioner</b>			
9512 011-013	Kommuner	-59 714 963	-54 122 147	
9512 021-023	Regioner	-29 269 878	-26 286 187	
9512 031-032	Kommunalförbund	-969 255	-978 344	
<b>Summa kompensation för mervärdesskatt till kommuner och regioner</b>		<b>-89 954 095</b>	<b>-81 386 679</b>	
<b>9111</b>	<b>Utbetalning av kommunalskattemedel</b>			
9111 331, 335	Kommunal begravningsavgift	-237 943	-209 077	
9111 315, 332, 334,336	Begravningsavgift, kyrkoavgift, Svenska kyrkan	-21 415 203	-20 164 454	
9111 333, 337	Kyrkoavgift, andra samfund	-556 530	-501 967	
9111 311-313	Utbetalning till kommuner, kommunal fastighetsavgift	-602 972 586	-545 155 344	
9111 321-322	Utbetalning till regioner	-326 139 074	-294 477 685	
<b>Summa utbetalt av kommunalskattemedel</b>		<b>-951 321 336</b>	<b>-860 508 527</b>	
<b>Summa tillkommer/avgår</b>		<b>-1 035 557 390</b>	<b>-937 002 119</b>	
<b>SUMMA UPPBÖRD NETTO</b>		<b>1 454 221 284</b>	<b>1 472 185 659</b>	

## 20.4 Finansieringsanalys (tkr)

	Not	2023-01-01- 2023-12-31	2022-01-01- 2022-12-31
<b>DRIFT</b>			
Kostnader	47	-9 561 486	-9 172 988
<b>Finansiering av drift</b>			
Intäkter av anslag		8 736 612	8 506 674
Intäkter av avgifter och andra ersättningar	48	895 435	960 453
Intäkter av bidrag		202 355	35 371
Övriga intäkter		45 471	10 055
<b>Summa medel som tillförts för finansiering av drift</b>		<b>9 879 873</b>	<b>9 512 552</b>
Ökning (-) / minskning (+) av lager		-3 593	519
Ökning (-) av kortfristiga fordringar		-108 331	-72 894
Ökning (+) av kortfristiga skulder		1 824 296	207 971
<b>Kassaflöde från drift</b>		<b>2 030 759</b>	<b>475 161</b>
<b>INVESTERINGAR</b>			
Investeringar i materiella tillgångar	49	-244 293	-199 857
Investeringar i immateriella tillgångar		-199 637	-257 088
<b>Summa investeringsutgifter</b>		<b>-443 930</b>	<b>-456 944</b>
<b>Finansiering av investeringar</b>			
Lån från Riksgäldskontoret		444 499	460 461
Amorteringar		-359 908	-324 703
Minskning av statskapital med medel som tillförts statens budget		-31	0
Försäljning av anläggningstillgångar - därav medel som tillförts statens budget		726	920
<b>Summa medel som tillförts för finansiering av investeringar</b>	49	<b>85 286</b>	<b>136 679</b>
Förändring av kortfristiga fordringar och skulder		40 156	-37 749
<b>Kassaflöde till investeringar</b>		<b>-318 488</b>	<b>-358 015</b>
<b>UPPBÖRDSVERKSAMHET</b>			
Intäkter av avgifter m.m. samt andra intäkter som inte disponeras		2 940 107	3 113 862
Skatteintäkter m.m.		1 461 765 138	1 463 145 433
Förändring av kortfristiga fordringar avseende uppbördsverksamhet		1 635 645	-227 546
Förändring av kortfristiga skulder avseende uppbördsverksamhet		-12 305 210	5 837 855
<b>Inbetalningar i uppbördsverksamhet</b>		<b>1 454 035 680</b>	<b>1 471 869 604</b>
<b>Medel som tillförts statsbudgeten från uppbördsverksamhet</b>		<b>-1 454 221 284</b>	<b>-1 472 185 659</b>
<b>Kassaflöde till uppbördsverksamhet</b>		<b>-185 605</b>	<b>-316 055</b>
<b>TRANSFERERINGSVERKSAMHET</b>			
Lämnade bidrag		-196 737 004	-185 812 477
<b>Utbetalningar i transfereringsverksamhet</b>		<b>-196 737 004</b>	<b>-185 812 477</b>
<b>Finansiering av transfereringsverksamhet</b>			
Medel som erhållits från statens budget för finansiering av bidrag		165 772 155	165 792 393
Medel som erhållits från andra myndigheter för finansiering av bidrag		30 860 611	20 085 930
Finansiella intäkter		386	443
<b>Summa medel som tillförts för finansiering av transfereringsverksamhet</b>		<b>196 633 153</b>	<b>185 878 765</b>
<b>Kassaflöde till transfereringsverksamhet</b>		<b>-103 851</b>	<b>66 288</b>

Not	2023-01-01- 2023-12-31	2022-01-01- 2022-12-31
<b>FÖRÄNDRING AV LIKVIDA MEDEL</b>	<b>1 422 815</b>	<b>-132 622</b>
<b>SPECIFIKATION AV FÖRÄNDRING AV LIKVIDA MEDEL</b>		
<b>Likvida medel vid årets början</b>	<b>1 050 506</b>	<b>1 183 127</b>
Minskning (-) av kassa och bank	-38 036	-262 408
Ökning (+) / minskning (-) av tillgodohavande RGK	-668 456	58 517
Ökning (+) av avräkning med statsverket	2 129 307	71 269
<b>Summa förändring av likvida medel</b>	<b>1 422 815</b>	<b>-132 622</b>
<b>LIKVIDA MEDEL VID ÅRETS SLUT</b>	<b>2 473 321</b>	<b>1 050 506</b>

## 20.5 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 Ekonomistyrningsverkets 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.

#### Brytdag och periodiseringar

Löpande redovisning och anslagsavräkning har gjorts till och med den för statliga myndigheter gemensamma brytdagen 5 januari 2024. Därefter har intäkter och kostnader över 100 000 kronor periodiserats.

#### Avvikelser från generella ekonomiadministrativa regler

Skattekontots debiteringar för bokslutet 2023 avser perioden 2 januari 2023 till och med 6 januari 2024. Skattekontots debiteringar för bokslutet 2022 avsåg perioden 2 januari 2022 till och med 1 januari 2023. Löpande avstämning och bokföring av debiteringar från skattekontot sker alltid första helgen efter ett månadsskifte. Redovisningen av skattekontot följer därmed inte kalenderåret.

#### Dispenser

Skatteverket har enligt regeringsbeslut 10 december 1998 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.

#### Verksamhetsförändringar

I regleringsbrev för 2023 har Skatteverket fått i uppdrag att besluta och betala ut i frågor om elstöd till företag enligt lagen (2023:230) om förfarande för elstöd till företag och förordningen (2023:233) om elstöd till företag. För att finansiera utbetalningar av elstöd till företag och Skatteverkets kostnader för hanteringen av elstöd har medel rekvirerats från Svenska kraftnät. För mer information se avsnitt 15.5 Elstöd till företag.

## Anläggningstillgångar

I riktlinje för anläggningstillgångar har Skatteverket beslutat om avskrivningsperioder och gräns för mindre värde för olika typer av tillgångar. Avskrivning sker löpande från det att tillgången tas i bruk och sker linjärt över den bedömda nyttjandeperioden. I normalfallet anläggningsförs investeringar med en livslängd om minst tre år och ett anskaffningsvärde om ett halvt prisbasbelopp. I följande tillgångsslag tillämpas normalt dessa avskrivningstider:

Balanspost	Avskrivningstid
Balanserade utgifter för utveckling*	5 år
Rättigheter och andra immateriella anläggningstillgångar	3–6 år
Förbättring på annans fastighet	enligt hyresavtalets löptid

\*Undantag har gjorts för det nya valsystemet som har en avskrivningstid på 10 år.

Inom tillgångsslaget maskiner, inventarier, installationer med mera tillämpas normalt följande avskrivningstider för olika tillgångar:

Tillgång	Avskrivningstid
Fordon*	6–7 år
It-utrustning	3–6 år
Möbler och övriga inventarier	3–10 år

\*Enligt ESV:s allmänna råd till 5 kap. 4 § FÅB bör den fastställda nyttjandeperioden för tillgångar prövas löpande och avskrivningstiden vid behov justeras. Avskrivningstiden för Fordon har justerats från 6 år med ett beräknat restvärde till 6 år med ett beräknat restvärde för förmånsbilar och 7 år med ett beräknat restvärde för tjänstebilar.

I riktlinjen görs följande avsteg från gränsen för mindre värde om ett halvt prisbasbelopp för följande anläggningstyper:

- Möbler och inredning: arbetsplatser (naturligt samband) kan anläggningsföras till lägre värde än ett halvt prisbasbelopp.
- Förbättringsutgifter på annans fastighet: gräns för mindre värde 100 tkr.
- Egen systemutveckling: gräns för mindre värde vid 5 000 tkr. Gränsen gäller den totala utvecklingskostnaden för en utvecklingsinsats, även om hela utvecklingskostnaden inte ska lånefinansieras.

## Värderingsprinciper

### Uppbördsfordringar

Skattekontofordringar som överlämnats till Kronofogden för indrivning värderas kollektivt. Värderingen av vad som beräknas inflyta av fordran baseras på det procentuella förhållandet mellan vad som redovisats som inbetalning från Kronofogden under året och den utgående fordran. En genomsnittlig procentsats baserad på tre års utfall används. Normalt har merparten av skattekontofordringarna inte förfallit till betalning på bokslutsdagen. Restföring av kontounderskott som förfallit till betalning sker löpande. Skatteverket värderar inte skattekontofordringar som ännu inte restförts eller har anstånd med betalning.

Fordringar avseende återkrav av felaktigt utbetald skattereduktion för rot- och rutavdrag värderas kollektivt. Värderingen av vad som beräknas inflyta av fordran baseras på det procentuella förhållandet mellan vad som redovisats som inbetalning under året och den utgående fordran. En genomsnittlig procentsats baserad på tre års utfall används. Fordran värderas utan att vara restförd.

Anstånd med betalning av skatt är normalt kortvariga och till sin karaktär inte generellt att betrakta som osäkra fordringar. De bokförs normalt inte som en fordran och värderas därmed inte. Under 2020 tillkom en ny möjlighet till anstånd med anledning av covid-19. Dessa anstånd är av mer generell omfattning och beloppen blir betydande på balansdagen. Skatteverket bedömer att denna typ av anstånd enligt försiktighetsprincipen ska bokföras som fordran och värderas. Som grund för värderingen 2023 har Skatteverkets rapport ”Tillfälliga anstånd med skattebetalning” (diarienummer 8-2726419) använts. I rapporten framgår att den uppbördsförlust som förväntas för anstånden beräknas hamna inom intervall på 7,3 - 11,5 miljarder kronor. Enligt försiktighetsprincipen används övre delen av intervallet på 11,5 miljarder kronor i värderingen. Värderingen tidigare år baserades på uppgifter från finanskrisen 2009 och 10 procent av fordringarna med betalningsanstånd värderades.

Fordringar avseende återkrav av utbetalda omställningsstöd värderas kollektivt. Värdering görs på fordringar som är restförda. Första gången fordran värderades (årsredovisning 2022) fanns ingen historik som vägledning rörande värdering. Skatteverket utgick då utifrån en utvärdering som gjordes i samband med finanskrisen 2009 och värderade de restförda fordringarna med 10 procent. När det nu gått tre år sedan första återkraven restfördes har data på hur stor del av restförda återkraven som betalas kunna tas fram. Värdering 2023 görs med 90 procent av den del av återkraven som är restförda.

Fordringar avseende ansvarsbeslut vid underlåtet skatteavdrag värderas kollektivt. Värdering görs på fordringar som är restförda. Värderingen av vad som beräknas inflyta av fordran baseras på det procentuella förhållandet mellan vad som redovisats som inbetalning från Kronofogden under året och den utgående fordran. Värdering 2023 görs med 90 procent av den del av fordran som är restförd.

Uppbördsfordringar som inte nämns ovan värderas enligt beskrivning under rubriken ”Övriga fordringar”.

### 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

Leverantörsskulden värderas till sitt nominella värde.

### Semesterlöneskuld

Skatteverket redovisar semesterlöneskulden enligt årsvis periodisering.

### Övrigt

Monetära fordringar och skulder i utländsk valuta räknas om till balansdagens kurs som publiceras av Riksbanken.

Under året har ett antal skatter (kupongskatt, skatt på ränta på skogskonto, moms för ambassader och diplomater samt ansvarsbeslut vid underlåtet skatteavdrag) bytt applikation för in- och utbetalningar. Det har för en av skatterna, ansvarsbeslut vid underlåtet skatteavdrag, inneburit ändrad redovisningsprincip. Tidigare bokfördes intäkten och avräkningen mot inkomsttitel kassamässigt vid inbetalningen enligt beslutad dispens för gamla uppbördssystem. Från 2023 bokas en fordran och intäkt upp när beslutet fattas. Avräkningen mot inkomsttitel redovisas som förut kassamässigt.

Enligt Ekonomistyrningsverket (ESV) ska ingående moms vid förskotts betalning redovisas vid tidpunkten som leverantörsfakturan betalas till leverantören. Skatteverket har från och med 2023 ändrat principen för redovisning av förskottsmoms så att ESV:s instruktion efterlevs. Den nya principen innebär att förskottsmomsen redovisas som en förutbetald kostnad istället för fordran hos andra myndigheter.

### Sjukfrånvaro

Sjukfrånvaro i procent (%)	2023	2022	2021	2020	2019
Sjukfrånvaro	4,1	4,3	3,8	4,2	4,7
Kvinnor	4,9	5,2	4,6	5,0	5,7
Män	2,7	2,8	2,4	2,6	3,0
29 år och yngre	3,3	3,1	2,5	3,4	3,9
30-49 år	4,1	4,2	3,9	4,1	4,5
50 år och äldre	4,3	4,7	4,0	4,4	5,2
Andel långtidssjuka (60 dagar eller mer)	55,3	52,7	59,5	52,4	52,0



## Ersättningar till ledande befattningshavare

### Skatteverkets styrelse

Kr	Utbetalt arvode	Ledamot i andra styrelser, råd eller aktiebolag
Carl Gustav Fernlund, ordförande från och med 2023-09-14 och dessförinnan ledamot	75 000	Kommittén om ekonomiska styrmedel för att främja omställningen till en cirkulär ekonomi
Sten Olsson, ordförande till och med 2023-09-14	150 000	Ellevio AB, Ellevio Holding 1 AB, Tornet Bostadsproduktion AB, Kvarnholmen Utveckling AB, Sinoma Fastighets AB, Kombispiel i Sverige AB, Nordic Lottery AB, Komanco Munksjöstaden kvarter 5 AB, Fastighetsaktiebolaget Norrlandsgatan nr 7, Holmenkvarnen 7 AB, Solö Norrtälje Fastighets AB, Fastighets AB Rådmansgatan 58, Muneris konsult AB, Fastighetsaktiebolaget Stockholm Vitbetan 32, HB Lyran Konferens, Nyköping – Östgötalänken AB, Holmenkvarnen 8 AB, AB Julen (samt ytterligare 20 uppdrag där årsomsättningen understiger 500 tkr)
Annika Lundius, vice ordförande	100 000	Föreningen för god sed på värdepappersmarknaden, stiftelsen Entreprenörskapsforum, Kvinvest AB, The Swedish Corporate Governance Institutet (SCGI), filantropiska rådet vid Lunds Universitet, lekmanna revisor i Studieförbundet för Näringsliv och samhälle (SNS), ledamot i SNS:s förtroenderåd, Task force för stärkt svensk konkurrenskraft (Entreprenörskapsforums referensgrupp)
Agneta Börjesson	75 000	Domstolsverkets insynsråd, Valprovsningsnämnden
Mats Dillén	75 000	Finanspolitiska rådet, Kärnavfallsfonden
Anne-Marie Eklund Löwinder	75 000	Försvarets materielverk, Trafikverket, IE (irländsk toppdomänadministratören), Myndigheten för samhällsskydd och beredskaps cybersäkerhetsråd
Åke Södermark	75 000	Södermarks Konsult & Kompetens AB

### Skatteverkets generaldirektör och överdirektör

Kr	Lön	Förmån	Ledamot i andra styrelser, råd eller aktiebolag
Katrin Westling Palm, generaldirektör och ledamot i Skatteverkets styrelse	2 099 727	12 002	Försvarsunderrättelsesdomstolen, Myndigheten för digital förvaltnings (DIGG) rådgivande organ, Polismyndighetens anställningsnämnd, Arbetsgivarverkets styrelse
Fredrik Holmberg, överdirektör	1 407 123	4 332	Styrelsen för Spelinspektionen

## Noter - Resultaträkningen (tkr)

	2023-01-01- 2023-12-31	2022-01-01- 2022-12-31
<b>1 Intäkter av avgifter och andra ersättningar</b>		
<b>Avgiftsintäkter enligt 4 § avgiftsförordningen</b>		
Konferenser och kurser	854	671
Offentlig inköps- och resurssamverkan Myndigheten för digital förvaltning (DIGG)*	25 971	27 754
Offentlig inköps- och resurssamverkan Statens Servicecenter (SSC)**	4 012	5 185
Offentlig inköps- och resurssamverkan Tillväxtverket (TVV)***	94	41 886
Offentlig inköps- och resurssamverkan Utbetalningsmyndigheten (UBM)****	7 996	0
Övrig offentlig inköps- och resurssamordning	2 341	3 225
Automatisk databehandlingsinformation i annan form än utskrift, information ur dataregister	1 576	1 146
<b>Avgiftsintäkter som disponeras enligt regleringsbrev</b>		
Ersättning från AP-fonden och Pensionsmyndigheten för administration av uppbörden av fondmedel	423 908	457 234
Intäkter från Kronofogden (KFM) för levererat verksamhetsstöd	232 644	205 043
Avgifter Statens personadressregister (SPAR)	49 343	48 289
Avgiftsintäkter tjänsteexport	53 717	53 328
Folkbokföring Navet	8 772	8 098
Ansökningsavgift ID-kort*****	66 136	82 518
Avgifter Namnären****	14 208	18 792
Ansökningsavgifter prissättningsbesked	900	1 150
Särskilt uppskattningsvärde	193	246
<b>Övriga avgiftsintäkter</b>		
Kopior av allmän handling	420	374
Ickestatliga medel enligt definitionen i 6 kap. 1 § kapitalförsörjningsförordningen	211	573
Försäkringsersättning Kammarkollegiet	0	39
Reavinster	94	324
Valsedlar val 2022*****	604	2 617
Övrigt	1 536	2 285
<b>Summa</b>	<b>895 529</b>	<b>960 777</b>

\*Avser levererad förvaltning av digitala tjänsten Mina meddelanden.

\*\*Avser stödverksamhet som kvarstår efter verksamhetsövergång av servicekontor till SSC.

\*\*\*Intäkter från Tillväxtverket avser utlånad personal som arbetat med korttidsstödet. Arbetet bedrevs i större omfattning 2022 än 2023.

\*\*\*\*Eftersom UBM inte ingår i den statliga redovisningsorganisationen 2023 redovisar Skatteverket intäkten med motpart 99 (övriga myndigheter).

\*\*\*\*\*Intäkten för ID-kort har minskat 2023 jämfört med 2022. Det beror på att många ansökningar kom in 2022 då det var många ID-kort som upphört att gälla samt att väntetiderna för att ansöka om pass var långa.

\*\*\*\*\*Skatteverket tar ut avgift för försäljning av personuppgifter enligt bestämmelserna i lagen (2001:182) om behandling av personuppgifter i Skatteverkets folkbokföringsverksamhet. Förändringen avser främst att antalet ansökningar för förnamn gått ner med 9% mellan 2022 och 2023 samt att antalet ansökningar för efternamn gått ner med 3% mellan 2022 och 2023. Under hösten 2023 har även antalet ärenden ökat där kunden inte betalar in avgiften efter föreläggande om avgift och antal återbetalningar har ökat.

\*\*\*\*\*Avser avgifter för valsedlar för de partier som inte uppfyller kriterier i 6 kap. 8 § vallagen (2005:837) för att få valsedlar på statens bekostnad.

	2023-01-01- 2023-12-31	2022-01-01- 2022-12-31
<b>Sammanställning tjänsteexport</b>		
Intäkter	53 726	53 378
Kostnader	-53 194	-53 982
<b>Summa (kapitalförändring tjänsteexport)</b>	<b>532</b>	<b>-604</b>

Under 2023 har tjänsteexport bedrivits aktivt i olika projekt varav de tre största i Albanien, Bosnien Hercegovina och Liberia.

	2023-01-01- 2023-12-31	2022-01-01- 2022-12-31
<b>Sammanställning SPAR</b>		
Intäkter	49 343	48 608
Kostnader	-59 693	-51 255
<b>Summa (kapitalförändring SPAR)</b>	<b>-10 350</b>	<b>-2 647</b>

SPAR började redovisas som ett eget avgiftsområde 2012, upparbetade intäkter och kostnader har dock funnits från 2008 då utvecklingen av nya SPAR startade. Senast justerades priserna per den 1 oktober 2020. Beslut är fattat att överta förvaltningen av SPAR när nuvarande leverantörskontrakt löper ut. Totalt överskott från verksamheten kommer användas för den utveckling som behöver göras i samband med detta, det syns i tabell 100 i avsnitt 18.4.

	2023-01-01- 2023-12-31	2022-01-01- 2022-12-31
<b>Sammanställning Navet</b>		
Intäkter	8 772	0
Kostnader	-8 766	0
<b>Summa (kapitalförändring Navet)</b>	<b>6</b>	<b>0</b>

Navet började redovisas som ett eget avgiftsområde 2023, Skatteverket tar ut avgift för försäljning av adressuppgifter enligt bestämmelserna i lagen (2001:182) om behandling av personuppgifter i Skatteverkets folkbokföringsverksamhet. Verksamheten folkbokföring Navet finansieras med avgifter och anslag. Kostnaden fördelas procentuellt mellan avgiftsfinansierad verksamhet avseende kommuner och regioner och anslagsfinansierad verksamhet genom anslagsväxling för andra statliga myndigheter och anslag för egen förbrukning utifrån nyttjande. Under 2023 var cirka 29% av verksamheten finansierad av avgifter.

	2023-01-01- 2023-12-31	2022-01-01- 2022-12-31
<b>Sammanställning av administration för ålderspension</b>		
Intäkter	423 908	457 234
Kostnader	-459 006	-443 979
<b>Summa (kapitalförändring administration för ålderspension)</b>	<b>-35 098</b>	<b>13 255</b>

	2023-01-01- 2023-12-31	2022-01-01- 2022-12-31
<b>Sammanställning av levererat verksamhetsstöd till Kronofogden</b>		
Intäkter	232 534	205 043
Kostnader	-232 534	-205 043
<b>Summa (kapitalförändring av levererat verksamhetsstöd till Kronofogden)</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Justering av kostnader och intäkter för leverans stäms av mellan myndigheterna före bokslut, därav +/-0 resultat.

	2023-01-01- 2023-12-31	2022-01-01- 2022-12-31
<b>Sammanställning av avgifter Namnärenden</b>		
Intäkter	14 208	18 792
Kostnader	-17 943	-16 684
<b>Summa (kapitalförändring avgifter Namnärenden)</b>	<b>-3 736</b>	<b>2 107</b>

Från den 1 juli 2017 har Skatteverket tagit över verksamheten om namnbyte, avgiftens storlek bestäms av namnlagen och kostnaderna motsvarar Skatteverkets kostnader för handläggning av dessa ärenden.

	2023-01-01- 2023-12-31	2022-01-01- 2022-12-31
<b>2 Intäkter av bidrag</b>		
Från statliga myndigheter*	36 527	34 124
Från affärsverk**	163 938	0
Från EU	1 891	1 248
<b>Summa</b>	<b>202 355</b>	<b>35 371</b>

\*Under 2023 fick Skatteverket 10 365 tkr i bidrag från Svenska ESF-rådet enligt förordning (2022:266) om stöd till företag och statliga myndigheter med anledning av brexit. 8 782 tkr avser omställnings- och kompetensstöd från Kammarkollegiet. Skatteverket har även fått 6 000 tkr i stöd från Arbetsmiljöverket för arbete mot arbetslivskriminalitet enligt regeringsbeslut A2023/01651.

\*\*Avser bidrag från Svenska kraftnät för Skatteverkets kostnader i och med hanteringen av elstöd till företag.

	2023-01-01- 2023-12-31	2022-01-01- 2022-12-31
<b>3 Finansiella intäkter</b>		
Ränta på räntekonto i Riksgälden*	25 615	8 215
Ränteintäkter**	115	102
Ränta valutakonto*	19 508	1 648
Valutakursvinster	224	48
Övrigt	10	42
<b>Summa</b>	<b>45 471</b>	<b>10 055</b>

\*Förändringen förklaras av att räntesatsen har höjts under 2023.

\*\*Avser dröjsmålsräntor på fakturerade belopp och intäktsränta på Skattekontot.

	2023-01-01- 2023-12-31	2022-01-01- 2022-12-31
<b>4 Kostnader för personal</b>		
Lönekostnader exkl. sociala avgifter	-4 711 799	-4 509 420
Arvoden till styrelse, kommittéer eller ej anställd personal (uppdragstagare)	-1 109	-1 364
Lagstadgade arbetsgivaravgifter	-1 472 670	-1 400 351
Aktivisering egenutvecklade anläggningstillgångar*	76 764	82 330
Övrigt	-995 672	-951 358
<b>Summa</b>	<b>-7 104 485</b>	<b>-6 780 163</b>

\*Avser del av kostnad för personal som finansieras genom lån och därmed reducerar den totala kostnaden för personal.

	2023-01-01- 2023-12-31	2022-01-01- 2022-12-31
<b>5 Kostnader för lokaler</b>		
Lokalhyror	-484 490	-475 693
El, vatten, bränsle m.m.*	-27 532	-39 563
Renhållning, städning	-32 435	-31 998
Reparation, underhåll och ombyggnader**	-3 606	-7 009
Övrigt	-8	-20
<b>Summa</b>	<b>-548 070</b>	<b>-554 283</b>

\*Lägre kostnader beror främst på lägre elpriser 2023 än 2022.

\*\*Lägre kostnader 2023 beror främst på att kostnaderna för 2022 var höga då Skatteverket återställde kontorslokaler efter avflytt 2021.

	2023-01-01- 2023-12-31	2022-01-01- 2022-12-31
<b>6 Övriga driftkostnader</b>		
Varor	-118 076	-135 924
Tjänster*	-1 558 817	-1 463 682
Porto, tryckning, papper och publikationer**	-180 035	-273 462
Leasing***	-4 030	-6 136
Reaförluster****	-3 420	-13 357
Aktivering egenutvecklade anläggningstillgångar*****	84 813	127 480
Varulagerförändring*****	3 593	-519
Övrigt	-98 041	-82 024
<b>Summa</b>	<b>-1 874 013</b>	<b>-1 847 625</b>

\*Under 2023 har kostnader för tjänster kopplat till it ökat. Ökningen beror på ökad inflation och andra omvärldsfaktorer som leder till ökade kostnader när avtal tecknas eller omförhandlas.

\*\*Förändringen beror främst på att det var högre kostnader 2022 än 2023 kopplat till valet 2022.

\*\*\*Leasingkostnader har minskat under 2023 eftersom Skatteverket leasar färre kaffeautomater och inredning 2023 än 2022.

\*\*\*\*Reaförluster har minskat under 2023 eftersom Skatteverket skrev ned inredning under 2022 i samband med kontorsflyttar.

\*\*\*\*\*Avser del av kostnad för konsulter som finansieras genom lån och därmed reducerar den totala kostnaden för övriga driftkostnader.

\*\*\*\*\*Förändringen beror på att Valmyndigheten har fler valesdlar och annat material i sitt lager 2023 än i 2022, inventering har gjorts.

	2023-01-01- 2023-12-31	2022-01-01- 2022-12-31
<b>7 Finansiella kostnader</b>		
Ränta på räntekonto i Riksgälden	-740	-49
Ränta på lån i Riksgälden avseende anläggningstillgångar*	-44 587	-8 903
Räntekostnader leverantörsfakturer	-400	-286
Valutakursförluster	-188	-135
Ränta valutakonton	-63	-1 628
Räntekostnader övrigt	-25	-24
<b>Summa</b>	<b>-46 003</b>	<b>-11 026</b>

\*Förändringen förklaras av att Riksgälden under 2023 har höjt räntesatsen på ränte- och avvistakonton.

	2023-01-01- 2023-12-31	2022-01-01- 2022-12-31
<b>8 Intäkter av avgifter m.m. som inte disponeras</b>		
Intäkter av ansökningsavgifter äktenskapsregistret	6 075	6 032
Intäkter av ansökningsavgifter arvsintyg	631	640
Intäkter av ansökningsavgifter låneförbud	10	12
Intäkter av avgift för förhandsbesked	177	243
Intäkter av skadestånd*	15 438	12 543
Ränteintäkter, utomstatliga**	2 933 108	3 106 921
<i>Periodiseringar</i>		
Värdereglering intäkter av skadestånd*	-15 333	-12 530
<b>Summa</b>	<b>2 940 107</b>	<b>3 113 862</b>

\*Intäkter av skadestånd avser tilldömt skadestånd för skada staten vållats avseende bedrägeribrott mot systemet för utbetalning av skattereduktion för hushållsnära tjänster.

\*\*Hänför sig främst från räntor på skattekontot.

	2023-01-01- 2023-12-31	2022-01-01- 2022-12-31
<b>9 Skatteintäkter m.m.</b>		
Inkomstskatter, fysiska personer	917 480 345	903 689 038
Inkomstskatter, juridiska personer	308 357 283	280 727 308
Ofördelbara skatter och beskattning tjänstegruppliv	1 780 948	1 478 746
Kupongskatt	9 109 087	12 507 449
Skatt på ränta på skogskontomedel	18 692	14 238
Arbetsgivaravgifter	697 806 190	651 469 220
Mervärdesskatt	504 392 214	504 642 205
Övriga skatter på varor och tjänster	98 395 115	108 414 781
Skattetillägg, förseningsavgift	2 033 649	3 271 719
Räntor, dröjsmålsavgift, böter	23 743	24 261
Övriga inkomster av statens verksamhet	317 799	236 308
<i>Delsumma</i>	<b>2 539 715 064</b>	<b>2 466 475 273</b>
<i>Tillkommer/avgår</i>		
LSS-utjämningsavgift (lag om stöd och service till vissa funktionshindrade)	5 718 041	4 893 087
Kommun- och regionmoms	-89 954 095	-81 386 679
Kommunalskatter, utbetalda	-951 321 336	-860 508 527
<i>Delsumma</i>	<b>-1 035 557 390</b>	<b>-937 002 119</b>
<i>Periodiseringar:</i>		
Upplupna intäkter slutreglering av kommunalskatt*	375 865	-32 579 031
Upplupna intäkter slutreglering public service-avgift**	194 999	411 885
Periodiserade intäkter av skatter m.m.	-22 176 665	-20 411 332
Värdereglering***	-16 158 656	-9 210 040
Konstaterade uppbördsförluster	-4 628 079	-4 539 203
<i>Delsumma</i>	<b>-42 392 535</b>	<b>-66 327 720</b>
<b>Summa</b>	<b>1 461 765 138</b>	<b>1 463 145 433</b>

Skattekontots debiteringar för bokslutet 2023 avser perioden 2 januari 2023 till och med 6 januari 2024. Debiteringarna för bokslutsåret 2022 avser perioden 2 januari 2022 till och med 1 januari 2023. Löpande avstämning och bokföring av debiteringar från skattekontot sker alltid första helgen efter månadsskiftet vilket innebär att skatteintäkterna inte fullt ut avser aktuellt räkenskapsår.

\*Periodisering av slutreglering till kommunerna och regionerna av kommunalskatt för inkomstår 2022. Periodisering av slutregleringen varierar starkt mellan åren beroende på om kommunerna är skyldiga att betala tillbaka medel eller har mer att erhålla utifrån den preliminära tilldelningen under inkomståret. Slutlig skatt har fastställts 2023 och justering genomförs 2024.

\*\*Periodisering av slutreglering av public service-avgift för inkomståret 2022. Den slutliga avgiften har fastställts år 2023 och justering av utbetalning genomförs januari 2024.

\*\*\* Postens ökning beror på värdereglering av anstånden med betalning av skatt som tillkom under 2020 med anledning av covid-19. Även kallade "covid-anstånden". För mer information om värderingsprinciper se inledande text i avsnitt 20.5 Tilläggsupplysningar och noter.

	2023-01-01- 2023-12-31	2022-01-01- 2022-12-31
<b>10 Medel som erhållits från myndigheter för finansiering av bidrag</b>		
Arbetsförmedlingen	9 710 119	6 959 185
Svenska kraftnät*	20 000 000	0
Försäkringskassan**	1 605 844	11 795 806
Trafikverket	1 388 339	1 331 391
<i>Periodisering erhållna medel från myndigheter för finansiering av bidrag:</i>		
Svenska kraftnät*	-1 842 485	0
Försäkringskassan	-1 205	-453
<b>Summa</b>	<b>30 860 611</b>	<b>20 085 930</b>

Avser medel för att finansiera bidrag som betalas ut via kreditering av skattekonton.

\*Erhållna medel från Svenska kraftnät är nytt för 2023 och förklarar postens förändring mot föregående år. De erhållna medlen avser finansiering av utbetalning av elstöd till företag via kreditering av skattekonton. Erhållna medel från Svenska kraftnät uppgår till 20 miljarder kronor varav 1,842 miljarder kronor är förbrukat vid bokslutet.

\*\*Erhållna medel från Försäkringskassan avser finansiering av utbetalning av bidrag för höga sjuklönekostnader via kreditering av skattekonton. Föregående år (2022) var beloppet högt som en följd av covid-19.

	2023-01-01- 2023-12-31	2022-01-01- 2022-12-31
<b>11 Finansiella intäkter</b>	<b>386</b>	<b>443</b>

Intäkterna avser ränta på återbetalda omställningsstöd.

	2023-01-01- 2023-12-31	2022-01-01- 2022-12-31
<b>12 Lämnade bidrag</b>		
<b>Lämnade bidrag fördelade per mottagarkategori</b>		
<i>Lämnade bidrag till statliga myndigheter</i>		
Anställningsstöd, nystartsjobb, höga sjuklönekostnader och lönebidrag och skyddat arbete	-70 599	-338 890
Elstöd till företag	-100	0
<i>Delsumma</i>	<i>-70 699</i>	<i>-338 890</i>
<i>Lämnade bidrag till övriga statliga sektorn</i>		
Nystartsjobb, höga sjuklönekostnader och lönebidrag och skyddat arbete	-357	-683
Elstöd till företag	-4 174	0
<i>Delsumma</i>	<i>-4 531</i>	<i>-683</i>
<i>Lämnade bidrag till kommuner och regioner</i>		
Statsbidrag till kommunerna	0	-293 900
Kommunalekonomisk utjämning, kommuner	-108 030 826	-107 271 980
Kommunalekonomisk utjämning, regioner	-43 847 606	-43 950 709
Medel till befolkningsmässigt mindre kommuner	-300 000	-300 000
Tillfälligt stöd för ökade kostnader för finansiering, kommuner	0	-210 000
Tillfälligt stöd för ökade kostnader för finansiering, regioner	0	-90 000
Utjämningsbidrag LSS, kommuner	-5 718 041	-4 893 087
Anställningsstöd, nystartsjobb, höga sjuklönekostnader, yrkesintroduktion och lönebidrag och skyddat arbete till kommuner	-2 450 939	-5 824 306
Elstöd till företag, kommuner	-1 584 240	0
Anställningsstöd, nystartsjobb, höga sjuklönekostnader, yrkesintroduktion och lönebidrag och skyddat arbete till regioner	-82 094	-825 296
Elstöd till företag, regioner	-227 566	0
<i>Delsumma</i>	<i>-162 241 312</i>	<i>-163 659 277</i>
<i>Lämnade bidrag till EU</i>		
Mervärdesskattebaserad avgift till EU	-8 150 661	-7 740 832
<i>Delsumma</i>	<i>-8 150 661</i>	<i>-7 740 832</i>
<i>Lämnade bidrag till övriga kommunala sektorn</i>		
Bidrag till Rådet för kommunal redovisning	-1 400	-1 400
Bidrag till Rådet för främjande av kommunala analyser	-5 750	-5 750
<i>Delsumma</i>	<i>-7 150</i>	<i>-7 150</i>
<i>Lämnade bidrag övriga organisationer och ideella föreningar</i>		
Evenemangsstöd	0	-6 714
<i>Delsumma</i>	<i>0</i>	<i>-6 714</i>
<i>Lämnade bidrag till företag och enskilda personer</i>		
Anställningsstöd, nystartsjobb, höga sjuklönekostnader, yrkesintroduktion och lönebidrag och skyddat arbete	-8 710 769	-11 765 364
Sjöfartsstöd	-1 388 339	-1 331 391
Elstöd till företag	-16 341 435	0
Omställningsstöd	301 246	-951 410
Periodisering omställningsstöd	-105 301	66 056
Evenemangsstöd	0	-57 178
Stöd vid korttidsarbete	105	-2 798
Periodisering stöd vid korttidsarbete återkrav	-82	82
Periodisering elstöd till företag återkrav	1 542	0
Nordiska skattevetenskapliga forskningsrådet	-570	-553
Ersättning i ärenden och mål om skatt	-17 985	-16 261

	2023-01-01- 2023-12-31	2022-01-01- 2022-12-31
Ersättning till bouppteckningsförrättare	0	-18
Ersättning avseende bankgaranti	-25	0
Ersättning rättegångs- och rättshjälpskostnader	-576	-18
Skadestånd	-461	-78
<i>Delsumma</i>	<i>-26 262 651</i>	<i>-14 058 932</i>
<b>Summa</b>	<b>-196 737 004</b>	<b>-185 812 477</b>
<b>Lämnade bidrag fördelade per finansiering</b>		
<b>Lämnade bidrag finansierade via anslag</b>		
Statsbidrag till kommunerna	0	-293 900
Kommunalekonomisk utjämning, kommuner	-108 030 826	-107 271 980
Kommunalekonomisk utjämning, regioner	-43 847 606	-43 950 709
Medel till befolkningsmässigt mindre kommuner	-300 000	-300 000
Tillfälligt stöd för ökade kostnader för finansiering, kommuner	0	-210 000
Tillfälligt stöd för ökade kostnader för finansiering, regioner	0	-90 000
Utjämningsbidrag LSS, kommuner	-5 718 041	-4 893 087
Mervärdesskattebaserad avgift till EU	-8 150 661	-7 740 832
Bidrag till Rådet för kommunal redovisning	-1 400	-1 400
Bidrag till Rådet för främjande av kommunala analyser	-5 750	-5 750
Omställningsstöd	301 246	-951 410
Evenemangsstöd	0	-63 891
Stöd vid korttidsarbete	105	-2 798
<i>Delsumma</i>	<i>-165 752 934</i>	<i>-165 775 757</i>
<b>Lämnade bidrag finansierade med bidrag från annan myndighet*</b>		
Anställningsstöd (Arbetsförmedlingen)	-1 787 255	-2 951 825
Sjöfartsstöd (Trafikverket)	-1 388 339	-1 331 391
Stöd för nystartsjobb (Arbetsförmedlingen)	-4 746 188	-3 991 375
Stöd till yrkesintroduktion (Arbetsförmedlingen)	-21 288	-15 985
Kompensation för höga sjuklönekostnader (Försäkringskassan)**	-1 604 639	-11 795 353
Lönebidrag och skyddat arbete (Arbetsförmedlingen)***	-3 155 388	0
Elstöd till företag (Svenska kraftnät)***	-18 157 515	0
<i>Delsumma</i>	<i>-30 860 611</i>	<i>-20 085 930</i>
<b>Periodiserat lämnat bidrag</b>		
Omställningsstöd återkrav	-105 301	66 056
Stöd vid korttidsarbete återkrav	-82	82
Elstöd till företag återkrav	1 542	0
<i>Delsumma</i>	<i>-103 841</i>	<i>66 138</i>
<b>Lämnade bidrag finansierade med Skatteverkets förvaltningsanslag</b>		
Nordiska skattevetenskapliga forskningsrådet	-570	-553
Ersättning i ärenden och mål om skatt	-17 985	-16 261
Ersättning till bouppteckningsförrättare	0	-18
Ersättning avseende bankgaranti	-25	0
Ersättning rättegångs- och rättshjälpskostnader	-576	-18
Skadestånd	-461	-78
<i>Delsumma</i>	<i>-19 618</i>	<i>-16 929</i>
<b>Summa lämnade bidrag</b>	<b>-196 737 004</b>	<b>-185 812 477</b>

\*Anställningsstöd, sjöfartsstöd, stöd för nystartsjobb, stöd till yrkesintroduktion, stöd för kompensation för höga sjuklönekostnader, lönebidrag och skyddat arbete samt elstöd till företag betalas ut via kreditering på Skattekontot och finansieras med bidrag från Trafikverket, Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan och Svenska kraftnät.

\*\* Kompensation för höga sjuklönekostnader (Försäkringskassan) var högt föregående år (2022) som en följd av covid-19.

\*\*\*Lönebidrag och skyddat arbete samt elstöd till företag har tillkommit år 2023.



	2023-01-01- 2023-12-31	2022-01-01- 2022-12-31
<b>13 Årets kapitalförändring</b>		
<b>Uppbörd</b>		
Upplupna intäkter, slutreglering av kommunalskatt	375 865	-32 579 031
Upplupna intäkter, slutreglering public service-avgift	194 999	411 885
Periodiserade intäkter skattekonto	30 674 349	40 076 255
Periodiserade intäkter vägavgifter	-2 283	2 071
Periodiserade intäkter moms utländska företag	-9 188	-88 233
Periodiserade intäkter ansvarsbeslut vid underlåtet skatteavdrag	36 952	0
Konstaterad uppbördsförlust skattekontofordringar	-4 627 187	-4 538 852
Konstaterad uppbördsförlust moms utländska företag	-892	-351
Periodiserade intäkter skadestånd	15 333	12 463
Värdereglering skadestånd	-15 333	-12 530
Värdereglering ansvarsbeslut vid underlåtet skatteavdrag	-17 900	0
Värdereglering skattekontofordringar	-16 140 756	-9 210 040
<i>Delsumma</i>	<b>10 483 961</b>	<b>-5 926 363</b>
<b>Transferering</b>		
Periodiserade intäkter återkrav omställningsstöd	-105 311	66 205
Periodiserade intäkter återkrav stöd vid korttidsarbete	-82	82
Periodiserade intäkter återkrav elstöd till företag	1 542	0
<i>Delsumma</i>	<b>-103 851</b>	<b>66 288</b>
<b>Avgiftsfinansierad verksamhet</b>		
Tjänsteexport	532	-604
SPAR	-10 350	-2 647
Navet	6	0
Administration av ålderspension	-35 098	13 255
Avgifter namnären den	-3 736	2 107
Till KFM levererat verksamhetsstöd	0	0
<i>Delsumma</i>	<b>-48 646</b>	<b>12 111</b>
<b>Summa</b>	<b>10 331 464</b>	<b>-5 847 965</b>

Kapitalförändring av uppbörd och transfereringar utgörs av periodiseringar, värdereglering avseende befarade förluster och intäktskorrigeringar på grund av konstaterade förluster. Kapitalförändringen utgörs även av den avgiftsfinansierade verksamheten som utgörs av årets resultat för de olika avgiftsområdena, se not 1.

## Noter - Balansräkningen (tkr)

	2023-12-31	2022-12-31
<b>14 Immateriella anläggningstillgångar</b>	<b>732 575</b>	<b>744 091</b>
<b>Balanserade utgifter för utveckling</b>		
Ingående anskaffningsvärde	2 868 154	2 688 968
Årets anskaffning	161 577	209 810
Utrangering*	-53 048	-30 625
<b>Kvarvarande anskaffningsvärde</b>	<b>2 976 683</b>	<b>2 868 154</b>
Ingående ackumulerad avskrivning	-2 176 123	-2 032 187
Årets avskrivning och nedskrivning	-194 254	-174 561
Återföring avskrivning vid utrangering	53 048	30 625
<b>Utgående ackumulerad avskrivning</b>	<b>-2 317 330</b>	<b>-2 176 123</b>
<b>Bokfört värde</b>	<b>659 353</b>	<b>692 030</b>
<b>Specifikation av anskaffningsvärden vid utrangering</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

\*Av det utrangerade beloppet avser 53 044 tkr färdigavskrivna it-system som inte längre är i bruk samt 4 tkr som avser påbörjad utveckling inom fastighetstaxering som inte fullföljdes.

	2023-12-31	2022-12-31
<b>Rättigheter och andra immateriella anläggningstillgångar</b>		
Ingående anskaffningsvärde	236 292	183 692
Korrigerig anskaffningsvärde*	7 031	5 323
Årets anskaffning (licenser)**	38 060	47 277
Utrangering	-18 733	0
<b>Kvarvarande anskaffningsvärde</b>	<b>262 650</b>	<b>236 292</b>
Ingående ackumulerad avskrivning	-184 232	-167 780
Årets avskrivning	-22 406	-16 452
Återföring avskrivning vid utrangering	17 212	0
<b>Utgående ackumulerad avskrivning</b>	<b>-189 427</b>	<b>-184 232</b>
<b>Bokfört värde</b>	<b>73 223</b>	<b>52 060</b>
<b>Specifikation av anskaffningsvärden vid utrangering***</b>	<b>-1 522</b>	<b>0</b>

\*Under 2023 har pågående anläggningar från 2022 aktiverats som licenskostnader. Korrigerig av anskaffningsvärde har gjorts med 7 031 tkr.

\*\*Förändringen beror på att SKV under 2023 har anskaffat färre licenser som klassificerats som anläggningstillgång.

\*\*\* En Oracle-licens har utrangerats under året med ett kvarvarande restvärde.

	2023-12-31	2022-12-31
<b>15 Materiella anläggningstillgångar</b>	<b>607 432</b>	<b>512 078</b>
<b>Förbättringsutgifter på annans fastighet</b>		
Ingående anskaffningsvärde	215 179	208 459
Korrigerig anskaffningsvärde	0	-2 042
Överföring från pågående nyanläggningar	0	368
Årets anskaffning*	11 127	8 508
Utrangering	-60 921	-114
<b>Kvarvarande anskaffningsvärde</b>	<b>165 384</b>	<b>215 179</b>
Ingående ackumulerad avskrivning	-150 446	-136 926
Årets avskrivning	-13 394	-13 628
Återföring avskrivning vid utrangering	60 921	107
<b>Utgående ackumulerad avskrivning</b>	<b>-102 918</b>	<b>-150 446</b>
<b>Bokfört värde</b>	<b>62 466</b>	<b>64 733</b>
<b>Specifikation av återförda ack.värden</b>	<b>0</b>	<b>-7</b>

\*Under 2023 har det gjorts lokalanpassningar i samband med flytt till nya lokaler i Sundbyberg och Östersund.

	2023-12-31	2022-12-31
<b>Maskiner, inventarier, installationer m.m.</b>		
Ingående anskaffningsvärde	1 033 243	960 012
Korrigerig anskaffningsvärde*	-629	-2 652
Årets överföringar till/från annan myndighet	0	-30
Årets anskaffning**	203 190	141 616
Överföring från pågående nyanläggningar	29 372	61 623
Utrangering***	-136 088	-127 325
<b>Kvarvarande anskaffningsvärde</b>	<b>1 129 089</b>	<b>1 033 243</b>
Ingående ackumulerad avskrivning	-638 548	-648 222
Korrigerig ackumulerad avskrivning*	629	-629
Årets överföringar till/från annan myndighet	0	-47
Årets avskrivning	-124 685	-103 028
Återföring avskrivning vid utrangering	133 558	113 378
<b>Utgående ackumulerad avskrivning</b>	<b>-629 046</b>	<b>-638 548</b>
<b>Bokfört värde</b>	<b>500 043</b>	<b>394 695</b>
<b>Specifikation av återförda ack.värden****</b>	<b>-2 530</b>	<b>-13 947</b>

\*Under 2022 har rättelse gjorts på 629 tkr avseende en utrangering från 2021 som ledde till en felaktig inläsning av IB 2022 och 2023. Detta medförde en differens i Hermes som fick rättas mellan åren. Under 2023 tar rättelserna ut varandra, IB till 2024 kommer att vara korrekt.

\*\*Årets anskaffning 2023 omfattar främst datorer och kringutrustning, inredning och nätutrustning i Skatteverkets lokaler.

\*\*\*Merparten av årets utrangering avser äldre nätutrustning i samband med utbyte av nät i Skatteverkets lokaler.

\*\*\*\*Utrangeringar med kvarvarande restvärde har skett för bilar (632 tkr), datorutrustning (1 000 tkr) och inventarier (898 tkr).

	2023-12-31	2022-12-31
<b>Pågående nyanläggningar</b>		
Ingående anskaffningsvärde*	52 650	64 831
Årets anskaffning**	29 976	52 650
Årets överföring	-36 402	-61 991
Årets nedskrivning***	-1 300	-2 840
<b>Summa pågående nyanläggningar</b>	<b>44 924</b>	<b>52 650</b>

\*Merparten av ingående anskaffningsvärde för 2023 avser anskaffningar under 2022 och omfattar pågående arbete med utbyte av nät i Skatteverkets lokaler.

\*\*Årets anskaffning 2023 omfattar främst fortsatt pågående arbete med utbyte av nät i Skatteverkets lokaler samt pågående anskaffningar till nytt kontor i Östersund.

\*\*\*Årets nedskrivning på 1 300 tkr avser fakturor som inkom 2022 och bokfördes som pågående anläggningar. I samband med aktiveringen under 2023 visade det sig att del av beloppen avsåg supportkostnader som skulle ha kostnadsförts när fakturan inkom.

	2023-12-31	2022-12-31
<b>16 Varulager och förråd</b>		
Material för extra val så som valsedelspapper, valkuvert, omslag m.m.	7 652	4 059
<b>Summa varulager m.m.</b>	<b>7 652</b>	<b>4 059</b>

Lagret består av material som gör det möjligt att genomföra ett extraval inom föreskriven tid. Postens förändring beror på att Valmyndigheten har fler valsedelspapper och annat material i sitt lager 2023 jämfört med 2022.

	2023-12-31	2022-12-31
<b>17 Kundfordringar</b>		
Kundfordringar utomstatliga	1 924	1 904
Kundfordringar aviseringssystemet och SPAR m.m.	10 112	6 145
Kundfordringar utländska kunder	362	55
Kundfordringar värde reglering	-312	-246
Övrigt	443	441
<b>Summa</b>	<b>12 530</b>	<b>8 299</b>

	2023-12-31	2022-12-31
<b>18 Fordringar hos andra myndigheter</b>		
Kundfordringar och övriga fordringar	43 557	38 961
Skatteverkets fordringar avseende indrivna medel via Kronofogden*	411 012	324 654
Mervärdesskattfordran	110 529	119 725
<b>Summa</b>	<b>565 098</b>	<b>483 340</b>

\*Avser indrivna medel under december månad, som ännu inte hunnit regleras.

	2023-12-31	2022-12-31
<b>19 Uppbördsfordringar</b>		
Fordringar moms/skattetillägg utländska företag	105	847
Fordringar skattekonto*	69 846 076	65 762 547
- värdereglering*	-11 500 000	-3 373 236
Fordringar skattekonto rot- och rutavdrag	16 816 553	17 683 485
Fordringar skattekonto rot- och rutavdrag, återkrav	66 811	108 501
- värdereglering	-17 371	-34 701
Fordringar skattekonto avdrag grön teknik	4 995 198	2 313 236
Fordringar skattekonto, restförda	68 081 203	59 694 182
- värdereglering	-62 199 203	-54 167 882
Fordringar skadestånd	371 764	356 431
- värdereglering	-371 764	-356 431
Fordringar vägavgifter	35 605	37 887
Fordringar moms elektroniska tjänster samt de särskilda ordningarna**	106 198	38 511
Fordringar ansvarsbeslut vid underlåtet skatteavdrag***	36 952	0
- värdereglering	-17 900	0
<b>Summa</b>	<b>86 250 226</b>	<b>88 063 377</b>

\*Av angivet belopp för fordringar skattekonto avser 43 miljarder kronor fordringar med betalningsanstånd. I december 2022 uppgick betalningsanstånden till 34 miljarder kronor. Enligt regeringsbeslut beviljas tillfälliga anstånd med betalning av arbetsgiva avgifter, avdragen skatt och moms. Anstånden ges till företag för att lindra negativa ekonomiska följder på grund av covid-19. Skatteverket har värdereglerat fordran för betalningsanstånd med 11,5 miljarder kronor.

\*\*Ökningen beror främst på några större deklarationer som inkom i slutet av året, men även på att systemet med moms elektroniska tjänster samt de särskilda ordningarna generellt vuxit i omslutning.

\*\*\*Under året har hanteringen av Ansvarsbeslut vid underlåtet skatteavdrag bytt applikation för in- och utbetalningar. Tidigare bokfördes intäkten och avräkningen mot inkomstiteln kassamässigt vid inbetalningen enligt beslutad dispens för gamla uppbördssystem. Från 2023 bokas en fordran och intäkt upp när beslutet fattas. Avräkningen mot inkomstiteln redovisas som förut kassamässigt.

	2023-12-31	2022-12-31
<i>Beviljade betalningsanstånd för omprövningar finns inte särredovisade i bokföringen utan redovisas endast nedan. Betalningsanstånden uppgår vid utgången av året till:</i>		
Skattekonto	10 782 106	11 391 435

	2023-12-31	2022-12-31
<b>20 Övriga kortfristiga fordringar</b>		
Fordringar exportfrämjande verksamhet	144	116
Värdereglering	-10	-2
Fordran återkrav omställningsstöd*	101 188	154 086
Värdereglering återkrav omställningsstöd	-56 530	-4 342
Fordran återkrav stöd vid korttidsarbete*	0	307
Fordringar återkrav elstöd till företag*	1 542	0
Fordran slutreglering public service-avgift**	606 885	411 885
Övriga kortfristiga fordringar***	295	102
<b>Summa</b>	<b>653 513</b>	<b>562 153</b>

\*Fordran avser återkrav av stöd som betalats ut på felaktiga grunder.

\*\* Slutavräkning av public service-avgiften varierar mellan åren. Slutavräkningen görs i januari månad andra året efter inkomståret. Då justeras den slutliga avgiften mot den preliminära som betalades ut under inkomståret.

\*\*\*Avser främst fordringar på anställda eller tidigare anställda.

	2023-12-31	2022-12-31
<b>21 Periodavgränsningsposter</b>		
Förutbetalda hyreskostnader	129 415	117 715
Fordran bidrag för höga sjuklönekostnader*	1 771	2 977
Övriga förutbetalda kostnader**	306 192	212 520
Upplupna bidragsintäkter	1 728	860
Övriga upplupna intäkter***	30 272	26 819
<b>Summa</b>	<b>469 379</b>	<b>360 891</b>

\*Fordran avser bidrag för höga sjuklönekostnader där Försäkringskassans betalning till Skatteverket görs i januari 2024.

\*\*Avser till största del it-kostnader.

\*\*\* Den största delen avser Styrelsen för internationellt utvecklingsarbete (SIDA) och består av intäkter för utländska projekt som ännu inte fakturerats. Det avser också kompetens- och omställningsstöd från Kammarkollegiet avseende 2023 som förväntas betalas ut 2024.

	2023-12-31	2022-12-31
<b>22 Avräkning med statsverket</b>		
<b>Uppbörd</b>		
Ingående balans	-170 403	-189 207
<i>Redovisat mot inkomsttitel</i>		
Inkomster	-2 505 047 754	-2 424 171 883
Utgifter	1 050 826 470	951 986 224
Uppbördsmedel som betalats till icke räntebärande flöde	1 455 866 009	1 472 204 462
<b>Fordringar/skulder som avser uppbörd*</b>	<b>1 474 322</b>	<b>-170 403</b>
<b>Anslag i icke räntebärande flöde</b>		
Ingående balans	8 678	6 166
Redovisat mot anslag	165 833 264	166 003 826
Medel hänförliga till transfereringar m.m. som betalats till icke räntebärande flöde	-165 826 607	-166 001 313
<b>Fordringar avseende anslag i icke räntebärande flöde</b>	<b>15 335</b>	<b>8 678</b>
<b>Anslag i räntebärande flöde</b>		
Ingående balans	-312 193	-371 842
Redovisat mot anslag	8 678 865	8 304 935
Anslagsmedel som tillförts räntekonto	-8 259 526	-8 369 431
Återbetalning av anslagsmedel	61 947	124 144
<b>Fordringar/skulder avseende anslag i räntebärande flöde**</b>	<b>169 093</b>	<b>-312 193</b>
<b>Fordran avseende semesterlöneskuld som inte har redovisats mot anslag</b>		
Ingående balans	23 030	32 724
Redovisat mot anslag under året enligt undantagsregeln	-3 362	-9 695
<b>Fordran avseende semesterlöneskuld som inte har redovisats mot anslag</b>	<b>19 668</b>	<b>23 030</b>
<b>Övriga fordringar/skulder på statens centralkonto</b>		
Ingående balans	0	0
Inbetalningar i icke räntebärande flöde	2 766 076 178	2 650 222 998
Utbetalningar i icke räntebärande flöde	-1 476 036 775	-1 344 019 849
Betalningar hänförliga till anslag och inkomsttitlar	-1 290 039 402	-1 306 203 149
<b>Övriga fordringar på statens centralkonto</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Summa Avräkning med statsverket*</b>	<b>1 678 418</b>	<b>-450 889</b>

\*Skatteverket rekvirerade 20 miljarder kronor 2023 från Svenska kraftnät i syfte att betala ut elstöd till företag. Under 2023 betalades cirka 18,2 miljarder kronor ut i elstöd till företag. Mellanskillnaden cirka 1,8 miljarder kronor förklarar förändring i avräkningen med statsverket. Se även not 35 oförbrukade bidrag.

\*\*Det finns en differens i likvidflödet som uppgår till 11 tkr. Differensen beror på att Skatteverket inte mottagit vissa omdisponerade anslagsmedel i det räntebärande flödet.

	2023-12-31	2022-12-31
<b>23 Kassa och bank</b>		
Behållning räntekonto i Riksgäldskontoret*	580 603	1 250 640
Övriga tillgodohavanden i Riksgäldskontoret**	1 581	0
Inbetalningar kontanthantering	2	0
Inbetalningar bankkonto från utlandet***	87 361	97 772
Inbetalningar euro avseende moms elektroniska tjänster samt de särskilda ordningarna****	125 356	152 983
<b>Summa</b>	<b>794 903</b>	<b>1 501 395</b>

\*Årets räntekontokredit uppgår till 704 000 tkr. Krediten är inte utnyttjad under året. Swishinbetalningar som gjorts efter kl. 21.00 den sista vardagen i december redovisas av banken den första vardagen i januari. Därav uppkommer en avvikelse mot Riksgäldens engagemangsbesked 20 23-12-31 med 13 tkr.

\*\*Posten utgörs av förvarstagna medel inom ramen för Skatteverkets verksamhet.

\*\*\*Inbetalningar bankkonto från utlandet avser inbetalningar för sista bankdagen i december som redovisats till SCR, statens centralkonto, januari 2024, jämför not 33 Övriga skulder skatteuppbörd.

\*\*\*\*Avser inbetalningar till valutakonton avseende systemet för redovisning av moms på elektroniska tjänster. Från 1 juli 2021 ingår även inbetalningar av moms enligt de så kallade särskilda ordningarna - tredjelandsordningen, unionsordningen och importordningen.

	2023-12-31	2022-12-31
<b>24 Statskapital</b>		
Ingående balans	1 550	1 550
Årets förändring*	-31	0
<b>Utgående balans</b>	<b>1 518</b>	<b>1 550</b>

\*Avser statskapital utan avkastningskrav som använts för att finansiera konst från Statens konstråd.

	2023-12-31	2022-12-31
<b>25 Balanserad kapitalförändring</b>		
Ingående balans (ej föregående års kapitalförändring)	-21 293 111	-7 987 808
Föregående års kapitalförändring	-5 847 965	-13 305 303
<b>Utgående balans</b>	<b>-27 141 076</b>	<b>-21 293 111</b>
<b>Utgående balans är fördelat på</b>		
- uppbörd	-27 348 417	-21 422 054
- transfereringar	150 051	83 763
- tjänsteexport	-5 186	-4 582
- avgiftsfinansierad verksamhet	62 476	49 761
<b>Summa</b>	<b>-27 141 076</b>	<b>-21 293 111</b>

Den balanserade kapitalförändringen avseende uppbörd utgörs dels av periodiseringar, det vill säga skillnaden mellan bokförda uppbördsintäkter och betalda skatter och avgifter redovisade mot statens budget, dels av värdereglering av fordringar samt förluster. Balanserad kapitalförändringen avseende transfereringar utgörs av periodiseringar för återkrav av omställningsstöd. Den balanserade kapitalförändringen för avgiftsfinansierad verksamhet utgörs av administration av ålderspension, SPAR och namnåren.

26 Myndighetskaptal	Balanserad kapitalförändring					Summa
	Statskapital	Avgifts- belagd verksamhet	Uppbörd	Trans- fereringar	Kapitalförändring enligt resultaträkningen	
<b>Förändring av myndighetskapitalet</b>						
Utgående balans 2022	1 550	45 179	-21 422 054	83 763	-5 847 965	-27 139 526
<b>Ingående balans 2023</b>	<b>1 550</b>	<b>45 179</b>	<b>-21 422 054</b>	<b>83 763</b>	<b>-5 847 965</b>	<b>-27 139 526</b>
Föregående års kapitalförändring	0	12 111	-5 926 363	66 288	5 847 965	0
Årets kapitalförändring	-31				10 331 464	10 331 432
<b>Summa årets förändringar</b>	<b>-31</b>	<b>12 111</b>	<b>-5 926 363</b>	<b>66 288</b>	<b>16 179 428</b>	<b>10 331 432</b>
<b>Utgående balans 2023</b>	<b>1 518</b>	<b>57 290</b>	<b>-27 348 417</b>	<b>150 051</b>	<b>10 331 464</b>	<b>-16 808 094</b>

	2023-12-31	2022-12-31
<b>27 Avsättning för pensioner och liknande förpliktelser</b>		
Ingående avsättning	13 307	10 647
Årets pensionskostnad	11 810	10 738
Årets pensionsutbetalningar till Statens tjänstepensionsverk	-8 606	-8 078
<b>Utgående avsättning</b>	<b>16 511</b>	<b>13 307</b>

Pensionsförpliktelser som ingår i den pensionsskuld som fastställts av Statens tjänstepensionsverk för år 2023 har ökat med 1 894 tkr. De beslut som har beviljats av Skatteverket men som inte ingår i den pensionsskuld som Statens tjänstepensionsverk har beräknat har ökat med 1 026 tkr. Avsättningen inkluderar även särskild löneskatt.

	2023-12-31	2022-12-31
<b>28 Övriga avsättningar</b>		
<i>Avsättningar för engångspremier*</i>	<b>465</b>	<b>0</b>
<i>Avsättningar för omställningsarbete**</i>		
Ingående avsättning för lokalt omställningsarbete	72 278	68 186
Årets förbrukning	-10 117	-9 497
Årets avsättning	14 114	13 588
<b>Utgående avsättning</b>	<b>76 276</b>	<b>72 278</b>
<b>Summa</b>	<b>76 741</b>	<b>72 278</b>

\*Avser engångspremie för särskild pensionsersättning till SPV avseende två anställda som sagts upp på grund av arbetsbrist.

\*\*Uppskattad användning lokalt omställningsarbete uppgår till 5 000 tkr för årligt åtagande och med 10 000 tkr för delpensioner.

	2023-12-31	2022-12-31
<b>29 Lån i Riksgäldskontoret</b>		
Ingående låneskuld	1 253 557	1 117 799
Årets upptagna lån	444 499	460 461
Årets amorteringar	-359 908	-324 703
<b>Utgående låneskuld</b>	<b>1 338 149</b>	<b>1 253 557</b>

Skatteverket disponerar en låneram på 1 500 miljoner kronor.

	2023-12-31	2022-12-31
<b>30 Kortfristiga skulder till andra myndigheter</b>		
Avräkning med Kronofogden avseende skattekontot*	33 412	133 015
Arbetsgivaravgifter	133 861	119 820
Leverantörsskulder	69 771	66 679
Övrigt	3 154	2 329
<b>Summa</b>	<b>240 197</b>	<b>321 843</b>

\*Skulden till Kronofogden avser utmäta medel från skattekontot under december månad.



	2023-12-31	2022-12-31
<b>31 Leverantörsskulder</b>	<b>398 905</b>	<b>414 848</b>

De största leverantörsskulderna vid bokslutet avser konsulter och it-kostnader.

	2023-12-31	2022-12-31
<b>32 Övriga kortfristiga skulder</b>		
Skuld till kommuner och regioner avseende slutreglering kommunalskatt*	23 676 523	24 052 388
Personalens källskatt	113 736	103 229
Övriga skulder	519	953
<b>Summa</b>	<b>23 790 778</b>	<b>24 156 570</b>

\*Slutavräkning av kommunalskattemedel kan variera 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 regionerna under inkomståret.

	2023-12-31	2022-12-31
<b>33 Övriga skulder - skatteuppbörd</b>		
Skuld till statens centralkonto*	87 361	97 772
Skuld avseende moms till utländska företag inom EU	175 063	165 725
Kontoöverskott skattekonto**	79 763 784	91 567 056
Returer uppbörd	574	198
Moms elektroniska tjänster samt de särskilda ordningarna***	63 419	90 224
Manuella uppbördsutbetalningar	27	92
Outredda medel	1 330	246
<b>Summa</b>	<b>80 091 556</b>	<b>91 921 313</b>

\*Inbetalningar bankkonto från utlandet avser inbetalningar för sista bankdagen i december som redovisats till SCR, statens centralkonto, januari 2024, jämför not 23.

\*\*Kontoöverskott skattekonto förklaras huvudsakligen av skattskyldigas kompletteringsinbetalningar för att täcka den slutliga skatten vilken avräknas först under 2024. Till viss del utgörs överskotten också av oreglerade skulder avseende överskjutande ingående mervärdesskatt eller andra återbetalningar som inte hunnit effektueras per balansdagen.

\*\*\*Saldot avser inbetalningar som inte kunnat placeras på grund av att deklaration ännu inte inkommit samt utbetalningar som kommit i retur.

	2023-12-31	2022-12-31
<b>34 Depositioner</b>		
Deposition avseende ackordsuppgörelse, betalningssäkring m.m.	1 581	78
Skuldsanering*	1	14
Överenskommelse om företrädaransvar*	995	4 891
Utdelning i konkurs*	12 898	23 386
Betalningsuppsmaning*	566	141
Moms på elektroniska tjänster samt de särskilda ordningarna**	168 134	101 269
Säkerheter införsel	498	522
<b>Summa</b>	<b>184 673</b>	<b>130 301</b>

\*Avser inbetalningar som Skatteverket erhållit i sin roll som borgenär för statens fordringar.

\*\*Ökningen beror främst på några större deklarationer som inkom i slutet av året, men även på att systemet med moms elektroniska tjänster samt de särskilda ordningarna generellt vuxit i omslutning.

	2023-12-31	2022-12-31
<b>35 Periodavgränsningsposter</b>		
Upplupna semesterlöner inkl. sociala avgifter	524 906	514 637
Upplupna löner och arvoden inkl. sociala avgifter	3 544	3 211
Oförbrukade bidrag utomstatliga*	5 408	2 278
Oförbrukade bidrag inomstatliga**	1 842 569	0
Övriga förutbetalda intäkter	2 763	7 637
Övriga upplupna kostnader***	63 123	116 542
<b>Summa</b>	<b>2 442 313</b>	<b>644 305</b>

\*Oförbrukade bidrag utomstatliga avser projekt inom verksamheten för Tjänsteexport där medlen betalats ut i förskott men där förväntad förbrukning är under 2024 eller 2025.

\*\*Oförbrukade bidrag inomstatliga består främst (1 842 485 tkr) av oförbrukade bidraget från Svenska kraftnät för utbetalning av elstöd till företag. De oförbrukade bidragen från Svenska kraftnät förväntas återbetalas inom tre månader. Övriga inomstatliga oförbrukade bidrag förväntas förbrukas inom tre månader.

\*\*\*Består bland annat av utförda konsulttjänster i december 2023 samt framtida hyresrabatter för Skatteverkets kontorslokaler i Göteborg, Malmö och Sundbyberg.

	2023-12-31	2022-12-31
<b>36 Ansvarsförbindelser</b>		
Övriga ansvarsförbindelser	101 503	3 203
<b>Summa</b>	<b>101 503</b>	<b>3 203</b>

Belopp om 101 503 tkr avser utställda säkerheter i verksamheten där Skatteverket skulle kunna bli betalningsansvarig, säkerheterna kan komma att utlösas under 2024 eller så länge ärendet inte har avslutats. Samtliga ärenden är osäkra till belopp men enligt försiktighetsprincipen har högsta belopp i intervallet tagits upp. Postens förändring i jämförelse mot föregående år (2022) beror på två större kvarstadsärenden 2023 på 50 miljoner kronor var i en och samma konkurs.

## Noter - Anslagsredovisning - Redovisning mot anslag (tkr)

2023-01-01- 2023-12-31

### 37 UO01 6:1 ap.5 Allmänna val och demokrati

Anslaget används till kostnader direkt kopplade till val och valsistem. Utgående överföringsbelopp uppgår till 9 590 tkr. Avvikelsen mellan tilldelade medel och utgående överföringsbelopp beror främst på att driftskostnaderna har varit lägre än beräknat.

### 38 UO01 6:4 ap.2 Valmyndigheten

Anslagsposten får användas för utgifter för Valmyndighetens verksamhet. Valmyndighetens anslag disponeras av Skatteverket. Återbetalning har skett av indraget anslag som motsvarar överskott utöver tillåtet anslagssparande från 2022 med 8 tkr.

### 39 UO3 1:1 ap.1 Skatteverket

Skatteverket har haft en ansträngd ekonomi under 2023. Utgående överföringsbelopp för 2023 uppgick till -173 174 tkr, vilket är inom ramen för anslagskrediten på -245 980 tkr. Den ansträngda ekonomin 2023 beror bland annat på makroekonomiska faktorer som påverkat kostnaderna negativt såsom hög inflation och svagare valutakurs. En annan förklaring är att myndighetens nya uppdrag och tillfälliga medel 2023 har lett till planeringsutmaningar och en utökad personalstyrka. Åtgärder som vidtagits under 2023 för att Skatteverket ska hålla sig inom ramen för anslagskrediten är bland annat att vi avbröt provanställningar och avslutade konsultavtal. Dessutom införde Skatteverket restriktioner av övriga kostnader så som tjänsteresor och personalvårdande aktiviteter.

Enligt villkor i regleringsbrev får anslagsposten användas för ersättningsbelopp enligt 43 kap. skatteförfarandelagen (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 tkr får belasta anslaget och kostnaderna ska särredovisas. 2023 har ersättningsbelopp på totalt 17 958 tkr belastat anslaget. År 2023 har 847 tkr belastat anslaget för abonnemangsvavgift för Raket vilket är i enlighet med villkor i regleringsbrevet.

Enligt instruktionen ska Skatteverket disponera intäkter enligt förordningen (2015:904) om identitetskort för folkbokförda i Sverige och lagen (2009:1289) om prissättningsbesked vid internationella transaktioner. Intäkterna ska disponeras så att minst hälften av dessa verksamheters kostnader täcks. Fördelning av intäkter och kostnader för de båda avgifterna framgår i resultatredovisningen, avsnitt 18.4. Intäkter för identitetskort 2023 uppgick till 66 136 tkr och kostnaderna 100 081 tkr. Villkoret i instruktion är uppfyllt. Intäkter för prissättningsbesked 2023 uppgick till 900 tkr och kostnaderna 3 817 tkr. Villkoret i instruktion är därmed inte uppfyllt. Vi lyfter att villkoret i instruktionen inte är uppfyllt i Skatteverkets budgetunderlag 2025-2027 (diarienummer 8-2717645), liksom vi gjorde föregående år i Skatteverkets budgetunderlag 2024-2026 (diarienummer 8-2112259).

### 40 UO22 1:11 ap.2 Trängselskatt i Stockholm

Ingående överföringsbelopp 1 565 tkr har omdisponerats på statens budget och därmed återbetalats.

### 41 UO22 1:14 ap.3 Trängselskatt i Göteborg

Ingående överföringsbelopp 2 747 tkr har omdisponerats på statens budget och därmed återbetalats.

### 42 UO24 1:22 ap.4 Stöd vid korttidsarbete - till Skatteverket

Arbetsgivare som har tillfälliga och allvarliga ekonomiska svårigheter kan i vissa fall söka stöd för lönekostnader kopplade till korttidsarbete för anställda. Svårigheterna ska bero på omvärldshändelser som inte kunnat förutses eller undvikas. Stödet ges till i övrigt välmående verksamheter och innebär att arbetstagare tillfälligt går ned i arbetstid och lön. Skatteverket övertog handläggningen för detta stöd från Tillväxtverket den 1 april 2022. Vid övertaget hade reglerna för bidraget återgått till ordinarie regelverk efter en tid med tillfälligt förlängt och förstärkt korttidsstöd under covid-19-pandemin. Det stora överskottet förklaras av de högt ställda kraven för att erhålla bidrag och få företag som har inkommit med ansökningar. Inbetalda återkrav läggs till anslaget och förklarar de positiva utgifterna.

### 43 UO24 1:24 ap.1 (2021) Omställningsstöd

Omställningsstödet (2021) skulle göra det möjligt för företag att överbrygga den akuta krisen som orsakats av covid-19-pandemin och samtidigt underlätta för dem att ställa om och anpassa sin verksamhet. Omställningsstöd gavs till företag som har haft ett visst omsättningstapp mellan två referensperioder. Regeringen har infört omställningsstöd (2021) för perioder mellan mars 2020 och september 2021. Ansökan om stödets sista period stängde 29 oktober 2021. Skatteverket granskar tidigare utbetalda omställningsstöd och beslutar om återkrav om stödet blivit utbetalt på felaktiga grunder. Inbetalda återkrav läggs till anslaget och förklarar de positiva utgifterna.

**2023-01-01- 2023-12-31**

**44 UO24 1:24 ap.1 (2022) Omställningsstöd**

Omställningsstödet (2022) skulle göra det möjligt för företag att överbrygga den akuta krisen som orsakats av covid-19-pandemin och samtidigt underlätta för dem att ställa om och anpassa sin verksamhet. Omställningsstöd gavs till företag som har haft ett visst omsättningstapp mellan två referensperioder. Regeringen har infört omställningsstöd (2022) för perioder mellan december 2021 och februari 2022. Ansökan om stödets sista period stängde 13 april 2022. Skatteverket granskar tidigare utbetalda omställningsstöd och beslutar om återkrav om stödet blivit utbetalt på felaktiga grunder. Inbetalda återkrav läggs till anslaget och förklarar de positiva utgifterna.

**45 UO27 1:1 ap.7 Mervärdesskattebaserad avgift**

Årets utgående överföringsbelopp uppgår till -92 526 tkr, vilket är inom ramen för anslagskrediten på -735 728 tkr. Tilldelningen av anslaget för Sveriges momsbaseade avgift till EU byggde på Europeiska Kommissionens prognos från 2022. Under 2023 uppreviderades Kommissionens prognos för den svenska momsbaseade avgiften till EU och det är anledningen till att utfallet blev högre än anslagsnivån och därmed behövde anslagskrediten användas.

## **Anslagsredovisning – Redovisning mot inkomstitlar**

**46 9425 012 Skatt på etylalkohol**

Det negativa utfallet 2023 på inkomstiteln 9425 012 Skatt på etylalkohol har att göra med administrativa förfaranden hos Tullverket och Skatteverket vid import av etylalkohol. Till följd av omprövningar som Tullverket gjort under 2023 återbetalade Skatteverket alkoholskatt för en stor mängd etylalkohol som importerats under 2021 och 2022. Sammantaget ger detta en stor negativ post i Skatteverkets räkenskaper, som motsvaras av en positiv post i Tullverkets räkenskaper. Om man korrigerar för detta är etylalkoholskatten i stort sett oförändrad mellan 2022 och 2023.

## Noter - Finansieringsanalysen (tkr)

	2023-01-01- 2023-12-31	2022-01-01- 2022-12-31
<b>47 Finansieringsanalys, kostnader</b>		
Kostnader enligt resultaträkningen	-9 928 612	-9 500 765
<i>Justeringar</i>		
Avskrivningar	356 040	307 669
Realisationsförluster	3 420	13 357
Förändring av balansposten Avsättningar till pensioner	3 204	2 659
Förändring av balansposten Avsättningar till lokalt omställningsarbete	3 998	4 092
Förändring av balansposten Avsättningar engångspremier	465	0
<b>Kostnader enligt finansieringsanalysen*</b>	<b>-9 561 486</b>	<b>-9 172 988</b>

\*Jämförelsetalet för 2022 har ändrats från - 9 172 468 tkr eftersom vi i årsredovisningen för 2023 inte har med "Förändring av balansposten Varulager m.m." i justeringen av kostnader enligt resultaträkningen. Justeringen för "Förändring av balansposten Varulager m.m." uppick till 519 tkr 2022. Vi har tagit bort justeringsraden eftersom vi tolkar Ekonomistyrningsverkets Metodanvisning för finansieringsanalys (ESV 2002:22) som att kostnaderna enligt resultatredovisningen inte behöver justeras med förändringen av varulagret samt att om justering inte görs så stämmer totalbeloppet i noten överens med beloppet i finansieringsanalysen.

	2023-01-01- 2023-12-31	2022-01-01- 2022-12-31
<b>48 Finansieringsanalys, intäkter av avgifter och andra ersättningar</b>		
Intäkter av avgifter och andra ersättningar enligt resultaträkningen*	895 529	960 777
<i>Justeringar</i>		
Realisationsvinster	-94	-324
<b>Intäkter av avgifter och andra ersättningar, finansieringsanalysen</b>	<b>895 435</b>	<b>960 453</b>

\*Se not 1.

### 49 Finansieringsanalys, investeringar

Under 2022 överfördes en bil till Kronofogden. Överlåtelsen genomfördes genom att det bokförda värdet flyttades från Skatteverket till mottagande myndighet. Finansieringsanalysen justerades 2022 med -424 tkr till Kronofogden. Under 2022 tog Skatteverket över en bil från Tullverket. Överlåtelsen genomfördes genom att det bokförda värdet flyttades från Tullverket till Skatteverket. Finansieringsanalysen justerades 2022 med 346 tkr motsvarande överlåtelsen. I beloppet för pågående nyanläggningar 2021 ingick ett uppskattat belopp för levererade men inte fakturerade anskaffningar till nya kontoret i Sundbyberg. När fakturorna kom under 2022 visade det sig att det uppskattade beloppet var 2 840 tkr för högt. Finansieringsanalysen för 2022 justerades därför med 2 840 tkr. Motsvarande händelser eller justeringar har inte skett 2023.

## 20.6 Sammanställning väsentliga uppgifter

(mnkr om inte annat anges)	2023	2022	2021	2020	2019
<b>Låneram i Riksgälden</b>					
Beviljad	1 500	1 420	1 310	975	925
Utnyttjad totalt	1 338	1 254	1 119	958	859
- Varav lån i Riksgälden*	1 338	1 254	1 118	953	842
- Varav anskaffning anläggningstillgångar där lån inte har tagits upp**	0	1	1	6	17
<b>Beviljad kontokredit hos Riksgälden</b>	704	704	704	629	704
Högsta utnyttjad kontokredit under året	0	0	0	0	0
<b>Räntekostnader och ränteintäkter på räntekontot</b>					
Räntekostnader	0,74	0,05	0,00	0,03	1,71
Ränteintäkter	25,61	8,24	0,00	0,00	0,00
<b>Avgiftsintäkter för egen disposition</b>					
Beräknat belopp i regleringsbrevet	846	850	858	800	768
Utfall avgiftsintäkter som disponeras	896	961	982	927	887
<b>Avgiftsintäkter som ej disponeras</b>					
Beräknat belopp i regleringsbrevet	7,1	7,4	7,4	8,0	8,4
Utfall avgiftsintäkter som ej disponeras	6,9	6,9	7,0	6,5	7,0
<b>Anslagskredit***</b>					
Beviljad anslagskredit	1 195	1 160	1 119	735	738
Utnyttjad anslagskredit	266	499	0	0	4
<b>Anslagssparande***</b>	1 324	8 433	37 839	40 520	207
<b>Antalet årsarbetskrafter och medelantalet anställda</b>					
Årsarbetskrafter****	9 396	9 270	9 456	9 361	9 356
Medelantalet anställda	10 370	10 319	10 448	10 368	10 442
<b>Driftkostnad per årsarbetskraft (tkr)*****</b>	1 014	991	942	928	907
<b>Årets kapitalförändring (tkr)</b>	10 331 464	-5 847 965	-13 305 303	30 182 297	-297 502
<b>Balanserad kapitalförändring (tkr)</b>	-27 141 076	-21 293 111	-7 987 809	-38 170 106	-37 872 603

\*Avser lån som finns upptagna till och med december aktuellt år.

\*\*Avser december innevarande år. Enligt kapitalförsörjningsförfordningen 2 kap. 1 § ska utgifter under året för anskaffning av sådana anläggningstillgångar som kommer att finansieras med lån rymmas inom låneramen, beloppet avser skillnaden mellan upptaget lån och faktiskt kostnader som skulle anläggningföras till perioden stängde.

\*\*\*Omfattar samtliga anslag med beviljad kredit/anslagssparande. Jämförelsetalen för 2022 har ändrats från 7 434 miljoner kronor eftersom vi 2022 justerade för utnyttjad anslagskredit åt fel håll.

\*\*\*\*Årsarbetskrafter beräknas genom ett snitt under året.

\*\*\*\*\*Driftkostnad per årsarbetskraft beräknas utifrån resultaträkningens poster för personalkostnader, lokalkostnader och övriga driftkostnader.

## Regeringens styrning

### Förordning om intern styrning och kontroll

Skatteverket ska ha en process för intern styrning och kontroll som säkerställer att vi med rimlig säkerhet fullgör våra uppgifter, når verksamhetens mål och uppfyller kraven i 3 § myndighetsförordningen, det vill säga

- bedriver verksamheten effektivt
- bedriver verksamheten enligt gällande rätt och de förpliktelser som följer av Sveriges medlemskap i EU
- redovisar verksamheten på ett tillförlitligt och rättvisande sätt samt
- hushållar väl med statens medel.

## 21.1 Skatteverkets struktur för intern styrning och kontroll

Strukturen för intern styrning och kontroll är baserad på ett internationellt ramverk, COSO<sup>144</sup>, och utgår från nedanstående fem komponenter:

- intern miljö
- riskhantering
- kontrollstruktur
- information och kommunikation
- uppföljning och utvärdering.

Respektive komponent består av ett antal underområden som ska vara på plats och väl fungerande. Exempel på sådana underområden är regelefterlevnad och hantering av oegentligheter.

Intern styrning och kontroll är ett generellt chefsansvar för samtliga chefer på Skatteverket. Detta framgår av myndighetens arbetsordning som beskriver organisation och ansvarsområden för avdelningar och chefer. Skatteverkets strategiska riktning, vision och värden samt medarbetarpolicy beskriver bland annat grundläggande värderingar för verksamheten och vår interna miljö.

Riskhanteringen på Skatteverket syftar till att minimera omständigheter som skulle kunna begränsa möjligheterna att fullgöra myndighetens ansvar för verksamheten och

---

<sup>144</sup>Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission

hindra måluppfyllelsen. För att kunna göra rätt prioriteringar och ha fokus på rätt saker så krävs det att myndigheten har kunskap om och kontroll över alla risker.

Risikanalys genomförs på flera organisatoriska nivåer och varje avdelning ansvarar för sina egna risker. Risker som bedöms som allvarliga eskaleras uppåt i organisationen.

Skatteverkets ledningsgrupp genomför en övergripande riskanalys som resulterar i förslag till myndighetens väsentliga risker, vilka årligen fastställs av styrelsen. Detta är risker som myndigheten gemensamt hanterar.

### **21.1.1 Skatteverkets underlag för bedömning**

Bedömningen av den interna styrningen och kontrollen inom Skatteverket baseras i huvudsak på följande underlag:

- den löpande och systematiska uppföljningen inklusive hantering av risker
- avdelningschefers bedömningar av intern styrning och kontroll inom respektive verksamhet
- iakttagelser från Riksrevisionen och internrevisionen
- verksamhetens resultat 2023.

Bedömningen av intern styrning och kontroll lämnas i anslutning till myndighetsledningens intygande om rättvisande bild och underskrift av årsredovisningen.

### **21.1.2 Planering, genomförande och uppföljning av verksamheten**

Planering och genomförande av Skatteverkets verksamhet sker med beaktande av händelser i omvärlden och den miljö som Skatteverket verkar i. Planeringen utgår från regeringens styrning och förväntningar på hur vi ska möta behoven från privatpersoner, företag och samhället i stort.

Av verksamhetsplanen framgår Skatteverkets grundläggande utgångspunkter för verksamheten och förflyttningsområden. De grundläggande utgångspunkterna är en viktig bas vid genomförandet av Skatteverkets uppdrag. Förflyttningsområden är områden där myndigheten behöver kraftsamla för att skapa önskad förflyttning. Verksamhetsplanen ligger till grund för Skatteverkets utvecklingsverksamhet och planering på avdelningsnivå.

Skatteverket följer löpande upp verksamheten för att få god och aktuell överblick över Skatteverkets resultat och hur vi utför vårt uppdrag. Uppföljningen sker med olika tidsintervaller och är anpassad efter nivå och syfte. I den övergripande uppföljningen får Skatteverkets ledning information som ligger till grund för styrningen och ledningen av verksamheten, och som ger underlag för beslut på såväl kort som lång sikt. Utöver den skatteverksgemensamma uppföljningen följer avdelningarna också sin verksamhet löpande, för att kunna styra och vid behov styra om.



Verksamhetsuppföljningen visar sammantaget på att genomförande och resultat, med beaktande av nödvändiga prioriteringar, i allt väsentligt ligger på en stabil och betryggande nivå.

### **21.1.3 Väsentliga risker**

De väsentliga riskerna återfanns under 2023 inom områden som kompetensförsörjning, informationssäkerhet, it-utveckling, beredskap samt missbruk av välfärdssystemet. Dessa risker med tillhörande åtgärder presenterades för styrelsen vid två tillfällen under 2023. De väsentliga riskerna är komplexa och kräver ett flertal omfattande åtgärder för att kunna begränsas.

### **21.1.4 Information om områden eller delar av verksamheten där det funnits brister**

#### **21.1.4.1 Hantering av information inom diarieföringen**

Skatteverket gör bedömningen att det föreligger brist i hur vi hanterat informationen inom diarieföringen.

Bristen avser tekniska förutsättningar för registrering och uppföljning av allmänna handlingar samt möjlighet att på ett enkelt och skyndsamt sätt samla alla diarieförda handlingar i ett ärende. Bristen hör samman med att Skatteverket implementerade ett nytt allmänt diarieföringssystem i januari 2020. Det nya diarieföringssystemet hann inte bli färdigutvecklat innan behov istället uppstod av att hantera stödåtgärder med anledning av covid-19-pandemin. Skatteverket prioriterade utveckling av stödåtgärder som omställningsstöd och evenemangsstöd och senare även elstöd. Vidareutvecklingen av diarieföringssystemet men även annan utveckling blev pausad. Prioriteringen i utvecklingsarbetet och medföljande avsaknad av tekniska förutsättningar i diarieföringssystemet innebar bland annat att Skatteverket inte kunde söka ut specifika ärenden, kvalitetssäkra informationen i systemet samt lämna ut handlingar skyndsamt när det efterfrågades.

Bristerna i diarieföringssystemet bidrog till att de register som finns i myndighetens olika verksamhetssystem inte var tillgängliga för allmänheten. Det hindrade allmänheten från den insyn som offentlighetsprincipen och reglerna i offentlighets- och sekretesslagen ställer på myndighetens diarium.

Skatteverket identifierade under 2023 de utvecklingsbehov som är nödvändiga för att uppfylla lagkraven och initierade utveckling av diarietjänsten.

Sammantaget innebär bristerna i hanteringen av information inom diarieföringen att Skatteverket inte följt gällande lagstiftning; Tryckfrihetsförordningen (1949:105), Offentlighets- och sekretesslagen (2009:400) samt offentlighetsprincipen.

## 21.1.5 Förbättringsområden

Områdena enligt nedan har uppmärksammats som förbättringsområden som sammantaget inte påverkar bedömningen av intern styrning och kontroll men där Skatteverket konstaterat vissa åtgärdsbehov.

### 21.1.5.1 Styrning och ledning inom det internationella informationsutbytet

Skatteverket har haft en utmaning inom intern styrning och kontroll avseende området internationella informationsutbytet. Internrevisionen har gjort en granskning<sup>145</sup> som visar att den interna styrningen och kontrollen vad gäller det internationella automatiska informationsutbytet har ett förbättringsbehov avseende effektivitet och ändamålsenlighet. Behovet har funnits inom samtliga tre områden som granskats: styrningens genomslag, utveckling och tekniska förutsättningar samt uppföljning och utvärdering.

Tyngst väger området styrningens genomslag, då den gett följd effekter på de två övriga områdena. Internrevisionens granskning visar att styrningen inte har fått ett brett genomslag i verksamheten trots tydliga styr signaler. Det har visat sig genom avsteg från styrningen och att styrningen inte fått önskad effekt. Styrningen bör därför ses över och förbättras.

### 21.1.5.2 Skatteverkets ekonomi

Skatteverkets ekonomi har försämrades kraftigt under 2023 på grund av kostnadsökningar till följd av lågkonjunkturen, inflationen och en svagare valutakurs samt bristande resursplanering. Under året redovisade flera avdelningar underskott och avvek från tilldelade budgetramar. Enligt styrningen ska avdelningarna ha en budget i balans, med ett fåtal undantag där en särskild överenskommelse gjorts. Det har dock visat sig att kostnaderna ökat betydligt mer än prognosen och att en helhetsbild av resursplaneringen har saknats. Skatteverket har också haft utmaningar i planering och dimensionering för tillkommande uppdrag såsom elstöd till företag och bosättningskontroller, där myndigheten fått tillfälliga medel för hanteringen. En tydligare styrning av resurser och kostnader, samt en revidering av budgeten borde ha gjorts under innevarande år för att återspegla ändrade förutsättningar och prioriteringar.

Myndighetens ekonomiprocess behöver förbättras. Under året uppstod en situation där myndigheten saknade en helhetsbild av beslut och planering inom rekryteringar, vilket ledde till beslut om att säga upp provanställd personal.

---

<sup>145</sup>Internationella informationsutbytet dnr 8-2249633.

### 21.1.5.3 Informationssäkerhet

Skatteverket tillämpade inte fullt ut föreskrifterna från Myndigheten för samhällsskydd och beredskap (MSB). Det saknades kompetens på bredden inom området, och ledningssystemet för informationssäkerhet har inte utvecklats klart och implementerats, vilket bidragit till att informationsägarna inte kunnat ta sitt ansvar fullt ut. Det har funnits framtagna åtgärder men dessa har inte implementerats i önskad takt.

Utifrån Skatteverkets arbete med förstärkt beredskap samt uppdatering av säkerhetskyddsanalysen har vi kunnat konstatera att det funnits behov av att förstärka det digitala och fysiska skyddet av vår information. Vidare har vi konstaterat behov av att förstärka Skatteverkets förmåga till säker kommunikation av känslig information samt att det interna ramverket (riktlinjer och roller) för Skatteverkets systematiska informationssäkerhetsarbete behöver förtydligas.






# Beslut om årsredovisning


Vi bedömer att det funnits brister i den interna styrningen och kontrollen under den period som årsredovisningen avser enligt följande:

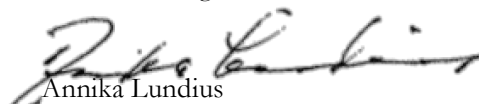
- Brister i styrningen inom området hantering av information i diarieföringen. Bristerna har funnits under hela 2023.

Vi intygar att årsredovisningen ger en rättvisande bild av verksamhetens resultat samt av kostnader, intäkter och myndighetens ekonomiska ställning.

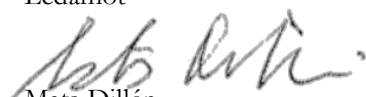
Sundbyberg den 20 februari 2024

  
Carl Gustav Fernlund  
Ordförande


  
Katrin Westling Palm  
Ledamot och generaldirektör Skatteverket

  
Annika Lundius  
Ledamot och vice ordförande

  
Agneta Börjesson  
Ledamot

  
Mats Dillén  
Ledamot

  
Anne-Marie Eklund Löwinder  
Ledamot

  
Ake Södermark  
Ledamot



## 22.1 Attitydundersökning privatpersoner och företag

Källa: Skatteverkets årliga attitydundersökningar 2021, 2022 och 2023

Undersökningarna genomfördes med postala enkäter med möjlighet att svara via webb.

### Förklaringar:

+ = Skillnaden mellan 2022 och resultatet för 2023 är statistiskt säkerställd ( $p < 0,05$ ), fördelaktig riktning.

- = Skillnaden mellan 2022 och resultatet för 2023 är statistiskt säkerställd ( $p < 0,05$ ), ofördelaktig riktning.

\* = Skillnaden mellan kvinnor och män är statistiskt säkerställd ( $p < 0,05$ ).

Statistiska tester av aktuella trender har genomförts på medelvärdet. Statistiskt säkerställda skillnader mellan 2021 och 2022 är inte redovisade i tabellen.

Andel utan uppfattning =  $1 - (\text{Antal svar med uppfattning} / \text{antal svar})$ . Här ingår inte de som valt att inte besvara frågan.

	Totalt			Kvinnor	Män	Kvinnor	Män	Kvinnor	Män
	2021	2022	2023	2021		2022		2023	
Urvalsstorlek	3000	3000	3000	1420	1580	1436	1564	1440	1560
Svarsfrekvens	46 %	55 %	40 %	47 %	46 %	52 %	58 %	41 %	38 %
<b>Bemötandet från Skatteverket har varit bra (bas: haft personlig kontakt under de senaste 12 månaderna)</b>									
Antal svar	.	438	306	.	.	194	244	132	174
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	.	407	278	.	.	178	229	119	159
Instämmer (4+5)	.	85 %	85 %	.	.	84 %	85 %	83 %	87 %
Varken eller (3)	.	12 %	10 %	.	.	14 %	11 %	12 %	9 %
Instämmer ej (1+2)	.	3 %	4 %	.	.	2 %	4 %	4 %	4 %
Medelvärde	.	4,32	4,34	.	.	4,31	4,32	4,37	4,32
Andel utan uppfattning	.	7 %	9 %	.	.	8 %	6 %	10 %	9 %
<b>Jag litar på att de svar jag får från Skatteverket är korrekta (bas: haft personlig kontakt under de senaste 12 månaderna)</b>									
Antal svar	375	440	304	176	199	196	244	132	172
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	361	426	290	165	196	191	235	126	164
Instämmer (4+5)	91 %	91 %	87 %	93 %	89 %	93 %	89 %	86 %	89 %
Varken eller (3)	5 %	5 %	7 %	3 %	7 %	3 %	7 %	9 %	6 %
Instämmer ej (1+2)	4 %	4 %	6 %	4 %	4 %	4 %	4 %	5 %	6 %
Medelvärde	4,51	4,52	4,43	4,52	4,50	4,54	4,49	4,41	4,44
Andel utan uppfattning	3 %	3 %	5 %	6 %	1 %	3 %	4 %	5 %	5 %
<b>Jag litar på att Skatteverket hanterar mitt ärende snabbt (bas: haft personlig kontakt under de senaste 12 månaderna)</b>									
Antal svar	.	440	306	.	.	196	244	132	174
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	.	415	280	.	.	182	233	120	160
Instämmer (4+5)	.	71 %	67 %	.	.	69 %	74 %	67 %	67 %
Varken eller (3)	.	19 %	18 %	.	.	22 %	16 %	15 %	20 %
Instämmer ej (1+2)	.	10 %	15 %	.	.	9 %	10 %	18 %	12 %
Medelvärde	.	4,00	3,81	.	.	3,99	4,01	3,74	3,86
Andel utan uppfattning	.	6 %	8 %	.	.	7 %	5 %	9 %	8 %
<b>Det är enkelt att hitta på Skatteverkets webbplats (bas: besökt Skatteverkets webbplats under de senaste 12 månaderna)</b>									
Antal svar	876	1028	791	407	469	456	572	374	417
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	853	1000	772	396	457	436	564	362	410
Instämmer (4+5)	70 %	69 %	67 %	72 %	69 %	69 %	70 %	63 %	70 %
Varken eller (3)	23 %	24 %	23 %	22 %	24 %	24 %	24 %	26 %	21 %
Instämmer ej (1+2)	7 %	7 %	10 %	7 %	7 %	7 %	6 %	11 %	9 %
Medelvärde	3,95	3,92	3,83	3,96	3,94	3,89	3,95	3,79	3,87
Andel utan uppfattning	3 %	3 %	2 %	3 %	3 %	4 %	1 %	3 %	2 %

	Totalt				Kvinnor	Män	Kvinnor	Män	Kvinnor	Män
	2021	2022	2023		2021		2022		2023	
<b>Informationen på webbplatsen var tillräcklig för att lösa mina ärenden (bas: besökt Skatteverkets webbplats under de senaste 12 månaderna)</b>										
Antal svar	878	1029	788		408	470	456	573	373	415
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	857	1001	765		399	458	442	559	361	404
Instämmer (4+5)	77 %	76 %	77 %		77 %	76 %	78 %	74 %	73 %	80 %
Varken eller (3)	16 %	16 %	15 %		16 %	16 %	15 %	17 %	18 %	12 %
Instämmer ej (1+2)	7 %	8 %	8 %		7 %	7 %	8 %	8 %	9 %	8 %
Medelvärde	4,12	4,06	4,09		4,13	4,12	4,09	4,03	4,03	4,15
Andel utan uppfattning	2 %	3 %	3 %		2 %	3 %	3 %	2 %	3 %	3 %
<b>Det är enkelt att deklarera</b>										
Antal svar	1343	1612	1164		649	694	729	883	579	585
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	1258	1520	1080		607	651	688	832	547	533
Instämmer (4+5)	84 %	81 %	80 %		88 %	81 %	82 %	81 %	79 %	81 %
Varken eller (3)	11 %	12 %	13 %		7 %	15 %	11 %	14 %	14 %	11 %
Instämmer ej (1+2)	5 %	6 %	7 %		6 %	4 %	7 %	6 %	7 %	7 %
Medelvärde	4,37	4,30	4,26		4,45	4,30 *	4,31	4,29	4,25	4,26
Andel utan uppfattning	6 %	6 %	7 %		6 %	6 %	6 %	6 %	6 %	9 %
<b>Det är viktigt att alla personer som är bosatta i Sverige är folkbokförda med rätt uppgifter</b>										
Antal svar	.	1564	1156		.	.	715	849	579	577
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	.	1532	1116		.	.	697	835	557	559
Instämmer (4+5)	.	97 %	96 %		.	.	98 %	97 %	96 %	96 %
Varken eller (3)	.	2 %	3 %		.	.	1 %	2 %	3 %	3 %
Instämmer ej (1+2)	.	1 %	1 %		.	.	1 %	1 %	1 %	1 %
Medelvärde	.	4,86	4,84		.	.	4,88	4,84	4,84	4,85
Andel utan uppfattning	.	2 %	3 %		.	.	3 %	2 %	4 %	3 %
<b>Det är troligt att Skatteverket skulle upptäcka om någon i min omgivning fuskade med folkbokföringen</b>										
Antal svar	1296	1556	1149		622	674	708	848	576	573
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	680	936	596		314	366	392	544	276	320
Instämmer (4+5)	50 %	59 %	49 %		55 %	45 %	63 %	55 %	52 %	46 %
Varken eller (3)	19 %	20 %	19 %		18 %	19 %	17 %	23 %	18 %	19 %
Instämmer ej (1+2)	32 %	21 %	32 %		27 %	35 %	20 %	22 %	30 %	34 %
Medelvärde	3,33	3,65	3,33	- (mot 2022)	3,49	3,19 *	3,72	3,59	3,45	3,23
Andel utan uppfattning	46 %	40 %	48 %		48 %	45 %	45 %	36 %	52 %	44 %
<b>Det är enkelt att anmäla ändringar (t.ex. vid byte av bostadsadress) till folkbokföringen (bas: har gjort ändringar i folkbokföringen)</b>										
Antal svar	431	489	374		207	224	240	249	179	195
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	417	475	360		199	218	235	240	172	188
Instämmer (4+5)	92 %	91 %	94 %		95 %	90 %	93 %	87 %	93 %	95 %
Varken eller (3)	6 %	8 %	5 %		4 %	9 %	4 %	12 %	7 %	4 %
Instämmer ej (1+2)	2 %	2 %	1 %		2 %	2 %	2 %	1 %	0 %	1 %
Medelvärde	4,61	4,59	4,61		4,67	4,55	4,68	4,47 *	4,65	4,57
Andel utan uppfattning	4 %	3 %	4 %		4 %	4 %	2 %	4 %	4 %	4 %
<b>Det är enkelt att lämna uppgifter till fastighetstaxering (bas: äger fastighet)</b>										
Antal svar	724	906	598		344	380	376	530	285	313
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	563	738	445		253	310	290	448	194	251
Instämmer (4+5)	70 %	66 %	66 %		71 %	69 %	71 %	62 %	63 %	68 %
Varken eller (3)	23 %	26 %	24 %		21 %	24 %	21 %	30 %	25 %	23 %
Instämmer ej (1+2)	7 %	8 %	10 %		8 %	7 %	7 %	8 %	11 %	9 %
Medelvärde	3,96	3,89	3,86		3,99	3,93	3,97	3,83	3,84	3,88
Andel utan uppfattning	23 %	19 %	26 %		28 %	19 %	23 %	15 %	32 %	20 %



	Totalt				Kvinnor	Män	Kvinnor	Män	Kvinnor	Män
	2021	2022	2023		2021		2022		2023	
<b>Taxeringsvärdet på min fastighet/mina fastigheter är rättvisande (bas: äger fastighet)</b>										
Antal svar	720	898	589		340	380	373	525	278	311
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	525	667	411		234	291	255	412	177	234
Instämmer (4+5)	59 %	59 %	55 %		63 %	56 %	68 %	53 %	62 %	49 %
Varken eller (3)	28 %	32 %	27 %		25 %	31 %	26 %	36 %	21 %	32 %
Instämmer ej (1+2)	13 %	9 %	18 %		12 %	13 %	6 %	11 %	16 %	19 %
Medelvärde	3,70	3,75	3,57	- (mot 2022)	3,78	3,64	3,93	3,62 *	3,72	3,47
Andel utan uppfattning	28 %	26 %	30 %		31 %	23 %	32 %	22 %	36 %	25 %
<b>Jag har förtroende för Skatteverkets sätt att sköta sin uppgift</b>										
Antal svar	1291	1542	1156		621	670	705	837	578	578
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	1182	1406	1054		566	616	635	771	522	532
Instämmer (4+5)	81 %	84 %	82 %		84 %	78 %	85 %	83 %	82 %	82 %
Varken eller (3)	15 %	13 %	13 %		13 %	17 %	11 %	14 %	15 %	12 %
Instämmer ej (1+2)	4 %	4 %	4 %		4 %	5 %	4 %	3 %	3 %	6 %
Medelvärde	4,24	4,31	4,22	- (mot 2022)	4,34	4,14 *	4,37	4,26	4,25	4,20
Andel utan uppfattning	9 %	9 %	9 %		9 %	9 %	10 %	8 %	10 %	8 %
<b>Jag har förtroende för myndigheter i allmänhet</b>										
Antal svar	1291	1538	1151		620	671	701	837	577	574
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	1208	1448	1082		580	628	648	800	536	546
Instämmer (4+5)	67 %	69 %	68 %		73 %	61 %	76 %	62 %	69 %	67 %
Varken eller (3)	22 %	21 %	21 %		19 %	26 %	18 %	23 %	24 %	19 %
Instämmer ej (1+2)	11 %	10 %	11 %		9 %	13 %	6 %	15 %	7 %	14 %
Medelvärde	3,86	3,93	3,85		4,01	3,72 *	4,11	3,75 *	3,93	3,78
Andel utan uppfattning	7 %	6 %	6 %		6 %	7 %	8 %	4 %	7 %	5 %



## 22.2 Attitydundersökning företag

**Källa:** Skatteverkets årliga attitydundersökningar 2021, 2022 och 2023

Undersökningarna genomfördes med postala enkäter med möjlighet att svara via webb.

### Förklaringar:

+ = Skillnaden mellan 2022 och resultatet för 2023 är statistiskt säkerställd ( $p < 0,05$ ), fördelaktig riktning.

- = Skillnaden mellan 2022 och resultatet för 2023 är statistiskt säkerställd ( $p < 0,05$ ), ofördelaktig riktning.

\* = Skillnaden mellan kvinnor och män är statistiskt säkerställd ( $p < 0,05$ ).

Statistiska tester av aktuella trender har genomförts på medelvärdet. Statistiskt säkerställda skillnader mellan 2021 och 2022 är inte redovisade i tabellen.

Andel utan uppfattning =  $1 - (\text{Antal svar med uppfattning} / \text{antal svar})$ . Här ingår inte de som valt att inte besvara frågan.

	2021	2022	2023
Urvalsstorlek	7500	7500	7500
Svarsfrekvens	49 %	48 %	49 %
<b>Bemötandet från Skatteverket har varit bra (bas: haft personlig kontakt under de senaste 12 månaderna)</b>			
Antal svar	.	1391	1401
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	.	1366	1378
Instämmer (4+5)	.	84 %	86 %
Varken eller (3)	.	12 %	10 %
Instämmer ej (1+2)	.	4 %	4 %
Medelvärde	.	4,27	4,35
Andel utan uppfattning	.	2 %	2 %
<b>Jag litar på att de svar jag får från Skatteverket är korrekta (bas: haft personlig kontakt under de senaste 12 månaderna)</b>			
Antal svar	1569	1390	1404
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	1527	1363	1384
Instämmer (4+5)	86 %	83 %	84 %
Varken eller (3)	9 %	11 %	10 %
Instämmer ej (1+2)	4 %	6 %	6 %
Medelvärde	4,41	4,33	4,36
Andel utan uppfattning	3 %	2 %	1 %
<b>Det är enkelt att hitta på Skatteverkets webbplats (bas: besökt Skatteverkets webbplats under de senaste 12 månaderna)</b>			
Antal svar	2994	2923	2937
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	2969	2898	2906
Instämmer (4+5)	67 %	65 %	65 %
Varken eller (3)	25 %	27 %	27 %
Instämmer ej (1+2)	9 %	8 %	8 %
Medelvärde	3,84	3,84	3,83
Andel utan uppfattning	1 %	1 %	1 %
<b>Informationen på webbplatsen var tillräcklig för att lösa mina ärenden (bas: besökt Skatteverkets webbplats under de senaste 12 månaderna)</b>			
Antal svar	2985	2922	2934
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	2941	2873	2875
Instämmer (4+5)	72 %	72 %	73 %
Varken eller (3)	20 %	21 %	19 %
Instämmer ej (1+2)	8 %	8 %	8 %
Medelvärde	4,00	3,96	3,98
Andel utan uppfattning	1 %	2 %	2 %

	2021	2022	2023
<b>Det är enkelt att använda e-tjänster på webbplatsen (bas: besökt Skatteverkets webbplats under de senaste 12 månaderna)</b>			
Antal svar	2987	2923	2925
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	2709	2663	2673
Instämmer (4+5)	80 %	80 %	81 %
Varken eller (3)	15 %	14 %	14 %
Instämmer ej (1+2)	5 %	5 %	5 %
Medelvärde	4,18	4,22	4,23
Andel utan uppfattning	10 %	9 %	9 %
<b>Det är enkelt för företag att lämna uppgifter om olika skatter</b>			
Antal svar	3555	3512	3604
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	2942	2873	2835
Instämmer (4+5)	75 %	74 %	73 %
Varken eller (3)	19 %	21 %	20 %
Instämmer ej (1+2)	6 %	6 %	7 %
Medelvärde	4,07	4,05	4,01
Andel utan uppfattning	19 %	18 %	21 %
<b>Det är enkelt att veta vilka skatteregler som gäller för mitt företag</b>			
Antal svar	3570	3515	3594
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	3117	3065	3021
Instämmer (4+5)	55 %	52 %	56 %
Varken eller (3)	29 %	32 %	29 %
Instämmer ej (1+2)	17 %	16 %	16 %
Medelvärde	3,57	3,57	3,59
Andel utan uppfattning	14 %	13 %	16 %
<b>Det är enkelt att tillämpa de skatteregler som gäller för mitt företag</b>			
Antal svar	3566	3510	3593
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	3134	3068	3037
Instämmer (4+5)	65 %	64 %	66 %
Varken eller (3)	25 %	26 %	24 %
Instämmer ej (1+2)	10 %	10 %	10 %
Medelvärde	3,84	3,83	3,86
Andel utan uppfattning	14 %	13 %	15 %
<b>De kostnader och den tid det tar för ett företag att göra rätt för sig med skatterna är rimliga</b>			
Antal svar	3569	3523	3600
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	3130	3056	2994
Instämmer (4+5)	54 %	57 %	56 %
Varken eller (3)	28 %	25 %	26 %
Instämmer ej (1+2)	19 %	18 %	18 %
Medelvärde	3,52	3,58	3,56
Andel utan uppfattning	13 %	13 %	17 %
<b>Skatteverket är tydliga med vilka rättigheter och skyldigheter som gäller för mitt företag</b>			
Antal svar	3574	3520	3589
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	3131	3082	3012
Instämmer (4+5)	64 %	65 %	65 %
Varken eller (3)	27 %	24 %	24 %
Instämmer ej (1+2)	9 %	11 %	11 %
Medelvärde	3,83	3,83	3,80
Andel utan uppfattning	14 %	12 %	16 %

	2021	2022	2023
<b>Det finns stora möjligheter för företag att fuska med skatten</b>			
Antal svar	3547	3500	3582
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	2294	2265	2190
Instämmer (4+5)	14 %	12 %	12 %
Varken eller (3)	17 %	16 %	19 %
Instämmer ej (1+2)	69 %	71 %	69 %
Medelvärde	2,06	1,99	2,05
Andel utan uppfattning	37 %	35 %	39 %
<b>Skatteverket är bra på att bekämpa skattefusket bland företagen</b>			
Antal svar	3540	3511	3585
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	2003	1905	1928
Instämmer (4+5)	57 %	56 %	53 %
Varken eller (3)	29 %	30 %	32 %
Instämmer ej (1+2)	14 %	14 %	15 %
Medelvärde	3,64	3,63	3,57
Andel utan uppfattning	46 %	46 %	46 %
<b>Det är troligt att Skatteverket skulle upptäcka om ett företag i min bransch skattefuscade</b>			
Antal svar	3543	3510	3579
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	2319	2244	2200
Instämmer (4+5)	69 %	71 %	68 %
Varken eller (3)	19 %	18 %	21 %
Instämmer ej (1+2)	12 %	11 %	12 %
Medelvärde	3,90	3,98	3,92
Andel utan uppfattning	36 %	36 %	39 %
<b>Jag har förtroende för Skatteverkets sätt att sköta sin uppgift</b>			
Antal svar	3524	3497	3578
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	3374	3352	3394
Instämmer (4+5)	87 %	87 %	85 %
Varken eller (3)	10 %	10 %	13 %
Instämmer ej (1+2)	3 %	3 %	3 %
Medelvärde	4,36	4,39	4,35
Andel utan uppfattning	4 %	4 %	5 %
<b>Jag har förtroende för myndigheter i allmänhet</b>			
Antal svar	3517	3496	3576
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	3381	3369	3411
Instämmer (4+5)	66 %	68 %	66 %
Varken eller (3)	21 %	23 %	22 %
Instämmer ej (1+2)	13 %	10 %	12 %
Medelvärde	3,83	3,91	3,81 - (mot 2022)
Andel utan uppfattning	3 %	4 %	5 %

## 22.3 Information, service och förtroende

### Volymer

	2021	2022	2023	2022-2023
Besvarade telefonsamtal i Skatteupplysningen	2 990 068	2 870 438	2 749 410	-4,2 %
Besvarade förfrågningar via e-post till Skatteupplysningen	553 302	544 659	537 038	-1,4 %
Besök på webbplatsen skatteverket.se <sup>1)</sup>	66 037 478	64 355 562	65 443 521	1,7 %
Besök på servicekontor <sup>2)</sup>	2 245 817	2 647 187	2 645 899	0,0 %
Tillgängliga e-tjänster på Skatteverkets webbplats	74	83	99	19,3 %
Tillgängliggjorda API:er <sup>3)</sup>	13	23	25	8,7 %

Källa: Telefoniplattformen, Google Analytics, Matomo, Försäkringskassan, Pensionsmyndigheten, Statens servicecenter, Skatteverket.se

Not 1) Avser externa besökare. Skatteverkets medarbetares besök är exkluderade.

Not 2) Avser alla besök på servicekontoren.

Not 3) Redovisas första gången i årsredovisning 2022. Tillgängliggörs på Utvecklarportalen där hela Skatteverkets utbud av API:er och öppna data samt dokumentation och instruktioner finns att tillgå.

### Besvarade frågor i Skatteupplysningen

Antal	2021	2022	2023	2022-2023
Besvarade frågor	3 581 230	3 488 960	3 371 122	-3 %
varav via e-post	553 302	544 659	537 038	-1 %
varav via telefon	2 990 068	2 870 438	2 749 410	-4 %
varav via Facebook	7 126	7 118	6 112	-14 %
varav via chatt	30 734	66 745	78 665	18 %

Källa: Telefoniplattformen

### Servicegraden i Skatteupplysningen

Servicegrad	2021	2022	2023	2022-2023
Totalt	60 %	61 %	61 %	0 %
Personbeskattning	62 %	63 %	60 %	-3 %
Företagsbeskattning	67 %	67 %	58 %	-9 %
Folkbokföring	53 %	54 %	66 %	12 %

Källa: Telefoniplattformen

### Genomsnittlig väntetid telefoni Skatteupplysningen

Tid (min: sek)	2021	2022	2023	2022-2023
Genomsnittlig väntetid, totalt	20:24	19:41	21:07	7 %
Genomsnittlig väntetid, personbeskattning	18:42	17:55	18:47	5 %
Genomsnittlig väntetid, företagsbeskattning	20:01	21:11	27:31	30 %
Genomsnittlig väntetid, folkbokföring	23:19	21:11	18:47	-11 %

Källa: Telefoniplattformen

## Kvalitet vid kontakt med Skatteupplysningen per telefon

Andel <sup>1)</sup> som anser att de fått	2021	2022	2023	2022-2023
Telefoni - bra bemötande	96 %	97 %	96 %	-1%
Telefoni - svar inom rimlig tid	76 %	78 %	77 %	-1%
Telefoni - den information de behövde	89 %	89 %	88 %	-1%

Källa: Telefoniplattformen

Not 1) Mätning genomfördes löpande under 2023 i form av återuppringning efter samtal. Mätningarna genomfördes varje månad. De t är slumpmässigt vilka som har fått erbjudande att delta i mätningen men osäkert hur representativt det faktiska urvalet är i jämförelse med hela populationen. Det är cirka 1,2 procent av den totala populationen som besvarat undersökningen.

Inga uppgifter finns för februari 2023 på grund av fel på systemet.

## Kvalitet vid kontakt med servicekontoren

Andel <sup>1)</sup> som anser att de fått	2021	2022	2023	2022-2023
Bra bemötande	94 %	96 %	96 %	0 %
- kvinnor	94 %	96 %	96 %	0 %
- män	95 %	96 %	96 %	0 %
Svar inom rimlig tid	94 %	94 %	94 %	0 %
- kvinnor	93 %	94 %	95 %	1 %
- män	94 %	94 %	94 %	0 %
Den hjälp de behövde	97 %	97 %	96 %	-1 %
- kvinnor	97 %	97 %	97 %	0 %
- män	97 %	97 %	96 %	-1 %

Källa: Enkätundersökning genomförd av Demoskop/TNS Sifo/Markör/Origo group

Not 1) De som har svarat ja på frågan jämfört med totalt antal besvarade enkäter. Även de som valt att inte besvara den aktuella frågan ingår i totalt antal besvarade enkäter.

## Sociala medier

Antal följare	2021	2022	2023	2022-2023
Facebook	120 000	128 000	146 821	15 %
- kvinnor	-	-	73 790	
- män	-	-	73 031	
Instagram	21 600	28 000	35 029	25 %
- kvinnor	-	-	18 847	
- män	-	-	16 182	
X (tidigare Twitter)	7 400	8 200	9 793	19 %
LinkedIn	71 000	87 000	105 675	22 %

Källa: Hootsuite, Meta Business Suite

Not 1) Under 2023 när vi kan redovisa könsuppdelad statistik har vi valt att redovisa exakta antalsuppgifter för att det ska vara enhetligt i hela avsnittet.

## Volymer SPAR

Kontrolländamålet	2021	2022	2023
Antal kunder <sup>4)</sup>			
Onlinetjänster	2 167	2 623	2 741
Aviseringstjänster	529	568	573
Levererade adressposter (tusental)			
Online	87 168	106 967	125 538
Aviseringar	138 321	150 667	135 823

Källa: SPAR

Not 4) Det finns kunder som använder både online- och aviseringstjänster.

<b>Urvalsändamålet - leverans av tjänster</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
Urvalsuppdrag	3 465	3 245	3 204
Levererade adressposter (tusental)	33 642	36 089	29 102

Källa: SPAR

<b>Urvalsändamålet – reklamspärrar i SPAR</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
Antal nya reklamspärrar	8 432	7 630	6 239
- varav via e-tjänsten	6 251	5 033	4 293
Totalt antal personer med reklamspärr 31 dec	403 249	404 126	404 403

Källa: SPAR

<b>Antal utlämnade registerutdrag</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
Totalt lämnade utdrag <sup>5)</sup>	12 050	9 986	12 900
- varav via e-tjänsten	12 035	9 964	12 872

Källa: SPAR

Not 5) Registerutdrag enligt Artikel 15 EU:s dataskyddsförordning

## 22.4 Beskattning

### Fastställda skatt och avgifter

#### Privatpersoner

Beslut privatpersoner inklusive enskilda näringsidkare

Antal grundregistrerade deklARATIONER och beslut	2020	2021	2022	2023	2022-2023
Antal grundregistrerade INK 1	8 092 962	8 115 978	8 220 128	8 330 730	1,3 %
- fördelning kvinnor/män i %	50/50	50/50	50/50	50/50	-
Andel manuellt hanterade ärenden	9,7 %	8,90 %	8,7 %	6,9 %	-1,8 p.e.
Antal manuella beslut på inkomstdeklaration 1	272 699	265 282	265 007	275 444	3,9 %
- fördelning kvinnor/män i %	38/62	38/62	37/63	38/62	-
- varav preliminär A-skatt	28 787	38 249	43 662	51 383	17,7 %
- fördelning kvinnor/män i %	42/58	38/62	39/61	38/62	-

Källa: Guppi

Antal beslut och genomströmningstider	2020	2021	2022	2023	2022-2023
Förseningsavgifter INK 1	59 484	76 745	76 098	79 432	4,4 %
- fördelning kvinnor/män i %	30/70	31/69	29/71	29/71	-
Skönsbeskattningar <sup>1)</sup>	74 056	75 249	84 542	90 687	7,3 %
- fördelning kvinnor/män i %	32/68	32/68	31/69	32/68	-
Andel skönsbeskattade	0,9 %	0,9 %	1,0 %	1,1 %	-0,1 p.e.
Omprövning på skattebetalarens begäran <sup>2)</sup>	120 950	199 885	97 047	102 380	5,5 %
- Klara inom 1 månad	71 %	59 %	62 %	64 %	2 p.e.
- Klara inom 2 månader	89 %	87 %	80 %	82 %	2 p.e.
- Ärendebalans	38 558	9 244	7 260	6 286	-13,4 %

Källa: Guppi

Not 1) Inkluderar skönsbeskattning av enskild näringsverksamhet.

Not 2) Avser manuellt handlagda ärenden.

#### Beslut avseende SINK

Antal avslutade ärenden	2020	2021	2022	2023	2022-2023
Antal beslut	883 870	109 827	97 860	90 619	-7,4 %
Klara inom 1 månad	75 %	71 %	66 %	67 %	1 p.e.
Klara inom 2 månader	90 %	92 %	85 %	81 %	-4 p.e.
Ärendebalans	4 921	7 293	6 214	11 471	84,6 %

Källa: Guppi

## Företag

Inkomstskatt företag<sup>1)</sup>

Antal grundregistrerade deklARATIONER och beslut	2020	2021	2022	2023	2022-2023
Antal grundregistrerade INK 2-4	787 862	805 071	837 811	869 370	3,8 %
Andel manuellt hanterade ärenden	21,8 %	22,6 %	21,4 %	19,9 %	1,5 p.e.
Antal manuella beslut INK 2-4	30 847	30 427	31 722	32 278	1,8 %
Manuella beslut debiterad preliminärskatt <sup>2)</sup>	161 140	134 984	120 704	122 743	1,7 %
- fördelning kvinnor/män i %	36/64	37/63	37/63	37/63	-
Förseningsavgifter	15 962	26 802	30 090	26 659	-11,4 %
Skönsbeskattningar	12 642	11 695	12 593	12 893	2,4 %
Andel skönsbeskattade företag <sup>3)</sup>	1,6 %	1,4 %	1,5 %	1,5 %	0 p.e.
Manuellt hanterade omprövningar på skattebetalarens begäran	21 041	21 883	20 810	21 563	3,6 %
- Klara inom 1 månad	66 %	63 %	70 %	73 %	3 p.e.
- Klara inom 2 månader	87 %	84 %	88 %	89 %	1 p.e.
- Ärendebalans	2 390	2 710	2 577	1 652	-35,9 %

Källa: Guppi

Not 1) Avser inkomstdeklaration för företag exklusive enskilda näringsidkare.

Not 2) Avser debiterad preliminärskatt inklusive enskilda näringsidkare.

Not 3) För 2021 angavs felaktiga värden för andelen skönsbeskattade företag. För att få jämförbarhet mellan åren har därför justering skett.

## Mervärdesskatt

Antal grundregistrerade deklARATIONER och beslut	2020	2021	2022	2023	2022-2023
Grundregistrerade deklARATIONER för moms	4 870 841	4 958 861	5 040 566	5 100 626	1,2 %
- fördelning kvinnor/män i % <sup>1)</sup>	33/67	33/67	33/67	33/67	-
Andel manuellt hanterade ärenden	16,6 %	15,1 %	14,9 %	13,5 %	-1,4 p.e.
Antal manuella omprövningsbeslut <sup>2)</sup>	350 138	347 592	349 191	367 921	5,4 %
- fördelning kvinnor/män i % <sup>1)</sup>	32/68	32/68	32/68	32/68	-
Förseningsavgifter <sup>3)</sup>	161 382	303 257	293 680	292 522	-0,4 %
Skönsbeskattningar	13 801	13 389	12 650	15 894	25,6 %
Andel skönsbeskattade	0,3 %	0,3 %	0,3 %	0,4 %	0,1 p.e.
Andel formella fel <sup>4)</sup>	0,3 %	0,2 %	0,2 %	0,2 %	0 p.e.

Källa: Guppi

Not 1) Fördelning kvinnor/män avser enskilda näringsidkare.

Not 2) Manuella omprövningsbeslut där skatt att betala eller återfå har ändrats.

Not 3) Inkluderar förseningsavgifter för mervärdesskatt, arbetsgivaravgifter och avdragen skatt. Förseningsavgifter går inte att fördela mellan skatteslag.

Not 4) Enklare fel i redovisningarna till exempel felsummeringar och överföringsfel. Beräknas som relationen mellan antalet formella fel och antalet grundregistrerade deklARATIONER inklusive nolldeklARATIONER.



## Arbetsgivardeklaration

Antal grundregistrerade deklarationer och beslut	2020	2021	2022	2023	2022-2023
Grundregistrerade deklarationer för arbetsgivaravgifter och avdragen skatt		5 479 659	5 575 043	5 735 068	2,9 %
- fördelning kvinnor/män i % <sup>1)</sup>	25/75	25/75	25/75	25/75	-
Andel manuellt hanterade ärenden	2,6 %	2,2 %	2,2 %	1,9 %	-0,3 p.e.
Antal manuella beslut <sup>2)</sup>	552 259	414 516	369 553	374 766	1,4 %
- varav arbetsgivaravgifter	393 048	278 671	236 761	240 675	1,7 %
- varav avdragen skatt	159 211	135 845	132 792	134 091	1,0 %
- fördelning kvinnor/män i % <sup>1)</sup>	25/75	26/74	25/75	27/73	-
Skönsbeskattningar <sup>3)</sup>	4 498	4 299	4 130	5 150	24,7 %
Andel skönsbeskattade <sup>3)</sup>	0,1 %	0,1 %	0,1 %	0,1 %	0 p.e.
Andel formella fel arbetsgivaravgifter <sup>4)</sup>	0,3 %	0,2 %	0,2 %	0,2 %	0 p.e.
Andel formella fel avdragen skatt <sup>4)</sup>	0,3 %	0,3 %	0,3 %	0,2 %	-0,1 p.e.

Källa: Guppi

Not 1) Fördelning kvinnor/män avser enskilda näringsidkare.

Not 2) Manuella omprövningsbeslut där ändring har skett avseende arbetsgivaravgifter och avdragen skatt.

Not 3) Avser endast arbetsgivaravgifter.

Not 4) Enklare fel i redovisningarna till exempel felsummeringar och överföringsfel. Beräknas som relationen mellan antalet formella fel och antalet grundregistrerade deklarationer inklusive nolldeklarationer.

## Företagsregistrering

## Företagsregistrering svenska företag

Antal avslutade ärenden	2020	2021	2022	2023	2022-2023
Antal beslut <sup>1)</sup>	311 329	314 865	304 595	305 664	0,4 %
- fördelning kvinnor/män % (enskilda näringsidkare)	40/60	41/59	40/60	39/61	-
Manuellt handläggda ärenden klara inom 3 veckor	83,0 %	82,9 %	84,9 %	85,3 %	0,4 p.e.
Ärendebalans	18 342	13 413	12 823	14 488	13,0 %

Källa: Guppi

Not 1) Nyregistreringar, avregistreringar och ändringsbeslut.

## Företagsregistrering utländska företag

Antal avslutade ärenden	2020	2021	2022	2023	2022-2023
Antal beslut <sup>1)</sup>	3 640	9 352	7 473	5 863	-21,5 %
Klara inom 3 veckor	35 %	6 %	18 %	48 %	30 p.e.
Ärendebalans	1 081	1 731	851	599	-29,6 %

Källa: SOA-utland (databas) för 2021 samt Guppi för 2022-2023

Not 1) Nyregistreringar, avregistreringar och ändringsbeslut.

## Skattereduktion inom rot, rut och grön teknik

Antal avslutade återbetalningsärenden	2020	2021	2022	2023	2022-2023
Skattereduktion rot	1 913 611	2 072 609	1 962 565	1 891 143	-3,6 %
- fördelning kvinnor/män i %	38/62	39/61	39/61	39/61	-
Skattereduktion rut	4 148 535	4 543 284	4 838 949	4 827 858	-0,2 %
- fördelning kvinnor/män i %	60/40	60/40	60/40	60/40	-
Skattereduktion grön teknik	-	70 632	167 720	269 992	61,0 %
- fördelning kvinnor/män i %		19/81	24/76	34/66	-
Andel manuella ärenden rot, rut och grönteknik <sup>1)</sup>	4,9 %	4,6 %	3,3 %	3,7 %	0,4 p.e.
Antal manuellt avslutade ärenden <sup>2)</sup>	296 863	309 477	232 779	255 250	9,7 %
Klara inom 1 månad	82 %	79 %	79 %	71 %	-8 p.e.
Klara inom 2 månader	98 %	98 %	98 %	96 %	-2 p.e.
Ärendebalans	24 798	18 825	22 420	3 911	-82,6 %

Källa: Guppi

Not 1) Beslut inom kontroll ingår i beräkningen.

Not 2) Antal manuellt avslutade ärenden exklusive kontroll.

## Punktskatter

Antal beslut <sup>1)</sup>	2020	2021	2022	2023	2022-2023
Antal grundbeslut <sup>2)</sup>	186 485	183 822	185 130	179 708	-2,9 %
Andel manuellt hanterade ärenden <sup>3)</sup>	15 %	13 %	14 %	16 %	2 p.e.
Antal manuella beslut <sup>3)</sup>	28 528	24 599	25 854	28 054	8,5 %
- varav deklarationer	4 950	4 973	3 928	3 852	-1,9 %
- varav återbetalningar	20 601	16 617	19 488	18 581	-4,7 %
- varav skönsbeskattning	2 977	3 009	2 438	5 621	130,6 %
Skönsbeskattningar	5,5 %	3,9 %	3,4 %	7,3 %	3,9 p.e.
Omprövningar <sup>4)</sup>	9 640	9 728	13 548	12 581	-7,1 %
Klara inom 1 månad	88 %	90 %	89 %	82 %	7 p.e.
Klara inom 2 månader	95 %	95 %	94 %	90 %	3,9 p.e.
Utbetalda belopp, återbetalning i tkr	10 101 371	9 952 469	9 067 692	8 885 494	-2,0 %

Källa: Guppi

Not 1) Avser både företag och privatpersoner.

Not 2) Avser antal beslutade återbetalningsansökningar samt deklarationer.

Not 3) Avser manuellt hanterade ärenden avseende återbetalning och deklaration inklusive skönsbeskattningar. Omfattar även be slut efter kontroll då det saknas möjlighet att skilja ut dessa.

Not 4) Omfattar både omprövning på Skatteverkets och skattebetalarens/den återbetalningsberättigades initiativ.

Ärenden om MAP<sup>1)</sup> och APA<sup>2)</sup>

Antal avslutade ärenden <sup>3)</sup>	2020	2021	2022	2023	2022-2023
Antal avslutade	111	48	114	116	1,8 %
- varav MAP	104	41	109	96	-11,9 %
- varav APA	7	7	5	20	300,0 %
Varav totalt undanröjande av dubbebeskattning <sup>4)</sup>	71 %	66 %	36 %	71 %	35 p.e.
Ärendebalans	383	444	420	440	4,8 %
- varav MAP	312	364	337	363	7,7 %
- varav APA	71	80	83	77	-7,2 %

Källa: Öken (databas)

Not 1) MAP: Mutual agreements procedures (ömsesidiga överenskommelser enligt skatteavtal)

Not 2) APA: Advance pricing agreements (Prissättningsbesked)

Not 3) Beräkningen av antal ärenden görs utifrån OECD:s modell för klassificering av status på ärenden.

Not 4) Gäller MAP-ärenden

## Korttidsstöd

Antal beslut	2020	2021	2022	2023	2022-2023
Ansökan om godkännande	-	-	596	98	-83,6 %
- varav bifall	-	-	135	1	-99,3 %
Ansökan om förlängt godkännande	-	-	27	1	-96,3 %
- varav bifall	-	-	0	0	-
Ansökan om preliminärt stöd	-	-	790	1	-99,9 %
- varav bifall	-	-	187	0	-100,0 %
- varav delvis bifall	-	-	9	0	-100,0 %
Avstämning stöd	-	-	72	3	-95,8 %
- varav bifall	-	-	41	1	-97,6 %
- varav bifall ytterligare stöd	-	-	3	1	-66,7 %
- varav återkrav	-	-	25	0	-100,0 %
Totalt antal beslut	-	-	1 485	103	-93,1 %

Källa: Oracle

## Kvalitetssäkring av ärenden

Kvalitetssäkring. Andel ärenden per kategori <sup>1) 2)</sup>	2020	2021	2022	2023	2022-2023
<b>Antal</b>	<b>2 156</b>	<b>2 132</b>	<b>2 201</b>	<b>1 500</b>	<b>-31,8 %</b>
<b>Registrering</b>					
God	95,3 %	95,0 %	97,4 %	94,3 %	-3,1 p.e.
Tillfredsställande	3,5 %	3,7 %	1,7 %	3,5 %	1,8 p.e.
Inte tillfredsställande	1,2 %	1,3 %	0,9 %	2,2 %	1,3 p.e.
<b>Utredning/handläggning</b>					
God	80,3 %	86,3 %	89,3 %	86,2 %	-3,1 p.e.
Tillfredsställande	13,0 %	7,1 %	6,1 %	8,4 %	2,3 p.e.
Inte tillfredsställande	6,7 %	6,6 %	4,6 %	5,4 %	0,8 p.e.
<b>Beslut</b>					
God	87,1 %	95,2 %	94,3 %	92,3 %	-2 p.e.
Tillfredsställande	8,8 %	2,3 %	3,4 %	5,5 %	2,1 p.e.
Inte tillfredsställande	4,1 %	2,5 %	2,3 %	2,2 %	-0,1 p.e.
<b>Information</b>					
God	92,6 %	90,1 %	82,2 %	100,0 %	17,8 p.e.
Tillfredsställande	5,7 %	5,7 %	16,0 %	0,0 %	-16 p.e.
Inte tillfredsställande	1,7 %	4,2 %	1,8 %	0,0 %	-1,8 p.e.
<b>Språk</b>					
God	93,6 %	96,4 %	97,0 %	97,1 %	0,1 p.e.
Tillfredsställande	6,0 %	2,9 %	2,9 %	2,4 %	-0,5 p.e.
Inte tillfredsställande	0,4 %	0,7 %	0,1 %	0,5 %	0,4 p.e.
<b>Bemötande</b>					
God	95,5 %	96,7 %	97,6 %	98,3 %	0,7 p.e.
Tillfredsställande	3,9 %	2,3 %	2,0 %	1,2 %	-0,8 p.e.
Inte tillfredsställande	0,6 %	1,0 %	0,4 %	0,5 %	0,1 p.e.
<b>Arkivering</b>					
God	96,1 %	97,5 %	96,4 %	97,8 %	1,4 p.e.
Tillfredsställande	2,7 %	1,3 %	2,5 %	1,0 %	-1,5 p.e.
Inte tillfredsställande	1,2 %	1,2 %	1,1 %	1,2 %	0,1 p.e.

<b>Handläggningstid</b>						
God	92,4 %	94,5 %	94,9 %	92,7 %	-2,2 p.e.	
Tillfredsställande	6,3 %	4,2 %	4,0 %	4,9 %	0,9 p.e.	
Inte tillfredsställande	1,3 %	1,3 %	1,1 %	2,4 %	1,3 p.e.	

Källa: Skatteverkets kvalitetssäkringsmodell

Not 1) Se mer om kvalitetssäkring i avsnitt 23 Stöd för att tolka resultatredovisningen.

Not 2) Resultatet avser företag och privatpersoner, fördelning ej möjlig att göra.

### Kvalitetssäkring av ärenden uppdelat på kvinnor och män

Andel ärenden per indikator	2022			2023		
	Kvinnor	Män	Annat <sup>1)</sup>	Kvinnor	Män	Annat <sup>1)</sup>
<b>Antal</b>	<b>439</b>	<b>626</b>	<b>1 136</b>	<b>222</b>	<b>373</b>	<b>905</b>
<b>Registrering</b>						
God	98,9 %	97,6 %	96,9 %	93,1 %	94,5 %	94,5 %
Tillfredsställande	1,1 %	2,1 %	1,7 %	3,7 %	3,0 %	3,7 %
Inte tillfredsställande	0,0 %	0,3 %	1,4 %	3,2 %	2,5 %	1,8 %
<b>Utredning/handläggning</b>						
God	89,5 %	87,5 %	90,1 %	83,2 %	84,3 %	87,7 %
Tillfredsställande	6,4 %	7,9 %	5,1 %	10,9 %	8,4 %	7,8 %
Inte tillfredsställande	4,1 %	4,6 %	4,8 %	5,9 %	7,3 %	4,5 %
<b>Beslut</b>						
God	94,3 %	91,8 %	95,3 %	89,8 %	94,9 %	91,9 %
Tillfredsställande	3,4 %	5,9 %	2,3 %	6,5 %	3,1 %	6,2 %
Inte tillfredsställande	2,3 %	2,3 %	2,4 %	3,7 %	2,0 %	1,9 %
<b>Information</b>						
God	81,2 %	72,8 %	94,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %
Tillfredsställande	17,2 %	23,6 %	6,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %
Inte tillfredsställande	1,6 %	3,6 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %
<b>Språk</b>						
God	95,7 %	96,8 %	97,8 %	95,7 %	97,7 %	97,1 %
Tillfredsställande	4,3 %	3,0 %	2,2 %	3,3 %	2,0 %	2,4 %
Inte tillfredsställande	0,0 %	0,2 %	0,0 %	1,0 %	0,3 %	0,5 %
<b>Bemötande</b>						
God	95,2 %	97,3 %	98,7 %	98,1 %	98,8 %	98,0 %
Tillfredsställande	3,8 %	2,5 %	1,0 %	1,9 %	0,3 %	1,5 %
Inte tillfredsställande	1,0 %	0,2 %	0,3 %	0,0 %	0,9 %	0,5 %
<b>Arkivering</b>						
God	98,1 %	98,3 %	94,7 %	98,6 %	98,7 %	97,2 %
Tillfredsställande	1,6 %	1,0 %	3,6 %	0,5 %	0,8 %	1,3 %
Inte tillfredsställande	0,3 %	0,7 %	1,7 %	0,9 %	0,5 %	1,5 %
<b>Handläggningstid</b>						
God	94,2 %	94,4 %	95,3 %	88,6 %	93,5 %	93,5 %
Tillfredsställande	4,8 %	4,4 %	3,5 %	8,2 %	4,1 %	4,4 %
Inte tillfredsställande	1,0 %	1,2 %	1,2 %	3,2 %	2,4 %	2,1 %

Källa: Skatteverkets kvalitetssäkringsmodell

Not 1) Avser till exempel företag, dödsbo eller då det inte går att avgöra kön.

## Arbetsproduktivitet och styckkostnad

### Slutskattebesked och grundbeslut arbetsgivaravgifter och moms

Antal	2020	2021	2022	2023	2022-2023
Slutskattebesked, inkomstbeskattning <sup>1)</sup>	8 967 522	9 007 993	9 155 074	9 303 680	1,6 %
Grundbeslut arbetsgivaravgifter <sup>2)</sup>	5 211 449	5 479 659	5 575 043	5 735 068	2,9 %
Grundbeslut moms <sup>2)</sup>	4 870 841	4 958 861	5 040 566	5 100 626	1,2 %
Totalt antal beslut	19 049 812	19 446 513	19 770 683	20 139 374	1,9 %
Andel manuellt hanterade ärenden	10,0 %	9,2 %	9,0 %	7,7 %	-1,3 p.e.

Källa: Guppi

Not 1) Antalet slutskattebesked beräknas som samtliga grundregistrerade inkomstdeklarationer samt skönsbeskattningar avseende inkomstbeskattning.

Not 2) Antalet grundregistrerade moms- och arbetsgivaravgiftsredovisningar mäts inklusive nollredovisningar.

### Operativ tid och arbetsproduktivitet

Antal dagar <sup>1)</sup>	2020	2021	2022	2023	2022-2023
Beskattning	895 119	855 576	827 395	844 465	2,1 %
-varav privatpersoner	163 320	163 560	167 151	166 237	-0,5 %
-varav företag	731 899	692 016	660 244	678 228	2,7 %
Slutskattebesked och grundbeslut om moms och arbetsgivaravgifter per dag <sup>2)</sup>	21,3	22,7	23,9	23,85	-0,2 %

Källa: Guppi

Not 1) Avser all operativ tid inom beskattning.

Not 2) Antalet beslut som beräkningen grundar sig på framgår av tabellen ovan.

Antal beslut per dag inom privatpersoner och företag	2020	2021	2022	2023	2022-2023
Beslut per dag inom beskattningen	2,45	2,58	2,24	2,31	3,1 %
- varav privatpersoner <sup>1)</sup>	4,43	5,49	3,72	4,12	10,8 %
- varav företag <sup>2)</sup>	2,01	1,89	1,87	1,86	-0,5 %

Källa: Guppi

Not 1) Beslut inom privatpersoner avser ändrade beslut inom preliminär A-skatt, beslut och omprövningsbeslut på skattebetalarens begäran samt skönsbeskattningar på inkomstdeklarationer för privatpersoner i förhållande till nedlagd tid för privatpersoner.

Not 2) Beslut inom företag avser företagsregistrering, ändrade beslut om debiterad preliminärskatt, skönsbeskattningar och beslut gjorda på inkomstdeklaration för företag, skattedeklarationer samt omprövningsbeslut på skattebetalarens begäran på inkomst- och skattedeklarationer i förhållande till nedlagd tid inom små och medelstora företag och stora skattebetalare.

### Styckkostnad

Kr	2020	2021	2022	2023	2022-2023
Kostnad per privatperson <sup>1)</sup>	164	173	178	174	-1,9 %
Kostnad per företag/företagare <sup>2)</sup>	3 455	3 413	3 302	3 471	5,1 %

Källa: UBW, Guppi

Not 1) Definieras som kostnad för beskattning av privatpersoner delat med summan av antal inkomstdeklaration 1 och antal skönsbeskattningar av inkomstskatt.

Not 2) Definieras som kostnad för beskattning av företagare delat med antal inkomstdeklarationer företag (blanketterna INK2, INK3, näringsbilaga enskild näringsverksamhet och handelsbolag).

### Skatteverkets totala kostnader i förhållande till uppbördsintäkten

Kr	2020	2021	2022	2023	2022-2023
Kostnad för att ta in 100 kronor i skatt	0,38	0,36	0,34	0,35	2,9 %

Källa: Finansiell redovisning åren 2020-2023

Beslut inom ärendehantering kupongskatt	2020	2021	2022	2023	2022-2023
Antal inkomna återbetalningsärenden	11 250	9 508	11 224	11 835	5,4 %
Utbetalt belopp (tkr)	1 920 257	4 208 548	4 681 163	3 637 365	-22,3 %

Källa: Bris, UBW

## Kontrollen och kontrollverksamhetens inriktning

### Beslut och skrivbordsutredningar inom inkomstskatt privatpersoner

Antal	2020	2021	2022	2023	2022-2023
Beslut på inkomstdeklaration 1 <sup>1)2)</sup>	116 792	241 081	108 827	112 222	3,1 %
- varav riskbaserade urval	116 792	109 852	108 827	112 222	3,1 %
- varav beslut avseende slopad ränta på uppskov vid bostadsförsäljning		131 229	0	0	-
<i>Fördelning antal beslut kvinnor/män i %</i>		<i>43/57</i>	<i>37/63</i>	<i>36/64</i>	-
Skattetillägg <sup>3)</sup>	9 433	8 589	9 322	9 675	3,8 %
- <i>fördelning skattetillägg kvinnor/män i %</i>	<i>28/72</i>	<i>29/71</i>	<i>28/72</i>	<i>27/73</i>	-
Skrivbordsutredningar <sup>1)</sup>	50 895	46 046	49 905	45 352	-9,1 %

Källa: Guppi och Oracle

Not 1) Skrivbordsutredningar kan leda till flera beslut inom olika skatteslag och beskattningsperioder. En skrivbordsutredning kan således generera mer än ett beslut men alla beslut föregås inte av en skrivbordsutredning.

Not 2) Kontrollbeslut på inkomstdeklaration 1 (privatpersoner och enskilda näringsidkare) samt omprövningsbeslut på Skatteverkets initiativ. Beslut avseende slopad ränta på uppskov vid bostadsförsäljning för 2021 ingår i antalet kontrollbeslut men inte i de riskbaserade urvalen.

Not 3) Skattetillägg som påförs i beslut efter skrivbordskontroll på inkomstdeklaration 1. Skattetillägg på grund av utebliven deklARATION (skönsbeskattningar) ingår inte.

### Andel ändrade beslut i förvaltningsrätt

Andel	2020	2021	2022	2023	2022-2023
Andel ändrade beslut i förvaltningsrätt, inkomstbeskattning <sup>1)</sup>	19 %	17 %	12 %	9 %	-3,0 p.e.

Källa: Guppi

Not 1) Inkomstbeskattning avseende företag ingår.

### Kontroll företag

Antal	2020	2021	2022	2023	2022-2023
Kassaregister- och kontrollbesök	9 175	5 961	8 320	9 785	17,6 %
Revisioner	1 654	1 562	1 851	1 828	-1,2 %
Skrivbordsutredningar		14 163	14 052	18 489	31,6 %
Skattetillägg exkl. utebliven deklARATION	18 493	24 016	26 062	26 566	1,9 %
Brottsanmälningar	2 199	2 201	2 391	2 492	4,2 %
Felaktiga utbetalningar från välfärdssystemen (FUT)	1 158	993	1 462	1 295	-11,4 %
Kontroll nyregistrerade företag <sup>1)</sup>	42 376	36 830	34 968	36 732	5,0 %
Av Skatteverket återkallad F-skatt	26 218	22 741	20 737	27 334	31,8 %
Avslag F-skatt	6 822	5 546	6 201	7 580	22,2 %
Samtliga återkrav inom rot och rut	2 090	2 082	2 275	2 298	1,0 %

Källa: Guppi, Oracle, Rubin

Not 1) Antal nyregistreringar som har genomgått kontroll utifrån värderade risker.

## Andel ändrade och genomströmningstider för revisioner

Andel	2020	2021	2022	2023	2022-2023
Revisioner som resulterar i ändring	75 %	76 %	79 %	82 %	3 p.e.
Klara inom 10 månader	73 %	68 %	77 %	77 %	0 p.e.

Källa: Guppi

## Beslut företag

Antal	2020	2021	2022	2023	2022-2023
Beslut <sup>1)</sup>	52 944	57 414	53 509	57 135	6,8 %
- varav beslut på inkomstdeklaration 2-4 <sup>2)</sup>	6 825	6 418	6 705	7 507	12,0 %
- varav beslut på arbetsgivaravgifter	20 585	28 639	23 630	25 309	7,1 %
- varav beslut på avdragen skatt	3 889	3 173	2 702	2 410	-10,8 %
- varav beslut på moms	21 645	19 184	20 472	21 909	7,0 %

Källa: Guppi och Oracle

Not 1) Kontrollbeslut och omprövningsbeslut på Skatteverkets initiativ.

Not 2) Beslut efter riskbaserade urval.

## Andel ändrade beslut i förvaltningsrätt<sup>1)</sup>

Andel	2020	2021	2022	2023	2022-2023
Mervärdesskatt	20 %	18 %	18 %	14 %	-4,0 p.e.
Skattebetalning och uppbörd	8 %	11 %	14 %	8 %	-6,0 p.e.
Särskilda avgifter	10 %	5 %	6 %	2 %	-4,0 p.e.
Löneavgifter	19 %	12 %	23 %	12 %	-11,0 p.e.
Punktskatter	8 %	7 %	6 %	13 %	7,0 p.e.

Källa: Guppi

Not 1) Andel ändrade i förvaltningsrätt kan även avse stora och utländska företag och till viss del även privatpersoner. Andel ändrade inom inkomstbeskattning, se tabell ovan - andel ändrade beslut i förvaltningsrätt.

## Avgjorda skadeståndsärenden; JO-beslut<sup>1)</sup>

Antal	2020	2021	2022	2023	2022-2023
Skadeståndsanspråk <sup>2)</sup>	38	38	32	51	59,4 %
-varav utbetald ersättning	2	2	6	3	-50,0 %
JO-beslut	1	3	3	1	-66,7 %

Källa: Rapport - Redovisning av beslut om skadestånd och klagomål 2022 som gäller Skatteverket dnr. 8-2701827.

Not 1) Skadeståndsärenden och JO-beslut kan även avse företag.

Not 2) Övergång till nytt diariesystem Diana har försvårat framtagande av könsuppdelad statistik.

## Borgenärsarbetet

### Produktionsmått borgenärsarbete

Antal	2020	2021	2022	2023	2022-2023
Borgenärsutredningar	14 728	13 279	10 872	9 628	-11,4 %
Ansökan om anstånd	16 822	8 552	8 841	10 875	23,0 %
- varav fysiska personer	8 884	5 982	6 379	7 803	22,3 %
- fördelning kvinnor/män i %	37/63	38/62	38/62	40/60	-
Skuldsanering	13 802	15 040	13 596	10 866	-20,1 %
Utsökningsmål	2 273	2 124	2 064	2 668	29,3 %
Ansökan om underhandsackord	92	114	84	110	31,0 %
Företagsrekonstruktion	343	207	194	132	-32,0 %
Ansökan om konkurs <sup>1)</sup>	2 071	1 998	1 709	2 158	26,3 %
Beslutade konkurser	7 695	6 901	7 299	9 348	28,1 %

Källa: UBW, Guppi, SCB, Tillväxtanalys

Not 1) Beräknas som antal betalda konkursansökningsavgifter (uttag från UBW).

## Betalningskrav

Antal	2020	2021	2022	2023	2022-2023
Betalningskrav på					
- företag	239 431	224 918	252 625	281 180	11,3 %
- företag överlämnade för indrivning till Kronofogden	72 441	73 767	81 591	100 353	23,0 %

Källa: Guppi

Betalningssäkringar	2021	2022	2023	2022-2023
Antal betalningssäkringar	119	121	85	-29,8 %

Källa: Guppi (Rubin och Diana)

## Ställningstaganden

Antal	2020	2021	2022	2023	2022-2023
Antal ställningstaganden	69	67	67	73	9,0 %

Källa: Skatteverket.se

Ansökningar	2020	2021	2022	2023	2022-2023
Ansökningar om prissättningsbesked vid internationella transaktioner	23	20	9	16	77,8 %

Källa: Manuellt register

## Uppföljning av övriga kvalitetsindikatorer

## Deklarationer och ansökningar som lämnats elektroniskt

Andel deklarerationer som lämnats elektroniskt	2020	2021	2022	2023	2022-2023
- inkomstdeklaration 1 <sup>1) 2)</sup>	84 %	88 %	89 %	91 %	2 p.e.
- fördelning kvinnor/män i % <sup>1) 2)</sup>	51/49	51/49	50/50	50/50	-
- skattedeklaration för arbetsgivaravgifter <sup>3)</sup>	99 %	99 %	99 %	99 %	0 p.e.
- skattedeklaration för moms <sup>3)</sup>	93 %	94 %	95 %	96 %	1 p.e.
- inkomna ansökningar om rot/rut	100 %	100 %	100 %	100 %	0 p.e.

Källa: Guppi

Not 1) Avser privatpersoner och enskilda näringsidkare.

Not 2) Värdena för 2021 och 2022 har inte varit korrekta varför de har justerats något för att vara jämförbara med 2023 års värden.

Not 3) Deklarationer som innebär noll kronor att deklarerera ingår inte.



## Övriga uppgifter

Uppgifter inlämnade via e-tjänst	2020	2021	2022	2023	2022-2023
Inkomstdeklaration 1 <sup>1) 2)</sup>	6 771 014	7 131 752	7 348 551	7 588 813	3,3 %
Inkomstdeklaration 2, företag	377 814	483 472	553 268	607 804	9,9 %
Preliminär inkomstdeklaration	302 087	257 182	248 447	284 192	14,4 %
Uttag av A-skattsedel	640 324	698 748	695 695	615 387	-11,5 %
Ändrad beräkning av skatteavdrag (jämkning)	37 980	35 013	44 576	77 424	73,7 %
Rot & rut (inkomna ansökningar) <sup>3)</sup>	1 098 863	1 310 006	1 294 895	1 271 718	-1,8 %
Anmäla behörig person <sup>4)</sup>	560 202	612 385	700 660	900 808	28,6 %
Registrera företag/verksam.se <sup>5)</sup>	213 716	221 681	221 912	224 409	1,1 %
Skattedeklarationer arbetsgivaravgifter <sup>6)</sup>	3 426 692	3 740 029	3 858 997	3 904 191	1,2 %
Skattedeklarationer moms <sup>6)</sup>	3 898 939	4 001 563	4 109 060	4 182 238	1,8 %
Punktskattedeklaration <sup>7)</sup>	52 492	61 952	60 857	63 832	4,9 %
Näringsuppgifter från företag (filöverföring)	2 434 286	2 869 406	3 116 956	3 201 114	2,7 %
Frågor mot centrala skatteregistret för preliminärt skatteavdrag <sup>8)</sup>	55 794	47 083	18 170	14 481	-20,3 %
Kassaregister	110 167	107 371	99 508	90 342	-9,2 %
Återbetalning punktskatt <sup>9)</sup>	112 731	108 866	114 219	106 276	-7,0 %
EMCS/punktskatter <sup>10)</sup>	233 087	251 218	280 630	280 248	-0,1 %
Momsåterbetalning inom EU	5 837	3 785	3 819	5 221	36,7 %
Skolungdomsjämknings	9 280	11 506	13 012	11 397	-12,4 %
Antal företagsförfrågningar	1 652 428	2 122 464	4 154 039	2 101 236	-49,4 %

Källa: Guppi, Skatteverkets statistikportal, Oracle, Centrala skatteregistret, Filöverföring, A-skatt, SkatteReg, EMCS, Mammut, Kuling, Kobra, Husarbete, eAnmälan och Källa: Manuell uppföljning av e-tjänsten för myndigheter (stat, kommun och regioner) och förfrågningar från privata aktörer (blankett 4820).

Not 1) Avser privatpersoner och enskilda näringsidkare

Not 2) Värdena för 2021 och 2022 har inte varit korrekta varför de har justerats något för att vara jämförbara med 2023 års värden.

Not 3) Värdena för 2021 och 2022 har inte varit korrekta varför de har justerats något för att vara jämförbara med 2023 års värden.

Not 4) Anmälan om ombud som kan företräda en privatperson eller juridisk person i vissa skattefrågor, till exempel att lämna en deklaration elektroniskt.

Not 5) Nyanmälan eller ändringsanmälan om F-skatt, moms, arbetsgivaravgifter med mera.

Not 6) Deklarationer som innebär noll kronor att deklarerat ingår inte.

Not 7) Alkoholskatt, tobaksskatt, energiskatt och nationella skatter.

Not 8) Avser insända frågefiler från arbetsgivare angående preliminärskatteuppgifter (skattetabell) för anställda.

Not 9) Samtliga återbetalningsärenden avseende punktskatt hanteras via e-tjänst.

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.

## 22.5 Brottsbekämpning

Operativ tid	2021	2022	2023	2022-2023
Operativ tid (dagar)	41 046	43 206	41 603	-3,7 %
- brottsutredningar	31 110	30 940	30 281	-2,1 %
- underrättelseverksamhet	5 797	7 029	6 314	-10,2 %
- övrig tid <sup>1)</sup>	4 139	5 237	5 008	-4,4 %

Källa: Guppi

Not 1) Tiden inkluderar underrättelseverksamhet inom myndighetssamverkan.

Avslutade brottsutredningar <sup>1)</sup>	2021	2022	2023	2022-2023
Avslutade brottsutredningar	1 424	1 394	1 192	-14,5 %
Mängdärenden	256	66	57	-13,6 %
Projektärenden	1071	1213	981	-19,1 %
Särskilt krävande ärenden	97	115	154	33,9 %
- andel mängdärenden	18,0 %	4,7 %	4,8 %	0,1 p.e.
- andel projektärenden	75,2 %	87,0 %	82,3 %	-4,7 p.e.
- andel särskilt krävande ärenden	6,8 %	8,2 %	12,9 %	4,7 p.e.

Källa: Guppi

Not 1) Till följd av ett förändrat dataintag samt nytt sätt att räkna brottsutredningar har antalen för 2021-2022 år ändrats för att få jämförbarhet mellan åren.

Avslutade brottsutredningar med koppling till organiserad brottslighet	2021	2022	2023	2022-2023
Avslutade brottsutredningar	63	112	94	-16,1 %
Mängdärenden	1	1	0	-100,0 %
Projektärenden	40	87	38	-56,3 %
Särskilt krävande ärenden	22	24	56	133,3 %

Källa: Qlik

Inkomna brottsutredningar <sup>1) 2)</sup>	2021	2022	2023	2022-2023
Inkomna brottsutredningar	1 427	1 355	1 267	-6,5 %
Mängdärenden	198	57	57	0,0 %
Projektärenden	1 128	1 195	1 131	-5,4 %
Särskilt krävande ärenden	101	103	73	-29,1 %
- andel mängdärenden	13,9 %	4,2 %	4,5 %	0,3 p.e.
- andel projektärenden	79,0 %	88,2 %	89,3 %	1,1 p.e.
- andel särskilt krävande ärenden	7,1 %	7,6 %	5,8 %	-1,8 p.e.

Källa: Guppi

Not 1) Ej kategoriserade ärenden gör att summan av inkomna ärenden inte blir 100 procent.

Not 2) Till följd av ett förändrat dataintag samt nytt sätt att räkna brottsutredningar har antalen för 2021-2022 år ändrats för att få jämförbarhet mellan åren.

Ärendebalanser <sup>1)</sup>	2021	2022	2023	2022-2023
Ärendebalans brottsutredningar	1 252	1 213	1 288	6,2 %
Antal ej fördelade ärenden	410	382	475	24,3 %

Källa: Qlik

Not 1) Till följd av ett förändrat dataintag samt nytt sätt att räkna brottsutredningar har antalen för 2021-2022 år ändrats för att få jämförbarhet mellan åren.

<b>Genomströmningstider för brottsutredningar<sup>1)</sup></b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2022-2023</b>
- Mängdärenden	157	109	69	-36,7 %
- Projektärenden	311	294	320	8,8 %
- Särskilt krävande ärenden	549	586	697	18,9 %

Källa: Guppi

Not 1) Till följd av ett förändrat dataintag samt nytt sätt att räkna brottsutredningar har underlaget för 2021-2022 års beräkningar ändrats för att få jämförbarhet mellan åren.

<b>Arbetsproduktivitet<sup>1)</sup></b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2022-2023</b>
Avslutade brottsutredningar per dag	0,048	0,048	0,041	-14,6 %
Delgivningsrapporter per dag	0,121	0,133	0,128	-3,8 %

Källa: Guppi

Not 1) Till följd av ett förändrat dataintag samt nytt sätt att räkna brottsutredningar har underlaget för 2021-2022 års beräkningar ändrats för att få jämförbarhet mellan åren.

<b>Styckkostnad<sup>1)</sup></b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2022-2023</b>
Kostnad per avslutad brottsutredning (kr)	240 609	269 199	322 208	19,7 %

Källa: UBW och Guppi

Not 1) Till följd av ett förändrat dataintag samt nytt sätt att räkna brottsutredningar har underlaget för 2021-2022 års beräkningar ändrats för att få jämförbarhet mellan åren.

<b>Brottsmisstankar, förhör och beslag</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2022-2023</b>
Brottsmisstankar <sup>1)</sup>	15 294	14 361	15 668	9,1 %
- inom brottsutredningar <sup>2)</sup>	8 644	9 743	11 204	15,0 %
Förhör <sup>3)</sup>	2 773	2 428	2 771	14,1 %
Mängdärenden	246	61	63	3,3 %
Projektärenden	1 720	1 697	1 338	-21,2 %
Särskilt krävande ärenden	807	670	1 370	104,5 %
- per mängdärende	1,0	0,9	1,1	19,6 %
- per projektärende	1,6	1,4	1,4	-2,5 %
- per särskilt krävande ärende	8,3	5,8	8,9	52,7 %
Beslag <sup>3)</sup>	638	826	1 616	95,6 %
Mängdärenden	0	0	0	-
Projektärenden	244	406	441	8,6 %
Särskilt krävande ärenden	394	420	1 175	179,8 %
- per mängdärende	0,0	0,0	0,0	-
- per projektärende	0,2	0,3	0,4	34,3 %
- per särskilt krävande ärende	4,1	3,7	7,6	108,9 %

Källa: Guppi

Not 1) Brottsmisstankarna avser de brottsanmälningar som har upprättats inom beskattnings- och folkbokföringsverksamheten.

Not 2) Brottsmisstankar som utretts av Skattebrottsenheten.

Not 3) Till följd av ett förändrat dataintag samt nytt sätt att räkna brottsutredningar har underlaget för 2021-2022 år ändrats för att få jämförbarhet mellan åren. Antalet förhör och beslag påverkas inte men däremot antalet per utredning.

<b>Registrerade ärenden - underrättelseverksamhet</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2022-2023</b>
Registrerade ärenden i Skatteverkets underrättelseregister (Skur)	1 875	1 994	2 014	1,0 %
Antal delgivning	703	933	806	-13,6 %
- varav antal underrättelserapporter	52	35	70	100,0 %

Källa: SKUR

<b>Intäkter och kostnader</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2022-2023</b>
Intäkter av anslag (tkr)	342 627	375 138	384 071	2,4 %
Övriga intäkter (tkr)	0	-125	0	-100,0 %
Kostnader (tkr)	342 627	375 263	384 071	2,3 %

Källa: UBW

<b>Antal brottsanmälningar</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2022-2023</b>
Totalt antal brottsanmälningar	3 055	2896	3 202	10,6 %
- varav från beskattningen	2 155	2 370	2 478	4,6 %
- varav från folkbokföringen	843	489	645	31,9 %
- varav från id-kort	14	18	65	261,1 %
- varav ej specificerade	43	19	14	-26,3 %

Källa: Guppi

<b>Antal USIS</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2022-2023</b>
USIS till underrättelseverksamheten	314	735	1 423	93,6 %
- från beskattningen	168	605	1 127	86,3 %
- från folkbokföringen	144	118	252	113,6 %
- från id-kort	2	12	44	266,7 %
USIS från underrättelseverksamheten <sup>1)</sup>	200	435	500	14,9 %
- till beskattningen	114	274	289	5,5 %
- till folkbokföringen	25	92	152	65,2 %
- till id-kort	10	14	22	57,1 %
- till ej spec.verksamhetsgren	51	55	37	-32,7 %

Källa: IT-UND

Not 1) Samma delgivning kan ha gått till två verksamhetsgrenar eller till en verksamhetsgren samt en extern mottagare.

<b>Felaktiga utbetalningar från välfärden</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2022-2023</b>
Antal FUT-underrättelser	1 588	2 450	2 890	18,0 %

Källa: Guppi (Diana)

## Kvalitetssäkring

Kvalitetssäkring. Andel ärenden per kategori <sup>1)</sup>	2021	2022	2023	2022-2023
<b>Registrering</b>				
God	88,7 %	85,7 %	94,1 %	8,4 p.e.
Tillfredsställande	11,3 %	14,3 %	4,9 %	-9,4 p.e.
Inte tillfredsställande	0,0 %	0,0 %	1,0 %	1 p.e.
<b>Utredning/handläggning</b>				
God	87,6 %	94,3 %	93,1 %	-1,2 p.e.
Tillfredsställande	7,6 %	3,8 %	6,9 %	3,1 p.e.
Inte tillfredsställande	4,8 %	1,9 %	0,0 %	-1,9 p.e.
<b>Beslut</b>				
God	100,0 %	100,0 %	100,0 %	0 p.e.
Tillfredsställande	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0 p.e.
Inte tillfredsställande	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0 p.e.
<b>Information</b>				
God	100,0 %	100,0 %	-	-
Tillfredsställande	0,0 %	0,0 %	-	-
Inte tillfredsställande	0,0 %	0,0 %	-	-
<b>Språk</b>				
God	93,5 %	99,0 %	100,0 %	1 p.e.
Tillfredsställande	6,5 %	1,0 %	0,0 %	-1 p.e.
Inte tillfredsställande	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0 p.e.
<b>Bemötande</b>				
God	97,8 %	100,0 %	100,0 %	0 p.e.
Tillfredsställande	2,2 %	0,0 %	0,0 %	0 p.e.
Inte tillfredsställande	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0 p.e.
<b>Arkivering</b>				
God	98,9 %	96,2 %	93,1 %	-3,1 p.e.
Tillfredsställande	0,0 %	3,8 %	5,9 %	2,1 p.e.
Inte tillfredsställande	1,1 %	0,0 %	1,0 %	1 p.e.
<b>Handläggningstid</b>				
God	83,8 %	81,7 %	75,5 %	-6,2 p.e.
Tillfredsställande	11,4 %	13,5 %	8,8 %	-4,7 p.e.
Inte tillfredsställande	4,8 %	4,8 %	15,7 %	10,9 p.e.

Källa: Skatteverkets kvalitetssäkringsmodell

Not 1) Förutsättningarna för vår bedömning, se avsnitt 23 Stöd för att tolka resultatredovisningen.

## Brottsbekämpning

Kvalitetssäkring av ärenden uppdelat på kvinnor och män

Andel ärenden per indikator	2022			2023		
	Kvinnor	Män	Annat <sup>1)</sup>	Kvinnor	Män	Annat <sup>1)</sup>
<b>Registrering</b>						
God	79,2 %	92,9 %	72,2 %	100,0 %	91,8 %	100,0 %
Tillfredsställande	20,8 %	7,1 %	27,8 %	0,0 %	6,8 %	0,0 %
Inte tillfredsställande	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	1,4 %	0,0 %
<b>Utredning/handläggning</b>						
God	91,7 %	94,6 %	95,8 %	85,7 %	95,9 %	87,5 %
Tillfredsställande	8,3 %	1,8 %	4,2 %	14,3 %	4,1 %	12,5 %
Inte tillfredsställande	0,0 %	3,6 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %
<b>Beslut</b>						
God	100,0 %	100,0 %	100,0 %	-	100,0 %	-
Tillfredsställande	0,0 %	0,0 %	0,0 %	-	0,0 %	-
Inte tillfredsställande	0,0 %	0,0 %	0,0 %	-	0,0 %	-
<b>Information</b>						
God	100,0 %	100,0 %	100,0 %	-	-	-
Tillfredsställande	0,0 %	0,0 %	0,0 %	-	-	-
Inte tillfredsställande	0,0 %	0,0 %	0,0 %	-	-	-
<b>Språk</b>						
God	100,0 %	100,0 %	95,8 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %
Tillfredsställande	0,0 %	0,0 %	4,2 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %
Inte tillfredsställande	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %
<b>Bemötande</b>						
God	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %
Tillfredsställande	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %
Inte tillfredsställande	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %
<b>Arkivering</b>						
God	100,0 %	96,4 %	91,7 %	95,2 %	93,1 %	87,5 %
Tillfredsställande	0,0 %	3,6 %	8,3 %	4,8 %	5,5 %	12,5 %
Inte tillfredsställande	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	1,4 %	0,0 %
<b>Handläggningstid</b>						
God	87,5 %	75,0 %	91,7 %	81,0 %	75,3 %	62,5 %
Tillfredsställande	12,5 %	19,6 %	0,0 %	9,5 %	9,6 %	0,0 %
Inte tillfredsställande	0,0 %	5,4 %	8,3 %	9,5 %	15,1 %	37,5 %

Källa: Skatteverkets kvalitetssäkringsmodell

Not 1) Avser till exempel företag, dödsbo eller då det inte går att avgöra kön.

## 22.6 Folkbokföring

### Produktionsmått

Volymer	2021	2022	2023	2022-2023
Inkomna ärenden	3 450 236	3 973 640	3 969 610	-0,1 %
- varav bosättning	1 933 465	1 831 378	1 889 925	3,2 %
- varav flytt till Sverige	107 283	114 299	116 946	2,3 %
- varav samordningsnummer	209 074	868 775	846 345	-2,6 %
- varav familjerättsliga förhållanden	1 200 414	1 159 188	1 116 394	-3,7 %
Avslutade folkbokföringsärenden <sup>1)</sup>	3 450 801	3 969 672	3 897 563	-1,8 %
Andel avslutade ärenden inom 14 dagar	68,0 %	74,0 %	73,0 %	-1 p.e.
Andel avslutade ärenden inom 90 dagar	94,0 %	95,0 %	96,0 %	1,0 p.e.
- varav bosättning	1 940 610	1 823 722	1 853 360	1,6 %
- varav flöde	1 811 847	1 733 676	1 704 570	-1,7 %
- fördelning kvinnor/män	49/51	49/51	49/51	-
- varav kontroll	128 763	90 046	148 790	65,2 %
- fördelning kvinnor/män	38/62	39/61	36/64	-2,7/2,7 p.e.
- varav andel avslutade ärenden inom 14 dagar	71,0 %	72,0 %	69,0 %	-3 p.e.
- varav andel avslutade ärenden inom 90 dagar	97 %	97 %	98 %	1 p.e.
- varav flytt till Sverige	107 696	118 389	122 410	3,4 %
- varav flöde	77 032	102 099	113 354	11,0 %
- varav kontroll	30 664	16 209	9 056	-44,4 %
- varav andel avslutade ärenden inom 14 dagar	34,0 %	49,0 %	62,0 %	13 p.e.
- varav andel avslutade ärenden inom 90 dagar	72,0 %	81,0 %	93,0 %	12 p.e.
- varav samordningsnummer	207 548	866 629	840 367	-3,0 %
- varav andel avslutade ärenden inom 14 dagar	91,0 %	96,0 %	95,0 %	-1 p.e.
- varav andel avslutade ärenden inom 90 dagar	100,0 %	100,0 %	100,0 %	0 p.e.
- varav andel tilldelade samordningsnummer kvinnor	-	37,5 %	30,4 %	-7,1 p.e.
- varav andel tilldelade samordningsnummer män	-	62,5 %	69,6 %	7,1 p.e.
- varav familjerättsliga förhållanden <sup>2)</sup>	1 194 947	1 160 932	1 081 426	-6,8 %
- varav andel avslutade ärenden inom 14 dagar	62,0 %	64,0 %	64,0 %	0 p.e.
- varav andel avslutade ärenden inom 90 dagar	91,0 %	90,0 %	91,0 %	1 p.e.
Ärendebalans	83 912	72 004	96 420	33,9 %
- varav bosättning	22 866	14 547	33 988	133,6 %
- varav flytt till Sverige	12 640	8 612	2 267	-73,7 %
- varav samordningsnummer	2 044	4 189	10 167	142,7 %
- varav familjerättsliga förhållanden	46 362	44 656	49 998	12,0 %

Källa: Guppi och SVEA

Not 1) Under 2023 har uppföljningen för familjerättsliga förhållanden ändrats och innefattar inte längre flytt till internordiskt land och samordningsnummer. Flytt till internordiskt land ingår numera i flytt till Sverige. Samordningsnummer redovisas för sig.

Not 2) Ärendegruppen har bytt namn under 2023 från övrigt till familjerättsliga förhållanden och innehåller ett stort antal ärendetyper, till exempel namn, civilstånd, födelse och dödsfall. Korrigering har gjorts för 2021-2023.

Flyttanmälningar	2021	2022	2023	2022-2023
Mottagna flyttanmälningar <sup>3)</sup>	1 215 338	1 186 696	1 184 026	-0,2 %
- varav via e-tjänst	1 101 281	1 083 857	1 084 260	0,0 %
Andel flyttanmälningar via e-tjänsten Flyttanmälan	91,0 %	91,0 %	92,0 %	1,0 p.e.

Källa: Guppi

Not 3) En anmälan kan avse flera personer.

Tilldelade samordningsnummer	2021	2022	2023	2022-2023
Totalt antal tilldelade samordningsnummer	-	116 814	74 752	-36,0 %
Styrkt	-	23 844	14 120	-40,8 %
- antal kvinnor	-	15 228	6 082	-60,1 %
- antal män	-	8 616	8 038	-6,7 %
Sannolik	-	60 318	39 137	-35,1 %
- antal kvinnor	-	20 922	12 361	-40,9 %
- antal män	-	39 396	26 766	-32,1 %
Osäker	-	19 485	15 957	-18,1 %
- antal kvinnor	-	2 766	1 964	-29,0 %
- antal män	-	16 719	13 993	-16,3 %

Personbevis	2021	2022	2023	2022-2023
Utskrift av personbevis	3 065 367	3 335 787	3 362 912	0,8 %
- fördelning kvinnor/män	47/53	47/53	47/53	-
- varav via e-tjänst	1 958 845	2 176 631	2 247 242	3,2 %
- fördelning kvinnor/män	44/56	44/56	44/56	-
- andel kvinnor som använder e-tjänst utav alla kvinnor som beställer personbevis	N/A	61,4 %	63,8 %	2,4 p.e.
- andel män som använder e-tjänst utav alla män som beställer personbevis	N/A	68,6 %	71,0 %	2,4 p.e.
Andel personbevis som skrivs ut via e-tjänsten	64,0 %	65,0 %	67,0 %	2,0 p.e.

Källa: Guppi och Folkbokföringsdatabasen

Övrigt	2021	2022	2023	2022-2023
Födslar via e-tjänst	100 %	99,0 %	99,0 %	0,0 p.e.
Utskrift av dödsfallsintyg via e-tjänst	573 456	513 106	518 666	1,1 %
Dödsbevis via e-tjänst	18,0 %	71,0 %	80,0 %	9,0 p.e.
Faderskapsbevis (antal anslutna kommuner)	117	148	166	12,2 %
Förnamn	69,0 %	66,0 %	66,0 %	0 p.e.
Föräldraskapsbekräftelse	-	79,0 %	83,0 %	4 p.e.
Spärrtjänst via e-tjänst	1 276 972	1 346 977	1 483 454	10,1 %
- varav kvinnor	593 258	686 742	694 821	1,2 %
- varav män	658 245	626 208	744 294	18,9 %
- fördelning kvinnor/män	47/53	52/48	48/52	-
Visa folkbokförda på samma adress	598 989	408 492	573 399	40,4 %
- varav antal unika personer som skickat in underrättelser via tjänsten	26 299	26 552	31 261	17,7 %
- fördelning kvinnor/män			48/52	-
Särskild postadress via e-tjänst	47,0 %	7,0 %	41,0 %	-6,0 p.e.

Källa: Guppi och Folke

Avisering genom Navet	2021	2022	2023	2022-2023
Poster levererade från Navet <sup>4)</sup>	762 687 392	1 062 093 114	1 695 264 173	59,6 %
Slagningar i Webservice	388 941 732	499 140 199	519 405 960	4,1 %

Källa: Navet

Not 4) En post är lika med en uppgift.

Avgjorda skadeståndsärenden och ändrade beslut i förvaltningsrätt	2021	2022	2023	2022-2023
Avgjorda skadeståndsärenden	29	23	30	30,4 %
- varav anspråk där ersättning medgivits	10	3	6	100,0 %
Andel ändrade beslut i förvaltningsrätt	7,0%	6,3%	5,0%	-1,3 p.e.



<b>Intäkter och kostnader</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2022-2023</b>
Intäkter av anslag (tkr) <sup>5)</sup>	1 092 958	1 137 136	1 247 143	9,7 %
Övriga intäkter (tkr) <sup>6)</sup>	25 756	33 611	38 032	13,2 %
Kostnader (tkr)	1 123 913	1 168 640	1 288 906	10,3 %

Källa: UBW

Not 5) Justerar Intäkter av anslag för 2021 då det inte tagits hänsyn till kapitalförändringen kopplat till namnlagan.

Not 6) Avgiftsintäkter för aviseringssystemet Navet, namnären den med mera.

## Produktivitet

<b>Nedlagd tid<sup>7)</sup></b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2022-2023</b>
Operativ tid (dagar) <sup>8)</sup>	138 786	136 258	144 958	6,4 %
- varav bosättning	48 655	37 886	61 092	61,3 %
- varav flytt till Sverige	32 495	33 523	28 766	-14,2 %
- varav familjerättsliga förhållanden <sup>9)</sup>	53 174	60 673	52 073	-14,2 %
- varav insatser	4 462	4 176	3 027	-27,5 %

Källa: Guppi

Not 7) Antal dagar motsvarar tidredovisade timmar delat med 7,95 timmar.

Not 8) Exklusive ofördelad tid och frånvaro.

Not 9) Innehåller samordningsnummer samt familjerättsliga förhållanden, där ett stort antal ärendetyper, till exempel namn, civilstånd, födelse och dödsfall ingår. Korrigering har gjorts för 2021-2023.

<b>Arbetsproduktivitet</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2022-2023</b>
Bosättning <sup>10)</sup>	39,9	48,1	30,3	-37,0 %
Flytt till Sverige <sup>11)</sup>	3,3	3,5	4,3	20,5 %
Familjerättsliga förhållanden <sup>12)</sup>	22,5	19,1	36,9	92,9 %

Källa: Guppi och SVEA

Not 10) Redovisades 2019 och 2020 uppdelat på flyttning respektive bosättningskontroll.

Not 11) Benämndes fram till 2020 invandring.

Not 12) Innehåller samordningsnummer samt familjerättsliga förhållanden, där ett stort antal ärendetyper, till exempel namn, civilstånd, födelse och dödsfall ingår. Korrigering har gjorts för 2021-2023.

<b>Styckkostnad</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2022-2023</b>
Kostnad per avslutat folkbokföringsärende	326	294	331	12,3 %
Kostnad per invånare <sup>13)</sup>	108	111	122	9,9 %

Källa: UBW, Guppi och SCB

Not 13) Folkmängd i Sverige enligt SCB per den 30 november för respektive år 2021: 10 443 153,

2022: 10 514 692 samt 2023: 10 558 012 personer.

## Kvalitet

Genomströmningstider	2021	2022	2023	2022-2023
<b>Avslutade ärenden bosättning</b>	1 940 610	1 823 722	1 853 360	1,6 %
Andel inom 14 dagar	71,0 %	72,0 %	69,0 %	-3,0 p.e.
Andel inom 90 dagar	97,0 %	97,0 %	98,0 %	1,0 p.e.
<b>Avslutade ärenden flytt till Sverige<sup>14)</sup></b>	107 696	118 389	122 410	3,4 %
Andel inom 14 dagar	34,0 %	49,0 %	62,0 %	11,0 p.e.
Andel inom 90 dagar	72,0 %	81,0 %	93,0 %	32,0 p.e.
<b>Avslutade ärenden samordningsnummer<sup>15)</sup></b>	207 548	866 629	840 367	-3,0 %
Andel inom 14 dagar	91,0 %	96,0 %	95,0 %	-1,0 p.e.
Andel inom 90 dagar	100 %	100 %	100 %	0,0 p.e.
<b>Avslutade ärenden familjerättsliga förhållanden<sup>16)</sup></b>	1 194 947	1 160 932	1 081 426	-6,8 %
Andel inom 14 dagar	62,0 %	64,0 %	64,0 %	0,0 p.e.
Andel inom 90 dagar	91,0 %	90,0 %	91,0 %	1,0 p.e.

Källa: Guppi och SVEA

Not 14) Under 2023 ändrades uppföljningen för Flytt till Sverige och innefattar nu även Flytt till internordiskt land för 2021-2023, som tidigare låg under Övrigt.

Not 15) Under 2023 har uppföljningen för familjerättsliga förhållanden ändrats och innefattar inte längre flytt till internordiskt land och samordningsnummer. Flytt till internordiskt land ingår numera i flytt till Sverige. Samordningsnummer redovisas för sig.

Not 16) Familjerättsliga förhållanden innehåller ett stort antal ärendetyper, till exempel namn, civilstånd, födelse och dödsfall.

Ärendebalanser <sup>17)</sup>	2021	2022	2023	2022-2023
Bosättning	22 866	14 547	33 988	133,6 %
Flytta till Sverige	12 640	8 612	2 267	-73,7 %
Samordningsnummer	2 044	4 189	10 167	142,7 %
Familjerättsliga förhållanden <sup>18)</sup>	46 362	44 656	49 998	12,0 %

Källa: Guppi

Not 17) Under 2023 har uppföljningen för familjerättsliga förhållanden ändrats och innefattar inte längre flytt till internordiskt land och samordningsnummer. Flytt till internordiskt land ingår numera i flytt till Sverige. Samordningsnummer redovisas för sig. Korrigering har gjorts för 2021-2023.

Not 18) Familjerättsliga förhållanden innehåller ett stort antal ärendetyper, till exempel namn, civilstånd, födelse och dödsfall.

Kvalitetssäkring. Andel ärenden per kategori <sup>19)</sup>	2021	2022	2023	2022-2023
<b>Antal</b>	<b>860</b>	<b>444</b>	<b>410</b>	<b>-7,7 %</b>
<b>Registrering</b>				
God	93,3 %	92,4 %	93,5 %	1,1 p.e.
Tillfredsställande	3,8 %	4,8 %	4,1 %	-0,7 p.e.
Inte tillfredsställande	2,9 %	2,8 %	2,4 %	-0,4 p.e.
<b>Utredning/handläggning</b>				
God	83,4 %	87,8 %	89,5 %	1,7 p.e.
Tillfredsställande	11,5 %	6,0 %	4,4 %	-1,6 p.e.
Inte tillfredsställande	5,1 %	6,2 %	6,1 %	-0,1 p.e.
<b>Beslut</b>				
God	93,3 %	92,0 %	95,6 %	3,6 p.e.
Tillfredsställande	3,0 %	3,5 %	1,0 %	-2,5 p.e.
Inte tillfredsställande	3,7 %	4,5 %	3,4 %	-1,1 p.e.
<b>Information</b>				
God	85,1 %	83,0 %	N/A	N/A
Tillfredsställande	10,4 %	14,9 %	N/A	N/A
Inte tillfredsställande	4,5 %	2,1 %	N/A	N/A
<b>Språk</b>				
God	92,4 %	92,8 %	91,3 %	0,7 p.e.
Tillfredsställande	7,2 %	6,0 %	6,8 %	-0,6 p.e.
Inte tillfredsställande	0,4 %	1,2 %	1,9 %	0,1 p.e.
<b>Bemötande</b>				
God	95,8 %	96,5 %	N/A	N/A
Tillfredsställande	3,1 %	2,7 %	N/A	N/A
Inte tillfredsställande	1,1 %	0,8 %	N/A	N/A
<b>Arkivering</b>				
God	85,8 %	92,0 %	95,9 %	0,7 p.e.
Tillfredsställande	7,4 %	4,6 %	0,7 %	-4,0 p.e.
Inte tillfredsställande	6,8 %	3,4 %	3,4 %	3,3 p.e.
<b>Handläggningstid</b>				
God	69,2 %	94,3 %	N/A	N/A
Tillfredsställande	15,6 %	3,4 %	N/A	N/A
Inte tillfredsställande	15,2 %	2,3 %	N/A	N/A

Källa: Skatteverkets kvalitetssäkringsmodell

Not 19) Förutsättningarna för vår bedömning, se avsnitt 23 Stöd för att tolka resultatredovisningen.

## Kvalitetssäkring av ärenden uppdelat på kvinnor och män

Andel ärenden per indikator	2022			2023		
	Kvinnor	Män	Annat <sup>20)</sup>	Kvinnor	Män	Annat <sup>20)</sup>
<b>Antal</b>	<b>187</b>	<b>195</b>	<b>62</b>	<b>157</b>	<b>124</b>	<b>102</b>
<b>Registrering</b>						
God	93,8 %	93,4 %	85,1 %	93,4 %	92,5 %	94,4 %
Tillfredsställande	5,0 %	2,2 %	13,0 %	5,4 %	4,5 %	1,9 %
Inte tillfredsställande	1,2 %	4,4 %	1,9 %	1,2 %	3,0 %	3,7 %
<b>Utredning/handläggning</b>						
God	85,4 %	91,1 %	84,0 %	90,4 %	88,7 %	88,9 %
Tillfredsställande	6,7 %	5,0 %	7,1 %	4,2 %	4,5 %	4,6 %
Inte tillfredsställande	7,9 %	3,9 %	8,9 %	5,4 %	6,8 %	6,5 %
<b>Beslut</b>						
God	92,0 %	93,4 %	87,3 %	95,8 %	96,9 %	93,5 %
Tillfredsställande	5,5 %	2,2 %	1,8 %	0,6 %	0,8 %	1,9 %
Inte tillfredsställande	2,5 %	4,4 %	10,9 %	3,6 %	2,3 %	4,6 %
<b>Information</b>						
God	92,4 %	61,5 %	87,5 %	N/A	N/A	N/A
Tillfredsställande	3,8 %	38,5 %	12,5 %	N/A	N/A	N/A
Inte tillfredsställande	3,8 %	0,0 %	0,0 %	N/A	N/A	N/A
<b>Språk</b>						
God	92,8 %	91,5 %	95,6 %	93,5 %	88,4 %	92,6 %
Tillfredsställande	7,2 %	5,3 %	4,4 %	5,4 %	9,3 %	3,7 %
Inte tillfredsställande	0,0 %	3,2 %	0,0 %	1,1 %	2,3 %	3,7 %
<b>Bemötande</b>						
God	95,9 %	95,8 %	100 %	N/A	N/A	N/A
Tillfredsställande	4,1 %	2,1 %	0,0 %	N/A	N/A	N/A
Inte tillfredsställande	0,0 %	2,1 %	0,0 %	N/A	N/A	N/A
<b>Arkivering</b>						
God	95,0 %	90,5 %	88,7 %	92,7 %	96,3 %	100 %
Tillfredsställande	4,3 %	5,7 %	1,9 %	0,6 %	1,5 %	0,0 %
Inte tillfredsställande	0,7 %	3,8 %	9,4 %	6,7 %	2,2 %	0,0 %
<b>Handläggningstid</b>						
God	93,7 %	95,8 %	91,0 %	N/A	N/A	N/A
Tillfredsställande	4,4 %	1,8 %	5,4 %	N/A	N/A	N/A
Inte tillfredsställande	1,9 %	2,4 %	3,6 %	N/A	N/A	N/A

Källa: Skatteverkets kvalitetssäkringsmodell

Not 20) Avser till exempel företag, dödsbo eller då det inte går att avgöra kön.

Uppskattning av folkbokföringsfelet (antal individer i tusental samt andel i procent)

Antal/andel	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2020-2021
Övertäckning <sup>1)</sup>	60,9	63,5	66,9	72,0	74,2	77,4	3,3
Kvinnor	27,4	28,2	29,3	31,1	31,6	32,3	0,6
Män	33,6	35,3	37,5	40,9	42,5	45,2	2,6
Undertäckning	7,9	11,8	12,5	17,0	17,5	23,5	6,1
Kvinnor	1,7	3,0	2,2	3,6	3,8	6,6	2,8
Män	6,2	8,8	10,3	13,3	13,7	17,0	3,3
Utländska studenter	1,1	1,1	1,1	1,0	1,3	1,7	0,5
Kvinnor	0,5	0,6	0,6	0,6	0,7	1,0	0,3
Män	0,5	0,5	0,5	0,5	0,6	0,7	0,2
Ej folkbokförda med samordningsnummer och inkomster under två efterföljande år	5,6	7,5	10,1	11,8	12,4	12,7	0,4
Kvinnor	0,6	0,8	1,0	1,2	1,3	1,2	-0,1
Män	5,0	6,7	9,1	10,6	11,1	11,5	0,4
Sena aviseringar	1,3	3,2	1,3	4,1	3,8	9,1	5,3
Kvinnor	0,6	1,6	0,6	1,9	1,8	4,3	2,5
Män	0,6	1,6	0,7	2,2	2,0	4,7	2,7
Felaktig adress	122,0	119,0	117,4	123,9	108,5	106,0	-2,4
Kvinnor	50,6	49,3	48,5	50,9	44,9	44,3	-0,5
Män	71,4	69,6	68,9	73,1	63,6	61,7	-1,9
Studentpendling	11,5	11,5	11,4	11,2	12,3	12,0	-0,3
Kvinnor	7,0	7,0	7,0	6,8	7,5	7,5	0,1
Män	4,6	4,5	4,4	4,4	4,8	4,5	-0,3
Arbetspendling	24,2	24,6	23,5	24,4	25,2	29,5	4,3
Kvinnor	9,7	9,8	9,2	9,3	9,7	11,9	2,2
Män	14,5	14,9	14,3	15,0	15,4	17,6	2,1
Liten boarea	40,1	40,9	39,8	38,9	33,6	32,3	-1,3
Kvinnor	17,6	18,0	17,7	17,2	14,9	14,4	-0,4
Män	22,6	22,9	22,1	21,7	18,7	17,9	-0,8
Stora hushåll	17,7	18,3	18,5	18,7	17,9	17,4	-0,5
Kvinnor	5,9	5,9	5,9	5,8	5,5	5,3	0,2
Män	11,8	12,4	12,6	12,9	12,4	12,0	-0,3
Impulser	28,4	23,6	24,2	30,8	19,5	14,8	-4,6
Kvinnor	10,5	8,6	8,8	11,8	7,3	5,2	-2,1
Män	17,9	15,0	15,4	19,1	12,2	9,7	-2,5
Totalsumma	190,9	194,3	196,8	212,9	200,1	207,0	6,9
Kvinnor	79,7	80,6	80,1	85,6	80,3	83,2	2,9
Män	111,2	113,7	116,7	127,3	119,8	123,9	4,0
Andel kvinnor	41,8 %	41,5 %	40,7 %	40,2 %	40,1 %	40,2 %	0,0 %
Andel av befolkningen	1,9 %	1,9 %	1,9 %	2,1 %	1,9 %	2,0 %	0,1 %
Kvinnor	1,6 %	1,6 %	1,6 %	1,7 %	1,6 %	1,6 %	0,0 %
Män	2,2 %	2,2 %	2,3 %	2,5 %	2,3 %	2,4 %	0,1 %

Källor: SCB:s beräkningar av Skatteverkets modell för skattning av folkbokföringsfelet samt egna beräkningar med hjälp av årlig befolkningsstatistik från SCB.

1) Skattningarna för övertäckningen tas varje år fram för de senaste sex åren. Det innebär att skattningarna för tidigare år kan komma att justeras när modellen körs utifrån nya årgångar av registerinformationen.

## 22.7 Fastighetstaxering

Fastighetstaxering av olika fastighetstyper sker enligt ett rullande schema. 2023 års allmänna fastighetstaxering avsåg lantbruksfastigheter. Senast den här fastighetstypen taxerades var 2020 och 2017.

### Produktionsmått

Antal	2017	2020	2021	2022	2023	2020-2023
Grundbeslut allmän/förenklad fastighetstaxering	384 563	388 664	-	-	392 470	1,0 %
Grundbeslut särskild fastighetstaxering	69 394	68 597	-	-	64 140	-6,5 %
Totalt	453 957	457 261	-	-	456 610	-0,1 %

Källa: Fastighetstaxeringsregistret

Antal/andel inlämnade deklarationer	2017	2020	2021	2022	2023	2020-2023
Lantbruksdeklarationer	64 670	54 363	-	-	48 941	-10,0 %
- varav lämnade på papper	44 634	27 206	-	-	15 231	-44,0 %
- varav lämnade via e-tjänst	20 036	27 157	-	-	33 710	24,1 %
- andel lämnade via e-tjänst	31,0 %	50,0 %	-	-	68,9 %	18,9 p.e.
Särskild fastighetstaxering	63 449	55 882	-	-	51 353	-8,1 %
- varav via e-tjänst <sup>1)</sup>	42,0 %	58,7 %	-	-	69,5 %	10,8 p.e.

Källa: Fastighetstaxeringsregistret

Not 1) E-tjänst tillgänglig för småhus, hyreshus och industri.

Fastställda deklarationer	2017	2020	2021	2022	2023	2020-2023
Lantbruksdeklarationer	74 114	59 267	-	-	48 671	-17,9 %
- varav maskinellt fastställda	20 157	24 845	-	-	23 861	-4,0 %
- andel maskinellt fastställda	27,2 %	41,9 %	-	-	49,0 %	7,1 p.e.
- varav manuellt fastställda	53 957	34 422	-	-	24 810	-27,9 %
- andel manuellt fastställda	72,8 %	58,1 %	-	-	51,0 %	-7,1 p.e.

Källa: Fastighetstaxeringsregistret

Intäkter och kostnader	2017	2020	2021	2022	2023	2020-2023
Intäkter av anslag (tkr)	208 010	238 358	-	-	280 489	17,7 %
Övriga intäkter (tkr)	6	0	-	-	0	0 %
Kostnader (tkr)	208 015	238 358	-	-	280 489	17,7 %

Källa: UBW

Andel	2017	2020	2021	2022	2023	2020-2023
Digitala utskick, deklarationer och förslag, småhus	-	42,7 %	-	-	63,3 %	20,6 p.e.
Inkomna e-deklarationer <sup>2)</sup>	50,4 %	79,8 %	-	-	87,1 %	7,3 p.e.

Källa: Fastighetstaxeringsregistret

Not 2) Andel av samtliga inlämnade småhusdeklarationer under pågående förenklad fastighetstaxering till och med december respektive år.

Antal	2017	2020	2021	2022	2023	2022-2023
Ägarändringar	-	-	195 839	170 072	145 167	-14,6 %
Fastighetsförändringar	-	-	13 729	11 504	11 339	-1,4 %

Källa: Fastighetstaxeringsregistret

Antal	2017	2020	2021	2022	2023	2020-2023 <sup>3)4)</sup>
Inkomna omprövningar	8 282	11 506	-	-	11 017	-4,2 %

Källa: Fastighetstaxeringsregistret

Not 3) Jämförelse sker med det senaste taxeringsåret för lantbruksfastigheter.

Not 4) Uppgifter för 2017 är justerade så att även omprövningar på Skatteverkets initiativ ingår, för att vara jämförbara med 2020 och 2023.

## Produktivitet

Nedlagd tid	2017	2020	2021	2022	2023	2020-2023
Operativ tid (dagar) <sup>5)</sup>	24 110	21 721	-	-	23 290	7,2 %
- avslutad AFT <sup>6)</sup>	3 824	4 266			3 938	-7,7 %
- varav T3 år 1	-	1 668			1 688	1,2 %
- varav T1 och T2 år 2	3 824	2 598			2 250	-13,4 %
- varav pågående FFT småhus <sup>7)</sup>	-	1 723			2 239	29,9 %
- varav SFT <sup>8)</sup>	3 089	2 827			3 559	25,9 %
- varav grundläggande registrering	3 866	2 950			3 110	5,4 %
- varav förberedelsearbete	2 177	1 710			2 300	34,5 %
- varav omprövningar	3 140	4 791			4 096	-14,5 %
- varav processföring	981	878			845	-3,8 %
- varav service/information	2 830	3 293			2 703	-17,9 %
Operativ tid (dagar) <sup>9)</sup>	-	-	2 665	2 819	3 110	10,3 %

Källa: UBW och Guppi

Not 5) Uppgifter exklusive ofördelad tid och frånvaro. Inkluderar även tid för till exempel omprövning på beskattning och kravarbete inför taxering.

Not 6) Allmän fastighetstaxering (sträcker sig över två år).

Not 7) Förenklad fastighetstaxering.

Not 8) Särskild fastighetstaxering.

Not 9) Grundläggande registrering de tre senaste åren oberoende av taxeringsgrupp.

Arbetsproduktivitet	2017	2020	2021	2022	2023	2020-2023
Grundbeslut per dag	18,8	21,1	-	-	19,6	-6,9 %

Källa: UBW Guppi och Fastighetstaxeringsregistret

Styckkostnad	2017	2020	2021	2022	2023	2020-2023
Kostnad per grundbeslut (kr)	458	521	-	-	614	17,8 %

Källa: UBW Guppi och Fastighetstaxeringsregistret

## Kvalitet

Genomströmningstider <sup>2)</sup>	2017	2020	2021	2022	2023	2020-2023
Omprövningar som är klara inom en månad	48,0 %	40,0 %	-	-	35,0 %	5,0 p.e.
Omprövningar som är klara inom två månader	72,0 %	61,6 %	-	-	43,9 %	-17,7 p.e.

Källa: Guppi

Not 2) Uppgifter för 2017 är justerade så att även omprövningar på Skatteverkets initiativ ingår, för att vara jämförbara med 2020 och 2023.

Ärendebalanser	2017	2020	2021	2022	2023	2020-2023
Omprövningar <sup>3)</sup>	1 580	1 505	-	-	2 322	54,3 %

Källa: Guppi

Not 3) Uppgifter för 2017 är justerade så att även omprövningar på Skatteverkets initiativ ingår, för att vara jämförbara med 2020 och 2023.

Ändrade beslut i förvaltningsrätt	2017	2020	2021	2022	2023	2020-2023
Ändrade beslut	-	-	9,7 %	7,3%	3,5 %	-3,8 p.e.

Källa: Guppi

## Service

Telefoni, småhus <sup>12)</sup>	2017	2020	2021	2022	2023	2020-2023
Inkomna samtal	54 254	57 226	-	-	56 631	-1,0 %
Besvarade samtal	43 732	40 608	-	-	31 747	-21,8 %
Servicegrad	80,6 %	71,0 %	-	-	56,1 %	-14,9 p.e.
Genomsnittlig väntetid	09:47	08:02	-	-	12:02	04:00

Källa: Telefoniplattformen

Not 12) Avser endast månaderna september, oktober och november varje år, då detta är perioden för deklarationsinlämning.

Chatt, småhus <sup>13)</sup>	2017	2020	2021	2022	2023	2020-2023
Inkomna chattar	-	3 554	-	-	10 088	183,8%
Besvarade chattar	-	3 024	-	-	7 791	157,6%
Servicegrad	-	85,1%	-	-	77,2%	-7,9 p.e.
Genomsnittlig väntetid	-	02:03	-	-	04:16	02:46

Källa: Telefoniplattformen

Not 13) Chatt blev tillgängligt oktober 2020.

Kvalitetssäkring. Andel ärenden per kategori <sup>1) 2)</sup>	2021	2022	2023	2022-2023
<b>Antal</b>	<b>860</b>	<b>200</b>	<b>282</b>	
<b>Registrering</b>				
God	96,3 %	98,0 %	90,3 %	-7,7 p.e.
Tillfredsställande	1,4 %	2,0 %	0,7 %	-1,3 p.e.
Inte tillfredsställande	2,3 %	0,0 %	9,0 %	9,0 p.e.
<b>Utredning/handläggning</b>				
God	89,9 %	77,5 %	84,0 %	6,5 p.e.
Tillfredsställande	4,9 %	18,5 %	6,4 %	-12,1 p.e.
Inte tillfredsställande	5,2 %	4,0 %	9,6 %	5,6 p.e.
<b>Beslut</b>				
God	97,5 %	96,5 %	90,1 %	-6,4 p.e.
Tillfredsställande	0,0 %	2,0 %	1,4 %	-0,7 p.e.
Inte tillfredsställande	2,5 %	1,5 %	8,5 %	7,0 p.e.
<b>Information</b>				
God	IA	IA	IA	
Tillfredsställande	IA	IA	IA	
Inte tillfredsställande	IA	IA	IA	
<b>Språk</b>				
God	99,7 %	99,5 %	97,1 %	-2,4 p.e.
Tillfredsställande	0,3 %	0,5 %	2,9 %	2,4 p.e.
Inte tillfredsställande	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 p.e.
<b>Bemötande</b>				
God	99,5 %	100,0 %	89,9 %	-10,1 p.e.
Tillfredsställande	0,3 %	0,0 %	6,7 %	6,7 p.e.
Inte tillfredsställande	0,2 %	0,0 %	3,4 %	3,4 p.e.



Kvalitetssäkring. Andel ärenden per kategori <sup>1)2)</sup>	2021	2022	2023	2022-2023
<b>Arkivering</b>				
God	98,8 %	99,5 %	86,4 %	-13,1 p.e.
Tillfredsställande	0,2 %	0,5 %	2,6 %	2,1 p.e.
Inte tillfredsställande	1,0 %	0,0 %	11,0 %	11,0 p.e.
<b>Handläggningstid</b>				
God	99,6 %	100,0 %	94,7 %	-5,3 p.e.
Tillfredsställande	0,3 %	0,0 %	2,4 %	2,4 p.e.
Inte tillfredsställande	0,1 %	0,0 %	2,9 %	2,9 p.e.

Källa: Skatteverkets kvalitetssäkringsmodell

Not 1) Förutsättningarna för vår bedömning, se avsnitt 23 Stöd för att tolka resultatredovisningen.

Not 2) IA = Inte aktuellt.

### Kvalitetssäkring av ärenden uppdelat på kvinnor och män

Andel ärenden per indikator <sup>2)</sup>	2022			2023		
	Kvinnor	Män	Annat <sup>1)</sup>	Kvinnor	Män	Annat <sup>1)</sup>
<b>Antal</b>	<b>3</b>	<b>27</b>	<b>170</b>	<b>72</b>	<b>181</b>	<b>29</b>
<b>Registrering</b>						
God	100,0 %	96,3 %	98,2 %	87,0 %	90,7 %	96,0 %
Tillfredsställande	0,0 %	3,7 %	1,8 %	0,0 %	1,2 %	0,0 %
Inte tillfredsställande	0,0 %	0,0 %	0,0 %	13,0 %	8,1 %	4,0 %
<b>Utredning/handläggning</b>						
God	66,7 %	81,5 %	77,1 %	81,9 %	83,4 %	93,2 %
Tillfredsställande	33,3 %	18,5 %	18,2 %	2,8 %	8,3 %	3,4 %
Inte tillfredsställande	0,0 %	0,0 %	4,7 %	15,3 %	8,3 %	3,4 %
<b>Beslut</b>						
God	100,0 %	96,3 %	96,4 %	87,5 %	90,1 %	96,4 %
Tillfredsställande	0,0 %	3,7 %	1,8 %	0,0 %	2,2 %	0,0 %
Inte tillfredsställande	0,0 %	0,0 %	1,8 %	12,5 %	7,7 %	3,6 %
Information						
<b>God</b>	IA	IA	IA	IA	IA	IA
Tillfredsställande	IA	IA	IA	IA	IA	IA
Inte tillfredsställande	IA	IA	IA	IA	IA	IA
<b>Språk</b>						
God	100,0 %	100,0 %	99,4 %	95,7 %	98,2 %	90,9 %
Tillfredsställande	0,0 %	0,0 %	0,6 %	4,3 %	1,8 %	9,1 %
Inte tillfredsställande	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %
<b>Bemötande</b>						
God	100,0 %	100,0 %	100,0 %	88,0 %	90,6 %	91,7 %
Tillfredsställande	0,0 %	0,0 %	0,0 %	6,0 %	6,8 %	8,3 %
Inte tillfredsställande	0,0 %	0,0 %	0,0 %	6,0 %	2,6 %	0,0 %
<b>Arkivering</b>						
God	100,0 %	100,0 %	99,4 %	84,9 %	86,3 %	93,7 %
Tillfredsställande	0,0 %	0,0 %	0,6 %	1,5 %	3,4 %	0,0 %
Inte tillfredsställande	0,0 %	0,0 %	0,0 %	13,6 %	10,3 %	6,3 %
<b>Handläggningstid</b>						
God	100,0 %	100,0 %	100,0 %	89,6 %	96,2 %	100,0 %
Tillfredsställande	0,0 %	0,0 %	0,0 %	5,2 %	1,5 %	0,0 %
Inte tillfredsställande	0,0 %	0,0 %	0,0 %	5,2 %	2,3 %	0,0 %

Källa: Skatteverkets kvalitetssäkringsmodell

Not 1) Avser till exempel företag, dödsbo eller då det inte går att avgöra kön.

Not 2) IA = Inte aktuellt.

## 22.8 Registrering av äktenskapsregistret

### Produktionsmått

Volymer	2021	2022	2023	2022-2023
Inkomna ärenden	20 903	20 728	21 259	2,6 %
Avslutade ärenden i äktenskapsregistret <sup>1)</sup>	20 197	21 604	20 993	-2,8 %

Källa: Guppi

Not 1) Avser gåva mellan makar, äktenskapsförord, anmälan om bodelning, bodelningshandling, lagvalsavtal, domar och beslut i mål om äktenskapsskillnad från allmänna domstolar samt övriga handlingar, till exempel testamenten.

Verksamhetens intäkter och kostnader	2021	2022	2023	2022-2023
Intäkter av anslag (tkr)	10 004	9 880	9 018	-8,7 %
- varav äktenskapsregistret	10 004	9 880	9 018	-8,7 %
Övriga intäkter (tkr)	4	15	17	13,3 %
- varav äktenskapsregistret	4	15	17	13,3 %
Kostnader (tkr)	10 009	9 895	9 035	-8,7 %
- varav äktenskapsregistret	10 009	9 895	9 035	-8,7 %

Källa: UBW

Nedlagd tid	2021	2022	2023	2022-2023
Operativ tid (dagar)	1 072	1 103	1 087	-1,5 %

Källa: UBW och Guppi

Arbetsproduktivitet	2021	2022	2023	2022-2023
Avslutade ärenden i äktenskapsregistret per dag <sup>2)</sup>	18,8	19,6	19,3	-1,4 %

Källa: UBW och Guppi

Not 2) Beräknas som avslutade ärenden i äktenskapsregistret delat med operativ tid.

Styckkostnad	2021	2022	2023	2022-2023
Kostnad per ärende i äktenskapsregistret (kr)	496	458	430	-6,0 %

Källa: UBW och Guppi

### Kvalitet

Genomströmningstider	2021	2022	2023	2022-2023
Äktenskapsregistret				
Andel avslutade ärenden inom två veckor	67 %	37 %	81 %	43 p.e.
Andel avslutade ärenden inom tre veckor	93 %	67 %	96 %	29 p.e.

Källa: Guppi

## Kvalitetssäkring av äktenskapsregistret

Andel ärenden per kategori <sup>1)2)3)</sup>	2021	2022	2023	2022-2023
<b>Antal</b>	<b>55</b>	<b>54</b>	<b>50</b>	
<b>Registrering</b>				
God	98,2 %	98,1 %	100,0 %	1,9 p.e.
Tillfredsställande	1,8 %	1,9 %	0,0 %	-1,9 p.e.
Inte tillfredsställande	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0
<b>Utredning/handläggning</b>				
God	98,2 %	100,0 %	100,0 %	0,0
Tillfredsställande	1,8 %	0,0 %	0,0 %	0,0
Inte tillfredsställande	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0
<b>Beslut</b>				
God	100,0 %	100,0 %	100,0 %	0,0
Tillfredsställande	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0
Inte tillfredsställande	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0
<b>Information</b>				
God	IA	IA	IA	IA
Tillfredsställande	IA	IA	IA	IA
Inte tillfredsställande	IA	IA	IA	IA
<b>Språk</b>				
God	100,0 %	100,0 %	100,0 %	0,0
Tillfredsställande	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0
Inte tillfredsställande	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0
<b>Bemötande</b>				
God	100,0 %	100,0 %	IA	IA
Tillfredsställande	0,0 %	0,0 %	IA	IA
Inte tillfredsställande	0,0 %	0,0 %	IA	IA
<b>Arkivering</b>				
God	100,0 %	90,7 %	96,0 %	5,3 p.e.
Tillfredsställande	0,0 %	9,3 %	0,0 %	-9,3 p.e.
Inte tillfredsställande	0,0 %	0,0 %	4,0 %	4,0 p.e.
<b>Handläggningstid</b>				
God	96,4 %	1,9 %	IA	IA
Tillfredsställande	3,6 %	98,1 %	IA	IA
Inte tillfredsställande	0,0 %	0,0 %	IA	IA

Källa: Skatteverkets kvalitetssäkringsmodell

Not 1) Se mer om kvalitetssäkringen i avsnitt 23 Stöd för att tolka resultatredovisningen.

Not 2) IA = Inte aktuellt.

Not 3) Resultatet för kvalitetssäkringen har delats upp per verksamhetsområde.

## Kvalitetssäkring av äktenskapsregistret uppdelat på kvinnor och män

Andel ärenden per indikator <sup>2) 3)</sup>	2022			2023		
	Kvinnor	Män	Annat <sup>1)</sup>	Kvinnor	Män	Annat <sup>1)</sup>
<b>Antal</b>	0	0	54			
<b>Registrering</b>						
God			98,1 %			100,0 %
Tillfredsställande			1,9 %			0,0 %
Inte tillfredsställande			0,0 %			0,0 %
<b>Utredning/handläggning</b>						
God			100,0 %			100,0 %
Tillfredsställande			0,0 %			0,0 %
Inte tillfredsställande			0,0 %			0,0 %
<b>Beslut</b>						
God			100,0 %			100,0 %
Tillfredsställande			0,0 %			0,0 %
Inte tillfredsställande			0,0 %			0,0 %
<b>Information</b>						
God			IA			IA
Tillfredsställande			IA			IA
Inte tillfredsställande			IA			IA
<b>Språk</b>						
God			100,0 %			100,0 %
Tillfredsställande			0,0 %			0,0 %
Inte tillfredsställande			0,0 %			0,0 %
<b>Bemötande</b>						
God			100,0 %			IA
Tillfredsställande			0,0 %			IA
Inte tillfredsställande			0,0 %			IA
<b>Arkivering</b>						
God			90,7 %			96,0 %
Tillfredsställande			9,3 %			0,0 %
Inte tillfredsställande			0,0 %			4,0 %
<b>Handläggningstid</b>						
God			1,9 %			IA
Tillfredsställande			98,1 %			IA
Inte tillfredsställande			0,0 %			IA

Källa: Skatteverkets kvalitetssäkringsmodell

Not 1) Avser till exempel företag, dödsbo eller då det inte går att avgöra kön.

Not 2) IA = Inte aktuellt.

Not 3) Resultatet för kvalitetssäkringen har delats upp per verksamhetsområde.

## 22.9 Registrering av bouppteckningar

### Produktionsmått

Volym	2021	2022	2023	2022-2023
Inkomna bouppteckningsärenden <sup>1)</sup>	98 417	97 812	97 836	0,0 %
Avslutade bouppteckningsärenden <sup>2)</sup>	98 669	92 712	102 323	10,4 %
-varav registrerade bouppteckningar	89 235	84 047	93 674	11,5 %
Användning e-tjänst Beställa kopia på bouppteckning	87,7 %	89,2 %	88,7 %	-0,5 p.e.

<b>Volym</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2022-2023</b>
Ärendebalans för bouppteckningar	12 191	17 326	12 866	-25,7 %

Källa: Guppi

Not 1) Består av inkomna bouppteckningar, tilläggsbouppteckningar, dödsboanmälan, överklagan och övriga ärenden.

Not 2) Består av registrerade bouppteckningar, dödsboanmälan, tilläggsbouppteckning, överklagan och övriga ärenden.

<b>Verksamhetens intäkter och kostnader</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2022-2023</b>
Intäkter av anslag (tkr)	71 604	70 919	84 988	19,8 %
- varav bouppteckning	71 604	70 919	84 988	19,8 %
Övriga intäkter (tkr)	0	0	0	
- varav bouppteckning	0	0	0	
Kostnader (tkr)	71 604	70 919	84 988	19,8 %
- varav bouppteckning	71 604	70 919	84 988	19,8 %

Källa: UBW

## Produktivitet

<b>Nedlagd tid</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2022-2023</b>
Operativ tid (dagar)	9 984	9 839	12 054	22,5 %
- varav bouppteckningsärenden	9 303	9 214	10 947	18,8 %
- varav europeiska arvsintyg <sup>2)</sup>	681	625	1 107	77,1 %

Källa: UBW och Guppi

Not 2) Tabellen är utökad med denna post för att ge en mer heltäckande bild av verksamheten.

<b>Arbetsproduktivitet</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2022-2023</b>
Antal avslutade bouppteckningsärenden per dag <sup>3) 4)</sup>	10,6	10,1	9,3	-7,1 %
- varav antal registrerade bouppteckningar per dag <sup>4)</sup>	9,6	9,1	8,6	-6,2 %

Källa: UBW och Guppi

Not 3) Beräknas som antal avslutade bouppteckningsärenden respektive registrerade bouppteckningar delat med operativ tid.

Not 4) Uppgifter för 2021 är justerade så att enbart tiden för bouppteckningsärenden ingår i beräkningen, för att vara jämförbara med 2022 och 2023.

<b>Styckkostnad</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2022-2023</b>
Kostnad per avslutat bouppteckningsärende (kr) <sup>5)</sup>	726	765	831	8,6 %

Källa: UBW och Guppi

Not 5) Uppgifter för 2020 och 2021 är justerade så att samtliga bouppteckningsärenden ingår i beräkningen, för att vara jämförbara med 2022.

## Kvalitet

Genomströmningstider	2021	2022	2023	2022-2023
Bouppteckningar				
Andel registrerade bouppteckningar inom fyra veckor (genomströmningstid/år)	2 %	0 %	1 %	1 p.e.
Andel registrerade bouppteckningar inom nio veckor (genomströmningstid/år)	85 %	47 %	46 %	-1,0 p.e.

Källa: Guppi

Vitesförelägganden	2021	2022	2023	2022-2023
Antal vitesförelägganden	345	255	170	-33,3 %

Genomströmningstider	2021	2022	2023	2022-2023
Bouppteckningar				
Andel bouppteckningsärenden som är registrerade inom fyra veckor	2 %	0 %	1 %	1 p.e.
- Januari	0,4 %	0,2 %	0,2 %	0,0 p.e.
- Februari	5,3 %	0,3 %	0,3 %	0,0 p.e.
- Mars	9,2 %	0,3 %	0,6 %	0,3 p.e.
- April	0,7 %	0,4 %	0,6 %	0,2 p.e.
- Maj	0,4 %	0,4 %	0,3 %	-0,1 p.e.
- Juni	0,6 %	0,3 %	0,5 %	0,2 p.e.
- Juli	0,5 %	0,2 %	0,4 %	0,2 p.e.
- Augusti	0,4 %	0,2 %	0,4 %	0,2 p.e.
- September	0,3 %	0,3 %	0,5 %	0,2 p.e.
- Oktober	0,4 %	0,2 %	0,3 %	0,1 p.e.
- November	0,5 %	0,2 %	2,0 %	1,8 p.e.
- December	0,6 %	0,4 %	6,9 %	6,5 p.e.
Andel bouppteckningsärenden som är registrerade inom nio veckor	85 %	47 %	46 %	- 1 p.e.
- Januari	80,5 %	83,4 %	37,4 %	- 46,0 p.e.
- Februari	91,4 %	82,3 %	66,8 %	- 15,6 p.e.
- Mars	96,7 %	87,0 %	83,8 %	- 3,3 p.e.
- April	97,2 %	66,5 %	75,8 %	9,3 p.e.
- Maj	93,5 %	12,5 %	53,3 %	40,8 p.e.
- Juni	90,4 %	0,7 %	62,0 %	61,3 p.e.
- Juli	71,0 %	0,4 %	5,1 %	4,8 p.e.
- Augusti	44,8 %	0,7 %	10,8 %	10,1 p.e.
- September	75,4 %	28,3 %	9,9 %	- 18,4 p.e.
- Oktober	93,2 %	83,7 %	24,7 %	-59,1 p.e.
- November	95,7 %	88,0 %	47,6 %	-40,4 p.e.
- December	95,0 %	71,4 %	76,6 %	5,2 p.e.

Källa: Guppi

Ärendebalanser	2021	2022	2023	2022-2023
Ärendebalans för bouppteckningar per månad				
- Januari	11 666	12 917	14 721	14,0 %
- Februari	10 937	14 060	14 565	3,6 %
- Mars	13 489	16 855	16 080	-4,6 %
- April	15 473	19 260	18 205	-5,5 %
- Maj	14 807	20 729	19 263	-7,1 %
- Juni	15 348	21 428	20 761	-3,1 %
- Juli	16 176	20 737	21 892	5,6 %
- Augusti	14 036	17 406	22 292	28,1 %
- September	11 975	15 140	21 431	41,6 %
- Oktober	10 143	14 656	18 403	25,6 %

Ärendebalanser	2021	2022	2023	2022-2023
- November	10 313	15 596	14 433	-7,5 %
- December	12 191	17 326	12 866	-25,7 %

Källa: Guppi

### Kvalitetssäkring av bouppteckningar

Andel ärenden per kategori <sup>1)2)3)</sup>	2021	2022	2023	2022-2023
<b>Antal</b>	<b>488</b>	<b>212</b>	<b>527</b>	
<b>Registrering</b>				
God	88,7 %	88,7 %	93,8 %	5,1 p.e.
Tillfredsställande	7,2 %	6,6 %	1,5 %	-5,1 p.e.
Inte tillfredsställande	4,1 %	4,7 %	4,7 %	0,0 p.e.
<b>Utredning/handläggning</b>				
God	80,3 %	78,8 %	80,1 %	1,3 p.e.
Tillfredsställande	7,0 %	6,1 %	9,1 %	3,0 p.e.
Inte tillfredsställande	12,7 %	15,1 %	10,8 %	-4,3 p.e.
<b>Beslut</b>				
God	89,0 %	85,8 %	92,8 %	7 p.e.
Tillfredsställande	1,8 %	1,9 %	1,3 %	-0,6 p.e.
Inte tillfredsställande	9,2 %	12,3 %	5,9 %	-6,4 p.e.
<b>Information</b>				
God	100,0 %	100,0 %	-	-
Tillfredsställande	0,0 %	0,0 %	-	-
Inte tillfredsställande	0,0 %	0,0 %	-	-
<b>Språk</b>				
God	98,4 %	98,5 %	98,5 %	0,0 p.e.
Tillfredsställande	0,8 %	1,5 %	1,5 %	0,0 p.e.
Inte tillfredsställande	0,8 %	0,0 %	0,0 %	0,0 p.e.
<b>Bemötande</b>				
God	98,4 %	100,0 %	-	-
Tillfredsställande	0,8 %	0,0 %	-	-
Inte tillfredsställande	0,8 %	0,0 %	-	-
<b>Arkivering</b>				
God	97,4 %	92,4 %	97,0 %	4,6 p.e.
Tillfredsställande	0,8 %	2,4 %	1,7 %	-0,7 p.e.
Inte tillfredsställande	1,8 %	5,2 %	1,3 %	-3,9 p.e.
<b>Handläggningstid<sup>4)</sup></b>				
God	-	-	-	-
Tillfredsställande	-	-	-	-
Inte tillfredsställande	-	-	-	-

Källa: Skatteverkets kvalitetssäkringsmodell

Not 1) Se mer om kvalitetssäkringen i avsnitt 23 Stöd för att tolka resultatredovisningen.

Not 2) IA = Inte aktuellt.

Not 3) Resultatet för kvalitetssäkringen har delats upp per verksamhetsområde.

Not 4) På grund av att bedömningen för 2021 och 2022 inte har skett enligt kvalitetssäkringsmodellens kriterier så redovisas inte resultatet.

## Kvalitetssäkring av bouppteckningar uppdelat på kvinnor och män

Andel ärenden per indikator <sup>2) 3)</sup>	2022			2023		
	Kvinnor	Män	Annat <sup>1)</sup>	Kvinnor	Män	Annat <sup>1)</sup>
<b>Antal</b>	<b>42</b>	<b>46</b>	<b>124</b>	<b>93</b>	<b>120</b>	<b>314</b>
<b>Registrering</b>						
God	90,5 %	95,7 %	85,5 %	95,7 %	94,2 %	93,0 %
Tillfredsställande	2,4 %	4,3 %	8,9 %	0,0 %	0,0 %	2,5 %
Inte tillfredsställande	7,1 %	0,0 %	5,6 %	4,3 %	5,8 %	4,5 %
<b>Utredning/handläggning</b>						
God	69,1 %	73,9 %	83,9 %	77,4 %	75,0 %	82,8 %
Tillfredsställande	9,5 %	10,9 %	3,2 %	15,1 %	11,7 %	6,4 %
Inte tillfredsställande	21,4 %	15,2 %	12,9 %	7,5 %	13,3 %	10,8 %
<b>Beslut</b>						
God	73,8 %	87,0 %	89,5 %	93,4 %	93,3 %	92,4 %
Tillfredsställande	4,8 %	0,0 %	1,6 %	3,3 %	1,7 %	0,6 %
Inte tillfredsställande	21,4 %	13,0 %	8,9 %	3,3 %	5,0 %	7,0 %
<b>Information</b>						
God	IA	100,0 %	IA	IA	IA	IA
Tillfredsställande	IA	0,0 %	IA	IA	IA	IA
Inte tillfredsställande	IA	0,0 %	IA	IA	IA	IA
<b>Språk</b>						
God	100,0 %	95,5 %	100,0 %	100,0 %	96,8 %	99,0 %
Tillfredsställande	0,0 %	4,5 %	0,0 %	0,0 %	3,2 %	1,0 %
Inte tillfredsställande	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %
<b>Bemötande</b>						
God	100,0 %	100,0 %	100,0 %	IA	IA	IA
Tillfredsställande	0,0 %	0,0 %	0,0 %	IA	IA	IA
Inte tillfredsställande	0,0 %	0,0 %	0,0 %	IA	IA	IA
<b>Arkivering</b>						
God	90,5 %	84,8 %	96,0 %	97,8 %	95,0 %	97,5 %
Tillfredsställande	0,0 %	4,3 %	2,4 %	1,1 %	1,7 %	1,9 %
Inte tillfredsställande	9,5 %	10,9 %	1,6 %	1,1 %	3,3 %	0,6 %
<b>Handläggningstid</b>						
God	0,0 %	6,5 %	2,4 %	IA	IA	IA
Tillfredsställande	0,0 %	0,0 %	0,0 %	IA	IA	IA
Inte tillfredsställande	100,0 %	93,5 %	97,6 %	IA	IA	IA

Källa: Skatteverkets kvalitetssäkringsmodell

Not 1) Avser till exempel företag, dödsbo eller då det inte går att avgöra kön.

Not 2) IA = Inte aktuellt.

Not 3) Resultatet för kvalitetssäkringen har delats upp per verksamhetsområde.



## 22.10 Id-kort

### Produktionsmått

Volymer	2021	2022	2023	2022-2023
Utfärdade id-kort	149 431	196 711	160 897	-18,2 %
Utlämnade id-kort	144 264	166 164	150 662	-9,3 %
- fördelning kvinnor/män	51/49	45/55	50/50	-

Källa: Guppi och IDA

Ansökningar	2021	2022	2023	2022-2023
Ansökningar om id-kort	152 596	202 031	160 376	-20,6 %
- fördelning kvinnor/män	51/49	50/50	50/50	-
Avslutade ärenden	150 878	200 612	162 606	-18,9 %
Andel avslutade ärenden som gått till fördjupad granskning <sup>1)</sup>	10,1%	11,0%	13,1%	2,1 p.e.
- fördelning kvinnor/män	47/53	46/54	44/56	-
Avslag på ansökan om id-kort	888	1 709	1 774	3,8 %
- fördelning kvinnor/män	38/62	38/62	35/65	-
Andel avslag i förhållande till avslutade ärenden	0,6%	0,9%	1,1%	0,2 p.e.

Källa: Guppi och IDA

Not 1) I förhållande till antal avslutade ärenden totalt sett.

Verksamhetens intäkter och kostnader	2021	2022	2023	2022-2023
Intäkter av anslag (tkr)	18 618	27 587	33 909	22,9 %
Övriga intäkter (tkr)	64 905	82 787	66 172	-20,1 %
Kostnader	83 523	110 374	100 081	-9,3 %
- varav personal och drift (tkr)	66 969	82 336	72 071	-12,5 %
- varav material (tkr) <sup>1)</sup>	16 554	28 038	28 010	-0,1 %

Källa: UBW

Not 1) Id-kortsverksamheten har betydande inköpskostnader. För att åskådliggöra detta redovisas direkta inköpskostnader för bland annat kortstammar separat i sammanställningen.

### Produktivitet

Nedlagd tid	2021	2022	2023	2022-2023
Operativ tid (dagar)	3 008	3 363	3 920	16,6 %
Operativ tid på id-kontrollsektionen	2 903	3 028	3 754	24,0 %

Källa: UBW

Arbetsproduktivitet	2021	2022	2023	2022-2023
Avslutade ärenden per dag <sup>2)</sup>	50,2	59,7	41,5	-30,5 %
Avslutade ärenden på id-kontrollsektion per dag <sup>3)</sup>	8,1	7,3	5,7	-22,5 %

Källa: Guppi

Not 2) Beräknas som antal avslutade id-kortsärenden delat med operativ tid.

Not 3) Avslutade ärenden innehåller både avslag och utfärdade id-kort.

Styckkostnad	2021	2022	2023	2022-2023
Kostnad per utfärdat id-kort (kr) <sup>4)</sup>	559	561	622	10,9 %

Källa: UBW och Guppi

Not 4) Beräknas som summa materialkostnader och övriga kostnader delat med antal utfärdade id-kort.

## Kvalitet

<b>Genomströmningstider</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2022-2023</b>
Andelen id-kortsärenden handlagda inom två veckor	89,5 %	83,5 %	88,9 %	5,4 p.e.
Andelen ärenden på id-kontrollsektionen handlagda inom sex veckor <sup>4)</sup>	29,6 %	45,5 %	72,8 %	27,3 p.e.

Källa: Guppi

Not 4) Avser beviljade och avslagna ansökningar om id-kort.

<b>Ärendebalanser</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2022-2023</b>
Ärendebalans	4 330	5 575	1 864	-66,6 %
– varav ärendebalans på id-kontrollsektion	2 085	2 840	815	-71,3 %

Källa: Guppi

<b>Avgjorda skadeståndsärenden</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2022-2023</b>
Avgjorda skadeståndsärenden	48	44	31	-29,5 %
– varav anspråk där ersättning medgivits	27	27	18	-33,30 %

Källa: Rapport: Redovisning av beslut om skadestånd och klagomål 2023 som gäller Skatteverket, dnr 8-2701827, Guppi.

<b>Ändrade beslut i förvaltningsrätt</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2022-2023</b>
Andel ändrade beslut	8,4 %	6,9 %	9,4 %	2,5 p.e.

Källa: Guppi

Kvalitetssäkring. Andel ärenden per kategori <sup>1)2)</sup>	2021	2022	2023	2022-2023
<b>Antal</b>	<b>176</b>	<b>100</b>	<b>110</b>	
<b>Registrering</b>				
God	98,8 %	100,0 %	97,3 %	-2,7 p.e.
Tillfredsställande	0,6 %	0,0 %	2,7 %	2,7 p.e.
Inte tillfredsställande	0,6 %	0,0 %	0,0 %	0 p.e.
<b>Utredning/handläggning</b>				
God	88,1 %	86,0 %	80,0 %	-6,0 p.e.
Tillfredsställande	11,3 %	12,0 %	17,3 %	5,3 p.e.
Inte tillfredsställande	0,6 %	2,0 %	2,7 %	0,7 p.e.
<b>Beslut</b>				
God	90,5 %	95,0 %	97,3 %	2,3 p.e.
Tillfredsställande	8,2 %	5,0 %	2,7 %	-2,7 p.e.
Inte tillfredsställande	1,3 %	0,0 %	0,0 %	0 p.e.
<b>Information<sup>3)</sup></b>				
God	IA	IA	IA	IA
Tillfredsställande	IA	IA	IA	IA
Inte tillfredsställande	IA	IA	IA	IA
<b>Språk</b>				
God	95,0 %	94,0 %	90,0 %	-4,0 p.e.
Tillfredsställande	5,0 %	6,0 %	10,0 %	4,0 p.e.
Inte tillfredsställande	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0 p.e.
<b>Bemötande</b>				
God	98,5 %	99,0 %	96,5 %	-2,5 p.e.
Tillfredsställande	1,5 %	1,0 %	3,5 %	2,5 p.e.
Inte tillfredsställande	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0 p.e.
<b>Arkivering</b>				
God	98,7 %	100,0 %	99,1 %	-0,9 p.e.
Tillfredsställande	1,3 %	0,0 %	0,9 %	0,9 p.e.
Inte tillfredsställande	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0 p.e.
<b>Handläggningstid</b>				
God	91,8 %	97,0 %	92,7 %	-4,3 p.e.
Tillfredsställande	6,9 %	3,0 %	6,4 %	3,4 p.e.
Inte tillfredsställande	1,3 %	0,0 %	0,9 %	0,9 p.e.

Källa: Skatteverkets kvalitetssäkringsmodell

Not 1) Se mer om kvalitetssäkringen i avsnitt 23 Stöd för att tolka resultatredovisningen.

Not 2) IA = Inte aktuellt.

Not 3) Underlaget för resultatet består av för få ärenden för att det ska kunna redovisas.

## Kvalitetssäkring av ärenden uppdelat på kvinnor och män

Andel ärenden per indikator <sup>2)</sup>	2022			2023		
	Kvinnor	Män	Annat <sup>1)</sup>	Kvinnor	Män	Annat <sup>1)</sup>
<b>Antal</b>	<b>49</b>	<b>51</b>	<b>0</b>	<b>35</b>	<b>75</b>	<b>0</b>
<b>Registrering</b>						
God	100,0 %	100,0 %		97,1 %	97,3 %	
Tillfredsställande	0,0 %	0,0 %		2,9 %	2,7 %	
Inte tillfredsställande	0,0 %	0,0 %		0,0 %	0,0 %	
<b>Utredning/handläggning</b>						
God	85,8 %	86,2 %		77,1 %	81,3 %	
Tillfredsställande	12,2 %	11,8 %		20,0 %	16,0 %	
Inte tillfredsställande	2,0 %	2,0 %		2,9 %	2,7 %	
<b>Beslut</b>						
God	98,0 %	92,2 %		97,1 %	97,3 %	
Tillfredsställande	2,0 %	7,8 %		2,9 %	2,7 %	
Inte tillfredsställande	0,0 %	0,0 %		0,0 %	0,0 %	
<b>Information</b>						
God	100,0 %	50,0 %		IA	100,0 %	
Tillfredsställande	0,0 %	50,0 %		IA	0,0 %	
Inte tillfredsställande	0,0 %	0,0 %		IA	0,0 %	
<b>Språk</b>						
God	98,0 %	90,2 %		91,4 %	89,3 %	
Tillfredsställande	2,0 %	9,8 %		8,6 %	10,7 %	
Inte tillfredsställande	0,0 %	0,0 %		0,0 %	0,0 %	
<b>Bemötande</b>						
God	100,0 %	98,0 %		96,3 %	96,6 %	
Tillfredsställande	0,0 %	2,0 %		3,7 %	3,4 %	
Inte tillfredsställande	0,0 %	0,0 %		0,0 %	0,0 %	
<b>Arkivering</b>						
God	100,0 %	100,0 %		100,0 %	98,6 %	
Tillfredsställande	0,0 %	0,0 %		0,0 %	1,4 %	
Inte tillfredsställande	0,0 %	0,0 %		0,0 %	0,0 %	
<b>Handläggningstid</b>						
God	98,0 %	96,1 %		85,7 %	96,0 %	
Tillfredsställande	2,0 %	3,9 %		14,3 %	2,7 %	
Inte tillfredsställande	0,0 %	0,0 %		0,0 %	1,3 %	

Källa: Skatteverkets kvalitetssäkringsmodell

Not 1) Avser till exempel företag, dödsbo eller då det inte går att avgöra kön.

Not 2) IA = Inte aktuellt.

## 22.11 Övriga återrapporteringskrav och uppdrag

### Användning av anslag för civilt försvar

Belopp tkr	2021	2022	2023	2022-2023
Förhöjd beredskapsförmåga <sup>1)</sup>	-	400	8 180	44 %
Civilt försvarsarbete	1 570	2 390	3 660	31 %
Säker information och kommunikation	30	3 540	1 320	25 %
<b>Summa</b>	<b>1 600</b>	<b>6 330</b>	<b>13 160</b>	<b>100 %</b>

Källa: UBW, Skatteverkets affärssystem och Skatteverkets regleringsbrev 2022-2023

Not 1) Förutsättningar att kunna följa upp utfall av myndighetens samlade arbete etablerades i slutet av 2022. De faktiska kostnaderna 2022 är högre än vad vi kan redovisa.

### Elstöd

Antal beslut och belopp	2021	2022	2023	2022-2023
Antal ansökande företag			117 315	
Antal medgivna beslut			110 191	
Antal avslag			2 821	
Avskrivningar med mera	-	-	4 348	-
Antal överklaganden			243	
Ansökt belopp tkr			19 271 814	
Beviljat belopp tkr			18 155 973	

Källa: Skatteverkets informationslager, Statistikportalen

### Rekvirerat av Svenska kraftnät

Belopp tkr	2021	2022	2023	2022-2023
Kostnad januari-maj	-	-	28 493	-
Kostnad juni-augusti	-	-	64 200	-
Kostnad september-november	-	-	64 292	-
Kostnad december	-	-	6 953	-
<b>Totalt</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>163 938<sup>1)</sup></b>	<b>-</b>

Källa: UBW

Not 1) 507 tkr av de 163 938 tkr avser 2023, men kommer att rekvireras under 2024

### Tillfälliga betalningsanstånd – covid-19

Antal	2021	2022	2023	2022-2023
Antal ansökningar <sup>1)</sup>	95 500 <sup>2)</sup>	79 376 <sup>2)</sup>	65 927	-16,9 %
Antal som ansökt	35 997 <sup>2)</sup>	29 378 <sup>2)</sup>	22 994	-21,7 %
Antal som beviljats anstånd	27 067 <sup>2)</sup>	24 339 <sup>2)</sup>	19 788	18,7 %
Antal kvarvarande anstånd	27 119	23 446	22 076	-5,8 %

Källa: Skatteverkets statistikportal, Informationslagret

Not 1) Ansökningar kan avse flera perioder.

Not 2) Förändringar av föregående års antal beror på datarättningar i informationslagret

## Tillfälliga betalningsanstånd

Belopp tkr	2021	2022	2023	2022-2023
Anståndsbelopp <sup>1)</sup>	30 528 522	34 062 462	43 277 045	27,1 %
Anståndsbelopp, netto <sup>2) 3)</sup>	14 679 501	14 751 758	21 189 687	43,6 %
Anståndsbelopp som upphört <sup>4)</sup>	-13 834 478	-11 217 818	-11 975 606	6,8 %

Källa: Skatteverkets statistikportal

Not 1) Utestående anståndsbelopp per utgången av december respektive år

Not 2) Beviljade anstånd under året minus årets återkallade anståndsbelopp

Not 3) Förändringar av föregående års belopp beror på datarättningar i informationslagret

Not 4) Anståndsbeloppen har upphört genom att anståndstiden löpt ut.

## Avbetalningsplaner – covid-19

Antal	2021	2022	2023	2022-2023
Antal ansökningar		25 649	35 283	37,6 %
Antal beviljade avbetalningsplaner		22 099	30 159	36,5 %

Källa: Informationslagret

## Efterkontroll – covid-19

Antal beslut och belopp	2021	2022	2023	2022-2023
Antal beslut med ändring	2692	2265	996	-56,0 %
Antal brottsanmälningar	49	95	35	-63,2 %
Antal underrättelser till Tillväxtverket	150	53	4	-92,5 %
Belopp om återbetalning tkr	436 183	769 880	263 473	-65,8 %

Källa: Skatteverkets informationslager, Guppi, Tillväxtverket

## 22.12 Kompetensförsörjning

### Svar från enkät Dialog om hållbar prestation

Andel svar i tertial 1	2021 <sup>1)</sup>	2022	2023	2022-2023
Jag har en bra dialog med min chef	-	83,0 %	85,0 %	2,0 p.e.
Min chef agerar och stöttar mig när jag behöver det	-	82,0 %	84,0 %	2,0 p.e.

Källa: DHP Skatteverket T1 2022, DHP Skatteverket T1 2023

Not 1) För 2021 fanns inget resultat då frågorna inte fanns med i enkäten *Dialog om hållbar prestation*

### Uppgifter om anställda

Uppgifterna om anställda avser i de flesta fall utgången av respektive år. Snittvärden markeras med kursiv stil.

Tillsvidareanställda	2021	2022	2023	2022-2023
Tillsvidareanställda	10 165	10 103	10 103	0,0 %
- varav andel kvinnor	66,1 %	66,0 %	65,9 %	-0,1 p.e.
- varav andel män	33,9 %	34,0 %	34,1 %	0,1 p.e.
<i>Tillsvidareanställda i snitt</i>	<i>10 148</i>	<i>10 063</i>	<i>10 165</i>	<i>1,0 %</i>

Källa: Skatteverkets hr-rapporter

Tidsbegränsat anställda	2021	2022	2023	2022-2023
Tidsbegränsat anställda	193	126	81	-35,7 %
- varav andel kvinnor	64,2 %	71,4 %	61,7 %	-9,7 p.e.
- varav andel män	35,8 %	30,2 %	38,3 %	8,1 p.e.
<i>Tidsbegränsat anställda i snitt</i>	<i>299</i>	<i>256</i>	<i>205</i>	<i>-19,9 %</i>

Källa: Skatteverkets hr-rapporter

Alla anställda	2021	2022	2023	2022-2023
<i>Alla anställda i snitt</i>	<i>10 447</i>	<i>10 319</i>	<i>10 370</i>	<i>0,5 %</i>

Källa: Skatteverkets hr-rapporter

Årsarbetskrafter	2021	2022	2023	2022-2023
Årsarbetskrafter	9 356	9 170	9 259	-1,0 %
- varav tillsvidareanställda	9 169	9 066	9 180	1,3 %
- varav tidsbegränsat anställda	188	105	79	-24,8 %
<i>Årsarbetskrafter i snitt</i>	<i>9 456</i>	<i>9 270</i>	<i>9 396</i>	<i>1,4 %</i>

Källa: Skatteverkets hr-rapporter

### Anställda per sista december

Antal/Andel	2021	2022	2023	2022-2023
<b>Anställda</b>	<b>10 358</b>	<b>10 231</b>	<b>10 184</b>	<b>-0,5 %</b>
Varav tillsvidare	10 165	10 103	10 103	0,0 %
- kvinnor	66,1 %	66,0 %	65,9 %	-0,1 p.e.
- män	33,9 %	34,0 %	34,1 %	0,1 p.e.
Varav tidsbegränsat	193	126	81	-36,7 %
- kvinnor	64,2 %	71,4 %	61,7 %	-8,6 p.e.
- män	35,8 %	30,2 %	38,3 %	8,6 p.e.

Källa: Skatteverkets hr-rapporter

<b>Delpensioner</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2022-2023</b>
Anställda med delpension	113	115	117	1,7 %
- varav andel kvinnor	61,9 %	71,3 %	64,1 %	-7,2 p.e.
- varav andel män	38,1 %	28,7 %	35,9 %	7,2 p.e.

Källa: Skatteverkets hr-rapporter

<b>Föräldraledighet och vård av barn</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2022-2023</b>
Föräldralediga medarbetare	312	246	219	-11 %
- varav andel kvinnor	85,6 %	86,2 %	88,6 %	2,4 p.e.
- varav andel män	14,4 %	13,8 %	11,4 %	-2,4 p.e.
Föräldralediga medarbetare på heltid	222	194	178	-8,2 %
- varav andel kvinnor	88,7 %	87,1 %	91,6 %	4,5 p.e.
- varav andel män	11,3 %	12,9 %	8,4 %	-4,5 p.e.
Föräldralediga medarbetare på deltid	90	52	41	-21,2 %
- varav andel kvinnor	77,8 %	82,7 %	75,6 %	-7,1 p.e.
- varav andel män	22,2 %	17,3 %	24,4 %	7,1 p.e.
Uttag av föräldrapenning	4,9 %	4,8 %	4,5 %	-0,3 p.e.
- kvinnor	6,2 %	6,0 %	5,6 %	-0,4 p.e.
- män	2,4 %	2,5 %	2,3 %	-0,2 p.e.
Uttag av tillfällig föräldrapenning	1,0 %	0,9 %	0,8 %	-0,1 p.e.
- kvinnor	1,1 %	1,0 %	0,9 %	-0,1 p.e.
- män	0,8 %	0,7 %	0,6 %	-0,1 p.e.

Källa: Skatteverkets hr-rapporter

<b>Chefer</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2022-2023</b>
Chefer	673	685	687	0,3 %
- varav andel kvinnor	63,6 %	63,4 %	63,6 %	0,2 p.e.
- varav andel män	36,4 %	36,6 %	36,4 %	-0,2 p.e.

Källa: Skatteverkets hr-rapporter

<b>Externa rekryteringar och avgångar, tillsvidareanställda</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2022-2023</b>
Externa rekryteringar	618	788	1 033	31,1 %
Externa avgångar (andel)	737	1 014	1 105	9,0 %
- kvinnor	63,2 %	65,4 %	69,2 %	3,8 p.e.
- män	36,8 %	34,6 %	30,8 %	-3,8 p.e.
- varav pensionsavgångar	240	270	185	-31,5 %
- varav övriga avgångar	497	744	920	23,7 %
- anställda med kortare anställningstid än 1 år	10,7 %	14,2 %	28,1 %	13,9 p.e.

Källa: Skatteverkets hr-rapporter, Palasso

<b>Ålder</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2022-2023</b>
Snittålder, tillsvidareanställda	46,0	46,1	46,2	0,2 %
- kvinnor	45,6	46,7	45,9	-1,7 %
- män	46,5	45,8	46,7	2,0 %
Genomsnittlig pensionsålder	64,9	65,0	65,0	0,0 %
- kvinnor	64,8	65,1	64,8	-0,5 %
- män	65,2	64,9	65,5	1,0 %

Källa: Skatteverkets hr-rapporter



<b>Anställningstid och akademisk utbildning, tillsvidareanställda</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2022-2023</b>
Andel med anställningstid kortare än ett år	6,4 %	8,4 %	7,5 %	-0,9 p.e.
- kvinnor	4,0 %	5,3 %	5,0 %	-0,3 p.e.
- män	2,4 %	3,0 %	2,5 %	-0,5 p.e.
Andel med anställningstid mellan ett och fem år	25,5 %	23,4 %	19,6 %	-3,8 p.e.
- kvinnor	17,0 %	15,3 %	11,9 %	-3,4 p.e.
- män	8,5 %	8,1 %	7,7 %	-0,4 p.e.
Andel med akademisk utbildning om tre år eller mer	63,6 %	65,0 %	65,9 %	0,9 p.e.
- kvinnor	61,8 %	63,4 %	64,3 %	0,9 p.e.
- män	67,1 %	68,2 %	68,9 %	0,7 p.e.

Källa: Skatteverkets hr-rapporter

<b>Sjukfrånvaro</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2022-2023</b>
Sjukfrånvaro	3,8 %	4,3 %	4,1 %	-0,2 p.e.
- kvinnor	4,6 %	5,2 %	4,9 %	-0,3 p.e.
- män	2,4 %	2,8 %	2,7 %	-0,1 p.e.
Långtidssjukfrånvaro	2,3 %	2,3 %	2,3 %	0,0 p.e.
- kvinnor	2,8 %	2,8 %	2,8 %	0,0 p.e.
- män	1,3 %	1,2 %	1,3 %	0,1 p.e.
Korttidssjukfrånvaro	1,2 %	1,7 %	1,5 %	-0,2 p.e.
- kvinnor	1,3 %	1,8 %	1,6 %	-0,2 p.e.
- män	0,9 %	1,3 %	1,1 %	-0,2 p.e.

Källa: Skatteverkets hr-rapporter

## 22.13 Uppbörd

### Uppbörd redovisad mot inkomsttitlar enligt Skatteverkets räkenskaper

Miljarder kronor	2021	2022	2023	2022-2023 Mdkr <sup>1)</sup>	2022-2023 %
<b>Uppbördsutfall</b>					
Fysiska personers inkomstskatt	830,9	903,7	917,5	13,8	1,5 %
Juridiska personers inkomstskatt	245,7	280,7	308,4	27,6	9,8 %
Arbetsgivaravgift	614,1	651,5	697,8	46,3	7,1 %
Mervärdesskatt, netto	464,7	504,6	504,4	-0,2	0,0 %
Övriga skatter på varor och tjänster	113,9	108,4	98,4	-10,0	-9,2 %
Övriga skatter <sup>2)</sup>	10,5	14,0	10,9	-3,1	-22,1 %
Betalningsdifferenser för kassamässighet, skattekonto <sup>3)</sup>	-20,6	-60,4	-52,9	7,5	12,5 %
Räntor, skattetillägg, förseningsavgifter och offentligrättsliga avgifter	5,0	6,4	5,0	-1,4	-22,0 %
Övriga inkomster av statens verksamhet	0,2	0,2	0,3	0,1	34,5 %
<b>Summa uppbörd brutto</b>	<b>2 264,4</b>	<b>2 409,2</b>	<b>2 489,8</b>	<b>80,6</b>	<b>3,3 %</b>
Tillkommer: Utjämningsavgift för LSS-kostnader <sup>4)</sup>	4,7	4,9	5,7	0,8	16,9 %
Avgår: Kompensation för mervärdesskatt till kommuner och regioner	-75,3	-81,4	-90,0	-8,6	-10,5 %
Avgår: Utbetalning av kommunalskattemedel <sup>5)</sup>	-811,2	-860,5	-951,3	-90,8	-10,6 %
<b>Summa tillkommer/avgår</b>	<b>-881,8</b>	<b>-937,0</b>	<b>-1 035,6</b>	<b>-98,6</b>	<b>-10,5 %</b>
<b>Summa uppbörd netto</b>	<b>1 382,5</b>	<b>1 472,2</b>	<b>1 454,2</b>	<b>-18,0</b>	<b>-1,2 %</b>

Källa: UBW

Not 1) Förändringen redovisas som avrundade belopp av den exakta förändringen i miljarder kronor.

Not 2) I beloppet ingår inkomsttitlarna 9123 Beskattning av tjänstegruppliv, 9131 Ofördelbara inkomstskatter, 9140 Övriga inkomstskatter (kupongskatt och lotteriskatt).

Not 3) Betalningsdifferenser är skillnaden mellan på skattekontot redovisade inbetalda skatter och debiterade skatter.

Not 4) LSS: Verksamhet enligt lag (1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade.

Not 5) I beloppet ingår utbetalning av kommunalskatt och kommunal fastighetsavgift till kommuner och regioner samt utbetalning av kyrko- och begravningsavgift.

### Befarade uppbördsförluster

Miljoner kronor	2021	2022	2023	2022-2023
Ackord/skuldsanering före restföringsledet	360	235	243	3,2 %
Uppbördsförluster i restföringsledet <sup>6)</sup>	15 178	12 600	10 170	-19,3 %
- varav nyrestfört brutto	22 101	21 955	18 770	-14,5 %
- varav återkallade skatter och avgifter	-2 921	-3 508	-3 004	14,4 %
- varav betalt	-4 003	-5 847	-5 597	4,3 %
Ränta Kronofogden	520	771	2 601	237,5 %
Ackord/skuldsanering restföringsledet <sup>7)</sup>	70	48	30	-37,9 %
<b>Uppbördsförlust, totalt<sup>8)</sup></b>	<b>16 127</b>	<b>13 654</b>	<b>13 044</b>	<b>-4,5 %</b>
<b>Skatter och avgifter</b>	<b>2 264 364</b>	<b>2 409 188</b>	<b>2 489 779</b>	<b>3,3 %</b>
<b>Uppbördsförlust i procent</b>	<b>0,71 %</b>	<b>0,57 %</b>	<b>0,52 %</b>	<b>-0,05</b>

Källa: UBW

Not 6) Med restföringsled menar vi hantering av fordran efter att den har överlämnats för indrivning till Kronofogden.

Not 7) Nedsättning ackord och skuldsanering på Kronofogdemyndigheten-skuld.

Not 8) Uppbördsförlusten redovisas i kassamässiga termer, utan hänsyn till skillnader i inkomstår, restföringsår och betalningsår.

## 22.14 10-årsserier

Kundmötet	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Antal besvarade samtal i Skatteupplysningen	4 081 679	4 179 893	3 682 739	3 320 268	3 318 616	3 357 985	3 353 085	2 990 068	2 870 438	2 749 410
Antal besvarade förfrågningar via e-post till Skatteupplysningen	320 753	409 780	520 482	549 947	503 487	485 095	553 180	553 302	544 659	537 038
Antal besök på webbplatsen skatteverket.se	48 000 324	54 472 958	64 284 697	63 969 281	66 087 199	66 435 747	72 605 572	66 037 478	52 485 412	65 443 521

Beskattning	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Slutskattebesked inkomstbeskattning <sup>1)</sup>	8 295 447	8 305 920	8 480 409	8 624 012	8 742 326	8 862 835	8 967 522	9 007 993	9 070 532	9 303 680
Grundbeslut arbetsgivaravgifter <sup>2)</sup>	4 797 297	4 874 523	4 973 546	5 072 998	5 147 162	5 085 937	5 211 499	5 479 659	5 575 043	5 735 068
- varav juridiska personer	4 133 626	4 250 181	4 384 476	4 500 551	4 614 924	4 614 656	4 757 300	5 027 257	5 131 991	5 300 611
- varav fysiska personer	664 423	624 342	589 070	572 447	532 238	471 281	454 149	452 402	443 052	434 457
- fördelning kvinnor/män	26/74	26/74	27/73	26/74	25/75	25/75	24/76	25/75	25/75	25/75
Grundbeslut moms <sup>2)</sup>	4 605 558	4 671 572	4 741 427	4 793 125	4 783 241	4 837 355	4 870 841	4 958 861	5 040 566	5 100 626
- varav juridiska personer	2 940 275	3 008 406	3 095 793	3 166 473	3 202 821	3 284 544	3 361 719	3 457 275	3 563 620	3 648 736
- varav fysiska personer	1 665 283	1 663 166	1 645 634	1 626 652	1 580 420	1 552 811	1 509 122	1 501 586	1 476 946	1 451 890
- fördelning kvinnor/män	32/68	33/67	33/67	33/67	33/67	33/67	33/67	33/67	33/67	33/67

Not 1) Grundregistrerade inkomstdeklarationer samt skönsbeskattningar för inkomstskatt.

Not 2) Av mättekniska skäl använder vi antalet grundregistrerade moms- och arbetsgivaravgiftsredovisningar inklusive nollredovisningar.

Uppbörd	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Uppbördsförluster, befarade <sup>3)</sup>	0,37 %	0,25 %	0,24 %	0,29 %	0,23 %	0,24 %	0,48 %	0,71 %	0,57 %	0,52 %

Not 3) För att överensstämma bättre med inkomsttitelredovisningen och ge en mer heltäckande bild har UBW använts som källa från och med 2017. Tidigare år har räknats om enligt samma princip.

Brottsbekämpning	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Avslutade brottsutredningar	1 392	1 109	1 199	1 108	1 210	1 230	1 362	1 535	1 466	1 192

Folkbokföring	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Avslutade folkbokföringsärenden	3 143 813	3 246 368	3 288 140	3 368 083	3 344 273	3 324 089	3 318 322	3 450 801	3 969 672	3 897 563

<b>Fastighetstaxering</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
Grundbeslut allmän/förenklad fastighetstaxering	381 757	2 405 723	137 577	384 563	2 432 497	389 363	388 664	2 463 035	145 311	392 470
Grundbeslut särskild fastighetstaxering	61 638	40 899	82 888	69 394	35 769	74 588	68 597	37 741	73 878	64 140
<b>Bouppteckningar</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
Antal registrerade bouppteckningar	81 554	83 305	86 045	88 868	85 883	80 912	84 009	89 235	84 047	93 674
<b>Äktenskapsregistret</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
Antal avslutade ärenden	27 590	28 643	25 592	23 917	22 040	22 154	21 583	20 197	21 604	20 993
<b>Id-kort</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
Antal utfärdade id-kort	114 292	139 205	160 020	155 896	153 497	162 426	138 866	149 431	196 711	160 897
<b>SPAR</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
Levererade adressposter kontrolländamål	128 996 000	150 264 000	155 169 000	163 143 000	175 492 000	178 471 000	189 752 000	225 489 000	257 643 000	261 361 000
Levererade adressposter urvalsändamål	51 760 000	37 665 000	31 206 000	36 545 000	29 633 000	27 945 000	26 205 000	33 642 000	36 089 000	29 102 303
<b>Kompetensförsörjning</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
Sjukfrånvaro totalt	4,0 %	4,5 %	4,7 %	4,7 %	4,8 %	4,7 %	4,2 %	3,8 %	4,3 %	4,1 %
Kvinnor	4,9 %	5,5 %	5,7 %	5,8 %	5,7 %	5,7 %	5,0 %	4,6 %	5,2 %	4,9 %
Män	2,4 %	2,5 %	2,9 %	2,7 %	2,9 %	3,0 %	2,6 %	2,4 %	2,8 %	2,7 %
<=29 år	3,2 %	2,8 %	3,4 %	3,3 %	3,4 %	3,9 %	3,4 %	2,5 %	3,1 %	3,3 %
30-49 år	3,9 %	4,3 %	4,5 %	4,6 %	4,6 %	4,5 %	4,1 %	3,9 %	4,2 %	4,1 %
>=50	4,3 %	5,0 %	5,2 %	5,1 %	5,3 %	5,2 %	4,4 %	4,0 %	4,7 %	4,3 %
Andel långtidssjuka (60 dagar eller mer)	50,2 %	52,5 %	54,7 %	53,5 %	50,8 %	52,0 %	52,4 %	59,5 %	52,7 %	55,3 %
Antal tillsvidareanställda	10 492	10 456	10 251	10 318	10 532	9 943	10 164	10 165	10 103	10 103
Andel kvinnor	66,0 %	66,2 %	66,7 %	66,6 %	66,9 %	66,3 %	66,1 %	66,1 %	66,0 %	65,9 %
Andel kvinnor bland cheferna	60,3 %	60,5 %	62,4 %	63,6 %	64,5 %	64,6 %	64,7 %	63,6 %	63,4 %	63,3 %

## 22.15 Gemensamt Skatteverket

Styckkostnad	2021	2022	2023	2022-2023
Kostnad per invånare (kr) <sup>1)</sup>	848	848		-100,0 %

Källa: UBW och SCB

Not 1) Folkmängd i Sverige enligt SCB per den 30 november för respektive år, 2020: 10 380 245 personer, 2021: 10 443 153 personer samt 2022:10 514 719 personer. Uppgiften för 2022 avser per 1 november.

Fördelning av verksamhetens intäkter och kostnader tkr	2021			2022			2023			2022-2023
	Intäkter av anslag	Övriga intäkter	Kostnader	Intäkter av anslag	Övriga intäkter	Kostnader	Intäkter av anslag	Övriga intäkter	Kostnader	Förändring kostnader
Beskattnings <sup>2)</sup>	6 380 911	612 722	6 961 055	6 372 123	573 007	6 931 875	6 560 807	702 766	7 298 671	5,3 %
Brottsbekämpning	342 627	0	342 627	375 138	125	375 263	384 071		384 071	2,3 %
Folkbokföring <sup>3)</sup>	1 092 958	25 756	1 123 913	1 137 136	33 611	1 168 640	1 247 143	38 032	1 288 906	10,3 %
Fastighetstaxering	259 444	0	259 444	254 686		254 686	280 489		280 489	10,1 %
Registrering av bouppteckningar	71 604	0	71 604	70 919		70 919	84 988		84 988	19,8 %
Äktenskapsregister	10 004	4	10 009	9 880	15	9 895	9 018	17	9 035	-8,7 %
Id-kort	18 618	64 905	83 523	27 587	82 787	110 374	33 909	66 172	100 081	-9,3 %
<b>Delsumma<sup>4) 5)</sup></b>	<b>8 176 167</b>	<b>703 387</b>	<b>8 852 175</b>	<b>8 247 469</b>	<b>689 546</b>	<b>8 921 652</b>	<b>8 600 425</b>	<b>806 987</b>	<b>9 446 241</b>	<b>5,9 %</b>
Förändring jämfört med året innan	3,4 %	-5,6 %	3,1 %	0,9 %	-2,0 %	0,8 %	4,3%	17,0%	5,9%	
- Statens personadressregister, SPAR <sup>6)</sup>	0	44 551	53 820	0	48 608	51 255	0	49 343	59 693	16,46 %
- Till andra myndigheter levererat verksamhetsstöd <sup>7)</sup>	0	220 051	220 051	0	205 043	205 043	0	232 534	232 534	13,40 %
- Skatteverkets tjänsteexport <sup>8)</sup>	0	32 393	37 922	0	53 378	53 982	0	53 726	53 194	-1,46 %
- Valmyndigheten	60 160	7 086	67 246	259 205	9 477	268 682	136 187	630	136 817	-49,1 %
<b>Summa</b>	<b>8 236 327</b>	<b>1 007 468</b>	<b>9 231 214</b>	<b>8 506 674</b>	<b>1 006 052</b>	<b>9 500 614</b>	<b>8 736 612</b>	<b>1 143 220</b>	<b>9 928 479</b>	<b>4,5 %</b>

Källa: UBW

Not 2) Inklusive kapitalförändring inom avgiftsområdet för administration av ålderspension, AP-fonden 13 255 tkr (-10 473 tkr 2020, 32 577 tkr 2021).

Not 3) Inklusive kapitalförändring inom avgiftsområdet för namnändring 2 107 tkr (3 100 tkr 2020, -5 199 tkr 2021).

Not 4) Inklusive anslag för administration av trängselskatt i Stockholm och Göteborg samt stöd till trossamfund.

Not 5) Motsvarar avräknat anslag för att täcka kostnader.

Not 6) Inklusive kapitalförändring inom avgiftsområdet för Statens personadressregister, SPAR -9 269 tkr (-3 825 tkr 2020, -9 269 tkr 2021).

Not 7) Uppgift avser enbart Kronofogden.

Not 8) Inklusive kapitalförändring inom avgiftsområdet för Skatteverkets tjänsteexport 7 812 tkr (-3 506 tkr 2020, -5 528 tkr 2021).

# Stöd för att tolka resultatredovisningen

I det här avsnittet finns information som ska underlätta läsning och tolkning av resultatredovisningen.

Resultatredovisningen följer kraven i förordning (2000:605) om årsredovisning och budgetunderlag samt ett generellt redovisningskrav enligt regleringsbrevet att skillnader mellan kvinnors och mäns möjligheter och villkor ska inkluderas i Skatteverkets analyser.

## 23.1 Statistik och tabeller

När vi redovisar siffror i tabeller gör vi det normalt i treårsserier. Jämförelsesiffror för de två föregående åren har vi i första hand hämtat från Skatteverkets årsredovisning 2022. Inom fastighetstaxeringen redovisar vi också jämförelsesiffror för andra år enligt intervall för taxeringen av olika fastighetstyper. I statistiksammanställningen redovisar vi ett antal utvalda mått i tidsserier på tio år.

Belopp och siffervärden i tabeller är avrundade. Vi använder systematiskt en decimal i procentsatser som visar förändring mellan åren. I våra beräkningar använder vi så exakta belopp som möjligt, det vill säga utan avrundning. Beräkningar med avrundade tabellvärden kan därför ge något avvikande resultat jämfört med den procentuella förändring som framgår i tabellerna.

## 23.2 Individbaserad statistik uppdelad efter kön

Vi redovisar individbaserad statistik uppdelad efter kön där det är möjligt. När vi inte har kunnat könsuppdelat statistiken har vi kommenterat orsaken för undantaget i en not.

## 23.3 Resultatet och dess utveckling

Som underlag och stöd för att redovisa, analysera och bedöma resultatet och dess utveckling använder Skatteverket resultatindikatorer med information om myndighetens

- prestationer – information och tjänster som vi gjort tillgängliga för våra kunder
- produktionsmått – volymer som beskriver prestationerna
- effektorienterad information – kundens upplevelse.

Resultatet bedöms genom en samlad bedömning och sammanvägning av resultatindikatorerna samt av övrigt som bidragit till bedömningen. Den samlade

bedömningen, resultatindikatorerna och övrigt som vi stödjer oss på i bedömningen, framgår i en gul ruta i början av ett avsnitt.

Resultatet bedöms utifrån ett kundperspektiv och resonemang om hur Skatteverket, utifrån sitt uppdrag, har bidragit till värde för privatpersoner, företag och samhället.

### **23.3.1 Nivåer för resultatbedömning**

Skatteverkets resultat bedöms enligt en tregradig skala och utifrån en sammanvägning av nivå och utveckling hos vissa utvalda resultatindikatorer samt övrigt som bidragit till bedömningen. Den tregradiga skalan består av bedömningsnivåerna god, tillfredsställande och inte tillfredsställande.

Resultatets utveckling kan bedömas som fördelaktig, oförändrad eller ofördelaktig.

Bedömningen av resultatet och dess utveckling utgår från bedömningen av resultatet i årsredovisningen från föregående år.

#### **23.3.1.1 Bedömningen god**

Bedömningen god använder vi om resultatet ligger på minst den nivå som jämförelser görs med. För nivån god krävs att en övervägande del av de utvärderade resultatindikatorerna utvecklats fördelaktigt eller är oförändrade jämfört med föregående år och att resultatindikatorer som utvecklats ofördelaktigt inte har en avgörande effekt på det samlade resultatet. Begreppet gott ersätter begreppet god när det är språkligt nödvändigt. Det innebär ingen skillnad i bedömningen.

#### **23.3.1.2 Bedömning tillfredsställande**

Bedömningen tillfredsställande används om resultatet inte på ett väsentligt ofördelaktigt sätt avviker från den nivå som jämförelser görs med.

För att bedömningen ska bli tillfredsställande krävs att större delen av resultatindikatorerna är minst oförändrade jämfört med föregående år och att resultatindikatorer som utvecklats ofördelaktigt inte har en avgörande effekt på det samlade resultatet.

#### **23.3.1.3 Bedömning inte tillfredsställande**

Bedömningen inte tillfredsställande använder vi om resultatet avviker på ett väsentligt negativt sätt från den nivå som jämförelser görs med.

Bedömningen inte tillfredsställande används också om huvuddelen av resultatindikatorerna utvecklats märkbart ofördelaktigt i förhållande till föregående år eller om särskilt viktiga resultatindikatorer har försämrats markant.

## 23.4 Kvalitetssäkring och kvalitetsuppföljning

Kvalitetsarbetet genomförs för att säkerställa att handläggning och kundmötet sker med god och enhetlig kvalitet. Genom kvalitetssäkring och kvalitetsuppföljning skapas kunskap om vad som fungerar bra och var det finns brister, vilket skapar förutsättningar för att fortlöpande utveckla och förbättra verksamheten. Kvalitetssäkring bidrar också till en samlad, övergripande bild av kvaliteten och hur den utvecklas på olika nivåer i verksamheten.

Kvalitet i ärendehandläggningen och kundmötet på Skatteverket utgår från de tre kvalitetskriterierna *rätt i sak*, *på rätt sätt* och *i rätt tid*. *Rätt i sak* omfattar att informationen och besluten är materiellt riktiga. *På rätt sätt* omfattar att handläggningen är korrekt enligt regler och rutiner, men omfattar också bemötande, klarspråk och arkivering. *I rätt tid* omfattar handläggningstiden.

För att följa upp kvaliteten i den manuella ärendehandläggningen granskar vi ärenden avslutade i närtid, inom ramen för den så kallade kvalitetssäkringsmodellen samt genomför kvalitetsuppföljningar inom avgränsade områden. Resultatet redovisas för varje verksamhetsområde.

Kvalitetssäkringen 2023 är baserad på ett slumpmässigt urval av ärenden avslutade mellan 1 september 2022 och 31 augusti 2023. Antalet utvalda ärenden varierar med verksamhetsområdets storlek, men i flera fall har man valt fler ärenden än beslutat minimum. Inom vissa områden är urvalsstorleken dock liten, vilket leder till sämre precision i resultatet. Antalet granskade ärenden framgår av statistiksammansättningen.

Så långt det är möjligt görs ett oberoende slumpmässigt urval. Hur detta uppnås varierar mellan olika verksamhetsområden och ibland går det inte att undvika viss systematik i urvalet. Hur urvalet har gjorts dokumenteras därför noggrant och eventuella felkällor tas hänsyn till vid analysen.

För att öka kvaliteten i modellen har vi bland annat vägledning och exempel som stöd för de som genomför granskningen och bedömningen.

För varje verksamhetsområde redovisar vi också resultat från de kvalitetsuppföljningar som vi har gjort under året. Kvalitetsuppföljningarna ger en fördjupad information om kvaliteten inom ett avgränsat område. Områdena har ofta valts utifrån risk, men de kan också ha valts utifrån Skatteverkets strategiska riktning eller verksamhetsplan.

## 23.5 Intäkter och kostnader per verksamhetsområde

Enligt förordning (2000:605) om årsredovisning och budgetunderlag ska verksamhetens totala intäkter och kostnader fördelas enligt den indelning för resultatredovisningen som myndigheten har bestämt. Skatteverket har valt att redovisa



verksamheten i verksamhetsområden, med en uppdelning efter huvudsakliga uppgifter i instruktionen.

De totala intäkterna och kostnaderna för ett verksamhetsområde består av direkta respektive indirekta intäkter och kostnader.

De direkta intäkterna och kostnaderna är bokförda på så kallade verksamhetskoder som är kopplade direkt till ett visst verksamhetsområde i redovisningen. Skatteverket gör årligen en kvalitetssäkring av tidredovisningskoder som kan leda till mindre justeringar.

Eftersom varje medarbetarkategori har ett timpris, fördelar vi lönekostnaden direkt till verksamhetsområdet, baserat på medarbetarens faktiska lön och hur medarbetaren redovisar sin tid. I timpriset ingår en så kallad overheadkostnad.

Vi fördelar indirekta intäkter schablonmässigt utifrån hur de direkta intäkterna fördelas mellan verksamhetsområdena. Indirekta kostnader fördelar vi med tidredovisningen som fördelningsgrund. Undantagen är Skatteupplysningen och servicekontoren, som har särskilda fördelningsnycklar för att få en mer rättvisande kostnadsfördelning.

Vi hämtar kostnader, intäkter och redovisad tid per verksamhetsområde från UBW (Unit4 Business World).

Förändringar av hur vi bokför intäkter och kostnader kan påverka jämförbarheten mellan åren. Till exempel kan en förklaring till en kostnadsökning inom ett verksamhetsområde vara att vi lyckats identifiera och direkt bokföra en kostnad som vi tidigare har fördelat ut schablonmässigt. Vi har då fått en annan fördelning per verksamhetsområde.

Kostnader och intäkter för Skatteverkets avgiftsområden – Statens personadressregister (SPAR), Kronofogden, Skatteverkets tjänsteexport och Valmyndigheten – är inte en del av Skatteverkets verksamhetsområden. Därför har vi exkluderat dem från fördelningen av gemensamma intäkter och kostnader.

Däremot är administrationen av ålderspensionen inkluderad i redovisningen eftersom den är integrerad i beskattningsprocessen. Den årliga kapitalförändringen finns med i beskattningsavsnittet och vi kommenterar den i en särskild not.

## 23.6 Produktivitet och styckkostnad

Produktiviteten består av dels arbetsproduktivitet, dels kostnadseffektivitet (styckkostnad). Skatteverket redovisar produktivitet för de ärendeslag som innehåller ett stort antal ärenden. Styckkostnader för stora ärendegrupper redovisas per verksamhetsområde.

### 23.6.1.1 Arbetsproduktivitet

Skatteverket mäter arbetsproduktiviteten inom ett ärendeslag som antal avslutade ärenden per dag. Beräkningen görs genom att avslutade/registrerade ärenden delas med operativ tid (dagar).

- Operativ tid avser rapporterad tid för ett ärendeslag, exklusive ofördelad tid och frånvaro.
- Ofördelad tid avser tid som inte rapporterats för ett ärendeslag. Ofördelad tid avser rapporterad tid för bland annat stödfunktioner och ledning.
- Antalet dagar är den redovisade operativa tiden för ett ärendeslag i timmar delat med 7,95 timmar.

I tabellerna i resultatredovisningen och statistiksammanställningen redovisar vi operativ tid i dagar.

### 23.6.1.2 Styckkostnad

Styckkostnad är kostnaden per avslutat/registrerat ärende inom ett ärendeslag.

- Till beräkningen av styckkostnader använder Skatteverket den totala verksamhetskostnaden inklusive gemensamma kostnader men exklusive transfereringar. Gemensamma kostnader fördelas ut till de olika ärendeslagen genom fördelningsnycklar.

## 23.7 Årliga attitydundersökningar

Skatteverket genomför årligen attitydundersökningar, dels till privatpersoner i åldern 18–79 år, dels till svenska aktiva företag. Respondenterna fyller i enkäten på papper eller digitalt.

De resultat från undersökningarna som lyfts i årsredovisningen presenteras även i statistiksammanställningen. Samtliga resultat presenteras i resultatrapporter för de årliga attitydundersökningarna, vilka publiceras på [skatteverket.se](http://skatteverket.se).<sup>146</sup>

---

<sup>146</sup>Se *Attitydundersökningen 2023: Resultatrapport för privatpersoner* samt *Attitydundersökningen 2023: Resultatrapport för företag* under Skatteverkets rapporter 2024 på [www.skatteverket.se](http://www.skatteverket.se).

Tabell 104. Urvalsstorlekar och svarsandelar i Skatteverkets årliga attitydundersökningar 2021–2023

	2021	2022	2023
<b>Urvalsstorlek (antal)</b>			
Privatpersoner	3 000	3 000	3000
Företag	7 500	7 500	7500
<b>Svarsandel</b>			
Privatpersoner	46 %	55 %	40 %
Företag	49 %	48 %	49 %

Källa: Skatteverkets årliga attitydundersökningar 2021–2023.

Undersökningarna 2023 genomfördes mellan den 18 augusti och 1 november. Det var 40 procent av privatpersonerna och 49 procent av företagen som svarade på årets undersökningar. Institutet för kvalitetsindikatorer (Indikator) genomförde datainsamlingen för år 2021 och 2022 och Enkätfabriken genomförde datainsamlingen för år 2023.

### 23.7.1.1 Enkätsvar

Enkäterna består av ett antal påståenden med en femgradig svarsskala där 1 är lika med ”instämmer inte alls” och 5 är lika med ”instämmer helt”. För jämförelser mellan år 2021, 2022 och 2023 har vi gjort statistiska tester på medelvärdet av svarsalternativen för att fastställa om resultatet är statistiskt signifikant. Om en förändring mellan åren inte är statistiskt signifikant, kan vi inte utesluta att förändringen beror på slumpen. Det innebär att vi i dessa fall inte kan säga att det finns en förändring mellan åren. Statistiska tester har även gjorts för skillnader mellan kön.

Svarsalternativen har vi slagit samman på följande sätt:

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

För alla påståenden finns även möjligheten att svara ”ingen uppfattning”. Andelen som valt detta svarsalternativ redovisas i tabellerna i statistiksammanställningen.

Svaren från privatpersoner har viktats på kön och åldersgrupp och svaren från företag på bransch. Viktning är en statistisk metod som används för att resultatet från enkäten ska bli så rättvisande som möjligt.

**Aktivitet:** Det vi planerar och genomför för att fullgöra en uppgift och uppnå ett syfte.

**API:** Application Programming Interface är ett centralt uttryck inom kodningsarbete och är ett slags protokoll som används för att program, system och applikationer på ett enkelt sätt ska kunna prata med varandra, en slags tolk som kommunikationen går genom. Man kan beskriva ett API som ett strukturerat sätt att överföra data från ett ställe till ett annat.

**Attitydpåverkan:** Åtgärd för att påverka normer och förhållningssätt i samhället som bidrar till viljan att göra rätt och öka förtroendet för Skatteverket.

**Automatiserad myndighetsutövning:** Myndighetsutövning som görs automatiskt av tekniska lösningar, det vill säga med relativt låg grad av mänsklig tillsyn. Det kan till exempel vara att ta emot ansökningar, skicka ut meddelanden och förelägganden eller i tillämpliga fall fatta beslut.

**Betalningssäkring:** Tvångsåtgärd som kan användas för att säkra betalning från betalningsskyldiga som kan, men inte vill, betala skatter och avgifter.

**Bosättningskontroll:** Utredning som Skatteverket gör för att utreda bosättning.

**DAC7:** Rapporteringsplikt inom EU för plattformsoperatörer om ersättningar som har betalats ut till säljare och uthyrare på digitala plattformar.

**Datadriven utveckling:** Användning av kända och aktuella data av hög kvalitet i syfte att uppnå en effektiv digitalisering. Den ökade tillgången till kvalitativa data skapar nya möjligheter att, med information som grund, skapa nya insikter och fatta rätt beslut i samband med våra utvecklingsinsatser. Utveckling av digitala lösningar ska dessutom ge stöd till verksamheten att agera datadrivet i sina förmågor.

**Digital transformation:** En genomgripande förändring på organisationsnivå där arbetssätt, hantering av information och processer tar sin utgångspunkt i den digitala omvärldens förändringar.

**Effektorienterad information:** Information som kan utgöra indikator på värde eller effekt, inklusive indikatorer på privatpersoners eller företags upplevelse. Den kräver inga belagda orsakssamband eller mått på effektens storlek, styrka eller odds. Däremot kräver den antingen data om utfallet eller resonemang om tänkta effekter.

**Ekonomisk brottslighet:** Ekonomisk brottslighet är ett samlingsbegrepp för flera olika typer av brott, bland annat skattebrott och bokföringsbrott. Brotten begås ofta i näringsverksamhet eller är riktad mot centrala ekonomiska system, såsom skatte- eller välfärdssystemen.

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

**Flödeshantering:** Med flödeshantering avses uppgift från kund eller tredje man som kan godtas direkt eller kompletteras vid registrering.

**Folkbokföringsfelet:** Förekomsten av fel i folkbokföringen i förhållande till lagstiftningens krav.

**Formella fel:** Oavsiktliga fel som till exempel felsummeringar och överföringsfel mellan blanketter.

**Fullgörandefel:** Formella fel.

**Företrädaransvar:** Företrädare för juridiska personer, till exempel aktiebolag, kan under vissa förutsättningar bli betalningsskyldiga för den juridiska personens obetalda skatter och avgifter.

**Förundersökning:** Undersökning som initieras genom beslut av åklagare när ett brott misstänks ha begåtts och som kräver vidare utredning för att ta ställning till om åtal ska väckas.

**Genomströmningstider:** Den tid som förflyter mellan registrering och avslut av ett ärende.

**God (resultatbedömning):** Se avsnitt 23.

**Grundbeslut:** Det grundläggande (första) beslutet som myndigheten fattar i ett ärende.

**Guppi:** Ett uppföljningssystem för alla verksamhetsområden.

**IDA:** Skatteverkets handläggarstöd för id-kortsverksamheten.

**INK 1:** Inkomstdeklaration 1, för privatpersoner och enskilda näringsidkare.

**Inkomsttitel:** En post på inkomstsidan i statens budget där statliga myndigheter redovisar inkomster de inte får disponera.

**Inte tillfredsställande (resultatbedömning):** Se avsnitt 23.

**It-utveckling:** Utveckling och förvaltning av it och tillhörande infrastruktur.

**Kontroll:** Åtgärd som avser granskning av uppgifter eller system i syfte att förebygga, upptäcka och korrigera felaktigheter i uppgifter som läggs till grund för beskattning, registrering eller annat ändamål inom ramen för Skatteverkets ansvarsområde.

**Kvalitet:** Med kvalitet inom ärendehandläggning och kundmötet avser vi att utföra vårt uppdrag i enlighet med gällande rätt och intern styrning samt att kundens möte med Skatteverket är enkelt, rätt och tryggt för alla. Kvalitet i ärendehandläggning och kundmötet på Skatteverket utgår från tre kvalitetskriterier: rätt i sak, på rätt sätt och i rätt tid.

**Kvalitetsgranskning:** Granskning av avslutade manuella ärenden i närtid utifrån de tre kvalitetskriterierna, rätt i sak, på rätt sätt och i rätt tid.

**Kvalitetssäkring:** Säkring av rättslig och annan kvalitet i den manuella ärendehandläggningen. Sker genom förberedande och förebyggande arbete samt kvalitetsgranskning av avslutade ärenden i närtid.

**Kvalitetsuppföljning:** Uppföljning av rättslig och annan kvalitet som genomförs inom specifika områden.

**Mercur:** Budget- och prognosverktyg.

**Omprövning:** Omprövning är när en myndighet prövar ett beslut på nytt, för att eventuellt ändra det. Det kan ske på myndighetens eller på den enskildes initiativ.

**P.e:** Förkortning av procentenhet.

**Prestation:** De tjänster eller den information vi gör tillgängliga för att kunden ska kunna skapa värde. Ingår i resonemang utifrån verksamhetslogik om samband mellan aktivitet, prestation och värde. Information om prestationer ingår som resultatindikator i bedömningen av resultat.

**Produktionsmått:** Kvantitativa och kvalitativa data om genomförd verksamhet.

**Produktivitet:** Relation mellan aktiviteter eller prestationer och insatta resurser.

**Resultat:** Resultat är utfallet av genomförd verksamhet med utgångspunkt i de uppgifter som framgår av myndighetens instruktion samt de mål och krav som regeringen har angett i regleringsbrev eller annat beslut. Ett gott resultat innefattar effektiv verksamhet enligt myndighetsförordningens krav, inkluderar ett internt såväl som externt perspektiv, och speglar ett uppnått värde på samhällsnivå såväl som för den enskilde och för företag.

**Resultatindikatorer:** En resultatindikator visar ett tänkt eller faktiskt värde för våra kunder och består av prestationer, produktionsmått eller effektorienterad information.

**Riktvärdeangivelse:** Uppgift om värdenivå för en normfastighet inom ett specifikt värdeområde. Det används för att bestämma ett riktvärde för en fastighet inom det specifika värdeområdet. Riktvärdeangivelsen redovisas till exempel på en karta eller i en tabell.

**Riskhantering:** Med riskhantering avses den systematiska process för behandling av risker som startar med riskidentifiering, riskanalys och riskvärdering, via beslut om eventuella åtgärder och åtgärdernas genomförande, och slutar med uppföljning och utvärdering av om åtgärderna lett till önskad effekt, och hur risken påverkats.

**Rotavdrag:** Skatteavdrag för reparation, ombyggnad, underhåll och tillbyggnad på en fastighet.

**Rutavdrag:** Skatteavdrag för städning, klädvård, enklare trädgårdsarbete, barnpassning, flyttjänster, it-tjänster och liknande.

**Servicegrad:** Antal besvarade samtal i förhållande till antal inkomna samtal.

**Skattebrott:** Skattebrott är en gärning som är beskriven i 2 § skattebrottslagen (1971:69) och för vilken straff är föreskrivet.

**Skattefel:** Skillnaden mellan de fastställda och de teoretiskt riktiga beloppen för skatter och avgifter.

**Skattefusk:** Avsiktliga fel i syfte att undvika skatt.

**Skatteplanering:** Arrangemang inom lagens ram i syfte att begränsa skatten.

**Skatteundandragande:** Skattefusk samt skatteupplägg som konstateras ligga utom lagens ram.

**Skatteupplägg:** Arrangemang i syfte att minska skatten där det inledningsvis är oklart om det ligger inom eller utom lagens ram.

**Skönsbeskattning:** Uppskattning av beskattningsunderlag, i avsaknad av deklaration eller andra uppgifter, för att bestämma vilken skatt som ska betalas.

**Ställningstaganden:** Ställningstaganden innehåller en redogörelse för Skatteverkets uppfattning i rättsliga frågor. De är styrande för Skatteverkets verksamhet och vägledande för allmänheten.

**Systemförnyelse:** Modernisering eller ersättning av föråldrad teknik eller arkitektur som ger ett tydligt nytt värde för verksamheten. En systemförnyelse ger nytt värde och bättre stöd till verksamheten men innebär inte nödvändigtvis att verksamhetens arbetssätt och förhållande till kunder eller samverkanspartner förändras. En systemförnyelse kan bidra till en verksamhetsförnyelse. Om värdet är oförändrat handlar det istället om livscykelhantering.

**Tillfredsställande (resultatbedömning):** Se avsnitt 23

**Unit4 Business World (UBW):** Ekonomi- och tidsrapporteringsystem.

**Uppbörd:** Betalning av fastställda skatter och avgifter.

**Uppbördsförlust:** Fastställd skatt som inte betalas.

**USIS:** Uppgiftsskyldighet inom Skatteverket.

**Utveckling:** Förändring och förbättring, oavsett hur det utförs.

**Utvecklingsverksamhet:** Samlingsbegrepp för de delar av Skatteverket som bedriver någon form av verksamhets- eller it-utveckling.

**Verksamhet:** Hela Skatteverkets verksamhet, det vill säga samtliga ansvarsområden som beskrivs i arbetsordningen.

**Verksamhetsförnyelse:** Genomgripande värdeskapande utveckling av verksamhetens arbetssätt och förhållande till kunder eller samverkanspartners. En verksamhetsförnyelse innebär en stor förändring av hur myndighetens bedriver verksamheten jämfört med tidigare. En verksamhetsförnyelse stöds oftast av, men är inte begränsad till, it-utveckling.

**Verksamhetsutveckling:** Förändring, oftast till det bättre, med eller utan it. Ett samlingsbegrepp för all utveckling myndigheter bedriver. Exempelvis förbättra verksamhetens arbetssätt, metoder, rutiner, styrning, kompetens, med eller utan it.

**Vägledning:** Åtgärd för att tillgängliggöra information för privatpersoner och företag i syfte att öka kännedom och kunskap om gällande regelverk och våra tjänster och processer.

**Värde:** Värde som kunden kan skapa med hjälp av den information och de tjänster som vi har gjort tillgängliga för dem.

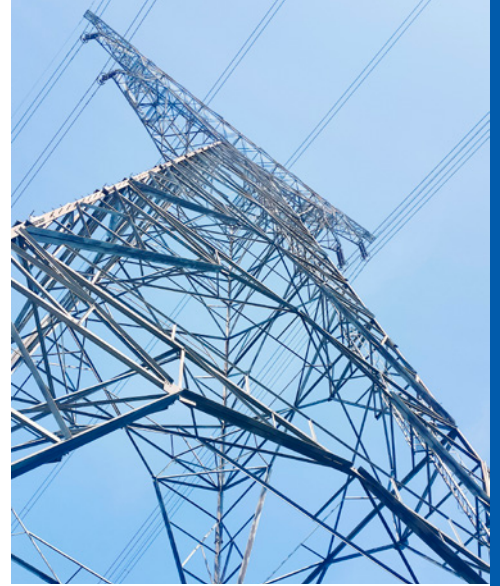
**Värdeområde:** Indelning i geografiskt avgränsade områden. Prisbildningen för fastigheter skiljer sig åt mellan olika områden och indelningen i värdeområden tar hänsyn till den inverkan som det geografiska läget har på en fastighets marknadsvärde.

**Ärendebalanser:** Ärenden under handläggning.

**Ärendehantering:** Hantering av ärenden som kommer in till Skatteverket eller ärenden som borde ha kommit in till Skatteverket. Ärendehantering består av olika moment från det att handlingar eller uppgifter lämnas in till Skatteverket fram till det att beslut fattas, svar lämnas eller registrering görs.







SKV 165 utgåva 32. Utgiven i februari 2024.

