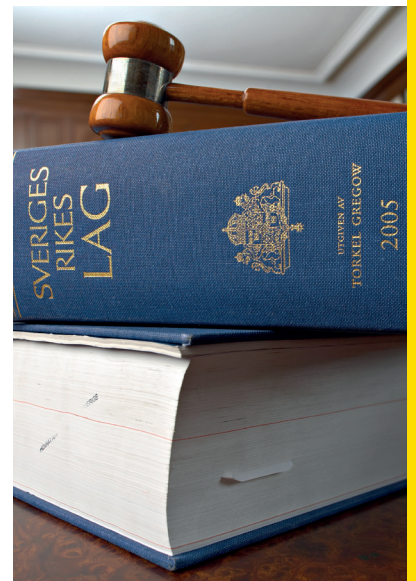




2021

Årsredovisning för Skatteverket



Årsredovisning
Skatteverket 2021

Innehåll

1	OM SKATTEVERKET	9
1.1	Uppgifter enligt instruktion och regleringsbrev	9
1.2	Verksamhetsområden	9
1.3	Organisation	10
1.4	Strategisk riktning och planering	11
1.5	Skatteverkets arbete med hållbarhet enligt Agenda 2030	11
1.6	Skatteverkets arbete med informationssäkerhet och it-säkerhet	12
1.7	Visselblåsarfunktionen på Skatteverket	13
2	OM AVSNITTEN	14
3	REGERINGENS UPPGIFTER OCH MÅL FÖR SKATTEVERKET	16
3.1	Samlad bedömning av Skatteverkets resultat	16
3.2	Inledning	16
3.3	Resultat	16
3.3.1	Fastställa skatter och avgifter	16
3.3.2	Motverka brottslighet	18
3.3.3	Bidra till ett väl fungerande samhälle	19
4	KUNDMÖTET OCH FÖRTROENDET FÖR SKATTEVERKET	21
4.1	Kundmötet	22
4.1.1	Möjlighet att få information och service	22
4.1.2	Statens personadressregister (SPAR)	26
4.1.3	Grund för bedömning	27
4.2	Förtroendet för Skatteverket	27
4.2.1	Skatteverkets attitydundersökning	27
4.2.2	Externa mätningar	28
4.2.3	Grund för bedömning	28
5	SKATTEFELET	29
5.1	Inledning	30
5.2	Skattefelets storlek	30
5.2.1	Metoder för skattefelsbedömning	30
5.2.2	Bolagsskatt	32
5.2.3	Arbetsgivaravgifter och egenavgifter	33
5.2.4	Inkomstskatt för inkomstlagen tjänst och näringsverksamhet	33
5.2.5	Inkomstskatt för inkomstlaget kapital	34
5.2.6	Mervärdesskatt	35
5.2.7	Punktskatter	35
5.2.8	Sammanfattande bedömning	36
5.3	Skattefelets förändring	37
5.3.1	Indikatorer för skattefelets förändring 2019–2021	37
5.3.2	Indikatorer för skattefelsfaktorernas förändring 2019–2021	37
5.3.3	Sammanfattande bedömning	38
5.4	Andra aktiviteter under 2021	38
6	BESKATTNING	39
6.1	Inledning	40
6.2	Genomförd verksamhet	40
6.2.1	Fastställa skatt och avgifter	40
6.2.2	Kontrollen och kontrollverksamhetens inriktning	48
6.2.3	Vägledning	54
6.2.4	Strukturutveckling	55
6.2.5	Attitydpåverkan	57
6.3	Grund för bedömning	58
7	BROTTSBEKÄMPNING	60
7.1	Inledning	61
7.2	Genomförd verksamhet	61
7.2.1	Ärendehantering	61
7.2.2	Utveckling av metoder och arbetssätt	63
7.2.3	Regel- och systemutveckling	64
7.2.4	Internationell metodsamverkan	64
7.2.5	Myndighetsgemensamt arbete	65

7.3	Grund för bedömning	67
8	FOLKBOKFÖRING	68
8.1	Inledning	69
8.2	Genomförd verksamhet	70
8.2.1	Ärendehantering	70
8.2.2	Vägledning	74
8.2.3	Strukturutveckling	75
8.2.4	Attitydpåverkan	76
8.2.5	Kontrollverksamhetens inriktning	76
8.3	Grund för bedömning	77
8.4	Folkbokföringsfelet	77
9	FASTIGHETSTAXERING	81
9.1	Inledning	82
9.2	Genomförd verksamhet	82
9.2.1	Ärendehantering	82
9.2.2	Vägledning	84
9.2.3	Kontroll	84
9.2.4	Förberedande åtgärder	84
9.2.5	Strukturutveckling	85
9.2.6	Attitydpåverkan	85
9.3	Grund för bedömning	85
10	REGISTRERING AV BOUPPTECKNINGAR OCH ÄKTENSKAPSREGISTRET	87
10.1	Inledning	88
10.2	Genomförd verksamhet	89
10.2.1	Ärendehantering	89
10.2.2	Vägledning	91
10.2.3	Strukturutveckling	91
10.3	Grund för bedömning	91
11	ID-KORT	92
11.1	Inledning	93
11.2	Genomförd verksamhet	93
11.2.1	Ärendehantering	93
11.2.2	Vägledning	95
11.2.3	Strukturutveckling	95
11.3	Grund för bedömning	95
12	ÖVRIGA ÅTERRAPPORTERINGSKRAV ENLIGT REGLERINGSBREV	97
12.1	Verksamhetsutveckling	97
12.1.1	Viktigaste verksamhets- och it-utvecklingsinsatserna	97
12.1.2	Framtida utmaningar	101
12.2	Covid-19-åtgärder	102
12.3	Uppdrag från regeringen som redovisas i årsredovisningen	105
12.3.1	Jämställdhetsintegrering	105
12.3.2	Uppdrag avseende transaktioner som involverar jurisdiktioner på EU-förteckning över icke-samarbetsvilliga jurisdiktioner på skatteområdet	107
13	KOMPETENSFÖRSÖRJNING	109
13.1	Åtterrapporering och bedömning	109
13.1.1	Arbetsgivarprofilering	109
13.1.2	Lärande	110
13.1.3	Ledar- och medarbetarskap	110
13.1.4	Digitalisering av hr-processer	111
13.2	Hållbart arbetsliv	111
13.2.1	Teamutveckling och dialog om hållbar prestation	111
13.2.2	Ett Skatteverk för alla	112
13.3	Sjukfrånvaro och antal anställda	112
13.3.1	Covid-19 påverkan på rekrytering, sjukfrånvaro och hälsa	112
13.3.2	Antal anställda	113
13.3.3	Sjukfrånvaro	113
14	UPPBÖRDEN PÅ INKOMSTTITLAR I SKATTEVERKETS RÄKENSKAPER	114

14.1	Inledning	114
14.2	Skatteverkets ansvarsområde	114
14.3	Skatteverkets redovisning	114
14.4	Den totala skatteuppbörden	114
14.5	Utvecklingen för de olika inkomsttitlarna	114
14.5.1	Fysiska personers inkomstskatt	114
14.5.2	Juridiska personers inkomstskatt	115
14.5.3	Arbetsgivaravgifter	115
14.5.4	Mervärdesskatt (moms)	115
14.5.5	Övriga skatter på varor och tjänster	116
14.5.6	Övriga skatter	116
14.5.7	Betalningsdifferenser	116
14.5.8	Avgående poster	117
14.6	Konstaterade uppbördsförluster	117
14.7	Dom från EU-domstolen den 20 januari 2021	117
15	EKONOMI	118
15.1	Inledning	118
15.2	Skatteverkets anslag	118
15.3	Ekonomiskt läge och förbrukning fördelat på verksamhet	118
15.4	Verksamhetens kostnader	120
15.5	Den avgiftsbelagda verksamheten	120
15.5.1	Samverkan med Kronofogden	123
15.5.2	Administration av inkomstgrundande ålderspension	123
15.5.3	Prissättningsbesked	123
15.5.4	Tjänsteexport	123
15.6	Investeringsbudget	126
16	ANDRA VÄSENTLIGA HÄNDELSE	127
16.1	Covid-19-pandemin	127
16.2	Skatteverkets styrelse tillträdde	127
17	FINANSIELL REDOVISNING	129
17.1	Resultaträkning	130
17.2	Balansräkning	131
17.3	Anslagsredovisning	133
17.4	Finansieringsanalys	141
17.5	Tilläggsupplysningar och noter	143
17.6	Sammanställnings väsentliga uppgifter	164
18	INTERN STYRNING OCH KONTROLL	165
18.1	Skatteverkets process för intern styrning och kontroll	165
18.2	Intern styrning och kontroll inom Skatteverkets verksamhet	165
18.2.1	Planering, genomförande och uppföljning av verksamheten	165
18.2.2	Information om område där det har funnits brister	166
18.2.3	Förbättringsområden	166
BESLUT OM ÅRSREDOVISNING		168
19	STATISTIKSAMMANSTÄLLNING	169
19.1	Enkät svar från privatpersoner och företag	170
19.2	Enkät svar från privatpersoner, uppdelade på kvinnor och män	182
19.3	Kundmötet	191
19.4	Beskattning	192
19.5	Brottsbekämpning	203
19.6	Folkbokföring	207
19.7	Fastighetstaxering	212
19.8	Bouppteckningar och äktenskapsregistret	216
19.9	Id-kort	219
19.10	Kompetensförsörjning	222
19.11	Uppbörd	225
19.12	10-års serier	226
19.13	Gemensamt Skatteverket	228
20	OM ÅRSREDOVISNINGEN	229

20.1	Statistik och tabeller	229
20.2	Resultatet och dess utveckling	229
20.3	Nivåer för resultatbedömning	229
20.4	Kvalitetssäkring och kvalitetsuppföljning	230
20.5	Intäkter och kostnader per verksamhetsområde	230
20.6	Årliga attitydundersökningar	231
21	ORDLISTA	232

Generaldirektören har ordet



Året 2021 blev ännu ett med särskilda omständigheter för Skatteverket. Vi kunde ta hand om både planerat och oplanerat, samtidigt som vi också behövde skala ned vissa uppgifter. Jag är glad att Skatteverket sammantaget ändå kunnat bidra med en hel del till samhället under ett utmanande år.

I slutet av sommaren utsågs Skatteverkets första styrelse, som börjat sätta sig in i vår verksamhet på ett engagerat sätt. Vår myndighetsdialog med Finansdepartementet har varit fortsatt tydlig och snabb, inte minst om nya stödåtgärder.

Brottsbekämpning var ett stort tema i vår styrning under året. Våra regelverktyg har blivit fler och vi samverkar än mer med andra myndigheter. Vi lade mer tid i såväl vår underrättelseverksamhet som i vår brottsutredande verksamhet, vilket gav positiva resultat.

Regering och riksdag beslutade återkommande om fler stödåtgärder, och de hanterade vi genom snabb it-utveckling och bred kommunikation med berörda målgrupper. Även detta år lånade Skatteverket ut medarbetare till Tillväxtverket.

Parallellt med att pandemirestriktionerna ofta styrde var vi arbetade, flyttade Skatteverket på flera orter till nya lokaler som är anpassade för ett

varierat arbetssätt. Vi är trygga i att ha byggt upp förutsättningar för att snabbt ställa om och utföra vårt uppdrag flexibelt.

Nya och oväntade uppgifter som behövde tas om hand fick konsekvenser för övrig verksamhet. Samtalen till Skatteupplysningen blev fler, vilket ledde till längre väntetider. Vi prioriterade kontroller av pandemistöd, men kunde då inte göra lika många andra företagskontroller och revisioner.

Vissa processer i folkbokföringen har inte kunnat anpassas helt till hemarbete, vilket medförde högre balanser. Vi behövde prioritera om för att handlägga ärenden, vilket bidrog till att vi gjorde färre bosättningskontroller.

Vi bedömer att resultatet för folkbokföringsverksamheten ännu inte är tillfredsställande när det gäller att våra register ska spegla befolkningens bosättning. Därför arbetar vi på både kort och längre sikt för att minska folkbokföringsfelet. Vi prioriterar de fel som medför risk för brott mot individer eller mot välfärdssystemen.

Under året vidtog vi åtgärder mot så kallade strategiska adresser som används i organiserad brottslighet. Underrättelseskyldigheten om felaktig folkbokföring utvidgades och vi tog fram en digital

lösning för rapportering av fel. Vi genomförde också en kampanj för att öka medvetenheten hos allmänheten om vikten av att vara rätt folkbokförd.

Vi förmådde driva mycket av vår utvecklingsverksamhet även under årets utmaningar, och folkbokföring fortsätter vara ett av våra viktigaste utvecklingsområden. Vi digitaliserade fler delar av folkbokföringens handläggning, vilket kommer göra arbetet mer effektivt och väntetiden för våra kunder kortare. Vi är också drivande i myndighets-samverkan för det vi kallar en sammanhållen identitetsförvaltning, i syfte att skapa långsiktiga förutsättningar för säkra och unika identiteter i ett digitalt och globalt samhälle.

Arbetslivskriminalitet är ett annat område där myndigheter måste arbeta tillsammans. Därför var det glädjande att regeringen beslutade förlänga samverkansuppdraget mot brott i arbetslivet, där Skatteverket är en av de mest aktiva myndigheterna.

Samverkan behövs inte enbart för att motverka fusk och brott. Vi samarbetar också med både myndigheter, ideella organisationer och näringsliv för att utveckla kundnära tjänster som gör mötet med oss enkelt, rätt och tryggt för alla.

Vi följer en långsiktig plan om att förnya även våra verksamhetssystem inom beskattning. När vi avslutade fastighetstaxeringen för 2021 hade antalet som deklarerade sin fastighet digitalt ökat kraftigt jämfört med 2018. Ett tecken på att vi digitaliserar rätt saker tycker vi är att vi såg tydliga ökningarna i användningen av Mina Sidor på Skatteverkets webbplats, liksom av chattboten Skatti.

Ett stort antal länder enades under året om en global minimiskatt för företag. Den och andra överenskommelser inom företagsbeskattning kommer att påverka svenska regelverk och vårt arbete. Skatteverket är delaktiga och aktiva i flera internationella forum. Kompetenser och perspektiv som återkommande efterfrågas särskilt från oss är hur och varför man som skattemyndighet långsiktigt bygger förtroende hos medborgare och företag.

Ett annat område med stark internationell anknytning är vårt hållbarhetsarbete. Skatteverket ska liksom många andra myndigheter bidra till genomförandet av FN:s mål i Agenda 2030. Under året utredde vi vårt hållbarhetsarbete, vilket bland annat visade att vårt arbete med kapacitetsutveckling

stärker finanser och självständighet i våra samarbetsländer.

Avslutningsvis vill jag nämna arbetet med inkomst-deklarationen för privatpersoner, som ju är en av våra huvuduppgifter. Med glädje kan jag konstatera att arbetet löpte på som planerat 2021. Både antalet digitala deklareranter och de som deklarerade via telefon ökade. Fler digitala deklareranter minskade vår manuella hantering och även antalet fullgörandefel.

Jag är stolt över att vi under ännu ett pandemiår åstadkommit förhållandevis mycket. När vi behövde prioritera om saker sökte vi göra det på ett avvägt sätt. Min bild är att vi arbetade utifrån vår vision om att tillsammans göra samhället möjligt.

Inget av detta hade naturligtvis skett utan de många, goda insatser som jag varje dag ser hos våra medarbetare. Vi vill och arbetar för att Skatteverket även i framtiden ska kunna attrahera samhälls-engagerade människor och ge dem chansen att lösa viktiga uppgifter.

Jag vill tacka inte bara våra medarbetare för allt vi åstadkom tillsammans under året, utan även alla som har förtroende för vårt sätt att utföra vårt uppdrag. Medborgare och företag fortsätter ha ett högt förtroende för Skatteverket, visar våra attitydundersökningar. Ett nytt år är alltid lite ovisst, men den bekräftelse vi fått på våra insatser ger oss kraft att gå in i ett nytt år med höga målsättningar.

Katrin Westling Palm, generaldirektör

Utdrag från året som gått



Det där var väl onödigt?

• Januari

Vi lanserade kampanjen "Det var väl onödigt?" i sociala medier för att nå så många som möjligt mellan 19 och 34 år, som är de som flyttar mest. Syftet med kampanjen var att informera om att det är onödigt och faktiskt olagligt att inte vara rätt folkbokförd.

• April

Fler än någonsin lämnade sin inkomstdeklaration genom våra digitala tjänster, och 2,6 miljoner personer fick sin skatteåterbäring redan i april.


• Maj

Vi vann! Skatteverket tog stolt emot Språkrådets pris Klarspråkskristallen för arbetet med information och tjänster på klarspråk under covid-19-pandemin.

• Juni

Vi avslutade taxeringen av småhusfastigheter som sker vart tredje år. Andelen som använde vår e-tjänst ökade från 50 till 79 procent.

• September



Tillsammans med elva andra myndigheter, som också arbetar mot organiserad brottslighet, identifierade och kontrollerade vi 500 adresser som misstänktes ingå i avancerade brottsupplägg. Det goda samarbetet mellan myndigheterna resulterade i 1 579 färdiga brottsutredningar.

• Oktober

Alla myndigheter, regioner och kommuner blev skyldiga att underrätta Skatteverket om felaktig folkbokföring, vilket blev ett nytt verktyg för att motverka välfärdsbrottslighet.

• November

Vi fortsatte att utveckla arbetssätt och it-stöd utifrån nya regelverk för de stödåtgärder Skatteverket hanterade under 2021. Det gällde nya ansökningsperioder för omställningsstöd, anstånd med betalning av skatter och avgifter samt evenemangsstöd. Flera medarbetare lånades ut till Tillväxtverket för att stötta i arbetet med korttidsstödet.

• December

Som värmyndighet för Valmyndigheten arbetade vi med ett nytt it-stöd inför valet till riksdag, region- och kommunfullmäktige 2022.



1

Om Skatteverket

1.1 Uppgifter enligt instruktion och regleringsbrev

Skatteverkets uppdrag¹ enligt regleringsbrevet 2021 är att bidra till att säkerställa finansieringen av den offentliga sektorn och ett väl fungerande samhälle. Vi ska utföra våra uppgifter på ett sätt som är rättssäkert, kostnadseffektivt och enkelt för både privatpersoner och företag samt motverka brottslighet. Privatpersoner och företag ska ha förtroende för Skatteverkets verksamhet och alla ska ges samma möjligheter och villkor vid kontakter med oss.

Skatteverkets ramanslag för budgetåret 2021 var 8 414 miljoner kronor. Verksamheten finansieras också via avgiftsintäkter och i mindre omfattning via bidrag. I slutet av 2021 var 10 165 personer tillsvidareanställda på Skatteverket. Antalet årsarbetskrafter var i genomsnitt 9 456.

Av förordning (2017:154) med instruktion för Skatteverket framgår att Skatteverket

- ska fastställa och ta ut skatter, socialavgifter och andra avgifter så att en riktig uppörd 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 kap. ärvdabalken
- ansvarar för äktenskapsregistret och registreringsärenden enligt 16 kap. 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 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.

1.2 Verksamhetsområden

Verksamheten är indelad i sju verksamhetsområden² som direkt motsvarar uppgifter enligt instruktionen. Det största verksamhetsområdet är beskattning, följt av folkbokföring och brottsbekämpning.³

Bild 1: Verksamhetsområden inom Skatteverket



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 och skattebetalarnas administrativa kostnader.

¹ Formulerat under rubriken Verksamhet och motsvarar målet för utgiftsområdet.

² Registrering av bouppteckningar respektive äktenskapsregistret är olika verksamhetsområden men redovisas i samma avsnitt.

³ Omfattning och fördelning av kostnader och intäkter per verksamhetsområde framgår av avsnitt 15 Ekonomi.

Skatteverket arbetar på flera sätt för att fullgöra uppdraget att minska skattefelet och uppbördsförlusterna. Vi identifierar områden och företagssektorer 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 fler tidiga och automatiserade kontroller men arbetar också för att bygga bort kontrollbehovet från början, det vill säga möjligheten att göra fel.

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, skuld-sanering, likvidation, ackord och preskriptionsförlängning samt ansöker om boutredningsman.

Skattebrottsverksamheten består i att biträda åklagare i förundersökningar om bland annat skattebrott samt i att bedriva underrättelseverksamhet inom skatteområdet och it-forensisk verksamhet.

Folkbokföringsverksamhetens huvudsakliga uppgift är att tillhandahålla ett befolkningsregister som speglar faktiska förhållanden, i syfte att tillgodose samhällets behov av korrekta uppgifter om enskilda. Uppdraget genomförs genom att ta in uppgifter från privatpersoner, myndigheter och andra aktörer. Skatteverket har även ett samlat ansvar för namnändanden.

Fastighetstaxeringens uppgift är främst att fastställa rättvisande taxeringsvärden som utgör ett korrekt underlag för beskattning 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.

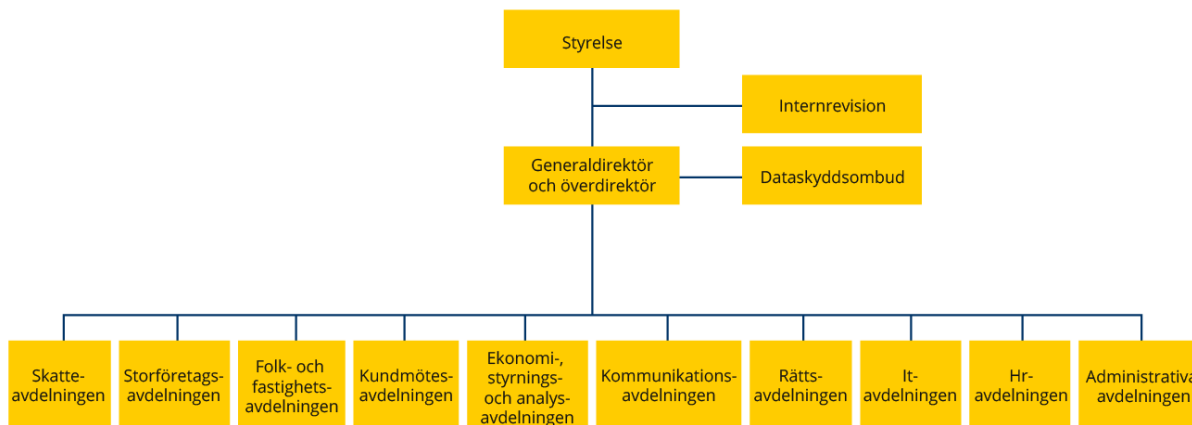
1.3 Organisation

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 tillträdde den 1 september 2021 och består av åtta ledamöter med en jämn fördelning mellan kvinnor och män. Till ordförande har regeringen utsett Sten Olsson. Styrelsen är det högsta ledningsorganet i Skatteverket, med det yttersta ansvaret för alla beslut som rör verksamheten. Generaldirektören ansvarar för och leder den löpande verksamheten enligt styrelsens direktiv och riktlinjer. Generaldirektören är ledamot i styrelsen.

Verksamheten är organiserad i tio avdelningar. Varje avdelning har en avdelningschef med ansvar att leda, styra och utveckla verksamheten inom det egna ansvarsområdet. Avdelningarna är indelade i områden respektive enheter. Myndigheten ha en

Bild 2: Skatteverkets organisation



personalansvarsnämnd, internrevision och en funktion med dataskyddsbud.

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). SPAR-nämnden är utsedd av regeringen.

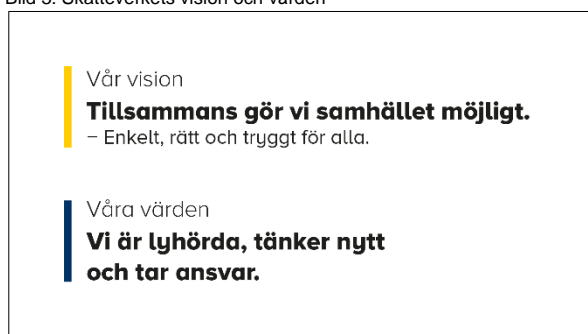
Skatteverket är vidare värmyndighet för de fristående myndigheterna Forskarskattenämnden, Skatterättsnämnden och Valmyndigheten. Skatteverket ansvarar för ett gemensamt kansli för de två förstnämnda och för vissa administrativa och handläggande uppgifter åt den sistnämnda.

1.4 Strategisk riktning och planering

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.

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.

Bild 3: Skatteverkets vision och värden



Skatteverkets verksamhetsplan 2021 har fokus på ett antal prioriterade områden som har tagits fram av Skatteverkets ledningsgrupp. De prioriterade områdena styrs med mål, och resultatet följs upp i olika tidsperspektiv.

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.

Skatteverkets arbete med en strukturerad omvärldsanalys hjälper oss att förstå och möta de förändringar i omvärlden som kan påverka vår förmåga att fullgöra uppdraget och uppnå målen med verksamheten.

En gemensam utmaning med anledning av omvärldsförändringarna är den ökade förändringstakten. För att möta de snabba förändringarna behöver vi bland annat samverka med andra organisationer, myndigheter, företag och individer för att tillsammans skapa rätt förutsättningar utifrån behoven. Skatteverkets strategi är att skapa lösningar som underlättar för privatpersoner och företag i deras vardag, direkt eller indirekt via andra aktörer.

Vi ska på ett säkert och tryggt sätt bidra med information och förutsättningar i kundens miljö. Med kundens miljö menar vi både fysisk och digital miljö för privatpersoner och företag. Det ligger ett stort ansvar på oss att förstå våra olika kunders situationer och likaså att förstå och hantera nya affärsidéer och affärsmodeller som utvecklas och etableras. Samma sak gäller den snabba tekniska utvecklingen och innovationen, inte minst vad gäller artificiell intelligens (AI).

1.5 Skatteverkets arbete med hållbarhet enligt Agenda 2030

Skatteverket har liksom ett åttiotal andra myndigheter, signerat en avsiktsförklaring via GD-forum - Svenska myndigheter i samverkan för Agenda 2030⁴. Vi ska bidra till genomförandet av Agenda 2030 genom att integrera hållbarhet i vår verksamhet. Det omfattar alla dimensioner av hållbarhet; ekonomisk, social och miljömässig.

Skatteverkets hållbarhetsarbete präglas av samverkan, bland annat med andra myndigheter för att kunna dela på kostnader och investeringar och bidra till kunskapsöverföring. Det gäller i allra högsta grad även våra internationella samverkans- och utvecklingsprojekt.

Hållbarhetsutredning

Skatteverket har sedan länge arbetat med olika hållbarhetsfrågor såsom jämställdhet⁵, tillgänglighet, miljö, skatt som hållbarhetsfråga samt vårt

⁴ Avsiktsförklaring - GD-Forum (folkhalsomyndigheten.se)

⁵ För mer information om vårt arbete med jämställdhetsintegrering, se avsnitt 12.3.1

förbyggande arbete. Begreppet hållbarhet har däremot inte använts särskilt mycket och vi har saknat en helhetsbild över hur vi arbetar med de olika hållbarhetsdimensionerna. Under året har vi därför gjort en hållbarhetsutredning som finns publicerad på Skatteverkets webbplats⁶.

Utredningen visar på hur Skatteverket bidrar till de olika hållbarhetsdimensionerna både internt på myndigheten och externt i samhället. Den synliggör även vilka mål och delmål i Agenda 2030 som vi konkret bidrar till att nå. Hållbarhetsutredningen beskriver därmed Skatteverkets nuvarande hållbarhetsarbete och ska vara ett stöd i utvecklingen av det fortsatta arbetet. Utredningen visar att vi har störst möjlighet att bidra till Agenda 2030-målen via vår kärnverksamhet, vilket bekräftas av Statskontorets slutrapport⁷.

Agenda 2030 rådet

Under året har Skatteverket inrättat ett Agenda 2030-råd med fokus att stödja ledningen i att arbeta och utveckla det strategiska hållbarhetsarbetet. Rådet består av överdirektören, chefen för administrativa avdelningen samt sakkunniga medarbetare inom olika områden: jämställdhet, jämlikhet, tillgänglighet, miljö samt skatt som hållbarhetsfråga. Syftet är att samla kompetens inom alla delar av hållbarhet. Under året har rådet lagt fokus på att ta fram förslag på hur Skatteverket kan ta en mer aktiv roll i hållbarhetsfrågor och få en tydligare koppling till kärnverksamheten.

Hållbarhetsgruppen

För att stärka det myndighetsövergripande hållbarhetsarbetet finns en tvärfunktionell hållbarhetsgrupp, med ett tjugotal medlemmar där de flesta avdelningarna finns representerade. Medlemmarna är kontaktpersoner gentemot sina avdelningar och har varit delaktiga i att ta fram hållbarhetsutredningen. Gruppen arbetar med fokusområden för att skapa en tydlig förflyttning inom områden med tydlig hållbarhetspåverkan. Under året har dessa fokusområden omfattat; lokaler, cirkularitet⁸, resor och möten, hållbara inköp, hållbarhetsberättelse, kunskapslyft och tillgänglighet i praktiken.

⁶ Skatteverkets hållbarhetsutredning - Tillsammans gör vi samhället möjligt.pdf

⁷ Agenda 2030 i myndigheter, kommuner och regioner. Slutrapport (statskontoret.se)

⁸ Cirkularitet betyder att resurser nyttjas, återanvänds, återvinns och där inget (eller mycket lite) går till spillo.

⁹Se vidare i avsnitt 15.5.4 Tjänsteexport

Internationellt arbete

Vårt internationella utvecklingssamarbete, där Skatteverket stöttar skatteförvaltningar i utvecklingsländer, bidrar 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 bistånd⁹.

I Regeringskansliets sammanfattning av Sveriges arbete med Agenda 2030¹⁰ lyfts vår tjänsteexport och internationella utvecklingssamarbete särskilt, som ett tydligt bidrag till arbetet med mål 17 i Agenda 2030 (genomförande och globalt partnerskap) och dess delmål.

1.6 Skatteverkets arbete med informationssäkerhet och it-säkerhet

Information är en av Skatteverkets viktigaste tillgångar. Skatteverket hanterar och tillhandahåller information som används av många aktörer i samhället och som är viktig för att samhället ska fungera. Skatteverket arbetar systematiskt och riskbaserat med informationssäkerhet genom att ha en långsiktig säkerhetsplan och löpande sammanställa och kommunicera ut en säkerhetslägesbild över de hot och risker som riktas mot Skatteverkets verksamhet och skyddsvärda förmågor.

Verksamheternas informationssäkerhetsarbete styrs genom myndighetens ledningssystem för säkerhet. Verksamheterna får stöd i det löpande arbetet av både säkerhetsenheten och it-säkerhetsenheten. Behovet av att arbeta strategiskt med informations- och it-säkerhetsfrågor är viktigt med tanke på den snabba tekniska utvecklingen och då de hot och risker som behöver hanteras ständigt förändras. Därför är stödet till verksamheten centralt.

Skatteverket har bland annat etablerat handlingsplaner utifrån MSBs föreskrifter för myndigheters arbete med informationssäkerhet, it-säkerhetsåtgärder och incidenthantering.¹¹ Skatteverket har infört ett nytt arbetssätt för analys av skyddsvärden, risker och hot för samhällsviktig och säkerhetskänslig verksamhet. Skatteverket har,

¹⁰ 2021 Sveriges genomförande av Agenda 2030 för hållbar utveckling

¹¹ MSB gav hösten 2020 ut tre nya föreskrifter som började gälla den 1 oktober 2020: MSBFS 2020:6 föreskrifter om informationssäkerhet för statliga myndigheter, MSBFS 2020:7 föreskrifter om säkerhetsåtgärder i informationssystem för statliga myndigheter och MSBFS 2020:8 föreskrifter om rapportering av it-incidenter för statliga myndigheter.

i ett avdelningsgemensamt arbete, tagit fram en ny strategi för dataskyddsarbetet och genomfört medvetandehöjande informationsinsatser

1.7 Visselblåsarfunktionen på Skatteverket

Den 17 december 2021 trädde den nya visselblåsarlagen i kraft, Lag (2021:890) om skydd för personer som rapporterar om missförhållanden. Lagen utgår från EU:s visselblåsar direktiv. Lagen börjar i huvudsak tillämpas från den 17 juli 2022 för Skatteverkets del

Skatteverket har tillsatt en arbetsgrupp som ska se över vilka åtgärder som vi behöver vidta för att uppfylla alla kraven till den 17 juli 2022. Tillsvärdare använder Skatteverket befintliga arbetssätt och ingångar för att slå larm om missförhållanden inom organisationen.

Skatteverket använder sig av ett anmälningsformulär på intranätet där man kan lämna upplysningar utan att behöva uppge sitt namn. Det finns även ett formulär på Skatteverkets webbplats.

2

Om avsnitten

Här finns information om hur årsredovisningen är uppställd och innehållet i de olika avsnitten.

Skatteverkets årsredovisning är uppställd i följande delar:

- Om Skatteverket (avsnitt 1)
- Om avsnitten i årsredovisningen (avsnitt 2)
- Regeringens uppgifter och mål för Skatteverket (avsnitt 3)
- Resultatredovisning (avsnitt 4–16)
- Finansiell redovisning (avsnitt 17)
- Intern styrning och kontroll och beslut om årsredovisningen (avsnitt 18)
- Statistiksammanställning (avsnitt 19)
- Upplysningar om årsredovisningen (avsnitt 20)
- Ordlista

I avsnitt 3 bedömer vi Skatteverkets bidrag och övergripande resultat när det gäller uppgifter vi har enligt instruktionen med utgångspunkt i regeringens mål för utgiftsområde 3: Skatt, tull och exekution. Bedömningen grundar sig på Skatteverkets resultatredovisning och återsrapportering i avsnitt 4–18.

I avsnitt 4 redovisar vi

- vilken information och service som privatpersoner och företag har erbjudits av Skatteverket
- Skatteverkets samverkan med andra myndigheter och övriga aktörer
- privatpersoners och företags förtroende för Skatteverket
- vad de som har haft kontakt med Skatteverket anser om vårt bemötande

I avsnitt 5 redovisar vi skattefelets storlek och hur det har förändrats.

I avsnitt 6–11 redovisar vi resultat och verksamhet inom områdena beskattning, brottsbekämpning, folkbokföring, fastighetstaxering, registrering av bouppteckningar samt äktenskapsregistret och id-kort. Styckkostnader för stora ärendegrupper redovisas per verksamhetsområde.

I redovisningen och bedömningen av resultatet ingår uppgifter vi haft, och prioriteringar vi gjort, med anledning av covid-19.

För varje verksamhetsområde redovisar vi hur covid-19 har påverkat produktivitet, kvalitet och utveckling.

Verksamhetseffekter av tidigare utveckling redovisar vi i förekommande fall under respektive verksamhetsområde.

Regleringsbrevets återsrapporteringskrav när det gäller folkbokföringsfelet redovisar vi som en del av avsnitt 8 Folkbokföring.

I avsnitten 6 Beskattning och 8 Folkbokföring redovisar vi kontrollverksamhetens inriktning för bland annat resultat och riskhantering.

I de bruna rutorna i avsnitten återger vi texten i Skatteverkets instruktion eller i förekommande fall mål och återsrapporteringskrav i regleringsbrevet.

I den blå rutan i början av avsnitten sammanfattar vi Skatteverkets samlade bedömning av verksamhetsområdets resultat. I den blå rutan i slutet av avsnittet summerar vi de resultatindikatorer som vi stödjer oss på i bedömningen.

I avsnitt 12 redovisar vi följande övriga återsrapporteringskrav enligt regleringsbrevet eller andra beslut:

- De viktigaste verksamhets- och it-utvecklingsinsatserna samt framtida utmaningar. (Effekter av genomförd utveckling redovisar vi i avsnitt 6–11).
- En beskrivning av hur Skatteverket hanterat covid-19-åtgärderna samt förbrukningen av tilldelade medel. (Covid-19 påverkan på produktiviteten och kvaliteten i genomförd verksamhet redovisar vi i avsnitt 6–11 samt i avsnitt 13).
- Det fortsatta arbetet med uppdragen jämställdhetsintegrering respektive icke-samarbetsvilliga jurisdiktioner.

I avsnitt 13 redovisar vi kompetensförsörjningen inom Skatteverket och återrapporteringen enligt regleringsbrevet om hållbart arbetsliv och sjukfrånvaro. Här ingår återrapporteringen av covid-19 påverkan på medarbetarnas sjukfrånvaro och hälsa samt på rekryteringen av nya medarbetare.

I avsnitt 14 redovisar vi utfallet för uppbörden, det vill säga fastställda och betalda skatter och avgifter. Vi redovisar även uppbördsförlusterna, det vill säga skillnaden mellan fastställda och betalda skatter och avgifter.

I avsnitt 15 redovisar vi Skatteverkets ekonomi, inklusive den avgiftsbelagda verksamheten och dess kostnader.

I avsnitt 16 redovisar vi andra viktiga händelser av betydelse för regeringens uppföljning och prövning av verksamheten.

Avsnitt 17 innehåller den finansiella redovisningen. Den består bland annat av resultaträkning, balansräkning och anslagsredovisning. Här finns även uppgifter om de myndigheter som Skatteverket är värmyndighet för.

I avsnitt 18 beskriver vi Skatteverkets process för intern styrning och kontroll. Avsnittet innehåller även information om områden eller verksamhet där det finns eller har funnits brister samt ledningens bedömning av Skatteverkets interna styrning och kontroll under året.

Avsnitt 19 innehåller statistksammanställningen där vi redovisar verksamhetsdata och indikatorer som utgjort stöd för våra analyser och bedömningar enligt kraven i regleringsbrevet.

I avsnitt 20 - Om årsredovisningen - har vi samlat information för att hjälpa läsaren att förstå och tolka resultatredovisningen. Det gäller information om:

- statistik och tabeller
- resultatbedömning
- kvalitetssäkring och kvalitetsuppföljning
- fördelning av intäkter och kostnader
- Skatteverkets årliga attitydundersökning.

I **ordlistan** har vi definierat centrala begrepp i årsredovisningen.

3

Regeringens uppgifter och mål för Skatteverket

Mål 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.

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.

Åtterrapporering enligt förordning (2000:605) om årsredovisning och budgetunderlag

Resultatredovisningen ska utformas så att den kan utgöra ett underlag för regeringens bedömning av myndighetens resultat och genomförande av verksamheten. Den ska utgå från de uppgifter som framgår av myndighetens instruktion samt de mål och krav som regeringen har angett i regleringsbrev eller något annat beslut. Redovisningen ska innehålla analyser och bedömningar av verksamhetens resultat och dess utveckling.

3.1 Samlad bedömning av Skatteverkets resultat

Sammanfattande bedömning:

Skatteverket bedömer att vi har bidragit 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 har varit tillfredsställande för regeringens uppgifter och mål för Skatteverket. Bedömningen grundar sig på Skatteverkets resultatredovisning inom verksamhetsområdena samt relevanta delar ur övriga avsnitt.

3.2 Inledning

I detta avsnitt 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 åtterrapporering i övriga avsnitt. Indelningen för redovisningen är kopplad

till struktur och indelning i regeringens budgetproposition och mål för utgiftsområde 3.

3.3 Resultat

3.3.1 Fastställa skatter 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 och tillgängliga avseende språk och tid. Det ger förutsättningar för att privatpersoner och företag kan hantera sin situation på ett enkelt och tryggt sätt. Fokus ligger på de förutsättningar vi tillgängliggör 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 2021 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 fastställande av skatter och avgifter bidrar Skatteverket till nytta för hela samhället. Den genomförda verksamheten syftar till att vidta åtgärder och tillhandahålla förutsättningar så att uppbörden och därmed finansieringen av den offentliga sektorn ska kunna säkerställas rättssäkert, kostnadseffektivt och enkelt.

Den totala skatteuppbörden uppgick 2021 till brutto 2 264,4 miljarder kronor. Detta är en ökning med 9,2 procent jämfört med 2020. Nettouppbörden uppgick till 1 382,5 miljarder kronor efter olika utbetalningar av bland annat kommunal-skattemedel. Det är en ökning med 16,2 procent jämfört med 2020.

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.

Skatteverket använder sedan ett antal år en teoretisk modell, kallad skattefelsmodellen, som beskriver förutsättningarna för Skatteverkets uppdrag att ta in den beslutade skatten med så litet skattefel som möjligt. Baserat på frågor i de årliga attitydundersökningarna har indikatorer definierats för att spegla utvecklingen av skattefelsfaktorerna. Indikatorer finns framtagna för var och en av de fem skattefelsfaktorerna: förutsättningar att göra rätt, felutrymme, upplevd upptäcktsrisk, motivation och social tillit.

Skattefelet kan delas upp i det som är kontrollerbart, alltså de delar som är teoretiskt möjligt att mäta via kontroller, det som är observerbart med andra metoder och det som inte är kontrollerbart, det dolda skattefelet. Skatteverket har sedan 2015 gjort slumpmässiga kontroller av aktiebolag och enskild näringsverksamhet. Dessa kontroller ligger till grund för bedömningen av skattefelen för små och medelstora företag. Skatteverket fortsätter att kontinuerligt se över och utveckla bedömningar för alla delar av skattefelet. Till årsredovisning 2021 har en ny bedömning av skattefelet för finansiella, kommunalt- och regionägda företag samt kommuner, regioner och statliga myndigheter gjorts. För att bedöma skattefelet för stora skattebetalare samt finansiella, utländska och offentligt ägda företag används andra metoder.

I avsnitt 5 gör Skatteverket en bedömning av skattefelets storlek samt en bedömning av i vilken grad skattefelet har förändrats. Från och med 2020 presenteras skattefelet helt och hållet per skatteslag. Avsikten är att det ska bli lättare att följa skattefelen inom ett skatteslag.

Flertalet av de indikatorer som ger ett direkt mått på skattefelets utveckling har under de två senaste åren visat på en förbättring. Förändringarna är små, men statistiskt signifikanta. Även indikatorerna för de indirekta skattefelsfaktorerna tyder på en fördelaktig utveckling sedan 2019, för företag.

Skatteverkets bedömning är dock att det inte är möjligt att dra några slutsatser om skattefelets förändring utifrån årets indikatorer. Covid-19-pandemin bedöms ha påverkat både ekonomin och människors och företags beteenden på ett sätt som inte följer tidigare mönster, vilket gör det osäkert i vilken mån indikatorerna fångar skattefelets utveckling även under detta år.

Skatteverket bedömer att vi har bidragit till målet att minska skattefelet genom en strukturerad hantering av externa risker inom beskattningsområdet. Totalt sett har åtgärderna mot de risker som avser privatpersoner haft en god täckning, även om omfattningen av kontrollen har minskat under 2021. För populationerna små och medelstora företag, stora företag samt utländska företag och även inom skatteundrandragandeområdet har åtgärder föreslagits mot identifierade risker som värderats högst. De prioriterade riskerna hanteras genom kontroll och andra åtgärder, som vägledning, attitydpåverkan och strukturutveckling.

Med anledning av tillkommande arbetsuppgifter på grund av covid-19-pandemin har omprioriteringar i verksamheten behövt göras och det riskbaserade urvalet har anpassats till detta. De prioriterade riskerna har i huvudsak tagits omhand men det finns områden där kontroll mot riskerna inte kunnat genomföras i tillräcklig omfattning. Ett område där det varit svårt att upprätthålla tillräcklig kontrollnivå är de breda integrerade företagskontrollerna av små och medelstora företag som avser flera skatteslag, vilket delvis beror på prioriteringar av stödåtgärder. Ett annat område är transaktioner och resultatfördelning hos stora multinationella koncerner för att säkerställa rätt skatt i Sverige. Det beror delvis på prioriteringar men också på svårigheter att genomföra kontroll med gällande restriktioner i Sverige och andra länder.

Uppgiftslämnandet av den nya arbetsgivardeklarationen fortsätter att fungera bättre jämfört med tidigare år. För de stora och utländska uppgiftslämnarna kvarstår dock vissa utmaningar avseende uppgiftslämnandet av arbetsgivardeklarationer på individnivå vilket framgår av att antalet felaktigheter i redovisade uppgifter ökat något under 2021.

Skatteverket har även vidtagit åtgärder för att minimera uppbördsförlusterna. Uppbördsförluster uppstår när fastställda skatter av olika anledningar inte blir betalda. År 2021 uppgick de befarade uppbördsförlusterna till 16,1 miljarder kronor, vilket motsvarar en ökning med 60,6 procent jämfört med 2020. Uppbördsförlusten som andel av skatter och avgifter uppgick till 0,71 procent 2021 vilket är en ökning med 0,23 procentenheter.

Ökningen av de befarade uppbördsförlusterna kan till största del förklaras av en ökning med nära 5 miljarder av restföringar kopplade till moms, vilka därmed sammanlagt uppgick till drygt 11,6 miljarder för 2021. För 2020 noterades en ökning av de befarade uppbördsförlusterna inom moms av samma storlek, därmed har restföringar kopplade till moms ökat med drygt 10 miljarder jämfört med 2019.

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 2021 fanns det inga tydliga tecken på väsentliga brister i enhetlighet eller kvalitet i de beslut Skatteverket fattar.

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 2021 kostade det 36 öre att ta in 100 kronor i skatt vilket är en minskning jämfört med 2020 (38 öre).

Elektronisk 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 elektroniska tjänster ökar blir det lättare att deklarerat och därmed färre oavsiktliga

fel. Andelen elektroniska deklarationer har en fortsatt fördelaktig utveckling.

Under de senaste åren har Skatteverket varit med och bidragit till att flera har anslutit sig till digital brevlåda. I år skickades det ut drygt 4 100 000 deklarationer till digital brevlåda, vilket är en ökning med cirka 500 000, 14 procent, i jämförelse med 2020.

Skatteverket samarbetar också med andra myndigheter och aktörer för att ge goda förutsättningar för privatpersoner och företag.

3.3.2 Motverka brottslighet

Den brottsutredande verksamheten inom Skatteverket sker efter uppdrag från åklagare på Ekobrottsmyndigheten och Åklagarmyndigheten. Uppdragen består av förundersökningar och utredarna tar fram ett beslutsunderlag för att åklagarna ska kunna ta ställning till om åtal ska väckas eller inte. Väl genomförda förundersökningar som motsvarar uppställda kvalitetskrav är en förutsättning för att lagföra dessa brott och utgör en viktig del i att förebygga och motverka ekonomisk brottslighet.

Det är viktigt att ärenden fördelas ut snabbt till utredare eftersom det underlättar bevisning och bidrar till bättre samarbete med åklagare. Skatteverket har ökat antalet anställda inom brottsutredningsverksamheten och fler utredningar har avslutats. Detta har ännu inte fått genomslag på ärendebalanserna som fortsatt är höga. Antalet pågående ärenden har ökat under året och kan delvis förklaras med att inflödet av ärenden till verksamheten är fortsatt högt samt att genomströmningstiderna har ökat.

De ärenden som ökat mest är mängdärenden där folkbokföringsbrott ingår. Skatteverket har gjort fler brottsanmälningar 2021 jämfört med 2020 och fler av brotten är hänförliga till folkbokföringen. Skatteverket prioriterar att utreda folkbokföringsbrotten, som är en del av brott mot välfärden. Genomströmningstiden för mängdärenden har ökat med 49,5 procent sedan 2020 och en förklaring är att denna ärendekategori har blivit mer komplex och tidskrävande.

Skatteverkets underrättelseverksamhet ska ge Skatteverket och andra brottsbekämpande myndigheter underlag för att möta risker och hot från allvarlig brottslighet och vidta motåtgärder.

Underrättelseverksamheten kartlägger misstankar om pågående eller genomförd brottslighet.

För att bidra till målet ser Skatteverket till att det finns väl fungerande processer för att i samverkan med andra myndigheter motverka ekonomisk brottslighet. Skatteverket samverkar också med andra länder för att motverka skattebrott och annan brottslighet med koppling till skatteområdet.

Skatteverket har fortsatt att prioritera det myndighetsgemensamma arbetet mot organiserad brottslighet. Mot bakgrund av att identitets- och folkbokföringsfrågor fått allt större betydelse i samverkansarbetet medverkar folkbokföringsverksamheten numera i samtliga regionala underrättelsecentrum. Skatteverket deltar i en särskild samverkan som syftar till att förebygga, upptäcka och motverka brottsliga angrepp mot de stödpaket som beslutats av regeringen med anledning av covid-19.

Skatteverket arbetar med åtgärder för att motverka penningtvätt, vilket är en viktig del i vårt uppdrag för att bidra till ett väl fungerande samhälle. Skatteverket har under året tillsatt en penningtvättssamordnare och tre penningtvättskoordinatorer. Det har även bildats ett internt nätverk med representanter från olika verksamhetsområden och med ett nära samarbete med brottsbekämpning och underrättelseverksamhet.

3.3.3 Bidra till ett väl fungerande samhälle

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 folkbokföringen. Uppgifter från folkbokföringen skickas dagligen till andra myndigheter och används som underlag för beslut och åtgärder i olika samhällsfunktioner.

Det totala folkbokföringsfelet skattas till cirka 214 000 individer eller 2,1 procent av Sveriges befolkning år 2019. Andelen fel folkbokförda invånare har ökat sedan föregående mätning med 0,2 procentenheter. År 2019 är det senaste året för vilket siffrorna går att beräkna eftersom skattningsarna bygger på register hos SCB som uppdateras med eftersläpning.

Inriktningen för folkbokföringsverksamheten är att inom givna förutsättningar utveckla kontrollarbetet mot de områden där risken för fel och fusk är högst. Det är ett långsiktigt arbete för att ställa om vår kontroll från efterkontroll till kontroll för att motverka fel så de inte uppkommer. Parallellt med att utföra kontroller utvecklar folkbokföringsverksamheten tekniskt stöd och elektroniska tjänster för att öka kvaliteten på information som lämnas till folkbokföringen.

Under 2021 har arbetet med att förnya det föräldrade it-stödet för folkbokföringsverksamheten varit inriktat på hantering av samordningsnummer. Inledande arbete har även gjorts för att hantera flytta till Sverige i det nya it-stödet.

De utvecklingsinsatser som genomförts har ännu inte gett effekter i den handläggande verksamheten på ett tillfredställande sätt. Framför allt har personer som flyttat till Sverige drabbats av långa handläggningstider när de väntat på personnummer.

Genom att fastställa rättvisande taxeringsvärden bidrar Skatteverket till nytta för både fastighetsägaren och för samhället. Kontroll ingår i alla delar av fastighetstaxeringens uppdrag och kan ske både före och efter fastställande av taxeringsvärde. Även inom fastighetstaxeringen pågår sedan några år tillbaka ett arbete med att förnya it-stödet.

Skatteverket säkerställer också att de formella kraven på bouppteckningar är uppfyllda före registrering, samt att äktenskapsregistret respektive id-kortsverksamheten bedrivs enligt regeringens instruktion för verksamheten.

Förtroendet för Skatteverkets verksamhet

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 Skatteverket ska få ett gott bemötande.

Skatteverket är en myndighet som de flesta har kontakt med på ett eller annat sätt. Vi strävar ständigt efter att förenkla för våra kunder, dels genom att utveckla och förbättra vår webbplats och våra e-tjänster men också genom att finnas

tillgängliga både via Skatteupplysningen för telefonfrågor, via mejl och på servicekontor där vi kan ge stöd och hjälp.

Skatteverkets webbplats har mer och mer utvecklats från en plats för information till en plats med möjligheter till interaktion genom att chatt-funktionen utvecklats inom flera områden. Webbplatsens funktionalitet och tillgänglighet har förbättrats vilket ger kunden bättre förutsättningar att ta del av informationen. Navigering mellan innehåll och e-tjänster har förbättrats och det har blivit enklare för företag att hitta till öppna data som görs tillgängliga genom ett API. Genom ett API får företaget information från Skatteverket, synligt direkt i sitt eget system. Exempel på information som kan nås genom APIer är bilförmånsvärden och företagsinformation.

Skatteverket finns närvarande i flera sociala medier där vi också når allt fler kunder. Genom sociala medier kan vi ge kunderna en mer anpassad information och service i en miljö där en stor del av privatpersoner och företag befinner sig.

Chattbotten Skatti har lärt sig att svara på fler frågor och kan också uppfatta frågor på engelska. Under 2021 besvarade Skatti 477 684 konversationer, vilket är en ökning med 15,9 procent jämfört med 2020.

Utvecklingen av väntetiderna och servicegraden i telefonin har varit ofördelaktig under 2021. Väntetiderna har blivit längre och färre samtal har besvarats. En bidragande faktor till situationen är att samtalstiderna blivit längre på grund av fler regelförändringar inom skatteområdet och långa handläggningstider inom folkbokföringen. Fler privatpersoner och företag har istället kontaktat Skatteverket via mejl, vilket också orsakat att väntetiderna för svar på mejl har ökat.

Resultatet av enkätundersökningar 2021 visar att privatpersoner anser att man vid kontakt med servicekontor och Skatteupplysning får ett bra bemötande och den hjälp man behöver. Andelen som anser att de har fått svar inom rimlig tid har minskat från 81 procent till 76 procent sedan 2020.

Skatteverket genomför en årlig attitydundersökning för att följa utvecklingen av hur privatpersoner och företag uppfattar vår verksamhet. Undersökningen mäter både graden av förtroende för Skatteverkets

verksamhet och hur kunderna upplever att de blivit bemötta av Skatteverket.

Mätningen för 2021 visar att förtroendet för Skatteverkets sätt att sköta sin uppgift är högt för både privatpersoner (81 procent) och företag (87 procent). Både privatpersoner och företag har högre förtroende för Skatteverket än för myndigheter i allmänhet¹². Undersökningen visar att 9 av 10 privatpersoner litar på att de svar de får från Skatteverkets medarbetare är korrekta, vilket är en signifikant ökning sedan 2020.¹³ De allra flesta privatpersoner och företag anser att bemötandet från Skatteverkets medarbetare har varit bra.

Många privatpersoner (84 procent) anser att det har varit enkelt att deklarerat. Bland företagen anser 75 procent att det varit enkelt att lämna uppgifter om olika skatter. Bland företagen instämde 67 procent med påståendet ”Det är lätt att få information från Skatteverket”. Både privatpersoner och företag anser att det är enkelt att hitta på Skatteverkets webbplats.

Utöver Skatteverkets egna mätningar görs andra externa undersökningar och mätningar av anseende, förtroende och service. Även om det finns stora skillnader mellan de olika mätningarna, får Skatteverket generellt höga betyg och omdömen.

Skatteverkets arbete med stödåtgärder med anledning av covid-19-pandemin har bidragit till ett gott förtroende. Vi har skyndsamt hanterat justerade regelverk, förlängda ansökningsperioder och tillkommande stödåtgärder samt fortsatt lånat ut personal till Tillväxtverket. Vi fick Institutet för språk och folkminnets pris, Klarspråkskristallen, för att snabbt ha tagit fram ny information och en ny tjänst under covid-19-pandemin.

¹² Resultatet för denna fråga finns i statistiksammanställningen.

¹³ Resultatet för dessa frågor finns i statistiksammanställningen.

4

Kundmötet och förtroendet för Skatteverket



Kundmötet och förtroendet för Skatteverket

Uppgift enligt Skatteverkets instruktion

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

Mål enligt regleringsbrev

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

Åtterrapporering enligt förordning (2000:605) om årsredovisning och budgetunderlag

Resultatredovisningen ska utformas så att den kan utgöra ett underlag för regeringens bedömning av myndighetens resultat och genomförande av verksamheten. Den ska utgå från de uppgifter som framgår av myndighetens instruktion samt de mål och krav som regeringen har angett i regleringsbrev eller något annat beslut. Redovisningen ska innehålla analyser och bedömningar av verksamhetens resultat och dess utveckling.

4.1 Kundmötet

Skatteverket underlättar kunders vardag genom att bidra med goda förutsättningar att göra rätt i samspillet 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 har genomförts under året dels genom enkätundersökningar på servicekontoren, dels i skatteupplysningen, dels genom Skatteverkets årliga attitydundersökning. Resultatet från mätningarna redovisas nedan under varje avsnitt. Skatteverkets årliga attitydundersökning och bedömning av förtroendet för Skatteverket redovisas i avsnitt 4.2

Sammanfattande bedömning:

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

4.1.1 Möjlighet att få information och service

Privatpersoner och företag kan välja att söka information via webbplatsen eller ställa en fråga via chattbotten Skatti. Genom Skatteupplysningen kan de föra dialog med oss via telefon, mejl, chatt och sociala medier. Privatpersoner och företag kan också skicka brevfrågor. Via traditionella och

sociala medier förmedlar vi också viktiga budskap. De som är anslutna till digitala brevlådor får även riktad information, till exempel i samband med inkomstdeklarationen.

Vi erbjuder information och service i broschyrer och blanketter. Dessutom finns möjlighet att vända sig till ett servicekontor som drivs av Statens servicecenter.

Utöver de traditionella servicemötena, där privatpersoner och företag ringer eller besöker myndigheten, är den förebyggande aspekten, exempelvis att ge information om hur det kan bli rätt från början, ett viktigt inslag i såväl våra informations- och kommunikationsinsatser som Skatteverkets kontrollinsatser.

I vårt förutsättningsskapande arbete samverkar vi aktivt med andra myndigheter och branschorganisationer och vi erbjuder också målgruppsanpassade informationstillfällen.

Med anledning av covid-19 har de nationella minoriteter som önskat erbjudits digitala samråd istället för fysiska. Vi har genomfört samråd med sverigefinnar, romer och tornedalingar.

I Skatteverkets årliga attitydundersökning till företag ingår påståendet ”Det är lätt att få information från Skatteverket”. I 2021 års undersökning instämde 67 procent av företagen i att det är lätt att få information från Skatteverket.

Skatteverket arbetar systematiskt med att fånga och omsätta kundinsikter i utveckling av nya tjänster

och information i syfte att förbättra kundmötet. Skatteverket för dialog och samarbetar med myndigheter och näringsliv, med branschorganisationer och programvaruföretag samt med olika grupper av användare. Genom att vi involverar och samarbetar med kunderna kan vi ta hänsyn till deras behov.

Skatteverkets samarbete med externa aktörer bygger på frivillighet, ömsesidiga åtaganden och att alla vinner på att samarbeta. Ett samarbete kan föreslås av Skatteverket eller av en extern aktör.

Bland annat arbetar Skatteverket med digitaliserade informationskedjor och API¹⁴:er i syfte att utveckla förutsättningar för att göra det enkelt för kunden att hantera sin situation i sin miljö. Under 2021 har exempelvis ett API utvecklats som förser Arbetsförmedlingen med företagsinformation.

För att göra det lättare för privatpersoner att förstå beslut och andra brev från Skatteverket har vi tagit fram ett stort antal nya textexempel som stöd för handläggarna att skriva klarspråk.

Genom en egenutvecklad översättningstjänst har hanteringen av inkommande post på andra språk effektiviserats och vi kan snabbt få en uppfattning om innehållet i posten och fördela den rätt.

Service i telefon, mejl och chatt

Antalet besvarade samtal i Skatteupplysningen minskade med 10,8 procent under 2021 jämfört med 2020. Även antalet besvarade samtal av Skatteverkets växel minskade med 14,6 procent under 2021 i jämförelse med 2020. Minskningen av antalet besvarade samtal beror på längre samtalstider och ökat inflöde av frågor via mejl.

Antal besvarade mejl har under 2021 ökat något jämfört med 2020. Det är inom folkbokföringsområdet som ökningen varit störst. En bidragande faktor till ökningen är att fler kunder har valt att mejla Skatteverket vid försämrad tillgänglighet i telefonin. Kundens väntetid för att få ett svar har också ökat och i genomsnitt har kunden fått vänta 5 dagar under 2021 (i jämförelse med 2020 då kunden fick vänta i genomsnitt 4 dagar).

Under 2021 har kunder, likt 2020, erbjudits möjlighet att chatta med Skatteverket under perioder när privatpersoner och företag bedöms ha

större behov av att få sina skattefrågor besvarade. Under 2021 erbjöds även enskilda näringsidkare möjligheten att ställa sina frågor via chatt med handläggare och under deklarationsperioden var chatten även tillgänglig under kvällstid en dag i veckan. Antalet besvarade chattar minskade med 11,7 procent under 2021 i jämförelse med 2020.

Tabell 1 Besvarade frågor i Skatteupplysningen

Antal	2019	2020	2021
Besvarade frågor	3 852 706	3 950 080	3 581 230
- varav via mejl	485 095	553 180	553 302
- varav via telefon	3 357 985	3 353 085	2 990 068
- varav via Facebook	9 626	9 012	7 126
- varav via chatt ¹⁾		34 803	30 734

Källa: Telefoniplattformen

Not 1) Uppgifter är tillgängliga först från och med 2020.

Servicegraden (antal besvarade samtal i förhållande till antal inkomna samtal) inom telefonin för privatpersoner och företag har under 2021 minskat jämfört med 2020 både för frågor som rör beskattning och folkbokföring. Det innebär att privatpersoner och företagare i mindre utsträckning kunde komma fram till Skatteupplysningen för att ställa sin fråga. Som ett led i att förbättra tillgängligheten för kunderna inom folkbokföringsområdet har Skatteupplysningen både rekryterat fler handläggare och ställt om befintliga resurser för att i större grad möta efterfrågan.

Tabell 2 Servicegraden i Skatteupplysningen

Servicegrad	2019	2020	2021
Totalt	68 %	69 %	60 %
Personbeskattning	68 %	65 %	62 %
Företagsbeskattning	60 %	74 %	67 %
Folkbokföring	76 %	73 %	53 %

Källa: Telefoniplattformen

Tiden som kunden har fått vänta på svar i telefon har ökat under 2021 jämfört med 2020. Väntetiden har bland annat påverkats av att den genomsnittliga samtalstiden har ökat med ett genomsnitt om 10,1 procent inom samtliga områden. Under 2021 har flera regelförändringar inom beskattningsområdet skett och det har varit långa handläggningstider inom folkbokföringsområdet, vilket varit bidragande faktorer till de längre samtalstiderna.

För att minska väntetiden i telefon har Skatteverket under 2021 skapat ett antal meddelandetjänster med svar på vanliga frågor till Skatteupplysningen, bland annat kopplat till inkomstdeklarationen och folkbokföringen. Informationen ges till kunder

¹⁴ Application Program Interface: ett strukturerat sätt att överföra data från ett ställe till ett annat.

utifrån kundens beskrivning av ärendet. Uppföljning från meddelandetjänsterna visade att en stor andel av kunderna som tagit del av meddelandet var nöjda med svaret.

Åtgärder som har vidtagits för att framöver förbättra tillgängligheten inom Skatteupplysningen i stort är att det i slutet av 2021 påbörjats resursförstärkning med fler medarbetare inför 2022.

Tabell 3 Genomsnittlig väntetid i Skatteupplysningen

Tid (min:sek)	2019	2020	2021
Genomsnittlig väntetid telefoni, personbeskattning	11:38	14:53	18:42
Genomsnittlig väntetid telefoni, företagsbeskattning	16:49	14:15	20:01
Genomsnittlig väntetid telefoni, folkbokföring	10:51	14:42	23:19

Källa: Telefoniplattformen

Genomförda kundundersökningar under 2021 som görs per telefon efter avslutat samtal visade på en fortsatt hög kundnöjdhet bland privatpersoner och företagare vad gäller bemötande och att kunden fått ett svar som gett den information kunden behövde. Andelen kunder som anser att de har fått ett svar inom rimlig tid har minskat, vilket kan bero på den försämrade tillgängligheten i telefonin under året.

Tabell 4 Kvalitet vid kontakt med Skatteupplysningen per telefon

Andel ^{1,2)} som anser att de fått:	2019	2020	2021
Telefoni Bra bemötande	96 %	96 %	96 %
Telefoni Svar inom rimlig tid	80 %	81 %	76 %
Telefoni Den information de behövde	89 %	89 %	89 %

Källa: Telefoniplattformen

Not 1) Mätning genomförd löpande under året i form av återuppringning efter samtal. Mätningarna har genomförts varje månad. Det är slumpmässigt vilka som har fått erbjudande att delta i mätningen.

Not 2) Mätningarna ha ej kunnat genomföras under 2020 på mejlen på grund av utgången licensavtal.

Den uppföljning som gjorts på inspelade samtal i Skatteupplysningen inom området personbeskattning visade på god kvalitet i svarens innehåll, anpassning av information till kund och bemötande.

Uppföljningen visade att det finns vissa skillnader i vårt bemötande med kvinnor och män. Män får i större utsträckning utökad hjälp och handläggaren använder ett enkelt och tydligt språk som efter behov anpassas till kunden. I de fall samtalet sammanfattades av handläggaren så skedde detta i större utsträckning till kvinnor.

Service på servicekontor

Statens servicecenter har 118 servicekontor runt om i Sverige som erbjuder statlig service för Försäkringskassan, Skatteverket, Pensionsmyndigheten och Arbetsförmedlingen.

Servicekontoren ger privatpersoner och företag möjlighet att, på många platser runt om i landet, möta Skatteverket och få stöd och hjälp med sina ärenden utifrån sin situation och sina behov.

Under 2021 har servicekontoren hanterat totalt 1 432 789 ärenden som rör Skatteverket, vilket är en minskning med 1,5 procent jämfört med 2020. Minskningen bedöms främst vara en konsekvens av covid-19 och beror sannolikt på att antalet ärenden som rör flytta till Sverige ligger på en betydligt lägre nivå än före pandemin.

Under covid-19-pandemin har vi även sett att den digitala mognaden i samhället har ökat, vilket också kan vara en förklaring till ett färre antal fysiska besök på Skatteverket under 2021. Fler kan idag utföra sina ärenden själva genom att använda våra e-tjänster istället för att besöka ett servicekontor.

För en mer förutsägbar och enhetlig service över hela landet ersatte Skatteverket det fysiska stödet till servicekontoren under deklaraionsperioden med en direktgång via telefonin till Skatteupplysningen. På de platser där Skatteverket har egna kontor fanns också tillfälliga brevinkast för dem som ville lämna in sin deklaration på papper.

För att upprätthålla en god service med hög kvalitet i kundmötet arbetar vi, både internt inom Skatteverket och inom ramen för samverkan med Statens servicecenter, med att utveckla och anpassa information och utbildningar utifrån handläggarnas behov.

Under 2021 har en kundundersökning genomförts på servicekontoren för att mäta kundens upplevelse av sitt besök på servicekontoret. Undersökningen visar att det är en fortsatt hög andel av kunderna som anser att de har fått ett bra bemötande och det är en högre andel än tidigare år som uppger att de har fått svar inom rimlig tid och att de har fått den hjälp de behöver. Skatteverkets årliga attitydundersökning visar att privatpersoner och företag överlag varit nöjda med Skatteverkets bemötande.

Tabell 5 Kvalitet vid kontakt med servicekontoren

Andel ¹⁾ som anser att de fått:	2019	2020	2021
Bra bemötande	96 %	94 %	94 %
- kvinnor	97 %	96 %	94 %
- män	96 %	95 %	95 %
Svar inom rimlig tid	90 %	89 %	94 %
- kvinnor	90 %	91 %	93 %
- män	93 %	90 %	94 %
Den hjälp de behövde	92 %	92 %	97 %
- kvinnor	92 %	93 %	97 %
- män	94 %	93 %	97 %

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 akuta frågan ingår i totalt antal besvarade enkäter.

Skatteverkets webbplats

Skatteverkets webbplats fortsätter att förbättras och förändras från en plats för information till en plats där förutsättningar ges för mer interaktion. Syftet är att det ska vara enkelt för kunden att hantera sin situation och interagera digitalt med oss.

Under 2021 har bland annat navigering mellan innehåll och e-tjänster förbättrats, samt struktur och innehåll för målgruppen inom delnings-ekonomi. Under året har det också blivit möjligt för programvaruföretag och andra externa aktörer att hämta information om bland annat bilförmånsvärde direkt till sina egna program eller verksamhetssystem, via ett API. Våra kunder ska kunna använda Skatteverkets webbplats på ett bra sätt oberoende av vilken funktionsvariation kunden har eller vilken teknik som används. Under 2021 har såväl tillgänglighet som prestandan på vår webbplats förbättrats.

Webbplatsen hade totalt 66 037 478 besök, vilket är en minskning med 9,1 procent jämfört med 2020. Antal besök via mobila enheter (mobiltelefon och surfplatta) har minskat till 31 747 438 under 2021, vilket är en minskning med 7,9 procent jämfört med 2020. Tillsammans utgjorde mobila enheter 48,1 procent av antalet besök på webbplatsen.

Den 24 maj lanserades en uppdaterad lösning för hantering av kakor (cookies) enligt lagen om elektronisk kommunikation. Kakor avseende webbstatistik fungerar inte förrän en besökare aktivt klickar på knappen "Acceptera kakor". Många kunder fortsätter att använda webbplatsen utan att acceptera kakor, och deras besök syns då inte i webbstatistiken. Den här förändringen kan vara anledningen till att antal besökare på

webbplatsen ser ut att ha minskat jämfört med föregående år. I Skatteverkets årliga attitydundersökningar 2019-2021 till privatpersoner och företag ingår påståendet "Det är enkelt att hitta på Skatteverkets webbplats". Resultaten för 2021 visar att 70 procent av privatpersonerna som besökt Skatteverkets webbplats under de senaste 12 månaderna tycker att det är enkelt att hitta på webbplatsen. Kvinnor instämmer i högre utsträckning än män, men skillnaden är inte statistiskt säkerställd 2021. För företagen är motsvarande siffra 67 procent.

Tabell 6 Det är enkelt att hitta på Skatteverkets webbplats

Andel	Privatpersoner			Företag		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021
Instämmer	72 %	72 %	70 %	62 %	66 %	67 %
- kvinnor	75 %	76 %	72 %	-	-	-
- män	70 %	69 %	69 %	-	-	-
Varken eller	19 %	19 %	23 %	27 %	25 %	25 %
- kvinnor	17 %	19 %	22 %	-	-	-
- män	21 %	19 %	24 %	-	-	-
Instämmer inte ¹⁾	8 %	8 %	7 %	12 %	9 %	9 %
- kvinnor	7 %	5 %	7 %	-	-	-
- män	9 %	11 %	7 %	-	-	-

Källa: Skatteverkets attitydundersökningar

Bas: De som har svarat att de har besökt Skatteverkets webbplats under de senaste 12 månaderna.

Not 1) Utfall för 2020 har justerats på grund av ny avrundningsmetod.

I Skatteverkets årliga attitydundersökningar ingår även påståendet "Informationen på webbplatsen var tillräcklig för att lösa mina ärenden". I 2021 års mätning är resultatet för privatpersoner och företag oförändrat sedan 2020. Det finns ingen statistiskt säkerställd skillnad mellan inställningen hos män och kvinnor för 2021.

Tabell 7 Informationen på webbplatsen var tillräcklig för att lösa mina ärenden

Andel ¹⁾	Privatpersoner			Företag		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021
Instämmer	75 %	79 %	77 %	68 %	72 %	72 %
- kvinnor	74 %	83 %	77 %	-	-	-
- män	75 %	75 %	76 %	-	-	-
Varken eller	16 %	13 %	16 %	22 %	20 %	20 %
- kvinnor	15 %	10 %	16 %	-	-	-
- män	17 %	16 %	16 %	-	-	-
Instämmer inte	9 %	8 %	7 %	10 %	8 %	8 %
- kvinnor	11 %	7 %	7 %	-	-	-
- män	7 %	9 %	7 %	-	-	-

Källa: Skatteverkets attitydundersökningar.

Bas: De som har svarat att de har besökt Skatteverkets webbplats under de senaste 12 månaderna.

Under 2021 har chattbotten Skatti utvecklats och kan nu även svara på frågor om att deklarerera enskild näringsverksamhet, frågor om installation av grön teknik och frågor från kunder som bor utomlands och ska arbeta som anställd i Sverige. Skatti kan även uppfatta frågeställningar på engelska, vilket underlättar för kunder som ställer

frågor främst inom folkbokföring och id-kort men även samordningsnummer och deklarationsfrågor. Under 2021 har 13 229 konversationer till Skatti varit på engelska.

Under 2021 besvarade Skatti 477 684 konversationer, vilket är en ökning med 15,9 procent jämfört med 2020. Ökningen beror troligtvis på att efterfrågan till Skatteverket totalt sett har varit högre under året, att fler kunder väljer att nyttja chattbotten som kontaktväg samt att Skatti kan besvara fler typer av frågor. I 40 procent av konversationerna besvarade Skatti kunden utanför Skatteupplysningens ordinarie öppettider. Den årliga användarenkäten som genomförs kopplat till Skatti visar att de flesta kunder tycker att chatta är ett snabbt och smidigt alternativ för att få svar på sina frågor.

Under Rättslig vägledning som nås från Skatteverkets webbplats publicerar vi löpande rättslig information. Den är först och främst en användbar informationskälla för våra medarbetare och den finns dessutom tillgänglig för både privatpersoner och företagare. Rättslig vägledning syftar till att beskriva de tolkningar som Skatteverket gör i olika frågor. Det finns information om 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 hade totalt 4 035 872 externa besök, vilket är en ökning med 3 procent jämfört med 2020.

På Mina Sidor kan privatpersoner och företagare hitta relevanta tjänster samlat 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 33 869 091 besök under året, vilket är en ökning med 8,9 procent jämfört med 2020.

Information i sociala medier

Skatteverket finns på Facebook, Instagram, LinkedIn och på Twitter. Antalet följare har ökat på samtliga sociala medier jämfört med 2020. Den viktigaste kanalen för Skatteverket är Facebook, där antalet följare har ökat med 12 procent under året jämför med 2020.

Tabell 8 Sociala medier

Antal följare	2019	2020	2021	
Facebook	70 100	107 000	120 000	12 %
Instagram	12 300	17 400	21 600	24 %
Twitter	5 300	6 400	7 400	16 %
LinkedIn	42 000	59 000	71 000	20 %

Källa: Hootsuite

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

Bevakning av hur dialogen förs om Skatteverket i sociala medier ökar myndighetens förmåga att arbeta proaktivt och kundanpassat med kommunikation på webbplatsen, 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 myndigheten. Kunskapen används till exempel för att skapa redaktionellt innehåll i våra egna kanaler och prioritera vad startsidorna på vår webbplats ska innehålla.

Kunderna vägleds till Skatteverkets digitala tjänster via sociala och traditionella medier, så att kunden kan hantera sin situation direkt. Vid aktuella omvärldshändelser har kunderna genom publicerade inlägg i sociala medier blivit påmind om eller fått förtydligat vad som behöver göras i olika situationer.

4.1.2 Statens personadressregister (SPAR)

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.

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 elektronisk form. Utlämnandet (filer eller online) sker via en e-tjänst på SPAR:s webbplats eller via ett API¹⁵ där kundens system ansluter till SPAR.

SPAR är ett eget avgiftsområde och finansieras via försäljningsintäkter. Det ekonomiska resultatet redovisas i avsnitt 15.

Tabeller som visar olika produktionsvolymerna för SPAR redovisas i statistiksammanställningen.

4.1.3 Grund för bedömning

Grund för bedömning utifrån information i avsnitt 4.1.

Resultatindikatorer som visar vad som har bidragit till vår bedömning:

Kundens väntan i Skatteupplysningen har blivit längre och servicegraden har försämrats. Genomförda kundundersökningar visar likväl på en fortsatt hög kundnöjdhet hos privatpersoner och företagare.

Privatpersoner har i större utsträckning fått hjälp av chattbotten Skatti som har besvarat fler typer av frågeställningar och dessutom förstår frågor på engelska.

Privatpersoner och företag erbjuds en mer behovsanpassad service genom att de kan chatta med oss i större utsträckning och genom riktad information i digitala utskick. Dessutom väljer fler att följa Skatteverkets sociala medier.

Kunderna har i större utsträckning kunnat ta del av information på vår webbplats som i vissa delar har fått bättre funktionalitet och tillgänglighet.

Attitydundersökningen visar på en fortsatt hög andel som tycker det är enkelt att hitta på webbplatsen samt att informationen var tillräcklig för att lösa ärendet.

4.2 Förtroendet för Skatteverket

Skatteverket gör årligen attitydundersökningar för att följa utvecklingen av både förtroendet och

bemötandet samt de bakomliggande faktorerna som påverkar resultatet.¹⁶

Sammanfattande bedömning:

Skatteverket bedömer att förtroendet för Skatteverket är högt bland privatpersoner och företag. Bedömningen grundar sig på egna undersökningar som visar ett fortsatt högt förtroende för verksamheten, vilket ytterligare bekräftas av externa mätningar.

4.2.1 Skatteverkets attitydundersökning

I Skatteverkets attitydundersökningar 2021 anger 81 procent av privatpersonerna och 87 procent av företagen att de har förtroende för Skatteverket. Kvinnor har ett högre förtroende för Skatteverket än män. Både privatpersoner och företag har högre förtroende för Skatteverket än för myndigheter i allmänhet¹⁷.

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

Andel ¹⁾	Privatpersoner			Företag		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021
Instämmer	81 %	80 %	81 %	82 %	86 %	87 %
- kvinnor ²⁾	84 %	84 %	84 %			
- män	79 %	76 %	78 %			
Varken eller	13 %	15 %	15 %	13 %	11 %	10 %
- kvinnor	12 %	13 %	13 %			
- män	15 %	16 %	17 %			
Instämmer inte	5 %	5 %	4 %	5 %	3 %	3 %
- kvinnor	4 %	2 %	4 %			
- män	6 %	7 %	5 %			
Medelvärde²⁾	4,23	4,21	4,24	4,24	4,34	4,36
- kvinnor	4,32	4,36	4,34			
- män	4,14	4,07	4,14			

Källa: Skatteverkets attitydundersökningar

Not 1) Svartaltemativ 1 och 2 har lagts ihop till "instämmer inte och svartaltemativ 4 och 5 till "instämmer".

Not 2) Svarskalan 1-5 där 1= "instämmer inte alls och 5 = instämmer helt.

Not 3) Utfall för 2020 har justerats på grund av ny avrundningsmetod.

Hur privatpersoner och företagare blir bemötta av Skatteverket påverkar förtroendet. I mätningen för 2021 svarade både 97 procent av privatpersonerna och företagen att bemötandet varit bra. Värt att notera är att 9 av 10 privatpersoner litar på att de svar de får från Skatteverkets medarbetare är korrekta, vilket är en signifikant ökning sedan 2020.¹⁸

¹⁵ API, Application Programming Interface

¹⁶ En beskrivning av undersökningarna finns i avsnitt 20 och resultaten finns i statistiksammanställningen.

¹⁷ Resultatet för denna fråga finns i statistiksammanställningen.

¹⁸ Resultatet för dessa frågor finns i statistiksammanställningen.

Tabell 10 Har bemötandet från Skatteverkets tjänstemän varit bra?

Andel/Antal	Privatpersoner			Företag		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021
Svar : Ja	92 %	96 %	97 %	95 %	97 %	97 %
- kvinnor	90 %	95 %	97 %			
- män	94 %	97 %	96 %			

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.

En annan kontaktyta som påverkar förtroendet är när privatpersoner och företag ska lämna uppgifter av olika slag. Andelen företag som anser att det är enkelt att lämna uppgifter om olika skatter var 75 procent. Samtidigt uppgår andelen privatpersoner som anser att det är enkelt att deklarerat till 84 procent, vilket är i nivå med tidigare år. Kvinnor instämmer i något högre utsträckning än män i att det är enkelt att deklarerat. Skillnaden är statistiskt säkerställd.

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

Andel ¹⁾	Privatpersoner			Företag		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021
Instämmer	83 %	83 %	84 %	71 %	76 %	75 %
- kvinnor	83 %	85 %	88 %			
- män	82 %	81 %	81 %			
Varken eller	12 %	11 %	11 %	21 %	18 %	19 %
- kvinnor	12 %	10 %	7 %			
- män	11 %	12 %	15 %			
Instämmer inte³⁾	5 %	6 %	5 %	8 %	6 %	6 %
- kvinnor ³⁾	4 %	5 %	6 %			
- män	6 %	7 %	4 %			
Medelvärde²⁾	4,36	4,33	4,37	3,93	4,08	4,07
- kvinnor ³⁾	4,43	4,41	4,45			
- män	4,30	4,28	4,30			

Källa: Skatteverkets attitydundersökningar
 Not 1) Svartaltemativ 1 och 2 har lagts ihop till "instämmer inte och svartaltemativ 4 och 5 till "instämmer".
 Not 2) Svartskalan 1-5 där 1 = "instämmer inte alls och 5 = instämmer helt.
 Not 3) Utfall för 2020 har justerats på grund av ny avrundningsmetod.

4.2.2 Externa mätningar

Vissa externa undersökningsföretag gör mätningar av graden av förtroende för myndigheter, 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 Sifo gör en årlig anseendemätning¹⁹⁾ om svenska myndigheter där skalan går från -65 till 135. Ett anseendeindex på 50 eller högre är ett högt

anseende för myndigheten. Under 2021 nådde Skatteverket ett anseendeindex på 50, vilket är två punkters nedgång²⁰⁾ jämfört med 2020. Överlag minskade det genomsnittliga indexet för alla myndigheter med 1 punkt.

Medieakademien²¹⁾ gör en årlig förtroendebrometer för att mäta allmänhetens förtroende för samhällsinstitutioner, enskilda företag och massmedier. I 2021 års undersökning, som genomfördes av Kantar Sifo, hamnade Skatteverket på en sjätte plats av 68 undersökningsobjekt. Det var 66 procent som svarade att de har ganska stort eller mycket stort förtroende för Skatteverket, vilket är två procentenheter högre jämfört med 2020.

I de nationella SOM-undersökningarna²²⁾ 2020, vars resultat presenteras i publikationen Ingen anledning till oro(?)²³⁾, får Skatteverket en betygbalans på +54. Betygbalansen visar andelen som tycker att myndigheten sköter sin uppgift bra minus andelen som tycker att myndigheten sköter sin uppgift dåligt.

4.2.3 Grund för bedömning

Grund för bedömning utifrån information i avsnitt 4.2.

Resultatindikatorer som visar vad som har bidragit till vår bedömning:

Skatteverkets egna mätningar visar på ett fortsatt högt förtroende hos såväl privatpersoner som företag. Skatteverket får även högt förtroende i externa mätningar.

Andelen instämmande svar på frågorna som ska mäta de bakomliggande faktorerna till vad som påverkar den sammanlagda förtroendesiffran, ligger på en fortsatt hög nivå för både privatpersoner och företag.

Skatteverket anser med stöd av information i årsredovisningen som helhet att kvinnor och män ges samma möjligheter och villkor vid kontakter med myndigheten. Den könsuppdelade statistiken visar att kvinnor har något högre förtroende för myndigheten än män.

¹⁹⁾ <https://www.kantarsifo.se/rapporter-undersokningar/sifo-anseendeindex-myndigheter-2021>.

²⁰⁾ Ingen statistiskt signifikant skillnad mellan 2020 och 2021.

²¹⁾ <https://medieakademien.se/fortroendebarmetern/>.

²²⁾ Undersökningarna genomförs av SOM-institutet som är ett oberoende undersökningsföretag vid Göteborgs universitet. SOM står för samhälle, opinion och media.

²³⁾ https://www.gu.se/sites/default/files/2021-06/Ingen%20anledning%20till%20oro_0.pdf.

5

Skattefelet



Skattefelet

Mål och återrapporteringskrav enligt regleringsbrev

Skillnaden mellan de fastställda och de teoretiskt riktiga beloppen för skatter och avgifter (skattefelet) ska vara så liten som möjligt. Skatteverket ska bedöma skattefelets storlek och i vilken grad skattefelet har förändrats.

5.1 Inledning

I följande avsnitt gör Skatteverket en bedömning av skattefelets storlek samt en bedömning av i vilken grad skattefelet har förändrats.²⁴

5.2 Skattefelets storlek

Skattefelet kan delas in i tre delar:

- Kontrollerbart med använda metoder. Det skattefel som skulle elimineras om alla skattebetalare kontrollerades med de metoder som används.
- Kontrollerbart med andra metoder. Det skattefel som inte hittas av de kontrollmetoder som används men som skulle kunna hittas med andra metoder. Det handlar främst om att det inte är möjligt för Skatteverket att använda den fulla uppsättningen av tillgängliga kontrollmetoder vid varje kontroll.
- Icke kontrollerbart skattefel. Det skattefel som i praktiken inte kan hittas genom kontroller. Det handlar främst om verksamheter och transaktioner som inte lämnar några eller bara mycket otydliga spår efter sig.

Tillsammans med de fastställda skatterna utgör de tre delarna av skattefelet den skatt som skulle blivit fastställd om alla redovisade sina verksamheter och transaktioner korrekt – den teoretiska skatten. För att bedöma det totala skattefelet måste dessa tre delar bedömas för samtliga områden.

Skatteverkets arbete med att bedöma det totala skattefelet är fortfarande under uppbyggnad och bedömningarna som återges nedan utgör endast delar av det totala skattefelet. Arbetet med att bedöma skattefelet utvecklas över tid och vissa metoder och områden har tillkommit. Skattefelet som redovisas i detta avsnitt är därmed generellt sett inte direkt jämförbart med de bedömningar som gjordes i Skatteverkets årsredovisning 2020.

Bedömningarna av skattefelet för de olika skatteslagen omfattar i olika utsträckning de delar av skattefelet som inte är kontrollerbart eller är kontrollerbart med andra metoder. Det är därför inte möjligt att jämföra skattefelsbedömningarna för de olika skatteslagen med varandra. Delbedömningarna summeras av denna anledning ännu inte till en övergripande skattefelsbedömning.

Skattefelets storlek kan inte redovisas med jämförelsetal enligt kraven i förordning (2000:605) om årsredovisning och budgetunderlag, dels då bedömningsmetoderna ofta kräver att de bedöms som medelvärden över en period, dels då de inte alltid är jämförbara mellan olika år.

Skatteverket fortsätter att kontinuerligt se över och utveckla bedömningar för alla delar av skattefelet. Till årsredovisning 2021 har en ny bedömning gjorts av skattefelet för finansiella företag, företag som ägs av kommuner och regioner samt för kommuner, regioner och statliga myndigheter. Skatteverket har även gjort en bedömning av hur stor andel av skattefelet som inte fångas av de slumpmässiga kontrollerna av små och medelstora företag. Detta innebär att resultaten från kontrollerna räknas upp med den bedömda uppräkningsfaktorn för att ge en mer heltäckande bedömning av skattefelet.

5.2.1 Metoder för skattefelsbedömning

De metoder som används för att bedöma skattefelet är förknippade med stor osäkerhet. Generellt sett är osäkerheten lägst för det kontrollerbara skattefelet och högst för det icke kontrollerbara skattefelet, men osäkerheten är genomgående i alla delar. Många av de osäkerhetskällor som finns har sin grund i att information är svår att få tag på eller saknas. Det gör att uppskattningar av skattefelet vilar på antaganden som kan vara olika välgrundade och resultaten bör därför användas med stor försiktighet. Nedan ges

²⁴ En mer utförlig beskrivning av arbetet med att bedöma skattefelet och resultaten av detta arbete återfinns i Skatteverket (2022), Skattefelet 2021, 20220008, dnr. 8-1438520.

en översiktlig beskrivning av de metoder som används för Skatteverkets skattefelsbedömning.

Metod för små och medelstora företag

Skatteverket har sedan 2015 gjort slumpmässiga kontroller av aktiebolag och enskild näringsverksamhet med en enhetlig metodik och fastställda granskningsprogram. Dessa kontroller ligger till grund för bedömningen av skattefelen för små och medelstora företag. På grund av covid-19 har Skatteverket inte genomfört sådana slumpmässiga kontroller under 2020. Detta medför att det inte finns några resultat från slumpmässiga kontroller för små och medelstora företag för 2019.

Resultatet från de slumpmässiga kontrollerna har även använts till att uppskatta skattefel för vissa grupper av små och medelstora företag utanför målpopulationerna i slumpkontrollen. Detta gäller för tre olika grupper: de allra minsta företagen med en omsättning under 100 000 kronor, små och medelstora finansiella företag samt företag som ägs av kommuner eller regioner. Uppskattningen bygger i dessa fall på antagandet att dessa grupper gör lika mycket fel i förhållande till sin fastställda skatt som företagen som ingår i de slumpmässiga kontrollerna. Dessutom används resultaten för att bedöma skattekonsekvenser av oredovisade löner och förmåner för anställda, och i viss utsträckning för att bedöma skattefel för stora företag. I dessa fall krävs andra antaganden för att komma fram till en bedömning.

Kontrollerna har genomförts genom revisioner. Särskilda granskningsprogram har använts, vilket har inneburit vissa avgränsningar. Bland annat har kontrollen begränsats till inkomstskatt, mervärdesskatt (moms) och arbetsgivaravgifter/egenavgifter. Initialt har revisionerna enbart utgått från företagets egen bokföring, utan tillgång till kontrollmaterial som exempelvis bankuppgifter. Om denna inledande kontroll har uppvisat brister har djupare kontroller genomförts.

Alla fel hittas inte i slumpkontrollerna på grund av olika faktorer så som att det finns begränsningar i metoden, att revisorerna har olika erfarenhet samt att bolagens redovisning uppvisar olika grad av komplexitet. För att komma till rätta med denna

underskattning har Skatteverket tagit fram en så kallad uppräkningsfaktor som justerar resultatet från skattefelskontrollerna. På så sätt bedöms storleken på skattefelet som skulle kunna hittas med kontroller utifrån det skattefel som faktiskt hittats. Skatteverket har valt att använda Delfimetoden som är en strukturerad intervju-metod i syfte att uppnå en samstämmig gruppbedömning av vad slumpkontrollerna inte fångar. Den expertgrupp som intervjuades hade god kunskap om de slumpmässiga kontrollerna. För att få ett brett perspektiv bestod expertgruppen av ett tiotal experter med olika bakgrund – revisorer, samordnare, programanalytiker med flera.²⁵ Metoden är väletablerad och har bland annat använts i Storbritanniens skattefelsarbete.²⁶

Det har ännu inte gjorts någon bedömning av skattefelet för skatter som inte kontrollerats (punktskatter²⁷, kupongskatt m.m.) eller det icke kontrollerbara skattefelet. Detta gör att det inte finns någon bedömning av det totala skattefelet när det gäller små och medelstora företag.

Metod för privatpersoner

Skatteverket har sedan 2015 även genomfört slumpmässiga kontroller av privatpersoner. Kontrollerna har genomförts med en liknande metod som för företag, men genom skrivbordskontroller i stället för revisioner. Vissa företagsrelaterade som är extra resurskrävande ingår inte i de slumpmässiga kontrollerna. På grund av covid-19-pandemin genomfördes inte dessa slumpkontroller under 2020 och det finns därmed inga skattefelsbedömningar för 2019.

Metod för stora företag

Eftersom gruppen stora företag i Sverige är heterogen, och skattekontroller av dessa företag i allmänhet är komplexa och tidskrävande, är det i praktiken inte möjligt att genomföra heltäckande, slumpmässiga kontroller för denna grupp.²⁸ Skattefelsbedömningarna för dessa företag är därför främst genomförda med hjälp av den information som finns tillgänglig från riskbaserade kontroller, tillsammans med information som framkommit i skattefelskontrollerna av små och medelstora företag. Olika metoder har krävts för

²⁵ En mer utförlig beskrivning av metoden finns i Skatteverket (2022), Skattefelet 2021, 20220008, dnr. 8-1438520.

²⁶ <https://www.gov.uk/government/publications/non-detection-multipliers-for-measuring-tax-gaps/non-detection-multipliers-for-measuring-tax-gaps>.

²⁷ Skattefelet för alkohol, tobak samt trängsel beräknas med andra metoder i avsnitt 5.2.8.

²⁸ Avser privata, inhemska, företag som ingår i koncern med minst ett företag med lönesumma överstigande 50 miljoner kronor för perioden fram till och med 2017 och lönesumma överstigande 75 miljoner kronor från och med 2018.

att bedöma olika skattefelstyper även inom samma skatteslag.

Det är viktigt att detaljerna om Skatteverkets kontrollverksamhet för stora företag inte blir allmänt kända. Därför kan någon detaljerad beskrivning av samtliga metoder för skattefelsbedömningen inte lämnas i detta sammanhang. Metoderna har emellertid det gemensamt att det i samtliga fall handlar om tillämpning av statistiska metoder kombinerat med vissa antaganden. Exempelvis antas det att Skatteverket upptäcker och korrigerar vissa typer av skattefel i större utsträckning än andra och att stora företag i vissa avseenden gör fel som är relativt lika de som medelstora företag gör.

För att kvalitetssäkra bedömningarna har dessa genomförts i samarbete med flera olika delar av Skatteverkets verksamhet, och metoderna har löpande diskuterats med utländska skattemyndigheter som genomför liknande skattefelsbedömningar.

Vid bedömningen av skattefelet för stora företag ingår inte finansiella företag i målpopulationen. För bedömningen av skattefelet för arbetsgivaravgiften görs dock bedömningen att stora finansiella företag gör fel i lika stor uträkning som övriga stora företag.

Metod för kommuner, regioner och statliga myndigheter

Skattefelsbedömningen för kommuner, regioner och statliga myndigheter baseras på information från riskbaserade kontroller där kontrollerna inkluderade hela enheten och olika skatteslag.

Metoder för övriga bedömningar

För att bedöma skattefelet för punktskatter, mervärdesskatt och skatt på inkomst av kapital från privatpersoners internationella tillgångar används så kallade top-down-metoder. Dessa metoder baseras på aggregerad data från oberoende källor för att fastställa nivån på den beskattningsbara aktiviteten. Utifrån denna nivå beräknas vad skatteintäkterna borde vara. Skattefelets storlek bedöms sedan som skillnaden mellan denna teoretiska beräkning och de faktiska, fastställda skatterna. Denna aggregerade bedömningsmetod för med sig att det inte går att avgöra exakt vad skattefelet beror på, men utgör ett sätt att bedöma omfattningen av skattefelet utan att utgå från kontrollverksamheten. Kvaliteten på en top-down-

metod beror till stor del på tillförlitligheten och precisionen i den aggregerade statistiken. Vilken aggregerad data som används vid de olika bedömningarna skiljer sig åt mellan skatteslagen och återges i respektive avsnitt.

5.2.2 Bolagsskatt

Det kontrollerbara skattefelet för den statliga inkomstskatten för juridiska personer (så kallad bolagsskatt) beräknas till 3,2 miljarder kronor, vilket motsvarar 3,6 procent av den fastställda bolagsskatten för de undersökta populationerna. Denna bedömning gäller för icke-finansiella små och medelstora företag samt för stora, privata, icke-finansiella, inhemska företag. Skattefel som härrör från utländska och finansiella företag ingår därför inte i bedömningen.

Skattefelets fördelning mellan delpopulationerna finns presenterad i tabell 12. För små och medelstora företag är bedömningen baserad på resultaten från de slumpkontroller som utförs i skattefelskontrollen och har sedan räknats upp med den bedömda uppräkningsfaktorn. För stora företag har olika metoder använts (se avsnitt 5.1.2) och resultaten är behäftade med stor osäkerhet.

Skattefelet för stora företag är ungefär två gånger högre än för små och medelstora företag (se tabell 12), trots att stora företag endast står för 40 procent av den fastställda skatten för de undersökta populationerna. Det är dock viktigt att beakta att bedömningar i tabell 12 tar hänsyn till följdfel som uppstår när kontrollerna upptäcker skattefel som berör andra skatteslag än bolagsskatten. Exempelvis gör små och medelstora företag mer fel när det gäller både privata kostnader och förmåner till anställda än stora företag. Sådana fel ger höjningar av arbetsgivaravgiften för företagen, vilket i sin tur leder till ökade avdragsgilla kostnader och ett minskat bolagsskattefel. Bortses från sådana följdfel är det kvarvarande skattefel som är hänförligt till direkta fel i den beskattningsbara vinsten hos små och medelstora företag avsevärt högre än 1,0 miljarder kronor, medan skattefelet för stora företag är i stort sett opåverkat, eftersom de inte i lika stor utsträckning gör fel gällande anställdas förmåner och privata kostnader.

Tabell 12 Bedömning av årligt skattefel för bolagsskatten, 2014–2018

	Mdr kr	Andel av fastställd skatt ¹⁾
Stora aktiebolag ²⁾	2,2	2,5 %
Små och medelstora aktiebolag ³⁾	1,0	1,1 %
Totalt	3,2	3,6 %

Källa: Skatteverkets beräkningar.

Not 1) Med fastställd skatt avses genomsnittlig årlig inkomstskatt för de företag som ingår i de i tabellen bedömda populationerna.

Not 2) Avser privata, inhemska, icke-finansiella företag som ingår i koncern med minst ett företag med lönesumma överstigande 50 miljoner kronor

Not 3) I resultatet ingår aktiebolagens andel av handelsbolagens resultat. Bedömningen inkluderar en uppräknig av resultaten från de slumpmässiga kontrollerna. Uppräkningsfaktor för aktiebolag är 1,27.

5.2.3 Arbetsgivaravgifter och egenavgifter

Det kontrollerbara skattefelet för arbetsgivaravgifter och egenavgifter har bedömts för små och medelstora företag samt för stora, privata, inhemska företag. Skattefel som härrör från statligt ägda företag och utländska företag ingår inte i bedömningen.

För de undersökta grupperna bedöms skattefelet för arbetsgivar- och egenavgifter till 7,7 miljarder kronor, vilket motsvarar 1,6 procent av de fastställda arbetsgivar- och egenavgifterna för populationerna. Resultaten för de olika delpopulationerna finns i tabell 13.

För stora företag bedöms det kontrollerbara arbetsgivaravgiftsfelet till omkring 150 miljoner kronor årligen, vilket motsvarar 0,03 procent av fastställd skatt för den bedömda populationen. För kommuner, regioner och statliga myndigheter uppgår arbetsgivaravgiftsfelet till 9 miljoner kronor, vilket motsvarar 0,002 procent av fastställd skatt för den bedömda populationen. Dessa skattefel är betydligt lägre än för små och medelstora företag där skattefelet baseras på slumpkontroller (se avsnitt 5.2.1). Skattefelet för små och medelstora företag bedöms till 7,5 miljarder kronor, varav skattefel avseende arbetsgivaravgifter utgör 4,6 miljarder kronor och skattefel avseende egenavgifter utgör 2,9 miljarder kronor. För hela gruppen små och medelstora företag utgör skattefelet 1,5 procent av fastställdskatt.

Osäkerheten är större för bedömningen av skattefelet avseende arbetsgivaravgifter för stora företag och för kommuner, regioner och statliga myndigheter än för motsvarande fel hos små och medelstora företag.

Tabell 13 Bedömning av årligt kontrollerbart skattefel för arbetsgivaravgift och egenavgift, 2014–2018

	Mdr kr	Andel av fastställd skatt ¹⁾
Arbetsgivaravgifter		
Stora företag ²⁾	0,1	0,03 %
Kommuner, regioner och statliga myndigheter	0,01	0,0 %
Små och medelstora aktiebolag ³⁾	4,4	0,9 %
Enskild näringsverksamhet ³⁾	0,1	0,02 %
Handelsbolag ³⁾	0,1	0,01 %
Egenavgifter		
Enskilda näringsidkare ³⁾	2,5	0,5 %
Handelsbolag (fysiska personers andel) ³⁾	0,4	0,1 %
Totalt	7,7	1,6 %

Källa: Skatteverkets beräkningar.

Not 1) Med fastställd skatt avses genomsnittlig årlig skatt för arbetsgivaravgift och egenavgift för samtliga företag som ingår i de i tabellen bedömda populationerna.

Not 2) Avser inhemska privata företag som ingår i koncern med minst ett företag med lönesumma överstigande 50 miljoner kronor.

Not 3) Bedömning inkluderar en uppräknig av resultaten från de slumpmässiga. Uppräkningsfaktor är 1,27 för aktiebolag och 1,17 för enskilda näringsidkare och fysiska personers handelsbolag.

5.2.4 Inkomstskatt för inkomstlagen tjänst och näringsverksamhet

Totalt bedöms det kontrollerbara skattefelet för inkomst av tjänst och näringsverksamhet för privatpersoner till 12,0 miljarder kronor, vilket utgör 1,5 procent av den fastställda skatten. Bedömningen bygger på flera olika skattefelsbedömningar.

Det skattefel som härrör från felaktiga avdrag i inkomstslaget tjänst bedöms till 2,9 miljarder kronor varav kvinnor står för 1,0 miljarder och män för 1,9 miljarder. Detta motsvarar att fastställd inkomstskatt av tjänst för privatpersoner skulle höjas med 0,4 procent om Skatteverket skulle kontrollera och rätta alla privatpersoners inkomstdeklarationer (0,3 procent för kvinnor och 0,4 procent för män uttryckt som andel av respektive grupps fastställda skatt). Av de undersökta felorsakerna står felaktiga avdrag för resor till och från arbetet för största andel av felen. Dessa avdrag utgör ungefär 80 procent av det kontrollerbara skattefelet avseende avdrag i inkomstslaget tjänst.

Utöver det skattefel som uppskattats från de slumpmässiga kontrollerna av privatpersoner, tillkommer skattekonsekvenser för fel- eller oredovisade löner och förmåner. Dessa fel framkommer sällan vid kontroller av de anställdas deklarerationer, utan upptäcks vid kontroller av arbetsgivarna. Konsekvenserna bedöms med utgångspunkt i de fel som ligger till grund för arbetsgivaravgiftsfelen i avsnitt 5.2.3. Felet uppskattas till 5,1 miljarder kronor för anställda i små och medelstora företag, 0,2 miljarder kronor för anställda i stora företag och till 0,01 miljarder kronor för anställda i kommuner, regioner och statliga myndigheter, totalt 5,3 miljarder kronor. Bedömningen av skattekonsekvenser för anställda är högre än motsvarande bedömning som presenterades i årsredovisningen 2020. Detta beror dels på att 2021 års bedömning inkluderar skattekonsekvenser från fler företag²⁹ än tidigare bedömningar och dels på att resultaten från de slumpmässiga kontrollerna av små och medelstora företag har justerats med en uppräkningsfaktor för att ta hänsyn till att alla fel inte hittas med slumpkontrollsmetoden.

Ytterligare en källa till skattefel i inkomstlagen tjänst och näringsverksamhet kommer från fel som uppstår hos enskilda näringsidkare och fysiska personer som är delägare i handelsbolag. I dessa fall beskattas allt överskott i verksamheterna som inkomst av näringsverksamhet. Skattefelet har i båda dessa fall bedömts utifrån de slumpmässiga kontrollerna i skattefelskontrollen, och bedöms till 3,4 miljarder kronor för enskilda näringsidkare och till 0,5 miljarder kronor för ägare till handelsbolag.

Skattefel i inkomstlagen tjänst som härrör från felaktigt redovisade löner och förmåner bland arbetsgivare för utländska och statligt ägda företag ingår inte i bedömningen.

Tabell 14 Bedömning av årligt skattefel för inkomst av tjänst och näringsverksamhet, 2014–2018

	Mdr kr	Andel av fastställd skatt ¹⁾
Felaktiga avdrag för inkomst av tjänst i inkomstdeklaration 1	2,9	0,4 %
varav för kvinnor	1,0	0,1 %
varav för män	1,9	0,2 %
Enskild näringsverksamhet ²⁾	3,4	0,4 %
Handelsbolag (fysiska personers andel) ²⁾	0,5	0,1 %
Skattekonsekvenser för anställda i stora företag ³⁾	0,2	0,0 %
Skattekonsekvens för anställda i små och medelstora företag ²⁾	5,1	0,7 %
Skattekonsekvenser för anställda i kommuner, regioner och statliga myndigheter	0,01	0,0 %
Totalt	12,0	1,5 %

Källa: Skatteverkets beräkningar.

Not 1) Med fastställd skatt avses genomsnittlig årlig inkomst av tjänst och näringsverksamhet för de fysiska personer som ingår i de i tabellen bedömda populationerna.

Not 2) Bedömningen inkluderar en uppräkningsfaktor av resultaten från de slumpmässiga kontrollerna. Uppräkningsfaktorn är 1,27 för aktieföretag och 1,17 för enskilda näringsidkare och fysiska personers handelsbolag.

Not 3) Avser anställda i privata, inhemska, företag som ingår i koncern med minst ett företag med lönesumma överstigande 50 miljoner kronor.

5.2.5 Inkomstskatt för inkomstlagen kapital

För de områden som ingår i de slumpmässiga kontrollerna av privatpersoner uppskattas det kontrollerbara skattefelet för inkomst av kapital till 3,6 miljarder kronor per år. Kvinnor och män står för 1,5 respektive 2,1 miljarder kronor. Detta motsvarar att den fastställda kapitalinkomstskatten för privatpersoner skulle höjas med 3,9 procent (4,7 procent för kvinnor och 3,4 procent för män, uttryckt som andel av respektive grupps fastställda skatt). Av de undersökta företagserna är det framförallt fel vid försäljning av småhus och bostadsrätter som bidrar till skattefelet, med 2,2 respektive 1,0 miljarder kronor.

Utöver de beräkningar som baseras på de slumpmässiga kontrollerna uppskattas även det skattefel som uppkommer vid utebliven beskattning av kapitalinkomster på finansiella tillgångar i utlandet. Detta skattefel är mycket svårt att uppskatta eftersom det beror på en rad okända parametrar som måste bedömas utifrån osäkra källor. Då osäkerheten är stor vid denna typ av beräkning och någon ny, väsentlig information inte tillkommit, har Skatteverket inte gjort någon uppdatering av de beräkningar som presenterades i årsredovisningen

²⁹ De nya grupperna som bedömts är finansiella företag, företag som ägs av kommuner och regioner samt kommuner, regioner och statliga myndigheter.

för 2019. Utifrån den tidigare beräkningen bedöms det internationella skattefelet för privatpersoners kapitalinkomster på finansiella tillgångar i utlandet till 4,4 miljarder kronor årligen för perioden 2016–2018.

Om skattefelet som beräknats utifrån slumpkontrollerna gällande kapitalskatten och det internationella skattefelet summeras ger detta ett skattefel för privatpersoners skatt på inkomst av kapital som motsvarar cirka 8,0 miljarder kronor. Detta motsvarar 8,6 procent av den fastställda kapitalskatten för privatpersoner.

Bedömningen ger dock inte en heltäckande bild av skattefelet för fysiska personers skatt på inkomst av kapital, eftersom det utöver det internationella skattefelet inte gjorts någon bedömning av skattefelet för områden som inte kontrollerats i slumpkontrollerna eller övriga delar av det icke kontrollerbara skattefelet.

Tabell 15 Bedömning av årligt skattefel för skatt för fysiska personers inkomst av kapital, 2016–2018

	Mdr kr	Andel av fastställd skatt ¹⁾
Felaktiga avdrag för inkomst av kapital i inkomstdeklaration 1	3,6	3,9 %
varav för kvinnor	1,5	1,6 %
varav för män	2,1	2,3 %
Internationellt skattefelet	4,4	4,7 %
Totalt	8,0	8,6 %

Källa: Skatteverkets beräkningar.

Not 1) Med fastställd skatt avses genomsnittlig årlig skatt för fysiska personers inkomst av kapital.

5.2.6 Mervärdesskatt

Bedömningen av det totala skattefelet för mervärdesskatten baseras på en beräkning genomförd av Statistiska Centralbyrån (SCB) inom ramen för nationalräkenskaperna. I korthet innebär metoden att nationalräkenskapernas ekonomiska flöden används för att beräkna en teoretisk skatteintäkt, det vill säga vad skatteintäkten från mervärdesskatten borde vara om alla redovisade mervärdesskatt på ett korrekt sätt. Skillnaden mellan den teoretiska skattenivån och den fastställda skatten utgör skattefelet.³⁰

Skattefelet för mervärdesskatten beräknas med denna metod till 12,4 miljarder kronor 2019, vilket motsvarar 2,7 procent av den fastställda

mervärdesskatten. Årliga bedömningar för perioden 2017–2019 återfinns i tabell 16.

Tabell 16 Bedömning av årligt skattefel för mervärdesskatten, 2017–2019

	2017	2018	2019
Skattefel, mdr kr	16,1	15,1	12,4
Skattefel som andel av fastställd skatt	3,8 %	3,4 %	2,7 %

Källa: SCB.

För att ge en mer detaljerad bild av momsskattefelet redovisas även det kontrollerbara skattefelet för små och medelstora företag baserat på resultaten från de slumpmässiga kontrollerna. Dessa uppskattningar utgör dock endast en del av det totala skattefelet för mervärdesskatten, eftersom de inte inkluderar det icke-kontrollerbara skattefelet. Det är därmed inte möjligt att från det bedömda, totala skattefelet subtrahera skattefelet för små och medelstora företag som presenteras i tabell 16 och dra slutsatsen att resterade skattefel tillhör stora bolag.

Tabell 17 Bedömning av årligt kontrollerbart skattefel för mervärdesskatten bland små och medelstora företag, 2014–2018

	Mdr kr	Andel av fastställd skatt ¹⁾
Små och medelstora aktiebolag ²⁾	2,7	1,4 %
Enskild näringsverksamhet ²⁾	2,3	1,2 %
Handelsbolag ²⁾	0,4	0,2 %
Totalt	5,5	2,8 %

Källa: Skatteverkets beräkningar.

Not 1) Med fastställd skatt avses genomsnittlig årlig mervärdesskatt 2014–2018 för de företag som ingår i de i tabellen bedömda populationerna.

Not 2) Bedömning inkluderar en uppräkningsfaktor av resultaten från de slumpmässiga kontrollerna. Uppräkningsfaktorn är 1,27 för aktiebolag och 1,17 för enskilda näringsidkare. För handelsbolag är uppräkningsfaktorn beräknad utifrån skattefelets andel mellan aktiebolag och enskilda näringsidkare och uppgår till 1,19.

5.2.7 Punktskatter

Alkohol och tobak

För punktskatter på alkohol och tobak (i form av cigaretter) beräknas punktskattefelet med hjälp av uppskattningar av konsumtionen av dessa varor. Uppskattningar gäller år 2020 och bygger på undersökningar gjorda av Centralförbundet för alkohol- och narkotikaupplysning (CAN).³¹ Skattefelet beräknas utifrån konsumtionen från oregistrerade källor som består av alkohol och tobak som förs in i landet i samband med resor, hemtillverkning, köp av smugglad alkohol och köp via internet³². Ett problem för beräkningarna är att

³⁰ Eftersom metoden är den allmänt använda vid bedömning av momsskattefel, och SCB har bättre förutsättningar än Skatteverket att genomföra de detaljerade beräkningar med grund i nationalräkenskaperna som krävs, används SCB:s bedömning i denna fråga.

³¹ Se <https://www.can.se/>.

³² Skattefelet för internethandeln av alkohol bedöms vara cirka 73 procent. respektive 65 procent för 2019 och 2020.

det är svårt att separera laglig från olaglig reseinförsel. Endast den senare bidrar till skattefelet. Det saknas information om hur stor andel av reseinförseln som är olaglig, men om 20 procent av reseinförseln antas vara olaglig uppgår skattefelet 2020 till 1,3 miljarder kronor för alkohol och 0,3 miljarder kronor för tobak. Detta motsvarar 8,0 respektive 2,7 procent av den fastställda skatten. Som en följd av covid-19-pandemin minskade resandet med 84 procent mellan 2019 och 2020.³³ Det minskade resandet är troligen den största orsaken till att skattefelet för alkohol minskar mellan 2020 och 2019. Minskningen av skattefelet för alkoholskatt beror i huvudsak på minskad reseinförsel och minskad smuggling.¹⁸

Tabell 18 Bedömning av årligt skattefel för alkohol- och tobaksskatt 2019 och 2020, mdr kronor och andel av fastställd skatt inom parentes

	2019 ¹⁾	2020
Alkohol	2,2 (14,7 %)	1,3 (8,0 %)
Tobak	0,3 (2,4 %)	0,3 (2,7 %)

Källa: Skatteverkets beräkningar.

Not 1) Bedömningen av skattefelet för alkohol och tobak 2019 skiljer sig från bedömningen i Skatteverkets årsredovisning 2020 på grund av att CAN har förändrat sin metodik. Skatteverket har även förändrat sina beräkningar gällande skattefelet för alkohol.

Trängselskatt³⁴

Skattefelet för trängselskatt beräknas genom att använda information om antalet passager av bilar där man inte kunnat identifiera registreringsskylten samt den genomsnittliga avgiftsnivån. Skattefelet för trängselavgifter utgjorde 6,3 miljoner kronor 2020. Detta utgjorde 0,2 procent av fastställd trängselskatt.

Skattefelet för trängselskatt har minskat gradvis sedan 2018. Detta beror främst på att den automatiska avläsningen av skyltar förbättrades under 2019 men även på grund av det minskade resandet under covid-19-pandemin.

Tabell 19 Bedömning av årligt kontrollerbart skattefel för trängselskatten

	2018	2019	2020
Skattefel, mnkr	10,9	7,2	6,3
Skattefel, andel av fastställd skatt	0,4 %	0,3 %	0,2 %

Källa: Skatteverkets beräkningar.

5.2.8 Sammanfattande bedömning

Skatteverket har bedömt storleken på delar av skattefelet för ett flertal skatteslag. För flera av de bedömda skattefelen gäller att skattefelsbedömningen från och med 2021 inkluderar den del av felet som skulle ha kunnat kontrolleras med andra metoder än den som använts. Bedömningarna inkluderar även fler grupper av skattebetalare än tidigare. 2021 års skattefelsbedömningar är därmed inte direkt jämförbara med motsvarande bedömningar i årsredovisningen 2020.

Tabellen nedan sammanfattar dessa bedömningar. Någon sammantagen bedömning för skattefelet för hela ekonomin görs inte, eftersom de olika bedömningarna ännu inte är fullt ut jämförbara med varandra. Bedömningen av skattefelet är beroende av antaganden och är därför förknippad med stor osäkerhet.

	Mdr kr	Andel av fastställd skatt
Bolagsskatt, 2014–2018	3,2	3,6 %
Arbetsgivaravgift och egenavgift, 2014–2018	7,7	1,6 %
Skatt på inkomst av tjänst och näringsverksamhet, 2014–2018	12,0	1,5 %
Inkomstskatt för inkomstslaget kapital, 2016–2018	8,0	8,6 %
Mervärdesskatt, 2019	12,4	2,7 %
Punktskatter: alkohol, tobak och trängselskatt, 2020	1,6	5,3 %

Bedömning av genomsnittligt, årligt, i huvudsak kontrollerbart skattefel per skatteslag..

³³ Reseminskning enligt Resebarometern 2021 som görs av Resurs för resor och turism för Resemagasinet Vagabond, Utrikesdepartementet (UD) och Europeiska ERV.

³⁴ Skatteverket är beskattningsmyndighet för trängselskatt. Transportstyrelsen beslutar för Skatteverkets räkning om trängselskatt och tilläggsgavgift samt verkställer uppbörderna.

5.3 Skattefelets förändring

Frågor om kännedom om fusk och upplevelse av illojal konkurrens, som är direkt kopplade till skattefelets storlek i Skatteverkets årliga attitydundersökningar³⁵, används som indikatorer för skattefelets förändring.

Därutöver beräknas också indikatorer för hur ett antal så kallade skattefelsfaktorer förändras. Dessa skattefelsfaktorer antas ha en indirekt påverkan på skattefelet, och har sin grund i den teoretiska skattefelsmodellen³⁶, som beskriver förutsättningarna för Skatteverkets uppdrag att ta in den beslutade skatten med så litet skattefel som möjligt. Även indikatorerna på skattefelsfaktorernas utveckling baseras på frågor i de årliga attitydundersökningarna.

5.3.1 Indikatorer för skattefelets förändring 2019–2021

Som mått på skattefelets utveckling används resultatet från frågor om kännedom om fusk och upplevelse av illojal konkurrens i de årliga attitydundersökningarna till privatpersoner och företag.

Resultatet från undersökningen riktad till privatpersoner indikerar att kännedomen om svartarbete fortsätter att minska, då resultatet för 2021 är signifikant skilt från resultaten för 2019 och 2020. Även kännedom om någon som anlitat svart arbetskraft har minskat jämfört med 2019. Fördelas resultaten efter kön, visar det sig att kvinnor fortsatt har en lägre kännedom än män om någon som anlitat svart arbetskraft eller arbetat svart.

Resultaten från undersökningen riktad till företag visar på signifikanta förändringar för 2021 och indikerar att både kännedomen om fusk och illojal konkurrens har en fortsatt nedåtgående trend.

Tabell 20 Indikatorer direkt mot skattefelet

Andel instämmer	2019	2020	2021
Privatpersoners uppfattning			
Jag känner personligen någon eller några som skattefuskar	6 %	6 %	6 %
- kvinnor	4 %	5 %	7 %
- män	8 %	8 %	5 %
Jag känner någon som arbetat svart under det senaste året	19 %	18 %	16 %
- kvinnor	14 %	16 %	13 %
- män	24 %	19 %	19 %

³⁵ Se statistksammanställningen.

³⁶ Skatteverket (2014), Skattefelets utveckling i Sverige 2007–2012, 2014-01-08.

Jag känner någon som anlitat svart arbetskraft under det senaste året	16 %	15 %	14 %
- kvinnor	14 %	15 %	12 %
- män	19 %	14 %	16 %

Företagares uppfattning

Jag känner personligen företagare som skattefuskar	8 %	7 %	6 %
Vårt företag är i stor utsträckning utsatt för konkurrens från företag i branschen som skattefuskar	22 %	18 %	16 %

Indikator för skattefelets utveckling

Privatpersoners uppfattning ¹⁾	4,37	4,39	4,39
Företagares uppfattning ¹⁾	4,38	4,34	4,42

Källa: Skatteverket, Resultat från de årliga attitydundersökningarna 2018–2020.

Not 1) Svarsskalan är 1–5. Indikatorn för skattefelets utveckling är ett medelvärde som är framräknat så att ett för Skatteverket och skattesystemet fördelaktigt resultat motsvaras av ett högt medelvärde för åtta frågor i attitydundersökningen.

5.3.2 Indikatorer för skattefelsfaktorernas förändring 2019–2021

Skattefelsfaktorerna beskriver de mekanismer som ligger bakom skattefelet. Indikatorer finns framtagna för var och en av de fem skattefelsfaktorerna: förutsättningar att göra rätt, felutrymme, upplevd upptäcktsrisk, motivation och social tillit. Vissa indikatorer bygger på uppföljningsdata från Skatteverkets verksamhet medan andra bygger på uppfattningar hos privatpersoner och företag som kan utläsas ur resultaten från de årliga attitydundersökningarna 2019–2021³⁷.

För utvecklingen gällande skattefelsfaktorn Förutsättningar att göra rätt har andelen e-deklARATIONER avseende inkomstdeklaration för aktiebolag, ekonomisk förening med flera (INK2) ökat med ungefär 14 procentenheter. Detta till följd av att det under 2021 blivit möjligt att deklarerat med filöverföring. Detta innebär att vissa blanketter kan skickas in till Skatteverket digitalt direkt från till exempel en bokföringsbyrå.³⁸

Även för inkomstdeklaration 1, och momsdeklarationer har andelen e-deklarationer ökat under treårsperioden. Andelen formella fel avseende moms har gått ner marginellt. Andelen förifyllda inkomstdeklarationer som lämnades in utan ändringar har ökat marginellt, vilket tyder på ett något lägre felutrymme.

När det gäller de indikatorer för skattefelsfaktorer som baseras på enkätfrågor ställda till privatpersoner är utvecklingen mellan 2019 och 2021

³⁷ Se statistksammanställningen.

³⁸ Gäller blanketterna INK2R och INK2S.

oförändrad. Däremot visar indikatorerna Felutrymme och Upplevd upptäcktsrisk, som baseras på enkätfrågor till företagen, på statistiskt säkerställda förbättringar jämfört med 2019 och 2020. En förbättring av indikatorn Felutrymme visar att företagen upplever att en ökad andel av de uppgifter som ligger till grund för beskattning redan är förifyllda vid deklarationstillfället. En förbättring av indikatorn Upplevd upptäcktsrisk visar att den upplevda risken att bli upptäckt med att lämna fel uppgifter till Skatteverket har ökat. Indikatorerna Motivation och Social tillit är oförändrade jämfört med resultaten för 2020 men påvisar en statistiskt säkerställd förbättring jämfört med 2019.

Det är svårt att spekulera i vad som gör att den upplevda upptäcktsrisken har ökat. En anledning skulle kunna vara att välfärdsbrottligheten har uppmärksamats i media under 2021. Skatteverket har även ansvarat för en del av de stödpaket som sattes in till följd av covid-19-pandemin. Dessa stödpaket har i sin tur följts upp och i vissa fall har felaktigt utbetalt stöd återkrävts.

Tabell 21 Indikatorer för skattefelsfaktorerna

Andel/Medelvärde	2019	2020	2021
Förutsättningar att göra rätt			
Andel e-deklarationer privatpersoner	88 %	90 %	91 %
Andel e-deklarationer företag (INK 1)	48 %	52 %	54 %
Andel e-deklarationer företag (INK 2)	56 %	58 %	72 %
Andel e-deklarationer moms	91 %	93 %	94 %
Andel formella fel moms	0,3 %	0,3 %	0,2 %
Andel formella fel arbetsgivaravgift	5,0 %	4,2 %	4,4 %
Andel formella fel avdragen skatt	0,5 %	0,3 %	0,3 %
Privatpersoners uppfattning ²⁾	4,26	4,25	4,26
Företagares uppfattning ²⁾	3,98	4,10	4,08
Felutrymme			
Andel förifyllda inkomstdeklarationer utan ändring (ej näringsidkare)	76,5 %	77,2 %	78,2 %
Privatpersoners uppfattning ¹⁾	4,51	4,42	4,38
Företagares uppfattning ¹⁾	3,72	3,66	3,85
Upplevd upptäcktsrisk			
Privatpersoners uppfattning ¹⁾²⁾	4,14	4,08	4,09
Företagares uppfattning ¹⁾	3,89	3,92	4,02
Motivation			
Privatpersoners uppfattning ¹⁾	3,82	3,84	3,90
Företagares uppfattning ¹⁾	4,31	4,40	4,40
Social tillit			
Privatpersoners uppfattning ¹⁾	3,92	3,97	3,98
Företagares uppfattning ¹⁾	4,09	4,24	4,25

Källor: Skatteverket, Resultat från de årliga attitydundersökningarna 2019–2021 samt Guppi.

Not 1) Svarsskalan är 1–5. Ett medelvärde är framräknat så att ett för Skatteverket och skattesystemet fördelaktigt resultat motsvaras av ett högt medelvärde för samtliga frågor.

Not 2) Ett tidigare fel i sammanställning av enkätresultaten gällande privatpersoners motivation har upptäckts och rättats. Resultatet för 2019 och 2020 skiljer sig därför från resultaten i årsredovisningen för 2021.

5.3.3 Sammanfattande bedömning

Flertalet av de indikatorer som ger ett direkt mått på skattefelets utveckling har under de två senaste åren visat på en förbättring. Förändringarna är små, men statistiskt signifikanta. För företag tyder även indikatorerna för de indirekta skattefelsfaktorerna på en fördelaktig utveckling sedan 2019.

Sammantaget ger indikatorerna därmed en bild av att skattefelet har minskat under perioden. Covid-19-pandemin bedöms dock fortfarande påverka såväl ekonomin som människors och företags beteenden på ett sätt som inte följer tidigare mönster. Det är därför osäkert i vilken mån indikatorerna speglar skattefelets utveckling för detta år.

5.4 Andra aktiviteter under 2021

Utöver de ovan redovisade bedömningarna har flera aktiviteter inom skattefelsområdet pågått under 2021. För att utveckla arbetet med skattefelet har Skatteverket bedömt att det är viktigt att kontinuerligt fördjupa kontakterna med skattemyndigheter i andra länder samt med internationella organisationer. Under 2021 startade tre nya projektgrupper inom EU-kommissionens Fiscalisprogram där Skatteverket deltar. Syftet med grupperna är att utbyta erfarenheter och utveckla gemensamma metoder för att mäta skattefelet för bolagsskatt och inkomstskatt samt mäta skattefelet för moms vid e-handel.

OECD:s arbetsgrupp för skattefelsarbete har fortsatt att kontinuerligt träffas digitalt för att diskutera bedömningsmetoder och utbyta erfarenheter. Det nordiska samarbetet i arbetsgruppen för skattefelsbedömningar inom Nordisk Agenda har dock legat på sparlåga under covid-19 men samarbetet kommer troligen att återupptas under 2022.

6

Beskattning



Beskattning

Uppgift enligt Skatteverkets instruktion

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

Åtterrapporering enligt förordning (2000:605) om årsredovisning och budgetunderlag

Resultatredovisningen ska utformas så att den kan utgöra ett underlag för regeringens bedömning av myndighetens resultat och genomförande av verksamheten. Den ska utgå från de uppgifter som framgår av myndighetens instruktion samt de mål och krav som regeringen har angett i regleringsbrev eller något annat beslut. Redovisningen ska innehålla analyser och bedömningar av verksamhetens resultat och dess utveckling.

Mål och återrapporeringskrav enligt regleringsbrev

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

Skatteverket ska redovisa hur produktiviteten och kvaliteten i verksamheten och utvecklingsarbetet påverkats till följd av sjukdomen covid-19.

6.1 Inledning

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, moms och arbetsgivaravgifter för de största ärendemängderna. Även andra arbetsområden som borgenärsåtgärder, företagsregistrering, punkt-skatter, skattereduktion för rot och rut samt kupongskatt ingår i redovisningen. I statistik-sammanställningen finns ytterligare uppgifter om ärenden och volymer.

Sammanfattande bedömning:

Skatteverket bedömer att resultatet för verksamhetsområdet beskattning är tillfredsställande. Resultatutvecklingen är ofördelaktig jämfört med 2020.

Genomförd verksamhet har bidragit till att underlag för skatter, socialavgifter och andra avgifter varit rättvisande så att en riktig uppbörd har kunnat säkerställas.

I bedömningen av resultatet har vi lagt stor vikt vid att kontrollen endast uppnått en tillfredsställande

nivå vad gäller omfattning och hantering av skatteriskerna. Delvis beroende på behov av prioriteringar i beskattningsverksamheten men också på grund av att systemutveckling inte lett till intern effektivisering i tillräckligt hög grad.

6.2 Genomförd verksamhet

6.2.1 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 och tillgängliga avseende språk och tid. 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.

Vår ärendehantering har i vissa delar påverkats av covid-19-pandemin, både genom förändrade förutsättningar hos företag och privatpersoner och genom de stödåtgärder regeringen och riksdagen beslutat under 2020 och 2021. En analys av information om genomförd verksamhet och utvecklingen av genomströmningstider, ärendebalanser och övriga kvalitetsindikatorer har gjorts. Den visar att vi trots ändrade förutsättningar, i huvudsak har lyckats hantera inkommande ärenden så att företag och privatpersoner har kunnat hantera sin situation på ett enkelt och tryggt sätt.

Regeringens beslutade stödåtgärder på grund av pandemin har genomförts med ett gott resultat. Mer utförlig information om stödåtgärderna, se avsnitt 12.5 under övriga återrapporteringskrav.

Huvuddelen av beslut redovisade i tabeller nedan avser ärendehantering. Övervägande delen av beslut efter riskbaserad kontroll redovisas i avsnitt 6.2.2. kontroll.

Privatpersoner ³⁹

Digitala lösningar underlättar för alla

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

Under året skickades 8,1 miljoner förfyllda inkomstdeklarationer ut. Av dessa deklarerade 85 procent digitalt, vilket är en ökning med 1 procentenhet jämfört med 2020. Både deklara-tionsinlämning och hantering av ärenden har fungerat bra utan tekniska problem.

Att fler använder digitala lösningar innebär många fördelar. Bland annat ger användningen av digitala brevlådor och Mina sidor bättre förutsättningar för privatpersoner att få information mer personligt anpassad. En ökad andel som deklarerar digitalt och tidigt innebär också att fler kan få sin skatteåterbäring i april. Under 2021 fick cirka 2,6 miljoner privatpersoner sin skatteåterbäring i april, vilket är ökning med 8 procent jämfört med 2020.

De digitala lösningarna bidrar också till att antalet fullgörandefel⁴⁰ i deklara-tionerna minskar. Under 2021 har antalet digitala deklara-tioner ökat med 2,1

procent jämfört med 2020 och uppgår till knappt 7 miljoner.

I avsnittet 6.2.3 om vägledning framgår fler åtgärder för att underlätta för privatpersoner att deklarerat.

Flertalet anser att det är enkelt att deklarerat

Skatteverkets årliga attitydundersökning riktad till privatpersoner, som bland annat innehåller frågor om beskattning, visar att 84 procent upplever att det är enkelt att deklarerat vilket är i nivå med 2020.

Manuella hanteringen fortsätter att minska

Andelen och antalet manuellt hanterade ärenden för privatpersoner har minskat jämfört med 2020. Bland annat har fullgörandefel och övriga upplýsningar i inkomstdeklara-tion 1 (INK 1) minskat med 70 000 jämfört med 2020.

Även antalet manuella beslut har minskat. Den största andelen beslut avser ändring som begärs av skattebetalaren avseende förtryckta deklara-tionsuppgifter alternativt kompletterande uppgifter i sin deklara-tion.

³⁹ Med privatpersoner avses löntagare och enskild näringsverksamhet avseende INK 1.

⁴⁰ Exempelvis felsummeringar och blankett saknas i skattebetalarens uppgiftslämnande och upplýsningar från skattebetalaren

Tabell 22 Beslut privatpersoner

Antal grundregistrerade deklarerationer och beslut	2019	2020	2021	2020-2021
Grundregistrerade INK 1	8 006 967	8 092 962	8 115 978	0,3 %
Andel manuellt hanterade ärenden ¹⁾	10,2 %	9,7 %	8,9 %	-0,8 p.e.
Beslut på inkomstdeklaration 1 ²⁾	293 168	272 699	265 282	-2,7 %
Fördelning kvinnor/män i %	38/62	38/62	38/62	-
Beslut preliminär A-skatt	31 400	28 787	38 249	32,9 %
Fördelning kvinnor/män i %	43/57	42/58	38/62	-

Källa: Guppi

Not 1) Andel ärenden där viss manuell handläggning krävs.
 Not 2) Beslut på inkomstdeklaration 1 avser antal manuella beslut på inkomstdeklarationen. Enskilda näringsidkare ingår i statistiken.
 Fr o m 2021 är räknas antalet beslut. Tidigare år räknades antalet ändringspunkter i deklarerationerna. Fr o m i år räknas inte omprövningsbeslut på Skatteverkets initiativ, vilket tidigare ingick i antalet. Siffrorna har därför justerats för jämförbarhet mellan åren.

Ökningen av förseningsavgifter jämfört med 2020 beror på att vi inte medgett befrielse från förseningsavgift i samma omfattning⁴¹ under 2021.

Ökningen av antalet omprövningar på skattebetalarens begäran beror till stor del på förändrade regler avseende slopad ränta på uppskov vid bostadsförsäljning. Trots att det tidvis varit ett ansträngt läge med omprioriteringar i verksamheten bedömer vi att den tid som skattebetalaren har fått vänta på sitt beslut varit rimligt lång och ligger på acceptabla nivåer, se även avsnitt 6.2.2.

Tabell 23 Beslut privatpersoner

Antal beslut och genomströmningstider	2019	2020	2021	2020-2021
Förseningsavgifter INK 1	88 481	59 484	76 745	29,0 %
Fördelning kvinnor/män i %	33/67	30/70	31/69	-
Skönsbeskattningar ¹⁾	83 399	74 056	75 249	1,6 %
Andel skönsbeskattade ¹⁾	1,0 %	0,9 %	0,9 %	-
Omprövning på skattebetalarens begäran ²⁾	134 404	120 950	199 885	65,3 %
- Klara inom 1 månad ³⁾	68 %	72 %	59 %	-13 p.e.
- Klara inom 2 månader ³⁾	87 %	89 %	87 %	-2 p.e.
- Ärendebalans ³⁾	9 256	38 558	9 244	-76,0 %

Källa: Guppi

Not 1) Inkluderar skönsbeskattning av enskild näringsverksamhet.
 Not 2) Avser manuellt handlagda ärenden.
 Not 3) Fr o m 2021 görs uppdelning på privatpersoner och juridiska personer. Tidigare års uppgifter har därför justerats för jämförbarhet mellan åren.

Ökat antal ansökningar om SINK⁴² beror huvudsakligen på

- ny lagstiftning som innebär att även utländska arbetsgivare utan fast driftställe i Sverige är skyldiga att göra skatteavdrag för arbete som utförs i Sverige
- minskade covid-19-restriktioner har medfört en ökad rörlighet över landsgränserna.

Tabell 24 Beslut inom SINK

Antal avslutade ärenden	2019	2020	2021	2020-2021
Antal beslut	92 846	83 870	109 827	30,9 %
Klara inom 1 månad	70 %	75 %	71 %	-4 p.e.
Klara inom 2 månader	89 %	87 %	92 %	2 p.e.
Ärendebalans	7 098	4 921	7 293	48,2 %

Källa: Guppi

Företag

Med företag menar vi juridiska personer och enskilda näringsidkare. Av redovisningstekniska skäl redovisas dock beslut avseende inkomstskatt för enskilda näringsidkare i tabell 22 och 23 under rubrik privatpersoner.

I diagrammen nedan visas fördelningen mellan stora företag⁴³, små och medelstora företag, utländska företag samt offentliga aktörer vad gäller

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

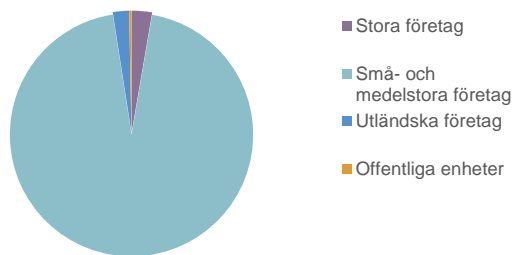
Av redovisningstekniska skäl omfattar uppgifterna endast juridiska personer, enskilda näringsidkare har exkluderats. Huvuddelen av kontroll- och individuppgifter kommer från stora och finansiella företag samt offentliga aktörer. Liksom en övervägande del av uppbörderna, både genom egna skatter och avgifter och genom redovisning av preliminär skatt för privatpersoner. Den stora volymen av beslut som redovisas i efterföljande beskrivningar avser små och medelstora företag.

⁴¹ I samband med covid-19-pandemin tillämpades generösa eftergiftsgrunder under 2020 avseende försenade inkomst- och skattedeklarationer.

⁴² Särskild inkomstskatt för utomlands bosatta

⁴³ Populationen stora företag omfattar även företag som ingår i ekonomisk intressegemenskap med ett stort företag

Antal företag 2021 (juridiska personer)

Skatt och avgift att betala¹⁾ Kontroll- och individuppgifter²⁾

Källa: Informationslagret

Not 1) I skatt att betala ingår skatt enligt redovisat underlag i inkomstdeklaration 2-4 för beskattningsår 2020 samt mervärdesskatt och arbetsgivaravgifter för 2021.

Not 2) Individuppgifter avser uppgift om arbetsinkomster.

Kontrolluppgifter avser huvudsakligen finansiella uppgifter. Uppgifterna avser inkomstår 2020.

Företag anser att det är enkelt att deklarerat

Skatteverkets årliga attitydundersökning riktad till företag visar att 75 procent upplever att det är enkelt att lämna uppgift om olika skatter medan 6 procent inte håller med, vilket är i nivå med 2020.

Utveckling av hanteringen av deklarerat för företag

Trots ett ökat inflöde av inkomstdeklarationer, redovisningar avseende moms och arbetsgivaravgifter har den manuella hanteringen inte ökat totalt sett. Detta förklaras främst av att andelen som hanteras manuellt fortsätter att minska inom moms och arbetsgivaravgifter.

Minskningen av manuellt hanterade ärenden avseende debiterad preliminärskatt förklaras också av att en större del hanteras maskinellt jämfört med 2020. Bland annat är det färre kunder som har använt sig av övriga upplysningar under 2021, vilket oftast kräver ett manuellt beslut.

Skatteverkets system för elektroniskt uppgiftslämnande och de interna handläggningssystemen

kan inte alltid utformas för de särskilda behov som finns hos stora uppgiftslämnare och hos utländska företag. Det leder i vissa fall till ett större inslag av manuell hantering än för övriga företag, både internt inom Skatteverket och hos företagen.⁴⁴

Andelen som lämnar redovisningar avseende moms och arbetsgivaravgifter elektroniskt fortsätter att öka, se avsnitt 6.2.3, vilket innebär att enklare fel i redovisningarna som till exempel felsummeringar och överföringsfel mellan olika delar av redovisningen minskar.

Besluten avseende arbetsgivaravgifter och avdragen skatt har minskat jämfört med 2020. De två främsta förklaringarna är dels att uppgiftslämnandet av arbetsgivardeklaration på individnivå⁴⁵ fortsätter att fungera bättre jämfört med tidigare år, dels att vi under 2020 hade ett stort inflöde av omprövningar avseende nedsättning av arbetsgivaravgifter⁴⁶.

För de stora och utländska uppgiftslämnarna kvarstår dock vissa utmaningar avseende uppgiftslämnandet av arbetsgivardeklarationer på individnivå.

Antalet förseningsavgifter avseende inkomstdeklaration och redovisningar avseende moms och arbetsgivaravgifter har ökat jämfört med 2020. Ökningen av förseningsavgifter jämfört med 2020 beror på att vi inte medgett befrielse från förseningsavgift i samma omfattning under 2021⁴⁷.

Fördelning beslut kvinnor/män som är enskilda företagare

Enligt Statistiska centralbyrån (SCB) är det 39 procent kvinnor av den totala andelen företagare som bedriver enskild näringsverksamhet. Av SCB:s rapport framgår att andelen kvinnliga företagare som har anställda är lägre då kvinnor anställer i mindre utsträckning än manliga företagare⁴⁸. Förhållandet andel män/kvinnor stämmer proportionellt med de uppgifter som Skatteverket presenterar i tabell 27.

⁴⁴ För utländska företag ligger utmaningen främst i att hantera företag som initialt saknar svenskt organisations- eller sambandsnummer samt i möjligheten till identifiering för elektroniska tjänster. För stora uppgiftslämnare ligger utmaningen främst i att skapa system som klarar att ta in och hantera stora mängder uppgifter.

⁴⁵ Arbetsgivardeklaration på individnivå som infördes 1 januari 2019 innebär att arbetsgivare månadsvis redovisar uppgifter om utbetalda ersättningar.

⁴⁶ Under våren 2020 fick företagen en tidsbegränsad nedsättning av arbetsgivaravgifterna och allmänna löneavgiften för att lindra de ekonomiska konsekvenserna av covid-19.

⁴⁷ I samband med pandemin tillämpades generösa eftergiftsgrunder under 2020 avseende försenade inkomst- och skattedeklarationer.

⁴⁸ Källa: SCB, På tal om kvinnor och män 2020 sidan 68.

Av alla företagare som är registrerade till mervärdesskatt och som arbetsgivare utgör kvinnliga företagare 33 respektive 25 procent av företagarna enligt Skatteverkets egna rapporter, se tabell 26 och 27.

De manuella omprövningsbesluten inom mervärdesskatt har i stort sett samma fördelning mellan män och kvinnor.

De manuella besluten inom debiterad preliminärskatt, tabell 25, och arbetsgivardeklarationer, tabell 27, speglar också motsvarande förhållande.

Inkomstskatt

Tabell 25 Inkomstskatt företag¹⁾

Antal grundregistrerade deklarerationer och beslut	2019	2020	2021	2020-2021
Antal grundregistrerade INK 2-4	763 533	787 862	805 071	2,2 %
Andel manuellt hanterade ärenden ²⁾	22,8 %	21,8 %	22,6 %	0,8 p.e.
Antal manuella beslut INK 2-4 ³⁾	29 186	30 847	30 427	-1,4 %
Manuella beslut debiterad preliminärskatt ⁴⁾	175 786	161 140	134 984	-16,2 %
Fördelning kvinnor/män i % ⁵⁾	36/64	36/64	37/63	
Förseningsavgifter	26 950	15 962	26 802	67,9 %
Skönsbeskattningar	9 719	12 642	11 695	-7,5 %
Andel skönsbeskattade företag	1,1 %	1,6 %	1,2 %	-0,4 p.e.
Ärenden om omprövning på skattebetalarens begäran ⁶⁾	20 982	21 041	21 883	4,0 %
- Klara inom 1 månad ⁸⁾	65 %	66 %	63 %	-3 p.e.
- Klara inom 2 månader ⁸⁾	85 %	87 %	84 %	-3 p.e.
- Ärendebalans ⁷⁾	3 090	2 390	2 710	13,4 %

Källa: Guppi

Not 1) Avser inkomstdeklaration för företag exklusive enskilda näringsidkare.

Not 2) Andel ärenden där viss manuell handläggning krävts.

Not 3) Beslut på inkomstdeklaration 2-4 avser antal manuella beslut på inkomstdeklarationen. Fr o m 2021 räknas antalet beslut. Tidigare är räknades antalet ändringspunkter i deklarerationerna. Antalet har därför justerats för jämförbarhet mellan åren.

Not 4) Avser debiterad preliminärskatt inklusive enskilda näringsidkare.

Not 5) Fördelning kvinnor/män avser debiterad preliminärskatt för enskilda näringsidkare.

Not 6) Manuellt hanterade ärenden.

Not 7) Fr o m 2021 görs uppdelning på privatpersoner och företag.

Tidigare års uppgifter har därför justerats för jämförbarhet mellan åren.

Mervärdesskatt

Tabell 26 Mervärdesskatt

Antal grundregistrerade deklarerationer och beslut	2019	2020	2021	2020-2021
Grundregistrerade deklarerationer för moms	4 837 355	4 870 841	4 958 861	1,8 %
Fördelning kvinnor/män i % ¹⁾	33/67	33/67	33/67	-
Andel manuellt hanterade ärenden ²⁾	17,5 %	16,6 %	15,1 %	-1,5 p.e.
Antal manuella omprövningsbeslut ³⁾	333 143	350 138	347 592	-0,7 %
Fördelning kvinnor/män i % ¹⁾	32/68	32/68	32/68	-
Förseningsavgifter ⁴⁾	308 787	161 382	303 257	87,9 %
Skönsbeskattningar	10 096	13 801	13 389	-3,0 %
Andel skönsbeskattade	0,2 %	0,3 %	0,3 %	0 p.e.
Andel formella fel ⁵⁾	0,3 %	0,3 %	0,2 %	-0,1 p.e.

Källa: Guppi

Not 1) Fördelning kvinnor/män avser enskilda näringsidkare.

Not 2) Andel ärenden där viss manuell handläggning krävts.

Not 3) Antal beslut avser manuella omprövningsbeslut där skatt att betala eller återfå har ändrats. Fr o m 2021 räknas skönsbeslut till denna kategori. Ändring har skett av tidigare års uppgifter inkl. fördelning kvinnor/män för jämförbarhet mellan åren.

Not 4) Inkluderar förseningsavgifter för mervärdesskatt, arbetsgivaravgifter och avdragen skatt. Förseningsavgifter går inte att fördela mellan skatteslag.

Not 5) Enklare fel i redovisningarna som t.ex. felsummeringar och överföringsfel mellan olika delar av redovisningen. Beräknas som relationen mellan antalet formella fel och antalet grundregistrerade deklarerationer inklusive nolldeklarerationer.

Arbetsgivardeklaration

Tabell 27 Arbetsgivaravgifter och avdragen skatt

Antal grundregistrerade deklarerationer och beslut	2019	2020	2021	2020-2021
Grundregistrerade deklarerationer för arbetsgivaravgifter och avdragen skatt ¹⁾	5 085 937	5 211 499	5 479 659	5,1 %
Fördelning kvinnor/män i % ¹⁾	25/75	25/75	25/75	-
Andel manuellt hanterade ärenden ²⁾	3,4 %	2,6 %	2,2 %	-0,4 p.e.
Antal manuella beslut ³⁾	420 315	552 259	414 516	-24,9 %
- varav arbetsgivaravgifter	256 605	393 048	278 671	-29,1 %
- varav avdragen skatt	163 710	159 211	135 845	-14,7 %
Fördelning kvinnor/män i % ²⁾	26/74	25/75	26/74	-
Skönsbeskattningar ⁴⁾	3 257	4 498	4 299	-4,4 %
Andel skönsbeskattade ⁴⁾	0,1 %	0,1 %	0,1 %	0 p.e.
Andel formella fel arbetsgivaravgifter ⁵⁾	5,0 %	4,2 %	4,4 %	0,2 p.e.
Andel formella fel avdragen skatt ⁵⁾	0,5 %	0,3 %	0,3 %	0 p.e.

Källa: Guppi

Not 1) Fördelning kvinnor/män avser enskilda näringsidkare.

Not 2) Andel ärenden där viss manuell handläggning krävts.

Not 3) Antal beslut avser manuella omprövningsbeslut där ändring har skett avseende arbetsgivaravgifter och avdragen skatt. Fr o m 2021 räknas skönsbeslut till denna kategori. Ändring har skett av tidigare års uppgifter inkl. fördelning kvinnor/män för jämförbarhet.

Not 4) Avser endast arbetsgivaravgifter.

Not 5) Enklare fel i redovisningarna som t.ex. felsummeringar och överföringsfel mellan olika delar av redovisningen. Beräknas som relationen mellan antalet formella fel och antalet grundregistrerade deklarerationer inklusive nolldeklarerationer. Uppdelning har fr o m 2021 skett på arbetsgivaravgifter och avdragen skatt. Ändring av tidigare år har skett för jämförbarhet.

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 ansökan kommer in till att ett beslut skickas ut.

Trots ökat inflöde och att det tidvis varit ett ansträngt läge bedömer vi att svenska företag har fått besked om företagsregistrering i rimlig tid.

Vi har sedan maj 2021 tillämpat automatisk kategorisering avseende ansökan om registrering från svenska företag. Syftet är att få

- en mer enhetlig hantering
- god och jämn nivå avseende genomströmningstider
- en mer korrekt bedömning för kunden
- frigjort resurs till andra utredningsvärda ärenden.

⁴⁹ Regelverket omfattar utländska företag utan fast driftställe i Sverige som betalar ut lön för arbete som utförs i Sverige, samt utländska företag som fakturerar ett annat företag för arbete i Sverige

Redan för 2021 kan vi konstatera en mer enhetlig hantering och fler ansökningar kan registreras direkt utan kompletteringar. Vi har även frigjort resurser till andra delar av verksamheten.

Tabell 28 Företagsregistrering svenska företag

Antal avslutade ärenden	2019	2020	2021	2020-2021
Antal beslut ^{1) 2)}	307 853	311 329	314 865	1,1 %
Fördelning kvinnor/män i % ³⁾	41/59	40/60	41/59	-
Klara inom 3 veckor ⁴⁾	80 %	83 %	83 %	-
Ärendebalans	17 625	18 342	13 413	-26,9 %

Källa: Guppi

Not 1) Beslut på nyregistrerade företag avser ny och ändringsanmälan. Även nyregistreringar som har genomgått kontroll utifrån värderade risker ingår (se tabell 20).

Not 2) Företagsregistrering avser ny- och avregistrerade företag samt ändringar som avser företagsregistrering.

Not 3) Fördelning kvinnor/män avser enskilda näringsidkare.

Not 4) Avser manuellt handlagda ärenden.

Ändrade skatteregler för arbete som utförs i Sverige⁴⁹ medför att fler utländska företag har skyldighet att registrera sig som arbetsgivare samt att det finns en utökad skyldighet att göra skatteavdrag. Antal ansökningar har därför ökat jämfört med föregående år. Rättsliga frågor har behövt lösas och systemstödet är ännu inte fullt utvecklat. Utländska företag har därför inte fått besked om företagsregistrering inom rimlig tid.

Tabell 29 Företagsregistrering utländska företag

Antal avslutade ärenden	2019	2020	2021	2020-2021
Antal beslut	2 740	3 640	9 352	156,9 %
Klara inom 3 veckor	37 %	35 %	6 %	-29 p.e.
Ärendebalans		1 081	1 731	60,1 %

Källa: SOA-utland (databas)

Skattereduktion inom rot, rut och grön teknik

Antalet avslutade ärenden om återbetalning till utförande företag av rot- och rut-tjänster har ökat jämfört med 2020.

Under 2021 har också grön teknik tillkommit som en ny skattereduktion⁵⁰ och införandet har gått bra trots den korta utvecklingstiden under 2020.

Eftersom i stort sett samtliga ansökningar sker elektroniskt (se tabell 49) blir det lättare att ansöka om skattereduktion och därmed färre oavsiktliga fel i den maskinella kontrollen. Knappt fem procent av ärendena hanteras manuellt innan utbetalning⁵¹.

⁵⁰ Från och med 1 januari 2021 har Skatteverket tagit över hanteringen av den gröna tekniken från Naturvårdsverket, Boverket och Länsstyrelserna

⁵¹ Kontroll kan även ske efter utbetalning, så kallad efterkontroll. Se tabell 84 om återkrav på Skatteverkets begäran.

Även om antalet ärenden har ökat har de företag som utfört tjänsterna fått sin utbetalning inom rimlig tid.

Tabell 30 Antal avslutade ärenden om återbetalning inom rot, rut och grön teknik

Antal avslutade ärenden	2019	2020	2021	2020-2021
Skattereduktion rot	1 753 848	1 913 611	2 072 609	8,3 %
Fördelning kvinnor/män i % ¹⁾	38/62	38/62	39/61	-
Skattereduktion rut	4 093 149	4 148 535	4 543 284	9,5 %
Fördelning kvinnor/män i % ¹⁾	61/39	60/40	60/40	-
Skattereduktion grön teknik	-	-	70 632	-
Andel manuella ärenden rot, rut och grönteknik ²⁾	5,1 %	4,9 %	4,6 %	-0,3 p.e.
Antal manuellt avslutade ärenden ³⁾	296 659	296 863	309 477	4,3 %
Klara inom 1 månad ³⁾	84 %	82 %	79 %	-3 p.e.
Klara inom 2 månader ²⁾	98 %	98 %	98 %	.
Ärendebalans	16 968	24 798	18 825	-24,1 %

Källa: Guppi

Not 1) Fördelningen är baserad på inkomna ansökningar.

Not 2) Beslut inom kontroll ingår i beräkningen

Not 3) Antal manuellt avslutade ärenden är exklusive kontroll

Not 3) Avser manuellt handlagda ärenden. Tidigare år har korrigerats.

Punktskatter

Skatteverket hanterar ett 20-tal olika punktskatter samt ett 20-tal återbetalningsslag för energiskatter. Punktskatt redovisas av både företag och privatpersoner och används i ökande utsträckning för att styra konsumtionen i önskvärd riktning. Detta medför att området kännetecknas av en hög regelförändringstakt. Under 2021 har inga nya punktskatter införts men förändringar har skett inom befintliga skatter så som ändrade skattesatser, ändrade regler för nedsättning och utvidgat beskattningsunderlag inom tobaksskatter.

Den höga förändringstakten ställer särskilda krav på Skatteverket, både i form av medverkan i lagstiftningsarbetet och i snabb implementering av förändringar så att skattebetalaren kan hantera sin situation på ett enkelt och tryggt sätt. Det innebär att stort fokus läggs på att tillhandahålla relevant information och att möjliggöra ett enkelt uppgiftslämnande.

Ärendehantering inom punktskatter har fungerat väl och företag och privatpersoner har fått besked i sina ärenden inom rimlig tid.

Minskat antal beslut om återbetalning beror dels på en övergång till riskbaserat arbetssätt i hanteringen av ansökningar men också på ändrat regelverk vad gäller rätt till nedsättning av skatt.

Tabell 31 Punktskatter

Antal beslut ¹⁾	2019	2020	2021	2020-2021
Antal grundbeslut ²⁾	185 273	186 485	183 822	-1,4 %
Andel manuellt hanterade ärenden ³⁾	14 %	15 %	13 %	-2 p.e.
Antal manuella beslut ³⁾	25 683	28 528	24 599	-13,8 %
- varav deklARATIONER	4 591	4 950	4 973	0,5 %
- varav återbetalningar	18 948	20 601	16 617	-19,3 %
- varav skönsbeskattning	2 144	2 977	3 009	1,1 %
Andel skönsbeskattningar ⁴⁾	4,9 %	5,5 %	3,9 %	-1,6 p.e.
Omprövningar ⁵⁾	10 139	9 640	9 728	0,9 %
Klara inom 1 månad	87 %	88 %	90 %	2 p.e.
Klara inom 2 månader	93 %	95 %	95 %	-

Källa: Guppi och Bris

Not 1) Avser både företag och privatpersoner.

Not 2) Avser antal beslutade återbetalningsansökningar samt deklARATIONER. Fr.o.m. 2021 räknas inte skönsbeskattningar med vilket tidigare ingick i underlaget. Siffrorna för tidigare år har därför justerats för att få jämförbarhet mellan åren.

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

Not 4) Andelen skönsbeslut räknas från och med 2021 utifrån antalet skönsbeslut i förhållande till samtliga grundbeslut inklusive skönsbeslut. Tidigare år har vi delat antalet skönsbeslut med antalet grunddeklARATIONER vilket inte varit en helt korrekt andelsberäkning. För att få jämförbarhet mellan åren har även 2019-2020 justerats.

Not 5) Omfattar både omprövning på Skatteverkets och skattebetalarens/den återbetalningsberättigades initiativ.

Undanröjande av dubbelbeskattning

Skatteverket är behörig myndighet för att efter ansökan förhandla med andra stater om undanröjande av internationell dubbelbeskattning. Vi ser ett ökande antal ömsesidiga överenskommelser enligt skatteavtal (s.k. MAP-ärenden) världen över vilket är en trend som pågått länge.

Antal avslutade ärenden har minskat. Det beror i huvudsak på att förhandlingar fått skjutas fram på grund av restriktioner med anledning av covid-19. Merparten av ärendebalansen består av ärenden där vi väntar på svar från det andra landet eller är färdiga att förhandla.

Tabell 32 Ärenden om MAP¹⁾ och APA²⁾

Antal avslutade ärenden ³⁾	2019	2020	2021	2020-2021
Antal avslutade	124	111	48	- 56,8 %
- varav MAP	113	104	41	- 60,6 %
- varav APA	11	7	7	0 %
Varav totalt undanröjande av dubbelbeskattning ⁴⁾	72 %	71 %	66 %	- 5 p.e.
Ärendebalans	295	383	444	15,9 %
- varav MAP	241	312	364	16,7 %
- varav APA	54	71	80	12,7 %

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 baseras på OECD:s modell för klassificering av status på ärenden

Not 4) Gäller MAP-ärenden

Kvalitetssäkring

Under 2021 har vi kvalitetssäkrat slumpmässigt utvalda ärenden. Resultatet indikerar en god kvalitet i de granskade ärendena inom alla kategorier utom utredning/handläggning, där kvaliteten bedöms som tillfredsställande.

Inom utredning/handläggning är en återkommande brist att vi riskerar att sekretessbelagda uppgifter röjs genom att vi använder e-post på ett felaktigt sätt vid pågående utredningar. Bristen ligger i att säkerhetsnivån inte är tillräcklig i den kanal vi använder även om uppgiften är ställd till legitim mottagare. Denna typ av brist har identifierats även tidigare år och återkopplats till medarbetarna. Skatteverket tog under hösten 2020 fram en teknisk lösning för en säker tvåvägskommunikation för delar av verksamheten (inkomstbeskattningen).

Kvalitetsuppföljning

Se beskrivning under avsnitt 6.2 kontroll.

Arbetsproduktivitet och styckkostnad

Som mått för produktivitet inom beskattning använder Skatteverket antalet slutskattebesked och grundbeslut för moms och arbetsgivaravgifter per dag (arbetsproduktivitet) samt styckkostnad per privatperson respektive företag. I beräkningen av arbetsproduktivitet ingår all operativ tid för ärende-handläggning, kontroll och vägledning. I beräkningen av styckkostnad ingår samtliga kostnader inklusive utvecklingskostnader.

Ökat antal slutskattebesked beror på fler registrerade inkomstdeklarationer, vilket bland annat förklaras av fler privatpersoner är skyldiga att deklarerar⁵². Ökning av antal grundbeslut för arbetsgivaravgifter och moms beror på fler registrerade arbetsgivare och momsregistrerade företag. Under året har antal registrerade arbetsgivare ökat med 4,3 procent⁵³ medan antal momsregistrerade företag har ökat med 2,1 procent⁵⁴.

Tabell 33 Antal slutskattebesked och grundbeslut arbetsgivaravgifter och moms

Antal	2019	2020	2021	2020-2021
Slutskattebesked, inkomstbeskattning ¹⁾	8 862 835	8 967 522	9 007 993	0,5 %
Fördelning kvinnor/män i % ²⁾	50/50	50/50	50/50	-
Grundbeslut arbetsgivaravgifter ³⁾	5 085 937	5 211 449	5 479 659	5,1 %
Grundbeslut moms ³⁾	4 837 355	4 870 841	4 958 861	1,8 %
Totalt antal beslut ⁴⁾	18 786 127	19 049 812	19 446 513	2,1 %
Andel manuell hanterade ärenden ⁵⁾	10,8 %	10,0 %	9,2 %	-0,8 p.e.

Källa: Guppi

Not 1) Av mättekniska skäl använder vi antalet grundregistrerade inkomstdeklarationer samt skönsbeskattningar för inkomstbeskattning som mått på antalet slutskattebesked. Både privatpersoner och juridiska personer är med i beräkningen.

Not 2) Fördelning kvinnor och män i procent är endast beräknad på privatpersoner (inkomstdeklaration 1), se även statistiksammanställningen.

Not 3) Av mättekniska skäl använder vi antalet grundregistrerade moms- och arbetsgivaravgiftsredovisningar inklusive nollredovisningar.

Not 4) Antalet ingår i beräkningar arbetsproduktivitet avseende antal slutskattebesked och grundbeslut per dag, se tabell 34.

Not 5) Andel ärenden där viss manuell handläggning krävts.

Nedlagd tid för beskattningsområdet har minskat jämfört med 2020 vilket främst förklaras av färre rekryteringar av bland annat visstidsanställda samt att vi har haft fler utlånade till Tillväxtverket jämfört med 2020. Jämfört med 2019 ligger vi på en liknande nivå avseende nedlagd tid.

Tabell 34 Nedlagd tid¹⁾

Antal dagar ²⁾	2019	2020	2021	2020-2021
Beskattning ³⁾	858 022	895 119	855 576	-4,4 %
-varav Privatpersoner ³⁾	150 648	163 220	163 560	-0,1 %
-varav Företag ³⁾	707 373	731 899	692 016	-5,4 %

Källa: Guppi

Not 1) Avser all operativ tid inom beskattning. Nedlagd tid ingår i beräkningen för arbetsproduktivitet.

Not 2) Antal dagar motsvarar tidsredovisade timmar delat med 7,95 timmar.

Not 3) Nedlagd tid för arbete med inkomstbeskattning av enskilda näringsidkare redovisas under privatpersoner från och ned 2021. Tidigare är ingick den redovisade tiden under företag.

⁵² Per den sista november enligt SCB uppgår folkmängden till 10 449 381 vilket är en ökning med 0,7 procent

⁵³ Från 476 436 till 496 691 registrerade arbetsgivare.

⁵⁴ Från 1 134 572 till 1 158 478 momsregistrerade företag

Den fördelaktiga utvecklingen av arbetsproduktiviteten beror på att nedlagd tid har minskat medan antalet slutskattebesked och grundbeslut för moms har ökat. En av förklaringarna till utvecklingen är de digitala lösningarna som bland annat innebär mindre fel i momsredovisningarna. Även färre manuella beslut har påverkat den fördelaktiga utvecklingen, se även avsnitt fastställa skatt och avgifter.

Tabell 35 Arbetsproduktiviteten

Antal	2019	2020	2021	2020-2021
Slutskattebesked och grundbeslut om moms och arbetsgivaravgifter per dag	21,9	21,3	22,7	1,4 p.e.

Källa: Guppi

Styckkostnaden för privatpersoner har ökat något jämfört med 2020. En förklaring är att en större del av de gemensamma kostnaderna hänförs till privatpersoner på grund av att nedlagd tid och därmed kostnader för hantering av enskilda näringsidkare redovisas från 2021 under privatpersoner och inte företag, se tabell 34, not 3.

För företag får den nya fördelningen således motsatt konsekvens, dvs att styckkostnaden minskar.

Tabell 36 Styckkostnad

Kr	2019	2020	2021	2020-2021
Kostnad per privatperson ¹⁾	157	164	173	5,4 %
Kostnad per företag/företagare ²⁾	3 370	3 455	3 413	-1,2 %

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 handelsbolag).

År 2021 kostade det 36 öre att ta in 100 kronor i skatt vilket är en minskning jämfört med 2020. Minskningen beror på att uppbördsintäkten brutto ökat under 2021 samtidigt som totala kostnader för Skatteverkets verksamhet inte ökat i samma omfattning.

Tabell 37 Skatteverkets totala kostnader i förhållande till uppbördsintäkten

Kr	2019	2020	2021	2020-2021
Kostnad för att ta in 100 kronor i skatt	0,36	0,38	0,36	-5,3 %

Källa: Finansiell redovisning åren 2019-2021

6.2.2 Kontrollen och kontrollverksamhetens inriktning

Åtterrporteringskrav i regleringsbrevet

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.

Kontrollverksamhetens inriktning

I Skatteverkets riskbaserade kontrollverksamhet granskar vi uppgifter eller system i syfte att förebygga, upptäcka och korrigera felaktigheter i uppgifter som annars hade lagts till grund för att fastställa skatt, avgift, registreringar eller andra ändamål inom ramen för vårt ansvarsområde. Kontroller avser både oavsiktliga och avsiktliga fel och genomförs i form av skrivbordskontroller, besök och revisioner, där den vanligaste formen är skrivbordskontroll.

Genom att vi arbetar med riskhantering och riktar våra kontroller mot områden med de högsta riskerna kan vi uppnå bästa effekt.

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

Sedan några år tillbaka använder Skatteverket en modell kallad skattefelsmodellen⁵⁵ 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.⁵⁶

I begreppet riskhantering innefattas att utnyttja de samlade resurserna på ett optimalt sätt så att åtgärderna på lång sikt får bästa möjliga effekt på storleken av skattefelet. För att åtgärderna som Skatteverket genomför ska få bästa effekt behöver vi kunskap om riskerna för fel då privatpersoner

⁵⁵ En utförlig beskrivning av skattefelsmodellen som effektkedja finns i rapporten Skattefelets storlek och utveckling, underlagsrapport till

årsredovisningen avseende skattefelet i Skatteverkets regleringsbrev för 2019, 2020-02-20. Skattefelsmodellen, sid 21, figur 3.

⁵⁶ Vägledning verksamhetslogik, ESV 2016:31.

och företag ska redovisa. Utifrån kunskapen kan vi värdera riskerna och sedan prioritera åtgärder.

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

Den modell vi använder i riskhanteringen skapar en struktur och spårbarhet för identifiering av risker, analys och värdering av riskerna till planering, urval och genomförande av åtgärder mot riskerna. De identifierade riskerna värderas och prioriteras av analytiker, medarbetare och chefer på olika nivåer inom avdelningen. Modellen ger också förutsättningar för en systematisk uppföljning av hur riskerna har hanterats. Med en bred informationsinhämtning från en mängd olika interna och externa källor ges förutsättningar för en riskanalys grundad på objektiva förutsättningar.

Riskanalysen har utöver kontroll lett fram till förslag på åtgärder som inneburit fortsatt satsning på förebyggande arbete samt vägledning, samverkan och förslag på system- och regelförändringar. Identifierade risker hänförliga till covid-19 har även fortsättningsvis medfört en riskbild med både förändrade och nya risker vilket krävde nödvändiga omprioriteringar i kontrollverksamheten.

Riskhanteringen har gett ett ändamålsenligt underlag för prioritering av kontrollresurserna mot områden med hög risk.

Dessa områden rör såväl fel inom olika skatteslag, som sådana fel hos företag som har betydelse för flera skatteslag samtidigt. Kontrollresurser prioriteras också mot risker för avancerat skattefusk nationellt och internationellt samt skatteupplägg där det finns behov av att klargöra rättsläget.

Kontrollverksamhetens resultat

I det följande redovisas kontrollverksamhetens resultat med indelning i privatpersoner och företag. Summering görs i slutet på avsnitt 6.2.2.

För ytterligare beskrivningar av hur vi arbetat mot allvarligt skatteundandragande, se avsnitt 7, Brottsbekämpning.

Privatpersoner

Kontrollen riktar sig mot de högst värderade riskerna för privatpersoner som är avdrag under tjänst, försäljning av privatbostad, oredovisade inkomster samt näringsverksamhet som har upphört. De risker som leder till flest utredningar är kopplat till näringsverksamhet samt avdrag under tjänst.

Skatteverket har under 2021 minskat omfattningen av kontroller mot de högsta riskerna för privatpersoner jämfört med 2020. Främsta orsaken till minskningen är att resurser styrts om till hantering och kontroll av stödåtgärder.

Antalet riskbaserade kontrollbeslut är färre än 2020

Anledningen till att antalet riskbaserade kontrollbeslut har minskat beror dels på att de riskbaserade urvalen har minskat i omfattning jämfört med 2020, dels på att riskurval har avmarkerats i stor omfattning även under 2021.

Som en konsekvens av denna hantering har kontrollerna mot de högsta riskerna inom privatpersoner inte kunnat genomföras i tillräcklig omfattning.

Beslut avseende slopad ränta på uppskov vid bostadsförsäljning ingår i antal kontrollbeslut men ingår inte i de riskbaserade urvalen, se även avsnitt 6.2.1.

Tabell 38 Beslut inkomstskatt privatpersoner ¹⁾

Antal	2019	2020	2021	2020-2021
Beslut på inkomstdeklaration ¹⁾	94 932	116 792	241 081	106,4 %
- varav riskbaserade urval ²⁾	94 932	116 792	109 858	-5,9 %
-varav beslut avseende slopad ränta på uppskov vid bostadsförsäljning	-	-	131 229	-
Skattetillägg ³⁾	10 016	9 433	7 532	-20,2 %
Fördelning skattetillägg kvinnor/män i %	27/73	28/72	29/71	-

Källa: Guppi och Oracle

Not 1) Avser kontrollbeslut på INK 1 och omprövningsbeslut på Skatteverkets initiativ. Fr o m 2021 räknas antalet beslut. Tidigare år räknades antalet ändringspunkter i deklARATIONERNA. Fr o m i år räknas även omprövningsbeslut på Skatteverkets initiativ, vilket tidigare inte ingick antalet. Siffrorna har därför justerats för jämförbarhet mellan åren.

Not 2) Beslut på inkomstdeklaration1 avser beslut gjorda på riskbaserade urval i kontrollen. Enskilda näringsidkare ingår i statistiken.

Not 3) Skattetilläggen avser beslut efter skrivbordskontroll på inkomstdeklaration 1. Antalet är exklusive skattetillägg på grund av utebliven deklaration (skönsbeskattningar).

Skatteverkets förmåga att bekämpa skattefusket

Attitydundersökningen visar även att 47 procent anser att Skatteverket är bra på att bekämpa skattefusket medan 23 procent inte håller med⁵⁷. Resultatet är i nivå med föregående år.

Domstolsstatistiken indikerar god kvalitet

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

Tabell 39 Andel ändrade i förvaltningsrätt

Andel	2019	2020	2021	2020-2021
Andel ändrade beslut i förvaltningsrätt, inkomstbeskattning ¹⁾	16 %	19 %	17 %	-2 p.e.

Källa: Guppi

Not 1) Inkomstbeskattning avseende företag kan ingå i resultatet. Ärenden avseende Kupongskatt räknas fr.o.m. 2021 till Inkomstbeskattning. För att få jämförbarhet mellan åren har föregående år justerats.

Företag

De senaste årens inriktning har inneburit att Skatteverket i ökande grad har arbetat med bredare kontroll och de normalt mer omfattande och komplexa skattefrågorna inom kontrollverket revision, medan övrig kontroll genomförts som skrivbordskontroll och besök. Inriktningen har också inneburit att vi i ökad omfattning arbetat förebyggande med information, vägledning och samverkan, både inom ramen för kontrollverksamheten och som särskilda insatser. Genom att vi agerar förebyggande inom ramen för kontrollverksamheten har vi bidragit till att ge företagen bättre förutsättningar att hantera sin skatte-situation.

I Skatteverkets riskhantering har områden med hög risk identifierats. De prioriterade riskerna hanteras genom kontroll och andra åtgärder. Med anledning av arbetsuppgifter på grund av covid-19-pandemin har prioriteringar i verksamheten behövt göras och det riskbaserade urvalet har anpassats till detta. De högst värderade riskerna har i huvudsak tagits om hand men det finns områden där det riskbaserade urvalet inte tagits om hand i tillräcklig omfattning. Ett område där det varit svårt att upprätthålla tillräcklig kontrollnivå är de breda integrerade företagskontrollerna av små och medelstora företag som avser flera skatteslag, vilket delvis beror på prioriteringar av stödåtgärder. Ett annat område är

transaktioner och resultatfördelning hos stora multinationella koncerner för att säkerställa rätt skatt i Sverige. Det beror delvis på prioriteringar men också på svårigheter att genomföra kontroll med gällande restriktioner i Sverige och andra länder.

Attitydundersökning

Av Skatteverkets attitydundersökning framgår även att,

- 57 procent anser att Skatteverket är bra på att bekämpa skattefusket bland företagen, 14 procent håller inte med⁵⁸. Fler företag än föregående år instämmer i påståendet.
- 69 procent upplever det som troligt att Skatteverket skulle upptäcka om ett företag inom samma bransch skattefuscade, 12 procent håller inte med⁵⁹. Resultatet är i nivå med föregående år.
- 14 procent upplever att det finns stora möjligheter för företag att fuska med skatten, 69 procent håller inte med⁶⁰. Färre företag än föregående år instämmer i påståendet.

Utveckling av produktionstal

Ökningen av antalet beslut på arbetsgivaravgifter avser huvudsakligen kontroll av felaktig nedsättning av arbetsgivaravgifter i samband med att enmansföretag anställer sin första medarbetare, så kallat växastöd.

⁵⁷ 30 procent av de som svarat har ingen uppfattning i frågan.

⁵⁸ 29 procent av de som svarat har ingen uppfattning i frågan

⁵⁹ 19 procent av de som svarat har ingen uppfattning i frågan

⁶⁰ 17 procent av de som svarat har ingen uppfattning i frågan

Tabell 40 Beslut företag¹⁾

Antal	2019	2020	2021	2020-2021
Beslut	76 061	52 944	57 414	8,4 %
- varav beslut på inkomstdeklaration 2-4 ²⁾	7 403	6 825	6 418	-6,0 %
- varav beslut på arbetsgivaravgifter ³⁾	29 716	20 585	28 639	39,1 %
- varav beslut på avdragen skatt ³⁾	13 310	3 889	3 173	-18,4 %
-varav beslut på moms ³⁾	25 632	21 645	19 184	-11,4 %

Källa: Guppi, Oracle

Not 1) Avser kontrollbeslut och omprövningsbeslut på Skatteverkets initiativ

Not 2) Beslut på inkomstdeklaration 2-4 avser beslut gjorda på riskbaserade urval i kontrollen. Fr o m 2021 räknas antalet beslut. Tidigare år räknades antalet ändringspunkter i deklARATIONERNA. Och fr o m 2021 räknas även omprövningsbeslut på Skatteverkets initiativ, vilket tidigare inte ingick antalet. Siffrorna har därför har justerats för jämförbarhet mellan åren.

Not3) Fr o m 2021 räknas skönsbeslut till denna kategori. Ändring har skett av tidigare års uppgifter för jämförbarhet.

Besök hos företag har påverkats av pandemin. Kontrollverksamheten har delvis prioriterats om och möjligheten att besöka företag har i viss mån varit begränsad. Detta framgår av:

- ett minskat antal kassaregister- och personalliggarbesök
- ett minskat antal revisioner
- att färre antal revisioner är klara inom 10 månader
- att kontroll har genomförts med andra kontrollverktyg
- att vi inte kunnat arbeta med den breda integrerade kontrollen i önskad omfattning av bland annat stora och utländska företag.

Antal besök vad gäller kontroll av kassaregister och personalliggar har också minskat beroende på att Skatteverket i högre grad prioriterat riskbaserad kontroll.

Vi kan däremot konstatera en fortsatt ökning av antal revisioner och brottsanmälningar mot allvarligt skatteundandragande som är ett prioriterat område inom kontrollen. Andra förklaringar till det ökade antalet brottsanmälningar jämfört med föregående år är ett fortsatt fokus på att anmäla brott som bedöms ha gett önskad effekt.

Tabell 41 Kontroll företag

Antal	2019	2020	2021	2020-2021
Besök ¹⁾	24 409	9 175	5 961	-35,0 %
Revisioner	2 130	1 654	1562	-5,6 %
Skattetillägg ²⁾	18 547	18 493	24 016	29,9 %
Brottsanmälningar ³⁾	1 840	2 199	2 201	0,1 %
FUT ⁴⁾	-	1 158	993	-14,2 %
Kontroll nyregistrerade företag ⁵⁾	36 146	42 376	36 830	-13,1 %
Återkallad F-skatt ⁶⁾	24 800	26 218	22 741	-13,3 %
Avslag F-skatt ⁷⁾	6 101	6 822	5 546	-18,7 %
Återkrav inom rot och rut ⁸⁾	2 200	2 090	2 082	-0,4 %

Källa: Guppi

Not 1) Med besök menar vi tillsynsbesök för kassaregister samt kontrollbesök för kassaregister och personalliggar.

Not 2) Skattetilläggen avser beslut efter skrivbordskontroll, revision eller besök avseende inkomstdeklaration 2-4, moms, arbetsgivaravgifter och avdragen skatt. Antalet är exklusive skattetillägg på grund av utebliven deklARATION (skönsbeskattningar).

Not 3) Med brottsanmälan menar vi ärenden som skickas till åklagaren. En brottsanmälan kan beroende på anmälnings omfattning innehålla flera beslut. Brottsanmälningar avser privatpersoner men en stor del har koppling till kontroll av små och medelstora företag.

Not 4) FUT - underrättelseskyldighet vid felaktiga utbetalningar ur välfärdssystemen samt underrättelseskyldighet till Tillväxtverket. Uppgifter kan inte tas fram för 2019.

Not 5) Avser antal nyregistreringar som har genomgått kontroll utifrån värderade risker. Är även en delmängd i antal företagsregistreringar, se tabell 28.

Not 6) Återkallad F-skatt avser återkallade på Skatteverkets begäran.

Not 7) Avslag F-skatt är även en delmängd i antal företagsregistreringar, se tabell 28.

Not 8) Avser återkrav på Skatteverkets eller köparens initiativ.

Genomströmningstiderna har fortsatt att öka vilket huvudsakligen kan förklaras av att skattefelsrevisioner⁶¹ inte genomförts under 2020 och 2021 samt att restriktioner med anledning av covid-19 medfört att utredningarna tagit längre tid.

Tabell 42 Andel ändrade och genomströmningstider för revisioner

Andel	2019	2020	2021	2020-2021
Revisioner som resulterar i ändring	73 %	75 %	76 %	1 p.e.
Klara inom 10 månader	86 %	73 %	68 %	-5 p.e.

Källa: Guppi

Ändamålsenlig och rättssäker kontroll

Som en del i bedömningen om vår kontrollverksamhet upplevs som ändamålsenlig och rättssäker mäter vi antal skadeståndsärenden och JO-beslut samt andel ändrade beslut i förvaltningsrätten. I analysen får beaktas att redovisningen har en viss fördröjning då avgjorda ärenden oftast har sitt ursprung under tidigare verksamhetsår.

Statistik från förvaltningsrätterna visar att andelen ändrade beslut avseende företag ligger på en låg nivå och har dessutom en fördelaktig utveckling.

⁶¹ Skattefelsrevisioner genomförs förutom i kontrollsyfte även i syfte att samla in statistik om skattefels utveckling. Dessa revisioner följer en fastställd mall och har i regel en kort genomströmningstid.

Det indikerar att Skatteverkets beslut håller en god kvalitet.

Tabell 43 Andel ändrade beslut i förvaltningsrätt¹⁾

Andel	2019	2020	2021	2020-2021
Mervärdesskatt	23 %	20 %	18 %	-2 p.e.
Skattebetalning och uppbörd	11 %	8 %	11 %	3 p.e.
Särskilda avgifter	5 %	10 %	5 %	-5 p.e.
Löneavgifter	19 %	19 %	12 %	-7 p.e.
Punktskatter	1 %	8 %	7 %	-1 p.e.

Källa: Guppi

Not 1) Andel ändrade beslut i förvaltningsrätt kan även till viss del avse privatpersoner. Andel ändrade beslut inom inkomstbeskattning se kontroll privatpersoner tabell 37.

Antal avgjorda skadeståndsärenden och utbetalda ersättningar har fortsatt att minska under 2021. Antalet ärenden är lågt med hänsyn till det stora antalet ärenden som hanteras, vilket indikerar att våra beslut håller en god kvalitet.

Under året har vi fått kritik av Justitieombudsmannen (JO) i tre beslut⁶². Besluten avser hantering av räkenskapsmaterial i en revision, kritik i samband ett kassaregisterbesök samt dröjsmål med att meddela ett obligatoriskt omprövningsbeslut.

Tabell 44 Avgjorda skadeståndsärenden; JO-beslut¹⁾

Antal	2019	2020	2021	2020-2021
Skadeståndsanspråk ²⁾	64	38	38	0 %
-varav utbetalad ersättning	5	2	2	0 %
JO-beslut	4	1	3	200 %

Källa: Rapport - Redovisning av beslut år 2021 om skadestånd och klagomål som gäller Skatteverket, dnr 8-717463.

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

Not 2) Övergång till nytt diariesystem Diana har försvårat praktiskt framtagande av könsuppdelad statistik.

Punktskatter

Kontroll som avser allvarligt skatteundandragande inom punktskatter kan behöva genomföras i samverkan med andra myndigheter utifrån myndigheternas olika uppdrag och verktyg. Samverkan för att agera mot skatteundandragande sker främst med Ekobrottsmyndigheten, Tullverket och Polismyndigheten. Ett exempel på myndighetssamverkan under 2021 är kontroll av tillverkning och försäljning av tobaksprodukter.

Särskild kontroll kan behöva genomföras när nya punktskatter införts, för att utreda om skatten fungerar som avsett. Ett exempel under 2021 är kontroller avseende kemikalieskatt som bidragit till att klargöra regelverket för kontrollerade företag

och även medfört att andra företag i samma bransch lämnat in rättade redovisningar.

Kontroll av punktskatter genomförs även i revisioner där flera skatteslag integrerats i samma utredning

Internationellt informationsutbyte

Under 2021 har vi utbytt en stor mängd uppgifter med andra länder i enlighet med våra internationella överenskommelser. Information har utbytts både på den direkta och på den indirekta skattens område.

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. Det pågår dock ett utvecklingsarbete för att effektivisera användningen av inkommande uppgifter, se avsnitt 12.1. Skatteverket deltar även i internationella forum med syfte att gemensamt hitta lösningar för en effektiv användning.

Vad gäller nyttjande av informationsutbytesavtal och EU-lagstiftning har Skatteverket fortsatt god nytta av handräkningsverktyget även om möjligheten att få fram information påverkats av covid-19-pandemin och av en ökad mängd domstolsprövningar. Det har under året gett värdefull information till pågående utredningar. Vi har även fortsatt leda och delta i multilaterala kontroller (MLC) och andra simultana kontroller. Under 2021 har vi avslutat flera multilaterala kontroller. En av dessa är redovisad till OECD⁶³ som en pilot för Joint Audit⁶⁴, här har Sverige samordnat kontrollen med 13 deltagande länder.

Borgenärsarbetet

Skatteverkets borgenärsarbete har under året löpande prioriterats om i ärendehantering med anledning av ändrad och tillkommande lagstiftning för de tillfälliga anstånden. Under året har en stor del av resursen ställts om till att hantera de tillfälliga anstånd som infördes med anledning av covid-19, varför delar av övrig verksamhet fick nedprioriteras. Borgenärsverksamheten har under året gått mot en så kallad riksfördelning av ärenden i syfte att skapa större enhetlighet samt effektivare hantering.

⁶² Justitieombudsmannens dnr: 2439-2019, 1130-2020, 9400-2020

⁶³ OECD – Organization for Economic Co-operation and Development

⁶⁴ Joint Audit är ett verktyg för genomförande av simultana kontroller

Covid-19 har påverkat verksamheten i flera avseenden. Antalet ansökningar om tillfälliga anstånd har ökat, se avsnitt 12.2, tabell 80. Ansökningar enligt ordinarie lagstiftning har återgått till liknande nivåer som innan pandemin.

I borgenärsutredningar tar Skatteverket ställning till vilken åtgärd vi ska vidta i det enskilda ärendet för att skulderna ska betalas, alternativt för att förhindra ytterligare skuldsättning. I första hand har vi kontaktat företagaren eller privatpersonen med skulder för att stämma av om de på något sätt kan betala skulderna. Vi har också försökt ta reda på varför de har hamnat i betalningssvårigheter.

Skatteverket bevakar statens rätt i samtliga beslutade konkurser. Skatteverket ansöker om konkurs om det finns en risk att skatteskulden växer, för att få betalt, eller för att motverka ekonomisk brottslighet. Vi har tillsammans med Ekobrottsmyndigheten och Kronofogden fortsatt att samarbeta mot de så kallade målvaktsbolagen. Vi har tillsammans med Ekobrottsmyndigheten och Kronofogden även initierat en försöksverksamhet för ett aktivare arbete med att påföra näringsförbud. Denna samverkan har bidragit till att förebygga ekonomisk brottslighet genom att tidigare upptäcka företag som används för ekonomisk brottslighet och därefter agera med borgenärsåtgärder för att stoppa och störa.

Vårt borgenärsarbete omfattar både ärenden som vi själva har initierat och ärenden som andra myndigheter eller domstolar har initierat. Skatteverket har i många borgenärsärenden en samordnande funktion för andra debiterande myndigheter och bevakar förutom skattefordringar även deras rätt och fordringar.

Skatteverkets ansökningar om konkurs har minskat. En bidragande orsak till det är den fortsatta omställning av verksamheten som för att kunna hantera de stödåtgärder som infördes med anledning av covid-19. Företag där misstänkt ekonomisk brottslighet finns har fortsatt vara prioriterade under 2021.

Tabell 45 Produktionsmätt borgenärsarbete ²⁾

Antal	2019	2020	2021	2020-2021
Borgenärsutredningar	22 929	14 728	13 279	-9,8 %
Ansökan om anstånd	8 263	16 822	8 552	-49,2 %
- varav fysiska personer	6 253	8 884	5 982	-32,7 %
- kvinnor/män (%)	37/63	37/63	38/62	-
Skuldsanering	16 576	13 802	15 040	9,0 %
Utsökningsmål	2 270	2 273	2 124	-6,6 %
Ansökan om underhandsackord	97	92	114	23,9 %
Företagsrekonstruktion	217	343	207	-39,7 %
Ansökan om konkurs ¹⁾	3 133	2 071	1 998	-3,5 %
Beslutade konkurser	7 776	7 695	6 901	-10,3 %

Källa: Gin, Boris, UBW, Guppi, Statistiska Centralbyrån
 Not 1) Ansökan om konkurs beräknas som antal betalda konkursansökningsavgifter (uttag från UBW).
 Not 2) Från och med 2019 räknas enbart grundärenden och inte omprövningar eller överklaganden.

Företag med underskott över 10 000 kronor på skattekontot riskerar att bli föremål för indrivning. Antalet betalningskrav minskar något medan överlämnande för indrivning ökar marginellt. Nivåerna är betydligt lägre än åren innan covid-19. Bidragande orsaker till detta är att inga skatteskulder överlämnades för indrivning i februari samt de stödåtgärder som regeringen infört för att stärka företagens likviditet under covid-19.

Tabell 46 Betalningskrav

Antal	2019	2020	2021	2020-2021
Betalningskrav på				
- företag	272 293	239 431	224 918	-6,1 %
- företag överlämnade för indrivning till Kronofogden	90 791	72 441	73 767	1,8 %

Källa: Guppi

Resultat av kvalitetsuppföljningar

Inom beskattningen har tre uppföljningar inom området utbetalningar från skattekonto genomförts. Uppföljningarna visar vissa behov av förbättringsåtgärder och åtgärdsplaner har tagits fram.

Sammanfattande bedömning

Vid en samlad bedömning har kontrollverksamheten uppnått ett tillfredsställande resultat under året, men utvecklingen bedöms ha varit ofördelaktig jämfört med 2020. Bedömningen baseras på att de högst prioriterade riskerna huvudsakligen kunnat tas omhand men att kontrollnivån minskat och att det finns områden där riskerna inte kunnat tas omhand i tillräcklig omfattning. Uppgifterna från det internationella informationsutbytet används inte heller i önskad omfattning även om användningen ökat jämfört med föregående år.

6.2.3 Vägledning

Vägledning är en åtgärd för att tillgängliggöra information i syfte att öka kännedom och kunskap om gällande regelverk och våra tjänster. Genom att informera privatpersoner och företag ökar vi förutsättningarna för att det ska vara lätt att göra rätt för dem att hantera sin situation.

Vägledningen till privatpersoner och företag består till stor del av allmän service i Skatteupplysningen och servicekontor⁶⁵ där de får svar på frågor samt information om broschyrer, blanketter och e-tjänster. Här ingår även möjligheten att få svar på mer kvalificerade frågor. En annan viktig kanal för vägledning är Skatteverkets webbplats.

Av olika undersökningar framgår att:

- 89 procent av de som kontaktat Skatteupplysningen per telefon tyckte att de fått den information de behövde,
- 97 procent av de som besökt ett servicekontor tyckte att de fått den hjälp de behövde,
- 77 procent av privatpersonerna och 72 procent av företagen tyckte att informationen på webbplatsen var tillräcklig för att lösa sina ärenden.

För ytterligare information om undersökningarna se avsnitt 4 om Kundmötet.

Resultaten för Skatteupplysningen och webbplatsen är i nivå med resultaten 2020 medan resultaten för servicekontoren är något högre än 2020.

Vi ser en ofördelaktig utveckling när det gäller kundens väntetid i telefon vid samtal till Skatteupplysningen. Tiden har ökat jämfört med 2020 både för privatpersoner och för företag. Flera regelförändringar inom beskattningsområdet, långa handläggningstider inom folkbokföringsområdet samt längre samtalstider ses som orsaker till de längre väntetiderna.

Resultat av kvalitetsuppföljning

En uppföljning har genomförts av inspelade samtal i Skatteupplysningen rörande beskattning där bl.a. sakrättsligt innehåll, anpassning av information till kund, och jämställt och jämlikt bemötande

granskats. Uppföljningen visar på en god kvalitet men med visst utrymme för förbättring.

Vi anpassar kommunikationen

Nya tekniska lösningar medför att vi i allt högre utsträckning kan möta privatpersoner och företag i deras egen miljö. Behovet av situationsanpassad vägledning gör att vi behöver finnas i flera olika kanaler.

De fysiska informationsträffarna till grupper har upphört och vi har istället utvecklat det digitala konceptet genom att erbjuda fler webbseminarier, både live med chattfunktion samt som inspelade filmer. För att nå våra samverkanspartners som vi tidigare träffat fysiskt/lokalt erbjuder vi istället information i digital samverkan.

Under året har ett flertal kommunikationsinsatser genomförts med anledning av covid-19-pandemin. Informationen har tagits fram utifrån identifierade kundbehov för både privatpersoner och företag. Se vidare avsnitt 4.2 om Kundmötet.

Under året har två dialogmöten genomförts med rådgivare och revisorer om rättsliga frågor. Vid mötena tar man upp frågor om kommande ställningstaganden, ny lagstiftning, oklara rättsliga frågor med mera. Exempel på frågor som diskuterats är internprissättning och covid-19, rapporteringspliktiga gränsöverskridande arrangemang samt internprissättning och moms.

Vi samarbetar också med andra myndigheter, branschorganisationer och andra aktörer för att förebygga fel och öka förutsättningarna för att det ska vara lätt att göra rätt.

Information lämnas också via podcasten Skatteskolan som vi har tillsammans med Tillväxtverket. Lyssnarna har gett podcasten positivt mottagande och lyssningsfrekvensen fortsätter att vara hög trots att inga nya avsnitt har producerats.

Tabell 47 Antal informationsträffar, webbseminarier och podcastsändningar om beskattning

Antal	2019	2020	2021	2020-2021
Antal Informationsträffar och webbseminarium	793	399	544	36 %
Antal deltagare på informationsträffar och webbseminarier	29 711	39 681	39 033	-1,6 %
Antal lyssnare Podcast skatteskolan	61 654	44 061	33 151	-24,8 %

Källa: Guppi, Tillväxtverket, Vimeo

⁶⁵ Drivs från och med 1 juni 2019 av Statens servicecenter.

Av Skatteverkets årliga attitydundersökning framgår att 76 procent av de tillfrågade företagen tycker att Skatteverkets tjänstemän kommunicerar på ett sätt som är anpassat efter de egna behoven medan 7 procent inte tycker det. Det är i nivå med resultaten 2020.

Ställningstaganden

Skatteverkets publicering av ställningstaganden i rättsliga frågor ger förutsättningar för att öka skattebetalarnas kännedom om hur Skatteverket tolkar gällande regelverk och möjligheter att göra rätt.

Under året har rättsliga ställningstaganden tagits fram, med syftet att skapa förutsägbarhet och uppnå enhetlig rättstillämpning. Ställningstaganden har initierats genom frågor från verksamheten, från företagare eller branschorganisationer. Några ställningstaganden har tagits fram eller omarbetats med anledning av ny lagstiftning eller avgöranden i Högsta förvaltningsdomstolen.

Tabell 48 Ställningstaganden

Antal	2019	2020	2021	2020-2021
Ställningstaganden	56	69	67	-2,9 %

Källa: Skatteverket.se

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

Attitydundersökning

Av Skatteverkets årliga attitydundersökning framgår att

- 55 procent av de tillfrågade företagen tycker att det är enkelt att veta vilka skatteregler som gäller för företaget medan 17 procent inte tycker det.
- 65 procent av företagen tycker att det är enkelt att tillämpa de skatteregler som gäller för företaget medan 10 procent inte tycker det.
- 64 procent av de tillfrågade företagen tycker att Skatteverket är tydliga med vilka rättigheter och skyldigheter som gäller för det egna företaget medan 9 procent inte tycker det

Resultaten är i nivå med resultaten 2020.

Fler gör rätt med hjälp av våra e-tjänster

Elektronisk hantering och rätt utformade e-tjänster⁶⁶ 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 tjänsterna ökar blir det lättare att deklarerat och därmed färre oavsiktliga fel.

Under de senaste åren har Skatteverket varit med och bidragit till att flera har anslutit sig till digital brevlåda. I år var första gången som fler fick sin deklaration till digital brevlåda än med papperspost. Drygt 4 100 000 deklarationer skickades till digital brevlåda, vilket är en ökning med 500 000, cirka 14 procent, jämfört med 2020.

Andelen elektroniska deklarationer har en fortsatt fördelaktig utveckling. Andelen elektroniska inkomstdeklarationer 1 och framförallt andelen skattedeklarationer för moms och arbetsgivaravgifter som lämnas via e-tjänst ligger på höga nivåer.

Tabell 49 E-deklarationer och e-ansökningar

Andel	2019	2020	2021	2020-2021
Andel deklarationer som lämnats elektroniskt				
- inkomstdeklaration 1 ¹⁾	82 %	84 %	85 %	1 p.e.
Varav kvinnor/män (%)	51/49	51/49	51/49	-
- arbetsgivardeklaration ¹⁾	98 %	99 %	99 %	0 p.e.
- skattedeklaration för moms	91 %	93 %	94 %	1 p.e.
- inkomna ansökningar om rot, rut och grön teknik	100 %	100 %	100 %	0 p.e.

Källa: Guppi och RIV-mart (GIN för år 2016-2017)

Not 1) Vid slutet av året, avser privatpersoner och företag.

6.2.4 Strukturutveckling

Strukturutveckling är åtgärder som inkluderar verksamhetsutveckling, systemutveckling, regelutveckling med mera. Syftet är att underlätta för privatpersoner och företag att göra rätt och svårare att göra fel. Om regelverket är tydligt och de tjänster vi erbjuder är smidiga och säkra försvåras även missbruk av skattesystemet.

Systemutvecklingen med anledning av förändrad lagstiftning och de lösningar som behövdes tas fram i samband med dessa har överlag fungerat bra under året vad gäller de externa behoven men har inte mött behoven av intern effektivitet. Det har dessutom inneburit att övrig system- och regelutveckling till vissa delar fått stå tillbaka. Behoven av genomgripande systemutveckling för

⁶⁶ Fler e-tjänster framgår i statistiksammanställningen.

att kunna effektivisera verksamheten är fortsatt stora.

Skatteverkets viktigaste verksamhetsutveckling under året framgår i avsnitt 12.1, övriga återrapporteringskrav enligt regleringsbrevet. Det som avser beskattningsområdet är hantering av internationella uppgifter samt systemförnyelse av beskattningsområdet.

I årsredovisningen 2020 redovisades fyra utvecklingsinsatser som avsåg beskattningsområdet:

- Arbetsgivardeklaration på individnivå - infördes 2019 och har ökat möjligheterna att identifiera felaktigheter i ett tidigt skede. Under 2021 har utvecklingsarbete bedrivits för att bland annat enklare kunna göra avstämningar mellan räkenskapsinformation och arbetsgivardeklarationer. Ytterligare systemutveckling krävs dock för att effektivt kunna ta tillvara de kontrollmöjligheter som regelverket ger.
- Redovisa och beskatta tillfälligt arbete i Sverige - lagstiftningen trädde i kraft 2021 och har medfört att fler utländska företag registrerat sig samt att fler löntagare beskattas i Sverige. Under 2021 har utvecklingsarbete bedrivits för att bland annat underlätta för utländska företag att lämna särskilda uppgifter enligt lagstiftningen. Ytterligare systemutveckling krävs dock för att tillgodose en effektiv hantering inom Skatteverket.
- Konto- och värdefackssystem - anslutning har under 2021 påbörjats från finansiella institut samt berörda myndigheter
- Rapporteringspliktiga arrangemang (DAC 6)⁶⁷ – rapporterade arrangemang har under 2021 börjat användas som ett underlag i analys av skattefelsrisker. Antalet rapporterade arrangemang har dock varit betydligt lägre än prognostiserat.

Utvecklingsinsatserna kommer att fortsätta under kommande år.

Enklare att deklarerat elektroniskt

För att förenkla för svenska företag och deras ombud att deklarerat utvecklades under 2021 en lösning som innebär att förfyllda uppgifter skickas till digital brevlåda och Mina sidor. De förfyllda

uppgifterna har även gjorts tillgängliga som en SRU-fil, vilket innebär att informationen kan hämtas in direkt i skatteprogram utan manuell hantering.

Under 2021 infördes möjligheten för enskilda näringsidkare att chatta med Skatteverket via Mina sidor.

Allt fler företag upplever också att det är enkelt att använda tjänster på webbplatsen. I Skatteverkets årliga attitydundersökning svarade 80 procent av de tillfrågade företagen att de tycker att det är enkelt att använda e-tjänster på Skatteverkets webbplats. Fem procent tycker inte att det är enkelt att använda e-tjänsterna.

Snabbare hantering av företagsregistreringar

För snabbare och enhetligare hantering av ansökningar om företagsregistreringar har Skatteverket utvecklat en automatiserad kategorisering av ansökningarna. Utvecklingen har inneburit att fler företag får besked snabbare samt att handläggningstiden har minskat.

Enklare att få tillbaka skattepengar

Den som anmäler ett bankkonto inom 40 dagar från avstämningen på skattekontot, då slutskattebeskedet skickas ut, får nu sin skatteåterbäring utbetald automatiskt. Det innebär att det har blivit enklare att få tillbaka skattepengar jämfört med tidigare, då privatpersoner och företag behövde kontakta Skatteverket för att få utbetalning.

Ökat skydd mot bedrägerier

Privatpersoner och företag har i en ny tjänst fått möjlighet att spärra pappersansökningar om att utses till ombud för dem. Om spärren aktiveras går det endast att utses som ombud via en e-tjänst. Syftet är att motverka bedrägerier där någon obehörig blir registrerad som ombud.

Förnyelse av punktskatt

Den snabba förändringstakten inom området punktskatt medför behov av bättre flexibilitet i system och processer. Inom ramen för ett pågående utvecklingsarbete har Skatteverket identifierat behov hos de som redovisar och betalar

⁶⁷ Rådets direktiv (EU) 2018/822 av den 25 maj 2018 om ändring av direktiv 2011/16/EU vad gäller obligatoriskt automatiskt utbyte av

uppgifter om skatt och beskattning som rör rapporteringspliktiga gränsöverskridande arrangemang.

punktskatter, i syfte att kunna ta fram bättre tjänster och ge bättre stöd.

Under 2021 har en ny e-tjänst lanserats. Tjänsten visar skattebetalarens tidigare lämnade uppgifter och beslutad skatt, samt ger beräkningshjälp för att minska risken för oavsiktliga fel. Tjänsten kan bland annat användas för alkoholskatt och spelskatt och är anpassad till EU:s tillgänglighetsdirektiv.

Internationellt informationsutbyte

En funktion har utvecklats och driftsatts som underlättar för medarbetare att använda uppgifter från automatiskt internationellt informationsutbyte i beskattningen.

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 har under året lämnat in sex regelförändringsförslag inom beskattningsområdet till Finansdepartementet⁶⁸. Förslagen har bland annat gällt förenklad beskattning av bilförmån och drivmedelsförmån, tjänsteställe för tillfälligt anställd personal i offentlig verksamhet under samhällskriser samt beslutsförfarande vid beskattning av utomlands bosatta artister med flera.

Internationell samverkan

Internationell samverkan ger ökad kunskap samt möjlighet att påverka utvecklingen och hitta gemensamma lösningar på globala företeelser.

Skatteverket deltar i flera internationella organisationer. De viktigaste är Nordisk Agenda, EU inklusive Fiscalis, OECD Forum on Tax Administrations samt IOTA.

Covid-19-pandemin har medfört att i stort sett alla möten och aktiviteter genomförts digitalt. Det har medfört att fler medarbetare kunnat delta i internationella sammankomster. Det har också medfört miljövinster och kostnadsbesparingar. Samtidigt har nätverkande, utbyte av idéer genom

spontana möten med mera blivit lidande genom att de digitala mötena inte kunnat kompletteras med fysiska möten.

Under 2021 har samverkan haft ett fortsatt fokus på frågor och lösningar relaterade till covid-19. Det har handlat om åtgärder som myndigheter vidtar för att stödja medborgare och företag som drabbats ekonomiskt av pandemin men också om hur skatteadministrationerna ska kunna utföra sina kärnuppgifter. Andra områden för samverkan har varit OECD/G20:s överenskomna lösning med två pelare för att hantera de beskattningssutmaningar som följer av den digitaliserade ekonomin.

En annan viktig del av den internationella samverkan är utbytet av uppgifter mellan länder, detta beskrivs under avsnitt 6.2.2. kontroll.

Företagens administrativa regelkostnader

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

Av Skatteverkets årliga attitydundersökning framgår att 54 procent av de tillfrågade företagen tycker att de kostnader och den tid det tar för ett företag att göra rätt för sig med skatterna är rimliga. 19 procent håller inte med. Det är samma nivåer som 2020.

6.2.5 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. Det kan bestå av kommunikation om Skatteverkets kontrollverksamhet, om hur vi lyckas motverka och förhindra fusk och om hur vi underlättar för de som vill göra rätt. Vårt agerande och förhållningssätt i det dagliga arbetet när vi möter privatpersoner och företag är också av stor vikt för hur normer och förhållningssätt i samhället utvecklas.

Seminarium om kontrollinsatser

I februari bjöd Skatteverket in till ett digitalt seminarium för media om Skatteverkets större kontrollinsatser under 2021. Kontroll av pandemi-stöd och privatpersoners uthyrning var de två ämnen som uppmärksammades mest. Seminariet

⁶⁸ Dnr 8-1240967, 8-789874, 8-764087, 8-727555, 8-727545, 8-727196

gav ungefär lika många publiceringar som 2020, men räckvidden för publiciteten var väsentligt lägre, 14 miljoner mot 35 miljoner 2020. Orsaker till det som lyfts fram var färre ämnen på seminariet, att regeringen samma dag presenterade pandemistöd samt att seminariet i år inte fick lika mycket utrymme i kvällspress, där upplagorna är stora.

Samarbete med externa aktörer

Vi har under året samarbetat och samverkat med andra myndigheter, med branscher, intresseorganisationer och andra externa aktörer. Genom att samverka och föra dialog kan vi sprida Skatteverkets hållning och vårt synsätt på bland annat osund konkurrens, skattedrivna företeelser och gig-ekonomi, men även påverka vissa beteenden och kulturer.

Förebygga ekonomisk brottslighet

Skatteverket har under året samverkat med företag och andra organisationer i syfte att få dessa att anlita seriösa företag i underliggande entreprenörsled. Med utgångspunkt i organisationens förutsättningar ger Skatteverket stöd och hjälp med att till exempel upprätta och säkerställa rutiner, kontroller och uppföljning. Detta bidrar till och skapar förutsättningar för ett långsiktigt och systematiskt förebyggande arbete som företag och andra organisationer kan bedriva själva. Frågor om hållbarhet, socialt ansvarstagande, skattepolicy, risk samt korruption kan också vara en del av dialogen.

Under året har ett riktat arbete genomförts mot kommuner för att förhindra felaktiga utbetalningar och motverka missbruk av välfärdssystemen. Fokus har legat på assistansersättning och föreningsstöd men kommer på sikt att omfatta även andra former av utbetalningar och stöd. Den sedan tidigare pågående samverkan om offentlig upphandling har fortsatt även under år 2021.

Genom samverkan bidrar Skatteverket till att bland annat kommuner, myndigheter och regioner får bättre förutsättningar att göra rätt från början och agera mer medvetet. Samverkan medför också att företag och myndigheter kan ta ytterligare steg i sitt eget förebyggande arbete och därigenom bland annat stärka sin motståndskraft mot ekonomisk brottslighet.

Medieanalys visar på ett gott förtroende

Medieanalys för deklarationen 2021 visar att Skatteverkets publicitet kring deklarationen har varit förtroendestärkande och speglat hur Skatteverket bidrar till samhällsnytta. 81 procent av publiciteten bedömdes ge ett ökat förtroende medan 82 procent av publiciteten bedömdes spegla att Skatteverket bidrar till samhällsnyttan. Den negativa publiciteten om deklarationen var mycket begränsad.

Skatteverkets förhållningssätt påverkar attityder

Skatteverkets sätt att sköta sin arbetsuppgift och förhållningssätt i det löpande arbetet är också av stor vikt för attitydpåverkan hos privatpersoner och företag. Av Skatteverkets årliga attitydundersökning framgår att 97 procent av de tillfrågade privatpersonerna och företagen tycker att bemötandet från Skatteverket varit bra, vilket är i nivå med resultatet 2020.

81 procent av de tillfrågade privatpersonerna samt 87 procent av de tillfrågade företagen instämde i påståendet ”Jag har förtroende för Skatteverkets sätt att sköta sin uppgift”. Även det är i nivå med resultatet 2020.

6.3 Grund för bedömning

I detta avsnitt summerar vi grund för bedömning utifrån information om genomförd verksamhet.

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

Deklarationsinlämningen för inkomstbeskattning av privatpersoner har fungerat väl och fler personer har använt våra digitala lösningar för att deklarerat. Fler privatpersoner har fått återbetalning av skatt tidigare.

Den manuella hanteringen har inte ökat totalt sett trots ett ökat inflöde av deklarationer. Den främsta orsaken till det är en fortsatt ökad maskinell hantering av moms och arbetsgivaravgifter. Det finns dock områden där den manuella hanteringen fortfarande är omfattande som till exempel SINK, punktskatter och ärenden avseende utländska företag.

Inflödet av ärenden har i huvudsak hanterats med goda genomströmningstider och rimliga balanser men tidvis har ytterligare prioriteringar krävts av verksamheten. Inom några områden

har utvecklingen varit ofördelaktig under hela eller delar av året.

Vi har underlättat för privatpersoner och företag genom nya tekniska lösningar och information i olika kanaler. En hög andel av privatpersoner och företag anser att det är enkelt att deklarerera.

Inom flera områden har fullgörandefelen minskat.

Hantering av stödåtgärder med anledning av covid-19 har genomförts med gott resultat, men det har inneburit ytterligare prioriteringar i beskattningsverksamheten vilket bland annat bidragit till en minskad kontrollnivå.

Vi har samverkat med andra myndigheter, branschorganisationer och andra aktörer för att förebygga fel, motverka allvarligt skatteundandragande samt för att hantera stödåtgärder med anledning av covid-19.

De högst värderade riskerna för skattefel har i huvudsak tagits omhand. Kontroller mot samtliga risker för skattefel har dock inte genomförts i tillräcklig omfattning. Kontrollens omfattning har haft en ofördelaktig utveckling.

Vi har levererat enligt avtal i det internationella informationsutbytet men inte tagit hand om uppgifterna i önskad omfattning inom kontrollen. Utvecklingen har dock varit fördelaktig jämfört med föregående år.

Systemutvecklingen med anledning av förändrad lagstiftning har i huvudsak fungerat bra vad gäller externa krav och behov men inte mött behoven av intern effektivitet. Övrig systemutveckling för att möta externa och interna behov har fått stå tillbaka. Behoven av genomgripande systemutveckling är fortsatt stora.

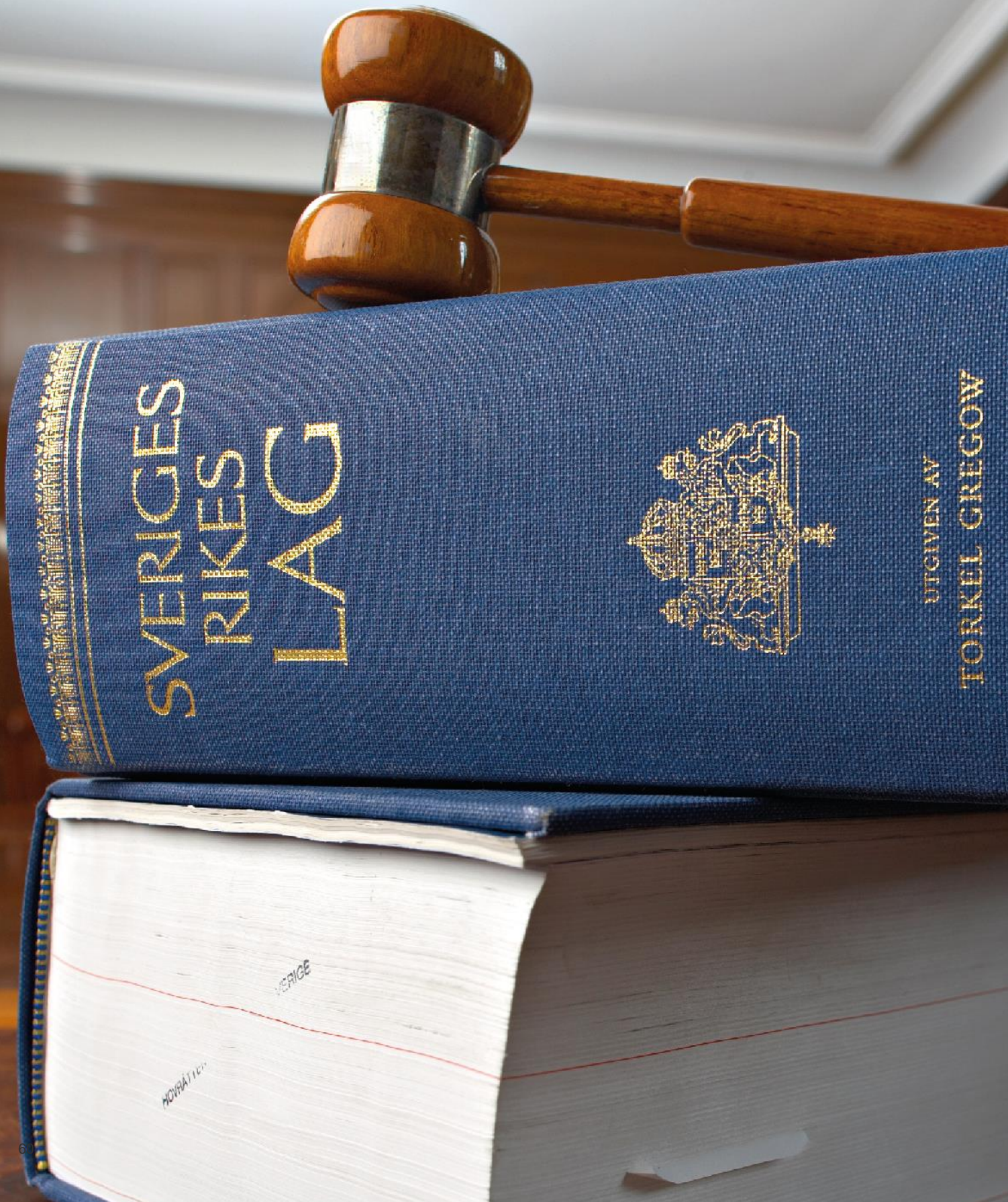
Genomförda attitydundersökningar och medianalyser visar på att Skatteverket har fortsatt högt förtroende.

Indikatorerna på skattefelets utveckling ger sammantaget en bild av att skattefelet har minskat under perioden. Covid-19-pandemin bedöms dock fortfarande påverka såväl ekonomin som människors och företags beteenden på ett sätt som inte följer tidigare mönster. Det är därför osäkert i vilken mån

indikatorerna speglar skattefelets utveckling för detta år.

7

Brottsbekämpning



Brottsbekämpning

Uppgift enligt Skatteverkets instruktion

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.

Åtterrapporing enligt förordning (2000:605) om årsredovisning och budgetunderlag

Resultatredovisningen ska utformas så att den kan utgöra ett underlag för regeringens bedömning av myndighetens resultat och genomförande av verksamheten. Den ska utgå från de uppgifter som framgår av myndighetens instruktion samt de mål och krav som regeringen har angett i regleringsbrev eller något annat beslut. Redovisningen ska innehålla analyser och bedömningar av verksamhetens resultat och dess utveckling.

Mål och återrapporingkrav enligt regleringsbrev

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

Skatteverket ska redovisa hur produktiviteten och kvaliteten i verksamheten och utvecklingsarbetet påverkats till följd av sjukdomen covid-19.

7.1 Inledning

Syftet med brottsbekämpningen är att medverka i brottsutredningar som rör vissa brott, förebygga och motverka ekonomisk brottslighet samt bidra till ett väl fungerande samhälle.

Den brottsbekämpande verksamheten bedrivs vid Skatteverkets skattebrottsenhet. Enheten är åtskild från övrig verksamhet inom Skatteverket och verksamheten består dels av att biträda åklagare i förundersökningar, dels av att bedriva under-rättelseverksamhet inom skatteområdet.

Sammanfattande bedömning:

Skatteverket bedömer att resultatet för verksamhetsområdet brottsbekämpning är gott. Resultatutvecklingen är fördelaktig jämfört med 2020.

Bedömningen bygger på genomförd verksamhet, det vill säga vårt bidrag i det myndighetsgemensamma samarbetet mot den grova och organiserade brottsligheten samt de åtgärder vi vidtagit för att förebygga och motverka ekonomisk brottslighet.

I bedömningen av resultatet har vi lagt störst vikt på vår roll inom myndighetsgemensam samverkan

mot grov och organiserad brottslighet samt missbruk av välfärdssystemen.

7.2 Genomförd verksamhet

7.2.1 Ärendehantering

Den brottsutredande verksamheten inom Skatteverket sker på uppdrag av åklagare på Ekobrottsmyndigheten och Åklagarmyndigheten. Uppdragen består av förundersökningar och kommer till största delen från åklagare vid Ekobrottsmyndigheten. Utredarna tar fram ett beslutsunderlag för att åklagarna ska kunna ta ställning till om åtal ska väckas eller inte. Väl genomförda förundersökningar är en förutsättning för att lagföra dessa brott. I förlängningen är det en viktig del i att förebygga och motverka ekonomisk brottslighet.

Som stöd för den brottsutredande verksamheten finns även it-forensisk verksamhet på skattebrottsenheten.

Skatteverkets underrättelseverksamhet ska ge Skatteverket och andra brottsbekämpande myndigheter underlag för att möta risker och hot från allvarlig brottslighet och vidta motåtgärder. Underrättelseverksamheten kartlägger misstankar om pågående eller genomförd brottslighet.

Dessutom kartläggs allmänna misstankar om framtida brott. Arbetet sker genom att underrättelsehandläggare inhämtar och bearbetar information som sedan kan delges muntligen vid myndighetssamverkan eller skriftligen i rapportform för att mottagare ska kunna vidta åtgärder. Beskattningsverksamheten kan även anpassa kontrollurval utifrån beskrivna situationer. Den underrättelseinformation som delas bidrar således till att förebygga och motverka brott både direkt och indirekt.

2021 har nedlagd tid för verksamheten ökat och det beror på att verksamheten har stärkts med fler resurser. Andelsmässigt är det underrättelseverksamheten som har ökat mest. Resursökningen inom underrättelseverksamheten har inneburit att framför allt tiden för den vanliga underrättelseverksamheten har ökat, vilket även har gett verksamheten bättre förutsättningar för samverkan internt och med andra myndigheter.

Tabell 50 Nedlagd tid

Antal dagar ¹⁾	2019	2020	2021	2020-2021
Operativ tid	34 732	36 065	41 046	13,8 %
- brottsutredningstid	27 766	29 386	31 110	5,9 %
- underrättelsetid	4 044	3 613	5 797	60,4 %
- övrig tid ²⁾	2 922	3 606	4 139	14,8 %

Källa: UBW och Guppi

Not 1) Antal dagar motsvarar redovisade timmar delat med 7,95.

Not 2) Tiden inkluderar underrättelseverksamhet inom myndighetssamverkan.

Brottsutredning

De ärenden som utreds inom brottsutredningsverksamheten kommer i huvudsak från brottsanmälningar som beskattnings- och folkbokföringsverksamheten gör i samband med utredningar. Anmälningar kommer även genom myndighetssamverkan vid det nationella underrättelsecentrumet, de regionala samverkansråden och operativa rådet. Brott som utreds är bland annat skattebrott, bokföringsbrott, försvårande av skattekontroll samt folkbokföringsbrott. Även bedrägeribrott med koppling till ekonomiska brott utreds på skattebrottsenheten. Det kan till exempel avse bedrägerier i samband med rot- och rutarbete samt brott mot penningtvätt.

Skatteverket har ökat antalet anställda i brottsutredningsverksamheten vilket har gjort att nedlagd tid för brottsutredningar har ökat och att fler utredningar har avslutats. Detta har ännu inte fått genomslag på ärendebalanserna och kan delvis förklaras med att inflödet av ärenden till verksamheten är fortsatt högt och att introduktionen av

nyanställda har inneburit att tid har behövt avsättas till handledning och upplärning. Resursökningen har gjort det möjligt att fördela ut ärenden i högre grad vilket har inneburit att antalet ej fördelade ärenden har minskat under året. Ärenden som innehåller allvarliga brott och brott mot välfärden prioriteras.

Tabell 51 Volymer brottsutredning

Antal och andel	2019	2020	2021	2020-2021
Antal avslutade brottsutredningar	1 230	1 362	1 535	12,7 %
Antal inkomna ärenden ¹⁾	1 199	1 603	1 538	-4,1 %
- andel mängdärenden	9,8 %	16,6 %	17,9 %	1,3 p.e.
- andel projektärenden	82,7 %	76,7 %	76,1 %	-0,6 p.e.
- andel särskilt krävande ärenden	5,9 %	6,6 %	5,6 %	-1,0 p.e.

Källa: Guppi

Not 1) Ej kategoriserade ärenden gör att summan av fördelade ärenden inte blir 100 %.

Tabell 52 Ärendebalanser

Antal	2019	2020	2021	2020-2021
Ärendebalans brottsutredningar	1 137	1 418	1 394	-1,7 %
Antal ej fördelade ärenden	273	507	391	-22,9 %

Källa: Guppi och RIF

Det är antalet mängdärenden, det vill säga ärenden som kategoriseras som mindre tidskrävande, som har ökat. En förklaring till det höga inflödet mängdärenden är att Skatteverket har gjort fler brottsanmälningar under 2021 (3 009) jämfört med året innan (2 532). Av brottsanmälningarna är fler än tidigare hänförliga till folkbokföringsbrottet. Ärenden som rör folkbokföringsbrott ingår i brott mot välfärden och kategoriseras i huvudsak som mängdärenden. Dessa ärenden prioriteras eftersom det är viktigt att förhindra brottslighet i ett tidigt skede som till exempel vid felaktig folkbokföring. Genomströmningstiden har ökat för mängdärenden och en förklaring är att denna ärendekategori har blivit mer komplex och tidskrävande.

Tabell 53 Genomströmningstider brottsutredningar

Antal dagar i genomsnitt	2019	2020	2021	2020-2021
Mängdärenden	71	103	154	49,5 %
Projektärenden	314	306	291	-4,9 %
Särskilt krävande ärenden	613	499	528	5,8 %

Källa: Guppi

Produktiviteten inom brottsutredning har ökat något, det vill säga att avslutade ärenden i förhållande till nedlagd tid har ökat sedan år 2020. Det beror sannolikt på det ökade antalet inkomna och avslutade mängdärenden, vilket är i linje med gjorda prioriteringar.

Styckkostnaden har ökat med 1,1 procent jämfört med år 2020, vilket är en ofördelaktig utveckling.

Tabell 54 Brottsutredning arbetsproduktivitet och styckkostnad

Antal	2019	2020	2021	2020-2021
Avslutade brottsutredningar per dag ¹⁾	0,046	0,049	0,051	5,5 %
Kostnad per avslutad brottsutredning	240 658	220 765	223 210	1,1 %

Källa: Guppi, UBW

Not 1) Antal avslutade brottsutredningar delat med operativ tid för brottsutredning exkl. IT-forensik.

Uppgiftsdata om förhör och tvångsåtgärder registreras först vid ärendets avslut. Covid-19 har påverkat möjligheten att genomföra vissa förhör och antalet förhör har minskat. Vissa förhör har kunnat genomföras via telefon eller annan teknisk lösning.

Tabell 55 Brottsmisstankar, förhör och beslag

Antal	2019	2020	2021	2020-2021
Brottsmisstankar¹⁾	16 795	14 558	15 294	5,1 %
- inom brottsutredningar ²⁾	12 002	11 093	9 555	-13,9 %
Förhör	2 988	3 171	2 867	-9,6 %
- per mångdärende	1,0	1,1	1,0	-9,1 %
- per projektärende	1,9	1,7	1,5	-11,8 %
- per särskilt krävande ärende	8,1	8,4	8,0	-4,8 %
Beslag	430	1 547	808	-47,8 %
- per mångdärende	0,0	0,0	0,0	-
- per projektärende	0,2	0,3	0,2	-33,3 %
- per särskilt krävande ärende	2,3	9,0	5,1	-43,3 %

Källa: Guppi

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

Not 2) Brottsmisstankar som utretts av skattebrottsenheten.

Underrättelseverksamhet

Verksamheten mäts i antal delgivningningar av underrättelseprodukter samt nedlagd tid. De produkter som delges kan vara operativa, strategiska och taktiska rapporter. Den nedlagda tiden och antalet delgivningningar har ökat kraftigt under året. Antalet rapporter har minskat något. Ökningen av antalet delgivningningar är en effekt av den dialog som inleddes med beskattningsverksamheten under förra året. Dialogen har lett till en anpassning av delgivningningar som inneburit en ökad andel sammanfattningar (bearbetad information) och färre operativa rapporter (analyserad information). Anpassningen har varit nödvändig för att möta efterfrågan inom beskattningsverksamheten och för att kunna uppfylla uppgiftsskyldigheten. Under året har även delgivningningar av underrättelseprodukter internationellt förekommit.

Tabell 56 Volymen underrättelseverksamhet

Antal	2019	2020	2021	2020-2021
Registrerade ärenden i Skatteverkets underrättelseregister (Skur)	1 900	2 203	1 875	-14,9 %
Antal delgivningningar	291	419	703	67,8 %
- varav antal underrättelserapporter ¹⁾	80	58	52	-10,3 %

Källa: SKUR

Not 1) Från och med år 2021 tas uppgifterna fram direkt från SKUR vilket blir mer korrekt. Uppgifterna för 2020 har därför korrigerats.

Trenden är att både samverkan med andra myndigheter och produktiviteten ökar jämfört med år 2020. Produktivitetmättet med antal framtagna delgivningningar per dag tar inte hänsyn till det arbete som sker löpande inom myndighetssamverkan.

Tabell 57 Underrättelse arbetsproduktivitet

Antal	2019	2020	2021	2020-2021
Antal delgivningningar per dag ¹⁾	0,072	0,116	0,121	4,6 %

Källa: SKUR, UBW

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

Kvalitetssäkring

Under 2021 har vi kvalitetssäkrat slumpmässigt utvalda ärenden inom brottsbekämpning. Resultatet indikerar en god alternativt tillfredsställande kvalitet för samtliga kategorier i de granskade ärendena.

Iakttaga brister rör bland annat registrering och dokumentation. Inom brottsutredning är genomströmningstiderna i vissa av de granskade ärendena långa. Med anledning av att det är ett begränsat urval av ärenden får brister i enskilda ärenden stort genomslag i resultatet.

Inom underrättelseverksamheten har ett nytt ärendehanteringssystem tagits i bruk. Systemet är fortfarande under utveckling och kommer på sikt att i högre grad än tidigare bidra till att minska risken för fel vid diarieföring av ärenden.

7.2.2 Utveckling av metoder och arbetssätt

Brottsutredning

Ett utvecklingsarbete pågår inom Skatteverket för att öka kvaliteten i upprättade brottsanmälningar från folkbokföringsverksamheten samt med Åklagarmyndigheten och Polismyndigheten i syfte att ta fram ett gemensamt metodstöd och rutiner för förbättrad genomströmning.

Det pågår även ett uppdrag tillsammans med Ekobrottsmyndigheten där målet är att utveckla

arbetsformer, metodstöd och rutiner för att förbättra genomströmningen öka effektiviteten inom brottsutredningsverksamheten.

Verksamheten har under perioden tagit fram formulär för att underlätta samt öka informationsutbytet mellan skattebrottsenheten och övriga verksamhetsgrenar inom Skatteverket.

Ett nytt digitalt beslagssystem har implementerats med positiva effekter på kvaliteten och effektiviteten samt en ökad rättssäkerhet.

Sedan år 2020 har verksamheten ökat antalet anställda. Mot bakgrund av covid-19 har metodstöd, handlednings- och utbildningsmaterial uppdaterats för att möjliggöra utbildning på distans. Det har lett till ett samordnat arbetssätt samt en nationell hantering av ärenden kopplade till brott mot välfärden.

Skattebrottsenheten har bidragit i framtagandet av utbildningsmaterial till Finansinspektionen. Materialet ska utveckla kompetensen att identifiera oseriösa verksamhetsutövare och öka upptäcktsrisken för penningtvätt.

Underrättelseverksamhet

Under året har verksamheten ökat antalet anställda. Mot bakgrund av covid-19 har handlednings- och utbildningsmaterial uppdaterats för att möjliggöra utbildning på distans. Utvecklingen har möjliggjort en snabbare infasning av nya medarbetare.

Underrättelseverksamheten har i samverkan med Finanspolisen tagit fram en modell för identifiering av ärenden som ska underlätta informationsutbytet.

Verksamheten har bidragit med biträdande projektledare och analysresurser för framtagandet av den myndighetsgemensamma lägesbilden⁶⁹ om organiserad brottslighet.

7.2.3 Regel- och systemutveckling

Under 2021 har ett nytt ärendehanteringssystem för underrättelseverksamheten driftsatts. Delar av systemet är fortfarande under utveckling men har underlättat hanteringen av information.

Under år 2020 utökades lag (1997:1024) om Skatteverkets brottsbekämpande verksamhet med

en uppgiftsskyldighet mellan Skattebrottsenheten och övriga verksamhetsgrenar inom Skatteverket. Uppgiftsskyldigheten infördes för att öka informationsutbytet mellan den brottsbekämpande verksamheten och övriga verksamheter inom beskattningen, folkbokföringen och id-kort. Reglerna gäller endast till och från den brottsbekämpande verksamheten och får inte tillämpas i andra situationer. Den kraftiga ökningen av antalet delgivning är en effekt av den utökade uppgiftsskyldigheten.

Inom brottsutredningsverksamheten har ett nytt system för administrering av beslag integrerats i det befintliga ärendehanteringssystemet. Detta ska öka säkerheten och effektivisera handläggningen av ärenden där det förekommer beslag.

Skatteverket har under perioden lämnat ett förslag⁷⁰ om regeländring som innebär att Skatteverkets brottsbekämpande verksamhet (skattebrottsenheten) ska utses som brottsbekämpande myndighet inom den Europeiska unionen. Syftet är att förbättra Skatteverkets möjligheter att bedriva en effektiv brottsbekämpande verksamhet.

7.2.4 Internationell methodsamverkan

Skatteverket samverkar med andra länder avseende deras arbete med att motverka skattebrott och annan brottslighet med koppling till skatteområdet. På så sätt bidrar Skatteverket i arbetet med att utveckla metoder för att motverka skattebrott och annan brottslighet med koppling till skatteområdet.

Vår nordiska riskbild⁷¹ har uppdaterats under året och utgjort underlag för fortsatt arbete med methodsamverkan och kompetenshöjande åtgärder.

Vi har fortsatt vår samverkan inom OECD⁷² för att öka medvetenhet om skattebrott och annan allvarlig ekonomisk brottslighet, bland annat genom att vi deltagit i projekt avseende professionella möjliggörare⁷³. Syftet med projektet har varit att öka skatteadministrationernas medvetenhet och möjlighet att upptäcka skattebrott kopplade till så kallade professionella möjliggörare. Under våren 2021 publicerades OECD-projektets slutrapport, ”Ending the Shell Game”.

⁶⁹ Se avsnitt 7.2.5.

⁷⁰ Diarienummer 8-1274391

⁷¹ Har tagits fram inom ramen för samarbetsorganisationen Nordisk Agenda

⁷² Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD).

⁷³ Professional Enablers Project.

Arbetet i det myndighetsgemensamma⁷⁴ projekt EUPHORIA har fortsatt under året. Projektet syftar till att förbättra samtliga brottsbekämpande myndigheters förmåga att samarbeta nationellt och internationellt inom ramen för EU:s policycykel och plattformen EMPACT⁷⁵. Under året har projektet slutfört arbetet med rekommendationer för hur myndigheterna kan stärka sitt arbete inom EMPACT.

7.2.5 Myndighetsgemensamt arbete

Grov och organiserad brottslighet

Skatteverket deltar i det myndighetsgemensamma uppdraget mot organiserad brottslighet genom beskattningsverksamheten, skattebrottsenheten och folkbokföringsverksamheten.

Skatteverket har fortsatt att prioritera det myndighetsgemensamma arbetet mot organiserad brottslighet. Mot bakgrund av att identitets- och folkbokföringsfrågor fått allt större betydelse i samverkansarbetet medverkar folkbokföringsverksamheten numera i samtliga regionala under rättelsecentrum. Genom att arbeta efter en övergripande nationell prioritering har samhällsnyttan i det myndighetsgemensamma arbetet stärkts under året. Inom ramen för myndighets-samverkan deltar Skatteverket i ett långsiktigt utvecklings- och innovationsarbete för att utveckla metoder och samverkansformer.

Skatteverket har ökat sin närvaro i det myndighetsgemensamma arbetet, både i form av nedlagd tid och genom att fler medarbetare har deltagit i olika insatser. Vålfärdsbrottslighet förekommer i allt högre grad och här är Skatteverkets medverkan av stor vikt för andra deltagande myndigheter. Att motverka missbruk av välfärdssystemen är ett av Skatteverkets prioriterade områden. Inom ramen för myndighetssamverkan deltar Skatteverket i en särskild samverkan som syftar till att förebygga, upptäcka och motverka brottsliga angrepp mot de stödpaket som beslutats av regeringen med anledning av covid-19.

Skatteverket har haft fortsatt fokus på moms-undandragande kopplat till gränsöverskridande handel med elektronikvaror och tjänster avseende VoIP (Voice over Internet Protocol), så kallad karusellhandel. En ny lagstiftning som avser omvänd skattskyldighet på elektronikvaror trädde i

kraft den 1 april 2021 och har gett önskad effekt. Däremot kvarstår risken beträffande momsundandragande vid gränsöverskridande handel med VoIP som inte omfattades av den nya lagstiftningen.

I syfte att få ett klagörande kring Skatteverkets arbetssätt med skönsmässig beskattning efter kontanta insättningar på bankkonto har Skatteverket drivit en process till Högsta förvaltningsdomstolen (HFD). HFD har bifallit Skatteverkets överklagande den 26 oktober 2020 (mål nr 3316--3318-19). Skatteverket har under året tagit fram stödmaterial med anledning av domen vilket har stärkt Skatteverkets arbete för att motverka ekonomisk brottslighet.

Det myndighetsgemensamma arbetet bidrar även till att höja kunskapen kring aktuella företeelser samt lämna förslag på regeländringar och rekommendationer, vilket förstärker det förebyggande arbetet mot skattefusk och skattebrott. Vartannat år tas en myndighetsgemensam lägesbild fram. Arbetet med att ta fram 2021 års myndighetsgemensamma lägesbild har letts av Skatteverket tillsammans med Polismyndigheten och Försäkringskassan.

Projektet Municipal är ett pågående projekt som avser att stärka kommunernas förmåga dels utifrån organisation och dels utifrån ett brottsförebyggande perspektiv. Projektet omfattar åtgärder för att identifiera, förebygga, och vidta åtgärder avseende brottsliga angrepp riktade mot de kommunala ekonomierna. Exempel på detta är bidragsbrottslighet, bedrägerier och oseriösa företag i samband med upphandlingar.

Övriga regeringsuppdrag kopplade till organiserad brottslighet

Skatteverket har under året deltagit i två regeringsuppdrag kopplade till organiserad brottslighet och där båda har avslutats under året.

Skatteverket fick i juni 2020 i uppdrag att samordna pilotprojekt för att komma åt felaktig folkbokföring kopplat till organiserad brottslighet. I uppdraget ingick bland annat att kartlägga strategiska adresser, stärka kontrollerna av dessa adresser samt utveckla metoder och arbetssätt för samverkan mellan myndigheter för att förhindra att felaktig folkbokföring används som verktyg för

⁷⁴ Deltagande myndigheter, Polismyndigheten, Ekobrottsmyndigheten, Tullverket, Kustbevakningen, Åklagarmyndigheten och Skatteverket

⁷⁵ European Multidisciplinary Platform Against Criminal Threats (EMPACT)

organiserad brottslighet. Resultatet presenterades i en rapport den 1 oktober 2021.⁷⁶

Regeringen beslutade den 25 juni 2020 att ge de tolv myndigheter som ingår i samverkan mot organiserad brottslighet i uppdrag att inom ramen för samverkan inrätta ett pilotprojekt som riktar sig mot näringsverksamhet med koppling till organiserad brottslighet. Uppdraget har bedrivits i eller i anslutning till något eller några av de utsatta områden som polisen har pekat ut. Pilotprojektet bestod dels i operativa åtgärder, dels kartläggning av kriminell påverkan. Uppdraget samordnades av polisen och resultatet redovisades i en rapport den 1 oktober 2021.⁷⁷

Åtgärder för att motverka penningtvätt

Penningtvätt handlar om att dölja eller omvandla vinster från brottslig verksamhet. Syftet är att omvandla medlen från den brottsliga verksamheten till tillgångar som kan redovisas öppet. Penningtvättbrottet kan förekomma i samband med skattebrott och annan ekonomisk brottslighet. Penningtvätt är, liksom grov organiserad brottslighet, också tätt knutet till narkotikahandeln och den ökande våldsanvändningen i samhället. I Skatteverkets uppdrag med att bidra till ett väl fungerande samhälle är åtgärder för att motverka penningtvätt därför en mycket viktig del.

Skatteverket har under året tillsatt en penningtvättssamordnare och tre penningtvättssamordnare. Det har även bildats ett internt nätverk med representanter från olika verksamhetsområden under ledning av samordnaren, där även penningtvättssamordnarna ingår. Syftet med penningtvättsnätverket är att få en sammanhållande struktur inom Skatteverket bland annat genom utbildning och att fånga upp signaler från de olika verksamhetsområdena. Det interna nätverket har ett nära samarbete med Skatteverkets brottsanmälningsnätverk. Deltagare i det interna nätverket har även utfört förebyggande arbete i form av informationsinsatser exempelvis till kommuner och banker. Skattebrottsenhetens underrättelseverksamhet medverkar i Skatteverkets interna penningtvättsnätverk.

Skatteverket har deltagit i arbetet inom Samordningsfunktionens⁷⁸ olika arbetsgrupper

bland annat med upprättandet av nationella riskbedömningar avseende penningtvätt och informationsstöd till verksamhetsutövare. Skattebrottsenhetens underrättelseverksamhet har bidragit till den nationella riskbedömningen.

Skatteverket håller sedan år 2007 i ett externt nätverk där bland annat banker, andra myndigheter och företag som lyder under penningtvättslagstiftningen ingår. Syftet med nätverket är att på en övergripande nivå utbyta erfarenheter mellan nätverkets olika deltagare. Under året har nätverket haft flera möten.

I syfte att förhindra att finansiella system används för penningtvätt eller finansiering av terrorism har EU antagit ett ändringsdirektiv till det så kallade fjärde penningtvättssdirektivet som har resulterat i lagen (2020:272) om konto- och värdefackssystem. Skatteverket har i uppdrag att bygga, tillhandahålla och förvalta den tekniska plattformen till konto- och värdefackssystemet, även kallad Mekanismen. Under 2021 har anslutning till mekanismen påbörjats från finansiella institut samt berörda myndigheter.

Skattebrottsenhetens underrättelseverksamhet är behörig brottsbekämpande myndighet enligt Europol och har personal som sambandsfunktioner vid brottsbekämpande myndigheter för att både nationellt och internationellt kunna utöka samarbetet och bekämpa penningtvätt samt annan ekonomisk brottslighet.

Myndighetssamverkan mot missbruk av välfärdssystemen

När välfärdssystem nyttjas på felaktigt sätt får det stor samhällspåverkan. Att motverka missbruk av välfärdssystemen är ett av Skatteverkets prioriterade områden.

Skatteverket har under året deltagit i myndighetssamverkan med Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan, Migrationsverket, Pensionsmyndigheten, Polismyndigheten och ytterligare 16 myndigheter (totalt deltar 22 myndigheter) inom initiativet Motståndskraft hos utbetalande och rättsvårdande myndigheter, mot missbruk och brott mot välfärdssystemen (MUR). Utifrån våra olika uppdrag arbetar vi tillsammans för att motverka

⁷⁶ Diarienummer 8-1245868

⁷⁷ Polismyndighetens diarienummer A376.545/20220

⁷⁸ Samordningsfunktionen för åtgärder mot penningtvätt och finansiering av terrorism har tillkommit genom lag- och förordningskrav

och finns inom Polismyndigheten. Skatteverket är sedan 2018 en av deltagarna.

brottslighet och minska missbruk av välfärds-systemen.

Det myndighetsgemensamma arbetet har bland annat lett till att kunskap om missbruk av välfärdssystem höjts, att förbättrade stödmaterial tagits fram, och gemensamma förslag på regeländringar. Under året har digitala gemensamma workshops genomförts.

7.3 Grund för bedömning

I detta avsnitt summerar vi grund för bedömning utifrån information om genomförd verksamhet.

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

Indikatorer för verksamhetsområdet som helhet:

- kvalitetssäkringen av ärenden indikerar att kvaliteten ligger på en tillfredsställande nivå
- för att utveckla metoder och arbetssätt har Skatteverket fortsatt arbetet inom regel- och strukturutveckling och internationell samverkan
- Skatteverket har haft en betydelsefull roll inom myndighetsgemensam samverkan mot grov och organiserad brottslighet samt missbruk av välfärdssystemen.

Indikatorer inom brottsutredningsverksamheten som beaktats:

- god samverkan har lett till ett fortsatt högt inflöde av utredningar
- ärenden som innehåller allvarliga brott och brott mot välfärden prioriteras
- genomströmningstiderna har ökat, vilket är en följd av gjorda prioriteringar
- produktiviteten har ökat något.

Indikatorer inom underrättelseverksamheten som beaktats:

- bidrar med taktiska analyser i samband med myndighetssamverkan
- deltar i fler myndighetsgemensamma samverkansprojekt
- ökad samverkan mellan avdelningar för utbyte av information
- ökad produktivitet

8

Folkbokföring



Folkbokföring

Uppgift enligt Skatteverkets instruktion

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.

Åtterrapporering enligt förordning (2000:605) om årsredovisning och budgetunderlag

Resultatredovisningen ska utformas så att den kan utgöra ett underlag för regeringens bedömning av myndighetens resultat och genomförande av verksamheten. Den ska utgå från de uppgifter som framgår av myndighetens instruktion samt de mål och krav som regeringen har angett i regleringsbrev eller något annat beslut. Redovisningen ska innehålla analyser och bedömningar av verksamhetens resultat och dess utveckling.

Mål och åtterrapporeringskrav enligt regleringsbrev

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.

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

Skatteverket ska redovisa hur produktiviteten och kvaliteten i verksamheten och utvecklingsarbetet påverkats till följd av sjukdomen covid-19.

8.1 Inledning

Skatteverket hanterar uppgifter om befolkningens bosättning, identitet och familjerättsliga förhållanden. Syftet med folkbokföringen är att tillgodose samhällets behov av dessa uppgifter.

Skatteverket lämnar dagligen uppgifter från folkbokföringsdatabasen (folkbokföringen) till statliga myndigheter, kommuner, regioner och Statens personadressregister (SPAR). Uppgifterna används sedan som underlag för beslut och åtgärder i olika samhällsfunktioner.

Var en person är folkbokförd har stor betydelse, till exempel för var hen kan söka vård, vilken skola personen eller hans barn ska gå i och var en person har rätt till omsorg. Att en person är rätt folkbokförd har även betydelse för i vilken kommun och region personen ska betala skatt.

Genom att upprätthålla en korrekt folkbokföring bidrar Skatteverket till nytta för hela samhället så att olika samhällsfunktioner får ett korrekt underlag för beslut och åtgärder. Följande redovisning av

genomförd verksamhet visar hur Skatteverket arbetat med att öka kvaliteten i folkbokföringen och minska folkbokföringsfelet. Folkbokföringsfelets storlek redovisas under avsnitt 8.4.

Sammanfattande bedömning:

Skatteverket bedömer att resultatet för verksamhetsområdet folkbokföring är inte tillfredsställande. Resultatutvecklingen är fördelaktig jämfört med 2020.

Skatteverket bedömer att genomförd verksamhet i allt väsentligt har bidragit till att spegla befolkningens identitet och familjerättsliga förhållanden. Vi har däremot inte fullt ut bidragit till att spegla befolkningens bosättning⁷⁹.

I bedömningen av resultatet har vi lagt stor vikt vid ärendehantering. Vi har även beaktat genomförda och förutsättningsskapande utvecklingsinsatser som haft en fördelaktig utveckling men har lagt mindre vikt vid dessa

⁷⁹ Här menas uppgiftskategorin bosättning och där ingår flytta till Sverige.

eftersom de inte hunnit få genomslag och effekt under 2021.

8.2 Genomförd verksamhet

8.2.1 Ärendehantering

Skatteverket har valt att dela in ärendehantering inom folkbokföring i ärendegrupperna flytta till Sverige, bosättning och övrigt.

Skatteverket genomför kontrollåtgärder i olika delar inom ärendehantering, såväl innan som efter registrering av uppgifter, för att säkra en korrekt folkbokföring. Kontrollarbetet utvecklas kontinuerligt och baseras på riskbedömning. Under året har vi i större utsträckning arbetat med att integrera riskbedömning i vår ärendehantering, där att motverka välfärdspåverkande fel utgör en prioriterad risk.

I nedanstående tabell presenteras en överblick av folkbokföringen i sin helhet under året.

Tabell 58 Folkbokföring

Antal/Andel	2019	2020	2021	2020-2021
Inkomna ärende	3 339 047	3 339 531	3 450 236	3,3 %
Avslutade ärenden	3 324 089	3 318 322	3 450 801	4,0 %
Andel avslutade ärenden inom 14 dagar	69 %	68 %	68 %	0 p.e.
Andel avslutade ärenden inom 90 dagar	95 %	96 %	94 %	-2,0 p.e.
Ärendebalans	84 305	94 686	83 912	-11,4 %
Nedlagd tid	114 794	125 401	138 786	10,7 %

Källa: Guppi

Flytta till Sverige

Det är viktigt att den som flyttar till Sverige blir korrekt registrerad i folkbokföringen inom rimlig tid eftersom tilldelning av personnummer medför många skyldigheter, rättigheter och möjligheter samt för att underlätta etableringen i Sverige. Personnumret behövs dessutom för utfärdande av id-kort som i sin tur ger möjlighet att till exempel öppna bankkonto, vilket ofta är nödvändigt för den som ska arbeta i Sverige.

Den som planerar att bo i Sverige ett år eller mer ska personligen besöka ett servicekontor för att anmäla flytt till Sverige. Skatteverket har digitala blanketter på olika språk⁸⁰ som underlättar inlämningen av en komplett anmälan. Kontroll av bland annat identitet genomförs vid besöket för att säkerställa att rätt personer blir folkbokförda. Den som blir folkbokförd blir tilldelad ett

personnummer och registreras som bosatt på en fastighet med en adress. Även civilstånd och eventuell relation till maka, make, registrerad partner, barn och förälder registreras.

Covid-19 har fortsatt påverkat väntetiden för tilldelning av personnummer. Liksom under 2020 har inte handläggarna på servicekontoren haft möjlighet att hjälpa sökanden med en digital anmälan i samma utsträckning som tidigare på grund av restriktioner och risk för smittspridning. Detta har fått till följd att ärenden som är i behov av kompletteringar och utredning, vilka tar mer tid i anspråk, utgjort en större andel av handläggningen.

En annan anledning är att Skatteverket under 2021 har behövt prioritera och genomföra resursomställning, såväl inom som till området, för att långsiktigt öka förmågan att tilldela personnummer. Detta har tagit tid i anspråk från operativ verksamhet, vilket i det korta perspektivet har lett till att en person som har anmält flytt till Sverige har fått vänta längre i jämförelse med 2020.

Ytterligare en anledning har varit att handläggningen av ärenden vid arbete på distans (hemma) inte kan utföras på samma sätt som på kontoret. Handläggarna har arbetat hemifrån i så stor utsträckning som möjligt i syfte att minska smittspridningen i samhället. Alla anmälningar består av fysiska handlingar som inte får lämna kontoret. Detta har försvårat handläggningen som till viss del utförs hemifrån och till viss del från kontoret. Flera extra arbetsmoment har på så sätt tillkommit och tagit tid från handläggningen.

Den riskhanteringsrutin som infördes under 2020 har bidragit till att ärenden som är kompletta har kunnat hanteras skyndsamt, vilket har lett till att det är färre som väntar på att få sitt personnummer tilldelat i jämförelse med 2020. Under senare delen av året har ytterligare åtgärder vidtagits för att minska antalet som väntar på att få sitt personnummer tilldelat. Detta har skett i form av en kraftsamling, vilken har haft en fördelaktig utveckling inom området. I slutet av 2021 möjliggjordes även inskanning av blanketter, vilket har lett till en mer effektiv och enhetlig ärendehantering.

⁸⁰ Blanketten finns på svenska, engelska, arabiska, dari och pashto.

Tabell 59 Flytta till Sverige¹⁾

Antal/Andel	2019	2020	2021	2020-2021
Inkomna ärenden	117 841	93 685	97 713	4,3 %
Andel avslutade ärenden inom 14 dagar	42 %	38 %	30 %	-8 p.e.
Andel avslutade ärenden inom 90 dagar	93 %	92 %	70 %	-22 p.e.
Avslutade ärenden	117 643	89 628	98 130	9,5 %
– andel kvinnor	46 %	47 %	47 %	0 p.e.
– andel män	54 %	53 %	53 %	0 p.e.
Ärendebalans	8 802	12 756	12 269	-3,8 %
Nedlagd tid	27 712	25 811	32 495	25,9 %

Källa: Guppi

Not 1) Uppföljningen av ärendehantering har inför 2021 förändrats och ärendena kategoriseras antingen som flöde eller kontroll utifrån ärendets karaktär.

Bosättning

Inför 2021 omstrukturerades ärendegrupperna inom folkbokföringen, varav bosättning utgör numera en sammanslagning av flytta inom Sverige och bosättningskontroll. Inom bosättningskontroll hanterar Skatteverket underrättelse om att en person är felaktigt folkbokförd. Skatteverket tar emot underrättelser om felaktig folkbokföring från andra myndigheter, kommuner eller från allmänheten. Skatteverket kan även initiera sådana ärenden på eget initiativ.

Under 2020 driftsattes en ny förgranskningsmodell för att hantera underrättelser om felaktig folkbokföring. Delar av modellen har automatiserats, vilket har förstärkt urvalsarbetet i ett tidigt skede. Automatiseringen och arbetet med riskhantering har bidragit till en snabbare ärendehanteringsprocess, vilket har lett till att det är färre som väntar på att få sitt ärende hanterat i jämförelse med 2020. Statistiken visar att 61,8 procent av de ärenden som avslutats efter kontroll har gällt män, 38,2 procent har gällt kvinnor.

På grund av ett ökat behov av resurs inom flytta till Sverige har en omställning av resurs genomförts från området bosättning. Detta har tagit tid i anspråk från operativ verksamhet och främst påverkat bosättningskontrollen. Detta är anledningen till att den nedlagda tiden under året har minskat i jämförelse med 2020.

Tabell 60 Bosättning¹

Antal/Andel	2019	2020	2021	2020-2021
Inkomna ärenden	1 905 670	1 981 304	1 933 465	-2,4 %
Andel avslutade ärenden inom 14 dagar	73 %	72 %	71 %	-1,0 %
Andel avslutade ärenden inom 90 dagar	97 %	97 %	97 %	0 p.e.
Avslutade ärenden	1 890 241	1 964 789	1 940 610	-1,2 %
– Flöde ²	1 796 066	1 847 748	1 811 847	-1,9 %
– andel kvinnor	48,1 %	48,3 %	48,7 %	0,4 p.e.
– andel män	51,9 %	51,7 %	51,3 %	-0,4 p.e.
– Kontroll	94 175	117 041	128 763	10,0 %
– andel kvinnor	38,7 %	38,5 %	38,2 %	-0,3 p.e.
– andel män	61,3 %	61,5 %	61,8 %	0,3 p.e.
Ärendebalans	34 756	40 219	22 866	-43,1 %
Nedlagd tid	45 640	51 885	48 655	-6,2 %

Källa: Guppi, Folke

Not 1) Inför 2021 omstrukturerades ärendegrupperna inom folkbokföringen och bosättning utgör numera en sammanslagning av flytta inom Sverige och bosättningskontroll.

Not 2) Uppföljningen av ärendehantering har inför 2021 förändrats och ärendena kategoriseras antingen som flöde eller kontroll utifrån ärendets karaktär.

Det är fortsatt fler som har använt e-tjänsten ”Flyttanmälan”. Detta medför en möjlighet till fler kompletta anmälningar än vid manuell inlämning. Effekten av kompletta ärenden innebär att vi i större utsträckning kan tidigarelägga kontrollarbetet.

Andelen som använder e-tjänsten ”Särskild postadress” har minskat under 2021. Detta beror på att vi numera registrerar anmälan automatiskt och det går därför snabbare att få en anmälan om särskild postadress registrerad. På grund av detta har behovet av att upprepade gånger ansöka om särskild postadress minskat i e-tjänsten.

Genom tjänsten ”Spärra obehörig adressändring” kan en privatperson skydda sig mot att någon obehörig ändrar hens adress eller särskild postadress. Det är fortsatt fler som ansluter sig till tjänsten.

Tabell 61 Användning av e-tjänst

Andel/Antal	2019	2020	2021	2020-2021
Flyttanmälningar ¹	83 %	87 %	91 %	4,0 p.e.
Särskild postadress ²	49 %	50 %	47 %	-3,0 p.e.
Spärr obehörig adressändring	1 072 152	1 165 643	1 276 972	9,6 %
– andel kvinnor	46,8 %	47,1 %	47,4 %	0,3 p.e.
– andel män	53,2 %	52,9 %	52,6 %	-0,3 p.e.

Not 1) En anmälan kan avse flera personer.

Not 2) Uppgifter för 2019 och 2020 är justerade då ärenden som gått i automatspåret inte tidigare framgick av den Folkestatistik som matades in i Guppi.

Skatteverkets attitydundersökning visar att 94 procent (för kvinnor 95 procent och män 93 procent), anser att det är viktigt att alla personer som är bosatta i Sverige är folkbokförda på rätt adress. Detta kan vara en förklaring till att mer än en halv miljon personer har besökt tjänsten ”Visa folkbokförda på samma adress” och att 26 299 personer har skickat meddelande om felaktig adress via tjänsten.

Skatteverkets attitydundersökning visar vidare på att totalt 92 procent upplever att det är enkelt att anmäla ändringar till Skatteverket, för kvinnor 95 procent och för män 90 procent.

Motverka missbruk av välfärdssystemen

Missbruk av välfärdssystem är ett av Skatteverkets prioriterade områden. När välfärdssystem utnyttjas på felaktigt sätt blir samhällspåverkan stor. I syfte att motverka missbruk av välfärdssystemen har vi under året arbetat aktivt för en förbättrad samverkan, både med andra aktörer och internt på Skatteverket.⁸¹ Enligt Skatteverkets attitydundersökning instämmer 50 procent, för kvinnor 55 procent och för män 45 procent, att det är troligt att Skatteverket skulle upptäcka om någon i min omgivning fuskade med folkbokföringen.

Skatteverket fick i uppdrag under 2020 att samordna ett pilotprojekt, ”Strategiska adresser”, för att komma åt felaktig folkbokföring kopplat till organiserad brottslighet. Resultaten och kunskaperna från projektet bekräftar den bild som myndigheterna haft sedan tidigare, nämligen att folkbokföring används som ett brottsverktyg inom den organiserade brottsligheten.⁸² De tolv myndigheter som samverkar mot organiserad brottslighet står bakom en rad lagförslag till förändringar som behövs i arbetet med att motverka missbruk av välfärdssystemen. Ett sådant förslag är att införa biometriska markörer knutna till identitet. Ytterligare ett förslag är att straffbelägga flera aktörer när ett missbruk av välfärdssystemen sker.

I samband med att rapporten för pilotprojektet lämnades in, publicerades ett inlägg på Twitter om att felaktig folkbokföring används för att begå

brott. Inlägget uppmärksammades i större omfattning än vad tidigare inlägg har gjort.

Vårt ökade fokus på välfärdspåverkande fel har lett till att antalet brottsanmälningar under 2021 har ökat med 451 i jämförelse med 2020. Anledningen till den omfattande ökningen kan bero på en ökad medvetenhet i verksamheten om att folkbokföringen används som ett brottsverktyg i syfte att missbruka välfärdssystemet. Medarbetarna har även fått en ökad kunskap i genomförandet av brottsanmälningar. Däremot har antalet underrättelser om felaktiga utbetalningar från välfärdssystemen (FUT) fortsatt att minska under 2021. Detta skulle kunna bero på att vi har prioriterat resurs till flytta till Sverige från bosättningskontroll, där de flesta underrättelser om felaktig utbetalning utförs.

Övrigt

Inom ärendegruppen övrigt hanterar Skatteverket anmälan om flytt från Sverige samt ärendetyper som inte är bosättningsrelaterade. Exempel på dessa är registrering av civilstånd, födelse, dödsfall, namn, skyddade personuppgifter och samordningsnummer⁸³.

En ny lagstiftning⁸⁴, som infördes under året, innebär att en enskild person själv ska kunna ansöka om ett samordningsnummer. Ett samordningsnummer ska även kunna förklaras vilande efter fem år om inte en begäran eller ansökan om förnyelse kommer in. Trots en mer omfattande hantering har personer som har haft ett ärende inom ärendegruppen övrigt fått vänta i stort sett lika länge i jämförelse med 2020. Det är däremot fler som väntar på att få sitt ärende hanterat i jämförelse med 2020.

Tabell 62 Övrigt

Antal/Andel	2019	2020	2021	2020-2021
Inkomna ärenden	1 315 533	1 264 542	1 419 058	12,2 %
Andel avslutade ärenden inom 14 dagar	69 %	66 %	67 %	1 p.e.
Andel avslutade ärenden inom 90 dagar	99 %	95 %	92 %	-3 p.e.
Avslutade ärenden	1 316 064	1 263 905	1 412 061	11,7 %
Ärendebalans	40 747	41 711	48 777	16,9 %
Nedlagd tid	40 666	47 305	53 174	12,4 %

Källa: Guppi

identifiera personer även om de inte är folkbokförda i Sverige. Samtliga statliga myndigheter och vissa privata högskolor kan begära att Skatteverket utfärdar ett samordningsnummer åt en person. Om en person har anknytning till Sverige kan även personen själv ansöka om ett samordningsnummer.

⁸⁴ SFS 2021:375 Lag om ändring i folkbokföringslagen (1991:481).

⁸¹ För mer information se avsnitt 7 Brottsbekämpning.

⁸² Redovisning av regeringsuppdrag att inrätta ett pilotprojekt för att komma åt felaktig folkbokföring kopplat till organiserad brottslighet Regeringsbeslut 2020-06-25, Fi2020/02991/S3, Dnr 8-1245868.

⁸³ Samordningsnummer är en personbeteckning för personer som inte är eller har varit folkbokförda i Sverige. Syftet med samordningsnummer är att myndigheter och andra samhällsfunktioner ska kunna

I flera fall får Skatteverket information om ändrade förhållanden direkt från tredje part. Exempelvis från tingsrätt vid skilsmässor och från sjukhus i samband med barns födelse eller när någon avlider. Flera externa aktörer använder sig av våra digitala tjänster vilket innebär att folkbokföringen på ett effektivt sätt kan hållas uppdaterad och därmed spegla befolkningens familjerättsliga förhållanden.

Tabell 63 Användandet av e-tjänster

Antal/Andel	2019	2020	2021	2020-2021
Personbevis	60 %	66 %	64 %	-2 p.e
– fördelning kvinnor/män i %	43/57	44/56	44/56	0/0
Utskrift av dödsfallsintyg	489 608	560 712	573 456	2,3 %
Födelse	99 %	100 %	100 %	0 p.e.
Dödsbevis	19 %	21 %	18 %	-3 p.e.
Faderskapsbevis (antal anslutna kommuner)	24	70	117	67 %
Förnamn	64 %	69 %	69 %	0 p.e.

Källa: Guppi

Styckkostnad

Skatteverket mäter styckkostnad som kostnad per avslutat ärende respektive kostnad per folkbokförd invånare. Under året har vi avslutat fler ärenden i jämförelse med 2020 och den nedlagda tiden har ökat. Ökningen av den nedlagda tiden är inte i nivå med ökningen av avslutade ärenden, vilket är en anledning till att styckkostnaden har ökat under 2021. Resursomställning av personal och handledning av nyanställda har tagit mycket tid i anspråk från den operativa verksamheten. Vidare har verksamheten under året påverkats till följd av pandemin främst på grund av att handläggningen inte har kunnat utföras på samma sätt i hemarbetet som på kontoret. Detta har inneburit att vi inte har haft samma förutsättningar att upprätthålla likvärdig effektivitet.

Tabell 64 Styckkostnad

Kr	2019	2020	2021	2020-2021
Kostnad per				
– avslutat folkbokföringsärende	286	293	326	11,3 %
– folkbokförd invånare	92	94	108	15,0 %

Källa: UBW, Guppi, Statistiska centralbyrån

Avisering av folkbokföringsuppgifter

En stor del av informationen i folkbokföringsregistret gör Skatteverket tillgängligt genom aviseringssystemet Navet. Skatteverket skickar ut personuppgifter efter beställningar från statliga myndigheter, kommuner, regioner och SPAR. Det

finns också möjlighet att få direkt tillgång till personuppgifter i Navet via en webbservicetjänst.

Såväl antalet levererade poster från Navet som antalet slagningar mot webbservicen har fortsatt att öka. Detta tyder på att allt fler användare upplever att det är enkelt att använda den digitala vägen för att få tillgång till personuppgifter.

Tabell 65 Avisering genom Navet

Antal tusental	2019	2020	2021	2020-2021
Poster levererade från Navet ¹⁾	582 530	739 091	762 687	3,2 %
Slagningar i webbservice	247 211	320 430	388 941	21,4 %

Källa: Navet

Not 1) En post är lika med en uppgift.

Rättsliga frågor

Skatteverkets ståndpunkt i specifika rättsliga frågor redovisas i ställningstaganden. Under 2021 har vi publicerat ett ställningstagande ”Behov av att behandla personuppgifter i folkbokföringsdata-basen om personer som aldrig har varit folkbokförda i Sverige”⁸⁵.

När Skatteverket får kritik från Justitieombudsmannen (JO) återkopplar vi omgående till berörda delar av verksamheten och vidtar lämpliga åtgärder. Under året har JO riktat kritik mot Skatteverket i åtta ärenden.⁸⁶ De ärenden som har fått mest kritik avser hantering av underrättelse om felaktig folkbokföring.

Under 2021 har antalet avgjorda skadestandsärenden avseende privatpersoner ökat och Skatteverket har medgett ersättning i fler ärenden i jämförelse med 2020.

Tabell 66 Avgjorda skadestandsärenden¹⁾

Antal	2019	2020	2021	2020-2021
Avgjorda skadestandsärenden	32	25	29	16,0 %
– varav anspråk där ersättning medgivits	9	7	10	42,9 %

Källa: Rapport - Redovisning av beslut om skadestånd och klagomål 2021 som gäller Skatteverket, dnr 8-1402698.

Not 1) Övergång till nytt diariesystem Diana har försvårat praktiskt framtagande av könsuppdelad statistik.

⁸⁵ Dnr 8-909874.⁸⁶ Dnr: 6971-2020, 1164-2021, 7308-2020, 5130-2020, 466-2019, 1315-2019, 1701-2019 och 6412-2019.

Domstolsstatistiken från förvaltningsrätten visar att antal inkomna ärenden har minskat sedan 2020 men andelen ändrade beslut ligger på en fortsatt låg nivå och har under året haft en oförändrad utveckling. Sammantaget indikerar detta att Skatteverkets beslut håller en god kvalitet.

Tabell 67 Ändrade beslut i förvaltningsrätt

Andel	2019	2020	2021	2020-2021
Andel ändrade beslut	6,4 %	7 %	7,0 %	0 p.e.

Källa: Guppi

Kvalitetssäkring och kvalitetsuppföljning

Under 2021 har vi kvalitetssäkrat slumpmässigt utvalda ärenden inom folkbokföring. Resultatet indikerar en god kvalitet i de granskade ärendena.

Vid granskningen kom det fram att vi fattar materiellt riktiga beslut i de flesta av våra ärenden och använder ett bra bemötande och språk i de ärenden vi kommunicerar med den som har ett folkbokföringsärende. Däremot konstaterade vi förbättringsområden inom främst handläggningstid och utredning/handläggning men även inom arkivering och information. Vi behöver fortsätta arbetet med utredningsmetodik och teambaserat arbete som påbörjades 2020. Arkiveringen kan till viss del ha påverkats av pandemin och hemarbete då det i granskningen kommit fram en fördröjning innan ärenden arkiverats. För mer information se statistikbilagan.

Vi har genomfört en kvalitetsuppföljning av Skatteverkets underrättelseskyldighet vad gäller FUT.⁸⁷ Vår bedömning är att kvalitetssäkringen inte fungerar tillfredsställande. Det stöd som idag finns för arbetet med FUT behöver samlas, förtydligas och spridas så att det skapas bättre förutsättningar att utföra arbetsuppgiften med god kvalitet.

Vidare har vi även genomfört en kvalitetsuppföljning av Skills (färdigheter).⁸⁸ Vi skickade ut en enkät till de medarbetare som gått en av våra utbildningar inom flytt och bosättning för att efterfråga om de fått användning av sina nya färdigheter i sitt nuvarande arbete. Nästan nio av tio medarbetare har svarat att de haft nytta av utbildningen. Av svaren fick vi fram att åtta av tio arbetar på det sätt som lärts ut på utbildningen.

Vi har även genomfört en effektuppföljning kring formalia inom beslutsskrivning, dokumentation och arkivering för att ta reda på om det skett förbättringar inom nämnda områden efter tidigare åtgärder.⁸⁹ Uppföljningen har skett genom dialoger med medarbetarteam. Vid uppföljningen kom det fram att vi arbetar aktivt med beslutsskrivning i våra team. Däremot tar teamen sällan upp dokumentation och arkivering av våra ärenden och vid granskning av stickprov kom det fram att det fortfarande finns förbättringsområden inom dessa delområden.

8.2.2 Vägledning

Genom att informera och vägleda privatpersoner och andra aktörer gör Skatteverket det enklare att ansöka om, ändra och ta del av korrekta folkbokföringsuppgifter.

I början av 2021 genomförde Skatteverket kampanjen ”Det var väl onödigt” som bestod av tre korta filmer som visades i sociala medier och sändes i poddar. Budskapet i kampanjen var att det är onödigt, och dessutom olagligt, att inte vara rätt folkbokförd. Syftet med kampanjen var att förebygga en del av de oavsiktliga felen i folkbokföringen. Målgruppen för kommunikationen var i första hand personer mellan 19 och 34 år, vilket är det åldersspann då personer flyttar mest. Genom kampanjen ville vi uppmärksamma målgruppen att de måste göra en flyttanmälan när de flyttar och att de ska göra det hos Skatteverket. Kampanjen hade en sammanlagd räckvidd på över 6 miljoner visningar. Under den mest intensiva delen av kampanjen, ökade antalet flyttanmälningar med 7,7 procent jämfört med samma period 2020. Kampanjen återaktiverades även under hösten 2021.

Under 2021 har vi anordnat webinarier New in Sweden som är riktat till personer som ska komma till Sverige för att arbeta eller studera på universitet/högskola. Det är ett samarbete med beskattningsverksamheten och seminariet fångar personens hela livssituation med information om både folkbokföring och beskattning. Syftet med seminariet är att guida de som kommer till Sverige med information för att kunna bidra till en mer korrekt folkbokföring och därmed minskad risk för välfärdspåverkande fel.

⁸⁷ Kvalitetsuppföljning av Underrättelse om felaktiga utbetalningar från välfärdssystem (FUT folkbokföring) FBF 20:2, dnr 8-778160.

⁸⁸ Kvalitetsuppföljning av Skills, FFA 21:2, dnr 8-789070.

⁸⁹ Effektuppföljning av formalia genom dialog Folkbokföring FFA 21:3, dnr 8-990971.

För att möta efterfrågan kring information om den utökade underrättelseskyldigheten och folkbokföringen i allmänhet, har ett förinspelat webbseminarium spelats in tillsammans med beskattningsverksamheten.

Vi har under året samarbetat med Centrala studiestödsnämnden (CSN). CSN skickar ut ett mejl till alla personer som ansöker om studiemedel för utlandsstudier. Mejllet innehåller numera information från Skatteverket om reglerna vad gäller flytt utomlands.

Under året har tre stora informationsträffar i samverkan med Länsstyrelser genomförts. Informationen är målgruppsanpassad till personer som arbetar inom kommuner och i sitt arbete möter personer som är nya i Sverige. Vi har också informerat om handläggningstiderna gällande flytt till Sverige och hur de kan hjälpa till med att bidra till att anmälan är komplett när den lämnas på servicekontoret.

Under 2021 har vi vid varje månadsskifte, då det är som vanligast med flytt inom Sverige, påmint i sociala medier om flyttanmälan. Totalt har våra medieinlägg fått en räckvidd på över 1,5 miljoner visningar. Påminnelserna har varit vägledande i form av att berätta vad som gäller vid flytt inom Sverige.

8.2.3 Strukturutveckling

Skatteverket har genomfört ett antal aktiviteter för att förenkla för användaren att ansöka om, ändra och ta del av korrekta folkbokföringsuppgifter samt att säkerställa ett korrekt register.

Den nya bestämmelsen som infördes i folkbokföringslagen (1991:481) den 18 juni 2021 innebär att vi går från att en handfull myndigheter som haft en förordningsreglerad underrättelseskyldighet avseende uppgift om adress till att alla myndigheter, regioner och kommuner får en lagreglerad underrättelseskyldighet.⁹⁰ Det innebär också att underrättelseskyldigheten numera gäller samtliga uppgifter i folkbokföringen, inte bara uppgift om adress.

Kronofogden har under året anslutit till vår tjänst för digitalt intag av underrättelse gällande felaktig folkbokföring. Som ett led i denna utveckling har Skatteverket tagit fram en digital

tjänst för att internt rapportera felaktig folkbokföring.

I och med den nya regleringen av samordningsnummer⁹¹ har en stor del av utvecklingsresursen använts till utveckling av folkbokföringens nya verksamhetssystem. Systemet hanterar i nuläget samordningsnummer men möjliggör för hantering av flera andra områden. Utveckling av systemet har påbörjats för hanteringen inom flytta till Sverige och som ett led i denna utveckling har inskanning för anmälan om flytt till Sverige möjliggjorts. Inskanningen har lett till en mer effektiv och enhetlig ärendehantering eftersom hanteringen inte längre är pappersbunden.

Under året har den digitala funktionen för att hämta beskattningsinformation vid handläggning vidareutvecklats. Det är numera möjligt att inhämta beskattningsinformation från föregående månad. Uppgiftsskyldigheten som infördes under 2020 har lett till att samverkan mellan folkbokföringsverksamheten och skattebrottsenheten har förbättrats under året.⁹² Detta innebär att Skatteverket har ännu bättre förutsättningar att identifiera och utreda potentiell välfärdsbrottslighet.

När minderåriga barn flyttar behöver båda vårdnadshavarna skriva under anmälan. För minderåriga barn där föräldrar har delad vårdnad har e-tjänsten för samtycke utvecklats. Detta innebär att vårdnadshavare på ett enklare sätt kan lämna sitt samtycke till barns flytt.

Under 2021 har Navet anpassats enligt den nya lagen för samordningsnummer. Detta innebär att Navet numera levererar mer uppgifter om personer med samordningsnummer.

Regeringen har gett Skatteverket i uppdrag att ytterligare utreda omfattningen av problemet med felaktig folkbokföring och utveckla metoder och arbetssätt för att åtgärda felaktigheter. Uppdraget ska ske i samverkan med ett antal frivilliga kommuner och bedrivs i områden där Skatteverket och kommunerna bedömer att problematiken, med tonvikt på trångboddhet och otillåten handel med hyreskontrakt, är eller kan antas vara särskilt förekommande. Uppdraget har innefattat bosättningsutredningar inklusive kontrollbesök 2021. I uppdraget ingår också att Skatteverket i enlighet med sitt ordinarie uppdrag,

⁹⁰ Underrättelseskyldighet enligt 32 c § FOL

⁹¹ SFS 2021:375 Lag om ändring i folkbokföringslagen (1991:481)

⁹² SFS 2020:549 Lag om ändring i lagen (1997:1024) om Skatteverkets brottsbekämpande verksamhet.

även i andra områden ska vidta nödvändiga åtgärder för att säkerställa att den fastställda bosättningen är korrekt.

Skatteupplysningen har under året genomfört ett pilotprojekt. Piloten avser integrerad handläggning och service av folkbokföringsärenden. Detta ska leda till en större effektivitet genom att kunderna får hjälp med sitt ärende i första kontakten och får ett sammanhållet kundmöte i kontakterna med Skatteverket.

8.2.4 Attitydpåverkan

För att påverka normer och förhållningssätt i samhället som bidrar till viljan att göra rätt och skapa förtroende för Skatteverket har vi genomfört ett antal aktiviteter under året.

Sedan februari 2021 finns ett undervisningsmaterial riktat till lärare på högstadiet/gymnasiet tillgängligt på externwebben. Materialet kan användas i undervisningen och ska ge unga personer kunskap om vad folkbokföring är, hur uppgifterna används och varför det är viktigt med korrekta uppgifter.

Skatteverket kommunicerar bland annat i sociala medier. Det inlägg som hade störst räckvidd i sociala medier under 2021 var kampanjen ”Det var väl onödigt”. Det inlägg som skapat mest engagemang handlade om att spärra obehörig adressändring.

8.2.5 Kontrollverksamhetens inriktning

Återrapporteringskrav i regleringsbrevet

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.

Kontrollverksamhetens inriktning

Skatteverket genomför olika åtgärder för att säkra en korrekt folkbokföring till nytta för privatpersoner, samhällsfunktioner och andra aktörer. Kvalitetssäkring av folkbokföringen är grunden i uppdraget och sker bland annat genom kontroll, såväl innan som efter registrering av uppgifter.

Folkbokföringsverksamheten har tagit fram en kontrollinriktning där vi inom givna förutsättningar

utvecklar kontrollarbetet mot de områden där risken för fel och fusk är högst. Kontrollinriktningen speglar ett långsiktigt arbete. I det ingår att arbeta förebyggande i olika kommunikationskanaler för att sprida kunskap i samhället om vikten av att vara rätt folkbokförd. De förebyggande åtgärderna riktas mot områden där risken för fel är hög. I det förebyggande arbetet ingår att kommunicera kring vårt kontrollarbete och våra prioriteringar.

Parallellt med att utföra kontroller utvecklar folkbokföringsverksamheten tekniskt stöd och elektroniska tjänster för att öka kvaliteten på information som lämnas till folkbokföringen. Tekniken kommer att nyttjas för maskinella riskbaserade urval i takt med att verksamhetens analysförmåga och de rättsliga förutsättningarna förbättras.

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

Begreppet riskhantering innefattar att utnyttja de samlade resurserna på ett optimalt sätt så att åtgärderna på lång sikt får bästa möjliga effekt på storleken av folkbokföringsfelet.

För att riskarbetet ska vara till nytta för verksamheten förutsätts att det finns en spårbarhet från identifiering, analys och värdering av risker till planering, urval och genomförande av åtgärder samt uppföljning. Detta säkerställer Skatteverket med hjälp av riskanalys. I de analyser som gäller risker mot vårt uppdrag identifierar och värderar Skatteverket externa risker som sedan ligger till grund för prioritering av vår verksamhet.

Folkbokföringsverksamheten har ett pågående arbete med att identifiera risker för att felaktiga uppgifter registreras inom de tre uppgiftskategorierna – bosättning, identitet och familjerättsliga relationer. Parallellt analyserar vi aktörer, omfattning, orsaker, konsekvens, felutrymme samt utvecklingen på sikt kopplat till dessa risker. Arbetet förväntas kunna ligga till grund för en uppdaterad riskvärdering och vidare åtgärder under 2022.

Folkbokföringsverksamheten har under 2021 fått ett nytt verktyg, informationslagret, som möjliggör analys av innehållet i folkbokföringsdatabasen. Informationslagret har kunnat användas till att

mäta förekomsten av registreringsfel och via logiska kontroller hitta bristfällig data. Resultaten har vävts in i arbetet med att beskriva de externa riskerna och kan även utgöra underlag för utvecklandet av nya systemstöd med minskat felutrymme för kund och uppgiftslämnare.

Folkbokföringsverksamhetens möjligheter att göra väl underbyggda riskvärderingar är dock fortsatt begränsade av att det saknas rättsligt stöd för att hämta in externa uppgifter i analys- och urvalshänseende. Riskarbetet sker alltså delvis fortfarande på en övergripande nivå. Ett fortsatt och utvidgat analysarbete krävs för att i större omfattning kunna basera planerade åtgärder utifrån fakta kring folkbokföringsfelet. För 2021 har folkbokföringen därmed inte fullt ut kunnat ta steget från att identifiera risker till att omsätta dessa aktiviteter till verksamheten, till exempel kontrollurval.

Folkbokföringsverksamhetens målsättning är att i så stor utsträckning som möjligt säkra uppgifter som ska påverka registret när uppgifterna lämnas, i motsats till i efterhand, genom ett löpande riskbaserat kvalitets- och kontrollarbete. Kontrollarbetet är en integrerad del av all handläggning. Förhållningssättet är vägledande både inom den tekniska utvecklingen och i det dagliga arbetet. Våra arbetssätt förändras löpande för att rikta åtgärderna mot de allvarligaste felen. Genom att vi arbetar riskbaserat, både manuellt och maskinellt ökar kundnyttan, inte minst för de kunder och situationer som utgör en låg eller ingen risk.

Arbetet för att motverka välfärdsbrott har varit prioriterat under året som en väsentlig del av folkbokföringens kontrollarbete. I den prioriteringen har samverkan med externa parter gällande felaktig folkbokföring varit ett starkt inslag, bland annat genom arbetet med regeringsuppdragen och genom myndighetssamverkan mot organiserad brottslighet. Förutom de direkta effekterna av kontrollarbetet har detta även bidragit till att Skatteverket fått en ökad kunskap om vilka konsekvenser felaktig folkbokföring får i samhället. Uppfattningen att felaktig folkbokföring används som ett brottsverktyg har bekräftats, liksom att samverkan är en nyckelfaktor för att identifiera och komma åt välfärdsbrottslighet. Arbetet har även gett bättre förutsättningar för att utveckla effektiva arbetssätt.

Den lagstiftning som tillkommit under 2021 ger folkbokföringsverksamheten bättre möjligheter att ta del av information om möjliga folkbokföringsfel från de flesta andra myndigheter. Tillsammans med den tidigare utökningen av möjligheter att dela information kopplad till misstänkt brottslighet inom Skatteverket, ökar våra möjligheter att rikta vårt kontrollarbete. Detta underlättas ytterligare när informationen under 2022 huvudsakligen kommer att kunna lämnas och tas emot digitalt. Förutom att anpassa verksamheten till dessa nya möjligheter har Skatteverket aktivt drivit frågor om ett flertal förändringar i lagstiftningen för att öka förutsättningarna för bättre kvalitet i folkbokföringen.

8.3 Grund för bedömning

I detta avsnitt summerar vi grund för bedömning utifrån information om genomförd verksamhet.

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

Det har tagit längre tid för den som anmält flytt till Sverige att få sitt personnummer i jämförelse med 2020.

Styckkostnaden per avslutat folkbokföringsärende samt per folkbokförd invånare har ökat.

Genom förbättrad samverkan både internt och externt samt ett gemensamt pilotprojekt inom välfärdsbrottslighet har Skatteverket fått bättre förutsättningar att identifiera avsiktliga fel.

Tidigareläggning av kontrollåtgärder i ärendehantering har medfört bättre förutsättningar att undvika oavsiktliga fel.

Det nya verksamhetssystemet utvecklas och hanterar i nuläget samordningsnummer. Utveckling för att hantera ärenden inom ärendegruppen flytta till Sverige är påbörjad.

8.4 Folkbokföringsfelet

I detta avsnitt redovisas en uppskattning av folkbokföringsfelet som definieras som förekomsten av fel i folkbokföringen i förhållande till lagstiftningens krav. I avsnitten 8.1 till 8.3 redovisas den genomförda verksamheten för att minimera antalet fel i folkbokföringen. Metoden som används för uppskattning av förekomsten av fel i folkbokföringen omfattar tre olika typer av fel:

- Övertäckningsfel: som innebär att det finns individer som är folkbokförda trots att de enligt gällande lagstiftning inte ska vara det,
- undertäckningsfel: som innebär att individer inte är folkbokförda trots att de borde vara det, och
- felaktig folkbokföringsadress.

En nyhet i årsredovisningen 2021 är att siffrorna är könsuppdelade. Personer som vistas i landet utan laglig rätt ingår per definition inte i folkbokföringsfelet, och detsamma gäller personer med samordningsnummer som vistas i landet tillfälligt.

Metoden för uppskattning av folkbokföringsfelet har utarbetats i samarbete med Statistiska centralbyrån (SCB) och innebär att flera individregister används för att skapa indikatorer på att en viss typ av folkbokföringsfel kan förknippas med vissa företeelser på individnivå. Den slutgiltiga modellspecifikationen har dokumenterats i en promemoria.⁹³ Samtliga beräkningar som redovisas i detta avsnitt 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. Sedan används 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. Populationen med misstänkt övertäckning består av individer som saknar aktivitet i SCB-registren RTB, STATIV och IoT.⁹⁴ 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 2012. De statistiska sambanden har uppdaterats jämfört med siffrorna som redovisades i Skatteverkets årsredovisning för 2019, vilka byggde på samband skattade för inkomståret 2010. Modellen används sedan för att få årsvisa

skattningar av övertäckningsfelet som bygger på de skattade statistiska sambanden för 2012 ihop med respektive års delpopulation med misstänkt övertäckning med tillhörande indikatorer på individnivå.

Eftersom individer som tillhör undertäckningen inte förekommer i individregister i samma omfattning som folkbokförda individer, finns inte förutsättningar att tillämpa samma form 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 med samordningsnummer som inte är folkbokförda men som under aktuellt år och året före hade en disponibel inkomst över ett prisbasbelopp. I den andra gruppen finns individer med så kallade sena aviseringar, som innebär aviseringar från Skatteverket avseende invandring och nyfödda som inkommit till SCB 1 februari till och med 31 december aktuellt år och 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 metoden 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.

⁹³ Se Skatteverket (2020), *Skatteverkets modell för uppskattning av folkbokföringsfelet: modellspecifikation i årsredovisningen 2019*. Modellspecifikationen i årsredovisningen för 2021 är densamma som för föregående årsredovisning.

⁹⁴ Dessa register beskrivs i detalj i SCB (2015), *SCB:s data för forskning – de mest använda registren*.

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.⁹⁵

Det uppskattade folkbokföringsfelet mellan 2014 och 2019 redovisas i tabell 68. År 2019 är det senaste året för vilket siffrorna går att beräkna eftersom skattningarna bygger på register hos SCB som uppdateras med eftersläpning. Det totala folkbokföringsfelet skattas till cirka 214 000 individer eller 2,1 procent av Sveriges befolkning år 2019. Både antalet och andelen har ökat mellan 2018 och 2019. Antalet personer med fel i folkbokföringen har ökat med cirka 16 000 individer och andelen har ökat med cirka 0,1 procent.⁹⁶ Denna årliga ökning är den största sedan Skatteverket började skatta folkbokföringsfelet med den nuvarande metoden.

Felaktig adress står för mer än hälften av folkbokföringsfelet (cirka 124 000 individer 2019) och personer som bor på liten boarea är den största felkällan för denna feltyp. Antalet individer som tillhör övertäckningen är också betydande (cirka 73 000 år 2019).

Antalet i undertäckningsfelet är i sammanhanget litet (cirka 17 000 år 2019). Sett över tid har dock antalet individer som tillhör undertäckningsfelet ökat mest av de tre feltyperna: mellan 2014 och 2019 ökade antalet med cirka 10 000 individer (från cirka 7 000 till cirka 17 000), vilket motsvarar en procentuell ökning på cirka 151 procent. Enbart mellan 2018 och 2019 har antalet i undertäckningen ökat med cirka 35 procent. Den mer långsiktiga ökningen beror på en ökning i en av delkomponenterna: ej folkbokförda med samordningsnummer och inkomster under två efterföljande år. Den stora ökningen under det sista året beror i stället på en ovanligt stor ökning av antalet personer med sena aviseringar (från cirka 1 000 till cirka 4 000). Denna post har varierat kraftigt även under tidigare år, till exempel mellan 2016 och 2017.

Det totala antalet felaktigt folkbokförda kvinnor skattas till cirka 86 000 år 2019 och motsvarande siffra för män är cirka 128 000. Kvinnors andel är därmed cirka 40 procent. Denna andel har långsamt minskat sedan 2014 och mäns överrepresentation bland individer med felaktig folkbokföring har därmed sakta ökat. Andelen av den kvinnliga befolkningen med felaktig folkbokföring var cirka 1,7 procent och har inte ändrats nämnvärt över tid, medan motsvarande andel bland den manliga befolkningen har ökat från cirka 2,2 procent år 2014 till cirka 2,5 procent år 2019. Den ökade könsskillnaden över tid beror med andra ord på en ökning av andelen med felaktig folkbokföring bland män.

Den ökade könsskillnaden tycks inte vara kopplad till någon särskild feltyp. I figur 1 visas att andelen kvinnor har minskat långsamt och stadigt över tid oavsett feltyp. Andelen kvinnor bland individer med undertäckningsfel är betydligt lägre än i övriga feltyper och har varierat mest över enstaka år. Variationen över tid är kopplad till posten sena aviseringar. Den långsiktiga trenden av andelen kvinnor med undertäckningsfel ligger dock i linje med motsvarande trend i övriga feltyper.

⁹⁵ Detaljer redovisas i Skatteverket (2020), *Skatteverkets modell för uppskattning av folkbokföringsfelet: modellspecifikation i årsredovisningen 2019*.

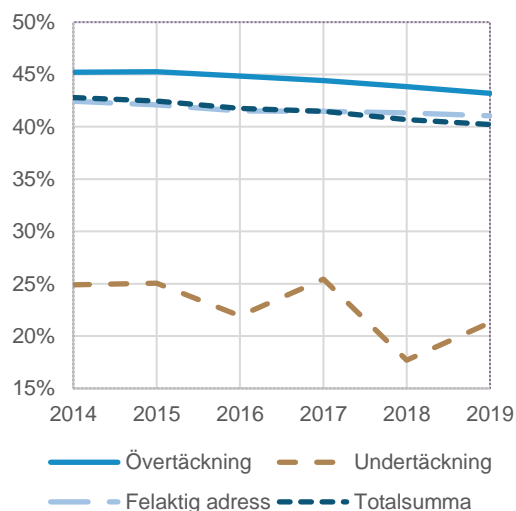
⁹⁶ I tabellen visas avrundade procenttal. Mätt med större precision är ökningen av andelen i befolkningen 2,07 procent - 1,94 procent = 0,14 procent mellan 2018 och 2019. Av de avrundade siffrorna i tabellen kan det felaktigt framstå som att ökningen är större än så.

Tabell 68 Uppskattning av folkbokföringsfelet (antal individer i tusental)

Antal	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Övertäckning¹⁾	67,0	61,4	62,1	64,7	68,1	73,4
Kvinnor	30,3	27,8	27,8	28,7	29,9	31,7
Män	36,7	33,6	34,3	36,0	38,3	41,7
Undertäckning	6,8	7,7	7,9	11,8	12,5	17,0
Kvinnor	1,7	1,9	1,7	3,0	2,2	3,6
Män	5,1	5,8	6,2	8,8	10,3	13,4
Utländska studenter	1,1	1,0	1,1	1,1	1,1	1,1
Kvinnor	0,6	0,5	0,5	0,6	0,6	0,6
Män	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5
Ej folkbokförda med samordningsnummer och inkomster under två efterföljande år	4,2	4,8	5,6	7,5	10,1	11,8
Kvinnor	0,4	0,5	0,6	0,8	1,0	1,2
Män	3,8	4,3	5,0	6,7	9,1	10,6
Sena aviseringar	1,4	1,9	1,3	3,2	1,3	4,1
Kvinnor	0,7	1,0	0,6	1,6	0,6	1,9
Män	0,7	1,0	0,6	1,6	0,7	2,2
Felaktig adress	115,5	113,1	122,0	119,0	117,4	123,9
Kvinnor	49,0	47,6	50,6	49,3	48,5	50,9
Män	66,5	65,5	71,4	69,6	68,9	73,1
Studentpendling	11,2	11,4	11,5	11,5	11,4	11,2
Kvinnor	6,7	6,8	7,0	7,0	7,0	6,8
Män	4,5	4,6	4,6	4,5	4,4	4,4
Arbetspendling	24,0	24,3	24,2	24,6	23,5	24,4
Kvinnor	9,8	9,8	9,7	9,8	9,2	9,3
Män	14,2	14,5	14,5	14,9	14,3	15,0
Liten boarea	36,2	36,3	40,1	40,9	39,8	38,9
Kvinnor	16,1	16,0	17,6	18,0	17,7	17,2
Män	20,1	20,3	22,6	22,9	22,1	21,7
Stora hushåll	13,9	15,0	17,7	18,3	18,5	18,7
Kvinnor	5,0	5,2	5,9	5,9	5,9	5,8
Män	8,9	9,8	11,8	12,4	12,6	12,9
Impulser	30,2	26,0	28,4	23,6	24,2	30,8
Kvinnor	11,5	9,7	10,5	8,6	8,8	11,8
Män	18,7	16,3	17,9	15,0	15,4	19,1
Totalsumma¹⁾	189,2	182,2	192,0	195,5	198,1	214,3
Kvinnor	81,0	77,3	80,2	81,1	80,6	86,2
Män	108,3	104,8	111,8	114,4	117,5	128,1
Andel kvinnor	42,8%	42,5%	41,8%	41,5%	40,7%	40,2%
Andel av befolkningen	1,9 %	1,8 %	1,9 %	1,9 %	1,9 %	2,1 %
Kvinnor	1,7 %	1,6 %	1,6 %	1,6 %	1,6 %	1,7 %
Män	2,2 %	2,1 %	2,2 %	2,3 %	2,3 %	2,5 %

Källor: SCB:s beräkningar av Skatteverkets modell för skattning av folkbokföringsfelet samt egna beräkningar med hjälp av årlig befolkningsstatistik från SCB.

Figur 1 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.

Bedömning av folkbokföringsfelets storlek

Det totala folkbokföringsfelet skattas till cirka 214 000 individer eller 2,1 procent av Sveriges befolkning år 2019. Felaktig adress är den vanligaste feltypen (cirka 124 000 individer). Antalet individer som tillhör övertäckningen bedöms vara cirka 73 000 och den minst vanliga feltypen är undertäckning med cirka 17 000 individer. Det finns en överrepresentation av män bland individer med felaktig folkbokföring (cirka 40 procent kvinnor och 60 procent män år 2019). Denna könsskillnad har stadigt ökat mellan 2014 och 2019 och ökningen har skett i alla tre feltyper.

9

Fastighetstaxering



Fastighetstaxering

Uppgift enligt Skatteverkets instruktion

Skatteverket ska fastställa rättvisande taxeringsvärden på fastigheter så att korrekt underlag finns för skatteberäkning och andra ändamål.

Åtterrapporering enligt förordning (2000:605) om årsredovisning och budgetunderlag

Resultatredovisningen ska utformas så att den kan utgöra ett underlag för regeringens bedömning av myndighetens resultat och genomförande av verksamheten. Den ska utgå från de uppgifter som framgår av myndighetens instruktion samt de mål och krav som regeringen har angett i regleringsbrev eller något annat beslut. Redovisningen ska innehålla analyser och bedömningar av verksamhetens resultat och dess utveckling.

Mål och återrapporeringskrav enligt regleringsbrev

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

Skatteverket ska redovisa hur produktiviteten och kvaliteten i verksamheten och utvecklingsarbetet påverkats till följd av sjukdomen covid-19.

9.1 Inledning

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 för samhället.

Sammanfattande bedömning:

Skatteverket bedömer att resultatet för verksamhetsområdet fastighetstaxering är gott. Resultatutvecklingen är oförändrad jämfört med 2020.

Bedömningen bygger på genomförd verksamhet som har bidragit till rättvisande taxeringsvärden på fastigheter så att korrekt underlag finns för skatteberäkning och andra ändamål.

I bedömningen av resultatet har vi lagt störst vikt vid förberedelserna och genomförandet av den allmänna småhustaxeringen AFT21. Visst utvecklingsarbete har senarelagts som en följd av utlåningen av handläggare till Tillväxtverket med anledning av covid-19.

9.2 Genomförd verksamhet

9.2.1 Ärendehantering

Skatteverket bestämmer ett taxeringsvärde genom att fatta ett grundbeslut i samband med en förenklad-, allmän- eller särskild fastighetstaxering.

Fastighetstaxering

Fastighetstaxering innebär att Skatteverket fattar beslut om:

- indelning och typ av taxeringsenhet för en fastighet
- vilket taxeringsvärde en fastighet ska ha
- ifall en fastighet är skatte- och avgiftspliktig.

Fastighetstaxeringen följer ett särskilt schema. Vissa fastighetstyper⁹⁷ taxeras vart tredje år medan andra fastighetstyper⁹⁸ taxeras vart sjätte år. Taxeringsperioden börjar i oktober och slutar i juni. Skatteverket arbetar parallellt med flera olika fastighetstyper. Under året avslutar vi taxeringen av en fastighetstyp samtidigt som vi startar en annan och förbereder en tredje. År 2021 har vi avslutat taxering av småhusfastigheter genom en allmän fastighetstaxering (AFT21). Förra gången vi taxerade småhusfastigheter var 2018. Vi gör därför genomgående jämförelser med 2018.

⁹⁷ Småhus-, lantbruk- och hyreshusfastighet samt ägarlägenheter.

⁹⁸ Industri-, elproduktion- och specialfastighet samt täktmark.

Den allmänna fastighetstaxeringen av småhus har fungerat väl tack vare ett väl strukturerat förberedelsearbete och en tydligare och mer situationsanpassad information. Under 2021 har 75 000 fler småhusägare skickat in en deklARATION, jämfört med 2018. Tack vare en ökad automatiseringsgrad i ärendehantering har färre ärenden hanterats manuellt i taxeringen 2021 jämfört med 2018. Totalt har 45 000 färre ärenden hanterats manuellt under 2021.

Av landets ägare till småhusfastigheter är 1 660 034 män och 1 544 221 kvinnor. Det är något vanligare att män äger fler än en småhusfastighet. Av landets småhusfastigheter ägs 52,5 procent av män.

Av landets småhusfastighetsägare har 79,4 procent deklarerat digitalt. Det är en stor skillnad jämfört med föregående småhustaxering, då 50,4 procent valde att deklarerat digitalt. Nästan dubbelt så många män som kvinnor har deklarerat digitalt. Inför AFT21 skickade Skatteverket en länk till e-tjänsten till alla småhusägare med en digital brevlåda. Detta tror vi har varit en bidragande orsak till att fler har använt e-tjänsten 2021 än 2018. Under AFT21 har 77,7 procent av de digitalt inlämnade deklARATIONerna kunnat avslutas maskinellt. Det har inneburit en effektivisering av verksamheten. Skatteverkets e-tjänster gör det enklare för fastighetsägare att deklarerat och på så sätt uppstår färre oavsiktliga fel.

Under 2021 har Skatteverket även genomfört en särskild fastighetstaxering av fastighetstyperna lantbruk, hyreshus, industri, täkt, special, ägarlägenheter och elproduktion. Ägare som genomfört väsentliga förändringar i sin fastighet har fått redovisa förändringen i en deklARATION. Därefter har Skatteverket fastställt nya taxeringsvärden för dessa fastigheter.

Skatteverket har fattat något fler grundbeslut i både den allmänna taxeringen och den särskilda taxeringen jämfört med 2018.

Skatteverket mäter styckkostnad som total kostnad för verksamhetsområdet i förhållande till antal grundbeslut om allmän respektive särskild fastighetstaxering. Kostnaden per avslutat grundbeslut uppgår till 104 kronor.

Nedlagd tid har till och med december 2021 minskat med 10 procent i jämförelse med 2018, vilket till viss del beror på att handläggare har lånats ut till Tillväxtverket.

Tabell 69 Fastighetstaxering produktionsmått

Antal/Andel	2015	2018	2021	2018–2021 ¹⁾
Grundbeslut fastighetstaxering:				
Allmän	2 405 723	2 432 497	2 463 035	1,3 %
Särskild	40 899	35 769	37 741	5,5 %
Antal grundbeslut	2 446 622	2 468 266	2 500 776	1,3 %
Antal inlämnade deklARATIONER	363 419	313 705	388 594	23,9 %
– varav via e-tjänst	32,7 %	50,4 %	79,4 %	29,0 p.e.
– varav män	69,2 %	68,2 %	65,6 %	– 2,6 p.e.
– varav kvinnor	30,8 %	31,8 %	34,4 %	2,6 p.e.
Operativ tid ²⁾	25 185	24 942	22 445	–10,0 %
Grundbeslut per dag ³⁾	97,1	99,0	111,4	12,6 %
Kostnad per grundbeslut (kr)	83	93	104	11,8 %

Källa: UBW, Guppi och fastighetstaxeringsregistret

Not 1) Jämförelse sker med senaste taxeringsår för småhusfastigheter.

Not 2) Antal dagar motsvarar tidsredovisade timmar delat med 7,95 timmar. Uppgift exklusive ofördelad tid och frånvaro.

Not 3) De grundbeslut som mäts avser endast den taxering som vi avslutat under året, medan operativ tid avser all verksamhet under året.

Vid den nu påbörjade förenklade taxeringen av hyreshus 2022 (FFT22) har andelen deklARATIONER som lämnats in via e-tjänsten ökat med 18,3 procentenheter vid jämförelse med det senaste året vi genomförde en hyreshustaxering.

Tabell 70 E-deklARATIONER

Andel	2015	2018	2021	2018–2021 ³⁾
Hyreshus ¹⁾	30,0 %	52,4 %	70,7 %	18,3 p.e.
Småhus ²⁾	32,7 %	50,4 %	79,4 %	29,0 p.e.

Källa: Fastighetsregistret

Not 1) Pågående taxering till och med december 2021.

Not 2) Avslutad taxering i juni 2021.

Not 3) Jämförelse sker med senaste taxeringsår för hyreshus- respektive småhusfastigheter.

Omprövningar och överklaganden

Fastighetsägare som inte är nöjda med det beslut som Skatteverket fattat kan begära omprövning eller överklaga beslutet. Vid en överklagan fattar Skatteverket ett obligatoriskt omprövningsbeslut innan ärendet lämnas över till förvaltningsrätten.

Antalet omprövningsärenden varierar i hög grad med vilken fastighetstyp som varit föremål för taxering det aktuella året. Därför sker jämförelsen även här med senaste jämförbara taxeringsår.

Under delar av året har den fastighetsägare som begärt omprövning fått vänta längre på att få sitt ärende handlagt, jämfört med 2018. Det beror till stor del på att Skatteverket har lånat ut handläggare till Tillväxtverket med anledning av covid-19.

Tabell 71 Omprövningar

Andel	2015	2018	2021	2018–2021 ¹⁾²⁾
Avslutade inom 1 månad	49 %	39 %	33 %	-6,0 p.e.
Avslutade inom 2 månader	71 %	71 %	41 %	-30,0 p.e.
Ärendebalans	1 230	1 890	2 539	34,3 %

Källa: Guppi

Not 1) Jämförelse sker med senaste taxeringsår för småhusfastigheter.

Not 2) Uppgifter för 2015 och 2018 är justerade så att även omprövningar på Skatteverkets initiativ ingår, för att vara jämförbara med 2021.

Rättsliga frågor

För att förenkla för privatpersoner och företag utvärderar Skatteverket löpande lagregler, föreskrifter och allmänna råd inom fastighetstaxeringsområdet. Genom det arbetet identifierar vi områden där det finns behov av att förenkla regler.

Under 2021 har Skatteverket lämnat ett regel- förändringsförslag till Finansdepartementet som har medfört ändringar i lagstiftningen. Det avser ändringar i fastighetstaxeringsförordningen (1993:1199) inför den förenklade fastighetstaxeringen år 2022 av hyreshus- och ägarlägenhetsenheter.

Skatteverket har inte fått in några skadestands- ärenden under 2021 avseende fastighetstaxering och det har inte heller varit några ärenden hos Justitieombudsmannen, vilket indikerar att våra ärenden håller en god kvalitet.

Inom verksamhetsområdet fastighetstaxering hanteras väldigt få ärenden i förvaltningsrätten. Även om vi ser en ökning av andelen ändrade beslut under 2021 tyder det ändå på en god kvalitet i de ärenden som hanteras av handläggare på Skatteverket.

Tabell 72 Ändrade beslut i förvaltningsrätt

Andel	2019	2020	2021	2020–2021
Ändrade beslut	2,2 %	2,9 %	9,7 %	6,8 p.e.

Källa: Guppi

Kvalitetssäkring

Under 2021 har vi kvalitetssäkrat slumpmässigt utvalda ärenden inom fastighetstaxering. Resultatet indikerar en god kvalitet i de granskade ärendena.

Vid kvalitetssäkringen konstaterade vi att Skatteverket har fattat materiellt riktiga beslut i de flesta av våra granskade ärenden. Vidare har vi konstaterat att utredning/handläggning har förbättrats vilket tyder på att verksamhetens arbete med utredningsmetodik har gett resultat. För att

utredning/handläggning ska förbättras ytterligare fortsätter vi med kompetensbreddning och teambaserat arbete i den pågående hyreshus- taxeringen.

9.2.2 Vägledning

Under 2021 har Skatteverket fortsatt skapa förutsättningar för fastighetsägarna genom en uppdaterad e-tjänst för att deklarerat digitalt, ett webbseminarium för hyreshusägare angående hur man deklarerar hyreshus och en förbättrad information på webben. Vi har sammanställt och publicerat information på webben om hur till exempel outhyrda lokaler under pandemin i vissa fall skulle kunna påverka fastighetstaxeringen av hyreshus vid FFT22.

Skatteverket har gjort en årlig attitydundersökning riktad till privatpersoner. Undersökningen har bland annat innehållit frågor om fastighetstaxering. Undersökningen visar att 70 procent av befolkningen upplever att det är enkelt att lämna uppgifter till fastighetstaxeringen, vilket är i nivå med mätningen som gjordes 2020. Av undersökningen framgår även att 59 procent anser att deras fastighet har ett rättvisande taxeringsvärde och även det är i nivå med 2020. Undersökningen visar också att det inte finns någon skillnad mellan män och kvinnors attityd i frågorna som rör fastighetstaxering.

9.2.3 Kontroll

Kontroll ingår i alla delar av fastighetstaxeringens uppdrag. Den kan ske både före och efter fastställelse av taxeringsvärde.

Det är viktigt att fastighetstaxeringsregistret innehåller korrekta uppgifter, bland annat så att Skatteverket kan förtrycka rätt uppgifter i fastighetsdeklarationen. Därför granskar och handlägger Skatteverket löpande de uppgifter som gäller ägarändringar och fastighetsförändringar och som aviseras från Lantmäteriet. Vi granskar och handlägger också de uppgifter om bygglov som vi får från kommunerna.

9.2.4 Förberedande åtgärder

Inför årets hyreshustaxering genomförde Skatteverket ett förberedelsearbete med marknadsanalys, ortsprisgranskning och provvärdering.

Syftet med förberedelsearbetet är att återspegla fastighetsmarknadens faktiska förhållanden. Detta görs genom att dela in Sverige i värdeområden där ingående fastigheter har likartade förutsättningar och i varje värdeområde sätts riktvärdeangivelser. Riktvärdeangivelserna är sedan styrande för beslut av ett taxeringsvärde för enskilda fastigheter. För den enskilde fastighetsägaren innebär det att hänsyn har tagits till fastighetens förutsättningar utan att fastighetsägaren behöver informera Skatteverket. Det kan till exempel gälla fastigheter som är belägna i närheten av en flygplats eller en vindkraftspark.

För att hitta rätt nivå på riktvärdeangivelserna, har Skatteverket använt hyreshusköp under 2018-2020 samt extern marknadsvärdebedömning i varje värdeområde.

Vi har granskat samtliga lagfarna fastighetsköp avseende hyreshusfastigheter så att marknadsmässiga och författningsmässigt representativa köp har kunnat läggas till grund för riktvärdeangivelserna. Under 2021 har vi genomfört provvärderingen helt på distans vilket har inneburit att kommunikation och dokumentation har varit i fokus. Lantmäteriet har utvärderat förberedelsearbetet och anser att målen är uppfyllda⁹⁹.

Under 2021 har Skatteverket inlett förberedelsearbetet inför den kommande allmänna taxeringen av lantbruksfastigheter (AFT23).

9.2.5 Strukturutveckling

För att göra det enklare för fastighetsägare och andra aktörer att lämna korrekta och nödvändiga uppgifter har Skatteverket under 2021 genomfört ett antal utvecklingsaktiviteter.

Digitaliseringen inom fastighetsområdet har fortsatt under 2021 och ett exempel är att nya förbättrade e-tjänster för hyreshus- och industrifastigheter har tagits fram samt att det nu är möjligt för ägare till alla fastighetstyper att chatta med en fastighetshandläggare. Se utförligare information i avsnitt 12.

Utlåningen av handläggare till Tillväxtverket med anledning av covid-19 har förutom längre väntetider för fastighetsägare med begäran om omprövning, även inneburit att visst utvecklingsarbete har senarelagts.

Inför FFT22 har Skatteverket samverkat med företrädare för intresseorganisationerna för hyreshus. Vid ett digitalt referensgruppsmöte har intresseorganisationerna kunnat lämna synpunkter och information till hyreshustaxeringen FFT22.

9.2.6 Attitydpåverkan

Genom kommunikation i flera kanaler har vi lyft fram att det är enklast att deklarerat sin hyreshusfastighet digitalt. Andra fördelar med att använda den digitala vägen är möjligheten att chatta med en fastighetshandläggare samt en tydlig kvittens på att man har deklarerat.

Fastighetsägare till hyreshus som har en digital brevlåda har fått ett meddelande om att deklarerat eller granska sitt förslag till taxeringsvärde samt en länk till e-tjänsten. Genom informationen i den digitala brevlådan med koppling till e-tjänsten har fastighetsägaren fått förutsättningar för att göra en korrekt deklaration på ett enkelt sätt. En effekt som vi har sett är att fler fastighetsägare korrigerat sina förslag och att fler deklaraionsinlämningar har varit korrekta.

9.3 Grund för bedömning

I detta avsnitt summerar vi grund för bedömning utifrån information om genomförd verksamhet.

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

Den genomförda verksamheten har bidragit till mer rättvisande taxeringsvärden på fastigheter så att korrekt underlag finns för skatteberäkning och andra ändamål.

Vi har genomfört arbetet med 2021 års taxering av småhusfastigheter genom ett strukturerat förberedelsearbete och att fastighetsägarna har fått en tydligare och mer situationsanpassad information.

Småhustaxeringen AFT21 genomfördes mer kostnadseffektivt genom att vi hanterade fler deklaraioner med mindre resurs i jämförelse med småhustaxeringen 2018.

Vi ser även att användningen av våra e-tjänster fortsätter att ha en fördelaktig utveckling, vilket bland annat har medfört att fler fastighetsägare har medverkat under 2021. Sammantaget innebär det att vi får ett uppdaterat

⁹⁹ PM - Slutredovisning av FFT22 - Hyreshus

fastighetsregister, vilket är en förutsättning för mer rättvisande taxeringsvärden.

De fastighetsägare som har begärt omprövning av sitt taxeringsvärde har periodvis fått vänta längre på att få sitt ärende handlagt, vid en jämförelse med 2018.

Kvalitetssäkringen av slumpmässigt utvalda ärenden indikerar en god kvalitet. Vi ser en stor förbättring i arbetet med förfarande och utredningsmetodik.

Förberedande åtgärder inför hyreshustaxeringen FFT22 och övriga kontrollaktiviteter som genomförts under året har även de bidragit till mer rättvisande taxeringsvärden.

Utlåningen av handläggare till Tillväxtverket har inneburit att visst utvecklingsarbete har senarelagts.

10

Registrering av bouppteckningar och äktenskapsregistret



Registrering av bouppteckningar och äktenskapsregistret

Uppgift enligt Skatteverkets instruktion

Skatteverket ansvarar för registrering av bouppteckningar och handläggning av ärenden enligt 20 kapitlet i ärvdabalken.

Skatteverket ansvarar för äktenskapsregistret och för registreringsärenden enligt 16 kapitlet i äktenskapsbalken.

Åtterrapporing enligt förordning (2000:605) om årsredovisning och budgetunderlag

Resultatredovisningen ska utformas så att den kan utgöra ett underlag för regeringens bedömning av myndighetens resultat och genomförande av verksamheten. Den ska utgå från de uppgifter som framgår av myndighetens instruktion samt de mål och krav som regeringen har angett i regleringsbrev eller något annat beslut. Redovisningen ska innehålla analyser och bedömningar av verksamhetens resultat och dess utveckling.

Mål och återrapporingkrav enligt regleringsbrev

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

Skatteverket ska redovisa hur produktiviteten och kvaliteten i verksamheten och utvecklingsarbetet påverkats till följd av sjukdomen covid-19.

10.1 Inledning

Syftet med bouppteckningen är att visa vilka som är arvingar respektive testamentstagare samt vilka skulder och tillgångar som fanns vid tidpunkten för dödsfallet. Skatteverket ska säkerställa att de formella kraven för bouppteckningens förrättande och upprättande är uppfyllda innan registrering. I vissa fall kan en bouppteckning ersättas av en dödsboanmälan.

Syftet med äktenskapsregistret är att bevara och tillhandahålla information om rättsförhållandet mellan äkta makar och mellan registrerade partners. Skatteverket ska se till att de formella kraven är uppfyllda före registreringen eftersom ärendena har stor civilrättslig betydelse.

Genom att tillhandahålla korrekta register bidrar Skatteverket till nytta för hela samhället. Den genomförda verksamheten syftar till att vidta åtgärder och ge förutsättningar för att uppgifterna i registret ska vara korrekta samt lätta att få tillgång till när de behövs.

Sammanfattande bedömning:

Skatteverket bedömer att resultatet för verksamhetsområdet registrering av bouppteckningar är

tillfredsställande. Resultatutvecklingen är ofördelaktig jämfört med 2020.

Skatteverket bedömer att resultatet för verksamhetsområdet äktenskapsregistret är gott. Resultatutvecklingen är oförändrad jämfört med 2020.

Skatteverket bedömer att genomförd verksamhet bidragit till att bouppteckningar och ärenden i äktenskapsregistret har blivit korrekt registrerade.

I bedömningen av resultatet för bouppteckning har vi lagt störst vikt vid hur lång tid dödsboet fått vänta och hur många som fortsatt väntar på att få sin bouppteckning registrerad. Vi har även beaktat resultatet av genomförd kvalitetssäkring.

För äktenskapsregistret har vi lagt störst vikt vid hur lång tid personer fått vänta på att få sin handling registrerad i äktenskapsregistret. Vi har även beaktat resultatet av genomförd kvalitetssäkring.

10.2 Genomförd verksamhet

10.2.1 Ärendehantering

Bouppteckning

Skatteverket registrerar och förvarar bouppteckningar samt lämnar ut kopior av sådana.

När någon har avlidit ska de som ingår i dödsboet upprätta en bouppteckning och skicka in denna i original till Skatteverket inom fyra månader efter dödsfallet. Skatteverket skickar ut ett informationsbrev tidigast tre veckor efter dödsfallet.

Bouppteckningen visar vem som har rätt att företräda dödsboet. En registrerad bouppteckning behövs ofta för att banker ska tillåta uttag från den avlidna personens konto eller från gemensamma konton. Kopior av registrerade bouppteckningar kan fås via e-tjänsten ”Beställa kopia på bouppteckning”. E-tjänsten har förenklat beställningen och under 2021 har 87,7 procent använt denna tjänst när de beställt bouppteckningar, vilket är en ökning med 1,8 procentenheter jämfört med 2020.

Något färre har ansökt om att få en bouppteckning registrerad 2021 än 2020. Liksom under 2020 har Sverige haft ett högt antal dödsfall 2021 som en följd av sjukdomen covid-19. Andelen som fått bouppteckningen registrerad inom fyra veckor har minskat väsentligt, men de flesta får fortsatt sin bouppteckning registrerad inom nio veckor. Även denna andel har dock minskat. Antalet som väntar på att få en bouppteckning registrerad har minskat något jämfört med 2020. För att färre ska behöva vänta på att få en bouppteckning registrerad har vi genomfört övertidsinsatser under slutet av 2021.

Genom kontroll bidrar Skatteverket till att de bouppteckningsuppgifter som registreras uppfyller de krav som ställs i 20 kapitlet i ärvdabalken.

I de fall Skatteverket inte får in en bouppteckning i tid får vi förelägga dödsboet att komma in med en bouppteckning med hot om vite. Antalet förelägganden med vite har fortsatt att öka och under 2021 har vi förelagt 345 dödsbon att komma in med bouppteckning. Den nya nivån är en följd av bättre interna rutiner kring vid vilka tillfällen vitesföreläggande bör användas.

Om en ofullständig bouppteckning lämnas in till Skatteverket begär vi att den ska kompletteras. På så sätt säkerställer vi att registrerade bouppteckningar är formellt korrekta. I 17,2 procent av de

registrerade bouppteckningarna har vi begärt skriftlig komplettering och andelen är i stort sett oförändrad jämfört med 2020.

Skatteverket har ökat resursen med visstidsanställda för att hantera det ökade antalet inkomna bouppteckningar. Den totala nedlagda tiden för registrering av bouppteckningar har ökat med 2,0 procent jämfört med 2020.

Skatteverket mäter styckkostnad som total kostnad för verksamhetsområdet i förhållande till antal registrerade bouppteckningar. De totala kostnaderna inom verksamhetsområdet har ökat med 3,8 procent vid en jämförelse med 2020. Orsaken är utvecklingskostnader och ökningen av nedlagd tid. Eftersom antalet registrerade bouppteckningar samtidigt ökat har dock kostnaden per registrerad bouppteckning minskat.

I verksamhetsområdet ingår även att utfärda europeiska arvsintyg för att förenkla den praktiska hanteringen av internationella arvsärenden inom EU. För att underlätta för den som i ett annat EU-land behöver visa att den är rätt person att företräda ett dödsbo eller är arvinge till den avlidna kan Skatteverket utfärda ett europeiskt arvsintyg. Arvsintyg gäller dock inte i Storbritannien, Irland eller Danmark. Skatteverket utfärdar europeiska arvsintyg vid arv efter personer som avlidit den 17 augusti 2015 eller senare och vi utfärdar enbart arvsintyg på svenska. Antalet avslutade ärenden om utfärdande av europeiskt arvsintyg har ökat.

Tabell 73 Bouppteckningar produktionsmätt

Andel/Antal	2019	2020	2021	2020-2021
Registrerade bouppteckningar	80 912	84 009	89 235	6,2 %
Registrerade bouppteckningar per dag	8,1	8,6	8,9	4,1 %
Kostnad per registrerad bouppteckning (kr)	875	821	802	-2,3 %
Ärenden registrerade inom fyra veckor	94 %	35 %	2 %	-33 p.e.
Ärenden registrerade inom nio veckor	99 %	98 %	85 %	-13 p.e.
Ärendebalanser ¹⁾	6 113	12 410	12 191	-1,8 %
Avslutade ärenden om utfärdande av europeiskt arvsintyg	335	252	331	31,3 %

Källa: Guppi, Diana

Not 1) Bouppteckning, dödsboanmälan, tilläggsbouppteckning, överklagan, övriga ärenden.

Under 2021 har Skatteverket avgjort ett skadeståndsärende rörande bouppteckningar och skadeståndsansättning har betalats ut.

Det har inte förekommit några ärenden hos Justitieombudsmannen vilket indikerar att våra ärenden håller en god kvalitet.

Under året har vi dock fått kritik av Justitiekanslern. Kritiken avsåg bristande handläggning av underrättelser till länsstyrelserna om dödsfall när lantbruksenhet ingått i den avlidnes tillgångar.¹⁰⁰

Äktenskapsregistret

Skatteverket registrerar, förvarar och lämnar ut följande handlingstyper från äktenskapsregistret:

- äktenskapsförord
- gåvor mellan makar
- anmälningar om bodelning och bodelningshandlingar
- underrättelser från tingsrätter om dom och beslut i mål om äktenskapskillnad
- lagvalsavtal.

Vissa familjerättsliga handlingar måste registreras och den som lämnat in ett ärende kan via Mina sidor följa sitt ärende från det att ärendet kommer in till Skatteverket till dess att registrering har skett.

Äktenskapsregistret är offentligt och används av privatpersoner men även av bland annat domstolar, banker, försäkringsbolag och kreditupplysningsbyråer.

Genom kontroll bidrar Skatteverket till att uppgifter i äktenskapsregistret är korrekta. Kontroll sker främst innan vi registrerar uppgifterna genom att vi ser till att de uppgifter som ska registreras uppfyller de krav som ställs enligt 16 kapitlet i äktenskapsbalken.

Vi ser att det är något färre som begärt att få ett ärende registrerat i äktenskapsregistret under 2021 och samtliga av de mest förekommande handlingstyperna har varit färre jämfört med 2020. Under 2021 har andelen som fått sitt ärende handlagt inom två veckor minskat, men de allra flesta har fått sitt ärende handlagt inom tre veckor.

Det är lika stor andel kvinnor som män som fått ärenden handlagda i äktenskapsregistret och det finns inga skillnader mellan enskilda handlingstyper. Däremot finns det vissa skillnader i samkönade relationer. Det är något vanligare med gåvor mellan makar i samkönade relationer där båda är män jämfört med då båda är kvinnor.

Samtidigt så är det något vanligare med äktenskapsförord mellan två kvinnor än mellan två män.

Det är möjligt för privatpersoner att betala ansökningsavgiften för att registrera en handling i äktenskapsregistret via Swish. Under 2021 har 32,1 procent betalats på detta sätt, vilket är en ökning i förhållande till 2020 då 26,7 procent betalades via Swish. Det är något vanligare att en man betalat ansökningsavgiften via Swish än att det är en kvinna som gjort det.

Skatteverket mäter styckkostnad som total kostnad för verksamhetsområdet i förhållande till antal registrerade ärenden. De totala kostnaderna inom verksamhetsområdet är i stort sett oförändrade vid en jämförelse med 2020, men eftersom antalet registrerade ärenden minskat så har kostnaden per ärende ökat.

Tabell 74 Äktenskapsregistret produktionsmått

Antal/Andel	2019	2020	2021	2020-2021
Registrerade ärenden	22 154	21 583	20 197	- 6,4 %
Registrerade ärenden per dag	19,5	17,8	18,8	5,8 %
Kostnad per registrerat ärende (kr)	512	468	496	6,0 %
Ärenden registrerade inom två veckor	66 %	79 %	67 %	- 12 p.e.
Ärenden registrerade inom tre veckor	94 %	92 %	93 %	1 p.e.

Källa: Guppi

Under 2021 har Skatteverket inte fått in några skadeståndsärenden avseende äktenskapsregistret och det har inte heller förekommit några ärenden hos Justitieombudsmannen vilket indikerar att våra ärenden håller en god kvalitet.

Kvalitetssäkring

Under 2021 har vi kvalitetssäkrat slumpmässigt utvalda ärenden inom både bouppteckningar och äktenskapsregistret. Resultatet indikerar en tillfredsställande kvalitet inom bouppteckning och en god kvalitet inom äktenskapsregistret i de granskade ärendena.

De förbättringsområden som vi konstaterade vid granskningen av ärenden inom bouppteckning var främst inom utredning/handläggning. Att det är många som väntar på att få sin bouppteckning registrerad har haft en ofördelaktig påverkan på kvaliteten i handläggningen. Detta påverkar i sin tur kvaliteten inom beslut och registrering.

¹⁰⁰ Dnr 8-1186815

Inom äktenskapsregistret konstaterade vi vid granskningen att ärendena är materiellt riktiga och några förbättringsområden har vi inte identifierat.

10.2.2 Vägledning

Skatteverket vägleder privatpersoner och företag för att det ska vara enkelt att upprätta och lämna in en formellt korrekt bouppteckning samt att ta del av korrekta bouppteckningsuppgifter. På vår webbplats finns bouppteckningsblanketter och information till stöd för den som ska lämna en bouppteckning.

Skatteverkets ståndpunkt i specifika rättsliga frågor redovisas i ställningstaganden som publiceras på vår webbplats. Under 2021 har vi publicerat ett ställningstagande inom bouppteckning som handlar om underårigs företrädare vid bouppteckningsförrättning, när den underåriga och en förmyndare för den underåriga har del i samma dödsbo.¹⁰¹

För den som vill få svar på sin fråga kring bouppteckningar har det tagit något längre tid att komma i kontakt med Skatteverket via telefon under 2021. Att det fortfarande är många som väntar på att få sin bouppteckning registrerad har medfört många samtal till verksamheten med frågor om status på ärenden. För att de som väntar ska få sina bouppteckningar registrerade så snabbt som möjligt har vi prioriterat arbetet med att registrera bouppteckningar framför utökad telefontid.

Genom att vägleda privatpersoner och företag bidrar Skatteverket till att göra det enkelt att få en handling registrerad i äktenskapsregistret samt att ta del av uppgifter som finns registrerade i registret. På webbplatsen finns information till stöd för den som vill få en handling registrerad i äktenskapsregistret.

Under 2021 har vi också förtydligat informationen på Mina sidor gällande betalning av ansökningsavgift inom äktenskapsregistret.

10.2.3 Strukturutveckling

Skatteverket genomför utvecklingsaktiviteter med syfte att göra det enkelt att upprätta och lämna in formellt korrekt bouppteckning samt att ta del av registrerade bouppteckningsuppgifter. Vi genomför även utvecklingsaktiviteter för att göra det enkelt att lämna in formellt korrekta handlingar till äktenskapsregistret samt för att underlätta att ta del av uppgifter i detta register.

Under 2021 har utvecklingen av ett nytt handläggningsstöd för europeiska arvsintyg fortsatt. En första del av systemet som har driftsatts är en ny förteckning över mottagare.

10.3 Grund för bedömning

I detta avsnitt summerar vi grund för bedömning utifrån information om genomförd verksamhet.

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

Det har tagit längre tid att få en bouppteckning registrerad under 2021, men de allra flesta har fått sin bouppteckning registrerad inom nio veckor.

Det är något färre som väntar på att få en bouppteckning registrerad jämfört med 2020.

Det har tagit något längre tid att komma i kontakt med Skatteverket via telefon för den som vill få svar på sin fråga kring bouppteckningar.

Fortsatt är mer än var sjätte bouppteckning ofullständig och måste kompletteras innan registrering kan ske.

Den externa beställningstjänsten för kopior av bouppteckningar har använts i stor utsträckning och användningen har fortsatt att öka.

Andelen som fått sin handling registrerad i äktenskapsregistret inom två veckor har minskat, men de allra flesta har fått sin handling registrerad inom tre veckor.

Kvalitetssäkringen av ärenden indikerar en tillfredsställande kvalitet inom bouppteckning och en god kvalitet inom äktenskapsregistret.

Som en del av ett nytt handläggningsstöd för europeiska arvsintyg har en ny förteckning över mottagare driftsatts.

¹⁰¹ Dnr: 8-1247347

11

Id-kort



Id-kort

Uppgift enligt Skatteverkets instruktion

Skatteverket utfärdar identitetskort för folkbokförda i Sverige.

Åtterrapporing enligt förordning (2000:605) om årsredovisning och budgetunderlag

Resultatredovisningen ska utformas så att den kan utgöra ett underlag för regeringens bedömning av myndighetens resultat och genomförande av verksamheten. Den ska utgå från de uppgifter som framgår av myndighetens instruktion samt de mål och krav som regeringen har angett i regleringsbrev eller något annat beslut. Redovisningen ska innehålla analyser och bedömningar av verksamhetens resultat och dess utveckling.

Mål och återrapporeringskrav enligt regleringsbrev

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

Skatteverket ska redovisa hur produktiviteten och kvaliteten i verksamheten och utvecklingsarbetet påverkats till följd av sjukdomen covid-19.

11.1 Inledning

Syftet med id-kortsverksamheten är att utfärda legitimationshandlingar som kan användas av personer som behöver styrka sin identitet.

Den som är folkbokförd i Sverige och har fyllt 13 år kan ansöka om id-kort på ett servicekontor. Servicekontoren har Statens servicecenter som huvudman men Skatteverket är utfärdande myndighet för id-kort.

Sammanfattande bedömning:

Skatteverket bedömer att resultatet för verksamhetsområdet id-kort är gott. Resultatutvecklingen är oförändrad jämfört med 2020.

Skatteverket bedömer att genomförd verksamhet bidragit till att utfärdade identitetskort för folkbokförda i Sverige är säkra och korrekta.

I bedömningen av resultatet har vi lagt störst vikt vid hur lång tid kunden fått vänta och hur många som fortsatt väntar på sitt id-kort. Vi har även beaktat resultatet av de genomförda kvalitets-säkringarna och andelen ärenden som gått till fördjupad granskning.

11.2 Genomförd verksamhet

11.2.1 Ärendehantering

Den som vill ansöka om id-kort behöver personligen besöka ett servicekontor för att göra detta. Det är möjligt att boka tid för besök på ett servicekontor via Skatteverkets webbplats. När id-kortet är färdigt får den sökande ett meddelande via brev eller sms från Skatteverket att id-kortet finns att hämta på ett servicekontor.

De ärenden som inte kan handläggas direkt på servicekontoren lämnas över till Skatteverket och genomgår en fördjupad granskning. Skatteverket fungerar också som stöd till servicekontoren genom att hålla utbildningar och ge information om aktuella frågor.

Under 2021 är det fler personer som ansökt om id-kort jämfört med 2020. En anledning till detta är att människor börjat rör sig mer i samhället när restriktionerna lättat kopplat till covid-19-pandemin. Vi ser att det är fler kvinnor än män som ansökt om id-kort under 2021. Detta är en förändring jämfört med 2020 då det var lika många män som kvinnor som ansökte om id-kort.

Vi har utfärdat de allra flesta id-korten inom två veckor. Det visar att servicekontoren kunnat hantera de flesta id-kortsansökningarna.

Det är dock fler som väntar på att få sitt id-kort utfärdat. Det är framförallt antalet ärenden hos Skatteverket som är äldre än två veckor som ökat. En bidragande orsak är att den nedlagda tiden

minskat med 14,7 procent som en följd av svårigheter att återrekrytera. För att färre ska behöva vänta på att få sitt id-kort utfärdat har Skatteverket genomfört övertidsinsatser i slutet av 2021.

Tabell 75 Id-kort produktionsmått

Antal/Andel	2019	2020	2021	2020-2021
Ansökningar om id-kort	168 190	142 193	152 596	7,3 %
– varav kvinnor	49 %	50 %	51 %	1 p.e.
– varav män	51 %	50 %	49 %	-1 p.e.
Utfärdade id-kort	162 426	138 866	149 431	7,6 %
Utlämnade id-kort	160 857	132 595	144 264	8,8 %
– varav kvinnor	49 %	50 %	51 %	1 p.e.
– varav män	51 %	50 %	49 %	-1 p.e.
Avslutade ärenden per dag ¹⁾	55,8	40,3	50,2	24,6 %
Avslutade ärenden på Skatteverkets id-kontrollsektion per dag ¹⁾	8,4	7,0	8,1	15,7 %
Avslutade ärenden inom två veckor	88 %	88 %	90 %	2 p.e.
Avslutade ärenden inom sex veckor på Skatteverkets id-kontrollsektion	56 %	46 %	30 %	-16 p.e.
Ärendebalans	4 292	4 001	4 330	8,2 %
– varav ärendebalans på Skatteverkets id-kontrollsektion	1 051	1 329	2 085	56,9 %

Källa: UBW, Guppi och IDA

Not 1) Avslutade ärenden innehåller både avslag och utfärdade id-kort.

Innan ett id-kort kan utfärdas genomför vi en kontroll av att förutsättningarna för att få ett id-kort är uppfyllda. Härigenom skapar vi förutsättningar för att id-korten ska vara säkra och korrekta.

Under 2021 har andelen ärenden som genomgått en fördjupad granskning hos Skatteverket varit något lägre än 2020. Detta indikerar att servicehandläggare haft rätt förutsättningar för att hantera de flesta ärendena. Av de ärenden som gick till fördjupad granskning avsåg 53 procent män och 47 procent kvinnor.

Skatteverket har fortsatt att samverka med EU-organisationen iFADO¹⁰² för att kontrollera identitetshandlingar. Vi har gjort förfrågningar till det land inom EU, EES och Schweiz som utfärdat handlingen.

Andelen ärenden där den sökande fått avslag har varit på samma nivå som 2020 vilket indikerar att vi fortsatt att genomföra nödvändiga kontroller. Av dessa ärenden avsåg närmare två tredjedelar män respektive drygt en tredjedel kvinnor.

Tabell 76 Ärenden till fördjupad granskning och avslag på ansökan

Antal/Andel	2019	2020	2021	2020-2021
Andel avslutade ärenden som gått till fördjupad granskning	11 %	12 %	10 %	- 2 p.e.
Antal avslag på ansökan om id-kort	895	832	888	6,7 %
Andel avslag i förhållande till ansökningar om id-kort	0,53	0,59	0,58	-0,01 p.e.

Källa: Guppi

Skatteverket genomför normalt utbildningsinsatser avseende dokumentkontroll både internt och externt. Under hösten har vi återupptagit de externa utbildningarna som varit pausade med anledning av covid-19. Vi har även genomfört informationstillfällen med fokus på dokumentkunskap och undersökningsutrustning.

Enligt förordningen om identitetskort för folkbokförda i Sverige (2015:904) ska Skatteverket ta ut 400 kronor i ansökningsavgift. Den del av kostnaden som inte täcks av avgifter får Skatteverket finansiera med anslag enligt villkoren i instruktionen.

Skatteverket mäter styckkostnad som total kostnad för verksamhetsområdet i förhållande till antal utfärdade id-kort. De totala kostnaderna inom verksamhetsområdet har ökat jämfört med 2020 men kostnaden per utfärdat id-kort är i stort sett oförändrad.

Tabell 77 Intäkter och kostnader

Tkr	2019	2020	2021	2020-2021
Intäkter av anslag	29 708	19 806	18 618	- 6,0 %
Övriga intäkter	69 310	58 907	64 905	10,2 %
Kostnader	99 019	78 713	83 523	6,1 %
– varav personal och drift	78 183	62 562	66 969	7,0 %
– varav material ¹⁾	20 836	16 151	16 554	2,5 %
Kostnad per utfärdat id-kort (kr)	610	567	559	-1,4 %

Källa: UBW

Not 1) Id-kortsverksamheten har materialkostnader för bland annat kortstammar.

Kvalitetssäkring

Under 2021 har vi kvalitetssäkrat slumpmässigt utvalda ärenden inom den fördjupade granskningen av id-kortsärenden. Resultatet indikerar en god kvalitet för de granskade ärendena.

Vid kvalitetssäkringen konstaterade vi att Skatteverket har fattat materiellt riktiga beslut i de allra flesta av de kvalitetssäkrade id-kortsärendena inom den fördjupade granskningen. Vidare har vi konstaterat att kategorin utredning/handläggning har ett bättre resultat jämfört med 2020 vilket kan

¹⁰² Intranet False and Authentic Documents Online.

tyda på att vårt arbete med utredningsmetodik har gett resultat. Kvalitetssäkringen visade även att de nya stödtexterna som implementerades under 2020 har varit en framgångsfaktor, våra brevutskick är mer enhetliga och innehåller relevant information.

Skatteverket har även genomfört särskild kvalitetssäkring av ärenden som handlagts på servicekontoren. Denna kvalitetssäkring har visat en god kvalitet i de ärenden som granskats. De förbättringsområden som kommit fram vid granskningen har vi återkopplat till berörda servicekontor med rekommendationer på åtgärder.

Rättsliga frågor

Antalet avgjorda skadeståndsärenden avseende privatpersoner har ökat och ersättning har medgetts i fler ärenden än 2020. Den vanligaste orsaken till att privatpersoner begärt skadestånd har varit felaktiga uppgifter i folkbokföringsdatabasen, såsom felstavning av namn. Eftersom id-korten då behöver göras om handlar ärendet nästan uteslutande om att sökande begär ersättning för utlägg de haft för att göra om id-kortet, vilket i stor utsträckning beviljas. I de 17 ärenden som avgjorts direkt av Skatteverket har åtta ärenden avsett män och nio ärenden avsett kvinnor. Av dessa har fyra kvinnor och två män medgivits ersättning.

Tabell 78 Avgjorda skadeståndsärenden¹⁾

Antal	2019	2020	2021	2020-2021
Avgjorda skadeståndsärenden	77	36	48	33,3 %
– varav anspråk där ersättning medgivits	47	21	27	28,6 %

Källa: Rapport: Redovisning av beslut om skadestånd och klagomål 2021 som gäller Skatteverket, dnr 8-1402698
Not 1) Övergång till nytt diariesystem Diana har försvärat praktiskt framtagande av könsuppdelad statistik.

Det har inte förekommit några ärenden avseende id-kort hos Justitieombudsmannen under 2021. Domstolsstatistiken från förvaltningsrätterna visar att andelen ändrade beslut ligger på en låg nivå men har en ofördelaktig utveckling. Sammantaget indikerar detta att Skatteverkets beslut håller en god kvalitet.

Tabell 79 Ändrade beslut i förvaltningsrätt

Andel	2019	2020	2021	2020-2021
Andel ändrade beslut	6,3 %	4,5 %	8,4 %	3,9 p.e.

Källa: Guppi

11.2.2 Vägledning

Genom att informera och på andra sätt vägleda privatpersoner bidrar Skatteverket till att göra det enklare att ansöka om och få tillgång till id-kort.

Det finns information på Skatteverkets webbplats för att det ska vara enkelt att förstå vilka förutsättningar som gäller vid ansökan om id-kort. Under året har vi uppdaterat ”Rättslig vägledning” och den innehåller nu ytterligare rättslig information som rör id-kort. För att den som ansöker om id-kort ska få aktuell information skickar Skatteverket dessutom regelbundet nyhetsbrev till servicekontoren så att den som ansöker om ett id-kort kan få rätt information vid ansökningstillfället.

För att öka tillgängligheten för den som vill ansöka om ett id-kort i Stockholm har antalet ansökningskontor utökats med ytterligare tre kontor. Dialog pågår med Statens servicecenter för att utöka antalet ansökningskontor även i Göteborg och Malmö.

11.2.3 Strukturutveckling

För att id-korten ska bli mer säkra och korrekta samt för att göra det smidigare att ansöka om och få tillgång till id-kort arbetar Skatteverket med att utveckla verksamheten.

Under 2021 har vi utvecklat en funktion som gör att en digital kvittens kan skickas. På så sätt kan vi bättre möta efterfrågan av en kvittens från den som ansökt om ett id-kort. Funktionen har under året använts av Skatteverkets id-kontrollsektion och två servicekontor i ett pilotprojekt.

11.3 Grund för bedömning

I detta avsnitt summerar vi grund för bedömning utifrån information om genomförd verksamhet.

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

De allra flesta som ansökt om ett id-kort har fått det utfärdat inom två veckor.

De som haft en ansökan om ett id-kort som genomgått en fördjupad granskning har dock fått vänta längre än 2020.

Det är fler som väntar på att få sitt id-kort utfärdat, men ökningen återfinns uteslutande inom de ärenden som gått till fördjupad granskning.

Andelen ärenden som genomgått en fördjupad granskning hos Skatteverket har dock minskat

vilket indikerar att servicekontoren haft goda förutsättningar för att hantera de flesta ärendena.

Andelen ärenden där den sökande fått avslag har varit oförändrad vilket indikerar att vi fortsatt att genomföra nödvändiga kontroller.

Kvalitetssäkringen av ärenden indikerar god kvalitet både på servicekontoren och inom Skatteverket.

Skatteverket har under året fortsatt att förenkla för de som ansöker om id-kort genom vägledning på vår webbplats.

Skatteverket har utvecklat en funktion och genomfört ett pilotprojekt för att en digital kvittens ska kunna skickas.

12

Övriga återrapporteringskrav enligt regleringsbrev

12.1 Verksamhetsutveckling

Mål och återrapporteringskrav enligt regleringsbrev

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.

I detta avsnitt redovisar vi de viktigaste verksamhets- och it-utvecklingsinsatserna som har genomförts under 2021:

- framtidens folkbokföring
- digitaliserad fastighetstaxering
- hantera internationella uppgifter
- systemförnyelsen inom beskattningsområdet
- nytt valsystem (Skatteverket är värmyndighet för Valmyndigheten).

Merparten av insatserna fortsätter under kommande år, medan andra har avslutats under året. Skatteverkets investeringsbudget med uppställning enligt bilaga till regleringsbrevet, där större verksamhetsinvesteringar framgår, redovisas i avsnitt 16.7.

12.1.1 Viktigaste verksamhets- och it-utvecklingsinsatserna

Framtidens folkbokföring

Utvecklingsarbetet inom folkbokföringen har fokuserat på att ersätta det gamla it-stödet, öka möjligheterna för informationsutbyte och kontroll samt automatisera ärendeflöden i verksamheten.

Inom området samordningsnummer har lagkraven¹⁰³ uppfyllts genom att nya digitala kanaler och tjänster mellan myndigheter, enskilda och Skatteverket har utvecklats. Vi kan därmed

avveckla funktionalitet för samordningsnummer i det gamla systemstödet.

Utveckling för att implementera ny lag avseende Nya regler om faderskap och föräldraskap (2018:68) har genomförts. Utvecklingen av en ny tjänst gör det möjligt för ogifta föräldrar att anmäla och få faderskap/föräldraskap/vårdnad fastställd direkt genom en bekräftelse till Skatteverket. Tillsammans med det tidigare utvecklade digitala intaget av faderskap i samverkan med kommuner har det medfört utveckling av ett automatspår där faderskap och vårdnad kan hanteras helt digitalt, givet rätt förutsättningar, såsom att krav som underskrift, medborgarskap med mera är uppfyllda.

Skatteverket har förbättrat förutsättningarna för mer korrekta register och riskbaserade kontroller genom ett flertal olika aktiviteter. Ärendehantering har blivit enklare genom stöd för maskinella avslut och fördelningsregler bland annat utifrån risk. Åtkomst till vissa uppgifter för kontroll har digitaliserats. Utveckling av artificiell intelligens (AI) som stöd för risk och prioriteringsurval har genomförts.

Skatteverket har infört en digitaliserad hantering av underrättelser kopplade till underrättelseskyldigheten för myndigheter att rapportera om det kan antas att en uppgift i folkbokföringen är oriktig. Även internt inom verksamhetsområdet har vi utvecklat en digital lösning för rapportering av misstänkta felaktigheter i folkbokföringen. Digitaliseringen ger förutsättningar för en effektivare och mer riskbaserad ärendehantering.

Analysverksamheten har stärkts genom utveckling av tillkommande uppgifter i analysdatabasen och systemstöd. Sammantaget utgör detta aktiviteter som ska bidra till ett mer riskbaserat arbetssätt och en ökad registerkvalitet.

Tillsammans med begravningshuvudmännens it-leverantörer har Skatteverket utvecklat en digital hantering av intyg för kremering och gravsättning. Alla aktörer är anslutna och levererar intygen

¹⁰³ "Säkrare samordningsnummer och bättre förutsättningar för korrekta uppgifter i folkbokföringen" (2020/21:160)

digitalt, vilket bidrar till en effektivare hantering av ärenden och därmed korrekta register.

I samverkan med värden¹⁰⁴ har vi utvecklat en digital lösning för rapportering av dödsfall. Detta innebär att en läkare kan anmäla dödsfall direkt i journalsystemet istället för att som idag rapportera dödsfall på papper som sänds till Skatteverkets skanningsleverantör. Hitills har 25 regioner/agenter testat lösningen i sina journalsystem och av dessa är det 13 som implementerat den. Den nya digitala lösningen medför en betydligt effektivare och säkrare hantering av dödsbevis.

Inom Navet, Skatteverkets system för att avisera uppgifter om folkbokföring till behöriga myndigheter, har en äldre it-plattform utvecklats och sökmöjligheterna för kunderna förbättrats.

Digitaliserad fastighetstaxering

Utvecklingsarbetet inom fastighetstaxering ska bidra till rättvisande taxeringsvärden och att det blir enkelt för fastighetsägare och andra aktörer att lämna uppgifter och få information om taxeringsvärden.

Det nya it-stödet ska ge en mer effektiv verksamhet och tillgodose verksamhetens och samhällets behov av förändringar över tid. Planen är att lansera nya funktioner löpande vilket även medför att arbetsätt kan utvecklas stegvis utifrån de nya förutsättningar som it-stödet ger.

Till den särskilda fastighetstaxeringen 2021 har Skatteverket lanserat nya förbättrade e-tjänster för att deklarerat hyreshus- och industrifastigheter. Fokus har varit att göra det enkelt för fastighetsägare och eventuella ombud att lämna efterfrågade uppgifter. Som ett led i detta finns nu en funktion för att chatta med handläggare, som togs fram till småhustaxeringen 2021 (hösten 2020). Funktionen finns för alla fastighetstyper som har en e-tjänst, då det har varit en uppskattad service till de som snabbt vill få hjälp med att deklarerat sin fastighet.

I och med att nya e-tjänster nu finns för lantbruk-, småhus-, hyreshus- och industrifastigheter så har vi under året kunnat utveckla de gamla e-tjänsterna för att deklarerat dessa fastighetstyper.

Under 2021 har Skatteverket lanserat två service-tjänster i ny teknik och i en mer användarvänlig version på Skatteverkets webbplats. I tjänsten ”Beräkna taxeringsvärde” får man hjälp med att beräkna taxeringsvärde på fastigheter och i tjänsten ”Se beräkningsgrund för taxeringsvärden” hittar man bland annat värdeområden, värdenivåer och de fastighetsöverlåtelser som ligger till grund för värdenivåerna. Tjänsterna är öppna utöver kontorstid och erbjuder därmed service till kunden när hen själv önskar det i större utsträckning och ger även en utökad förståelse för fastighetstaxeringen, vilket avlastar såväl skatteupplysningen som fastighetsenhetens medarbetare.

Under året har Skatteverkets nya tillhandahållande av fastighetstaxeringsuppgifter till största del byggts klart. Konsumenterna av fastighetstaxeringsinformation har informerats om de nya tjänsterna som utvecklats och tidplanen som gäller för övergång till dessa. Vid årsskiftet 2022/2023 är det planerat att alla ska använda de nya tjänsterna vilket då möjliggör utveckling av de gamla vilket i sig är en viktig milstolpe i fastighetstaxeringens systemförnyelse.

Fastighetstaxeringen har under 2021 påbörjat arbetet med att bygga ett nytt handläggarstöd. Arbetet bedrivs stegvis och den första delen att tas i bruk i början av 2022 blir en enklare form av arbetsuppgiftshantering för att hantera omprövningar av småhusfastigheter.

Under hösten 2021 har Skatteverket påbörjat arbetet med att skapa möjlighet för fastighetsägare att digitalt begära omprövning för småhusfastigheter via e-tjänst. Planen är att utvecklingen ska vara klar i början av 2022. Detta kommer innebära ökad service till fastighetsägare som vill ompröva något i sitt fastighetstaxeringsbeslut. Digital begäran om omprövning är också en viktig förutsättning för att Skatteverket ska kunna nå en automatisering av hela flödet för enklare småhusomprövningar. Denna automatisering kommer ge ett stort kundvärde då handläggningstiden helt försvinner för dessa enklare ärenden. Tiden som frigörs kan istället läggas på hantering av svårare ärenden som därmed också får en snabbare hantering.

¹⁰⁴ Värden i detta fall står för Inera som är ett aktiebolag som ägs av regioner, kommuner och SKR Företag.

Hantera internationella uppgifter

I takt med att världen har blivit allt mer globaliserad har personers rörlighet och svenska företags etableringar utanför landet ökat och det är idag relativt enkelt att göra investeringar genom banker och andra finansiella företag i olika länder. 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. Detta har gjort att samarbete mellan länders skattemyndigheter ligger högt på den politiska agendan för att skydda den egna skattebasen, och avgörande för framgång är utbyte av information på skatteområdet. Det gäller såväl inom Norden, EU som med övriga världen.

Det finns ett betydande utvecklingsbehov för att åstadkomma en effektiv användning av det internationella automatiska informationsutbytet. Under tiden tills en framtidssäkrad systemlösning finns på plats har Skatteverket genom en temporär visningsyta gett ökade förutsättningar för beskattningsverksamheten att använda informationen på ett mer effektivt och säkert sätt. Den temporära visningsytan har minskat den administrativa handläggningstiden och gjort informationen direkttillgänglig för fler användare som behöver den för att kunna fastställa rätt skatt i Sverige.

Parallellt med en temporär lösning har utvecklingen för ökat användande av internationell information fortsatt. Vi har påbörjat arbetet med att göra en delmängd av informationen tillgänglig för maskinellt urval, analys och handläggning.

Lagen om rapporteringspliktiga arrangemang¹⁰⁵ (DAC 6) trädde i kraft den 1 juli 2020. Men på grund av covid-19-pandemin senarelades informationsutbytet och rapporteringsplikten började först under 2021. Informationen i de rapporter som lämnas till Skatteverket utbyts löpande med övriga medlemsstater och tillgängliggörs för Europeiska kommissionen genom den centrala katalog som upprättats av EU. Motsvarande information från andra medlemsstater där Sverige pekats ut som berört land laddas ned från samma centrala katalog. Skatteverket har för detta ändamål utvecklat och driftsatt tjänster som hanterar informationsutbytet. Vidare har Skatteverket börjat analysera denna nya information och utvecklingen av stödjande tjänster för att uppnå att en effektiv användning fortsätter under 2022. Under året har även våra tre e-tjänster,

som används av de uppgiftsskyldiga vid rapportering till Skatteverket uppdaterats i enlighet med nya instruktioner från EU. Det har visat sig att antalet rapporteringar blev betydligt färre än estimerat i regeringens proposition 2019/20:74. Sannolikt hade vi gjort andra avvägningar om vi hade utgått från det faktiska utfallet, vilket hade lett till lägre utvecklingskostnader för informationsutbytet.

Under 2021 har Skatteverket genomfört behovsanalysarbete med de plattformoperatörer som kommer att få uppgiftsskyldighet i och med ett nytt internationellt informationsutbyte (DAC 7). Syftet med bestämmelserna är att motverka osund konkurrens och skatteundandragande genom att fastställa rätt skatt i Sverige för inkomster från digitala plattformar, samt att underlätta den administrativa bördan för plattformar genom att standardisera rapporteringskraven mellan länderna. Behovsanalysen och utvecklingen kommer att fortsätta under det kommande året.

Systemförnyelsen inom beskattningsområdet

Samhällets utvecklingstakt ställer höga krav på Skatteverkets fortsatta digitalisering. Inom beskattningsområdet finns föråldrad teknik och hög komplexitet. Föråldrad teknik äventyrar säkerhet och kvalitet samt hindrar en effektiv digitalisering och låser upp stora ekonomiska resurser. Det är tidskrävande och kostsamt att göra förändringar i de gamla systemen och kräver att kompetensen upprätthålls i många olika teknikgenerationer.

Systemförnyelsen inom beskattningsområdet är ett långsiktigt arbete och ska åstadkomma en modernisering av vår verksamhet och våra it-system. Med modernare arkitektur, plattformar och med minskad komplexitet och tekniska skuld kan Skatteverket bedriva en effektivare verksamhet, skapa förutsättningar för flexibilitet i en föränderlig värld, minska förvaltningskostnader och skapa bättre förutsättningar för vår försörjning av it-kompetens.

Under 2021 har utvecklingsarbete planerats och påbörjats utifrån den plan som finns framtagen för beskattningens systemförnyelse. Dock har covid-19-pandemin medfört att Skatteverkets planerade digitalisering, utveckling och livscykelhantering av våra it-system fått stå tillbaka till förmån för nya

¹⁰⁵ Lag (2020:434) om rapporteringspliktiga arrangemang

arbetsuppgifter, utveckling och stöd av samhällsviktiga lagar och reformer.

I uppstarten av systemförnyelsen har vi fokus på grundläggande förutsättningar, så kallade gemensamma möjliggörare. En förutsättning är att gå från ärendeorienterat till informationsorienterat arbetssätt¹⁰⁶ och att sätta kunden i fokus. Möjliggörarna är en förutsättning och tillför funktionalitet för att kommande utveckling av beskattningens verksamhetsförmågor¹⁰⁷ ska kunna skapa mesta möjliga nytta.

De områden och arbeten som har planerats och påbörjats under 2021 och som kommer att driva systemförnyelsen framåt är:

- Register för beskattningsändamål – där grundinformation om alla våra skattebetalare behöver moderniseras och effektiviseras för att automatisera och påskynda beslutsprocesser och hjälpa kunderna till rätt registrering. Registret måste kunna bestå av utländska identiteter för att möta kravställning från bland annat Single Digital Gateway (SDG). Detta kommer att leda till höjd kvalitet på grundinformation och effektivare hantering genom mindre förvaltning och mer information i realtid. Under 2021 har en arbetsgrupp formerats och en kartläggning av grundinformation om privatpersoner och företag/organisationer för beskattning har genomförts. Arbetet med intressentanalys för ett framtida läge har påbörjats.
- Sammanhållen likvidhantering – där likvidhanteringen behöver anpassas efter kundernas behov om en sammanhållen likvidhantering. Den förväntade nyttan är att enkelt och överskådligt och på ett samlat sätt förstå sin likvida situation mot Skatteverket och för Skatteverket internt få en samlad överblick av skulder och fordringar till Skatteverket. Under 2021 har konceptarkitektur¹⁰⁸ tagits fram och effekt- och informationsanalys har genomförts.
- Min arbetsyta (MAY) - tillhandahåller förutsättningar och komponenter för att bygga arbetsytor för manuella arbetsuppgifter samt tillhandahåller gemensamma tjänster inom

ärendehantering och hantering av arbetsuppgifter. Värdet uppstår när respektive verksamhet utvecklat sina stöd för sina manuella arbetsuppgifter (baserat på möjliggörare från MAY). Målet är att få arbetsytor som ger handläggare ett enhetligt, modernt och överskådligt användargränssnitt med hög igenkänning och möjlighet att arbeta informationsorienterat med kunden i fokus. Under 2021 har arkitektur och konceptlösning tagits fram och implementation av grundläggande gemensamma funktioner har påbörjats.

- Utveckla Skatteverkets analysplattform (USAP) – förbättrar och effektiviserar vår analysförmåga bland annat genom ökat tillgängliggörande av information för analys och att nyttja maskininläring (AI). Arbetet kommer ge möjlighet till ett flexiblere, bredare och effektivare användande av all den information Skatteverket har tillgång till samt att förbättra möjligheterna till att dela med sig till andra. Arbetet bidrar till att information (såväl strukturerad som ostrukturerad) används på ett ändamålsenligt, effektivt, etiskt och säkert sätt samt till en förstärkt informationsstyrning. Under 2021 har arbetet fortsatt med kravställning och analys samt att förbereda inför inköp av ett logiskt datalager (accesslager) och en datakatalog.

Nytt valsystem

I egenskap av värdmyndighet för Valmyndigheten har Skatteverket fått i uppdrag att ta fram ett nytt it-stöd för valadministrationen som ska användas första gången vid valen 2022 till Riksdag, kommuner och regioner.

Befintligt it-stöd för val är i slutet av livscykeln. Syftet med förändringen är att åstadkomma en modernisering med ett bredare användningsområde samt ökad robusthet och säkerhet. Det nya it-stödet ska även ge ökad flexibilitet och möjlighet att vidareutveckla utan att öka komplexiteten.

För att hinna färdigställa it-stödet har utvecklingstakten varit hög under 2021. Delar av it-stödet används redan i förberedelsearbetet inför kommande val. Det togs i bruk första gången i

¹⁰⁶ Med informationsorienterat arbetssätt menas här metoden och utgångspunkten för hur vi tar oss an vårt uppdrag och som grundar sig på ett synsätt att det är informationen som är det centrala.

¹⁰⁷ En förmåga beskriver en väl definierad del av verksamheten och dess syfte. Den består av information, processer, resurser, regelverk och it-stöd.

¹⁰⁸ Den konceptuella arkitekturen beskriver på ett övergripande sätt förändringsförslaget. Den konceptuella arkitekturen visar vilka verksamhetsförmågor som påverkas, hur förändringen ska hanteras och hur det kan realiseras.

december 2020 och utvecklingen av nödvändiga funktioner har fortsatt under 2021.

De största utmaningarna med förändringen är att det genomgående ställs extremt höga krav på säkerhet samt att användare ska kunna logga in dygnet runt från hela världen. Vidare måste befintligt it-stöd fungera parallellt med att det nya utvecklas.

De viktigaste framstegen under 2021 kan sammanfattas enligt följande:

- första versionen av ett modernt it-stöd har utvecklats så att verksamheten har kunnat förbereda kommande val
- förbättrade inloggningsmetoder har skapats för samtliga användare, både ur säkerhets- och användarvänlighetssynpunkt
- förbättrad behörighetshantering har implementerats
- ett användarorienterat gränssnitt har lanserats
- nya och mer användarvänliga funktioner har färdigställts.

Efter genomförda val 2022 kommer ytterligare utveckling behöva göras för att färdigställa it-stödet samt att möta kommande behov. Avveckling behöver även göras av befintligt it-stöd för att uppnå full effekt med förändringen.

12.1.2 Framtida utmaningar

Nedan redovisas identifierade framtida utmaningar där utvecklingsarbete ännu inte har inletts eller befinner sig i ett tidigt förberedande skede:

Förbättrad hantering av kupongskatt/källskatt

Kupongskatt är en definitiv källskatt på utdelningar till utländska aktie- och andelsägare. Skatten kommer att byta namn till Källskatt på utdelningar i kommande ny lagstiftning som föreslås träda ikraft den 1 juli 2023 respektive 1 januari 2024.

Nuvarande lagstiftning är ålderdomlig. Skatteverkets hantering är ålderdomlig och i princip helt manuell. Många av utmaningarna hänger samman med den manuella hanteringen samt att målgrupp och intressenter i hög grad utgörs av utländska aktörer i kombination med att globala, enhetliga källor och gemensamma standarder saknas. Detta medför risk för både ofrivilliga fel och fusk. Erfarenheter från bland annat Danmark och

Tyskland visar att kupongskatt används frekvent för skatteupplägg och skatteundandragande.

Källskatten och Skatteverket står dessutom inför ett antal stora utmaningar, till exempel:

- att en effektiv, enkel och snabb kupong-/källskatthantering för aktie-/andelsägarna och för Skatteverket förutsätter att den som redovisar utdelningar till Skatteverket gör rätt kupongskatteavdrag från början, så kallad direktnedläggning. Direktnedläggning är inte obligatorisk och varken nuvarande eller föreslagna lagstiftning skapar incitament för det.
- att Skatteverket, såväl i nuvarande som i föreslagna lagstiftning, saknar tillgång till uppgifter i elektronisk, strukturerad form för att kunna säkerställa korrekt källskatt på utdelning. De viktigaste uppgifterna som saknas är:
 - uppgift om gjorda utdelningar
 - elektroniska aktieböcker (av vilka ägare av aktier och andelar framgår)
 - uppgift om hemvist för aktie- och andelsägarna.

Skatteverkets utvecklingsinsats för att möta lagförslaget är omfattande, komplex och resurskrävande. Kundgruppen är global, diversifierad och har skilda behov som behöver tillgodoses. Utvecklingen kompliceras av att Skatteverket inte kan avvakta propositionen. Därtill kommer att det pågår både EU- och OECD-initiativ som kan komma att påverka svensk lagstiftning redan innan lagförslaget träder i kraft. Om utvecklingsinsatsen ska genomföras utan resurstillskott, kommer det att utgöra en väsentlig påverkan på övrig utveckling, även den lagtvingande.

12.2 Covid-19-åtgärder

Mål och återrapporteringskrav enligt regleringsbrev

Skatteverket ska redovisa resultatet av myndighetens arbete med regeringens olika stödåtgärder med anledning av sjukdomen covid-19. Skatteverket ska som en del i detta redovisa hur de medel för arbetet med omställningsstöden som skjutits till i prop. 2020/21:1, prop. 2020/21:77, prop. 2020/21:83 prop. 2020/21:121 och prop. 2020/21:166 har använts och hur stor del som har förbrukats.

Skatteverket ska redovisa hur information spridits till företag om de stödåtgärder som vidtagits med anledning av covid-19 och de tillfälliga skatteändringar riktade till företag som beslutats i budgetpropositionen.

Resultatet av Skatteverkets arbete med regeringens olika stödåtgärder

Skatteverket har under 2021 fortsatt att hantera de stödåtgärder som beslutades under år 2020 med anledning av sjukdomen covid-19.

Regeringen har förlängt ansökningsperioderna för omställningsstödet. Evenemangstödet har tillkommit och vi har genomfört förberedelser för ett planerat nedstängningsstöd. Skatteverket har fortsatt att låna ut personal till Tillväxtverket för arbetet med korttidsstödet.

Information relaterat till covid-19-pandemin

Skatteverket har haft stort fokus på att ge tydlig information relaterat till covid-19-pandemin. Vi fick Institutet för språk och folkminnets pris, Klarspråkskristallen, för att snabbt ha tagit fram ny information och en ny tjänst under covid-19-pandemin.

Vi har publicerat och kontinuerligt uppdaterat särskilda sidor på Skatteverkets webbplats för företag, föreningar och offentliga aktörer samt privatpersoner utifrån identifierade behov. Informationen har översatts till engelska.

Chatbotten Skatti har utvecklats för att kunna svara på frågor om de nya stödåtgärderna.

Skatteverket har arbetat både proaktivt och reaktivt genom att löpande publicera pressmeddelanden, nyheter och inlägg på sociala medier.

Kommunikation har vid behov samordnats med andra myndigheter och externa aktörer, exempelvis Kulturrådet, Länsstyrelsen i Västra Götaland, Boverket, Tillväxtverket och verksamt.se, samt via olika branschorganisationer.

Tillfälliga anstånd med betalning av skatter och avgifter

Riksdagen beslutade under våren 2021 om justeringar i reglerna om tillfälliga anstånd, vilket gjorde det möjligt att förlänga tiden för redan beviljade anstånd, bevilja anstånd för fler redovisningsperioder samt sänka anståndsavgiften. Skatteverket bistod Regeringskansliet med att identifiera och genomföra nödvändiga förändringar i lagstiftningen.

Skatteverket har uppdaterat arbetsmetoder och it-stöd för handläggning av ärenden och utbetalningar med anledning av förändringarna. Vi har utvecklat e-tjänster för att underlätta ansökningar om förlängning av redan beviljade anstånd. Informationen på Skatteverkets webbplats har löpande uppdaterats med de nya reglerna.

För att förebygga och motverka försök att missbruka lagstiftningen har Skatteverket genomfört kontrollåtgärder. Vi har utvecklat metoder för att kunna återkalla anstånd och förhindra felaktiga utbetalningar.

Skatteverket har samarbetat med andra myndigheter och branschorganisationer för att sprida information om regelverket samt för att få kännedom om behov av information eller annat stöd.

Tabell 80 Tillfälliga betalningsanstånd

Antal	2020	2021
Antal ansökningar ¹⁾	91 303	95 856
Antal som ansökt	46 809	35 934
Antal som beviljats anstånd	40 370	33 484

Källa: Skatteverkets informationslager
Not 1) Ansökningar kan avse flera perioder.

Tabell 81 Tillfälliga betalningsansånd

Belopp Tkr	2020	2021
Anstandsbelopp ²⁾	38 810 754	14 386 001
Anstandsbelopp som upphört ³⁾	-9 127 460	-12 268 137

Källa: Skatteverkets informationslager

Not 2) Utestande anståndsbelopp per utgången av perioden.

Not 3) Anstandsbeloppen har upphört genom att anståndstiden löpt ut.

Omställningsstöd

Omställningsstödet betalas ut till företag i Sverige som drabbats hårt ekonomiskt till följd av covid-19. Under 2021 har Skatteverket hanterat omställningsstöd för 10 stodperioder. Regeringen har justerat regelverket för stödet mellan perioderna, vilket krävt uppdatering av rutiner, utbildning av medarbetare, it-utvecklingsinsatser och uppdatering av information på Skatteverkets webbplats.

Skatteverket har strävat efter att automatisera processerna för hantering av omställningsstödet i så stor utsträckning som möjligt. 49 procent av ansökningarna har hanterats helt automatiskt. Det har också medfört att tiden från det att företaget registrerat sin ansökan i e-tjänsten på Mina sidor till dess att pengarna förts över till företagets skattekonto, varit kort. För de automatiskt hanterade ansökningarna har utbetalning genomförts inom en dag.

Tabell 82 Omställningsstöd

Antal beslut och belopp	2020	2021
Antal ansökningar	53 106	52 128
Antal medgivna beslut	46 952	52 254
Antal avslag	3 998	5 857
Antal brottsanmälningar	145	230
Ansökt belopp Tkr	6 921 914	10 460 409
Beviljat belopp Tkr	5 688 858	9 675 231

Källa: Guppi, Skatteverkets informationslager

Regeringen fattade den 10 mars 2021 beslut om ett nytt omställningsstöd till vissa särskilt drabbade företag. Totalt har Skatteverket hanterat omställningsstöd till särskilt drabbade företag för 12 stodperioder. Regeringen har justerat regelverket för stödet mellan de olika stödperioderna vilket krävt uppdatering av rutiner för handlagning med mera.

Tabell 83 Omställningsstöd – särskilt drabbade företag

Antal beslut och belopp	2021
Antal ansökningar	4 138
Antal medgivna beslut	1 137
Antal avslag	1 273
Ansökt belopp Tkr	2 358 722
Beviljat belopp Tkr	665 824

Källa: Guppi, Skatteverkets informationslager

Regeringen aviserade under våren 2021 en förordning om förstärkt omställningsstöd (nedstängningsstöd) till företag som drabbas ekonomiskt om regeringen beslutar om tillfälliga nedstängningar och förbud enligt covid-19-lagen.

Skatteverket har under våren 2021 varit i kontakt med regeringskansliet samt genomfört utvecklingsinsatser för att förbereda hanteringen av ett nedstängningsstöd och väntar nu på regeringens beslut.

Evenemangsstöd

Regeringen fattade den 15 juli 2021 beslut om ett evenemangsstöd till arrangörer som drabbats ekonomiskt till följd av covid-19. Reglerna omfattade också möjlighet att ansöka om förhandsbesked. Företagen har ansökt om stöd eller förhandsbesked om stöd i e-tjänsten på Mina sidor.

Tabell 84 Evenemangsstöd

Antal beslut och belopp	2021
Antal ansökningar	320
Antal medgivna beslut	178
Antal avslag	69
Ansökt belopp Tkr	114 630
Beviljat belopp Tkr	63 919
Antal förhandsbesked	131
Ansökt belopp förhandsbesked Tkr	60 974

Källa: Guppi, manuell rapportering

Efterkontroll

Skatteverkets arbete med efterkontroll syftar till att motverka fusk med och missbruk av stödåtgärderna.

Förutom kontroll av utbetalningar av stöd från Skatteverket inhämtar vi uppgifter om genomförda utbetalningar av stöd från andra myndigheter, och granskar dessa utifrån ett beskattningsperspektiv.

Mot bakgrund av att det tillkommit ytterligare stodperioder under 2021 har en förskjutning gjorts från efterkontroll till forkontroll av ansökningar om stöd. Det planerade arbetet inom efterkontrollen har därför i vissa delar fått stå tillbaka, men efterkontrollen planeras få ett större fokus under 2022.

Kontrollerna har huvudsakligen varit skrivbordsutredningar men även revision har använts i utredningarna.

Exempel på felaktigheter som Skatteverket upptäckt i utredningarna är en minskad omsättning som inte har samband med covid-19, kostnader som inte berättigar till stöd samt felaktiga överföringar av medel från företag, till exempel i form av vinstutdelning.

Tabell 85 Efterkontroll

Antal beslut och belopp	2020	2021
Antal beslut med ändring	501	2 692
Antal brottsanmälningar	79	49
Antal underrättelser till Tillväxtverket	521	150
Belopp om återbetalning Tkr	23 888	436 247

Källa: Skatteverkets informationslager, Guppi, Tillväxtverket

Utlåning av personal till Tillväxtverket

Skatteverket har under 2021 fortsatt att låna ut medarbetare till Tillväxtverket för att hjälpa till i arbetet med korttidsstödet.

Omfattningen av utlåningen har varierat under året. Från början av året till början av november har cirka 60 handläggare varit utlånade. Merparten av dessa arbetade med fördjupade utredningar av ansökningar om korttidsstödet. Stödet innefattade både skrivbordsgranskningar och kontrollbesök. Skatteverket har också lånat ut handläggare som arbetat med handläggning av enklare ärenden samt inom analys och urval.

I syfte att hantera korttidsstödet effektivt under hösten 2021 förstärkte Skatteverket tillfälligt utlåningen av handläggare under november-december med totalt ytterligare cirka 100 handläggare, varav tre processförare.

I tabellen nedan framgår hur omfattningen av stödet har sett ut under året.

Tabell 86 Utlån till Tillväxtverket

Period	Antal timmar	Årsarbetskrafter
Januari	7 459	
Februari	8 319	
Mars	10 542	
April	7 948	
Maj	8 292	
Juni	10 496	
Juli	3 591	
Augusti	5 001	
September	10 498	
Oktober	8 549	
November	17 934	
December	19 609	
Totalt¹⁾	118 238	72

Källa: UBW

¹⁾ Skatteverket redovisar inte årsarbetskrafter (ÅA) månadsvis för 2021. Totalt har 72 ÅA lånats ut till Tillväxtverket under 2021, motsvarande i årsredovisningen 2020 är 34 ÅA.

Kostnaden för de medarbetare som Skatteverket har lånat ut till Tillväxtverket har fakturerats Tillväxtverket.

Tabell 87 Fakturerat till Tillväxtverket

Period	Summa tkr
Januari	4 699 588
Februari	5 250 255
Mars	6 682 685
April	5 095 857
Maj	5 313 711
Juni	6 777 201
Juli	2 334 497
Augusti	3 160 795
September	6 773 639
Oktober	5 594 236
November	11 457 548
December	12 382 656
Övertid för hela året	363 020
Totalt	75 885 690

Källa: UBW

Användning och förbrukning av medel för regeringens olika stödåtgärder

I regleringsbrevet för 2021 fick Skatteverket en ökning av ramanslaget med 60 miljoner kronor avseende hantering av omställningsstödet.

För arbetet med regeringens olika stödåtgärder har Skatteverket under 2021 tilldelats medel i fyra omgångar, genom de extra ändringsbudgetar som riksdagen beslutade om i enlighet med regeringens prop. 2020/21:77, prop. 2020/21:83, prop. 2020/21:121 och prop. 2020/21:166.

Genom ändringsbeslut i regleringsbrevet fick Skatteverket 2021-02-25 en ökning av ramanslaget med 240 miljoner kronor, varav 110 miljoner kronor för hantering och kontroll av omställningsstödet, 10 miljoner kronor för ärendehantering och uppdatering av verksamhetssystem avseende tillfälliga anstånd, ytterligare 60 miljoner kronor avseende hantering och kontroll av omställningsstödet samt 60 miljoner kronor för hantering och kontroll om det blir aktuellt att tillämpa nedstängningsstödet.

I ändringsbeslut 2021-04-01 fick Skatteverket en ökning av ramanslaget med 25 miljoner kronor avseende hantering och kontroll av omställningsstödet.

I ändringsbeslut 2021-06-20 fick Skatteverket en ökning av ramanslaget med 120 miljoner kronor avseende hantering och kontroll av omställningsstödet till vissa särskilt drabbade företag samt ordinarie omställningsstöd.

I ändringsbeslut 2021-07-22 fick Skatteverket maximalt nyttja 25 miljoner kronor för att administrera evenemangsstödet, inom utgiftsområde 24.

Medel som totalt tilldelats Skatteverket för hanteringen av stödåtgärderna är 470 miljoner kronor. Skatteverkets nedlagda kostnader för hanteringen av stödåtgärderna har beräknats till 305,4 miljoner kronor.

Tabell 88 Förbrukning av tilldelade medel för stödåtgärder

Tkr	Tilldelade medel	Förbrukade medel
Tillfälliga anstånd	10 000	54 708
Efterkontroll		62 478
Omställningsstöd	375 000	178 921
Nedstängningsstöd	60 000	
Evenemangsstöd	25 000	9 253
Summa	470 000	305 360

Källa: Mercur, Palasso

12.3 Uppdrag från regeringen som redovisas i årsredovisningen

I detta avsnitt redovisas uppdrag från regeringen med begärd återrapporering i årsredovisningen.

12.3.1 Jämställdhetsintegrering

Under 2021 har Skatteverket tagit fram inriktningen för arbetet med jämställdhetsintegrering 2022-2025. De tre övergripande målen i inriktningen är att Skatteverkets verksamhet ska vara likvärdig för alla oavsett kön, att Skatteverket ska bidra till att motverka mäns våld mot kvinnor och att Skatteverket ska bidra till ekonomisk jämställdhet. I inriktningen beskrivs också vilka områden vi fokuserar på för att nå målen.

Handlingsplanen för jämställdhetsintegrering 2019-2020 har uppdaterats och förlängts till och med 2021. Nedan beskrivs status på aktiviteterna som finns i den.

Kvalitetssäkring och kvalitetsuppföljning

Utifrån Skatteverkets modell för kvalitetssäkring är det fortfarande inte möjligt att dra slutsatser om huruvida det förekommer skillnader i kvaliteten för ärenden som rör kvinnor respektive män. Under året har dock ett antal möjliga vägar framåt identifierats. Dessa finns med som ingångsvärden i en större översyn av processerna för kvalitetssäkring och kvalitetsuppföljning, och är en del i inriktningen för jämställdhetsarbetet 2022-2025.

I statistiksammanställningen för varje verksamhetsområde redovisar vi resultat av kvalitetssäkringen fördelat på ärenden som berör kvinnor respektive män. Resultatet ska förstås som ett resultat avseende kvalitet för just de ärenden som har granskats. Generella slutsatser kring eventuella osakliga skillnader mellan kvinnor och män kan däremot inte göras.

Åtta av årets kvalitetsuppföljningar har gjorts inom områden där en jämförelse mellan kvinnor och män varit möjlig. I sju av dessa har inga osakliga skillnader mellan könen konstaterats. I den åttonde uppföljningen, som rörde bemötande i Skatteupplysningen, kunde vi se ett antal skillnader mellan könen som vi kortfattat redogör för under rubriken bemötande nedan.

JiM+

Skatteverket har under året medverkat i det strukturerade erfarenhetsutbytet JiM+. Arbetet har lett till fördjupad samverkan med de andra myndigheterna i vår programgrupp/kluster, vilket bidragit med idéer och inspiration till vårt eget arbete och inriktning. Först under senare delen av året har vi blivit bättre på att sprida insikterna från erfarenhetsutbytet till fler på Skatteverket.

Regelförändringar

Att utvärdera regelförändringsförslag ur ett jämställdhetsperspektiv är ett sätt att bidra till att kvinnor och män har samma ekonomiska förutsättningar och makt att forma samhället och sitt eget liv. Under 2021 lämnade Skatteverket elva förslag till regelförändringar varav ett av dessa bedömdes kunna påverka den ekonomiska jämställdheten. Det gällde förslaget om att beräkna förmånsvärdet av drivmedelsförmån till marknadsvärdet i stället för som i dag beräkna förmånsvärdet till 1,2 gånger marknadsvärdet. Förslaget bedömdes gynna män i större utsträckning än kvinnor eftersom fler män än kvinnor får drivmedelsförmån.

Hållbar AI

Under året har Skatteverket förtydligat sin styrning kring hållbar AI, bland annat genom att besluta om en riktlinje för hållbar AI. Vi har också tydliggjort i verksamhetsplanen att Skatteverket i arbetet med informationsstyrning ska säkerställa att ”informationen kan användas på ett ändamålsenligt och kontrollerat sätt, utan att bidra till snedvridningar (bias) utifrån till exempel kön eller andra bakgrundsfaktorer”. I aktivitetsbilagan till

inriktningen för jämställdhetsintegreringen 2022-2025 specificeras bland annat att vi ska ta fram en modell för utvärdering av AI-tillämpningar ur ett jämställdhetsperspektiv och beskriva hur de tjänster vi väljer påverkar jämställdheten.

En tvärfunktionell grupp på Skatteverket har under 2021 deltagit i Jämställdhetsmyndighetens projekt i samverkan med AI Sustainability center (AISC) med syftet att ta fram ett verktyg för jämställd AI. Arbetet med den övergripande metoden, och det specifika fallet Skatteverket utgått från, har varit fruktsamt för det interna samarbetet inom myndigheten och har gett idéer kring hur vi bör organisera oss för att säkra dessa perspektiv framåt. Exempel på det är bland annat att vi som ett pilotsteg inrättat ett råd för hållbar AI på Skatteverket där personer med jämställdhetskompetens medverkar. AISC och Jämställdhetsmyndigheten har under slutet av året sammanställt slutsatserna och verktygen från projektet för spridning till övrig offentlig sektor. Skatteverket har delat med sig av arbetet bland annat på Internetdagarna och i JiM-nätverket för de rättsvårdande myndigheterna.

Kompetensspridning

Under oktober arrangerade Skatteverket ett myndighetsgemensamt seminarium om könsuppdelad statistik och analys, med särskild fokus på årsredovisningen. Cirka 110 personer deltog, både från Skatteverket och från bland annat Försäkringskassan, Arbetsförmedlingen, Energi-myndigheten och Jämställdhetsmyndigheten. Utifrån reaktionerna under och efter seminariet är vårt intryck att innehållet var väl avvägt utifrån målgruppens behov och att det har bidragit till både insikter och konkreta verktyg i arbetet med jämställdhetsintegrering och årsredovisningarna.

I december hade Skatteverket ett fördjupnings-tillfälle om jämställdhetsintegrering med fokus på mäns våld mot kvinnor och skattesystemets påverkan på kvinnor och män. Forskare och föreläsare från flera myndigheter deltog, och evenemanget lockade 120 personer.

Stärkt skydd för våldsutsatta kvinnor

Skatteverket beslutar om och handlägger ärenden i de två lägre nivåerna av skyddade personuppgifter. Många som har skyddade personuppgifter är kvinnor utsatta för mäns våld i nära relationer. Under året har vi förberett en enkät till personer som lever med skyddade personuppgifter för att få mer kunskap om vilka åtgärder som är prioriterade

för att göra målgruppen tryggare och förenkla deras vardag. Nu bereds lämplig tidpunkt för utskick samt hur information om enkäten ska nå målgruppen.

Den djupare analysen av hur Skatteverket beviljat skyddade personuppgifter i syfte att ta fram mer kunskap och identifiera eventuella omotiverade skillnader i beviljandegrad för olika grupper är framskjuten och kommer att göras inom ramen för en kvalitetsuppföljning 2022.

Hbtqi-certifiering

Skatteverket har hbtqi-certifierat den del av verksamheten som handlägger ändring av personnummer, vilket görs bland annat vid korrigerande juridiskt kön. Efter certifieringen har Skatteverket beslutat att byte av personnummer endast ska göras av verksamheter som har blivit hbtqi-certifierade. Eftersom handläggarna inom denna verksamhet kommer i kontakt med många transpersoner, är kompetens om transfrågor och ett respektfullt, inkluderande bemötande särskilt viktigt för dem. Under året har personalen utbildats och en hbtqi-handlingsplan har tagits fram och blivit godkänd av RFSL. Certifieringen har uppmärksammats i en intranätsartikel i slutet av året.

Djupare och bredare lönekartläggning

Under året har vi jobbat med en bredare och djupare lönekartläggning med fler parametrar än vad som ingår i de ordinarie lönekartläggningarna. På grund av omprioriteringar i verksamheten beräknas analysen vara färdigt först under 2022.

Involvering av kunder i utvecklingsarbetet

Skatteverket har inte lyckats i ambitionen att följa upp hur jämställd och bred representationen är bland de kunder som involveras i vår utveckling. Frågan är dock fortsatt viktig och finns med i inriktningen för 2022-2025. Skatteverket har genomfört kunskapshöjande insatser om vikten av bred involvering vid tjänsteutveckling i samband med implementeringen av metodstödet för användarcentrerad utveckling. Fokus har i detta sammanhang primärt varit på tillgänglighet.

Bemötande

På Skatteupplysningens enheter och kundmötesavdelningens stödenhet fortsätter arbetet löpande för jämlikhetsambassadörerna vars roll är att främja

och stödja jämställdhets- och jämlikhetsperspektivet i Skatteupplysningens verksamhet och kvalitetsutveckling med fokus på bemötande. Under 2021 har handlingsplanen uppdaterats för ytterligare två år framåt så att jämställdhetsarbetet kan fortsätta på ett systematiskt och inarbetat sätt samt att undersöka möjligheterna till att få fram konsuppladstatistik i inflödet av telefonsamtal.

Skatteverket har under 2021 genomfört en uppföljning av jämställt (och jämlikt) bemötande hos Skatteupplysningen genom att observera och kategorisera handläggarnas bemötande via inspelade samtal. Uppföljningen visade att skillnader mellan män och kvinnor fanns inom området hjälpsamhet där män till högre andel fick utökad hjälp och mötes av ett anpassat språk än kvinnor. Det omvända gällde när handläggaren såg till helheten och sammanfattade samtalet där andelen var något högre för kvinnor. Nämnvärt är också att sekretess bröts flest gånger och till högst andel i samtal med kvinnor.

Under året har en uppdatering av hela bemötandeutbildningen påbörjats.

12.3.2 Uppdrag avseende transaktioner som involverar jurisdiktioner på EU-förteckning över icke-samarbetsvilliga jurisdiktioner på skatteområdet

Mot bakgrund av Europeiska unionens beslut 2017 om att upprätta en EU-förteckning över icke-samarbetsvilliga jurisdiktioner har Skatteverket i regleringsbrev för budgetåret 2021 fått uppdrag enligt nedan från regeringen.

EU:s förteckning över icke-samarbetsvilliga jurisdiktioner på skatteområdet är ett verktyg för att bekämpa skattebedrägeri eller skatteundandragande (till exempel olaglig icke-betalning eller underbetalning av skatt), skatteflykt (till exempel användning av lagliga medel för att minimera skattskyldigheten) samt penningtvätt (till exempel döljande av ursprunget till olagligt förvärvade pengar).

Förteckningen listar länder utanför EU som uppmuntrar otillbörliga skattemetoder som urholkar medlemsländernas bolagsskatteintäkter. Vilka länder som omfattas av förteckningen framgår av Europeiska rådets webbplats och från och med 2020 uppdateras den två gånger om året. Genom att identifiera dessa länder på EU-nivå kan

medlemsländerna agera tillsammans och sätta press på reformer. Syftet är inte att hänga ut enskilda länder, utan att genom samarbete uppmuntra till positiv förändring av deras lagstiftning och praxis på skatteområdet.

Jurisdiktioner som ännu inte följer alla internationella skattestandarder men som har utlovat reformer finns numera från och med 2021 upptagna i en lägesbeskrivning. Så snart en jurisdiktion lever upp till alla utfästelser avförs den från förteckningen.

I uppdraget ingår att utifrån kontrollverksamheten redovisa om det finns några kategorier av transaktioner med listade jurisdiktioner i förteckningen som typiskt sett inte verkar ha några affärsmässiga motiv utan huvudsakligen har ett skatteundandragande syfte. I uppdraget ingår också att analysera om dessa kategorier av skattedrivna transaktioner kan ha koppling till problem med något av de tre kriterierna för listning, det vill säga skattetransparens, rättvis beskattning och avsaknad av åtagande för att genomföra åtgärder mot BEPS (Base Erosion Profit Shifting). Skatteverket ska även, utöver redovisningen och analysen, särskilt granska transaktioner som involverar de jurisdiktioner som är listade i EU-förteckningen, inklusive bilaga II. Vidare bör Skatteverket redogöra för vilken betydelse den aktuella EU-förteckningen över icke-samarbetsvilliga jurisdiktioner inklusive bilaga II, med beaktande av rådets slutsatser, kommer att ha inom ramen för kontroll och riskhantering.

Av Skatteverkets kontrollverksamhet framgår att det förekommer transaktioner med ett fåtal av de listade jurisdiktioner i förteckningen som typiskt sett huvudsakligen har ett skatteundandragande syfte. Transaktionerna kan i huvudsak kategoriseras som fråga om CFC-beskattning (Controlled Foreign Corporation) och andra former av oredovisade inkomster, oredovisade underlag för kapitalförsäkringar samt osanna fakturor. Personer och företag som har avsikt att genomföra skatteundandragande transaktioner som berör länder av det slag som omfattas av uppdraget har all orsak att dölja transaktionerna genom att använda mellanliggande bolag i andra, mindre iögonfallande, länder. Denna återrapportering avser endast direkta förhållanden. Förekomsten av transaktioner som berör länderna ifråga och som sker via mellanliggande bolag i andra länder har inte beaktats.

De kategorier av skattedrivna transaktioner som framkommit i Skatteverkets kontrollverksamhet har framför allt koppling till problemen med rättvis beskattning. I något enstaka fall har även problem med bristande skattetransparens påverkat genomförandet av en utredning.

I Skatteverkets särskilda granskning av transaktioner som involverar de jurisdiktioner som är listade i EU-förteckningen har följande framkommit som är värt att notera:

- Ett bolag som gjort utlandsbetalningar till en jurisdiktion som omfattas av EU:s förteckning och som därmed omfattas av bestämmelserna om rapporteringspliktiga arrangemang har lämnat upplysning inom ramen för DAC 6. Arrangemanget avser ett svenskt bolag som regelbundet köpt teknisk service från ett fast driftställe i en jurisdiktion på EU:s förteckning till ett cypriotiskt koncernbolag. Frågan som väcks är om arrangemanget ska falla in under kännetecknet gränsöverskridande betalning då intäkten beskattas på Cypern med vanlig bolagsskatt (10 procent). Även om det här inte är fråga om omfattande belopp är det värt att undersöka om ovanstående är ett exempel på kringgående av bestämmelser kopplat till skattedrivna transaktioner. I syfte att minska skatten för bolag kan även andra länder kombineras enligt exemplet ovan.
- Några av jurisdiktionerna på EU:s förteckning förekommer även på OECD:s lista över ”residence/citizenship by investment schemes”. Kriteriet för listning är att landet erbjuder möjlighet att genom lokal investering eller mot betalning av en avgift förvärva hemvist. På så sätt går det att undkomma eller underminera rapportering av finansiella uppgifter enligt Common Reporting Standard (CRS). I likhet med tidigare års rapportering har Skatteverket observerat att det förekommer kontohavare i svenska finansiella institut med hemvist i länder som även finns med på OECD:s lista.
- Företag som hör hemma i stater eller jurisdiktioner som är upptagna på EU:s förteckning över icke-samarbetsvilliga jurisdiktioner har inte rätt till sådant omställningsstöd med anledning av covid-19-pandemin som Skatteverket handlägger. Inte heller företag som ingår i samma intresse-gemenskap som ett sådant företag har rätt till stöd. Liksom under 2020 har Skatteverket även

nekat omställningsstöd i ett fåtal fall där det förekommit koppling till länder som förekom på EU:s förteckning vid tidpunkten för beslut.

Vad beträffar vilken betydelse den aktuella EU-förteckningen över icke-samarbetsvilliga jurisdiktioner, med beaktande av rådets slutsatser har för Skatteverkets kontroll och riskhantering så är den sammanfattningsvis att betrakta som ett komplement till andra urvalsgrundande händelser.

Det förekommer att svenska bolag och koncerner äger bolag i jurisdiktioner som inte omfattas av den så kallade vita listan avseende CFC-beskattnings i bilaga 39 a inkomstskattelagen (1999:1229), så kallade lågskattejurisdiktioner. Genom att överföra tillgångar till de utländska dotterbolagen skapas förutsättningar för att erhålla intäkter i bolaget och att kunna lämna utdelningar dit, ibland utan att det utlöser beskattning i något land. Mot bakgrund av att Sveriges CFC-lagstiftning skärpts bedömer Skatteverket att transaktioner med lågskattejurisdiktioner har större betydelse för kontroll och riskhantering.

Även vad gäller risker för att undkomma rapportering av finansiella uppgifter enligt CRS bedömer Skatteverket att EU:s förteckning över icke-samarbetsvilliga jurisdiktioner är att betrakta som ett komplement. I detta fall till OECD:s lista över ”residence/citizenship by investment schemes”.

13

Kompetensförsörjning

Återrapportering enligt förordning (2000:605) om årsredovisning och budgetunderlag

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

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.

Mål och återrapporteringskrav enligt regleringsbrev

Skatteverket ska redovisa hur rekryteringen av medarbetare har påverkats till följd av sjukdomen covid-19. Skatteverket ska redovisa hur ändrade arbetsförhållanden med anledning av spridningen av sjukdomen covid-19 har påverkat medarbetarnas sjukfrånvaro och hälsa.

13.1 Återrapportering och bedömning

Sammanfattande bedömning:

Skatteverket bedömer att vi under 2021 har haft tillgång till den kompetens som verksamheten behöver för att fullgöra myndighetens uppgifter.

Tillkommande uppdrag och arbetsuppgifter till följd av covid-19 har fortsatt medfört ett ansträngt resursläge med behov av prioriteringar. Sjukfrånvaron har samtidigt minskat vilket påverkat bemanningen positivt.

13.1.1 Arbetsgivarprofilering

Skatteverkets arbetsgivarprofilering ska bidra till förmågan att attrahera, rekrytera, engagera och utveckla medarbetare med den kompetens som behövs idag och i framtiden.

Under 2021 har Skatteverket påbörjat en mer aktiv, strukturerad och sammanhållen arbetsgivarprofilering. Sociala medier har prioriterats för att nå så många som möjligt bland prioriterade målgrupper och nuvarande medarbetare.

På Skatteverkets sidor på LinkedIn, Facebook och Instagram har cirka ett arbetsgivarprofilering inlägg publicerats i veckan. Därtill har 39 kampanjer på LinkedIn genomförts för att nå prioriterade målgrupper, med särskilt fokus på It-området.¹⁰⁹ På LinkedIn har 133 annonser visats 2 277 571 gånger för fler än 312 912 personer i de prioriterade målgrupperna. Kampanjerna på LinkedIn har även genererat över 15 482 besök på Skatteverkets Jobba hos oss-sidor.¹¹⁰ Kampanjerna har fått förväntad spridning sett till kostnad och hur många i målgruppen som har använt de sociala medierna under perioden. Det är dock svårt att bedöma den verkliga effekten då det saknas möjlighet att mäta detta.

För att nå ut till studenter har Skatteverket, utöver sociala medier, deltagit på 20 arbetsmarknadsdagar.¹¹¹ Under året har vi haft kontakt med fler studenter än genomsnittet för andra utställare.¹¹² Utöver mässorna har Skatteverket hållit ett hackaton och flera föreläsningar. Engagemanget har varit stort och vi har fått många frågor om hur det är att arbeta på Skatteverket.

Under 2021 har ett utvecklingsarbete startats för att öka kännedom om interna utvecklingsmöjligheter

¹⁰⁹ LinkedInns verktyg för kampanjhantering.

¹¹⁰ LinkedInns verktyg för kampanjhantering.

¹¹¹ Skatteverket, sammanställning arbetsmarknadsdagar 2021.

¹¹² TEAM-dagarna 2021, 22 september

för nuvarande medarbetare. Syftet är att bidra till målet att vara en attraktiv arbetsgivare och att medarbetare i högre utsträckning vill stanna och utvecklas på Skatteverket. Hittills har vi genomfört intervjuer med medarbetare, analyserat resultatet och tagit fram förslag på åtgärder.

13.1.2 Lärande

Skatteverket har som inriktning att främja lärandet i arbetet och vi genomför interna utbildningar som är inriktade på verksamhetsspecifik sakkompetens. Under 2021 har deltagandet på utbildningarna ökat med 18 procent, och antalet utbildningstillfällen med 16 procent.¹¹³

Skatteverket har beslutat att utveckla den interna utbildningsverksamheten till att bli mer flexibel, verksamhetsnära och hållbar. Bland annat innebär det att vi fortsättningsvis genomför utbildningar utan resor i så hög utsträckning som möjligt. Det är en förändring som påskyndades av covid-19. Under 2021 har 97 procent av de genomförda utbildningarna hållits på distans jämfört med 2019, innan covid-19, då 16 procent av de genomförda utbildningarna var på distans.¹¹⁴

Utbildning är bara ett sätt av många att lära på. Det mesta av lärandet på Skatteverket sker i arbetet och integrerat i de arbetsätt som används. Att arbeta i team blir allt vanligare på Skatteverket. Inom exempelvis folkbokföringsområdet arbetar medarbetarna i team med ett teambaserat arbetsätt och med avsikten att bredda kompetensen. It- och utvecklingsverksamheten arbetar i agila team utifrån ramverket Safe. Oavsett metod eller ramverk som används ger teamarbete möjlighet till lärande genom bland annat gemensam reflektion och återkoppling.

Skatteverket har även börjat utforska nya metoder för lärande. Under året har vi tagit initiativ till att integrera lärande direkt i verksamhetssystemet Tina. Tina är en applikation med många användare som arbetar med inkomstbeskattning. Skatteverket har utifrån slutanvändarnas behov utvecklat en hjälpfil i Tina med korta och konkreta beskrivningar som visar vad som ska göras.

Skatteverkets strategiska riktning och omvärldsanalys visar på stora behov av utveckling de kommande åren. En förutsättning för det är att vi

har en förmåga att ställa om vår kompetens. Under 2021 har vi initierat en förstudie med syfte att utveckla vår syn på, och förutsättningar för, lärande.

Skatteverket har påbörjat en omställning till nya arbetsätt i förändrade lokaler. Nya kontor har byggts och befintliga har byggts om för att bland annat stimulera digitala och varierande arbetsätt. Det är en förändring som sker successivt för att möjliggöra en kreativ miljö där medarbetarna kan agera och samverka på nya sätt.

13.1.3 Ledar- och medarbetarskap

Skatteverket arbetar långsiktigt för att vidga synsätt och utveckla förutsättningar för att organisationen med ledarskap och medarbetarskap ska kunna röra sig mot den önskade kulturen utifrån Skatteverkets strategi.

Under året har Skatteverket genomfört ett chefsutvecklingsprogram för 76 enhets- och områdeschefer.¹¹⁵ Upplägget har varit att genom olika teman diskutera ledarskap och kultur, skapa forum för lärande och utveckling samt dialog med Skatteverkets ledningsgrupp. Uppföljningen har visat att upplägget var framgångsrikt. Med utgångspunkt i detta har Skatteverket påbörjat en utveckling av övriga chefs- och ledarprogram under året.

Skatteverket har även utvecklat chefsprogrammen mot en mer successiv och kontinuerlig ledarutveckling och som finns tillgänglig när den behövs. Ett exempel på detta är löpande träffar för ledare som är nyfikna på eller arbetar med att leda teamutveckling med digitalt stöd. Syftet har varit att lära, reflektera och byta erfarenheter. Träffarnas innehåll och tema har varit Nyfiken på, Starta upp, Följ upp samt Fördjupad ledarträning. Återkopplingen har visat att dessa träffar har varit både givande och inspirerande.

Under året har Skatteverket arbetat med att öka fokus i samtalen mellan chef och medarbetare till att tydligt ha dialog om förväntningar på varandra, ett aktivt ledar- och medarbetarskap samt förutsättningar för ett hälsosamt och hållbart arbetsliv. Andra exempel på utveckling med hög grad av tillgänglighet är dialoggrupper, träning i coachande

¹¹³ Statistik Kompetensportalen. År 2021 har 6 565 medarbetare deltagit vid 464 utbildningstillfällen. År 2020 deltog 5 582 medarbetare vid 401 utbildningstillfällen.

¹¹⁴ Statistik Kompetensportalen.

¹¹⁵ Skatteverket Deltagande chefer enhets- och områdeschefsprogrammet 2021

ledarskap och Skatteverkets myndighetsgemensamma mentorprogram med kontinuerlig utveckling för mentorer.

13.1.4 Digitalisering av hr-processer

Under året har hr-arbetet på Skatteverket tagit steg framåt främst när det gäller digitaliseringen genom förenkling av vissa hr-processer. Digitaliseringen inom hr-området har dock inte kunnat utvecklas i den takt som var planerad.

Skatteverket har lanserat ett webbverktyg för personalstatistik som gör det enklare för exempelvis chefer att följa och använda nyckeltal i ledning och styrning av verksamheten.

Vi har även infört digital referenstagning för att underlätta, förenkla och öka kvaliteten i rekryteringsprocessen.

Under 2021 har Skatteverket genomfört ett tvingande arbete utifrån EU-domen Schrems II för att åtgärda identifierade verksamhetskritiska aktiviteter avseende molnbaserade hr-system och hr-tjänster. Arbetet har bestått i att upphandla och införa molntjänster som uppfyller EU-kraven. Arbetet beräknas vara slutfört under 2022.

Statens servicecenters införandearbete av Heroma har försenats vilket krävt mer resurser från Skatteverket än beräknat. Införandet av Heroma indikerar att Skatteverkets arbetsuppgifter kommer öka för löneprocessen och leda till ett ökat framtida resursbehov.

13.2 Hållbart arbetsliv

Skatteverket har höga ambitioner för arbetsmiljö och hållbart arbetsliv. Chefer och medarbetare skapar tillsammans förutsättningar och utvecklar en kultur som präglas av tillit, mod och gott bemötande.

Den centrala arbetsmiljökommittén har beslutat att Skatteverket under 2021-2023 ska fokusera på ett mer involverande förändringsarbete samt en mer hållbar och inkluderande arbetsplats för alla. Skatteverket har tillsammans med Partsrådet tagit fram inspirationsmaterial om både involverande förändringsarbete och inkluderande arbetsplats. Uppföljning har skett inom ramen för den årliga

uppföljningen av det systematiska arbetsmiljöarbetet och resultatet kommer att sammanställas 2022.

För 2021 har Skatteverket avslutat 17 av totalt 23 inspektioner om organisatorisk och social arbetsmiljö från Arbetsmiljöverket. Resterande inspektioner avslutades under föregående år. Därmed har vi avslutat alla 23 inspektioner¹¹⁶. Skatteverkets rutiner och systematiska arbetsmiljöarbete har fått bra återkoppling från Arbetsmiljöverket. Med utgångspunkt i rekommendationer och krav på åtgärder har Skatteverket gjort förtydliganden och förbättringar i hur vi systematiskt undersöker och riskbedömer arbetsmiljön. Förbättringarna innebär till exempel att Skatteverket säkerställer att kränkande särbehandling och arbetsbelastning undersöks och riskbedöms regelbundet och systematiskt.

13.2.1 Teamutveckling och dialog om hållbar prestation

Att utvecklas från grupp till team påverkar enligt forskning både teamets effektivitet, kvalitet och välmående.¹¹⁷ Under året har flera ledningsgrupper och team på Skatteverket arbetat med digitalt teamutvecklingsstöd. Mätningar visar att teamen som genomgått hela den ettåriga processen har gått från 44 till 85 procent välfungerande team.¹¹⁸

Skatteverket har vidareutvecklat arbetssättet med Dialog om hållbar prestation. Vi har lagt till frågor om organisatorisk och social arbetsmiljö för att säkerställa att mätningen ersätter tidigare medarbetarundersökning och psykosocial skyddsrond samt ger underlag för att riskbedöma arbetsmiljön. Arbetsmiljöfrågorna har tagits fram i samverkan¹¹⁹ och har testats i en pilot under året. Piloten kommer att ligga till grund för justeringar inför fortsatt arbete under 2022. Utvärderingar av piloten har visat att chefernas förutsättningar att säkerställa en god organisatorisk och social arbetsmiljö har stärkts¹²⁰. I den övergripande analysen av Dialog om hållbar prestation var det fler som har upplevt en hållbar prestationskultur i år jämfört med föregående år.¹²¹

¹¹⁶ Skatteverket, sammanställning Arbetsmiljöverkets inspektioner

¹¹⁷ IMGD. Den vetenskapliga modellen för gruppens utveckling. Teamr.

¹¹⁸ Teamr. Dashboard. Skatteverket 2021-12-31.

¹¹⁹ Centrala arbetsmiljökommittén

¹²⁰ Skatteverket, Pilot DHP

¹²¹ Skatteverket, Hållbar prestation 2021-05-19

13.2.2 Ett Skatteverk för alla

Skatteverkets arbete med att motverka diskriminering är en del av det systematiska arbetsmiljöarbetet. I arbetet med att identifiera risker som ska åtgärdas har vi tidigare år samlat chefer, hr-representanter och arbetstagarrepresentanter. I år har Skatteverket inkluderat alla medarbetare i arbetet för att fånga in fler risker som rör alla diskrimineringsgrunder. Ett arbete som har tagits emot väl av skyddsorganisationen. Skatteverket har även inkluderat två referensgrupper, Tillgänglighetsgruppen och Skatteverkets hbtqia+-förening, för att titta närmare på om det förekommer diskriminering avseende funktionsnedsättning, sexuell läggning och könsöverskridande identitet eller uttryck. Nytt för i år är att aktiva åtgärder för att motverka diskriminering kommer att innefattas i den årliga uppföljningen av det systematiska arbetsmiljöarbetet.

Förutom arbetet med att motverka diskriminering har Skatteverket exempelvis arbetat med åtgärder för att främja inkludering. Tillgänglighetsgruppen har bland annat bidragit med sina erfarenheter och kunskaper av att ha en funktionsnedsättning och att arbeta på Skatteverket, för att förbättra tillgängligheten i Skatteverkets interna utbildningar.

Skatteverket har även genomfört ett projekt under våren och sommaren 2021 som har bedrivits inom regeringsuppdraget Praktik i staten. Till projektet har Skatteverket rekryterat fem personer som har egna erfarenheter av kognitiva funktionsnedsättningar. Syftet har dels varit att bredda synen på kompetens och dels att bidra till att Skatteverkets digitala tjänster internt såväl som externt blir mer tillgängliga. Återkopplingen från projektet har genomgående varit positiv, bland annat har arbetet gett insikter och perspektiv som Skatteverket annars hade missat vid utvecklingen av tjänster. Ett motsvarande projekt har även startats i oktober 2021.

13.3 Sjukfrånvaro och antal anställda

13.3.1 Covid-19 påverkan på rekrytering, sjukfrånvaro och hälsa

Skatteverkets rekrytering av medarbetare har påverkats till följd av covid-19. Nya arbetsuppgifter

har skapat ett ojämnt behov av rekryteringar som inte följt tidigare mönster, med lite utrymme för planering och slutförande av rekryteringar. Utmaningen har varit många korta anställningar då dessa är mindre attraktiva för sökande, kräver ett större kandidatunderlag och innebär fler avhopp.

Skatteverkets arbetsmiljöarbete har även präglats mycket av covid-19. Fokus har varit på insatser för att möta risker som identifierats brett i samhället, exempelvis hur tidiga tecken på ohälsa vid hemarbete fångas upp. Skatteverket har även genomfört övergripande riskbedömningar och insatser för att förebygga de risker som identifierades, exempelvis dialogen mellan chef och medarbetare, möteskultur och social gemenskap.

Genom en enkätundersökning¹²² har Skatteverket följt upp hur medarbetarna upplevt sin arbetsituation under pandemin. Enkäten tillsammans med den årliga uppföljningen av det systematiska arbetsmiljöarbetet¹²³ visar att hemarbetet ställt högre krav på självledarskap och eget ansvar för hälsa, återhämtning, ergonomi och social gemenskap. Däremot har hemarbetet underlättat balansen mellan arbete och fritid samtidigt som hållbart arbetsliv har blivit en större utmaning när gränserna i arbetslivet har förändrats.

Fler möten har även lyfts fram som en konsekvens av hemarbetet, men också att mötena och samarbetet har skett på mer lika villkor jämfört med tidigare. Medarbetarna har ansett att arbetssituationen har varit bra samt att dialogen med chef och kollegor har fungerat över förväntan. Resultatet av enkäten har inte visat på några större skillnader utifrån kön. Kvinnor tycks ha upplevt hemarbetet något mer positivt jämfört med männen när det kommer till arbetsmiljö och social kontakt.¹²⁴ Eventuella konsekvenser av hemarbete för män och kvinnor är något Skatteverket följer och kommer att följa även efter pandemin.

Vilken bidragande effekt pandemin har haft på den minskade sjukfrånvaron under 2021 är svår att bedöma. Möjligheten till hemarbete, i kombination med en minskad smittspridning av övriga infektioner, kan ha bidragit till att sjukfrånvaron minskat.¹²⁵

¹²² Skatteverket, Undersökning angående rådande pandemi, Totalrapport 2021.

¹²³ Skatteverket, Hållbart arbetsliv, 2020.

¹²⁴ Skatteverket, Enkät, "Vad säger oss enkätsvaren och hur går vi vidare?".

¹²⁵ Erik Ignerus, Sjukfrånvaron minskade där många arbetade hemma", Publikt 15/6 2021, <https://www.publikt.se/nyhet/sjukfranvaron-minskade-dar-manga-arbetade-hemma-23538> [Hämtad 2022-01-24].

13.3.2 Antal anställda

Antalet anställda har minskat något jämfört med föregående år, däremot är antalet årsarbetskrafter högre. Under 2020 hade Skatteverket en stor ökning av tidsbegränsat anställda med anledning av covid-19 samt tillfälliga uppdrag och tillskott av budgetmedel. Minskningen av antalet anställda under 2021 beror på en återgång till mer normala nivåer.

Tabell 89 Årsarbetskrafter

Genomsnitt	2019	2020	2021	2020-2021
Årsarbetskrafter	9 356	9 361	9 456	1,0 %

Källa: Skatteverkets HR-rapporter

Tabell 90 Anställda per sista december

Antal/Andel	2019	2020	2021	2020-2021
Anställda	10 144	10 423	10 358	-0,6 %
Varav tillsvidare	9 943	10 164	10 165	0,0 %
- kvinnor	66,3 %	66,1 %	66,1 %	0,0 p.e.
- män	33,7 %	33,9 %	33,9 %	0,0 p.e.
Varav tidsbegränsat	201	259 ¹⁾	193	-25,5 %
- kvinnor	65,3 %	63,3 %	64,2 %	0,9 p.e.
- män	34,7 %	36,7 %	35,8 %	-0,9 p.e.

Källa: Skatteverkets HR-rapporter

Not 1) Siffran har korrigerats från 256 till 259. Tre anställda inom VASA saknades och har lagts till.

Tabell 91 Externa rekryteringar

Antal	2019	2020	2021	2020-2021
Anställda tillsvidare	528	731	618	-15,5 %

Källa: Skatteverkets HR-rapporter

Under 2020 minskade antalet avgångar jämfört med 2019 vilket kan bero på covid-19 och den förändrade situationen på arbetsmarknaden. Under 2021 har sedan en mindre ökning skett jämfört med 2020. Ökningen är från en låg nivå och kan bero på återgången till ett mer normalt läge.

Tabell 92 Avgångar, tillsvidareanställda¹⁾

Antal/Andel	2019	2020	2021	2020-2021
Externa avgångar	1202	606	737	21,6 %
- kvinnor	69,6 %	63,2 %	63,2 %	0,0 p.e.
- män	30,4 %	36,8 %	36,8 %	0,0 p.e.
- varav pensionsavgångar	270	207	240	15,9 %
- varav övriga avgångar	932	399	497	24,6 %
- övergång till SSC	407			-
- anställda < 1 år ¹⁾	10,6 %	10,1 %	10,7 %	0,6 p.e.
Anställda i snitt	10 150	10 033	10 148	1,1 %
Andel externa avgångar	11,8 %	6,0 %	7,3 %	1,3 p.e.

Källa: Skatteverkets HR-rapporter

Not 1) I relation till genomsnittligt antal anställda kortare tid än 1 år.

Antalet chefer är på samma nivå som föregående år. Könsfördelningen bland chefer speglar den bland alla anställda väl.

Tabell 93 Chefer

Antal/andel	2019	2020	2021	2020-2021
Chefer	719	669	673	0,6 %
- kvinnor	64,4 %	64,7 %	63,6 %	-1,1 p.e.
- män	35,6 %	35,3 %	36,4 %	1,1 p.e.

Källa: Skatteverkets HR-rapporter

13.3.3 Sjukfrånvaro

Sjukfrånvaron har fortsatt minska under året och ligger under 4,0 procent, vilket är Skatteverkets riktmärke. Det är framför allt korttidssjukfrånvaron som har minskat sedan 2019, innan covid-19.

Sjukfrånvaron är fortsatt högre bland kvinnor än män, det gäller såväl den korta som den långa sjukfrånvaron. Skillnaderna mellan könen har dock minskat ytterligare mellan år 2020 och 2021.

Sjukfrånvaron inom Skatteverket är generellt sett högre inom områden med mer ärendestyrd verksamhet. Inom dessa områden är också andelen anställda kvinnor högre.¹²⁶ Enligt flera undersökningar finns det ett tydligt samband mellan graden av egenkontroll i arbetet och påverkan på hälsa och sjukfrånvaro.¹²⁷

Med utgångspunkt i detta har Skatteverket fortsatt att förebygga sjukfrånvaro genom att stärka graden av egenkontroll i arbetet. Exempelvis genom nära ledarskap där chef och medarbetare i dialog hittar flexibla lösningar i ett tidigt skede, att påverka schemaläggning, variera arbetsuppgifter och införa teambaserat arbetssätt. Varje grupp arbetar med att utveckla sina förutsättningar utifrån sitt resultat i Dialog om hållbar prestation.

Tabell 94 Sjukfrånvaro¹⁾

Andel	2019	2020	2021	2020-2021
Sjukfrånvaro totalt	4,7 %	4,2 %	3,8 %	-0,4 p.e.
- kvinnor	5,7 %	5,0 %	4,6 %	-0,4 p.e.
- män	3,0 %	2,6 %	2,4 %	-0,2 p.e.
Korttidssjukfrånvaro	1,8 %	1,5 %	1,2 %	-0,3 p.e.
- kvinnor	2,0 %	1,7 %	1,3 %	-0,4 p.e.
- män	1,4 %	1,2 %	0,9 %	-0,3 p.e.
Långtidssjukfrånvaro	2,5 %	2,2 %	2,3 %	0,1 p.e.
- kvinnor	3,1 %	2,8 %	2,8 %	0,0 p.e.
- män	1,3 %	1,1 %	1,3 %	0,2 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.

¹²⁶ Statskontorets rapport (2020) "Sjukfrånvaron bland kvinnor i statliga myndigheter".

¹²⁷ Skatteverket, Hållbar prestation, 2021-05-19.

14

Uppbörden på inkomsttitlar i Skatteverkets räkenskaper

14.1 Inledning

I detta avsnitt redogörs för den så kallade upp- börden, det vill säga betalade fastställda skatter och avgifter. Detta är inkomster till statens budget som Skatteverket inte får disponera. I detta avsnitt, precis som i Skatteverkets räkenskaper, redovisas upp- börden på inkomsttitlar.

14.2 Skatteverkets ansvarsområde

Skatteverket hanterar debitering av skatt med tillhörande betalningstransaktioner. Skatteverket ansvarar också för vissa utbetalningar till kom- muner och regioner. Några exempel på sådana utbetalningar är kommunal- och regionskatt och kompensation för ingående moms vid inköp till icke skattepliktig verksamhet.

Redovisningen av upp- börden på inkomsttitlar 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, Statistiska centralbyrån (SCB) och Konjunkturinstitutet. Sammanställningen i Hermes används även för internationell statistik inom Organisationen för ekonomiskt samarbete och utveckling (OECD) och Internationella valuta- fonden (IMF).

14.3 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 inbetalningar och utbetalningar.¹²⁸ I stort sett alla Sveriges skatter och avgifter ingår i skattekonto- systemet. 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 upp- börden kassamässig, vilket innebär att

redovisningen sker när inbetalningen kommit in. Inbetalningar redovisas ofördelade, eftersom de inte kan kopplas till ett visst skatte- eller avgiftsslag. De debiterade beloppen redovisas månadsvis på respektive inkomsttitel. Skillnaden mellan debiteringar och inbetalningar redovisas på en speciell inkomsttitelgrupp med beteckningen Betalningsdifferenser, skattekonto.

14.4 Den totala skatteupp- börden

Den totala skatteupp- börden uppgick 2021 till brutto 2 264,4 miljarder kronor. Detta är en ökning med 9,2 procent jämfört med 2020. Nettoupp- börden uppgick till 1 382,5 miljarder kronor efter olika utbetalningar av bland annat kommunal- skattemedel. Det är en ökning med 16,2 procent jämfört med 2020.

14.5 Utvecklingen för de olika inkomsttitlarna

Skatteverkets redovisning på inkomsttitlar visar att upp- börden främst består av inkomstskatt för fysiska och juridiska personer, arbetsgivaravgifter samt skatt på varor och tjänster (exempelvis moms).

En rad faktorer påverkar skatteinkomsternas storlek, bland annat Skatteverkets insatser. Främst 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.

14.5.1 Fysiska personers inkomstskatt

Fysiska personers inkomstskatt uppgick till 830,9 miljarder kronor under 2021, vilket är en ökning med 4,3 procent från 2020.

Debiterad källskatt är den största delposten i fysiska personers inkomstskatt. Debiterad källskatt är den preliminärskatt som redovisas av arbets- givare, finansiella institutioner och utbetalare av socialförsäkringsförmåner.

¹²⁸ 61 kap. 1 § SFL.

Tabell 95 Uppbörd redovisad mot inkomsttitlar enligt Skatteverkets räkenskaper

Miljarder kronor	2019	2020	2021	Förändring 2020-2021	
				Mdkr ¹⁾	%
Fysiska personers inkomstskatt	797,2	796,8	830,9	34,1	4,3 %
Juridiska personers inkomstskatt	204,6	209,4	245,7	36,3	17,3 %
Arbetsgivaravgift	587,5	563,2	614,1	50,9	9,0 %
Mervärdesskatt (moms), netto	424,1	431,1	464,7	33,6	7,8 %
Övriga skatter på varor och tjänster	112,5	111,2	113,9	2,7	2,4 %
Övriga skatter ²⁾	8,7	5,2	10,5	5,3	100,8 %
Betalningsdifferenser, skattekonto ³⁾	-21,8	-48,4	-20,6	27,8	-57,4 %
Räntor, skattetillägg, förseningsavgifter och offentligrättsliga avgifter	3,6	4,6	5,0	0,4	8,7 %
Övriga inkomster av statens verksamhet	0,0	0,0	0,2	0,1	448,5 %
Summa uppbörd brutto	2 116,4	2 073,2	2264,4	191,1	9,2 %
Tillkommer: Utjämningsavgift för LSS-kostnader ⁴⁾	4,5	4,7	4,7	0,1	1,2 %
Avgår: Kompensation för mervärdesskatt (moms) till kommuner och regioner	-73,6	-74,9	-75,3	-0,4	0,6 %
Avgår: Utbetalning av kommunalskattemedel ⁵⁾	-791,0	-813,0	-811,2	1,8	-0,2 %
Summa avgår	-860,1	-883,2	-881,8	1,4	-0,2 %
Summa uppbörd netto	1 256,3	1 190,0	1382,5	192,6	16,2 %

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 samt 9140 Övriga inkomstskatter (kupongskatt och lotteriskatt).

Not 3) Betalningsdifferenser skattekonto är skillnaden mellan på skattekontot redovisade inbetalda skatter och debiterade skatter.

Not 4) Verksamhet enligt lag (1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS).

Not 5) I beloppet ingår utbetalning av kommunalskatt och kommunal fastighetsavgift till kommuner och regioner samt utbetalning av kyrko- och begravningsavgift.

Den debiterade källskatten uppgick 2021 till 772,2 miljarder kronor vilket motsvarar en ökning på 5,8 procent från 2020.

Den näst största delposten är slutregleringen av skatten för beskattningsåret 2020 som fastställdes under 2021. Denna uppgick till 45,9 miljarder kronor vilket är en minskning med 15,4 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 individens kapitalvinster, vilka fastställs i inkomstdeklarationen året efter de uppstått.

14.5.2 Juridiska personers inkomstskatt

Juridiska personers inkomstskatt uppgick 2021 till 245,7 miljarder kronor vilket innebar en ökning med 17,3 procent från 2020. I skatten för juridiska personer ingår bland annat bolagsskatt, fastighets-skatt, särskild löneskatt på pensionskostnader och avkastningsskatt.

Den största delposten i juridiska personers inkomstskatt är debiterad preliminär skatt. Denna uppgick till 235,2 miljarder kronor, en ökning med 15,9 procent jämfört med 2020.

En annan delpost är slutregleringen av skatten för beskattningsåret 2020. Slutregleringen uppgick till 10,4 miljarder kronor vilket kan jämföras med 6,3 miljarder kronor föregående år.

14.5.3 Arbetsgivaravgifter

Arbetsgivaravgifterna uppgick 2021 till 614,1 miljarder kronor vilket är en ökning med 9,0 procent¹²⁹ jämfört med 2020.

Arbetsgivaravgifterna styrs av lönesumman och avgiftssatserna. Inkomsterna från dessa avgifter påverkas framförallt av utvecklingen på arbetsmarknaden.

14.5.4 Mervärdesskatt (moms)

I Skatteverkets räkenskaper uppgick moms (netto) till 464,7 miljarder kronor vilket är en ökning med 7,8 procent. Debiterad mervärdesskatt att betala uppgick till 781,3 miljarder kronor, en ökning med 8,5 procent jämfört med 2020. Debiterad mervärdesskatt att återfå uppgick till 274,9 miljarder kronor, en ökning med 9,8 procent gentemot 2020.

¹²⁹ Jämförelsen mot 2020 års arbetsgivaravgifter påverkas av en tidsbegränsad nedsättning av arbetsgivaravgifterna som skedde under 2020, vilken beräknas ha uppgått till ca 27,8 miljarder.

14.5.5 Övriga skatter på varor och tjänster

Övriga skatter på varor och tjänster består av diverse punktskatter. Uppbörderna av dessa uppgick till 113,9 miljarder kronor vilket är en ökning med 2,4 procent jämfört med 2020. De punktskatter som gav de högsta skatteinkomsterna var energi-, alkohol- och tobaksskatterna. Energiskatterna ökade med 1,9 procent, alkoholskatterna ökade med 3,8 procent och tobaksskatterna minskade med 0,1 procent.

Spelskatten, vilken introducerades 1 januari 2019, uppgick 2021 till 4,0 miljarder kronor vilket är en ökning med 7,7 procent. Skatt på plastbärkassar som introducerades den 1 maj 2020 uppgick till 380 miljoner kronor 2021. Inkomster från flygskatten har minskat kraftigt de senaste två åren till följd av minskat resande på grund av covid-19. De uppgick till 412 miljoner kronor 2021, vilket kan jämföras mot 624 miljoner 2020 och 1,8 miljarder kronor 2019.

14.5.6 Övriga skatter

Övriga skatter uppgick 2021 till 10,5 miljarder kronor, vilket är en ökning med 5,3 miljarder kronor eller 100,8 procent jämfört med 2020.

Den största posten var kupongskatten på 9,1 miljarder kronor. Kupongskatt är en definitiv källskatt, det vill säga en skatt som betalas in direkt av utbetalaren (källan), som tas ut på utdelningen på aktier i svenska aktieföretag när mottagaren är begränsat skattskyldig i Sverige. Därmed är skatten direkt påverkad av utdelningarnas utveckling. Kupongskatten ökade med 5,4 miljarder kronor jämfört med 2020. Ökningen kan sannolikt förklaras av att vissa aktieutdelningar hos svenska företag ställdes in under 2020, då detta var en förutsättning för att kunna ta del av regeringens krisstöd kopplade till covid-19.

14.5.7 Betalningsdifferenser

Betalningsdifferensen är skillnaden mellan debiterade och inbetalda 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. Betalningsdifferensen delas upp i olika kategorier:

- betalningsdifferenser beroende på anstånd
- befarade uppbördsförluster
- övriga betalningsdifferenser.

Betalningsdifferenserna uppgick sammanlagt till -20,6 miljarder kronor 2021.

Betalningsdifferenser beroende på anstånd uppgick till -488 miljoner kronor. Anstånden ökade kraftigt under 2020 i och med regeringens åtgärd för tillfälliga anstånd med skattebetalningar till företag som drabbas ekonomiskt av covid-19. Under 2021 gav regeringen möjlighet till förlängning av anståndstiden med som längst ett år för redan beviljade tillfälliga anstånd. De tillfälliga anstånden uppgick vid årsskiftet till -30,5 miljarder kronor (netto), vilket kan jämföras mot -29,7 miljarder vid årsskiftet 2020.

Befarade uppbördsförluster, det vill säga summan av det som kvarstår av de fordringar som överlämnats till Kronofogden, är också en väsentlig del av betalningsdifferensen. År 2021 uppgick de befarade uppbördsförlusterna till 16,1 miljarder kronor vilket motsvarar en ökning med 60,6 procent jämfört med 2020. Den befarade uppbördsförlusten som andel av skatter och avgifter uppgick därmed till 0,71 procent 2021 vilket är en ökning med 0,23 procentenheter.

Tabell 96 Befarade uppbördsförluster av skatter som redovisas på skattekontot

Miljoner kr	2019	2020	2021	2020-2021
Ackord/skuldansanering före restföringsledet	122	553	360	-35,0 %
Uppbördsförluster i restföringsledet ¹⁾	4 386	8 991	15 178	68,8 %
- varav nyrestfört, brutto	12 172	15 728	22 101	40,5 %
- varav återkallade skatter och avgifter	-2 828	-2 760	-2 921	5,8 %
- varav betalt	-4 958	-3 977	-4 003	0,7 %
Ränta Kronofogden	430	427	520	21,7 %
Ackord/skuldansanering restföringsledet ²⁾	69	71	70	-1,9 %
Uppbördsförlust, totalt³⁾	5 008	10 042	16 127	60,6 %
Skatter och avgifter	2 116 402	2 073 217	2 264 364	9,2 %
Uppbördsförlust i procent	0,24 %	0,48 %	0,71 %	0,23 p.e.

Källa: UBW

Not 1) Med restföringsled menas hantering av fordran efter att den har överlämnats för indrivning till Kronofogden.

Not 2) Nedsättning ackord och skuldansanering på KFM-skuld.

Not 3) Uppbördsförlusten redovisas i kassamässiga termer, utan hänsyn till skillnader i inkomstår, restföringsår och betalningsår.

Ökningen av de befarade uppbördsförlusterna kan till största del förklaras av en ökning med nära 5 miljarder av restföringar kopplade till moms jämfört med 2020. Även för 2020 noterades en

ökning av de befarade uppbördsförlusterna inom moms med cirka 5 miljarder jämfört med 2019. Restföringar kopplade till moms har därmed ökat med drygt 10 miljarder när utfallet för 2021 jämförs med 2019, och för 2021 uppgår förluster inom skatteslaget till drygt 11,6 miljarder.

Dessa ökningarna kan för både 2020 och 2021 kopplas till skatteutredningar inom gränsöverskridande momsundandragande med stora belopp. Under 2021 har utredningar inom området av ett begränsat antal företag medfört restföringar om ca 10 miljarder kronor, varav 8,8 miljarder avser moms och 1,1 miljarder skattetillägg. Utan dessa beslut hade uppbördsförlusten som andel av totala skatter för 2021 varit 0,27 procentenheter.

Inom Skatteverkets kontrollverksamhet pågår fortsatt utredningar inom gränsöverskridande momsundandragande som omfattar stora belopp, vilket tyder på att trenden av stigande uppbördsförluster inte är övergående.

I Skatteverkets räkenskaper uppgick övriga betalningsdifferenser till -4,0 miljarder kronor. Genom åren har denna post vanligtvis varit negativ, debiteringarna på skattekontot har överstigit inbetalningarna.

14.5.8 Avgående poster

Summan av uppbörden kallas för brutto-uppbörden. Från bruttouppbörden avgår olika typer av utbetalningar och nedsättningar samt tillkommer en utjämningsavgift för LSS-kostnader¹³⁰. Efter dessa justeringar, som uppgick till 881,8 miljarder kronor 2021, kvarstår nettouppbörden.

Av de avgående posterna är utbetalda kommunal-skattemedel den största, som totalt uppgick till 811,2 miljarder kronor (inklusive fastighetsavgift och begravnings- och kyrkoavgift samt utbetalning till regioner). Det motsvarar en minskad utbetalning på 1,8 miljarder kronor jämfört med 2020.

En annan betydande avgående post är 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 75,3 miljarder kronor vilket är i linje med 2020.

14.6 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 2021 uppgick till 4,9 miljarder kronor jämfört med 7,0 miljarder kronor 2020.

14.7 Dom från EU-domstolen den 20 januari 2021

Högsta förvaltningsdomstolen (HFD) har den 22 mars 2021 fattat beslut (HFD 2021 not 10) i det enskilda ärendet med anledning av EU-domstolens förhandsavgörande (mål C-484/19) om den så kallade undantagsregeln i 2013 års ränteavdragsbegränsningsregler är förenlig med rätten till fri etablering enligt EUF-fördraget. HFD konstaterade att långivande och låntagande bolag hade omfattats av bestämmelserna om koncernbidrag om båda bolagen varit svenska. Mot denna bakgrund fann HFD att det enligt EU-domstolens dom var klarlagt att det inte var förenligt med etableringsfriheten att vägra avdrag för ränteutgifterna med stöd av undantagsregeln i ränteavdragsbegränsningsreglerna.

I väntan på HFD:s beslut redovisade Skatteverket i årsredovisning 2020 med anledning av förhandsavgörandet en ansvarsförbindelse inom linjen i balansräkningen. Skatteverket tar i årsredovisning 2021 inte upp någon del som kvarstående ansvarsförbindelse med hänvisning till att Skatteverket under 2021 i stor omfattning beviljat de bolag som nekats avdrag med stöd av undantagsregeln avdrag. Ändring kan också ha skett som en följd av beslut genom dom i domstol. Fler omprövningar kan i tillämpliga fall komma att ske där avdrag medges även under 2022 eller därefter till dess tidsfrist för omprövning för de aktuella åren löpt ut.

¹³⁰ LSS - lag (1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade.

15.1 Inledning

Skatteverkets verksamhet finansieras huvudsakligen genom förvaltningsanslag; ett huvudanslag och anslag inom sex andra utgiftsområden med dispositionsrätt. Utöver detta 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.

15.2 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 trängselskatt¹³¹ i Stockholm och Göteborg.
- utgiftsområde 24 för administration av evenemangsstöd

Inom Skatteverkets uppbörsområde disponeras även anslag inom följande områden:

- utgiftsområde 24 för utbetalning av omställningsstöd
- utgiftsområde 24 för utbetalning av evenemangsstöd
- utgiftsområde 25 Allmänna bidrag till kommuner
- utgiftsområde 27 Avgiften till Europeiska unionen.

Tilldelade medel samt förbrukning för dessa anslag framgår av anslagsredovisningen i den finansiella redovisningen.

15.3 Ekonomiskt läge och förbrukning fördelat på verksamhet

Vid ingången av 2021 hade Skatteverket ett anslagssparande med 189,0 miljoner kronor vilket motsvarade 2,4 procent av det tilldelade huvudanslaget 2020. Det tilldelade anslaget från statsbudgeten 2021 uppgick till 8 354,0 miljoner kronor på anslagspost 1 och 60,0 miljoner kronor avseende hantering av nedstängningsstöd på anslagspost 2.

Anslagsförbrukningen 2021 uppgick till 8 173,1 miljoner kronor. Förbrukningen understeg årets tilldelade anslag på anslagspost 1 med 180,9 miljoner kronor. Utgående anslagssparande 2021 uppgår till 369,9 miljoner kronor. Av det utgående anslagssparandet disponerar Skatteverket 250,6 miljoner kronor, eller 3 procent av tilldelningen, 2022.

Anslagspost 2 har inte nyttjats då regeringen inte har tagit något beslut om nedstängningsstöd. Skatteverket disponerar inte något anslagssparande för anslagspost 2.

Verksamhetens kostnader fördelas på de olika verksamhetsområdena där även hänsyn tas till de olika avgiftsintäkter som uppkommer inom respektive område.

¹³¹ 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 97 Fördelning av verksamhetens intäkter och kostnader

Tkr	2019			2020			2021			2020-2021 Förändring kostnader
	Intäkter av anslag	Övriga intäkter	Kostnader	Intäkter av anslag	Övriga intäkter	Kostnader	Intäkter av anslag	Övriga intäkter	Kostnader	
Beskattning ¹⁾	6 108 899	506 988	6 643 033	6 335 130	568 457	6 914 061	6 380 911	612 722	6 961 055	0,7 %
Brottsbekämpning	296 009	0	296 009	300 682	300 682	300 682	342 627	342 627	342 627	13,9 %
Folkbokföring ²⁾	916 579	33 130	951 153	935 810	38 509	971 219	1 092 958	25 756	1 123 913	15,7 %
Fastighetstaxering	240 680	0	240 680	238 358	238 358	238 358	259 444	259 444	259 444	8,8 %
Registrering av bouppteckningar	70 829	0	70 829	68 975	68 975	68 975	71 604	71 604	71 604	3,8 %
Äktenskapsregister	11 347	4	11 351	10 091	8	10 099	10 004	4	10 009	-0,9 %
Id-kort	29 708	69 310	99 019	19 806	58 907	78 713	18 618	64 905	83 523	6,1 %
Delsumma³⁾⁴⁾	7 674 053	609 432	8 312 074	7 908 851	665 881	8 582 106	8 176 167	703 387	8 852 175	3,1 %
Förändring jämfört med året innan	0,5 %	1,4 %	0,8 %	3,1 %	9,3 %	3,2 %	3,4 %	5,6 %	3,1 %	-
- Statens personadressregister, SPAR ⁵⁾	0	48 791	49 473	0	46 189	50 014	0	44 551	53 820	7,6 %
- E-legitimationsnämnden	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
- Till andra myndigheter levererat verksamhetsstöd ⁶⁾	0	209 460	209 460	0	213 317	213 317	0	220 051	220 051	3,2 %
- Andra myndigheters del i Skatteverkets servicekontor ⁷⁾	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
- Skatteverkets tjänsteexport ⁸⁾	0	45 945	46 827	0	33 731	37 237	0	32 393	37 922	1,8 %
- Valmyndigheten	135 640	551	136 190	54 639	2 933	57 573	60 160	7 086	67 246	16,8 %
Summa	7 809 692	914 179	8 754 023	7 963 490	962 051	8 940 247	8 236 327	1 007 468	9 231 214	3,3 %

Källa: UBW

Not 1) Inklusiv kapitalförändring inom avgiftsområdet för administration av ålderspension, AP-fonden -32 577 tkr (-27 145 tkr 2019, -10 473 tkr 2020).

Not 2) Inklusiv kapitalförändring inom avgiftsområdet för namnämnden -5 199 tkr (-1 444 tkr 2019, 3 100 tkr 2020).

Not 3) Inklusiv anslag för administration av trängselskatt i Stockholm och Göteborg samt stöd till trossamfund.

Not 4) Motsvarar avräknat anslag för att täcka kostnader.

Not 5) Inklusiv kapitalförändring inom avgiftsområdet för Statens personadressregister, SPAR -9 269 tkr (-682 tkr 2019, -3 825 tkr 2020).

Not 6) Uppgift avser enbart Kronofogden.

Not 7) Kostnaderna för servicekontor regleras via anslag 2019 och övergick till Statens Servicecenter fr.o.m. juni 2019.

Not 8) Inklusiv kapitalförändring inom avgiftsområdet för Skatteverkets tjänsteexport -5 528 tkr (-881 tkr 2019, -3 506 tkr 2020).

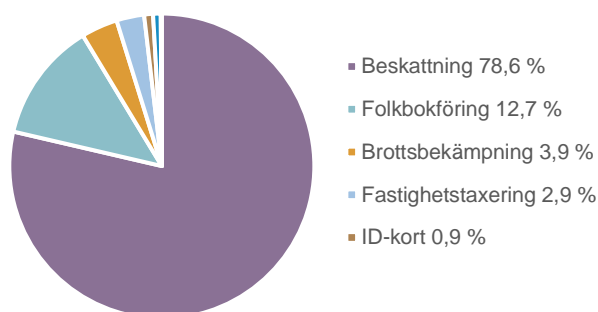
15.4 Verksamhetens kostnader

Skatteverkets kostnader¹³² ökade med 3,1 procent till 8 852,2 miljoner kronor 2021. Ökningen har delvis att göra med tillskott och förbrukning av anslag för tillkommande uppgifter kopplat till regeringens stödåtgärder.

Antalet årsarbetskrafter i genomsnitt under 2021 var 9 456, vilket är en ökning med 1,0 procent jämfört med 2020. Lönekostnaden per årsarbetskraft¹³³ ökade med 3,9 procent till 708 000 kronor.

Verksamhetens kostnader per verksamhetsområde framgår av tabell 97, och respektive verksamhetsområdes andel av totala kostnader åskådliggörs grafiskt i bild 4. Beskattningen står för 78,6 procent av myndighetens kostnader följt av folkbokföring med 12,7 procent och brottsbekämpning med 3,9 procent av kostnaderna.

Bild 4: Fördelning av kostnader 2021



Källa: UBW

Den operativa tiden inom verksamhetsområdena minskade med 1,9 procent jämfört med 2020.

Tabell 98 Verksamhetens kostnader och årsarbetskrafter Skatteverket

Tkr/Antal/Dagar	2019	2020	2021	2020-2021
Verksamhetens kostnader	8 312 074	8 582 106	8 852 175	3,1 %
Årsarbetskrafter	9 356	9 361	9 456	1,0 %
Operativ tid Skatteverket ¹⁾	1 025 077	1 085 898	1 065 626	-1,9 %

Källa: UBW, Guppi, Skatteverkets HR-månadsrapporter
Not 1) Exklusive ofördelad tid och frånvaro.

Orsaker till förändringar av volymer och kostnader beskrivs i respektive verksamhetsavsnitt.

15.5 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 med verksamheten förenade kostnader.

Skatteverket får också ta ut avgifter enligt avgiftsförordningen. Intäkter för tjänsteexport¹³⁴ och intäkter för uppgifter från folkbokförings-systemet¹³⁵ är exempel på intäkter som tas ut enligt 4 § avgiftsförordningen och som får disponeras.

Avgifter kan även vara offentligrättsliga och regleras i särskilda lagar och förordningar. Skatteverket handlägger ärenden enligt lagen (2009:1289) om prissättningsbesked vid internationella transaktioner. Avgiftens storlek framgår av förordningen (2009:1295) om prissättningsbesked vid internationella transaktioner.

Tabellen nedan visar intäkter av avgifter för internationella prissättningsbesked och de interna kostnaderna för dessa.

Tabell 99 Offentligrättsliga avgifter som Skatteverket får disponera²⁾

Tkr	2019	2020	2021
Intäkter av ansökningsavgifter och prissättningsbesked	1 775	1 400	1 775
Kostnader för verksamheten ¹⁾	2 699	3 218	4 452
Summa	-924	-1 818	-2 677

Källa: UBW

Not 1) Kostnader består av nedlagd tid och overheadkostnader för verksamhetsområdet. Underskott utgörs av kostnad på förvaltningsanslaget.
Not 2) Övriga offentligrättsliga avgifter som Skatteverket får disponera enligt regleringsbrev framgår av tabell nedan.

Skatteverket tar även ut offentligrättsliga avgifter som vi inte får disponera i verksamheten. Dessa avgifter redovisar vi som intäkt av uppörd och finns i redovisningen av inkomsttitlar. Det är tre olika avgifter som vi redovisar i varsin tabell. För dessa avgifter gäller inte kravet på full kostnadstäckning.

¹³² Kostnader för avgiftsområdena, Statens personadressregister (SPAR) med flera är inte medräknade, se bilaga Upplysningar om årsredovisningen.

¹³³ Uppgifter för Statens personadressregister (SPAR) och Valmyndigheten är inte medräknade.

¹³⁴ Se avsnitt 15.5.4.

¹³⁵ Se statistikbilaga för verksamhetsområde Folkbokföring.

Tabell 100 Avgifter som Skatteverket inte får disponera, förhandsbesked

Tkr	Utfall 2019	Utfall 2020	Budget 2021	Utfall 2021
Meddelat förhandsbesked i taxeringsfrågor med mera				
Intäkter av förhandsbesked	311	192	300	520
Kostnader för verksamheten ¹⁾	14 217	14 820	300	14 450
Summa^{2) 3)}	-13 906	-14 628	0	-13 930

Källa: UBW

Not 1) Kostnaderna gäller Skatterättsnämndens kansli med avdrag för Forskarskattenämnden, som bedöms motsvara 11 procent.

Resterande del, 89 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 101 Avgifter som Skatteverket inte får disponera, äktenskapsregister

Tkr	Utfall 2019	Utfall 2020	Budget 2021	Utfall 2021
Ansökningsavgifter äktenskapsregistret				
Intäkter av ansökningsavgifter	6 229	5 749	6 500	5 725
Kostnader för verksamheten ¹⁾	4 009	4 392	6 500	3 988
Summa²⁾	2 220	1 359	0	1 737

Källa: UBW

Not 1) Kostnader består av nedlagd tid och overheadkostnader för verksamhetsområdet.

Not 2) Plustecken betyder överskott och minustecken underskott.

Tabell 102 Avgifter som Skatteverket inte får disponera, arvsintyg

Tkr	Utfall 2019	Utfall 2020	Budget 2021	Utfall 2021
Ansökningsavgifter för Europeiskt arvsintyg				
Intäkter av ansökningsavgifter	479	509	550	718
Kostnader för verksamheten ¹⁾	2 276	2 215	550	2 599
Summa²⁾	-1 797	-1 706	0	-1 881

Källa: UBW

Not 1) Kostnaderna motsvarar kostnad för nedlagd tid, direkta lönekostnader och overheadkostnader.

Not 2) Plustecken betyder överskott och minustecken underskott.

Tabell 103 visar intäkter och kostnader för de verksamheter som enligt regleringsbrevet utgör egna avgiftsområden. Tabelluppställningen följer regleringsbrevet.

Tabell 103 Avgifter som redovisas som egna avgiftsområden

Tkr	Ack. resultat +/- 2019	Resultat +/- 2020	Budget intäkter 2021	Utfall intäkter 2021	Budget kostnader 2021	Utfall kostnader 2021	Resultat +/- 2021	Utgående balans 2021
Uppdragsverksamhet								
Administration av ålderspension ¹⁾	8 260	-10 473	480 020	480 020	481 680	447 443	32 577	30 364
- varav ersättning från AP-fonderna	7 140	-9 122	415 153	415 153	416 653	386 978	28 175	26 194
- varav ersättning från premiepensions-systemet	1 120	-1 351	64 867	64 867	65 027	60 465	4 402	4 171
Intäkter från Kronofogden för levererat verksamhetsstöd ²⁾	0	0	215 000	221 153	215 000	221 153	0	0
Avgifter från Statens personadressregister, SPAR ³⁾	32 870	-3 825	40 000	44 551	47 000	53 820	-9 269	19 775
Tjänsteexport	4 453	-3 506	45 000	32 393	45 000	37 922	-5 528	-4 582
Summa uppdragsverksamhet	45 584	-17 805	780 020	778 117	788 680	760 338	17 780	45 558
Offentligrättslig verksamhet								
Id-kort ⁴⁾	0	0	60 000	64 896	60 000	64 896	0	0
Id-kort del som finansierats med anslag ⁵⁾	0	0	0	0	0	18 740	0	0
Namnärenden ⁶⁾	1 722	3 100	18 000	11 999	20 000	17 198	-5 199	-377

Källa: UBW och regleringsbrev 2021 utgiftsområde 3:1, Skatteverket 2021-12-02

Not 1) Intäkter baseras på kostnadsnivån 2019, uppräknat med pris- och löneomräkning. Kostnaderna motsvarar de faktiska kostnaderna januari-december 2021. Intäkten ändrades i regeringsbeslut S2021/00436 och stämmer därför inte med avgiftsintäkten som anges i regleringsbrevet.

Not 2) Årlig avstämning görs i början av januari och bokas på rätt år. Avgiftsområdet har därför inget utgående saldo.

Not 3) Kostnader har upparbetats under verksamhetens uppbyggnad från 2008 och framåt. Resultatet balanseras över tid och uppvisar från 2015 och framåt ett balanserat överskott. Priserna har justerats från oktober 2020, ytterligare justeringar kan komma att ske för att över tid redovisa full kostnadstäckning.

Not 4) 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 5) Finansieringen av id-kort genom anslag, enligt villkor i instruktionen, ska ej överstiga hälften av de totala kostnaderna. Utfall för 2021 ligger inom ramen för detta gränslöpp.

Not 6) Namnärenden har övertagits från Patent- och registreringsverket från 1 juli 2017. Avgifterna tas ut enligt förordning (2017:120) om personnamn.

15.5.1 Samverkan med Kronofogden

Enligt **Skatteverkets instruktion** ska Skatteverket tillsammans med Kronofogdemyndigheten 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.

15.5.2 Administration av inkomstgrundande ålderspension

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-, tillägs- 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 2021 fastställs utifrån perioden januari till december 2021.

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 2021 var ersättningen från AP-fonden och premiepensionssystemet 480 miljoner kronor, kostnaderna för 2021 var 447 miljoner kronor. Det ackumulerade resultatet för avgiftsområdet redovisas i tabellen för avgiftsområden.

15.5.3 Prissättningsbesked

Antalet ansökningar om prissättningsbesked har sedan lagen infördes år 2010, legat på en relativt jämn nivå även om vi ser en viss ökande tendens.

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 2021 pågick förhandlingar med 26 länder. Merparten av ärendena gäller omstruktureringar i större internationella koncerner och ersättningsnivåer till försäljningsbolag.

Tabell 104 Ansökningar om prissättningsbesked

Antal	2019	2020	2021
Ansökningar	17	23	20

Källa: Manuellt register

Skatteverket har under 2021 utfärdat tre stycken prissättningsbesked.

15.5.4 Tjänsteexport

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.

Genom tjänsteexporten bidrar Skatteverket till Agenda 2030.

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.

Utvecklingssamarbetet finansieras helt av externa medel, framför allt av Sida och i viss mån av EU.

Under 2021 har Skatteverket bedrivit bilaterala projekt i Albanien, Bosnien-Hercegovina, Kosovo, Moldavien, Ukraina, Kambodja, Liberia, Kenya och Zambia samt ett regionalt projekt i Afrika med deltagare från Sydafrika, Kenya, Zambia och Nigeria. Vi har också givit kortare stöd till skatteförvaltningarna i Bulgarien, Grekland och Serbien. Utöver detta har Skatteverket även deltagit i projekt som bedrivs av andra svenska myndigheter, till exempel Lantmäteriet och Arbetsförmedlingen.

Med anledning av covid-19 har verksamheten i stor utsträckning bedrivits digitalt.

Skatteverket arbetar aktivt med svenska och internationella nätverk för utvecklingsbistånd, till exempel inom OECDs Forum for Tax Administrations (FTA) och Addis Tax Initiative (ATI).

Tabell 105 Tjänsteexport fördelat på projekt

Projekt	Ingående balans ³⁾	2019		2020		2021		Utgående balans
		Intäkter ¹⁾	Kostnader ²⁾	Intäkter ¹⁾	Kostnader ²⁾	Intäkter ¹⁾	Kostnader ²⁾	
Nya Kambodja	-963	4 164	-4 589	376	-195	0	963	0
Nya Bosnien Hercegovina	3 090	6 419	-5 972	5 764	-5 724	544	-3 590	44
Nya Albanien	-120	8 281	-8 209	5 268	-5 540	3 809	-3 793	-104
Ukraina	-86	1 129	-1 253	3 282	-3 275	4 148	-3 783	279
Kosovo Prolong	609	10 704	-10 113	7 168	-6 993	3 971	-4 093	487
Moldavien 2	0	4 955	-5 558	4 836	-4 294	2 598	-2 596	2
ITP, Social trygghet	0	68	-92	85	-61	99	-104	-5
ITP, Skatt	0	448	-488	421	-381	0	-13	-13
Kuba inception	-6	150	-166	500	-490	12	-11	-5
Kambodja 2	-68			2 962	-3 029	2 703	-3 290	-654
LM Bosnien	-138			0	-138	137	-25	-26
Kenya Follow up	-22			180	-202	664	-680	-38
ICBP	-6			1 922	-1 928	3 725	-3 691	28
TIWB	-96			141	-237	1 158	-1 227	-165
Nya Bosnien Hercegovina 2021-2024						2 396	-2 397	0
Albanien factfinding	-53			67	-120	498	-550	-105
Green economy						0	-20	-20
Albanien inception						3 219	-3 302	-83
Liberia						2 540	-2 388	152
TAIEX						0	-29	-29
Georgien ESV						0	-40	-40
Moldavien III Factfinding						172	-174	-2
Övrigt internt ⁴⁾	-1 195	169	-4 307	0	-3 930	0	-3 089	-4 284
Totalt⁵⁾	946	45 945	-46 827	33 731	-37 237	32 393	-37 922	-4 582

Källa: UBW

Not 1) Intäkter för tjänsteexport 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) Ingående balans är justerad för projektet Övrigt internt. Utgående balans 2020 enligt årsredovisning 2020 var -1 891. Justeringen har gjorts för att tabellen ska stämma med tjänsteexportens ackumulerade kapitalförändring.

Not 4) Interna intäkter i form av intäkt tid redovisas som en minskad kostnad i sammanställningen.

Not 5) Totalbelopp överensstämmer med den finansiella redovisningen och avrundningar gör att viss differens uppkommer när summering görs i denna tabell.

15.6 Investeringsbudget

Utfall för 2021 ligger sammantaget 226 miljoner kronor lägre än budget i enlighet med regleringsbrevet. Inredning till nya kontoret i Sundbyberg (flyttprojekt Kronan) blev 35 mnkr lägre än beräknat. Investeringar för licenser är lägre då dessa istället köpts in och periodiserats. Övriga materiella anläggningstillgångar har ett lägre utfall än beräknat, vissa delar har också senarelagts. Utfallet för de egenutvecklade it-systemen blev totalt 36 miljoner kronor lägre än beräknat.

Tabell 106 Investeringsbudget enligt bilaga till regleringsbrev för 2021

(tkr)	Totalt	Ack. Utfall	2020 Utfall	2021 Budget	2021 Utfall	2022 Beräknat	2023 Beräknat	2024 Beräknat
Verksamhetsinvesteringar per objekt								
Arbetsgivardeklaration på individnivå	291 000	290 000	1 000					
Dina uppgifter (folkbokföring)	371 000	145 000	73 000	70 000	83 000	70 000		
Digitaliserad fastighetstaxering	183 000	40 000	51 000	40 000	32 000	30 000	30 000	
Nytt valsystem	246 000	44 000	52 000	70 000	70 000	80 000		
Förändrad hantering av mervärdeskatt	83 000		13 000	20 000	10 000	20 000	20 000	20 000
Tjänsteinkomster och sammanställt inkomstbeskattningsunderlag	130 000	80 000	36 000	10 000	14 000			
Tillfälligt arbete i Sverige (ekonomiskt arbetsgivarbegrepp)	101 000	30 000	54 000	30 000	17 000			
Informationsutbyte gränsöverskridande skatterådgivning	46 000	15 000	25 000		6 000			
Hantera internationella uppgifter	113 000			30 000	23 000	30 000	30 000	30 000
Flyttprojekt Gårda (Göteborg)	20 000			30 000	20 000			
Flyttprojekt Kronan (Solna/Sundbyberg)	135 000			170 000	135 000			
Flyttprojekt Kalmar, Östersund och Uppsala	31 000			50 000	11 000	20 000		
Oplanerat 2022–2024 >20 000 tkr ¹	504 000	Ej tillämpligt	22 000	20 000	22 000	70 000	180 000	210 000
Övrigt 2020–2024 < 20 000 tkr	162 000	Ej tillämpligt	25 000	50 000	27 000	50 000	30 000	30 000
Övriga materiella anläggningstillgångar (licenser)	44 000	Ej tillämpligt	7 000	40 000	7 000	10 000	10 000	10 000
Materiella anläggningstillgångar	754 000	Ej tillämpligt	147 000	170 000	97 000	220 000	140 000	150 000
- Varav inköp datorer och dataskärmar	318 000			70 000	70 000	111 000	69 000	68 000
Summa utgifter för investeringar	3 214 000	644 000	506 000	800 000	574 000	600 000	440 000	450 000
Finansiering								
Lån i Riksgäldskontoret	2 498 000	451 000	392 000	678 000	508 000	475 000	341 000	351 000
Anslag 1:1 Skatteverket	628 000	180 000	77 000	101 000	72 000	101 000	99 000	99 000
Anslag 6:1 ap.5, Allmänna val och demokrati	88 000	13 000	37 000	21 000	14 000	24 000		
Summa finansiering	3 214 000	644 000	506 000	800 000	574 000	600 000	440 000	450 000

Källa: UBW och Mercur

Not 1) Delar av beloppen kan komma att redovisas som objekt under kommande år när detaljerad planering är beslutad, bland annat förnyelse av punktskattehanteringen och likvidhantering.

16

Andra väsentliga händelser

I detta avsnitt redovisar vi information av väsentlig betydelse för regeringens uppföljning och prövning av verksamheten enligt förordning om årsredovisning och budgetunderlag (2 kap. 4 §).

16.1 Covid-19-pandemin

Covid-19-pandemin har fortsatt inneburit stora samhälleliga konsekvenser med påverkan på både privat och offentlig sektor. Den har även präglat Skatteverkets verksamhet under 2021.

De arbetsuppgifter som tillkom 2020 med anledning av regeringens stödåtgärder har även 2021 utgjort en del av Skatteverkets uppdrag.

De sedan tidigare tillkommande uppdragen att hantera tillfälliga betalningsansänd och omställningsstöd har utökats med nya perioder under 2021. Vidare har evenemangsstöd tillkommit som uppgift under året. Skatteverkets medarbetare har även bidragit till samhällets gemensamma hantering av covid-19-pandemin genom utlåning till Tillväxtverket för hanteringen av korttidsstöd. Denna uppgift kommer att flyttas till Skatteverket april 2022.

Skatteverket har anpassat sig till den rådande situationen med nya prioriteringar av verksamheten. Ett stort antal medarbetare har under pandemin arbetat med andra arbetsuppgifter än de ordinarie och under stora delar av 2021 arbetade många av Skatteverkets medarbetare och chefer i hemmet. Prioriteringen av arbetet med covid-19-stödåtgärder har fått konsekvenser på övrig verksamhet och all verksamhet har inte kunnat genomföras enligt plan. Verksamheten har ändå sammantaget varit tillfredsställande.

Pandemins påverkan på Skatteverkets rekrytering

Skatteverkets rekrytering av medarbetare har påverkats till följd av covid-19-pandemin. Nya arbetsuppgifter har skapat ett ojämnt behov av rekryteringar som inte följt tidigare mönster, med lite utrymme för planering och slutförande av rekryteringar. Utmaningen har varit många korta anställningar då dessa är mindre attraktiva för sökande, kräver ett större kandidatunderlag och innebär fler avhopp.

16.2 Skatteverkets styrelse tillträdde

Den 1 september tillträdde den styrelse som regeringen utsett. Styrelsen är myndighetens högsta ledning med fullt ansvar för myndighetens verksamhet.

Styrelsen har varit verksam en kortare del av 2021 men innebär en förstärkning av Skatteverkets strategiska styrning och verksamhetsutveckling. Det innebär också att generaldirektören som är en av styrelsens ledamöter har fått ett stöd i det löpande arbetet med att säkerställa att verksamheten bedrivs effektivt.

Styrelsens uppdrag är att i första hand arbeta med långsiktiga och strategiska frågor. Den ska se till att Skatteverket:

- utför de uppgifter och når de mål som anges i förordningen med instruktion för Skatteverket, regleringsbrev, andra eventuella uppdrag från regeringen samt andra specialregleringar
- bedriver verksamheten effektivt, enligt gällande rätt och de förpliktelser som följer av Sveriges medlemskap i EU
- redovisar verksamheten på ett tillförlitligt och rättvisande sätt samt hushåller väl med statens medel.

Styrelsen ska även säkerställa att myndigheten har en intern styrning och kontroll som fungerar på ett betryggande sätt. Detta innebär att internrevisionen rapporterar direkt till styrelsen.

17

Finansiell redovisning



17.1 Resultaträkning (tkr)

	Not	2021-01-01- 2021-12-31	2020-01-01- 2020-12-31
Verksamhetens intäkter			
Intäkter av anslag		8 236 275	7 963 490
Intäkter av avgifter och andra ersättningar	1	981 531	927 063
Intäkter av bidrag	2	25 739	34 813
Finansiella intäkter	3	212	175
Summa intäkter		9 243 757	8 925 542
Verksamhetens kostnader			
Kostnader för personal	4	-6 740 969	-6 512 489
Kostnader för lokaler	5	-559 294	-516 172
Övriga driftkostnader	6	-1 609 452	-1 655 639
Finansiella kostnader	7	-2 224	-143
Avskrivningar och nedskrivningar	14-15	-319 238	-255 804
Summa kostnader		-9 231 177	-8 940 247
Verksamhetsutfall		12 580	-14 705
Uppbördsverksamhet			
Intäkter av avgifter m.m. som inte disponeras	8	2 420 264	2 235 673
Skatteintäkter m.m.	9	1 366 735 124	1 217 907 398
Medel som tillförts statens budget från uppbördsverksamhet		-1 382 534 275	-1 189 968 828
Saldo uppbördsverksamhet		-13 378 887	30 174 243
Transfereringar			
Medel som erhållits från statens budget för finansiering av bidrag		170 165 676	166 860 705
Medel som erhållits från myndigheter för finansiering av bidrag	10	22 188 637	27 407 436
Finansiella intäkter	11	73	0
Lämnade bidrag	12	-192 293 382	-194 245 381
Saldo transfereringar		61 004	22 759
Årets kapitalförändring	13	-13 305 303	30 182 297

17.2 Balansräkning (tkr)

	Not	2021-12-31	2020-12-31
TILLGÅNGAR			
Immateriella anläggningstillgångar			
Balanserade utgifter för utveckling		656 781	607 344
Rättigheter och andra immateriella anläggningstillgångar		15 912	25 133
Summa immateriella anläggningstillgångar		672 693	632 477
Materiella anläggningstillgångar			
Förbättringsutgifter på annans fastighet		71 533	45 458
Maskiner, inventarier, installationer m.m.		311 790	259 369
Pågående nyanläggningar		64 831	21 481
Summa materiella anläggningstillgångar		448 155	326 308
Varulager m.m.			
Varulager och förråd	16	4 578	5 044
Summa varulager m.m.		4 578	5 044
Kortfristiga fordringar			
Kundfordringar	17	8 699	15 116
Fordringar hos andra myndigheter	18	409 565	381 925
Uppbördsfordringar	19	79 848 144	70 596 647
Övriga kortfristiga fordringar	20	8 610 481	10 387 615
Summa kortfristiga fordringar		88 876 889	81 381 304
Periodavgränsningsposter			
Förutbetalda kostnader	21	267 176	261 106
Upplupna bidragsintäkter		4 522	1 824 144
Övriga upplupna intäkter		29 033	15 380
Summa periodavgränsningsposter		300 732	2 100 630
Avräkning med statsverket			
Avräkning med statsverket	22	-522 158	-2 158 561
Summa avräkning med statsverket		-522 158	-2 158 561
Kassa och bank			
Behållning räntekonto i Riksgäldskontoret	23	1 192 123	995 291
Kassa och bank		513 162	67 410
Summa kassa och bank		1 705 286	1 062 701
SUMMA TILLGÅNGAR		91 486 174	83 349 903
KAPITAL OCH SKULDER			
Myndighetskapital			
Statskapital	24	1 550	1 440
Balanserad kapitalförändring	25	-7 987 809	-38 170 106
Kapitalförändring enligt resultaträkningen	13	-13 305 303	30 182 297
Summa myndighetskapital	26	-21 291 562	-7 986 369
Avsättningar			
Avsättningar för pensioner och liknande förpliktelser	27	10 647	9 640
Övriga avsättningar	28	68 186	65 130
Summa avsättningar		78 834	74 770

Balansräkning (tkr)

	Not	2021-12-31	2020-12-31
Skulder m.m.			
Lån i Riksgäldskontoret	29	1 117 799	952 610
Kortfristiga skulder till andra myndigheter	30	213 787	215 659
Leverantörsskulder		220 380	273 814
Övriga kortfristiga skulder	31	102 973	99 833
Övriga skulder skatteuppbörd	32	110 241 282	89 064 086
Depositioner	33	124 511	25 680
Summa skulder m.m.		112 020 733	90 631 683
Periodavgränsningsposter	34		
Upplupna kostnader		664 269	622 351
Oförbrukade bidrag		5 879	3 681
Övriga förutbetalda intäkter		8 020	3 786
Summa periodavgränsningsposter		678 169	629 819
SUMMA KAPITAL OCH SKULDER		91 486 174	83 349 903
Ansvarsförbindelser			
Övriga ansvarsförbindelser	35	4 020	4 003 045
Summa ansvarsförbindelser		4 020	4 003 045

17.3 Anslagsredovisning (tkr)

Redovisning mot anslag
2021-01-01--2021-12-31

Utgiftsområde (UO)/anslag a = ramanslag ap = anslagspost	Ingående överförings belopp	Årets tilldelning enligt regleringsbrev	Omdisp. anslags belopp	Utnyttjad del av medgivet överskrid- ande	Indragning	Totalt disponibelt belopp	Utgifter	Utgående överförings belopp	Not
U001 6:1 Allmänna val och demokrati									
ap.5 Allmänna val och dem - till Skatteverket, a	1 618	46 340	0		-1 618	46 340	-40 547	5 793	36
U001 6:4 Valmyndigheten									
ap.2 Valmyndigheten - till Skatteverket, a	3 132	20 730	0		-2 519	21 343	-19 613	1 730	38
U003 1:1 Skatteverket									
ap. 1 Skatteverket, a	189 003	8 233 985	120 000		0	8 542 988	-8 173 138	369 850	39
ap.2 Hantering av nedstängningsstöd, a		180 000	-120 000		0	60 000	0	60 000	40
Summa 1:1 Skatteverket	189 003	8 413 985	0		0	8 602 988	-8 173 138	429 850	
U017 9:2 Stöd till trossamfund									
ap.2 Stöd till trossamfund, a	0	0	1 742		0	1 742	-1 742	0	
U022 1:11 Trängselskatt i Stockholm									
ap.2 Trängselskatt i Stockholm; del till Skatteverket, a	1 056	12 000	-1 056		0	12 000	-10 769	1 231	41
U022 1:14 Trängselskatt i Göteborg									
ap. 3 Trängselskatt i Göteborg; del till Skatteverket, a	3 046	12 000	-3 046		0	12 000	-8 811	3 189	42
U024 1:24 Omställningsstöd									
ap.1 Omställningsstöd, a	40 322 552	35 501 000	-4 200 000		-36 322 552	35 301 000	-9 931 777	25 369 223	43
ap.2 Nedstängningsstöd, a	0	4 900 000	4 200 000		0	9 100 000	0	9 100 000	44
Summa 1:24 Omställningsstöd	40 322 552	40 401 000	0		-36 322 552	44 401 000	-9 931 777	34 469 223	
U024 1:28 Evenemangsstöd									
ap.1 Evenemangsstöd, a	0	3 000 000	0		0	3 000 000	-72 099	2 927 901	45
U025 1:1 Kommunalekonomisk utjämning									
ap.1 Kommunalekonomisk utjämning kommuner, a	0	105 403 308	0		0	105 403 308	-105 403 308	0	46
ap.2 Kommunalekonomisk utjämning regioner, a	0	43 108 136	0		0	43 108 136	-43 108 136	0	
Summa 1:1 Kommunalekonomisk utjämning	0	148 511 444	0		0	148 511 444	-148 511 444	0	
U025 1:2 Statligt utjämningsbidrag för LSS- kostnader (lag om stöd och service till vissa funktionshindrade)									
ap.1 Statligt utjämningsbidrag för LSS-kostnader, a	0	4 716 555	0		0	4 716 555	-4 716 511	44	
U025 1:3 Bidrag till organisationer inom det kommunalekonomiska området									
ap.1 Bidrag till Rådet för kommunal redovisning, a	0	1 400	0		0	1 400	-1 400	0	
ap.2 Bidrag till Rådet för främjande av kommunala analyser, a	0	5 750	0		0	5 750	-5 750	0	
Summa 1:3 Bidrag till organisationer inom det kommunalekonomiska området	0	7 150	0		0	7 150	-7 150	0	
U027 1:1 Avgiften till Europeiska unionen									
ap.7 Mervärdesskattebaserad avgift, a	0	6 913 754	0		0	6 913 754	-6 913 754	0	47
SUMMA	40 520 408	212 054 958	-2 360		-36 326 689	216 246 316	-178 407 354	37 838 963	

Avslutade anslag

Utgiftsområde (UO)/anslag	Ingående överförings belopp	Årets tilldelning enligt regleringsbrev	Omdisp. anslags belopp	Utnyttjad del av medgivet överskridande	Indragning	Totalt disponibelt belopp	Utgifter	Utgående överförings belopp	Not
UO01 6:1 Allmänna val och demokrati									
ap. 26 Ersättning länsstyrelserna valkostnader i samband med Europaparlamentsvalet 2019, a	0	0	0	0	0	0	0	0	37
UO25 1:4 Stöd med anledning av flyktingsituationen									
ap. 1 Stöd med anledning av flyktingsituationen, a	0	0	0	0	0	0	0	0	48
UO25 1:5 Stöd till kommunsektorn för att stärka välfärden									
ap.1 Stöd till kommunsektorn för att stärka välfärden, a	0	0	0	0	0	0	0	0	
SUMMA TOTAL	40 520 408	212 054 958	-2 360		-36 326 689	216 246 316	-178 407 354	37 838 963	

Kommentarer till anslagsredovisningen

UO01 6:1 Allmänna val och demokrati

ap.5 Allmänna val och dem - till Skatteverket

Årets tilldelning enligt regeringsbeslut 9 Ku2020/02567 (delvis), 2020-12-10; 31 340 tkr

Ändrad årets tilldelning enligt regeringsbeslut 8 Ku2021/01552 (delvis), Ku2021/01558, 2021-06-17; 46 340 tkr

Anslagsbehållning som disponeras 2021 enligt regeringsbeslut 8 Ku2021/01552 (delvis), Ku2021/01558, 2021-06-17; Inget

Anslagskredit enligt regeringsbeslut 8 Ku2021/01552 (delvis), Ku2021/01558, 2021-06-17; 0 kr

ap. 26 Ersättning länsstyrelsernas valkostnader i samband med Europaparlamentsvalet 2019

Anslagspost avslutad enligt regeringsbeslut 9 Ku2020/02567 (delvis), 2020-12-10

UO01 6:4 Valmyndigheten

ap. 2 - Valmyndigheten - till Skatteverket

Årets tilldelning enligt regeringsbeslut 12 Ku2020/02567 (delvis), 2020-12-10; 20 730 tkr

Anslagsbehållning som disponeras 2021 enligt regeringsbeslut 12 Ku2020/02567 (delvis), 2020-12-10; 3%, vilket medför indragning 2 519 tkr. Ingående överföringsbelopp från år 2020: 3132 tkr. Tilldelning anslagsposten år 2020: 20 447 tkr. (3 132 - (0,03*20 447 tkr) =2 519 tkr)

Anslagskredit enligt regeringsbeslut 12 Ku2020/02567 (delvis), 2020-12-10; 621 tkr

UO3 1:1 Skatteverket

ap.1 Skatteverket

Årets tilldelning enligt regeringsbeslut I 10 Fi2020/04812 (delvis) 2020-12-17; 8 023 985 tkr

Ändrad årets tilldelning enligt regeringsbeslut I 5 Fi2021/01426 2021-04-01; 8 228 985 tkr

Ändrad årets tilldelning enligt regeringsbeslut I 2 Fi2021/01706 (delvis) 2021-06-20; 8 348 985 tkr

Ändrad årets tilldelning enligt regeringsbeslut I 12 Fi2021/03756 (delvis) 2021-12-0; 8 353 985 tkr

Anslagsbehållning som disponeras 2021 enligt regeringsbeslut I 12 Fi2021/03756 (delvis) 2021-12-02; 3 %

Anslagskredit enligt regeringsbeslut I 12 Fi2021/03756 (delvis) 2021-12-02; 240 719 tkr

ap.2 Hantering av nedstängningsstöd

Årets tilldelning enligt regeringsbeslut I 2 Fi2021/00468 (delvis), Fi2021/00469 (delvis); 60 000 tkr

Anslagskredit enligt regeringsbeslut I 12 Fi2021/03756 (delvis) 2021-12-02; 0 kr

UO17 9:2 Stöd till trossamfund

ap. 2 Stöd till trossamfund

Årets tilldelning enligt regeringsbeslut 28 Ku2020/02112, Ku2020/02624 (delvis), 2020-12-17; 0 tkr

Ändrad årets tilldelning enligt regeringsbeslut 7 Ku2020/02697, Ku2021/00247, 2021-01-28; 1 742 tkr

Anslagskredit enligt regeringsbeslut 7 Ku2020/02697, Ku2021/00247, 2021-01-28; 0 kr

UO22 1:11 Trängselskatt i Stockholm

ap. 2 Trängselskatt i Stockholm - del till Skatteverket

Årets tilldelning enligt regeringsbeslut I 10 I2020/03346, I2020/03296 (delvis); 12 000 tkr

Omfördelning av anslagssparande till 100 % från ap.2 till ap. 6 enligt regeringsbeslut I 4 I2021/03183, I2021/03029 (delvis), 2021-12-09; 1 056 tkr

Anslagskredit enligt regeringsbeslut I 4 I2021/03183, I2021/03029 (delvis), 2021-12-09; 600 tkr

UO22 1:14 Trängselskatt i Göteborg

ap. 3 Trängselskatt i Göteborg - del till Skatteverket

Årets tilldelning enligt regeringsbeslut I 10 I2020/03346, I2020/03296 (delvis); 12 000 tkr

Omfördelning av anslagssparande till 100 % från ap.3 till ap. 2 enligt regeringsbeslut I 4 I2021/03183, I2021/03029 (delvis), 2021-12-09; 3 046 tkr

Anslagskredit enligt regeringsbeslut I 4 I2021/03183, I2021/03029 (delvis), 2021-12-09; 600 tkr

Kommentarer till anslagsredovisningen

UO24 1:24 Omställningsstöd

ap.1 Omställningsstöd

Årets tilldelning enligt regeringsbeslut I 10 I2020/03346, I2020/03296 (delvis); 2 000 000 tkr

Ändrad årets tilldelning enligt regeringsbeslut I 3 N2021/00544, N2021/00375, N2021/00374 (delvis), 2021-02-18; 16 000 000 tkr

Ändrad årets tilldelning enligt regeringsbeslut I 7 N2021/01051, 2021-04-01; 22 800 000 tkr

Ändrad årets tilldelning enligt regeringsbeslut I 7 N2021/02037, N2021/01976 (delvis), N2021/01341 (delvis), 2021-07-01; 29 000 500 tkr

Ändrad årets tilldelning enligt regeringsbeslut I 1 N2021/02186, N2021/01341, 2021-08-12; 31 300 500 tkr

Ändrad årets tilldelning enligt regeringsbeslut I 22 N2021/02768, N2021/01976, 2021-11-03; 31 301 000 tkr

Anslagsbehållning som disponeras 2021 enligt regeringsbeslut I 22 N2021/02768, N2021/01976, 2021-11-03; 4 000 000 tkr

Anslagskredit enligt regeringsbeslut 22 N2021/02768, N2021/01976, 2021-11-03; 600 tkr

ap2. Nedstängningsstöd

Årets tilldelning enligt regeringsbeslut I 3 N2021/00544, N2021/00375, N2021/00374 (delvis), 2021-02-18; 4 200 000 tkr

Ändrad årets tilldelning enligt regeringsbeslut I 7 N2021/01051, 2021-04-01; 9 100 000 tkr

Anslagskredit enligt regeringsbeslut I 22 N2021/02768, N2021/01976, 2021-11-03; 600 tkr

UO24 1:28 Evenemangsstöd

ap.1 Evenemangsstöd

Årets tilldelning enligt regeringsbeslut I 1 N2021/02153, N2021/01341 (delvis), 2021-07-22; 3 000 000 tkr

Anslagskredit enligt regeringsbeslut I 1 N2021/02153, N2021/01341 (delvis), 2021-07-22; 0 kr

UO25 1:1 Kommunalekonomisk utjämning

ap. 1 Kommunalekonomisk utjämning kommuner

Årets tilldelning enligt regeringsbeslut III 6 Fi2020/03916, Fi2020/05117 (delvis) 2020-12-22; 105 403 308 tkr

Anslagskredit enligt regeringsbeslut III 1 7 Fi2021/03756 (delvis) 2021-12-02; 31 621 tkr

ap. 2 Kommunalekonomisk utjämning region

Årets tilldelning enligt regeringsbeslut III 6 Fi2020/03916, Fi2020/05117 (delvis) 2020-12-22; 43 108 136 tkr

Anslagskredit enligt regeringsbeslut III 1 7 Fi2021/03756 (delvis) 2021-12-02; 12 932 tkr

UO25 1:2 Utjämningsbidrag för LSS- kostnader

ap. 1 Statligt utjämningsbidrag för LSS-kostnader

Årets tilldelning enligt regeringsbeslut III 6 Fi2020/03916, Fi2020/05117 (delvis) 2020-12-22; 4 683 455 tkr

Ändrad årets tilldelning enligt regeringsbeslut III 1 Fi2021/03756 (delvis) 2021-12-02; 4 716 555 tkr

Anslagskredit enligt regeringsbeslut III 1 7 Fi2021/03756 (delvis) 2021-12-02; 140 503 tkr

UO25 1:3 Bidrag till kommunalekonomiska organisationer

ap. 1 Bidrag till Rådet för kommunal redovisning

Årets tilldelning enligt regeringsbeslut III 6 Fi2020/03916, Fi2020/05117 (delvis) 2020-12-22; 1 400 tkr

Anslagskredit enligt regeringsbeslut III 1 7 Fi2021/03756 (delvis) 2021-12-02; 0 kr

ap. 2 Bidrag till Rådet för främjande av kommunala analyser

Årets tilldelning enligt regeringsbeslut III 6 Fi2020/03916, Fi2020/05117 (delvis) 2020-12-22; 5 750 tkr

Anslagskredit enligt regeringsbeslut III 1 7 Fi2021/03756 (delvis) 2021-12-02; 0 kr

UO25 1:4 Stöd med anledning av flyktingsituationen

ap. 1 Stöd med anledning av flyktingsituationen

Anslagspost avslutat enligt regeringsbeslut III 6 Fi2020/03916, Fi2020/05117 (delvis) 2020-12-22

Ingående överföringsbelopp som uppgår till 2 kr är indraget.

UO25 1:5 Stöd till kommunsektorn för att stärka välfärden

ap 1 Stöd till kommunsektorn för att stärka välfärden

Anslagspost avslutat enligt regeringsbeslut III 6 Fi2020/03916, Fi2020/05117 (delvis) 2020-12-22

Kommentarer till anslagsredovisningen

UO27 1:1 Avgiften till Europeiska unionen

ap. 7 Mervärdesskattebaserad avgift

Årets tilldelning enligt regeringsbeslut I 1 Fi2020/05119 (delvis) 2020-12-22; 7 546 848 tkr

Ändrad årets tilldelning enligt regeringsbeslut I 2 Fi2021/03756 (delvis) 2021-12-02; 6 913 754 tkr

Anslagsbehållning som disponeras 2021 enligt regeringsbeslut I 2 Fi2021/03756 (delvis) 2021-12-02; Inget

Anslagskredit enligt regeringsbeslut I 2 Fi2021/03756 (delvis) 2021-12-02; 691 375 tkr

Finansiella villkor i anslagsredovisningen (tkr)

Anslag	Villkor	Finansiellt villkor (tkr)	2021-01-01-2021-12-31	Kommentar till utfall
UO3 1:1 ap.1 Skatteverket	Anslagsposten får 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. Kostnaderna ska särredovisas.	30 000	20 879	
UO3 1:1 ap.1 Skatteverket	Enligt instruktionen ska Skatteverket disponera intäkter enligt lagen (2009:1289) om prissättningsbesked vid internationella transaktioner och förordningen (2015:904) om identitetskort för folkbokförda i Sverige. 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 15.5. Intäkter för dessa avgifter uppgick till 66 670 tkr och kostnader för verksamheterna till 88 088 tkr.

Anslagsredovisning, (tkr)

Redovisning mot inkomsttitel

INKOMSTTITEL		2021-01-01- 2021-12-31	2020-01-01- 2020-12-31	Not
9111	Fysiska personers inkomstskatt			
9111 111	Preliminär A-skatt	109 553	40 332	
9111 121-126	Debiterad källskatt	772 224 215	729 776 034	
9111 141-144	Debiterad preliminär skatt	22 450 208	21 906 887	
9111 162	Särskild inkomstskatt till utlandsbosatta, netto	-59 880	86 712	
9111 211-248	Debiterad slutlig skatt	45 885 063	54 230 778	
9111 316	Avgift public service preliminära utbetalningar	-9 560 575	-9 236 228	
9111 317	Avgift public service, slutreglering	-151 835	0	
Summa inkomstskatt fysiska personer		830 896 748	796 804 515	
9121	Juridiska personers inkomstskatt			
9121 111	Avkastningsskatt på individuellt pensionssparande	99 489	80 322	
9121 151-184	Debiterad preliminär skatt	235 190 151	202 962 109	
9121 213-248	Debiterad slutlig skatt	10 380 870	6 344 354	
Summa inkomstskatt juridiska personer		245 670 510	209 386 785	
9123 011	Beskattning av tjänstegruppliv	581 926	602 764	
Summa beskattning av tjänstegruppliv		581 926	602 764	
9131	Ofördelbara inkomstskatter			
9131 021	Ofördelbara inkomstskatter	11 540	39 590	
9131 052	Ackord och skuldsanering	106 599	60 240	
9131 061	Tillkommande skatt före 1998, fysiska personer	-17	0	
9131 071	Tillkommande skatt före 1998, juridiska personer	0	-18	
9131 081	Inkomstskatt från Danmark, pendlare	1 050 417	1 191 769	
9131 082	Inkomstskatt till Danmark, pendlare	-321 742	-310 217	
Summa ofördelbara inkomstskatter		846 797	981 365	
9140	Övriga inkomstskatter			
9141 012	Kupongskatt	9 073 791	3 639 864	
9141 021	Skatt på ränta på skogsmedel m.m.	13 475	12 075	
Summa övriga inkomstskatter		9 087 266	3 651 940	
9299 013-018	Debiterad arbetsgivaravgift	614 109 737	563 210 929	
Summa debiterad arbetsgivaravgift		614 109 737	563 210 929	
9411	Mervärdesskatt, netto			
9411 012	Inbetalning av mervärdesskatt till skattemyndigheterna	18 414	16 541	
9411 031, 131-139	Debiterad mervärdesskatt att betala	781 259 584	720 179 000	
9411 042-043	Återbetalning till utländska företag, ambassader m.m.	-1 687 202	-1 757 149	
9411 061	Mervärdesskatt på elektroniska tjänster	3 196 891	2 528 121	
9411 071	Avräkning ingående mervärdesskatt i icke-skattepliktig verksamhet, staten	-43 201 505	-39 438 711	
9411 081	Återbetalning av Öresundsbronoms till utländska företagare	-19 620	-17 440	
9411 082	Ers. från Danmark för dansk del av återbetalning Öresundsbronoms	11 251	-820	
9411 151-159	Debiterad mervärdesskatt att återfå	-274 872 432	-250 370 793	
Summa mervärdesskatt		464 705 381	431 138 750	

Anslagsredovisning, (tkr)

Redovisning mot inkomstittel

INKOMSTITTEL		2021-01-01- 2021-12-31	2020-01-01- 2020-12-31
Övriga skatter på varor och tjänster			
9424 012	Tobaksskatt	11 672 448	11 766 511
9424 014	Skatt på vissa nikotinhaltiga produkter	186 498	109 729
9425 012	Skatt på etylalkohol	5 578 957	5 097 846
9425 022	Skatt på vin och andra jästa drycker	6 483 999	6 341 767
9425 032	Skatt på mellanklassprodukter	139 646	146 764
9425 042	Skatt på öl	4 482 100	4 495 248
9428 012	Allmän energiskatt, bensin	11 363 337	11 267 950
9428 022	Allmän energiskatt, oljeprodukter m.m.	14 666 972	14 062 285
9428 032	Allmän energiskatt, övriga bränslen	179 378	113 611
9428 052	Koldioxidskatt, bensin	7 208 409	7 171 807
9428 062	Koldioxidskatt, oljeprodukter m.m.	13 898 582	13 094 811
9428 072	Koldioxidskatt, övriga bränslen	286 373	165 319
9428 092	Elektrisk kraft	26 647 276	27 000 511
9428 111	Svavelskatt	9 425	1 574
9432 011	Skatt på plastbärkassar	380 003	173 811
9435 011	Särskild skatt mot försurning	62 964	62 891
9436 011	Skatt på avfall	276 555	183 306
9436 012	Skatt på avfallsförbränning	452 455	210 924
9437 012	Skatt på bekämpningsmedel och gödsel	71 660	69 365
9438 011	Skatt på kemikalier i viss elektronik	1 735 853	1 572 279
9439 011	Skatt på flygresor	411 546	623 924
9452 012	Skatt på annonser och reklam	102 687	117 376
9454 012	Skatt på spel	4 025 987	3 736 505
9462 012	Vägavgifter	504 819	497 894
9464 011	Skatt på trafikförsäkringspremier m.m.	2 798 108	2 793 416
9481 021	Skatt på flygbränsle	-11 139	-11 544
9481 031	Naturgrusskatt	129 163	130 604
9481 042	Diverse småbelopp punktskatter	156 949	201 202
Summa övriga skatter på varor och tjänster		113 901 010	111 197 686
9600 Betalningsdifferenser, skattekonto			
9611 011	Betalningsdifferenser, anstånd, netto	-487 650	-29 733 049
9621 011	Uppbördsförluster, netto, fysiska personers inkomstskatt	-1 615 892	-843 568
9622 011	Uppbördsförluster, netto, juridiska personers inkomstskatt	-493 476	-465 971
9623 011	Uppbördsförluster, netto, arbetsgivaravgifter	-861 164	-907 840
9624 011	Uppbördsförluster, netto, mervärdesskatt	-11 637 005	-6 741 512
9625 011	Uppbördsförluster, netto, räntor m.m.	-1 519 132	-1 083 583
9631 011	Betalningsdifferenser, övriga	-4 023 608	-8 639 400
Summa betalningsdifferenser, skattekonto		-20 637 928	-48 414 923
9800 Skattetillägg och förseningsavgifter			
9811 011	Skattetillägg	2 002 126	1 972 807
9821 011	Förseningsavgifter	586 987	382 515
Summa skattetillägg och förseningsavgifter		2 589 113	2 355 322

Anslagsredovisning, (tkr)

Redovisning mot inkomsttitel

INKOMSTTITEL		2021-01-01- 2021-12-31	2020-01-01- 2020-12-31
2300	Ränteinkomster		
2397 011, 021, 031, 051	Räntor på skattekonto m.m. netto	2 413 131	2 229 155
	Summa ränteinkomster	2 413 131	2 229 155
	Offentligrättsliga avgifter		
2511 028	Expeditions- och ansökningsavgifter	6 457	6 275
2711 003, 2714 422, 431	Restavgifter och dröjsmålsavgifter	0	1
2717 001	Kontrollavgifter vid särskild skattekontroll	16 429	33 884
	Summa offentligrättsliga avgifter	22 885	40 160
2811	Övriga inkomster av statens verksamhet		
2811 012	Förhandsbesked	520	192
2811 264	Övriga inkomster av statens verksamhet	177 252	32 218
	Summa övriga inkomster av statens verksamhet	177 772	32 410
	SUMMA UPPBÖRD BRUTTO	2 264 364 348	2 073 216 857
Tillkommer:			
	Utjämningsavgift för LSS-kostnader		
9513 011, 012	Utjämningsavgift för LSS-kostnader	4 716 511	4 662 238
	Summa utjämningsavgift för LSS-kostnader	4 716 511	4 662 238
Avgår:			
	Kompensation för mervärdesskatt till kommuner och regioner		
9512 011-013	Kommuner	-49 803 662	-49 878 161
9512 021-023	Regioner	-24 518 749	-24 237 866
9512 031-032	Kommunalförbund	-1 017 396	-793 203
	Summa kompensation för mervärdesskatt till kommuner och regioner	-75 339 807	-74 909 230
	Utbetalning av kommunalskattemedel		
9111 331, 335	Kommunal begravningsavgift	-199 746	-198 150
9111 315, 332, 334,336	Begravningsavgift, kyrkoavgift, Svenska kyrkan	-19 866 589	-19 947 498
9111 333, 337	Kyrkoavgift, andra samfund	-478 475	-459 685
9111 311-313	Utbetalning till kommuner, kommunal fastighetsavgift	-513 764 292	-514 826 956
9111 321-322	Utbetalning till regioner	-276 897 674	-277 568 748
	Summa utbetalt av kommunalskattemedel	-811 206 777	-813 001 037
	Summa tillkommer/avgår	-881 830 073	-883 248 029
	SUMMA UPPBÖRD NETTO	1 382 534 275	1 189 968 828

17.4 Finansieringsanalys (tkr)

	Not	2021-01-01- 2021-12-31	2020-01-01- 2020-12-31
DRIFT			
Kostnader	49	-8 905 190	-8 665 157
Finansiering av drift			
Intäkter av anslag		8 236 275	7 963 490
Intäkter av avgifter och andra ersättningar	50	981 360	926 674
Intäkter av bidrag		25 739	34 813
Övriga intäkter		212	175
Summa medel som tillförts för finansiering av drift		9 243 586	8 925 152
Minskning (+) av lager		466	16
Minskning (+) av kortfristiga fordringar		1 808 980	-1 889 341
Ökning (+) av kortfristiga skulder		160 863	88 941
Kassaflöde från drift		2 308 705	-1 540 389
INVESTERINGAR			
Investeringar i materiella tillgångar	51	-260 351	-143 395
Investeringar i immateriella tillgångar		-224 226	-244 973
Summa investeringsutgifter	51	-484 577	-388 368
Finansiering av investeringar			
Lån från Riksgäldskontoret		486 293	399 271
Amorteringar		-321 104	-288 681
Ökning (+) statskapital	51	110	25
Försäljning av anläggningstillgångar		761	1 561
Summa medel som tillförts för finansiering av investeringar	51	166 060	112 177
Förändring av kortfristiga fordringar och skulder		-56 337	99 976
Kassaflöde till investeringar		-374 854	-176 216
UPPBÖRDSVERKSAMHET			
Intäkter av avgifter m.m. samt andra intäkter som inte disponeras		2 420 264	2 235 673
Skatteintäkter m.m.		1 366 735 124	1 217 907 398
Förändring av kortfristiga fordringar avseende uppbördsverksamhet		-7 504 667	-40 796 409
Förändring av kortfristiga skulder avseende uppbördsverksamhet		21 167 685	10 442 523
Inbetalningar i uppbördsverksamhet		1 382 818 406	1 189 789 185
Medel som tillförts statsbudgeten från uppbördsverksamhet		-1 382 534 275	-1 189 968 828
Kassaflöde från uppbördsverksamhet		284 131	-179 643

Finansieringsanalys (tkr)

Not	2021-01-01- 2021-12-31	2020-01-01- 2020-12-31
TRANSFERERINGSVERKSAMHET		
Lämnade bidrag	-192 293 382	-194 245 381
Utbetalningar i transfereringsverksamhet	-192 293 382	-194 245 381
Finansiering av transfereringsverksamhet		
Medel som erhållits från statens budget för finansiering av bidrag	170 165 676	166 860 705
Medel som erhållits från andra myndigheter för finansiering av bidrag	22 188 637	27 407 436
Finansiella intäkter	73	0
Summa medel som tillförts för finansiering av transfereringsverksamhet	192 354 386	194 268 140
Kassaflöde från transfereringsverksamhet	61 004	22 759
FÖRÄNDRING AV LIKVIDA MEDEL	2 278 987	-1 873 488
SPECIFIKATION AV FÖRÄNDRING AV LIKVIDA MEDEL		
Likvida medel vid årets början	-1 095 859	777 629
Ökning (+) av kassa och bank	445 752	-263 192
Ökning (+) av tillgodohavande RGK	196 832	250 364
Ökning (+) av avräkning med statsverket	1 636 402	-1 860 661
Summa förändring av likvida medel	2 278 987	-1 873 488
LIKVIDA MEDEL VID ÅRETS SLUT	1 183 127	-1 095 859

17.5 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 2022. Därefter har intäkter och kostnader över 100 000 kronor periodiserats.

Avvikelser från generella ekonomiadministrativa regler

Skattekontots debiteringar för bokslutet 2021 avser perioden 3 januari 2021 till och med 1 januari 2022. Skattekontots debiteringar för bokslutet 2020 avser perioden 5 januari 2020 till och med 2 januari 2021. Löpande avstämning och bokföring av debiteringar från skattekontot sker alltid första helgen efter ett månadskifte. 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

Regeringen fattade den 17 juni 2020 beslut om ett omställningsstöd för företag i Sverige som drabbats hårt ekonomiskt till följd av covid-19. Den 10 mars 2021 fattade regeringen beslut om ett nytt omställningsstöd till vissa särskilt drabbade företag.

Regeringen fattade den 15 juli 2021 beslut om ett evenemangsstöd till arrangörer som drabbats ekonomiskt till följd av covid-19. Reglerna omfattade också möjlighet att ansöka om förhandsbesked.

I årsredovisningens avsnitt 12 Övriga återrapporteringskrav enligt regleringsbrev finns mer information om Skatteverkets arbete kopplat till stöden 2021.

Från och med 1 juli 2021 gäller nya beskattningsregler som innebär att fler företag som säljer varor och tjänster till icke beskattningsbara personer, exempelvis privatpersoner, kan bli skyldiga att registrera sig för moms i köparens land. För att förenkla administrationen för företagen som omfattas av de nya reglerna utvidgas möjligheterna att redovisa och betala moms genom de så kallade särskilda ordningarna - tredjelandsordningen, unionsordningen och importordningen. Den tidigare e-tjänsten Mini One Stop Shop (MOSS) där redovisning av moms på försäljning av digitala tjänster funnits sedan 2015 ersätts i Sverige av en e-tjänst hos Skatteverket som heter One Stop Shop (OSS). I e-tjänsten OSS redovisas förutom moms på de digitala tjänsterna även moms för de tre nya särskilda ordningarna. Vissa EU-länder har haft tekniska problem vid införande av de särskilda ordningarna vilket har orsakat skuldsaldon och oplacerade inbetalningar hos Skatteverket. Dessa problem har länderna meddelat ska vara lösta i början på 2022. Den nya ordningen syns i det ökade utfallet för inkomsttitel 9411 061 Mervärdesskatt på elektroniska tjänster samt i balansräkningens noter 23 kassa och bank, 32 övriga skulder - skatteuppbörd och 33 depositioner.

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**	3–5 år
Förbättring på annans fastighet	enligt hyresavtalets löptid

*Undantag har gjorts för det nya valsystemet som har en avskrivningstid på 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 Rättigheter och andra immateriella anläggningstillgångar har justerats från 3-5 år till 3-6 år.

Inom tillgångsslaget Maskiner, inventarier, installationer m.m. tillämpas normalt följande avskrivningstider för olika tillgångar:

Tillgång	Avskrivningstid
Fordon*	6 år med ett beräknat restvärde
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 3-5 år med ett beräknat restvärde till 6 år med ett beräknat restvärde.

Under hösten 2020 påbörjade Skatteverket en övergång från att köpa datorer och dataskärmar som en tjänst från extern leverantör, till att själv köpa och äga datorer och dataskärmar. Skatteverket köpte och övertog 2021-06-01 resterande befintlig utrustning från extern leverantör. Den resterande utrustningens ekonomiska livslängd understeg tre år och hela utköpet kostnadsfördes därför under 2021. För nyinköpta datorer och datorskärmar tillämpar Skatteverket en avskrivningstid på 3-6 år.

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.

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. Då det inte finns några årliga jämförelser för denna typ av ärenden har ett högst osäkert antagande gjorts. Under 2009 i samband med finanskrisen kunde liknande anstånd erhållas. För de anstånd som då medgavs uppgick förlusten i termer av obetalda skatter till 6,1 procent av de totala anståndsbeloppen. Utifrån dessa erfarenheter har enligt försiktighetsprincipen andelen för värdering uppskattats till 10 procent. Den något högre antagna andelen beror på att anstånden är fördelade över fler branscher jämfört med 2009 då industrisektorn stod för en stor del av anstånden. De tillkommande branscherna bedöms i normala fall medföra en högre risk för uppkomst av förluster.

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

Leverantörsskulder 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.

Sjukfrånvaro

Sjukfrånvaro i procent (%)	2021	2020	2019	2018	2017
Sjukfrånvaro	3,8	4,2	4,7	4,8	4,7
Kvinnor	4,6	5,0	5,7	5,7	5,8
Män	2,4	2,6	3,0	2,9	2,7
29 år och yngre	2,5	3,4	3,9	3,4	3,3
30-49 år	3,9	4,1	4,5	4,6	4,6
50 år och äldre	4,0	4,4	5,2	5,3	5,1
Andel långtidssjuka (60 dagar eller mer)	59,5	52,4	52,0	50,8	53,5

Ersättningar till ledande befattningshavare

Under 2021 har regeringen utsett ledamöter till Skatteverkets styrelse. Ledamöterna förordnades från och med 1 september 2021 till och med 31 augusti 2024. Skatteverkets generaldirektör ingår i styrelsen. Skatteverkets ledande befattningshavare under 2021 har utöver styrelse och generaldirektör, bestått av myndighetens överdirektör.

Skatteverkets generaldirektör och överdirektör

Kr	Årligt beslutat arvode	Utbetalt arvode	Ledamot i andra styrelser, råd eller aktiebolag
Sten Olsson, ordförande	150 000	0	Statens fastighetsverk (SFV), Achiever AB, Ellevio AB, Ellevio Holding 1 AB, Fastighets AB Rådmansgatan 58, Fastighetsaktiebolaget Stockholm Vitbetan 32, Fastighetsaktiebolaget Norrlandsgatan nr 7, Holmenkvarnen 7 AB, Holmenkvarnen 8 AB, Kombispiel i Sverige AB, Kvarnholmen Utveckling AB, Komanco Munksjöstaden kvarter 5 AB, AB Jullen, HB Lyran Konferens, Muneris Konsult AB, Nordic Lottery AB, Nyköping – Östgötalänken AB, Sinoma Fastighets AB, Solö Norrtälje Fastighets AB, Tornet Bostadsproduktion AB (samt ytterligare 21 uppdrag där årsomsättningen understiger 500 tkr)
Agneta Börjesson	75 000	0	Domstolsverkets insynsråd, Exportkontrollrådet, Riksbanksfullmäktige
Mats Dillén	75 000	0	Finanspolitiska rådet, Kärnavfallsfonden
Anne-Marie Eklund Löwinder	75 000	0	Försvarets materielverk (FMV), Trafikverket, Regeringens Digitaliseringsråd, Samverkansprogrammet Näringslivets digitala strukturomvandling, Amelsec AB, .IE (Irland), Kungliga Ingenjörsvetenskapsakademiens (IVA) avdelning XII (Informationsteknologi), Stöldskyddsforeningen, The Swedish Law and Informatics Research Institute (IRI)
Carl Gustav Fernlund	75 000	0	-
Annika Lundius, vice ordförande	100 000	0	AB Industrivärden, Kvinvest AB, Entreprenörskapsforum, Filantropiska rådet, Lunds universitet
Åke Södermark	75 000	0	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	2 009 892	11 532	Försvarsunderrättsedomstolen, Myndigheten för digital förvaltning (DIGG) rådgivande organ, Polismyndighetens anställningsnämnd
Fredrik Rosengren, överdirektör	1 369 801	10 675	Insynsrådet för inspektionen för vård och omsorg (IVO), Statens personadressregisternämnd (SPAR-nämnden)

Noter (tkr)

	2021-01-01- 2021-12-31	2020-01-01- 2020-12-31
Resultaträkningen		
1 Intäkter av avgifter och andra ersättningar*		
Avgiftsintäkter enligt 4 § avgiftsförordningen		
Konferenser och kurser	998	886
Offentlig inköps- och resurssamverkan Myndigheten för digital förvaltning (DIGG)**	23 660	20 341
Offentlig inköps- och resurssamverkan Statens Servicecenter (SSC)***	8 077	8 409
Offentlig inköps- och resurssamverkan Tillväxtverket (TVV)****	78 309	36 812
Övrig offentlig inköps- och resurssamordning	2 035	1 158
Automatisk databehandlingsinformation i annan form än utskrift, information ur dataregister	1 304	787
Automatisk databehandlingsinformation i annan form än utskrift, aviseringssystemet	8 253	10 917
Avgiftsintäkter som disponeras regleringsbrev		
Ersättning från AP-fonden och Pensionsmyndigheten för administration av uppbörderna av fondmedel	480 020	461 671
Intäkter från Kronofogden (KFM) för levererat verksamhetsstöd	219 954	213 317
Avgifter Statens person-adress-register (SPAR)	44 209	45 921
Avgiftsintäkter tjänsteexport	32 377	33 721
Ansökningsavgift ID-kort	64 896	58 907
Avgifter namnären den	11 999	20 443
Övriga avgiftsintäkter		
Ansökningsavgifter prissättningsbesked	1 775	1 400
Särskilt uppskattningsvärde	239	212
Kopior av allmän handling	434	339
Icke-statliga medel enligt definitionen i 6 kap. 1 § kapitalförsörjningsförordningen	258	91
Reavinster	171	390
Övrigt*****	2 563	11 341
Summa	981 531	927 063

*Noten har en ny uppdelning 2021 för att redovisa avgiftsintäkter som Skatteverket tar ut med stöd av 4§ avgiftsförordningen tydligare. Jämförelsetalen för 2020 har anpassats.

**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 permitteringsstödet. Arbetet bedrevs i större omfattning 2021 än 2020.

*****Minskningen beror till stor del på att 2020 innehöll vite kopplat till lokalförsörjningen.

Sammanställning tjänsteexport

Intäkter	32 393	33 731
Kostnader	-37 922	-37 237
Summa (kapitalförändring tjänsteexport)	-5 528	-3 506

Under 2021 har tjänsteexport bedrivits aktivt i olika projekt varav de tre största i Kosovo, Albanien och Ukraina.

Sammanställning SPAR

Intäkter	44 551	46 189
Kostnader	-53 820	-50 014
Summa (kapitalförändring SPAR)	-9 269	-3 826

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. Genom prisjusteringar ska avgiftsområdet över tid ge ett balanserat resultat.

Noter (tkr)

	2021-01-01- 2021-12-31	2020-01-01- 2020-12-31
Sammanställning av administration för ålderspension		
Intäkter	480 020	461 671
Kostnader	-447 443	-472 144
Summa (kapitalförändring administration för ålderspension)	32 577	-10 473
Sammanställning av levererat verksamhetsstöd till Kronofogden		
Intäkter	221 153	212 118
Kostnader	-221 153	-212 118
Summa (kapitalförändring av levererat verksamhetsstöd till Kronofogden)	0	0
Justering av kostnader och intäkter för leverans stäms av mellan myndigheterna före bokslut, därav +/-0 resultat.		
Sammanställning av avgifter Namnärenden		
Intäkter	11 999	20 443
Kostnader	-17 198	-17 343
Summa (kapitalförändring avgifter Namnärenden)	-5 199	3 100
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.		
2 Intäkter av bidrag		
Från statliga myndigheter*	24 426	33 280
Från EU	1 313	1 533
Summa	25 739	34 813
*Under 2020 fick Skatteverket cirka 20 miljoner kronor i kompensation för högre sjuklönekostnader med anledning av covid-19. Skatteverket har inte mottagit motsvarande kompensation under 2021. Under 2021 har Skatteverket mottagit bidrag från Myndigheten för digital förvaltning rörande uppdraget förvaltningsgemensam digital infrastruktur.		
3 Finansiella intäkter		
Ränta på lån i Riksgäldskontoret (RGK) avseende anläggningstillgångar	0	41
Ränta på räntekonto i Riksgäldskontoret	0	0
Ränteintäkter*	140	17
Valutakursvinster	70	73
Övrigt	2	44
Summa	212	175
*Avser dröjsmålsräntor på fakturerade belopp till andra myndigheter.		
4 Kostnader för personal		
Lönekostnader exkl. sociala avgifter	-4 497 447	-4 356 881
Arvoden till styrelse, kommittéer eller ej anställd personal (uppdragstagare)	-690	-408
Lagstadgade arbetsgivaravgifter	-1 397 774	-1 358 236
Aktivering egenutvecklade anläggningstillgångar*	87 156	81 683
Övrigt**	-932 214	-878 647
Summa	-6 740 969	-6 512 489

*Avser del av kostnad för personal som finansieras genom lån och därmed reducerar den totala kostnaden för personal. Jämförelsetalen för 2020 har ändrats i och med att denna del tidigare har redovisats under rubriken "övrigt".

**Jämförelsetalet för 2020 har ändrats då "Aktivering egenutvecklade anläggningstillgångar" redovisas under egen rubrik i årsredovisningen 2021.

Noter (tkr)

	2021-01-01- 2021-12-31	2020-01-01- 2020-12-31
5 Kostnader för lokaler		
Lokalhyror*	-495 864	-443 393
El, vatten, bränsle m.m.	-25 068	-25 102
Renhållning, städning**	-35 456	-44 111
Reparation, underhåll och ombyggnader	-1 901	-3 111
Övrigt	-1 005	-455
Summa	-559 294	-516 172

*Ökade kostnader främst beroende på byte av kontorslokaler under 2021 och därmed förenliga dubbelhyror.

**Covid-19 medförde att Skatteverket under 2020 köpte tilläggstjänster för städning. Motsvarande tilläggstjänster har inte köpts under 2021.

6 Övriga driftkostnader		
Varor	-73 483	-82 087
Tjänster	-1 425 881	-1 435 959
Porto, tryckning, papper och publikationer	-152 975	-157 462
Leasing*	-31 254	-63 889
Reaförluster	-2 686	-12 656
Aktivering egenutvecklade anläggningstillgångar**	129 936	155 864
Varulagerförändring***	-466	-16
Övrigt	-52 644	-59 434
Summa	-1 609 452	-1 655 639

*Under hösten 2020 påbörjade Skatteverket en övergång från att köpa datorer och dataskärmar som en tjänst från extern leverantör, till att själv köpa och äga datorer och dataskärmar. Kostnader för leasing har därför minskat under 2021.

**Del av kostnaderna finansieras genom lån och reducerar därför totala driftskostnader. Aktiveringen är fördelad på de olika kostnadsposterna men huvudsak tjänster i form av konsulter.

***Varulagerförändring tillhör Valmyndighetens lager för att kunna hålla extraval.

7 Finansiella kostnader		
Ränta på räntekonto i Riksgäldskontoret	0	-35
Ränta på lån i Riksgäldskontoret avseende anläggningstillgångar	0	0
Räntekostnader leverantörsfakturor	-106	-109
Valutakursförluster	-93	1
Ränta valutakonton*	-2 024	0
Räntekostnader övrigt	-2	0
Summa	-2 224	-143

*Justering av ramavtal för betalningstjänster har trätt i kraft från januari 2021. Räntan på Skatteverkets valutakonton i euro har gått från 0 procent till -0,5 procent på inestående saldon. Samtidigt har Skatteverket haft större saldon kvarstående längre perioder än normalt i och med införandet av nya särskilda ordningarna för moms. Se Tilläggsupplysningar och noter för ytterligare information om de nya beskattningsreglerna.

8 Intäkter av avgifter m.m. som inte disponeras		
Intäkter av ansökningsavgifter äktenskapsregistret	5 725	5 749
Intäkter av ansökningsavgifter arvsintyg	718	509
Intäkter av ansökningsavgifter låneförbud	14	17
Intäkter av avgift för förhandsbesked	520	192
Intäkter av skadestånd*	10 174	12 108
Ränteintäkter, utomstatliga**	2 413 131	2 229 155
<i>Periodiseringar</i>		
Värdereglering intäkter av skadestånd*	-10 017	-12 058
Summa	2 420 264	2 235 673

*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.

Noter (tkr)

	2021-01-01- 2021-12-31	2020-01-01- 2020-12-31
9 Skatteintäkter m.m.		
Inkomstskatter, fysiska personer	830 896 748	796 804 515
Inkomstskatter, juridiska personer	245 670 510	209 386 785
Ofördelbara skatter och beskattning tjänstegruppliv*	1 428 723	1 584 129
Kupongskatt*	9 073 791	3 639 864
Skatt på ränta på skogskontomedel*	13 475	12 075
Arbetsgivaravgifter	614 109 737	563 210 929
Mervärdesskatt	464 705 381	431 138 750
Övriga skatter på varor och tjänster	113 901 010	111 197 686
Skattetillegg, förseningsavgift	2 589 113	2 355 322
Räntor, dröjsmålsavg, böter	16 429	33 885
Övriga inkomster av statens verksamhet**	177 162	32 167
<i>Delsumma</i>	2 282 582 079	2 119 396 106
<i>Tillkommer/avgår</i>		
LSS-utjämningsavgift (lag om stöd och service till vissa funktionshindrade)	4 716 511	4 662 238
Kommun- och regionmoms	-75 339 807	-74 909 230
Kommunalskatter, utbetalda	-811 206 777	-813 001 037
<i>Delsumma</i>	-881 830 073	-883 248 029
<i>Periodiseringar:</i>		
Upplupna intäkter slutreglering av kommunalskatt***	-1 837 869	10 101 850
Periodiserade intäkter av skatter m.m.	-16 694 942	-15 700 945
Värdereglering****	-10 575 387	-5 681 195
Konstaterade uppbördsförluster	-4 908 685	-6 960 389
<i>Delsumma</i>	-34 016 882	-18 240 680
Summa	1 366 735 124	1 217 907 398

Skattekontots debiteringar för bokslutet 2021 avser perioden 3 januari 2021 till och med 1 januari 2022. Debiteringarna för bokslutsåret 2020 avser perioden 5 januari 2020 till och med 2 januari 2021. Löpande avstämning och bokföring av debiteringar från skattekontot sker alltid första helgen efter månadsskiftet vilket innebär att skatteintäkterna inte fullt ut avser aktuellt räkenskapsår.

*I syfte att tydliggöra innehållet har ofördelade skatter i årsredovisningen 2021 delats upp i tre olika delar - ofördelbara skatter och beskattning tjänstegruppliv, kupongskatt respektive skatt på ränta på skogskontomedel. Jämförelsetalen för 2020 har därmed anpassats.

**Ökningen avser uttagna anståndsavgifter för de betalningsanstånd som tillkom 2020 med anledning av covid-19.

***Periodisering av slutreglering till kommunerna av kommunalskatt för inkomstår 2020. 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 2021 och justering genomförs 2022.

****Avser skattekontot. För mer information om värderingsprinciper se avsnitt Tilläggsupplysningar och noter.

10 Medel som erhållits från myndigheter för finansiering av bidrag	22 188 637	27 407 436
Avser bidrag från Trafikverket, Arbetsförmedlingen och Försäkringskassan för att finansiera de bidrag som betalas ut via kreditering av skattekonton.		
11 Finansiella intäkter	73	0
Intäkterna avser ränta på återbetalda omställningsstöd.		

Noter (tkr)

	2021-01-01- 2021-12-31	2020-01-01- 2020-12-31
12 Lämnade bidrag		
Lämnade bidrag fördelade per mottagarkategori		
<i>Lämnade bidrag till statliga myndigheter</i>		
Stöd för nystartsjobb, anställningsstöd och höga sjuklönekostnader	-307 485	-764 330
Ersättning till länstyrelserna för valkostnader	0	-2 500
<i>Delsumma</i>	<i>-307 485</i>	<i>-766 830</i>
<i>Lämnade bidrag till övriga statliga sektorn</i>		
Stöd för nystartsjobb och höga sjuklönekostnader	-731	-2 185
<i>Delsumma</i>	<i>-731</i>	<i>-2 185</i>
<i>Lämnade bidrag till kommuner och regioner</i>		
Kommunalekonomisk utjämning kommuner	-105 403 308	-86 152 460
Stöd flyktingsituationen, kommuner*	0	-2 400 000
Stöd för att stärka välfärden, kommuner*	0	-19 382 084
Kommunalekonomisk utjämning regioner	-43 108 136	-34 656 524
Stöd flyktingsituationen, regioner*	0	-600 000
Stöd för att stärka välfärden, regioner*	0	-10 103 916
Utjämningsbidrag LSS, kommuner	-4 716 511	-4 662 238
Anställningsstöd, höga sjuklönekostnader m.fl. till kommuner	-7 600 542	-8 114 321
Anställningsstöd, höga sjuklönekostnader m.fl. till regioner	-699 827	-1 537 215
<i>Delsumma</i>	<i>-161 528 323</i>	<i>-167 608 758</i>
<i>Lämnade bidrag till EU</i>		
Mervärdesskattebaserad avgift till EU**	-6 913 754	-3 203 127
<i>Delsumma</i>	<i>-6 913 754</i>	<i>-3 203 127</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***	-26 165	0
<i>Delsumma</i>	<i>-26 165</i>	<i>0</i>
<i>Lämnade bidrag till företag och enskilda personer</i>		
Stöd för nystartsjobb, anställningsstöd, yrkesintroduktion, höga sjuklönekostnader	-12 397 967	-15 762 307
Sjöfartsstöd	-1 182 086	-1 227 078
Omställningsstöd	-9 931 850	-5 677 448
Periodisering omställningsstöd	61 004	22 759
Evenemangsstöd	-36 681	0
Nordiska skattevetenskapliga forskningsrådet	-563	-567
Ersättning i ärenden och mål om skatt	-20 891	-11 918
Ersättning till bouppteckningsförrättare	-18	0
Ersättning avseende bankgaranti	0	-20
Ersättning rättegångs- och rättshjälpskostnader	-635	-105
Skadestånd	-87	-648
<i>Delsumma</i>	<i>-23 509 773</i>	<i>-22 657 331</i>
Summa lämnade bidrag	-192 293 382	-194 245 381

Noter (tkr)

	2021-01-01- 2021-12-31	2020-01-01- 2020-12-31
Lämnade bidrag fördelade per finansiering		
Lämnade bidrag finansierade via anslag		
Kommunalekonomisk utjämning kommuner	-105 403 308	-86 152 460
Stöd flyktingsituationen, kommuner*	0	-2 400 000
Stöd för att stärka välfärden, kommuner*	0	-19 382 084
Kommunalekonomisk utjämning regioner	-43 108 136	-34 656 524
Stöd flyktingsituationen, regioner*	0	-600 000
Stöd för att stärka välfärden, regioner*	0	-10 103 916
Utjämningsbidrag LSS, kommuner	-4 716 511	-4 662 238
Mervärdesskattebaserad avgift till EU**	-6 913 754	-3 203 127
Bidrag till Rådet för kommunal redovisning	-1 400	-1 400
Bidrag till Rådet för främjande av kommunala analyser	-5 750	-5 750
Omställningsstöd	-9 931 850	-5 677 448
Evenemangsstöd***	-62 846	0
Ersättning till länsstyrelserna för valkostnader	0	-2 500
<i>Delsumma</i>	<i>-170 143 555</i>	<i>-166 847 447</i>
Lämnade bidrag finansierade med bidrag från annan myndighet****		
Anställningsstöd (Arbetsförmedlingen)	-4 910 552	-2 895 056
Sjöfartsstöd (Trafikverket)	-1 182 086	-1 227 078
Stöd för nystartsjobb (Arbetsförmedlingen)	-3 399 038	-3 748 826
Stöd till yrkesintroduktion (Arbetsförmedlingen)	-14 671	-26 265
Kompensation för höga sjuklönekostnader (Försäkringskassan)	-12 682 289	-19 510 211
<i>Delsumma</i>	<i>-22 188 637</i>	<i>-27 407 436</i>
Periodiserat lämnat bidrag		
Omställningsstöd	61 004	22 759
Lämnade bidrag finansierade med Skatteverkets förvaltningsanslag		
Nordiska skattevetenskapliga forskningsrådet	-563	-567
Ersättning i ärenden och mål om skatt	-20 891	-11 918
Ersättning till bouppteckningsförrättare	-18	0
Ersättning rättegångs- och rättshjälpskostnader	-635	-20
Skadestånd	-87	-105
Lämnade bidrag till Transportstyrelsen	0	-648
<i>Delsumma</i>	<i>-22 194</i>	<i>-13 258</i>
Summa lämnade bidrag	-192 293 382	-194 245 381

*Anslagspost 1 Stöd med anledning av flyktingsituationen (UO25 1:4) och anslagspost 1 Stöd till kommunsektorn för att stärka välfärden (UO25 1:5) är avslutade 2021.

**Sveriges mervärdesskattebaserade avgift till EU uppgår 2021 till 0,3 procent av mervärdesskattebasen. År 2020 och tidigare har Sverige haft en nedsatt avgift motsvarande 0,15 procent av mervärdesskattebasen.

***Anslagspost 1 Evenemangsstöd (UO 24 1:28) är ny för 2021.

****Sjöfartsstöd, stöd för nystartsjobb, anställningsstöd, stöd till yrkesintroduktion och stöd för kompensation för höga sjuklönekostnader betalas ut via kreditering på skattekontot och finansieras med bidrag från Trafikverket, Arbetsförmedlingen och Försäkringskassan.

Noter (tkr)

	2021-01-01- 2021-12-31	2020-01-01- 2020-12-31
13 Årets kapitalförändring		
Uppbörd		
Upplupna kostnader, slutreglering av kommunalskatt	-1 837 869	10 101 850
Periodiserade intäkter skattekonto	3 600 845	32 901 886
Periodiserade intäkter vägavgifter	1 919	2 565
Periodiserade intäkter moms utländska företag	341 400	-190 255
Konstaterad uppbördsförlust skattekontofordringar	-4 908 549	-6 960 389
Konstaterad uppbördsförlust moms utländska företag	-135	0
Periodiserade intäkter skadestånd	10 084	12 058
Värdereglering skadestånd	-10 017	-12 058
Värdereglering skattekontofordringar	-10 575 387	-5 681 195
Betalningsbefrielse uttagmoms	-1 178	-220
<i>Delsumma</i>	<i>-13 378 887</i>	<i>30 174 243</i>
Transferering		
Periodiserade intäkter återkrav omställningsstöd	61 004	22 759
<i>Delsumma</i>	<i>61 004</i>	<i>22 759</i>
Avgiftsfinansierad verksamhet		
Tjänsteexport	-5 528	-3 506
SPAR	-9 269	-3 826
Administration av ålderspension	32 577	-10 473
Avgifter namnären den	-5 199	3 100
Till KFM levererat verksamhetsstöd	0	0
<i>Delsumma</i>	<i>12 580</i>	<i>-14 705</i>
Summa	-13 305 303	30 182 297

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 (tkr)

	2021-12-31	2020-12-31
Balansräkningen		
14 Immateriella anläggningstillgångar	672 693	632 477
Balanserade utgifter för utveckling		
Ingående anskaffningsvärde	2 471 875	2 313 231
Årets anskaffning	217 092	237 547
Utrangering*	0	-78 903
Kvarvarande anskaffningsvärde	2 688 968	2 471 875
Ingående ackumulerad avskrivning	-1 864 531	-1 775 763
Årets avskrivning	-167 656	-157 526
Återföring avskrivning vid utrangering*	0	68 757
Utgående ackumulerad avskrivning	-2 032 187	-1 864 531
Bokfört värde	656 781	607 344
Specifikation av anskaffningsvärden vid utrangering	0	-10 145
*Utrangering 2020, merparten avser färdigavskrivna it-system samt nytt Valsystem där del av upparbetade kostnader under 2019 inte bedöms kunna produktionssättas (9,2 miljoner kronor) och en befintlig anläggning lagändringsprojektet som utrangerats med ett restvärde på 0,9 miljoner kronor.		
Rättigheter och andra immateriella anläggningstillgångar		
Ingående anskaffningsvärde	178 958	236 638
Korrigerig anskaffningsvärde*	117	0
Årets anskaffning (licenser)	7 134	7 426
Utrangering**	-2 517	-65 106
Kvarvarande anskaffningsvärde	183 692	178 958
Ingående ackumulerad avskrivning	-153 825	-200 350
Årets avskrivning	-16 471	-17 960
Återföring avskrivning vid utrangering	2 517	64 484
Utgående ackumulerad avskrivning	-167 780	-153 825
Bokfört värde	15 912	25 133
Specifikation av anskaffningsvärden vid utrangering	0	-621
*Under 2021 har ingående anskaffningsvärde justerats till följd av att en under året färdigställd immateriell anläggning år 2020 redovisats som pågående nyanläggning.		
**Avser äldre licenser som tagits ur bruk.		
15 Materiella anläggningstillgångar	448 155	326 308
Förbättringsutgifter på annans fastighet		
Ingående anskaffningsvärde	180 052	145 603
Korrigerig anskaffningsvärde*	-980	-359
Årets anskaffning**	37 638	36 174
Utrangering	-8 251	-1 367
Kvarvarande anskaffningsvärde	208 459	180 052
Ingående ackumulerad avskrivning	-134 594	-129 796
Årets avskrivning	-10 199	-5 970
Återföring avskrivning vid utrangering	7 868	1 172
Utgående ackumulerad avskrivning	-136 926	-134 594
Bokfört värde	71 533	45 458
Specifikation av återförda ack.värden	-383	-194
*Under 2021 gjordes en omklassificering av en investering som 2020 bokförts som pågående förbättringsutgift på annans fastighet, men som rätteligen avsåg inventarier.		
**Årets anskaffning avser främst nedlagda kostnader kopplade till nya kontorslokaler.		

Noter (tkr)

	2021-12-31	2020-12-31
Maskiner, inventarier, installationer m.m.		
Ingående anskaffningsvärde	813 279	748 702
Korrigerig anskaffningsvärde*	980	359
Årets anskaffning**	157 882	85 884
Överföring från pågående nyanläggningar	21 364	0
Utrangering***	-33 494	-21 666
Kvarvarande anskaffningsvärde	960 012	813 279
Ingående ackumulerad avskrivning	-553 910	-498 217
Årets avskrivning	-124 912	-74 348
Återföring avskrivning vid utrangering	30 601	18 655
Utgående ackumulerad avskrivning	-648 222	-553 910
Bokfört värde	311 790	259 369
Specifikation av återförda ack.värden	-2 893	-3 011
*Under 2021 gjordes en omklassificering av en investering som 2020 bokförts som pågående förbättringsutgift på annans fastighet, men som rätteligen avsåg inventarier.		
**Årets anskaffning avser främst köp av datorer och dataskärmar, nätutrustning och inredning i samband med nya lokaler.		
***Utrangering 2021 avser främst inredning och nätutrustning i samband med lokalbyten.		
Pågående nyanläggningar		
Ingående anskaffningsvärde*	21 481	0
Årets anskaffning**	64 831	21 481
Årets överföring	-21 481	0
Summa pågående nyanläggningar	64 831	21 481
*Ingående anskaffningsvärde avser nya lokaler i Göteborg.		
**Merparten av årets anskaffning avser nya kontoret i Sundbyberg.		
16 Varulager och förråd		
Material för extra val så som valsedelspapper, valkuvert, omslag m.m.	4 578	5 044
Summa varulager m.m.	4 578	5 044
Lagret består av material som gör det möjligt att genomföra ett extraval inom föreskriven tid.		
17 Kundfordringar		
Kundfordringar, utomstättliga*	1 669	8 475
Kundfordringar aviseringssystemet och SPAR m.m.	6 707	6 358
Kundfordringar utländska kunder	57	86
Kundfordringar värdereglering	-266	-298
Övrigt	533	495
Summa	8 699	15 116
*Det högre beloppet 2020 berodde på att Skatteverket fakturerat ett vite uppgående till 7,5 miljoner kronor.		
18 Fordringar hos andra myndigheter		
Kundfordringar och övriga fordringar	39 326	34 524
Skatteverkets fordringar avseende indrivna medel via Kronofogden*	263 872	233 837
Mervärdesskattfordran	106 368	113 564
Summa	409 565	381 925
*Avser indrivna medel under december månad, som ännu inte hunnit regleras.		

Noter (tkr)

	2021-12-31	2020-12-31
19 Uppbördsfordringar		
Fordringar moms/skattetillägg utländska företag	408	546
Fordringar skattekonto*	59 250 819	53 671 154
- värdereglering*	-3 022 070	-2 973 305
Fordringar skattekonto rot- och rutavdrag	17 264 130	15 050 991
Fordringar skattekonto rot- och rutavdrag, återkrav	102 720	140 635
- värdereglering	-44 820	-83 735
Fordringar skattekonto avdrag grön teknik**	916 233	0
Fordringar skattekonto, restförda	50 627 088	39 480 051
- värdereglering	-45 298 888	-34 733 351
Fordringar skadestånd	343 967	333 884
-värdereglering	-343 900	-333 884
Fordringar vägavgifter	35 817	33 897
Fordringar moms elektroniska tjänster samt de särskilda ordningarna	16 641	9 764
Summa	79 848 144	70 596 647

*Av angivet belopp avser 30 miljarder kronor betalningsanstånd. I december 2020 uppgick betalningsanstånden till 29 miljarder kronor. Enligt regeringsbeslut beviljas tillfälliga anstånd med betalning av arbetsgivaravgifter, avdragen skatt och moms. Anstånden ges till företag för att lindra negativa ekonomiska följder på grund av covid-19. Skatteverket har värdereglerat fordran där anstånd medgivits med 10 procent.

**Den 1 januari 2021 infördes en skattereduktion för installation av grön teknik.

Beviljade betalningsanstånd för omprövningar finns inte särredovisade i bokföringen utan redovisas endast som not.

Betalningsanstånden uppgår vid utgången av året till:

Skattekonto	15 090 332	14 280 912
-------------	------------	------------

20 Övriga kortfristiga fordringar		
Fordringar exportfrämjande verksamhet	52	242
Värdereglering	-3	-12
Fordran återkrav omställningsstöd*	83 763	22 759
Fordran kommuner och regioner avseende slutreglering kommunalskatt för inkomståret 2020**	8 526 643	10 364 512
Övriga kortfristiga fordringar	26	115
Summa	8 610 481	10 387 615

* Fordran avser återkrav av omställningsstöd som betalats ut på felaktiga grunder.

**Slutavräkning av kommunalskattemedel varierar mellan åren. Slutavräkningen görs i januari månad andra året efter inkomståret. Då justeras de totala slutliga kommunalskattemedlen mot de preliminära medel som betalades ut till kommuner och regioner under inkomståret.

21 Periodavgränsningsposter		
Förutbetalda hyreskostnader	126 717	111 511
Fordran bidrag för höga sjuklönekostnader*	3 429	1 822 877
Övriga förutbetalda kostnader	140 459	149 594
Upplupna bidragsintäkter	1 093	1 267
Upplupna intäkter Kronofogden	1 757	342
Övriga upplupna intäkter**	27 276	15 038
Summa	300 732	2 100 630

*Fordran avser bidrag för höga sjuklönekostnader där Försäkringskassans betalning till Skatteverket görs i januari 2022. Föregående års högre utfall beror på tillfälligt ändrade regler i sjukförsäkringen med anledning av covid-19.

**Består främst av fordran på Tillväxtverket för handläggning under december, fordran på Myndigheten för digital förvaltning (DIGG) för den digitala tjänsten Mina meddelanden samt nedlagda kostnader i utländska projekt som ska faktureras SIDA.

Noter (tkr)

	2021-12-31	2020-12-31
22 Avräkning med statsverket		
Uppbörd		
Ingående balans	-2 006 869	-292 463
<i>Redovisat mot inkomstitel</i>		
Inkomster	-2 278 793 269	-2 087 115 323
Utgifter	896 258 994	897 146 495
Uppbördsmedel som betalats till icke räntebärande flöde	1 384 351 937	1 188 254 422
Skulder som avser uppbörd*	-189 207	-2 006 869
Anslag i icke räntebärande flöde		
Ingående balans	2 259	6 160
Redovisat mot anslag	170 195 023	166 888 084
Medel hänförliga till transfereringar m.m. som betalats till icke räntebärande flöde	-170 191 117	-166 891 985
Fordringar avseende anslag i icke räntebärande flöde	6 166	2 259
Anslag i räntebärande flöde		
Ingående balans	-192 079	-55 660
Redovisat mot anslag	8 212 331	7 942 046
Anslagsmedel som tillförts räntekonto	-8 398 715	-8 080 402
Återbetalning av anslagsmedel	6 621	1 937
Skulder avseende anslag i räntebärande flöde**	-371 842	-192 079
Fordran avseende semesterlöneskuld inkl. soc.avg. som inte har redovisats mot anslag		
Ingående balans	38 128	44 063
Redovisat mot anslag under året enligt undantagsregeln	-5 403	-5 935
Fordran avseende semesterlöneskuld som inte har redovisats mot anslag	32 724	38 128
Övriga fordringar/skulder på statens centralkonto		
Ingående balans	0	0
Inbetalningar i icke räntebärande flöde	2 443 967 642	2 241 234 055
Utbetalningar i icke räntebärande flöde	-1 229 806 821	-1 219 871 618
Betalningar hänförliga till anslag och inkomstitlar	-1 214 160 820	-1 021 362 437
Övriga fordringar på statens centralkonto	0	0
Summa Avräkning med statsverket*	-522 158	-2 158 561

*Skatteverket betalar via skattekotot månadsvis ut ersättning till arbetsgivare för sjuklönekostnader. Försäkringskassan ersätter Skatteverket för utbetalningen med en månads eftersläpning. Eftersläpningen får till följd att Skatteverket vid varje årsbokslut periodiserar det i december utbetalda beloppet som en fordran. Skillnaden i saldon förklaras främst av att i december 2020 var beloppet som Skatteverket betalade ut via skattekotot för sjuklönekostnader högre än vad det vanligtvis brukar vara på grund av tillfälliga regler kring ersättning för sjuklönekostnader under covid-19.

**Det finns en differens i likvidflödet som uppgår till 4 158 tkr. Differensen beror på att Skatteverket inte mottagit vissa omdisponerade anslagsmedel i det räntebärande flödet.

Noter (tkr)

	2021-12-31	2020-12-31
23 Kassa och bank		
Behållning räntekonto i Riksgäldskontoret*	1 192 123	995 291
Valutakonto förvarstagna medel	0	24
Inbetalningar bankkonto från utlandet**	64 270	64 644
Inbetalningar euro avseende moms elektroniska tjänster***	448 892	2 742
Summa	1 705 286	1 062 701

*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 2021-12-31 med 9,3 tkr.

**Inbetalningar för sista bankdagen i december som redovisats till statens centralkonto (SCR) i januari 2022. Jämför med not 32 Övriga skulder - skatteuppbörd.

***Avser inbetalningar till valutakonton rörande systemet för redovisning av moms på elektroniska tjänster. Från 1 juli 2021 omfattas även inbetalningar av moms enligt de så kallade särskilda ordningarna - tredjelandsordningen, unionsordningen och importordningen. Skatteverket har under 2021 inte kunnat fördela inbetalda medel, då andra länder inte haft möjlighet att leverera fördelningsunderlag i tid. Förseningen har lett till ökat saldo.

24 Statskapital		
Ingående balans	1 440	1 415
Årets förändring*	110	25
Utgående balans	1 550	1 440

*Avser statskapital utan avkastningskrav som använts för att finansiera konst från Statens konstråd.

25 Balanserad kapitalförändring		
Ingående balans (ej föregående års kapitalförändring)	-38 170 106	-37 872 603
Föregående års kapitalförändring	30 182 297	-297 502
Utgående balans	-7 987 809	-38 170 106
Utgående balans är fördelat på		
- uppbörd	-8 043 167	-38 217 410
- transfereringar	22 759	0
- tjänsteexport	946	4 453
- avgiftsfinansierad verksamhet	31 652	42 851
Summa	-7 987 809	-38 170 106

Den balanserade kapitalförändringen avseende uppbörd utgörs dels av periodiseringar, d.v.s. skillnaden mellan bokförda uppbördsintäkter och betalda skatter och avgifter redovisade mot statens budget, dels av värdering av fordringar samt förluster. Balanserad kapitalförändringen avseende transfereringar utgörs av periodiseringar för återkrav av omställningsstöd. Den balanserade kapitalförändring för avgiftsfinansierad verksamhet utgörs av administration av ålderspension, SPAR och namnändren.

	Balanserad kapitalförändring					Summa
	Statskapital	Avgifts- belagd verksamhet	Uppbörd	Trans- fereringar	Kapital- förändring enligt resultat- räkningen	
Förändring av myndighetskapitalet						
Utgående balans 2020	1 440	47 304	-38 217 410	0	30 182 297	-7 986 369
Ingående balans 2021	1 440	47 304	-38 217 410	0	30 182 297	-7 986 369
Föregående års kapitalförändring	0	-14 705	30 174 243	22 759	-30 182 297	0
Årets kapitalförändring	110				-13 305 303	-13 305 193
Summa årets förändringar	110	-14 705	30 174 243	22 759	-43 487 599	-13 305 193
Utgående balans 2021	1 550	32 599	-8 043 167	22 759	-13 305 303	-21 291 562

Noter (tkr)

	2021-12-31	2020-12-31
27 Avsättning för pensioner och liknande förpliktelser		
Ingående avsättning	9 640	8 859
Årets pensionskostnad	9 218	8 077
Årets pensionsutbetalningar till Statens tjänstepensionsverk	-8 211	-7 296
Utgående avsättning	10 647	9 640
Pensionsförpliktelser som ingår i den pensionsskuld som fastställts av Statens tjänstepensionsverk för år 2021 har ökat med 752 tkr. De beslut som har beviljats av Skatteverket men som ej ingår i den pensionsskuld som Statens tjänstepensionsverk har beräknat har ökat med 58 tkr. Avsättningen inkluderar även särskild löneskatt.		
28 Övriga avsättningar		
Avsättningar för omställningsarbete*		
Ingående avsättning för lokalt omställningsarbete	65 130	60 975
Årets förbrukning	-10 452	-8 716
Årets avsättning	13 508	12 871
Utgående avsättning	68 186	65 130
*Uppskattad användning lokalt omställningsarbete uppgår till 3 500 tkr för årligt åtagande och med 7 000 tkr för delpensioner.		
29 Lån i Riksgäldskontoret*		
Ingående låneskuld	952 610	842 019
Årets upptagna lån**	486 293	399 271
Årets amorteringar	-321 104	-288 681
Utgående låneskuld	1 117 799	952 610
*Skatteverket disponerar en låneram på 1 310 miljoner kronor.		
**Ökat låneupptag hänför sig till nya lokaler i Göteborg och Sundbyberg, ökad nyutveckling av egna it-system samt ändrad hantering av datorer/dataskärmar (från köpt tjänst till ägande).		
30 Kortfristiga skulder till andra myndigheter		
Avräkning med Kronofogden avseende skattekontot*	27 579	37 090
Arbetsgivaravgifter	118 084	113 801
Leverantörsskulder	65 640	58 560
Övrigt	2 484	6 208
Summa	213 787	215 659
*Skulden till Kronofogden avser utmätta medel från skattekontot under december månad.		
31 Övriga kortfristiga skulder		
Personalens källskatt	101 954	98 160
Övriga skulder	1 020	1 673
Summa	102 973	99 833

Noter (tkr)

	2021-12-31	2020-12-31
32 Övriga skulder - skatteuppbörd		
Skuld till statens centralkonto*	64 270	64 644
Skuld avseende moms till utländska företag inom EU	76 702	418 105
Kontoöverskott skattekonto**	109 703 498	88 576 457
Returer uppbörd	40 093	1 254
Moms elektroniska tjänster samt de särskilda ordningarna***	355 926	3 588
Manuella uppbördsutbetalningar	56	0
Outredda medel	737	37
Summa	110 241 282	89 064 086

*Avser inbetalningar från utlandet för sista bankdagen i december som redovisats till statens centralkonto (SCR) i januari 2022. Jämför med not 23 Kassa och bank.

**Består huvudsakligen av skattskyldigas kompletteringsinbetalningar för att täcka den slutliga skatten, vilken avräknas först under 2022. Till viss del utgörs överskotten också av oreglerade skulder avseende överskjutande ingående moms 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. Att saldot ökat betydligt beror på de så kallade nya särskilda ordningarna för deklaration av moms som infördes 1 juli 2021. Andra länder har inte haft möjlighet att leverera fördelningsunderlag i tid på grund av tekniska problem vid införandet. Skatteverket har då inte kunnat placera inbetalda belopp.

33 Depositioner		
Deposition avseende ackordsuppgörelse, betalningssäkring m.m.	0	24
Skuldsanering*	10	3
Överenskommelse om företrädaransvar*	5 169	4 588
Utdelning i konkurs*	9 194	12 068
Betalningsuppsmaning*	392	79
Moms på elektroniska tjänster samt de särskilda ordningarna**	101 228	3 017
Moms på elektroniska tjänster samt de särskilda ordningarna, EU-länder***	8 379	5 900
Säkerheter införsel	139	0
Summa	124 511	25 680

*Avser inbetalningar som Skatteverket erhållit i sin roll som borgenär för statens fordringar.

**Avser till största delen inbetalda belopp 2021 som utbetalas till de andra EU-ländernas skatteverk de första dagarna år 2022 (cirka 92 miljoner kronor). Resterade saldot avser deklarationer från svenska företag där inbetalning ännu inte kommit (cirka 9 miljoner kronor).

***Avser deklarationer från skatteverk i andra EU-länder där betalning ännu inte inkommit.

34 Periodavgränsningsposter		
Upplupna semesterlöner inkl. sociala avgifter	539 754	507 743
Upplupna löner och arvoden inkl. sociala avgifter*	4 292	41 945
Oförbrukade bidrag utomstatliga	4 690	3 681
Oförbrukade bidrag inomstatliga**	1 188	0
Övriga förutbetalda intäkter	8 020	3 786
Övriga upplupna kostnader***	120 223	72 663
Summa	678 169	629 819

*Skatteverkets kostnad för lönerrevision oktober till december 2020 var i årsredovisningen 2020 periodiserad. Kostnad för lönerrevision 2021 betalades ut 2021.

**Oförbrukade bidrag från Myndigheten för digital förvaltning (DIGG) som förväntas tas i anspråk inom tre månader.

***Består bland annat av utförda konsulttjänster i december 2021, under 2021 levererad men inte fakturerad inredning till nya kontoret i Sundbyberg samt framtida hyresrabatter för Skatteverkets nya kontorslokaler i Göteborg och Sundbyberg.

Noter (tkr)

	2021-12-31	2020-12-31
35 Ansvarförbindelser		
Övriga ansvarförbindelser*	4 020	4 003 045
Summa ansvarförbindelser	4 020	4 003 045

*Belopp om 4 020 tkr avser utställda säkerheter i verksamheten där Skatteverket skulle kunna bli betalningsansvarig, säkerheterna kan komma att utlösas under 2022 eller så länge ärendet inte har avslutats. Samtliga ärenden är osäkra till belopp men enligt försiktighetsprincipen har högsta belopp i intervallet tagits upp. Ett större belopp 2020, 4 miljarder kronor, avsåg en uppskattning av reglering, utflöde av tidigare skatteintäkter, genom omprövningar till följd av en EU-dom gällande ränteavdragsbegränsningsregler. Beslut fattades av Högsta förvaltningsdomstolen 22 mars 2021. Detta har lett till beslut som inneburit utflöde av tidigare skatteintäkter.

Noter (tkr)

2021-01-01- 2021-12-31

Anslagsredovisning - Redovisning mot anslag

36 UO01 6:1 ap.5 Allmänna val och demokrati

Ingående överföringsbelopp 1 618 tkr har dragits in. Anslaget används till kostnader direkt kopplade till val och valsysteem. Utgående överföringsbelopp uppgår till 5 793 tkr. Avvikelsen mellan tilldelade medel och utgående överföringsbelopp beror främst på att en investering rörande nytt it-stöd för valadministration 2021 finansierats i lägre grad av anslag än vad som var budgeterat för. Med andra ord ökade lånefinansieringsgraden för investeringen i jämförelse mot budget.

37 UO01 6:1 Allmänna val och demokrati ap.26 Ersättning till länsstyrelserna för valkostnader i samband med Europaparlamentsvalet 2019, a

Anslagsposten har avslutats. Anslagsposten har inget ingående anslagsbelopp från 2020.

38 UO01 6:4 ap.2 Valmyndigheten

Valmyndighetens anslag disponeras av Skatteverket, återbetalning har skett av indraget anslag som motsvarar överskott utöver tillåtet anslagssparande 2020 med 2 519 tkr.

39 UO3 1:1 ap.1 Skatteverket

Under 2021 har Skatteverket förbrukat 180 847 tkr mindre anslag än årets tilldelade budget, detta gör att utgående anslagssparande har ökat med motsvarande belopp till 369 850 tkr. Det ökade anslagssparandet har till stor del uppkommit på grund av att covid-19-pandemin fortgått, vilket inneburit lägre kostnader än vad som Skatteverket budgeterat för. Skatteverket har även fått extra tilldelningar av anslag under året samt intäkter från Tillväxtverket för utlåning av personal.

40 UO3 Skatteverket 1:1 ap.2 Hantering av nedstängningsstöd

Regeringen har tilldelat medel, men inte tagit beslut att de får användas. Syftet med anslagsposten var att användas för Skatteverkets tillkommande kostnader för hantering och kontroll av nedstängningsstödet.

41 UO22 1:11 ap.2 Trängselskatt i Stockholm

Ingående överföringsbelopp 1 056 tkr har omdisponerats på statens budget och därmed återbetalats. Avvikelsen mellan tilldelade medel och utgående överföringsbelopp beror på att antal ärenden minskat 2021 och utlåning av personal till Tillväxtverket. Antal ärenden har minskat på grund av mindre trafik i och med covid-19-pandemin samt införandet av ny och effektivare mjukvara för läsning av bilskyltar.

42 UO22 1:14 ap.3 Trängselskatt i Göteborg

Ingående överföringsbelopp 3 046 tkr har omdisponerats på statens budget och därmed återbetalats. Avvikelsen mellan tilldelade medel och utgående överföringsbelopp beror på att antal ärenden minskat 2021 och utlåning av personal till Tillväxtverket. Antal ärenden har minskat på grund av mindre trafik i och med covid-19-pandemin samt införandet av ny och effektivare mjukvara för läsning av bilskyltar.

43 UO 24 24:1 ap.1 Omställningsstöd

Omställningsstödet beslutas av Skatteverket och ska göra det möjligt för företag att överbrygga den akuta krisen som orsakats av covid-19 och samtidigt underlätta för dem att ställa om och anpassa sin verksamhet. Omställningsstöd ges till företag som har haft ett visst omsättningstapp mellan två referensperioder. Regeringen har hittills infört eller aviserat omställningsstöd för perioder mellan mars 2020 och januari 2022. Företag har inte inkommit med ansökningar i den utsträckning som regeringen förutspått därav det stora överskottet.

44 UO 24 Omställningsstöd 24:1 ap.2 Nedstängningsstöd

Regeringen har tilldelat medlen, men inte tagit beslut att de får användas. Överskottet på 9 100 tkr är detsamma som tilldelade medel.

Noter (tkr)

45 UO 24 1:28 ap.1 Evenemangsstöd

Evenemangsstödet är ett statligt stöd för arrangörer och underleverantörer som planerat för evenemang. Ansökan om stödet kan göras om evenemanget inte kan genomföras eller måste begränsas i väsentlig utsträckning till följd av restriktioner med anledning av covid-19. Regeringen har hittills infört eller aviserat omställningsstöd för perioder mellan juni 2021 och mars 2022. Ansökningar har inte inkommit i den utsträckning som regeringen förutspått därav det stora överskottet.

46 UO 25 1:1 ap.1 Kommunalekonomisk utjämning kommuner och regioner

Underskottet på 9 kronor respektive 3 kronor är orsakat av avrundning i utbetalningarna.

47 UO27 1:1 Avgiften till Europeiska unionen ap.7 Mervärdesskattebaserad avgift

Underskottet på 115 kronor är orsakat av avrundning av beloppet vid tilldelning av anslaget.

48 UO25 1:4 ap. 1 Stöd med anledning av flyktingsituationen

Anslagsposten är avslutad. Ingående överföringsbelopp 2 kronor har omdisponerats på statens budget och därmed återbetalats.

Noter (tkr)

	2021-01-01- 2021-12-31	2020-01-01- 2020-12-31
Finansieringsanalysen		
49 Finansieringsanalys, kostnader		
Kostnader enligt resultaträkningen	-9 231 177	-8 940 247
<i>Justeringar</i>		
Avskrivningar	319 238	255 804
Realisationsförluster	2 686	12 656
Förändring av balansposten Varulager m.m.	466	16
Förändring av balansposten Avsättningar till pensioner	1 007	781
Förändring av balansposten Avsättningar till lokalt omställningsarbete	3 056	5 848
Kostnader enligt finansieringsanalysen	-8 904 724	-8 665 141
50 Finansieringsanalys, intäkter av avgifter och andra ersättningar		
Intäkter av avgifter och andra ersättningar enligt resultaträkningen*	981 531	927 063
<i>Justeringar</i>		
Realisationsvinster	-171	-390
Intäkter av avgifter och andra ersättningar, finansieringsanalysen	981 360	926 674

* Se not 1.

51 Finansieringsanalys, Investeringar

I årsredovisningen för 2020 var inte årets förändring av statskapital specificerat i finansieringsanalysen (25 tkr). Jämförelsetalen har därför justerats.

17.6 Sammanställning väsentliga uppgifter

(mnkr om inte annat anges)	2021	2020	2019	2018	2017
Låneram i Riksgäldskontoret					
Beviljad	1 310	975	925	895	925
Utnyttjad totalt	1 119	958	859	834	820
- Varav lån i Riksgäldskontoret*	1 118	953	842	804	799
- Varav anskaffning anläggningstillgångar där lån inte har tagits upp**	1	6	17	31	20
Beviljad kontokredit hos Riksgäldskontoret	704	629	704	704	704
Högsta utnyttjad kontokredit under året	0	0	0	0	0
Räntekostnader och ränteintäkter på räntekontot					
Räntekostnader	0,0	0,3	1,7	3,6	3,5
Ränteintäkter	0,0	0,4	2,1	4,1	4,1
Avgiftsintäkter för egen disposition					
Beräknat belopp i regleringsbrevet	858	800	768	818	816
Utfall avgiftsintäkter som disponeras	982	927	887	1 039	1 027
Avgiftsintäkter som ej disponeras					
Beräknat belopp i regleringsbrevet	7,4	8,0	8,4	8,3	8,3
Utfall avgiftsintäkter som ej disponeras	7,0	6,5	7,0	6,7	7,1
Anslagskredit***					
Beviljad anslagskredit	1 119	735	738	708	369
Utnyttjad anslagskredit	0	0	4	16	1
Anslagssparande***	37 839	40 520	207	39	4 723
Antalet årsarbetskrafter och medelantalet anställda					
Årsarbetskrafter****	9 456	9 361	9 356	9 566	9 396
Medelantalet anställda	10 448	10 368	10 442	10 698	10 583
Driftkostnad per årsarbetskraft (tkr)*****	942	928	907	900	871
Årets kapitalförändring (tkr)	-13 305 303	30 182 297	-297 502	-5 720 417	-7 875 379
Balanserad kapitalförändring (tkr)	-7 987 809	-38 170 106	-37 872 603	-32 152 186	-24 271 533

*Avser lån som finns upptagna till och med december aktuellt år.

**Avser december innevarande år. Enligt kapitalförsörjningsförordningen 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 faktiska kostnader som skulle anläggningföras till perioden stängde.

***Omfattar samtliga anslag med beviljad kredit/anslagssparande.

****Årsarbetskrafter beräknas genom ett snitt under året.

*****Driftkostnad per årsarbetskraft beräknas utifrån resultaträkningens poster för personalkostnader, lokalkostnader och övriga driftkostnader.

18

Intern styrning och kontroll

Skatteverkets verksamhet omfattas av förordning (2007:603) om intern styrning och kontroll. Med intern styrning och kontroll avses myndighetsledningens process som ska säkerställa att myndigheten med rimlig säkerhet fullgör sina uppgifter, uppnår 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
- hushållar väl med statens medel.

18.1 Skatteverkets process för intern styrning och kontroll

Processen för intern styrning och kontroll inom Skatteverket består av fem olika komponenter:

- intern miljö
- riskanalys
- åtgärder/kontrollaktiviteter
- uppföljning och utvärdering
- dokumentation och bedömning.

Skatteverkets arbetsordning beskriver organisationen och ansvarsområdet för avdelningarna och cheferna. Skatteverkets strategiska riktning, vision och värden samt medarbetarpolicy beskriver bland annat grundläggande värderingar för verksamheten. Chefer har ansvar för att den interna styrningen och kontrollen är betryggande inom det egna ansvarsområdet.

Skatteverket har en gemensam modell för riskhantering. Riskhanteringen sker integrerat med ordinarie verksamhets- och aktivitetsplanering. Uppföljning av risker och åtgärder mot risker görs inom ordinarie verksamhetsuppföljning på avdelningsnivå och i dialog med verksamheten.

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 hanteringen av verksamhetsrisker
- avdelningschefers bedömningar av intern styrning och kontroll inom respektive verksamhet
- iakttagelser från Riksrevisionen och internrevisionen
- verksamhetens resultat 2021.

Bedömningen av intern styrning och kontroll lämnas i anslutning till myndighetsledningens intygande om rättvisande bild och underskrift av årsredovisningen, se under beslut om årsredovisningen nedan.

18.2 Intern styrning och kontroll inom Skatteverkets verksamhet

18.2.1 Planering, genomförande och uppföljning av verksamheten

Planeringen och genomförandet sker med utgångspunkt i verksamhetens behov och förutsättningar med beaktande av omvärlden och den miljö som Skatteverket verkar i, det vill säga regeringens styrning och förväntningar på hur vi ska möta behoven från privatpersoner, företag och samhället i stort. Verksamhetsplanen visar övergripande prioriteringar för Skatteverket. Utifrån dessa prioriteringar görs en mer detaljerad planering för Skatteverkets utvecklingsverksamhet. Verksamhetsplanen ligger även till grund för avdelningarnas mer detaljerade planering.

De speciella förutsättningar som gällt under 2021 i och med pandemin och de stödåtgärder som regeringen beslutat om, och därmed tillkommande arbetsuppgifter för Skatteverket, har medfört omprioriteringar och konsekvenser för ordinarie verksamhet och planering. Processen för intern styrning och kontroll har ändå löpt på i liknande former som tidigare. Distansarbete och virtuella mötesformer har fortsatt påverka arbetsformerna under större delen av 2021.

Skatteverket har löpande följt upp verksamheten på olika nivåer. I den övergripande uppföljningen av Skatteverkets verksamhet har Skatteverkets ledningsgrupp fått information om verksamheten för styrning och ledning och som beslutsunderlag

på såväl kortare som längre sikt. Verksamhetsuppföljningen visar sammantaget på att genomförande och resultat med beaktande av nödvändiga prioriteringar i allt väsentligt ligger på en stabil och betryggande nivå.

18.2.2 Information om område där det har funnits brister

Gallring av verksamhetssystem

Skatteverket bedömer att vi i stort behandlar informationen i våra it-system på ett bra sätt. Under 2021 har vi dock identifierat att det sedan en tid tillbaka förekommer brister avseende gallring i våra verksamhetssystem. Det här har inneburit att det finns system som myndigheten ansvarar för där vi inte har levt upp till kravet på gallring.

Styrningen avseende gallring är tydlig men det finns brister avseende funktionalitet för gallring i våra system och i vissa fall kring informationsägarskapet. Detta gäller främst när samma information används i flera system och har flera användningsområden. Den största bristen avseende intern styrning och kontroll är att det inte finns någon etablerad uppföljning av att gallring efterlevs.

Förbättringsbehovet finns främst avseende implementering av en gallringsfunktion redan i samband med systemutveckling.

Åtgärder

Ett arbete pågår för att få till stånd en systematisk uppföljning av gallring för hela myndigheten under 2022. Åtgärder som vidtagits är att tillsätta resurser och påbörja utveckling av funktionalitet för gallring i myndighetens verksamhetssystem. Centralt är också att förtydliga informationsägarskapet och i vissa fall ansvaret för att verkställa gallring där information används av flera parter/områden.

Vi har planerat åtgärder för all utvecklingsverksamhet där gallring ska genomföras, och i flera fall har åtgärderna påbörjats. Myndigheten fortsätter 2022 och framåt arbetet med att gallra. Gallringen kommer att ske utifrån ett riskperspektiv så att system där ej genomförd gallring innebär störst risk kommer att prioriteras. En arbetsgrupp har tillsatts för att hantera arbetet och i en del fall har temporära åtgärder vidtagits och i andra fall kommer funktionalitet att utvecklas i samband med kommande systemförnyelse.

18.2.3 Förbättringsområden

Områden enligt nedan har uppmärksamats som förbättringsområden som sammantaget inte påverkar bedömningen av intern styrning och kontroll men där Skatteverket konstaterat vissa åtgärdsbehov.

Hantering av skyddade personuppgifter

Flera åtgärder har vidtagits för att säkerställa informationssäkerhet och bra helhetssyn på Skatteverket avseende skyddade personuppgifter.

Det finns utrymme för ytterligare förbättring i form av en mer systematisk uppföljning. Uppdraget för det nätverk som inrättats på myndigheten kommer att tydliggöras bland annat gällande bevakningsansvar för regelefterlevnad. Även utveckling av informationsstyrningen bidrar till bättre intern styrning och kontroll på området.

Investeringskontroll

Skatteverket har under 2021 gjort stora investeringar i nya lokaler. Skatteverket har under året haft utmaningar att följa kostnader relaterat till de nya lokalerna och då främst tillkommande it-kostnader.

Vi har med anledning av det ökat vår investeringskontroll genom att implementera en process för att löpande följa våra investeringar. Vi arbetar med att säkerställa en beslutsprocess och finansieringsplan för tillkommande it-kostnader utöver beslutad investeringsbudget.

Posthantering

Skatteverket genomför en postomställning för att samla all postmottagning och arkivering på ett fåtal orter bland annat i syfte att bibehålla kompetensen när digitaliseringen minskar posthanteringen. Omställningen har i vissa fall inneburit en ökad tid för postgången 2021 som en följd av interna rutiner och brister hos våra leverantörer.

Skatteverket har tagit fram åtgärder för att under 2022 effektivisera posthanteringen internt och externt kopplat till arbetssätt på servicekontoren, samt avtal med skanningsleverantörer och Postnord AB. Åtgärderna följs upp löpande under 2022.

**Maskinella beslut inom
ärendehandläggning**

Inom beskattningen behöver en övergripande dokumentation tas fram för att beskriva ärendeprocessen inkomstdeklaration. Dokumentationen ska möjliggöra bedömning av processens tillförlitlighet.

Processen omfattar beslut för ett stort antal privatpersoner. Dokumentationen ska ge ökad insyn i processen för att utöver den befintliga tekniska dokumentationen ytterligare beskriva hanteringen som säkrar att de maskinella besluten blir korrekta.

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 styrning inom området gallring av verksamhetssystem. Bristerna har funnits under hela 2021.

Vi intygar att årsredovisningen ger en rättvisande bild av verksamhetens resultat samt av kostnader, intäkter och myndighetens ekonomiska ställning.

Sundbyberg den 22 februari 2022

Sten Olsson
Ordförande

Katrin Westling Palm,
Ledamot och generaldirektör Skatteverket

Agneta Börjesson
Ledamot

Mats Dillén
Ledamot

Anne-Marie Eklund Löwinder
Ledamot

Carl Gustav Fernlund
Ledamot

Annika Lundius
Ledamot

Åke Södermark
Ledamot

19

Statistiksammanställning

19.1 Enkät svar från privatpersoner och företag

Källa: Skatteverkets årliga attitydundersökningar 2019, 2020 och 2021

Undersökningarna genomfördes med postala enkäter med möjlighet att svara via webb.

Förklaringar:

+ = Skillnaden mellan 2019 och/eller 2020 och resultatet för 2021 är statistiskt säkerställd ($p < 0,05$), fördelaktig riktning.

- = Skillnaden mellan 2019 och/eller 2020 och resultatet för 2021 är statistiskt säkerställd ($p < 0,05$), ofördelaktig riktning.

Statistiska tester av aktuella trender har genomförts på medelvärdet. Statistiskt säkerställda skillnader mellan 2019 och 2020 är inte redovisade i tabellen.

	Privatpersoner				Företag			
	2019	2020	2021	Statistisk signifikans	2019	2020	2021	Statistisk signifikans
Urvalsstorlek	3000	3000	3000		2500	7500	7500	
Svarsfrekvens	49%	50%	46%		55%	51%	49%	
Har du haft kontakt med Skatteverket via telefon, brev, e-post eller personligt möte under de senaste 12 månaderna?								
Antal svar	1463	1481	1371		1353	3822	3640	
Ja	30%	29%	28%		52%	46%	42%	
Nej	70%	71%	72%		48%	54%	58%	
Har bemötandet från Skatteverkets tjänstemän varit bra? (Bas: haft personlig kontakt under de senaste 12 månaderna)								
Antal svar	415	418	376		691	1827	1575	
Antal svar med uppfattning	356	375	325		643	1710	1457	
Ja	92%	96%	97%		95%	97%	97%	
Nej	8%	4%	3%		5%	3%	3%	
Andel utan uppfattning	14%	11%	14%		7%	6%	8%	
Det är enkelt att komma i kontakt med Skatteverket (Bas: privatpersoner som haft personlig kontakt under de senaste 12 månaderna, samtliga företag)								
Antal svar	415	420	375		1332	3745	3569	
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	392	398	353		1104	3166	2963	
Instämmer (4+5)	69%	63%	62%		57%	61%	58%	
Varken eller (3)	17%	24%	22%		25%	26%	24%	
Instämmer ej (1+2)	15%	13%	15%		19%	13%	17%	
Medelvärde	3,9	3,8	3,77 - (mot 2019)		3,57	3,71	3,64	
Andel utan uppfattning	5%	6%	6%		17%	16%	18%	
Skatteverkets tjänstemän lyssnar på mig (Bas: haft personlig kontakt under de senaste 12 månaderna)								
Antal svar	414	419	375		694	1826	1570	
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	371	382	337		654	1717	1480	
Instämmer (4+5)	79%	81%	84%		84%	85%	85%	
Varken eller (3)	12%	14%	12%		11%	11%	11%	
Instämmer ej (1+2)	9%	5%	5%		5%	3%	4%	
Medelvärde	4,18	4,24	4,29 + (mot 2019)		4,31	4,38	4,35	
Andel utan uppfattning	10%	9%	10%		6%	6%	6%	
Skatteverkets tjänstemän talar om hur jag kan lösa mina problem (Bas: haft personlig kontakt under de senaste 12 månaderna)								
Antal svar	414	418	375		695	1816	1569	
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	364	383	335		644	1676	1461	
Instämmer (4+5)	77%	78%	78%		73%	78%	79%	
Varken eller (3)	13%	13%	16%		18%	15%	15%	
Instämmer ej (1+2)	10%	9%	6%		9%	7%	6%	
Medelvärde	4,16	4,11	4,17		4,03	4,15	4,18 + (mot 2019)	
Andel utan uppfattning	12%	8%	10%		7%	8%	8%	

Enkät svar från privatpersoner och företag

	Privatpersoner				Företag			
	2019	2020	2021	Statistisk signifikans	2019	2020	2021	Statistisk signifikans
Skatteverkets tjänstemän utgår från att jag vill göra rätt (Bas: haft personlig kontakt under de senaste 12 månaderna)								
Antal svar	413	419	374		694	1815	1567	
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	361	366	332		635	1688	1446	
Instämmer (4+5)	82%	87%	87%		86%	88%	88%	
Varken eller (3)	9%	8%	8%		9%	8%	7%	
Instämmer ej (1+2)	8%	4%	5%		5%	4%	5%	
Medelvärde	4,31	4,43	4,44 + (mot 2019)		4,41	4,48	4,45	
Andel utan uppfattning	12%	13%	11%		9%	7%	8%	
Skatteverkets tjänstemän kommunicerar på ett sätt som är anpassat efter mina behov (Bas: haft personlig kontakt under de senaste 12 månaderna)								
Antal svar					695	1820	1571	
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)					660	1702	1479	
Instämmer (4+5)					73%	78%	76%	
Varken eller (3)					17%	16%	17%	
Instämmer ej (1+2)					10%	6%	7%	
Medelvärde					4,04	4,14	4,13	
Andel utan uppfattning					5%	7%	6%	
Jag litar på att de svar jag får från Skatteverkets tjänstemän är korrekta (Bas: haft personlig kontakt under de senaste 12 månaderna)								
Antal svar	415	420	375		694	1821	1569	
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	397	406	361		670	1764	1527	
Instämmer (4+5)	82%	84%	91%		83%	86%	86%	
Varken eller (3)	8%	11%	5%		9%	9%	9%	
Instämmer ej (1+2)	10%	5%	4%		8%	6%	4%	
Medelvärde	4,27	4,38	4,51 + (mot 2019 och 2020)		4,32	4,4	4,41	
Andel utan uppfattning	4%	3%	3%		3%	3%	3%	
Har du besökt Skatteverkets webbplats under de senaste 12 månaderna?								
Antal svar	1442	1462	1353		1317	3769	3595	
Ja	66%	67%	68%		82%	82%	85%	
Nej	34%	33%	32%		18%	18%	15%	
Det är enkelt att hitta på Skatteverkets webbplats (Bas: besökt Skatteverkets webbplats under de senaste 12 månaderna)								
Antal svar	867	903	876		1081	3113	2994	
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	842	872	853		1076	3087	2969	
Instämmer (4+5)	72%	72%	70%		62%	66%	67%	
Varken eller (3)	19%	19%	23%		27%	25%	25%	
Instämmer ej (1+2)	8%	8%	7%		12%	9%	9%	
Medelvärde	3,96	3,93	3,95		3,72	3,85	3,84 + (mot 2019)	
Andel utan uppfattning	3%	4%	3%		0%	1%	1%	
Informationen på webbplatsen var tillräcklig för att lösa mina ärenden (Bas: besökt Skatteverkets webbplats under de senaste 12 månaderna)								
Antal svar	864	905	878		1080	3107	2985	
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	838	879	857		1068	3069	2941	
Instämmer (4+5)	75%	79%	77%		68%	72%	72%	
Varken eller (3)	16%	13%	16%		22%	20%	20%	
Instämmer ej (1+2)	9%	8%	7%		10%	8%	8%	
Medelvärde	4,06	4,1	4,12		3,88	3,98	4 + (mot 2019)	
Andel utan uppfattning	3%	3%	2%		1%	1%	1%	

Enkät svar från privatpersoner och företag

	Privatpersoner				Företag			
	2019	2020	2021	Statistisk signifikans	2019	2020	2021	Statistisk signifikans
Det är enkelt att använda e-tjänster på webbplatsen (Bas: besökt Skatteverkets webbplats under de senaste 12 månaderna)								
Antal svar	865	906	875		1080	3105	2987	
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	820	851	837		946	2779	2709	
Instämmer (4+5)	83%	86%	85%		75%	77%	80%	
Varken eller (3)	12%	9%	11%		17%	16%	15%	
Instämmer ej (1+2)	5%	5%	4%		8%	7%	5%	
Medelvärde	4,3	4,35	4,37	+ (mot 2019)	4,04	4,12	4,18	+ (mot 2019)
Andel utan uppfattning	5%	6%	4%		12%	12%	10%	
Skatteverkets e-tjänster har fungerat när jag har behövt använda dem (Bas: besökt Skatteverkets webbplats under de senaste 12 månaderna)								
Antal svar					1080	3102	2985	
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)					1040	3008	2906	
Instämmer (4+5)					81%	84%	87%	
Varken eller (3)					14%	12%	10%	
Instämmer ej (1+2)					5%	4%	3%	
Medelvärde					4,23	4,32	4,37	+ (mot 2019)
Andel utan uppfattning					4%	3%	3%	
Det är enkelt att deklarerat								
Antal svar	1429	1453	1343					
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	1324	1354	1258					
Instämmer (4+5)	83%	83%	84%					
Varken eller (3)	12%	11%	11%					
Instämmer ej (1+2)	5%	6%	5%					
Medelvärde	4,36	4,34	4,37					
Andel utan uppfattning	8%	7%	6%					
Jag brukar lägga till eller ändra uppgifter i min deklaration								
Antal svar	1336	1377	1293					
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	1198	1236	1175					
Instämmer (4+5)	36%	34%	35%					
Varken eller (3)	12%	11%	10%					
Instämmer ej (1+2)	52%	55%	55%					
Medelvärde	2,68	2,56	2,59					
Andel utan uppfattning	10%	10%	8%					

Enkät svar från privatpersoner och företag

	Privatpersoner				Företag			
	2019	2020	2021	Statistisk signifikans	2019	2020	2021	Statistisk signifikans
Det är enkelt för företag att lämna uppgifter om olika skatter								
Antal svar					1332	3737	3555	
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)					1093	3050	2942	
Instämmer (4+5)					71%	76%	75%	
Varken eller (3)					21%	18%	19%	
Instämmer ej (1+2)					8%	6%	6%	
Medelvärde					3,93	4,08	4,07	+(mot 2019)
Andel utan uppfattning					18%	21%	19%	
Det är enkelt att veta vilka skatteregler som gäller för mitt företag								
Antal svar					1329	3738	3570	
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)					1139	3235	3117	
Instämmer (4+5)					48%	53%	55%	
Varken eller (3)					32%	29%	29%	
Instämmer ej (1+2)					20%	17%	17%	
Medelvärde					3,4	3,54	3,57	+(mot 2019)
Andel utan uppfattning					14%	14%	14%	
Det är enkelt att tillämpa de skatteregler som gäller för mitt företag								
Antal svar					1329	3741	3566	
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)					1135	3242	3134	
Instämmer (4+5)					60%	64%	65%	
Varken eller (3)					25%	25%	25%	
Instämmer ej (1+2)					15%	11%	10%	
Medelvärde					3,67	3,81	3,84	+(mot 2019)
Andel utan uppfattning					15%	14%	14%	
Det är lätt att få information från Skatteverket								
Antal svar					1330	3741	3561	
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)					1193	3389	3230	
Instämmer (4+5)					65%	69%	67%	
Varken eller (3)					25%	23%	25%	
Instämmer ej (1+2)					10%	8%	9%	
Medelvärde					3,77	3,88	3,85	+(mot 2019)
Andel utan uppfattning					10%	10%	11%	
De kostnader och den tid det tar för ett företag att göra rätt för sig med skatterna är rimliga								
Antal svar					1337	3745	3569	
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)					1150	3229	3130	
Instämmer (4+5)					50%	54%	54%	
Varken eller (3)					27%	27%	28%	
Instämmer ej (1+2)					23%	19%	19%	
Medelvärde					3,4	3,51	3,52	+(mot 2019)
Andel utan uppfattning					14%	14%	13%	

Enkätsvar från privatpersoner och företag

	Privatpersoner				Företag			
	2019	2020	2021	Statistisk signifikans	2019	2020	2021	Statistisk signifikans
Skatteverket är tydliga med vilka rättigheter och skyldigheter som gäller för mitt företag								
Antal svar					1334	3745	3574	
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)					1145	3281	3131	
Instämmer (4+5)					60%	64%	64%	
Varken eller (3)					28%	26%	27%	
Instämmer ej (1+2)					13%	10%	9%	
Medelvärde					3,7	3,82	3,83	+(mot 2019)
Andel utan uppfattning					14%	13%	14%	
Det �r OK att folk arbetar svart								
Antal svar	1419	1432	1321					
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	1328	1340	1221					
Instämmer (4+5)	4%	4%	4%					
Varken eller (3)	6%	7%	6%					
Instämmer ej (1+2)	90%	90%	90%					
Medelvärde	1,42	1,41	1,42					
Andel utan uppfattning	7%	6%	7%					
Personer i min omgivning skulle tycka att jag gjorde fel om jag arbetade svart								
Antal svar	1416	1421	1314					
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	1198	1189	1119					
Instämmer (4+5)	68%	66%	66%					
Varken eller (3)	13%	14%	13%					
Instämmer ej (1+2)	19%	20%	21%					
Medelvärde	3,91	3,82	3,84					
Andel utan uppfattning	14%	14%	13%					
Jag känner någon som arbetat svart under det senaste året								
Antal svar	1413	1429	1318					
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	1159	1152	1082					
Instämmer (4+5)	19%	18%	16%					
Varken eller (3)	6%	6%	5%					
Instämmer ej (1+2)	75%	77%	79%					
Medelvärde	1,88	1,84	1,76	+(mot 2019 och 2020)				
Andel utan uppfattning	17%	18%	16%					
Jag känner någon som anlitat svart arbetskraft under det senaste året								
Antal svar	1413	1426	1320					
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	1148	1134	1070					
Instämmer (4+5)	16%	15%	14%					
Varken eller (3)	5%	5%	4%					
Instämmer ej (1+2)	79%	80%	82%					
Medelvärde	1,77	1,72	1,66	+(mot 2019)				
Andel utan uppfattning	18%	19%	18%					

Enkät svar från privatpersoner och företag

	Privatpersoner				Företag			
	2019	2020	2021	Statistisk signifikans	2019	2020	2021	Statistisk signifikans
Det finns stora möjligheter för någon i min ekonomiska situation att undanhålla inkomster								
Antal svar	1414	1428	1318					
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	1052	1010	956					
Instämmer (4+5)	5%	6%	6%					
Varken eller (3)	5%	7%	8%					
Instämmer ej (1+2)	89%	87%	86%					
Medelvärde	1,38	1,45	1,49	- (mot 2019)				
Andel utan uppfattning	26%	30%	28%					
Det finns stora möjligheter för någon i min ekonomiska situation att göra felaktiga avdrag								
Antal svar	1415	1427	1319					
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	1017	975	925					
Instämmer (4+5)	7%	8%	10%					
Varken eller (3)	10%	10%	11%					
Instämmer ej (1+2)	83%	82%	79%					
Medelvärde	1,53	1,61	1,72	- (mot 2019 och 2020)				
Andel utan uppfattning	29%	31%	30%					
Vårt företag är i stor utsträckning utsatt för företag inom branschen som skattefuskar								
Antal svar					1345	3751	3543	
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)					921	2501	2303	
Instämmer (4+5)					22%	18%	16%	
Varken eller (3)					14%	13%	10%	
Instämmer ej (1+2)					64%	69%	74%	
Medelvärde					2,25	2,06	1,89	+ (mot 2019 och 2020)
Andel utan uppfattning					32%	34%	35%	
Det finns stora möjligheter för företag att fuska med skatten								
Antal svar					1349	3747	3547	
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)					917	2474	2294	
Instämmer (4+5)					19%	17%	14%	
Varken eller (3)					19%	21%	17%	
Instämmer ej (1+2)					62%	61%	69%	
Medelvärde					2,28	2,27	2,06	+ (mot 2019 och 2020)
Andel utan uppfattning					32%	37%	37%	
Jag känner en moralisk plikt att hålla mig till skattereglerna								
Antal svar	1419	1430	1322		1344	3740	3551	
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	1349	1364	1262		1305	3634	3470	
Instämmer (4+5)	92%	93%	92%		96%	96%	97%	
Varken eller (3)	3%	3%	4%		2%	2%	2%	
Instämmer ej (1+2)	5%	4%	5%		2%	2%	2%	
Medelvärde	4,65	4,65	4,64		4,78	4,78	4,79	
Andel utan uppfattning	6%	4%	5%		3%	3%	2%	

Enkät svar från privatpersoner och företag

	Privatpersoner				Företag			
	2019	2020	2021	Statistisk signifikans	2019	2020	2021	Statistisk signifikans
Jag känner personligen någon eller några som skattefuskar (privatpersoner)/Jag känner personligen företagare som skattefuskar (företag)								
Antal svar	1414	1431	1319		1344	3728	3533	
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	1100	1117	1019		1038	2881	2652	
Instämmer (4+5)	6%	6%	6%		8%	7%	6%	
Varken eller (3)	3%	4%	3%		5%	5%	4%	
Instämmer ej (1+2)	91%	90%	91%		87%	88%	91%	
Medelvärde	1,34	1,37	1,35		1,49	1,45	1,36	+(mot 2019 och 2020)
Andel utan uppfattning	21%	20%	21%		23%	23%	24%	
Man har rätt att chansa/testa olika avdrag i deklarationen								
Antal svar	1418	1428	1317					
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	1089	1075	979					
Instämmer (4+5)	14%	12%	13%					
Varken eller (3)	12%	15%	14%					
Instämmer ej (1+2)	74%	74%	73%					
Medelvärde	1,86	1,84	1,89					
Andel utan uppfattning	23%	25%	26%					
Jag skulle kunna tänka mig att arbeta svart eller på annat sätt fuska med skatten om jag visste att det inte skulle upptäckas								
Antal svar	1418	1430	1322					
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	1293	1299	1192					
Instämmer (4+5)	4%	4%	5%					
Varken eller (3)	5%	4%	4%					
Instämmer ej (1+2)	91%	92%	91%					
Medelvärde	1,33	1,3	1,33					
Andel utan uppfattning	9%	8%	9%					
I Sverige betalar alla eller nästan alla den skatt de ska								
Antal svar	1421	1433	1324					
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	1070	1090	1005					
Instämmer (4+5)	39%	41%	41%					
Varken eller (3)	26%	27%	27%					
Instämmer ej (1+2)	35%	32%	32%					
Medelvärde	3,01	3,09	3,12	+(mot 2019)				
Andel utan uppfattning	24%	23%	24%					
Det är enkelt att dra gränsen mellan vilka kostnader som ska räknas till företaget och vilka kostnader som är privata								
Antal svar					1348	3752	3552	
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)					1288	3611	3415	
Instämmer (4+5)					83%	87%	87%	
Varken eller (3)					12%	9%	9%	
Instämmer ej (1+2)					5%	4%	4%	
Medelvärde					4,34	4,43	4,45	+(mot 2019)
Andel utan uppfattning					4%	3%	3%	

Enkät svar från privatpersoner och företag

	Privatpersoner				Företag			
	2019	2020	2021	Statistisk signifikans	2019	2020	2021	Statistisk signifikans
Man har rätt att chansa/testa i deklARATIONEN om gränsen är oklar mellan vilka kostnader som ska räknas till företaget och vilka kostnader som är privata								
Antal svar					1347	3743	3543	
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)					1082	2968	2876	
Instämmer (4+5)					10%	9%	7%	
Varken eller (3)					11%	11%	8%	
Instämmer ej (1+2)					79%	80%	85%	
Medelvärde					1,69	1,66	1,55	+ (mot 2019 och 2020)
Andel utan uppfattning					20%	19%	17%	
Jag har förståelse för om en företagare någon gång drar av privata utgifter på företaget								
Antal svar					1346	3748	3547	
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)					1138	3171	2994	
Instämmer (4+5)					11%	9%	10%	
Varken eller (3)					10%	12%	10%	
Instämmer ej (1+2)					78%	79%	80%	
Medelvärde					1,78	1,73	1,72	
Andel utan uppfattning					15%	14%	14%	
Svarta löner förekommer ofta i vår bransch								
Antal svar					1350	3749	3549	
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)					911	2512	2283	
Instämmer (4+5)					12%	10%	9%	
Varken eller (3)					9%	9%	7%	
Instämmer ej (1+2)					79%	82%	84%	
Medelvärde					1,73	1,64	1,56	+ (mot 2019)
Andel utan uppfattning					33%	31%	33%	
En minskad kontant användning i samhället bidrar till att fusket med intäkter minskar								
Antal svar							3549	
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)							2611	
Instämmer (4+5)							66%	
Varken eller (3)							15%	
Instämmer ej (1+2)							19%	
Medelvärde							3,79	
Andel utan uppfattning							28%	
Skatteverket är bra på att bekämpa skattefusket (privatpersoner)/Skatteverket är bra på att bekämpa skattefusket bland företagen (företag)								
Antal svar	1410	1424	1317		1351	3740	3540	
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	749	748	691		724	2073	2003	
Instämmer (4+5)	48%	45%	47%		47%	47%	57%	
Varken eller (3)	30%	32%	30%		33%	34%	29%	
Instämmer ej (1+2)	22%	23%	23%		20%	19%	14%	
Medelvärde	3,41	3,33	3,38		3,41	3,42	3,64	+ (mot 2019 och 2020)
Andel utan uppfattning	49%	48%	49%		46%	49%	46%	
Jag har blivit behandlad på ett rättvist sätt (privatpersoner)/Skatteverket har behandlat mitt företag på ett rättvist sätt (företag)								
Antal svar	1407	1419	1316		1347	3745	3547	
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	1203	1207	1139		1184	3350	3189	
Instämmer (4+5)	88%	88%	89%		89%	91%	90%	
Varken eller (3)	7%	8%	8%		7%	7%	7%	
Instämmer ej (1+2)	6%	4%	4%		4%	2%	3%	
Medelvärde	4,52	4,51	4,53		4,51	4,58	4,55	
Andel utan uppfattning	15%	15%	14%		12%	11%	10%	

Enkät svar från privatpersoner och företag

	Privatpersoner				Företag			
	2019	2020	2021	Statistisk signifikans	2019	2020	2021	Statistisk signifikans
Skatteverket behandlar alla skattebetalare på ett rättvist sätt (privatpersoner)/Skatteverket behandlar alla företag på ett rättvist sätt (företag)								
Antal svar	1407	1423	1312		1349	3744	3534	
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	845	798	756		684	1920	1943	
Instämmer (4+5)	65%	66%	67%		63%	65%	71%	
Varken eller (3)	19%	18%	18%		22%	20%	18%	
Instämmer ej (1+2)	16%	16%	15%		15%	14%	11%	
Medelvärde	3,84	3,78	3,85		3,76	3,8	3,94 + (mot 2019 och 2020)	
Andel utan uppfattning	39%	43%	42%		49%	51%	47%	
Det är troligt att Skatteverket skulle upptäcka om någon i min omgivning skattefuskade (privatpersoner)/Det är troligt att Skatteverket skulle upptäcka om ett företag i min bransch skattefuskade (företag)								
Antal svar	1406	1423	1317		1347	3748	3543	
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	805	829	762		833	2394	2319	
Instämmer (4+5)	58%	59%	60%		69%	66%	69%	
Varken eller (3)	23%	22%	20%		17%	22%	19%	
Instämmer ej (1+2)	19%	19%	19%		14%	12%	12%	
Medelvärde	3,66	3,64	3,71		3,87	3,88	3,9	
Andel utan uppfattning	43%	40%	41%		38%	38%	36%	
Om någon i min omgivning skattefuskar och blir upptäckt blir det allvarliga konsekvenser för personen (privatpersoner)/Om ett företag i min bransch skattefuskar och blir upptäckt blir det allvarliga konsekvenser för företaget (företag)								
Antal svar	1407	1424	1315		1348	3748	3540	
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	821	844	770		788	2320	2204	
Instämmer (4+5)	71%	71%	73%		84%	81%	84%	
Varken eller (3)	16%	20%	16%		10%	11%	10%	
Instämmer ej (1+2)	13%	9%	12%		6%	7%	6%	
Medelvärde	4,07	4,07	4,08		4,38	4,31	4,36	
Andel utan uppfattning	41%	39%	40%		42%	41%	41%	
Det är viktigt att alla personer som är bosatta i Sverige är folkbokförda på rätt adress								
Antal svar	1411	1421	1307					
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	1348	1354	1245					
Instämmer (4+5)	94%	95%	94%					
Varken eller (3)	4%	3%	4%					
Instämmer ej (1+2)	2%	1%	2%					
Medelvärde	4,76	4,8	4,76 - (mot 2020)					
Andel utan uppfattning	5%	6%	5%					
Jag känner någon som är folkbokförd/skriven på fel adress								
Antal svar	1402	1414	1298					
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	1081	1145	1062					
Instämmer (4+5)	10%	10%	10%					
Varken eller (3)	3%	4%	4%					
Instämmer ej (1+2)	87%	87%	86%					
Medelvärde	1,47	1,47	1,5					
Andel utan uppfattning	23%	18%	18%					

Enkät svar från privatpersoner och företag

	Privatpersoner			Statistisk signifikans	Företag			Statistisk signifikans
	2019	2020	2021		2019	2020	2021	
Jag känner någon som är folkbokförd med fel namn eller familjeförhållande								
Antal svar		1409	1301					
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)		1139	1064					
Instämmer (4+5)		3%	3%					
Varken eller (3)		2%	2%					
Instämmer ej (1+2)		95%	95%					
Medelvärde		1,15	1,18					
Andel utan uppfattning		18%	18%					
Det är troligt att Skatteverket skulle upptäcka om någon i min omgivning fuskade med folkbokföringen								
Antal svar		1412	1296					
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)		768	680					
Instämmer (4+5)		44%	50%					
Varken eller (3)		24%	19%					
Instämmer ej (1+2)		32%	32%					
Medelvärde		3,23	3,33					
Andel utan uppfattning		45%	46%					
Jag har förståelse för att en ung person som studerar i en annan stad är skriven i sitt föräldrahem								
Antal svar		1412	1305					
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)		1039	941					
Instämmer (4+5)		59%	58%					
Varken eller (3)		21%	22%					
Instämmer ej (1+2)		19%	20%					
Medelvärde		3,71	3,65					
Andel utan uppfattning		25%	27%					
Jag har förståelse för att föräldrar ändrar folkbokföringen så att deras barn kan gå i önskad skola/förskola								
Antal svar		1413	1304					
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)		994	899					
Instämmer (4+5)		26%	23%					
Varken eller (3)		17%	16%					
Instämmer ej (1+2)		56%	60%					
Medelvärde		2,44	2,31 + (mot 2020)					
Andel utan uppfattning		29%	30%					
Har du gjort någon ändring i folkbokföringen de senaste fem åren (t.ex. anmält flytt, bytt namn, gjort hindersprövning)								
Antal svar		1393	1284					
Antal svar med uppfattning		1364	1258					
Ja		38%	41%					
Nej		62%	59%					
Andel utan uppfattning		3%	2%					

Enkät svar från privatpersoner och företag

	Privatpersoner				Företag			
	2019	2020	2021	Statistisk signifikans	2019	2020	2021	Statistisk signifikans
Det är enkelt att anmäla ändringar (t.ex. vid byte av bostadsadress) till folkbokföringen (Bas: Har gjort ändringar i folkbokföringen)								
Antal svar	1401	427	431					
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	986	403	417					
Instämmer (4+5)	87%	89%	92%					
Varken eller (3)	8%	8%	6%					
Instämmer ej (1+2)	4%	3%	2%					
Medelvärde	4,52	4,55	4,61	+ (mot 2019)				
Andel utan uppfattning	27%	6%	4%					
Det är enkelt att lämna uppgifter till fastighetstaxering (Bas: äger fastighet)								
Antal svar	746	751	724					
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	590	569	563					
Instämmer (4+5)	74%	68%	70%					
Varken eller (3)	16%	23%	23%					
Instämmer ej (1+2)	10%	9%	7%					
Medelvärde	4,07	3,96	3,96	- (mot 2019)				
Andel utan uppfattning	23%	25%	23%					
Taxeringsvärdet på min fastighet/mina fastigheter är rättvisande (Bas: äger fastighet)								
Antal svar	747	753	720					
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	541	540	525					
Instämmer (4+5)	59%	59%	59%					
Varken eller (3)	25%	27%	28%					
Instämmer ej (1+2)	16%	14%	13%					
Medelvärde	3,72	3,71	3,7					
Andel utan uppfattning	29%	29%	28%					
Jag har förtroende för Skatteverkets sätt att sköta sin uppgift								
Antal svar	1401	1404	1291		1345	3744	3524	
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	1257	1281	1182		1278	3577	3374	
Instämmer (4+5)	81%	80%	81%		82%	86%	87%	
Varken eller (3)	13%	15%	15%		13%	11%	10%	
Instämmer ej (1+2)	5%	5%	4%		5%	3%	3%	
Medelvärde	4,23	4,21	4,24		4,24	4,34	4,36	+ (mot 2019)
Andel utan uppfattning	10%	9%	9%		5%	4%	4%	
Jag har förtroende för myndigheter i allmänhet								
Antal svar	1401	1404	1291		1346	3736	3517	
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	1307	1306	1208		1288	3584	3381	
Instämmer (4+5)	64%	67%	67%		59%	66%	66%	
Varken eller (3)	23%	22%	22%		26%	23%	21%	
Instämmer ej (1+2)	13%	11%	11%		15%	11%	13%	
Medelvärde	3,79	3,87	3,86	+ (mot 2019)	3,66	3,84	3,83	+ (mot 2019)
Andel utan uppfattning	7%	7%	7%		4%	3%	3%	

Enkät svar från privatpersoner och företag

	Privatpersoner				Företag			
	2019	2020	2021	Statistisk signifikans	2019	2020	2021	Statistisk signifikans
Jag litar på de flesta människor								
Antal svar	1397	1402	1290					
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	1331	1336	1219					
Instämmer (4+5)	54%	56%	55%					
Varken eller (3)	30%	27%	28%					
Instämmer ej (1+2)	16%	17%	17%					
Medelvärde	3,53	3,54	3,54	+ (mot 2018)				
Andel utan uppfattning	5%	5%	6%					
Om jag har behov av hjälp kan jag med förtroende vända mig till Skatteverket								
Antal svar	1403	1404	1292		1345	3742	3518	
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	1227	1235	1143		1265	3522	3345	
Instämmer (4+5)	84%	83%	84%		84%	88%	87%	
Varken eller (3)	11%	12%	12%		12%	9%	10%	
Instämmer ej (1+2)	6%	5%	4%		4%	3%	3%	
Medelvärde	4,29	4,32	4,31		4,32	4,43	4,39	+ (mot 2019)
Andel utan uppfattning	13%	12%	12%		6%	5%	4%	
Jag har förtroende för Skatteverkets sätt att hantera uppgifter som rör mig (privatpersoner)/Jag har förtroende för Skatteverkets sätt att hantera uppgifter som rör mitt företag (företag)								
Antal svar	1398	1405	1291		1344	3743	3520	
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	1239	1271	1168		1254	3531	3350	
Instämmer (4+5)	84%	87%	85%		88%	91%	90%	
Varken eller (3)	10%	10%	11%		9%	7%	8%	
Instämmer ej (1+2)	6%	3%	3%		3%	2%	3%	
Medelvärde	4,32	4,42	4,38	+ (mot 2019)	4,41	4,52	4,48	+ (mot 2019)
Andel utan uppfattning	11%	9%	9%		7%	5%	4%	

19.2 Enkät svar från privatpersoner, uppdelade på kvinnor och män

Källa: Skatteverkets årliga attitydundersökningar 2019, 2020 och 2021.

Undersökningarna genomfördes med postala enkäter med möjlighet att svara via webb.

Förklaringar:

* = Skillnaden mellan kvinnor och män är statistiskt säkerställd ($p < 0,05$).

Statistiska tester har genomförts på medelvärdet. Inga tester har gjorts för att undersöka om det finns trender över tiden i skillnader mellan kvinnor och män.

	2019		2020		2021	
	Kvinnor	Män	Kvinnor	Män	Kvinnor	Män
Har du haft kontakt med Skatteverket via telefon, brev, e-post eller personligt möte under de senaste 12 månaderna?						
Antal svar	761	702	755	726	658	713
Ja	26%	34%	25%	33%	27%	28%
Nej	74%	66%	75%	67%	73%	72%
Har bemötandet från Skatteverkets tjänstemän varit bra? (Bas: haft personlig kontakt under de senaste 12 månaderna)						
Antal svar	187	228	187	231	176	200
Antal svar med uppfattning	155	201	171	204	153	172
Ja	90%	94%	95%	97%	97%	96%
Nej	10%	6%	5%	3%	3%	4%
Andel utan uppfattning	18%	11%	8%	13%	13%	15%
Det är enkelt att komma i kontakt med Skatteverket (Bas: privatpersoner som haft personlig kontakt under de senaste 12 månaderna, samtliga företag)						
Antal svar	188	227	187	233	176	199
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	175	217	175	223	160	193
Instämmer (4+5)	66%	71%	64%	62%	63%	62%
Varken eller (3)	13%	20%	23%	25%	20%	24%
Instämmer ej (1+2)	21%	10%	13%	13%	17%	14%
Medelvärde	3,78	3,98	3,84	3,78	3,77	3,77
Andel utan uppfattning	7%	5%	6%	5%	8%	3%
Skatteverkets tjänstemän lyssnar på mig (Bas: haft personlig kontakt under de senaste 12 månaderna)						
Antal svar	187	227	186	233	176	199
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	164	207	167	215	152	185
Instämmer (4+5)	79%	80%	86%	77%	84%	84%
Varken eller (3)	11%	12%	12%	16%	12%	11%
Instämmer ej (1+2)	10%	8%	2%	7%	4%	5%
Medelvärde	4,21	4,15	4,38	4,15	4,31	4,26
Andel utan uppfattning	12%	9%	11%	8%	13%	7%
Skatteverkets tjänstemän talar om hur jag kan lösa mina problem (Bas: haft personlig kontakt under de senaste 12 månaderna)						
Antal svar	187	227	186	232	176	199
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	160	204	171	212	154	181
Instämmer (4+5)	73%	80%	82%	75%	81%	75%
Varken eller (3)	15%	12%	12%	14%	14%	18%
Instämmer ej (1+2)	12%	8%	7%	11%	5%	7%
Medelvärde	4,08	4,21	4,21	4,04	4,22	4,12
Andel utan uppfattning	13%	10%	8%	9%	12%	9%

Enkät svar från privatpersoner, uppdelade på kvinnor och män

	2019		2020		2021	
	Kvinnor	Män	Kvinnor	Män	Kvinnor	Män
Skatteverkets tjänstemän utgår från att jag vill göra rätt (Bas: haft personlig kontakt under de senaste 12 månaderna)						
Antal svar	187	226	187	232	175	199
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	153	208	162	204	150	182
Instämmer (4+5)	81%	84%	91%	84%	89%	86%
Varken eller (3)	9%	9%	6%	10%	6%	9%
Instämmer ej (1+2)	10%	7%	3%	6%	5%	5%
Medelvärde	4,31	4,3	4,53	4,36	4,48	4,4
Andel utan uppfattning	17%	9%	13%	12%	13%	8%
Jag litar på att de svar jag får från Skatteverkets tjänstemän är korrekta (Bas: haft personlig kontakt under de senaste 12 månaderna)						
Antal svar	188	227	187	233	176	199
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	178	219	181	225	165	196
Instämmer (4+5)	82%	82%	87%	82%	93%	89%
Varken eller (3)	6%	9%	8%	14%	3%	7%
Instämmer ej (1+2)	12%	9%	6%	5%	4%	4%
Medelvärde	4,31	4,25	4,42	4,35	4,52	4,5
Andel utan uppfattning	5%	4%	3%	3%	6%	1%
Har du besökt Skatteverkets webbplats under de senaste 12 månaderna?						
Antal svar	754	688	745	717	655	698
Ja	60%	71%	62%	71%	67%	70%
Nej	40%	29%	38%	29%	33%	30%
Det är enkelt att hitta på Skatteverkets webbplats (Bas: besökt Skatteverkets webbplats under de senaste 12 månaderna)						
Antal svar	408	459	426	477	407	469
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	391	451	406	466	396	457
Instämmer (4+5)	75%	70%	76%	69%	72%	69%
Varken eller (3)	17%	21%	19%	19%	22%	24%
Instämmer ej (1+2)	7%	9%	5%	11%	7%	7%
Medelvärde	4,05	3,89	*	4,04	3,84	*
Andel utan uppfattning	4%	2%	5%	3%	3%	3%
Informationen på webbplatsen var tillräcklig för att lösa mina ärenden (Bas: besökt Skatteverkets webbplats under de senaste 12 månaderna)						
Antal svar	407	457	426	479	408	470
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	391	447	410	469	399	458
Instämmer (4+5)	74%	75%	83%	75%	77%	76%
Varken eller (3)	15%	17%	10%	16%	16%	16%
Instämmer ej (1+2)	11%	7%	7%	9%	7%	7%
Medelvärde	4,04	4,08	4,21	4,01	*	4,13
Andel utan uppfattning	4%	2%	3%	3%	2%	3%
Det är enkelt att använda e-tjänster på webbplatsen (Bas: besökt Skatteverkets webbplats under de senaste 12 månaderna)						
Antal svar	408	457	427	479	406	469
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	386	434	400	451	391	446
Instämmer (4+5)	86%	81%	90%	82%	86%	85%
Varken eller (3)	11%	12%	7%	11%	10%	11%
Instämmer ej (1+2)	3%	6%	3%	7%	4%	4%
Medelvärde	4,42	4,2	*	4,5	4,21	*
Andel utan uppfattning	5%	5%	6%	6%	3%	4%

Enkät svar från privatpersoner, uppdelade på kvinnor och män

	2019		2020		2021			
	Kvinnor	Män	Kvinnor	Män	Kvinnor	Män		
Det är enkelt att deklarerat								
Antal svar	742	687	738	715	649	694		
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	696	628	691	663	607	651		
Instämmer (4+5)	83%	82%	85%	81%	88%	81%		
Varken eller (3)	12%	11%	10%	12%	7%	15%		
Instämmer ej (1+2)	4%	6%	5%	7%	6%	4%		
Medelvärde	4,43	4,3	*	4,41	4,28	*	4,45	4,3 *
Andel utan uppfattning	6%	9%	7%	7%	6%	6%		
Jag brukar lägga till eller ändra uppgifter i min deklARATION								
Antal svar	685	651	695	682	622	671		
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	617	581	620	616	560	615		
Instämmer (4+5)	31%	41%	30%	37%	33%	37%		
Varken eller (3)	12%	12%	10%	11%	8%	12%		
Instämmer ej (1+2)	57%	47%	60%	51%	59%	51%		
Medelvärde	2,51	2,84	*	2,4	2,72	*	2,49	2,68
Andel utan uppfattning	9%	11%	11%	9%	9%	7%		
Det är OK att folk arbetar svart								
Antal svar	740	679	722	710	634	687		
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	694	634	673	667	583	638		
Instämmer (4+5)	3%	5%	3%	5%	3%	5%		
Varken eller (3)	5%	7%	6%	7%	7%	5%		
Instämmer ej (1+2)	92%	87%	91%	89%	90%	89%		
Medelvärde	1,33	1,51	*	1,37	1,45	1,37	1,46	
Andel utan uppfattning	6%	7%	6%	6%	7%	7%		
Personer i min omgivning skulle tycka att jag gjorde fel om jag arbetade svart								
Antal svar	739	677	714	707	632	682		
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	621	577	585	604	525	594		
Instämmer (4+5)	75%	62%	69%	63%	68%	65%		
Varken eller (3)	9%	17%	11%	17%	11%	14%		
Instämmer ej (1+2)	16%	21%	20%	21%	20%	21%		
Medelvärde	4,09	3,72	*	3,89	3,76	3,93	3,76	
Andel utan uppfattning	14%	14%	15%	13%	15%	12%		
Jag känner någon som arbetat svart under det senaste året								
Antal svar	735	678	720	709	634	684		
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	608	551	572	580	517	565		
Instämmer (4+5)	14%	24%	16%	19%	13%	19%		
Varken eller (3)	5%	6%	4%	8%	3%	7%		
Instämmer ej (1+2)	81%	70%	80%	73%	84%	74%		
Medelvärde	1,66	2,1	*	1,73	1,95	*	1,6	1,91 *
Andel utan uppfattning	16%	18%	18%	17%	17%	16%		

Enkät svar från privatpersoner, uppdelade på kvinnor och män

	2019		2020		2021	
	Kvinnor	Män	Kvinnor	Män	Kvinnor	Män
Jag känner någon som anlitat svart arbetskraft under det senaste året						
Antal svar	737	676	717	709	635	685
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	605	543	562	572	518	552
Instämmer (4+5)	14%	19%	15%	14%	12%	16%
Varken eller (3)	5%	6%	4%	6%	3%	6%
Instämmer ej (1+2)	82%	75%	81%	80%	85%	78%
Medelvärde	1,62	1,91	*	1,7	1,54	1,78 *
Andel utan uppfattning	17%	19%	20%	18%	17%	18%
Det finns stora möjligheter för någon i min ekonomiska situation att undanhålla inkomster						
Antal svar	736	678	716	712	634	684
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	532	520	490	520	445	511
Instämmer (4+5)	4%	6%	5%	6%	5%	6%
Varken eller (3)	4%	7%	7%	7%	6%	11%
Instämmer ej (1+2)	92%	87%	87%	86%	89%	83%
Medelvärde	1,28	1,48	*	1,41	1,38	1,58 *
Andel utan uppfattning	29%	24%	32%	27%	30%	26%
Det finns stora möjligheter för någon i min ekonomiska situation att göra felaktiga avdrag						
Antal svar	737	678	718	709	635	684
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	512	505	462	513	427	498
Instämmer (4+5)	5%	8%	6%	10%	8%	11%
Varken eller (3)	7%	13%	9%	10%	10%	12%
Instämmer ej (1+2)	87%	80%	85%	80%	82%	77%
Medelvärde	1,39	1,67	*	1,49	1,62	1,81 *
Andel utan uppfattning	31%	26%	36%	27%	33%	28%
Jag känner en moralisk plikt att hålla mig till skattereglerna						
Antal svar	742	677	721	709	636	686
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	710	639	689	675	611	651
Instämmer (4+5)	95%	89%	95%	90%	93%	90%
Varken eller (3)	2%	4%	2%	4%	2%	5%
Instämmer ej (1+2)	3%	7%	2%	6%	5%	4%
Medelvärde	4,79	4,52	*	4,76	4,72	4,55 *
Andel utan uppfattning	5%	6%	4%	5%	4%	5%
Jag känner personligen någon eller några som skattefuskar (privatpersoner)/Jag känner personligen företagare som skattefuskar(företag)						
Antal svar	739	675	720	711	635	684
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	574	526	543	574	498	521
Instämmer (4+5)	4%	8%	5%	8%	7%	5%
Varken eller (3)	2%	4%	2%	5%	2%	4%
Instämmer ej (1+2)	95%	88%	93%	87%	90%	91%
Medelvärde	1,22	1,46	*	1,28	1,35	1,34
Andel utan uppfattning	20%	21%	22%	18%	19%	22%

Enkät svar från privatpersoner, uppdelade på kvinnor och män

	2019		2020		2021	
	Kvinnor	Män	Kvinnor	Män	Kvinnor	Män
Man har rätt att chansa/testa olika avdrag i deklarationen						
Antal svar	740	678	720	708	635	682
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	550	539	518	557	464	515
Instämmer (4+5)	11%	16%	11%	13%	12%	14%
Varken eller (3)	11%	14%	14%	15%	13%	14%
Instämmer ej (1+2)	78%	70%	75%	72%	74%	72%
Medelvärde	1,74	1,98	*	1,78	1,9	1,82
Andel utan uppfattning	25%	21%	29%	21%	27%	25%
Jag skulle kunna tänka mig att arbeta svart eller på annat sätt fuska med skatten om jag visste att det inte skulle upptäckas						
Antal svar	741	677	719	711	638	684
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	682	611	650	649	578	614
Instämmer (4+5)	2%	7%	2%	5%	3%	6%
Varken eller (3)	4%	6%	3%	5%	3%	5%
Instämmer ej (1+2)	94%	87%	95%	90%	94%	89%
Medelvärde	1,2	1,45	*	1,21	1,39	*
Andel utan uppfattning	8%	10%	9%	8%	9%	10%
I Sverige betalar alla eller nästan alla den skatt de ska						
Antal svar	740	681	722	711	638	686
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	523	547	507	583	457	548
Instämmer (4+5)	41%	37%	45%	37%	45%	37%
Varken eller (3)	28%	25%	27%	27%	25%	29%
Instämmer ej (1+2)	31%	39%	28%	36%	29%	34%
Medelvärde	3,12	2,91	*	3,22	2,99	*
Andel utan uppfattning	29%	19%	29%	17%	28%	19%
Skatteverket är bra på att bekämpa skattefusket (privatpersoner)/Skatteverket är bra på att bekämpa skattefusket bland företagen (företag)						
Antal svar	737	673	716	708	633	684
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	328	421	323	425	289	402
Instämmer (4+5)	49%	47%	46%	44%	50%	45%
Varken eller (3)	30%	30%	35%	31%	26%	33%
Instämmer ej (1+2)	21%	23%	19%	26%	24%	22%
Medelvärde	3,46	3,37	3,42	3,27	3,42	3,34
Andel utan uppfattning	59%	39%	56%	40%	55%	43%
Jag har blivit rättvist behandlad av Skatteverket (privatpersoner)/Skatteverket har behandlat mitt företag på ett rättvist sätt (företag)						
Antal svar	736	671	715	704	633	683
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	610	593	592	615	540	599
Instämmer (4+5)	91%	84%	90%	86%	89%	88%
Varken eller (3)	5%	8%	7%	9%	7%	8%
Instämmer ej (1+2)	3%	8%	3%	5%	4%	4%
Medelvärde	4,66	4,39	*	4,57	4,46	4,58
Andel utan uppfattning	18%	12%	17%	13%	14%	13%

Enkät svar från privatpersoner, uppdelade på kvinnor och män

	2019		2020		2021	
	Kvinnor	Män	Kvinnor	Män	Kvinnor	Män
Skatteverket behandlar alla skattebetalare på ett rättvist sätt (privatpersoner)/Skatteverket behandlar alla företag på ett rättvist sätt (företag)						
Antal svar	736	671	717	706	630	682
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	395	450	337	461	319	437
Instämmer (4+5)	69%	63%	73%	61%	71%	63%
Varken eller (3)	17%	21%	15%	20%	15%	21%
Instämmer ej (1+2)	14%	17%	12%	18%	14%	16%
Medelvärde	3,98	3,73	*	3,99	3,64	*
Andel utan uppfattning	46%	33%	53%	33%	48%	35%
Det är troligt att Skatteverket skulle upptäcka om någon i min omgivning skattefuskade (privatpersoner)/Det är troligt att Skatteverket skulle upptäcka om ett företag i min bransch skattefuskade (företag)						
Antal svar	736	670	718	705	634	683
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	379	426	383	446	342	420
Instämmer (4+5)	66%	52%	65%	54%	64%	57%
Varken eller (3)	18%	27%	19%	25%	19%	22%
Instämmer ej (1+2)	16%	21%	16%	21%	17%	22%
Medelvärde	3,87	3,5	*	3,79	3,53	*
Andel utan uppfattning	50%	36%	45%	35%	44%	37%
Om någon i min omgivning skattefuskar och blir upptäckt blir det allvarliga konsekvenser för personen (privatpersoner)/Om ett företag i min bransch skattefuskar och blir upptäckt blir det allvarliga konsekvenser för företaget (företag)						
Antal svar	736	671	715	709	631	684
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	407	414	384	460	354	416
Instämmer (4+5)	77%	65%	77%	67%	80%	66%
Varken eller (3)	13%	20%	16%	23%	11%	20%
Instämmer ej (1+2)	10%	15%	7%	11%	9%	14%
Medelvärde	4,25	3,9	*	4,22	3,96	*
Andel utan uppfattning	44%	37%	45%	33%	42%	38%
Det är viktigt att alla personer som är bosatta i Sverige är folkbokförda på rätt adress						
Antal svar	737	674	717	704	630	677
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	712	636	678	676	601	644
Instämmer (4+5)	95%	93%	95%	95%	95%	93%
Varken eller (3)	3%	4%	3%	4%	3%	5%
Instämmer ej (1+2)	1%	3%	2%	1%	2%	2%
Medelvärde	4,82	4,71	*	4,81	4,79	
Andel utan uppfattning	4%	7%	7%	4%	5%	6%
Jag känner någon som är folkbokförd/skriven på fel adress						
Antal svar	732	670	712	702	625	673
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	555	526	569	576	504	558
Instämmer (4+5)	7%	13%	9%	10%	8%	13%
Varken eller (3)	3%	3%	2%	5%	2%	5%
Instämmer ej (1+2)	90%	84%	88%	85%	89%	83%
Medelvärde	1,35	1,59	*	1,43	1,49	
Andel utan uppfattning	23%	22%	19%	18%	18%	17%

Enkät svar från privatpersoner, uppdelade på kvinnor och män

	2019		2020		2021	
	Kvinnor	Män	Kvinnor	Män	Kvinnor	Män
Jag känner någon som är folkbokförd med fel namn eller familjeförhållande						
Antal svar			708	701	628	673
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)			568	571	511	553
Instämmer (4+5)			2%	3%	3%	3%
Varken eller (3)			1%	3%	1%	3%
Instämmer ej (1+2)			97%	93%	95%	94%
Medelvärde			1,09	1,21	1,15	1,21
Andel utan uppfattning			19%	18%	18%	18%
Det är troligt att Skatteverket skulle upptäcka om någon i min omgivning fuskade med folkbokföringen						
Antal svar			711	701	622	674
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)			355	413	314	366
Instämmer (4+5)			49%	41%	55%	45%
Varken eller (3)			24%	24%	18%	19%
Instämmer ej (1+2)			28%	36%	27%	35%
Medelvärde			3,37	3,12	3,49	3,19
Andel utan uppfattning			50%	40%	48%	45%
Jag har förståelse för att en ung person som studerar i en annan stad är skriven i sitt föräldrahem						
Antal svar			709	703	629	676
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)			502	537	458	483
Instämmer (4+5)			64%	56%	60%	57%
Varken eller (3)			18%	24%	21%	23%
Instämmer ej (1+2)			18%	21%	20%	21%
Medelvärde			3,82	3,61	3,7	3,59
Andel utan uppfattning			28%	23%	26%	27%
Jag har förståelse för att föräldrar ändrar folkbokföringen så att deras barn kan gå i önskad skola/förskola						
Antal svar			711	702	628	676
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)			478	516	426	473
Instämmer (4+5)			25%	28%	21%	26%
Varken eller (3)			18%	17%	16%	16%
Instämmer ej (1+2)			57%	56%	63%	58%
Medelvärde			2,39	2,49	2,22	2,39
Andel utan uppfattning			33%	26%	31%	29%
Det är enkelt att anmäla ändringar (t.ex. vid byte av bostadsadress) till folkbokföringen (Bas: Har gjort ändringar i folkbokföringen)						
Antal svar			223	204	207	224
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)			211	192	199	218
Instämmer (4+5)			91%	86%	95%	90%
Varken eller (3)			6%	11%	4%	9%
Instämmer ej (1+2)			3%	3%	2%	2%
Medelvärde			4,63	4,48	4,67	4,55
Andel utan uppfattning			6%	5%	4%	4%

Enkät svar från privatpersoner, uppdelade på kvinnor och män

	2019		2020		2021	
	Kvinnor	Män	Kvinnor	Män	Kvinnor	Män
Det är enkelt att lämna uppgifter till fastighetstaxering (Bas: äger fastighet)						
Antal svar	368	378	364	387	344	380
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	280	310	266	303	253	310
Instämmer (4+5)	76%	73%	70%	67%	71%	69%
Varken eller (3)	13%	17%	18%	26%	21%	24%
Instämmer ej (1+2)	11%	10%	12%	7%	8%	7%
Medelvärde	4,09	4,06	4,01	3,93	3,99	3,93
Andel utan uppfattning	27%	20%	28%	23%	28%	19%
Taxeringsvärdet på min fastighet/mina fastigheter är rättvisande (Bas: äger fastighet)						
Antal svar	371	376	365	388	340	380
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	252	289	253	287	234	291
Instämmer (4+5)	63%	56%	64%	55%	63%	56%
Varken eller (3)	21%	28%	23%	31%	25%	31%
Instämmer ej (1+2)	16%	16%	13%	14%	12%	13%
Medelvärde	3,82	3,65	3,84	3,6	3,78	3,64
Andel utan uppfattning	34%	25%	32%	27%	31%	23%
Jag har förtroende för Skatteverkets sätt att sköta sin uppgift						
Antal svar	730	671	710	694	621	670
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	633	624	645	636	566	616
Instämmer (4+5)	84%	79%	84%	76%	84%	78%
Varken eller (3)	12%	15%	13%	16%	13%	17%
Instämmer ej (1+2)	4%	6%	2%	7%	4%	5%
Medelvärde	4,32	4,14	4,36	4,07	4,34	4,14
Andel utan uppfattning	14%	7%	9%	8%	9%	9%
Jag har förtroende för myndigheter i allmänhet						
Antal svar	729	672	708	696	620	671
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	671	636	655	651	580	628
Instämmer (4+5)	66%	62%	72%	62%	73%	61%
Varken eller (3)	23%	23%	20%	24%	19%	26%
Instämmer ej (1+2)	11%	15%	8%	14%	9%	13%
Medelvärde	3,87	3,71	4,02	3,74	4,01	3,72
Andel utan uppfattning	8%	6%	8%	6%	6%	7%
Jag litar på de flesta människor						
Antal svar	726	671	707	695	620	670
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	692	639	676	660	588	631
Instämmer (4+5)	56%	53%	58%	54%	57%	54%
Varken eller (3)	30%	29%	25%	30%	29%	27%
Instämmer ej (1+2)	14%	18%	17%	16%	15%	19%
Medelvärde	3,6	3,45	3,58	3,51	3,62	3,46
Andel utan uppfattning	5%	5%	4%	5%	5%	6%

Enkät svar från privatpersoner, uppdelade på kvinnor och män

	2019		2020		2021	
	Kvinnor	Män	Kvinnor	Män	Kvinnor	Män
Om jag har behov av hjälp kan jag med förtroende vända mig till Skatteverket						
Antal svar	732	671	708	696	621	671
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	631	596	614	621	552	591
Instämmer (4+5)	84%	83%	86%	80%	87%	80%
Varken eller (3)	11%	11%	11%	13%	10%	14%
Instämmer ej (1+2)	5%	6%	2%	7%	3%	6%
Medelvärde	4,33	4,24	4,43	4,21	4,41	4,22 *
Andel utan uppfattning	14%	12%	13%	10%	11%	13%
Jag har förtroende för Skatteverkets sätt att hantera uppgifter som rör mig (privatpersoner)/Jag har förtroende för Skatteverkets sätt att hantera uppgifter som rör mitt företag (företag)						
Antal svar	729	669	707	698	621	670
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	645	594	632	639	564	604
Instämmer (4+5)	86%	82%	90%	84%	88%	83%
Varken eller (3)	9%	11%	9%	11%	9%	13%
Instämmer ej (1+2)	4%	7%	1%	5%	2%	4%
Medelvärde	4,4	4,24	* 4,53	4,33	* 4,46	4,3 *
Andel utan uppfattning	12%	11%	11%	8%	9%	10%

19.3 Kundmötet

Volymer

	2019	2020	2021	2020-2021
Besvarade telefonsamtal i Skatteupplysningen	3 357 985	3 353 085	2 990 068	-10,8%
Besvarade förfrågningar via e-post till Skatteupplysningen	485 095	553 180	553 302	0,0%
Besök på webbplatsen skatteverket.se ¹⁾	66 435 747	72 605 572	66 037 478	-9,0%
Besök på servicekontor ²⁾	3 142 528	2 361 199	2 245 817	-4,9%
Tillgängliga e-tjänster på Skatteverkets webbplats	61	68	74	8,8%

Källa: Telefonplattformen, Google Analytics, Matomo, Försäkringskassan, Pensionsmyndigheten, Statens servicecenter, Skatteverket.se

Not 1) Avser externa besökare. Våra egna besök är exkluderade.

Not 2) Avser alla besök på servicekontoren

Volymer SPAR

Kontrolländamålet	2019	2020	2021
Antal kunder³⁾			
Onlinetjänster	1 490	1 868	2 167
Aviseringstjänster	468	515	529
Levererade adressposter (tusental)			
Online	47 213	56 727	87 168
Aviseringar	131 258	133 025	138 321

Källa: SPAR

Not 3) Antal kunder avser läget vid utgången av året. Det finns kunder som använder både online- och aviseringstjänster.

Urvalsändamålet - leverans av tjänster	2019	2020	2021
Urvalsuppdrag	2 798	3 072	3 465
Levererade adressposter (tusental)	27 945	26 205	33 642

Källa: SPAR

Urvalsändamålet – reklamspärrar i SPAR	2019	2020	2021
Antal nya reklamspärrar	12 183	10 898	8 432
- varav via e-tjänsten	9 255	8 304	6 251
Totalt antal personer med reklamspärr 31 dec	400 513	402 003	403 249

Källa: SPAR

Antal utlämnade registerutdrag	2019	2020	2021
Totalt lämnade utdrag ⁴⁾	12 265	13 956	12 050
- varav via e-tjänsten	12 227	13 928	12 035

Källa: SPAR

Not 4) Registerutdrag enligt Artikel 15 EU:s dataskyddsförordning

19.4 Beskattning

Fastställa beslut om skatt, avgifter och registrering

Privatpersoner

Beslut privatpersoner

Antal grundregistrerade deklarationer och beslut	2019	2020	2021	2020-2021
Antal grundbeslut	8 006 967	8 092 962	8 115 978	0,3%
Andel manuellt hanterade ärenden ¹⁾	10,2%	9,7%	8,9%	-0,8 p.e.
Beslut på inkomstdeklaration ²⁾	293 168	272 699	265 282	-2,7%
- fördelning kvinnor/män i %	38/62	38/62	38/62	-
- varav preliminär A-skatt	31 400	28 787	38 249	32,9%
- fördelning kvinnor/män i %	43/57	42/58	38/62	-

Källa: Guppi

Not 1) Andel ärenden där viss manuell handläggning krävts.

Not 2) Beslut på inkomstdeklaration 1 avser antal manuella beslut på inkomstdeklarationen. Enskilda näringsidkare ingår i statistiken. Fr o m 2021 räknas antalet beslut. Tidigare år räknades antalet ändringspunkter i deklarationerna och fr o m 2021 räknas inte omprövningsbeslut på Skatteverkets initiativ, vilket tidigare ingick i antalet. Siffrorna har därför justerats för jämförbarhet mellan åren.

Antal beslut och genomströmningstider	2019	2020	2021	2020-2021
Förseningsavgifter INK 1	88 481	59 484	76 745	29,0%
- fördelning kvinnor/män i %	33/67	30/70	31/69	-
Skönsbeskattningar ¹⁾	83 399	74 056	75 249	1,6%
Andel skönsbeskattade ¹⁾	1,0%	0,9%	0,9%	-
Omprövning på skattebetalarens begäran ²⁾	134 404	120 950	199 885	65,3%
- Klara inom 1 månad ³⁾	68%	71%	59%	-12 p.e.
- Klara inom 2 månader ³⁾	87%	89%	87%	-2 p.e.
- Ärendebalans ³⁾	9 256	38 558	9 244	-76,0%

Källa: Guppi

Not 1) Inkluderar skönsbeskattning av enskild näringsverksamhet.

Not 2) Avser manuellt handlagda ärenden.

Not 3) Fr o m 2021 görs uppdelning på privatpersoner och juridiska personer. Tidigare års uppgifter har därför justerats för jämförbarhet mellan åren.

Beslut inom SINK

Antal avslutade ärenden	2019	2020	2021	2020-2021
Antal beslut	92 846	83 870	109 827	30,9%
Klara inom 1 månad	70%	75%	71%	-4 p.e.
Klara inom 2 månader	89%	90%	92%	2 p.e.
Ärendebalans	7 098	4 921	7 293	48,2%

Källa: Guppi

Beskattning

Företag

Inkomstskatt företag¹⁾

Antal grundregistrerade deklarationer och beslut	2019	2020	2021	2020-2021
Antal grundregistrerade INK 2-4	763 533	787 862	805 071	2,2%
Andel manuellt hanterade ärenden ²⁾	22,8%	21,8%	22,6%	0,8 p.e.
Antal manuella beslut INK 2-4 ³⁾	29186	30 847	30 427	-1,4%
Manuella beslut debiterad preliminärskatt ⁴⁾	175 786	161 140	134 984	-16,2%
- fördelning kvinnor/män i % ⁵⁾	36/64	36/64	37/63	-
Förseningsavgifter	26 950	15 962	26 802	67,9%
Skönsbeskattningar	9 719	12 642	11 695	-7,5%
Andel skönsbeskattade företag	1,1%	1,6%	1,2%	-0,4 p.e.
Ärenden om omprövning på skattebetalarens begäran ⁶⁾	20 982	21 041	21 883	4,0%
- Klara inom 1 månad ⁷⁾	65%	66%	63%	-3 p.e.
- Klara inom 2 månader ⁷⁾	85%	87%	84%	-3 p.e.
- Ärendebalans ⁷⁾	3 090	2 390	2 710	13,4%

Källa: Guppi

Not 1) Avser inkomstdeklaration för företag exklusive enskilda näringsidkare.

Not 2) Andel ärenden där viss manuell handläggning krävts.

Not 3) Beslut på inkomstdeklaration 2-4 avser antal manuella beslut på inkomstdeklarationen. Fr o m 2021 räknas antalet beslut. Tidigare år räknades antalet ändringspunkter i deklarationerna. Antalet har därför justerats för jämförbarhet mellan åren.

Not 4) Avser debiterad preliminärskatt inklusive enskilda näringsidkare.

Not 5) Fördelning kvinnor/män avser debiterad preliminärskatt för enskilda näringsidkare.

Not 6) Manuellt hanterade ärenden.

Not 7) Fr o m 2021 görs uppdelning på privatpersoner och företag. Tidigare års uppgifter har därför justerats för jämförbarhet mellan åren.

Mervärdesskatt

Antal grundregistrerade deklarationer och beslut	2019	2020	2021	2020-2021
Grundregistrerade deklarationer för moms	4 837 355	4 870 841	4 958 861	1,8%
- fördelning kvinnor/män i % ¹⁾	33/67	33/67	33/67	-
Andel manuellt hanterade ärenden ²⁾	17,5%	16,6%	15,1%	-1,5 p.e.
Antal manuella omprövningsbeslut ³⁾	333 143	350 138	347 592	-0,7%
- fördelning kvinnor/män i % ¹⁾	32/68	32/68	32/68	-
Förseningsavgifter ⁴⁾	308 787	161 382	303 257	87,9%
Skönsbeskattningar	10 096	13 801	13 389	-3,0%
Andel skönsbeskattade	0,2%	0,3%	0,3%	-
Formella fel ⁵⁾	0,3%	0,3%	0,2%	-0,1 p.e.

Källa: Guppi

Not 1) Fördelning kvinnor/män avser enskilda näringsidkare.

Not 2) Andel ärenden där viss manuell handläggning krävts.

Not 3) Antal beslut avser manuella omprövningsbeslut där skatt att betala eller återfå har ändrats. Fr o m 2021 räknas skönsbeslut till denna kategori. Ändring har skett av tidigare års uppgifter inkl fördelning kvinnor/män för jämförbarhet.

Not 4) Inkluderar förseningsavgifter för mervärdesskatt, arbetsgivaravgifter och avdragen skatt. Förseningsavgifter går inte att fördela mellan skatteslag.

Not 5) Enklare fel i redovisningarna som t.ex. felsummeringar och överföringsfel mellan olika delar av redovisningen. Beräknas som relationen mellan antalet formella fel och antalet grundregistrerade deklarationer inklusive nolldeklarationer.

Beskattning

Företag

Arbetsgivardeklaration

Antal grundregistrerade deklARATIONER och beslut	2019	2020	2021	2020-2021
Grundregistrerade deklARATIONER för arbetsgivaravgifter och avdragen skatt ¹⁾	5 085 937	5 211 499	5 479 659	5,1%
- fördelning kvinnor/män i % ¹⁾	25/75	25/75	25/75	-
Andel manuellt hanterade ärenden ²⁾	3,4%	2,6%	2,2%	-0,4 p.e.
Antal manuella beslut ³⁾	420 315	552 259	414 516	-24,9%
- varav arbetsgivaravgifter	256 605	393 048	278 671	-29,1%
- varav avdragen skatt	163 710	159 211	135 845	-14,7%
- fördelning kvinnor/män i % ¹⁾	26/74	25/75	26/74	-
Skönsbeskattningar ⁴⁾	3 257	4 498	4 299	-4,4%
Andel skönsbeskattade ⁴⁾	0,1%	0,1%	0,1%	-
Andel formella fel arbetsgivaravgifter ⁵⁾	5,0%	4,2%	4,4%	0,2 p.e.
Andel formella fel avdragen skatt ⁵⁾	0,5%	0,3%	0,3%	-

Källa: Guppi

Not 1) Fördelning kvinnor/män avser enskilda näringsidkare.

Not 2) Andel ärenden där viss manuell handläggning krävs.

Not 3) Antal beslut avser manuella omprövningsbeslut där ändring har skett avseende arbetsgivaravgifter och avdragen skatt. Fr o m 2021 räknas skönsbeslut till denna kategori. Ändring har skett av tidigare års uppgifter inkl fördelning kvinnor/män för jämförbarhet.

Not 4) Avser endast arbetsgivaravgifter.

Not 5) Enklare fel i redovisningarna som t.ex. felsummeringar och överföringsfel mellan olika delar av redovisningen. Beräknas som relationen mellan antalet formella fel och antalet grundregistrerade deklARATIONER inklusive nolldeklARATIONER. Uppdelning har fr o m 2021 skett på arbetsgivaravgifter och avdragen skatt. Ändring av tidigare år har skett för jämförbarhet.

Företagsregistrering

Företagsregistrering svenska företag

Antal avslutade ärenden	2019	2020	2021	2020-2021
Antal beslut ^{1) 2)}	307 853	311 329	314 865	1,1%
- fördelning kvinnor/män i % ³⁾	41/59	40/60	41/59	-
Klara inom 3 veckor ⁴⁾	79,8%	83,0%	82,9%	-0,1 p.e.
Ärendebalans	17 625	18 342	13 413	-26,9%

Källa: Guppi

Not 1) Beslut på nyregistrerade företag avser ny- och ändringsanmälan. Även registreringar som har genomgått kontroll utifrån värderade risker ingår.

Not 2) Företagsregistrering avser ny- och avregistrerade företag samt ändringar som avser företagsregistrering.

Not 3) Fördelning kvinnor/män avser enskilda näringsidkare.

Not 4) Avser manuellt handlagda ärenden.

Företagsregistrering utländska företag

Antal avslutade ärenden	2019	2020	2021	2020-2021
Antal beslut ^{1) 2)}	2 740	3 640	9 352	156,9%
Klara inom 3 veckor ⁴⁾	37%	35%	6%	-29 p.e.
Ärendebalans	-	1 081	1 731	60,1%

Källa: SOA-utland (databas)

Beskattning

Företag

Skattereduktion inom rot, rut och grön teknik

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

Antal avslutade ärenden	2019	2020	2021	2020-2021
Skattereduktion rot	1 753 848	1 913 611	2 072 609	8,3%
- fördelning kvinnor/män i % ¹⁾	38/62	38/62	39/61	-
Skattereduktion rut	4 093 149	4 148 535	4 543 284	9,5%
- fördelning kvinnor/män i % ¹⁾	61/39	60/40	60/40	-
Skattereduktion grön teknik	-	-	70 632	-
Andel manuella ärenden rot, rut och grön teknik ²⁾	5,1%	4,9%	4,6%	0,3 p.e.
Antal manuellt avslutade ärenden ³⁾	296 659	296 863	309 477	4,2%
Klara inom 1 månad	84%	82%	79%	-3 p.e.
Klara inom 2 månader	98%	98%	98%	-
Ärendebalans	19 698	24 798	18 825	-24,1%

Källa: Guppi

Not 1) Fördelningen är baserad på inkomna ansökningar.

Not 2) Beslut inom kontroll ingår i beräkningen.

Not 3) Antal manuellt avslutade ärenden är exklusive kontroll

Punktskatter

Antal beslut ¹⁾	2019	2020	2021	2020-2021
Antal grundbeslut ²⁾	185 273	186 485	183 822	-1,4%
Andel manuellt hanterade ärenden ³⁾	14%	15%	13%	-2 p.e.
Antal beslut ³⁾	25 683	28 528	24 599	-13,8%
- varav deklarationer	4 591	4 950	4 973	0,5%
- varav återbetalningar	18 948	20 601	16 617	-19,3%
- varav skönsbeskattning	2 144	2 977	3 009	1,1%
Skönsbeskattningar ⁴⁾	4,9%	5,5%	3,9%	-1,6 p.e.
Omprövningar ⁵⁾	10 139	9 640	9 728	0,9%
Klara inom 1 månad	87%	88%	90%	2 p.e.
Klara inom 2 månader	93%	95%	95%	-
Utbetalda belopp för återbetalning i tkr	8 908 690	10 101 371	9 952 469	-1,5%

Källa: Guppi, Bris

Not 1) Avser både företag och privatpersoner.

Not 2) Avser antal beslutade återbetalningsansökningar samt deklarationer. Fr.o.m 2021 räknas inte skönsbeskattningar med vilket tidigare ingick i underlaget. Siffrorna för tidigare år har därför justerats för att få jämförbarhet mellan åren.

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

Not 4) Andelen skönsbeslut räknas från och med 2021 utifrån antalet skönsbeslut i förhållande till samtliga grundbeslut inklusive skönsbeslut. Tidigare år har vi delat antalet skönsbeslut med antalet grunddeklarationer vilket inte varit en helt korrekt andelsberäkning. För att få jämförbarhet mellan åren har även 2019-2020 justerats.

Not 5) Omfattar både omprövning på Skatteverkets och skattebetalarens/den återbetalningsberättigas initiativ.

Ärenden om MAP¹⁾ och APA²⁾

Antal avslutade ärenden	2019	2020	2021	2020-2021
Antal avslutade	124	111	48	-56,8%
- varav MAP	113	104	41	-60,6%
- varav APA	11	7	7	0,0%
Varav totalt undanröjande av dubbebeskattning ³⁾	72%	71%	66%	-5 p.e.
Ärendebalans	295	383	444	15,9%
- varav MAP	241	312	364	16,7%
- varav APA	54	71	80	12,7%

Källa: Öken (databas)

Not 1) MAP: Mutual agreements procedures (ömsesidiga överenskommelser enligt skatteavtal)

Not 2) APA: Advance pricing agreements (Prissättningsbesked)

Not 3) Gäller MAP-ärenden

Beskattning

Kvalitetssäkring av ärenden

Kvalitetssäkring. Andel ärenden per kategori ¹⁾²⁾	2019	2020	2021	2020-2021
Antal	4 680	2 156	2 132	-1,1%
Registrering				
God	96,7%	95,3%	95,0%	-0,3 p.e.
Tillfredsställande	2,6%	3,5%	3,7%	0,2 p.e.
Inte tillfredsställande	0,7%	1,2%	1,3%	0,1 p.e.
Utredning/handläggning				
God	91,0%	80,3%	86,3%	6 p.e.
Tillfredsställande	6,8%	13,0%	7,1%	- 5,9 p.e.
Inte tillfredsställande	2,2%	6,7%	6,6%	- 0,1 p.e.
Beslut				
God	94,9%	87,1%	95,2%	8,1 p.e.
Tillfredsställande	3,2%	8,8%	2,3%	- 6,5 p.e.
Inte tillfredsställande	1,9%	4,1%	2,5%	- 1,6 p.e.
Information				
God	90,2%	92,6%	90,1%	- 2,5 p.e.
Tillfredsställande	7,5%	5,7%	5,7%	0,0 p.e.
Inte tillfredsställande	2,3%	1,7%	4,2%	2,5 p.e.
Språk				
God	95,2%	93,6%	96,4%	2,8 p.e.
Tillfredsställande	4,3%	6,0%	2,9%	- 3,1 p.e.
Inte tillfredsställande	0,5%	0,4%	0,7%	0,3 p.e.
Bemötande				
God	95,5%	95,5%	96,7%	1,2 p.e.
Tillfredsställande	3,8%	3,9%	2,3%	- 1,6 p.e.
Inte tillfredsställande	0,7%	0,6%	1,0%	0,4 p.e.
Arkivering				
God	96,5%	96,1%	97,5%	1,4 p.e.
Tillfredsställande	2,2%	2,7%	1,3%	- 1,4 p.e.
Inte tillfredsställande	1,3%	1,2%	1,2%	0,0 p.e.
Handläggningstid				
God	94,7%	92,4%	94,5%	2,1 p.e.
Tillfredsställande	3,7%	6,3%	4,2%	- 2,1 p.e.
Inte tillfredsställande	1,6%	1,3%	1,3%	0,0 p.e.

Källa: Skatteverkets kvalitetssäkringsmodell

Not 1) Förutsättningarna för vår bedömning, se bilaga Upplysningar om årsredovisningen.

Not 2) Resultatet avser företag och privatpersoner, fördelning ej möjlig att göra.

Beskattning

Kvalitetssäkring av ärenden uppdelat på kvinnor och män

Andel ärenden per indikator	2020			2021		
	Kvinnor	Män	Annat ¹⁾	Kvinnor	Män	Annat ¹⁾
Antal	396	699	1 061	343	652	1 137
Registrering						
God	96,9%	94,8%	95,3%	92,5%	95,5%	95,4%
Tillfredsställande	3,1%	3,0%	3,8%	4,3%	3,0%	3,9%
Inte tillfredsställande	0,0%	2,2%	0,9%	3,2%	1,5%	0,7%
Utredning/handläggning						
God	75,0%	73,4%	86,3%	81,6%	84,6%	88,4%
Tillfredsställande	19,3%	18,3%	7,6%	9,2%	8,5%	5,8%
Inte tillfredsställande	5,7%	8,3%	6,1%	9,2%	6,9%	5,8%
Beslut						
God	81,3%	84,4%	91,0%	91,6%	94,3%	96,7%
Tillfredsställande	14,1%	10,1%	6,0%	2,9%	2,5%	2,0%
Inte tillfredsställande	4,6%	5,5%	3,0%	5,5%	3,2%	1,3%
Information						
God	86,3%	88,9%	97,5%	76,2%	87,7%	95,2%
Tillfredsställande	11,4%	7,7%	2,0%	12,5%	8,2%	2,6%
Inte tillfredsställande	2,3%	3,4%	0,5%	11,3%	4,1%	2,2%
Språk						
God	88,6%	92,3%	96,6%	93,0%	95,9%	97,8%
Tillfredsställande	10,8%	7,1%	3,3%	5,1%	3,4%	1,9%
Inte tillfredsställande	0,6%	0,6%	0,1%	1,9%	0,7%	0,3%
Bemötande						
God	93,3%	94,6%	97,2%	93,3%	96,9%	97,6%
Tillfredsställande	5,8%	4,9%	2,2%	3,8%	1,7%	2,1%
Inte tillfredsställande	0,9%	0,5%	0,6%	2,9%	1,4%	0,3%
Arkivering						
God	97,4%	95,8%	95,9%	97,6%	97,3%	97,5%
Tillfredsställande	2,3%	3,2%	2,6%	1,0%	1,7%	1,2%
Inte tillfredsställande	0,3%	1,0%	1,5%	1,4%	1,0%	1,3%
Handläggningstid						
God	90,1%	90,5%	94,3%	95,2%	95,0%	94,0%
Tillfredsställande	8,7%	8,1%	4,3%	3,1%	3,2%	5,0%
Inte tillfredsställande	1,2%	1,4%	1,4%	1,7%	1,8%	1,0%

Källa: Skatteverkets kvalitetssäkringsmodell

Not 1) Avser till exempel företag, dödsbo eller då det inte går att avgöra kön.

Beskattning

Arbetsproduktivitet och styckkostnad

Antal slutskattebesked och grundbeslut arbetsgivaravgifter och moms

Antal	2019	2020	2021	2020-2021
Slutskattebesked inkomstbeskattning ¹⁾	8 862 835	8 967 522	9 007 993	0,5%
- fördelning kvinnor/män i % ²⁾	50/50	50/50	50/50	-
Grundbeslut arbetsgivaravgifter ³⁾	5 085 937	5 211 449	5 479 659	5,1%
- varav juridiska personer	4 614 656	4 757 300	5 027 257	5,7%
- varav fysiska personer	471 281	454 149	452 402	-0,4%
- fördelning kvinnor/män i %	25/75	24/76	25/75	-
Grundbeslut moms ³⁾	4 837 355	4 870 841	4 958 861	1,8%
- varav juridiska personer	3 284 544	3 361 719	3 457 275	2,8%
- varav fysiska personer	1 552 811	1 509 122	1 501 586	-0,5%
- fördelning kvinnor/män i %	33/67	33/67	33/67	-
Totalt antal beslut ⁴⁾	18 786 127	19 049 812	19 446 513	2,1%
Andel manuellt hanterade ärenden ⁵⁾	10,8%	10,0%	9,2%	-0,8 p.e.

Källa: Guppi.

Not 1) Av mättekniska skäl använder vi antalet grundregistrerade inkomstdeklarationer samt skönsbeskattningar för inkomstbeskattning som mått på antalet slutskattebesked. Både privatpersoner och juridiska personer är med i beräkningen.

Not 2) Fördelning kvinnor och män i procent är endast beräknad på privatpersoner (inkomstdeklaration 1).

Not 3) Av mättekniska skäl använder vi antalet grundregistrerade moms- och arbetsgivaravgiftsredovisningar inklusive nollredovisningar.

Not 4) Antalet ingår i beräkningar av arbetsproduktivitet avseende antal slutskattebesked och grundbeslut per dag, se avsnitt "Arbetsproduktivitet".

Not 5) Andel ärenden där viss manuell handläggning krävs.

Nedlagd tid¹⁾

Antal dagar ²⁾	2019	2020	2021	2020-2021
Beskattning	858 022	895 119	855 576	-4,4%
-varav Privatpersoner	150 648	163 320	163 560	0,1%
-varav Företag	707 373	731 899	692 016	-5,4%

Källa: Guppi

Not 1) Avser all operativ tid inom beskattning. Nedlagd tid ingår i beräkningen för arbetsproduktivitet.

Not 2) Antal dagar motsvarar tidsredovisade timmar delat med 7,95 timmar.

Arbetsproduktivitet

Antal	2019	2020	2021	2020-2021
Slutskattebesked och grundbeslut om moms och arbetsgivaravgifter per dag	21,9	21,3	22,7	1,4 p.e.

Källa: Guppi

Antal beslut per dag inom privatpersoner och företag ¹⁾	2019	2020	2021	2020-2021
Beslut per dag inom beskattningen	2,42	2,45	2,58	5,3%
- varav privatpersoner ¹⁾	4,79	4,43	5,49	23,9%
- varav företag ²⁾	1,91	2,01	1,89	-6,0%

Källa: UBW, 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.

Beskattning

Arbetsproduktivitet och styckkostnad

Styckkostnad

Kr	2019	2020	2021	2020-2021
Kostnad per privatperson ¹⁾	157	164	173	5,4%
Kostnad per företag/företagare ²⁾	3 370	3 455	3 413	-1,2%

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	2019	2020	2021	2020-2021
Kostnad för att ta in 100 kronor i skatt	0,36	0,38	0,36	-5,3%

Källa: Finansiell redovisning åren 2019–2021

Beslut inom ärendehantering kupongskatt

	2019	2020	2021	2020-2021
Antal inkomna återbetalningsärenden	10 243	11 250	9 508	-15,5%
Utbetalt belopp (tkr)	1 484 586	1 920 257	4 208 548	119,2%

Källa: Bris, UBW

Kontrollen och kontrollverksamhetens inriktning

Beslut inkomstskatt privatpersoner¹⁾

Antal	2019	2020	2021	2020-2021
Beslut på inkomstdeklaration ¹⁾	94 932	116 792	241 081	106,4%
- varav riskbaserade urval ²⁾	94 932	116 792	109 852	-5,9%
- varav beslut avseende slopad ränta på uppskov vid bostadsförsäljning			131 229	-
Skattetillägg ³⁾	10 016	9 433	7 532	-20,2%
- fördelning skattetillägg kvinnor/män i %	27/73	28/72	29/71	-

Källa: Guppi och Oracle

Not 1) Avser kontrollbeslut på INK 1 och omprövningsbeslut på Skatteverkets initiativ. Fr o m 2021 räknas antalet beslut. Tidigare år räknades

Not 2) Beslut på inkomstdeklaration1 avser beslut gjorda på riskbaserade urval i kontrollen. Enskilda näringsidkare ingår i statistiken.

Not 3) Skattetilläggen avser beslut efter skrivbordskontroll på inkomstdeklaration1. Antalet är exklusive skattetillägg på grund av utebliven deklareration (skönsbeskattningar).

Andel ändrade i förvaltningsrätt

Andel	2019	2020	2021	2020-2021
Andel ändrade beslut i förvaltningsrätt, inkomstbeskattning ¹⁾	16%	19%	17%	-2 p.e.

Källa: Guppi

Not 1) Inkomstbeskattning avseende företag kan ingå i resultatet. Ärenden avseende Kupongskatt räknas fr.o.m 2021 till Inkomstbeskattning.

För att få jämförbarhet mellan åren har föregående år justerats.

Beslut företag¹⁾

Antal	2019	2020	2021	2020-2021
Beslut	76 061	52 944	57 414	8,4%
- varav beslut på inkomstdeklaration 2-4 ²⁾	7 403	6 825	6 418	-6,0%
- varav beslut på arbetsgivaravgifter ³⁾	29 716	20 585	28 639	39,1%
- varav beslut på avdragen skatt ³⁾	13 310	3 889	3 173	-18,4%
- varav beslut på moms ³⁾	25 632	21 645	19 184	-11,4%

Källa: Guppi och Oracle

Not 1) Avser kontrollbeslut och omprövningsbeslut på Skatteverkets initiativ.

Not 2) Beslut på inkomstdeklaration 2-4 avser beslut gjorda på riskbaserade urval i kontrollen. Fr o m 2021 räknas antalet beslut. Tidigare år räknades antalet ändringspunkter i deklarerationerna. Fr o m 2021 räknas även omprövningsbeslut på Skatteverkets initiativ, vilket tidigare inte ingick i antalet. Siffrorna har därför justerats för jämförbarhet mellan åren.

Not 3) Fr o m 2021 räknas skönsbeslut till denna kategori. Ändring har skett av tidigare års uppgifter för jämförbarhet.

Beskattning

Kontroll företag

Antal	2019	2020	2021	2020-2021
Besök ¹⁾	24 409	9 175	5 961	-35,0%
Revisioner	2 130	1 654	1 562	-5,6%
Skattetillägg ²⁾	18 547	18 493	24 016	29,9%
Brottsanmälningar ³⁾	1 840	2 199	2 201	0,1%
FUT ⁴⁾	-	1 158	993	-14,2%
Kontroll nyregistrerade företag ⁵⁾	36 146	42 376	36 830	-13,1%
Återkallad F-skatt ⁶⁾	24 800	26 218	22 741	-13,3%
Avslag F-skatt ⁷⁾	6 101	6 822	5 546	-18,7%
Återkrav inom rot och rut ⁸⁾	2 200	2 090	2 082	-0,4%

Källa: Guppi

Not 1) Med besök menar vi tillsynsbesök, fördjupad tillsyn och kontrollbesök för kassaregister samt kontroll av personalliggare.

Not 2) Skattetilläggen avser beslut efter skrivbordskontroll, revision eller besök avseende inkomstdeklaration 2-4, moms, arbetsgivaravgifter och avdragen skatt. Antalet är exklusive skattetillägg på grund av utebliven deklaration (skönsbeskattningar).

Not 3) Med brottsanmälan menar vi ärenden som skickas till åklagaren. En brottsanmälan kan beroende på anmälan omfattning innehålla flera beslut. Brottsanmälningar avser privatpersoner men en stor del har koppling till kontroll av små och medelstora företag.

Not 4) FUT - underrättelseskyldighet vid felaktiga utbetalningar ur välfärdssystemen samt underrättelseskyldighet till Tillväxtverket. Uppgifter kan inte tas fram för 2019.

Not 5) Avser antal nyregistreringar som har genomgått kontroll utifrån värderade risker. Är även en delmängd i antal företagsregistreringar, se avsnitt "Företagsregistrering svenska företag".

Not 6) Återkallad F-skatt avser återkallade på Skatteverkets begäran.

Not 7) Avslag F-skatt är även en delmängd i antal företagsregistreringar, se avsnitt "Företagsregistrering svenska företag".

Not 8) Avser återkrav på Skatteverkets eller köparens initiativ.

Andel ändrade och genomströmningstider för revisioner

Andel	2019	2020	2021	2020-2021
Revisioner som resulterar i ändring	73%	75%	76%	1 p.e.
Klara inom 10 månader	86%	73%	68%	-5 p.e.

Källa: Guppi

Andel ändrade beslut i förvaltningsrätt¹⁾

Andel	2019	2020	2021	2020-2021
Mervärdesskatt	23%	20%	18%	-2 p.e.
Skattebetalning och uppbörd	11%	8%	11%	3 p.e.
Särskilda avgifter	5%	10%	5%	-5 p.e.
Löneavgifter	19%	19%	12%	-7 p.e.
Punktskatter	1%	8%	7%	-1 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.

Skadeståndsärenden; JO-beslut¹⁾

Antal	2019	2020	2021	2020-2021
Skadeståndsanspråk ²⁾	64	38	38	-
-varav utbetald ersättning	5	2	2	-
JO-beslut	4	1	3	200,0%

Källa: Rapport - Redovisning av beslut år 2021 om skadestånd och klagomål som gäller Skatteverket, dnr 8-1402698.

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

Not 2) Övergång till nytt diariesystem Diana har försvårat praktiskt framtagande av könsuppdelad statistik.

Beskattning

Borgenärsarbetet

Produktionsmått borgenärsarbete ²⁾

Antal	2019	2020	2021	2020-2021
Borgenärsutredningar	22 929	14 728	13 279	-9,8%
Ansökan om anstånd	8 263	16 822	8 552	-49,2%
- varav fysiska personer	6 253	8 884	5 982	-32,7%
- fördelning kvinnor/män i %	37/63	37/63	38/62	-
Skuldsanering	16 576	13 802	15 040	9,0%
Utsökningsmål	2 270	2 273	2 124	-6,6%
Ansökan om underhandsackord	97	92	114	23,9%
Företagsrekonstruktion	217	343	207	-39,7%
Ansökan om konkurs ¹⁾	3 133	2 071	1 998	-3,5%
Beslutade konkurser	7 776	7 695	6 901	-10,3%

Källa: UBW, Guppi, Statistiska Centralbyrån

Not 1) Ansökan om konkurs beräknas som antal betalda konkursansökningsavgifter (uttag från UBW).

Not 2) Från och med 2019 räknas enbart grundärenden och inte omprövningar eller överklaganden.

Betalningskrav

Antal	2019	2020	2021	2020-2021
Betalningskrav på				
- företag	272 293	239 431	224 918	-6,1%
- företag överlämnade för indrivning till Kronofogden	90 791	72 441	73 767	1,8%

Källa: Guppi

Uppföljning av övriga kvalitetsindikatorer

Ställningstaganden

Antal	2019	2020	2021	2020-2021
Antal ställningstaganden	56	69	67	-2,9%

Källa: Manuellt framtagen inom Skatteverket

Deklarationer och ansökningar som lämnats elektroniskt

Andel deklarerationer som lämnats elektroniskt	2019	2020	2021	2020-2021
- inkomstdeklaration ¹⁾	82%	84%	85%	1 p.e.
- varav inkomstdeklaration1 privatpersoner	88%	90%	91%	1 p.e.
- varav inkomstdeklaration1 enskilda näringsidkare	48%	52%	54%	2 p.e.
- fördelning kvinnor/män i % ¹⁾	51/49	51/49	51/49	-
- skattedeklaration för arbetsgivaravgifter ¹⁾	0,98	99%	99%	0 p.e.
- skattedeklaration för moms	91%	93%	94%	1 p.e.
- inkomna ansökningar om rot/rut	100%	100%	100%	0 p.e.

Källa: Guppi

Not 1) Avser privatpersoner och enskilda näringsidkare

Ansökningar	2019	2020	2021	2020-2021
Ansökningar om prissättningsbesked vid internationella transaktioner	17	23	20	-13,0%

Källa: Manuellt register

Beskattning

Övriga uppgifter

Uppgifter inlämnade via e-tjänst	2019	2020	2021	2020-2021
Inkomstdeklaration1	6 550 082	6 771 014	6 910 748	2,1%
- fördelning kvinnor/män ¹⁾	51/49	51/49	51/49	-
- varav privatpersoner (löntagare)	5 914 928	6 078 738	6 187 711	1,8%
- varav näringsidkare	635 154	692 276	723 037	4,4%
Inkomstdeklaration2, företag	345 042	377 814	483 472	28,0%
Preliminär inkomstdeklaration	219 103	302 087	257 182	-14,9%
Uttag av A-skattsedel	563 041	640 324	698 748	9,1%
Ändrad beräkning av skatteavdrag (jämkning)	34 875	37 980	35 013	-7,8%
Rot & rut (inkomna ansökningar) ²⁾	1 014 104	1 098 863	1 226 531	11,6%
Anmäla behörig person ³⁾	502 555	560 202	612 385	9,3%
Registrera företag/Verksamt.se ⁴⁾	193 038	213 716	221 681	3,7%
Skattedeklarationer arbetsgivaravgifter	3 592 739	3 426 692	3 740 029	9,1%
Skattedeklarationer moms	3 765 621	3 898 939	4 001 563	2,6%
Punktskattedeklaration ⁵⁾	51 611	52 492	61 952	18,0%
Näringsuppgifter från företag (filöverföring)	2 282 446	2 434 286	2 869 406	17,9%
Frågor mot centrala skatteregistret för preliminärt skatteavdrag ⁶⁾	65 856	55 794	47 083	-15,6%
Kassaregister	131 917	110 167	107 371	-2,5%
Återbetalning punktskatt ⁷⁾	113 433	112 731	108 866	-3,4%
EMCS/Punktskatter ⁸⁾	297 638	233 087	251 218	7,8%
Momsåterbetalning inom EU	6 645	5 837	3 785	-35,2%
Skolungdomsjämknings	11 054	9 280	11 506	24,0%

Källa: Guppi, Oracle, Centrala skatteregistret, Filöverföring, A-skatt, SkatteReg, EMCS, Mammut, Kuling, Kobra, Husarbete och eAnmälan

Not 1) I beräkningen ingår dubletter, det vill säga om skattebetalaren lämnat mer än en deklARATION.

Not 2) Om Rot och Rut. Bytt från ärenden till inkomna ansökningar då detta perspektiv är mer relevant för att följa utvecklingen av e-tjänsternas användning.

Not 3) Anmälan om ombud som kan företräda en privatperson eller juridisk person i vissa skattefrågor, till exempel att göra en deklARATION elektroniskt.

Not 4) Nyanmälan eller ändringsanmälan om F-skatt, moms, arbetsgivaravgifter m.m.

Not 5) Alkoholskatt, tobaksskatt, energiskatt och nationella skatter.

Not 6) Avser insända frågefiler från arbetsgivare angående preliminärskatteuppgifter (skattetabell) för anställda.

Not 7) Samtliga återbetalningsärenden avseende punktskatt hanteras via e-tjänst.

Not 8) 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.

Attitydpåverkan	2019	2020	2021	2020-2021
Antal företagsförfrågningar	2 871 865	1 652 428	2 122 464	28,4%

Källa: Manuell uppföljning av e-tjänsten för myndigheter (stat, kommun och landsting) och förfrågningar från privata aktörer (blankett 4820).

19.5 Brottsbekämpning

Produktionsmått

Volym	2019	2020	2021	2020-2021
Avslutade brottsutredningar	1 230	1 362	1 535	12,7%
- andel mängdärenden	10,2%	10,6%	17,0%	6,4 p.e.
- andel projektärenden	80,5%	79,2%	76,3%	-2,9 p.e.
- andel särskilt krävande ärenden	9,3%	10,1%	6,7%	-3,4 p.e.

Källa: Guppi

Inkomna brottsutredningar ¹⁾	2019	2020	2021	2020-2021
Inkomna brottsutredningar	1 199	1 603	1 538	-4,1%
- andel mängdärenden	9,8%	16,6%	17,9%	1,3 p.e.
- andel projektärenden	82,7%	76,7%	76,1%	-0,6 p.e.
- andel särskilt krävande ärenden	5,9%	6,6%	5,6%	-1,0 p.e.

Källa: Guppi

Not 1) Ej kategoriserade ärenden gör att summan av fördelade ärenden inte blir 100%.

Brottsmisstankar, förhör och beslag	2019	2020	2021	2020-2021
Brottsmisstankar²⁾	16 795	14 558	15 294	5,1%
- inom brottsutredningar ³⁾	12 002	11 093	9 555	-13,9%
Förhör	2 988	3 171	2 867	-9,6%
- varav mängdärenden	129	156	252	61,5%
- varav projektärenden	1 924	1 849	1 795	-2,9%
- varav särskilt krävande ärenden	935	1 166	820	-29,7%
Beslag	430	1 547	808	-47,8%
- varav mängdärenden	2	2	0	-100,0%
- varav projektärenden	167	304	285	-6,3%
- varav särskilt krävande ärenden	261	1 241	523	-57,9%

Källa: Guppi

Not 2) Brottsmisstankarna avser de brottsanmälningar som har upprättats inom beskattnings- och folkbokföringsverksamheten.

Not 3) Brottsmisstankar som utretts av skattebrottsenheten.

Registrerade ärenden - underrättelseverksamhet	2019	2020	2021	2020-2021
Registrerade ärenden i Skatteverkets underrättelseregister (Skur)	1 900	2 203	1 875	-14,9%
Antal delgivningar	291	419	703	67,8%
- varav antal underrättelserapporter ¹⁾	80	58	52	-10,3%

Källa: SKUR

Not 1) Från och med år 2021 tas uppgifterna fram direkt från SKUR vilket blir mer korrekt. Uppgifterna för 2020 har därför korrigerats.

Intäkter och kostnader	2019	2020	2021	2020-2021
Intäkter av anslag (tkr)	296 009	300 682	342 627	13,9%
Övriga intäkter (tkr)	0	0	0	-
Kostnader (tkr)	296 009	300 682	342 627	13,9%

Källa: UBW

Brottsbekämpning

Produktivitet

Nedlagd tid	2019	2020	2021	2020-2021
Operativ tid (dagar) ⁴⁾	34 732	36 065	41 046	13,8%
-brottsutredningar	27 766	29 386	31 110	5,9%
- underrättelseverksamhet	4 044	3 613	5 797	60,4%
- övrigt	2 922	3 606	4 139	14,8%

Källa: Guppi

Not 4) Antal dagar motsvarar tidredovisade timmar delat med 7,95 timmar. Uppgifter exklusive ofördelad tid och frånvaro.

Arbetsproduktivitet	2019	2020	2021	2020-2021
Avslutade brottsutredningar per dag	0,046	0,049	0,051	5,5%
Delgivningsrapporter per dag	0,072	0,116	0,121	4,6%

Källa: Guppi

Styckkostnad	2019	2020	2021	2020-2021
Kostnad per avslutad brottsutredning (kr)	240 658	220 765	223 210	1,1%

Källa: UBW och Guppi

Kvalitet

Genomströmningstider	2019	2020	2021	2020-2021
- Utredningstid för mängdärenden	71	103	154	49,5%
- Utredningstid för projektärenden	314	306	291	-4,9%
- Utredningstid för särskilt krävande ärenden	613	499	528	5,8%

Källa: Guppi

Ärendebalanser	2019	2020	2021	2020-2021
Ärendebalans brottsutredningar	1 137	1 418	1 394	-1,7%

Källa: Guppi

Övriga uppgifter	2019	2020	2021	2020-2021
Andelen ärenden äldre än 1 år av skattebrottsenhetens samtliga ärenden	29%	21%	26%	5 p.e.

Källa: Guppi

Brottsbekämpning

Kvalitetssäkring. Andel ärenden per kategori ¹⁾	2019	2020	2021	2020-2021
Registrering				
God	84,2%	79,8%	88,7%	8,9 p.e.
Tillfredsställande	10,5%	18,3%	11,3%	-7,0 p.e.
Inte tillfredsställande	5,3%	1,9%	0,0%	-1,9 p.e.
Utredning/handläggning				
God	89,0%	80,2%	87,6%	7,4 p.e.
Tillfredsställande	9,0%	19,8%	7,6%	-12,2 p.e.
Inte tillfredsställande	2,0%	0,0%	4,8%	4,8 p.e.
Beslut				
God	97,8%	100,0%	100,0%	-
Tillfredsställande	2,2%	0,0%	0,0%	-
Inte tillfredsställande	0,0%	0,0%	0,0%	-
Information				
God	100,0%	100,0%	100,0%	-
Tillfredsställande	0,0%	0,0%	0,0%	-
Inte tillfredsställande	0,0%	0,0%	0,0%	-
Språk				
God	97,7%	96,2%	93,5%	-2,7 p.e.
Tillfredsställande	2,3%	1,9%	6,5%	4,6 p.e.
Inte tillfredsställande	0,0%	1,9%	0,0%	-1,9 p.e.
Bemötande				
God	96,2%	98,8%	97,8%	-1,0 p.e.
Tillfredsställande	3,8%	1,2%	2,2%	1,0 p.e.
Inte tillfredsställande	0,0%	0,0%	0,0%	-
Arkivering				
God	94,0%	94,1%	98,9%	4,8 p.e.
Tillfredsställande	3,0%	5,9%	0,0%	-5,9 p.e.
Inte tillfredsställande	3,0%	0,0%	1,1%	1,1 p.e.
Handläggningstid				
God	78,0%	80,0%	83,8%	3,8 p.e.
Tillfredsställande	18,0%	16,2%	11,4%	-4,8 p.e.
Inte tillfredsställande	4,0%	3,8%	4,8%	1,0 p.e.

Källa: Skatteverkets kvalitetssäkringsmodell

Not 1) Förutsättningarna för vår bedömning, se bilaga Upplysningar om årsredovisningen.

Brottsbekämpning

Kvalitetssäkring av ärenden uppdelat på kvinnor och män

Andel ärenden per indikator	2020			2021		
	Kvinnor	Män	Annat ¹⁾	Kvinnor	Män	Annat ¹⁾
Registrering						
God	86,4%	78,8%	75,0%	95,2%	98,1%	62,5%
Tillfredsställande	13,0%	18,2%	25,0%	4,8%	1,9%	37,5%
Inte tillfredsställande	0,0%	3,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Utredning/handläggning						
God	90,9%	74,2%	88,9%	95,2%	86,5%	84,4%
Tillfredsställande	9,1%	25,8%	11,1%	4,8%	5,8%	12,5%
Inte tillfredsställande	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	7,7%	3,1%
Beslut						
God	-	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Tillfredsställande	-	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Inte tillfredsställande	-	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Information						
God	-	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Tillfredsställande	-	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Inte tillfredsställande	-	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Språk						
God	90,9%	96,9%	100,0%	100,0%	98,0%	79,2%
Tillfredsställande	0,0%	3,1%	0,0%	0,0%	2,0%	20,8%
Inte tillfredsställande	9,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Bemötande						
God	100,0%	100,0%	94,4%	100,0%	97,6%	96,8%
Tillfredsställande	0,0%	0,0%	5,6%	0,0%	2,4%	3,2%
Inte tillfredsställande	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Arkivering						
God	95,2%	97,0%	78,6%	100,0%	100,0%	95,7%
Tillfredsställande	480,0%	3,0%	21,4%	0,0%	0,0%	0,0%
Inte tillfredsställande	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	4,3%
Handläggningstid						
God	81,9%	76,9%	88,9%	90,4%	75,0%	93,7%
Tillfredsställande	13,6%	18,5%	11,1%	4,8%	17,3%	6,3%
Inte tillfredsställande	4,5%	4,6%	0,0%	4,8%	7,7%	0,0%

Källa: Skatteverkets kvalitetssäkringsmodell

Not 1) Avser till exempel företag, dödsbo eller då det inte går att avgöra kön.

19.6 Folkbokföring

Produktionsmått

Volym	2019	2020	2021	2020-2021
Avslutade folkbokföringsärenden	3 324 089	3 318 322	3 450 801	4,0%
- varav bosättning ¹⁾	1 890 241	1 964 789	1 940 610	-1,2%
- varav flytta till Sverige ²⁾	117 643	89 628	98 130	9,5%
- varav övrigt ³⁾	1 316 096	1 263 909	1 412 061	11,7%
- varav insatser	0	0	0	0,0%

Källa: Guppi och SVEA

Not 1) Redovisades 2019 och 2020 uppdelat på flyttning respektive bosättningskontroll.

Not 2) Benämndes fram till 2020 invandring

Not 3) Ärendegruppen övrigt innehåller ett stort antal ärendetyper, till exempel namn, civilstånd, födelse och dödsfall.

Flyttanmälningar	2019	2020	2021	2020-2021
Mottagna flyttanmälningar ⁴⁾	1 175 556	1 221 569	1 215 338	-0,5%
- varav via e-tjänst	978 529	1 065 155	1 101 281	3,4%
Andel flyttanmälningar via e-tjänsten Flyttanmälan	83%	87%	91%	3 p.e.

Källa: Guppi

Not 4) En anmälan kan avse flera personer.

Personbevis	2019	2020	2021	2020-2021
Utskrift av personbevis	2 948 304	3 243 222	3 065 367	-5,5%
- fördelning kvinnor/män	46/54	47/53	47/53	-
- varav via e-tjänst	1 760 467	2 148 117	1 958 845	-8,8%
- fördelning kvinnor/män	43/57	44/56	44/56	-
Andel personbevis som skrivs ut via e-tjänsten	60%	66%	64%	-2 p.e.

Källa: Guppi och Folkbokföringsdatabasen

Övrigt	2019	2020	2021	2020-2021
Födslar via e-tjänst	99%	100%	100%	0 p.e.
Utskrift av dödsfallsintyg via e-tjänst	489 608	560 712	573 456	2,3%
Dödsbevis via e-tjänst	19%	21%	18%	-3 p.e.
Spärrtjänst via e-tjänst	1 072 152	1 165 643	1 276 972	9,6%
Särskild postadress via e-tjänst ⁵⁾	49%	50%	47%	-3 p.e.

Källa: Guppi och Folke

Not 5) Uppgifter för 2019 och 2020 är justerade då ärenden som gått i automatspåret inte tidigare framgick av den Folkestatistik som matades in i Guppi

Avisering genom Navet	2019	2020	2021	2020-2021
Poster levererade från Navet ⁶⁾	582 529 735	739 091 445	762 687 392	3,2%
Slagningar i Webservice	247 211 178	320 430 119	388 941 732	21,4%

Källa: Navet

Not 6) En post är lika med en uppgift.

Folkbokföring

Intäkter och kostnader	2019	2020	2021	2020-2021
Intäkter av anslag (tkr)	918 023	935 810	1 098 157	17,3%
Övriga intäkter (tkr) ⁶⁾	33 130	38 509	25 756	-33,1%
Kostnader (tkr)	951 153	971 219	1 123 913	15,7%

Källa: UBW

Not 6) Avgiftsintäkter för aviseringssystemet Navet, namnären den med mera.

Produktivitet

Nedlagd tid ⁷⁾	2019	2020	2021	2020-2021
Operativ tid (dagar) ⁸⁾	114 794	125 401	138 786	10,7%
- varav bosättning ⁹⁾	45 640	51 885	48 655	-6,2%
- varav flytta till Sverige ¹⁰⁾	27 712	25 811	32 495	25,9%
- varav övrigt ¹¹⁾	40 666	47 305	53 174	12,4%
- varav insatser	777	400	4 462	1015,5%

Källa: Guppi

Not 7) Antal dagar motsvarar tidredovisade timmar delat med 7,95 timmar.

Not 8) Exklusive ofördelad tid och frånvaro.

Not 9) Redovisades 2019 och 2020 uppdelat på flyttning respektive bosättningskontroll.

Not 10) Benämndes fram till 2020 invandring

Not 11) Ärendegruppen övrigt innehåller ett stort antal ärendetyper, t.ex. namn, civilstånd, födelse och dödsfall.

Arbetsproduktivitet	2019	2020	2021	2020-2021
Bosättning ¹²⁾	41,4	37,9	39,9	5,3%
Flytta till Sverige ¹³⁾	4,2	3,5	3,0	-13,0%
Övrigt ¹⁴⁾	32,4	26,7	26,6	-0,6%

Källa: Guppi och SVEA

Not 12) Redovisades 2019 och 2020 uppdelat på flyttning respektive bosättningskontroll.

Not 13) Benämndes fram till 2020 invandring

Not 14) Ärendegruppen övrigt innehåller ett stort antal ärendetyper, t.ex. namn, civilstånd, födelse och dödsfall.

Styckkostnad	2019	2020	2021	2020-2021
Kostnad per avslutat folkbokföringsärende	286	293	326	11,3%
Kostnad per invånare ¹⁵⁾	92	94	108	15,4%

Källa: UBW, Guppi och Statistiska centralbyrån

Not 15) Folkmängd i Sverige enligt Statistiska centralbyrån per den 30 november för respektive år 2019: 10 323 857 personer, 2020: 10 380 245 personer samt 2021: 10 443 153 personer

Folkbokföring

Kvalitet

Genomströmningstider	2019	2020	2021	2020-2021
Avslutade ärenden bosättning¹⁶⁾	1 890 241	1 964 789	1 940 610	-1,2%
Andel inom 14 dagar ¹⁷⁾	73%	72%	71%	-1 p.e.
Andel inom 90 dagar ¹⁸⁾	97%	97%	97%	0 p.e.
Avslutade ärenden flytta till Sverige¹⁹⁾	117 643	89 628	98 130	9,5%
Andel inom 14 dagar ¹⁷⁾	42%	38%	30%	-8 p.e.
Andel inom 90 dagar ¹⁸⁾	93%	92%	70%	-22 p.e.
Avslutade ärenden övrigt²⁰⁾	1 316 096	1 263 909	1 412 061	11,7%
Andel inom 14 dagar ¹⁷⁾	69%	68%	68%	0 p.e.

Källa: Guppi och SVEA

Not 16) Redovisades 2019 och 2020 uppdelat på flyttning respektive bosättningskontroll.

Not 17) Skatteverket har under 2020 valt att följa andel ärenden avslutade inom 14 dagar.

Not 18) Skatteverket har under 2020 valt att följa andel ärenden avslutade inom 90 dagar.

Not 19) Benämndes fram till 2020 invandring

Not 20) Ärendegruppen övrigt innehåller ett stort antal ärendetyper, till exempel namn, civilstånd, födelse och dödsfall.

Ärendebalanser	2019	2020	2021	2020-2021
Bosättning ²¹⁾	34 756	40 219	22 866	-43,1%
Flytta till Sverige ²²⁾	8 802	12 756	12 269	-3,8%
Övrigt ²³⁾	40 747	41 711	48 777	16,9%

Källa: Guppi

Not 21) Redovisades 2019 och 2020 uppdelat på flyttning respektive bosättningskontroll.

Not 22) Benämndes fram till 2020 invandring

Not 23) Ärendegruppen övrigt innehåller ett stort antal ärendetyper, t.ex. namn, civilstånd, födelse och dödsfall.

Folkbokföring

Kvalitetssäkring. Andel ärenden per kategori ¹⁾	2019	2020	2021	2020-2021
Antal	1 344	931	860	-7,6%
Registrering				
God	86,2%	93,4%	93,3%	-0,1 p.e.
Tillfredsställande	10,9%	4,1%	3,8%	-0,3 p.e.
Inte tillfredsställande	2,9%	2,5%	2,9%	0,4 p.e.
Utredning/handläggning				
God	85,7%	87,9%	83,4%	-4,5 p.e.
Tillfredsställande	10,1%	8,2%	11,5%	3,3 p.e.
Inte tillfredsställande	4,2%	3,9%	5,1%	1,2 p.e.
Beslut				
God	93,8%	94,3%	93,3%	-1,0 p.e.
Tillfredsställande	4,2%	2,8%	3,0%	0,2 p.e.
Inte tillfredsställande	2,0%	2,9%	3,7%	0,8 p.e.
Information				
God	93,4%	90,6%	85,1%	-5,5 p.e.
Tillfredsställande	5,2%	7,4%	10,4%	3,0 p.e.
Inte tillfredsställande	1,4%	2,0%	4,5%	2,5 p.e.
Språk				
God	94,1%	94,3%	92,4%	-1,9 p.e.
Tillfredsställande	5,7%	5,5%	7,2%	1,7 p.e.
Inte tillfredsställande	0,2%	0,2%	0,4%	0,2 p.e.
Bemötande				
God	95,5%	96,7%	95,8%	-0,9 p.e.
Tillfredsställande	3,6%	2,8%	3,1%	0,3 p.e.
Inte tillfredsställande	0,9%	0,5%	1,1%	0,6 p.e.
Arkivering				
God	80,8%	90,4%	85,8%	-4,6 p.e.
Tillfredsställande	16,3%	7,1%	7,4%	0,3 p.e.
Inte tillfredsställande	2,9%	2,5%	6,8%	4,3 p.e.
Handläggningstid				
God	70,4%	74,3%	69,2%	-5,1 p.e.
Tillfredsställande	16,4%	11,3%	15,6%	4,3 p.e.
Inte tillfredsställande	13,2%	14,4%	15,2%	0,8 p.e.

Källa: Skatteverkets kvalitetssäkringsmodell

Not 1) Förutsättningarna för vår bedömning, se bilaga Upplysningar om årsredovisningen.

Folkbokföring

Kvalitetssäkring av ärenden uppdelat på kvinnor och män

Andel ärenden per indikator	2020			2021		
	Kvinnor	Män	Annat ¹⁾	Kvinnor	Män	Annat ¹⁾
Antal	315	474	142	358	370	132
Registrering						
God	93,5%	92,4%	96,5%	91,1%	94,0%	96,9%
Tillfredsställande	4,8%	4,5%	1,4%	4,3%	3,6%	3,1%
Inte tillfredsställande	1,7%	3,1%	2,1%	4,6%	2,4%	0,0%
Utredning/handläggning						
God	89,1%	87,2%	88,1%	81,4%	83,3%	89,1%
Tillfredsställande	6,1%	9,7%	7,7%	12,0%	11,5%	10,1%
Inte tillfredsställande	4,8%	3,1%	4,2%	6,6%	5,2%	0,8%
Beslut						
God	94,0%	94,5%	94,2%	91,7%	92,8%	98,4%
Tillfredsställande	2,5%	3,2%	2,2%	3,2%	3,3%	1,6%
Inte tillfredsställande	3,5%	2,3%	3,6%	5,1%	3,9%	0,0%
Information						
God	88,3%	93,0%	87,9%	84,3%	82,8%	96,2%
Tillfredsställande	10,6%	6,2%	3,0%	10,1%	13,8%	0,0%
Inte tillfredsställande	1,1%	0,8%	9,1%	5,6%	3,4%	3,8%
Språk						
God	94,7%	93,3%	97,7%	90,0%	93,1%	97,1%
Tillfredsställande	4,9%	6,5%	2,3%	9,0%	6,9%	2,9%
Inte tillfredsställande	0,4%	0,2%	0,0%	1,0%	0,0%	0,0%
Bemötande						
God	96,5%	96,7%	97,6%	94,5%	95,5%	100,0%
Tillfredsställande	2,8%	3,1%	1,2%	4,3%	3,0%	0,0%
Inte tillfredsställande	0,7%	0,2%	1,2%	1,2%	1,5%	0,0%
Arkivering						
God	91,9%	91,7%	83,7%	82,8%	86,0%	92,3%
Tillfredsställande	6,0%	6,5%	11,3%	8,3%	7,4%	5,4%
Inte tillfredsställande	2,1%	1,8%	5,0%	8,9%	6,6%	2,3%
Handläggningstid						
God	72,6%	73,8%	79,5%	70,7%	70,4%	62,3%
Tillfredsställande	15,1%	9,4%	9,2%	14,8%	15,8%	16,9%
Inte tillfredsställande	12,3%	16,8%	11,3%	14,5%	13,8%	20,8%

Källa: Skatteverkets kvalitetssäkringsmodell

Not 1) Avser till exempel företag, dödsbo eller då det inte går att avgöra kön.

19.7 Fastighetstaxering

Fastighetstaxering av olika fastighetstyper sker enligt ett rullande schema. 2021 års allmänna fastighetstaxering avsåg småhus. Senast taxering gjordes av dessa fastigheter var 2018 och 2015.

Produktionsmått

Antal	2015	2018	2019	2020	2021	2018-2021
Grundbeslut allmän/förenklad fastighetstaxering	2 405 723	2 432 497	389 363	388 664	2 463 035	1,3%
Grundbeslut särskild fastighetstaxering	40 899	35 769	74 588	68 597	37 741	5,5%
Totalt	2 446 622	2 468 266	463 951	457 261	2 500 776	1,3%

Källa: Fastighetstaxeringsregistret

Antal/andel inlämnade deklarationer	2015	2018	2019	2020	2021	2018-2021
Småhusdeklarationer	363 419	313 705	-	-	388 594	23,9%
- varav lämnade på papper	244 467	155 534	-	-	79 906	-48,6%
- varav lämnade via e-tjänst	118 952	158 171	-	-	308 688	95,2%
- andel lämnade via e-tjänst	32,7%	50,4%	-	-	79,4%	29 p.e.
--varav män	69,2%	68,2%	-	-	65,6%	-2,6 p.e.
--varav kvinnor	30,8%	31,8%	-	-	34,4%	1,6 p.e.

Källa: Fastighetstaxeringsregistret

Fastställda deklarationer	2015	2018	2019	2020	2021	2018-2021
Småhusdeklarationer	381 348	363 536	-	-	388 546	6,9%
- varav maskinellt fastställda	190 645	212 558	-	-	281 121	32,3%
- andel maskinellt fastställda	50%	58%	-	-	72%	14 p.e.
- varav manuellt fastställda	190 703	150 978	-	-	107 425	-28,8%
- andel manuellt fastställda	50%	42%	-	-	28%	-14 p.e.

Källa: Fastighetstaxeringsregistret

Intäkter och kostnader	2015	2018	2019	2020	2021	2018-2021
Intäkter av anslag (tkr)	201 845	228 736	240 680	238 358	259 444	13,4%
Övriga intäkter (tkr)	177	0	0	0	0	0%
Kostnader (tkr)	202 023	228 736	240 680	238 358	259 444	13,4%

Källa: UBW

Fastighetstaxering

Produktivitet

Nedlagd tid	2015	2018	2019	2020	2021	2018-2021
Operativ tid (dagar) ¹⁾	25 185	24 942	24 103	21 721	22 445	-10,0%

Källa: UBW och Guppi

Not 1) Uppgifter exkl. ofördelad tid och frånvaro.

Arbetsproduktivitet	2015	2018	2019	2020	2021	2018-2021
Grundbeslut per dag	97,1	99,0	19,2	21,1	111,4	12,6%

Källa: UBW Guppi och Fastighetstaxeringsregistret

Styckkostnad	2015	2018	2019	2020	2021	2018-2021
Kostnad per grundbeslut (kr)	83	93	519	521	104	11,8%

Källa: UBW Guppi och Fastighetstaxeringsregistret

Kvalitet

Genomströmningstider²⁾	2015	2018	2019	2020	2021	2018-2021
Omprövningar på fastighetsägarens initiativ som är klara inom en månad	49%	39%	26%	40%	33%	-7 p.e.
Omprövningar på fastighetsägarens initiativ som är klara inom två månader	75%	71%	52%	62%	41%	-21 p.e.

Källa: Guppi

Not 2) Uppgifter för 2015, 2018 och 2019 är justerade så att även omprövningar på Skatteverkets initiativ ingår, för att vara jämförbara med 2020 och 2021.

Ärendebalanser	2015	2018	2019	2020	2021	2018-2021
Omprövningar ³⁾	3 388	1 890	2 108	1 505	2 539	34,3%

Källa: Guppi

Not 3) Uppgifter för 2015, 2018 och 2019 är justerade så att även omprövningar på Skatteverkets initiativ ingår, för att vara jämförbara med 2020 och 2021.

Fastighetstaxering

Kvalitetssäkring. Andel ärenden per kategori ¹⁾²⁾	2019	2020	2021	2020-2021
Antal	1346	1161	860	-25,9%
Registrering				
God	92,7%	95,0%	96,3%	1,3 p.e.
Tillfredsställande	3,4%	1,6%	1,4%	-0,2 p.e.
Inte tillfredsställande	3,9%	3,4%	2,3%	-1,1 p.e.
Utredning/handläggning				
God	83,5%	83,3%	89,9%	6,6 p.e.
Tillfredsställande	10,0%	10,0%	4,9%	-5,1 p.e.
Inte tillfredsställande	6,5%	6,7%	5,2%	-1,5 p.e.
Beslut				
God	87,8%	95,1%	97,5%	2,4 p.e.
Tillfredsställande	7,6%	1,5%	0,0%	-1,5 p.e.
Inte tillfredsställande	4,6%	3,4%	2,5%	-0,9 p.e.
Information				
God	88,5%	100,0%	IA	IA
Tillfredsställande	10,7%	0,0%	IA	IA
Inte tillfredsställande	0,8%	0,0%	IA	IA
Språk				
God	94,8%	99,2%	99,7%	0,5 p.e.
Tillfredsställande	4,7%	0,8%	0,3%	-0,5 p.e.
Inte tillfredsställande	0,5%	0,0%	0,0%	0,0 p.e.
Bemötande				
God	94,2%	99,9%	99,5%	-0,4 p.e.
Tillfredsställande	4,8%	0,1%	0,3%	0,2 p.e.
Inte tillfredsställande	1,0%	0,0%	0,2%	0,2 p.e.
Arkivering				
God	99,4%	99,8%	98,8%	-1,0 p.e.
Tillfredsställande	0,3%	0,1%	0,2%	0,1 p.e.
Inte tillfredsställande	0,3%	0,1%	1,0%	0,9 p.e.
Handläggningstid				
God	98,6%	99,4%	99,6%	0,2 p.e.
Tillfredsställande	0,7%	0,3%	0,3%	0,0 p.e.
Inte tillfredsställande	0,7%	0,3%	0,1%	-0,2 p.e.

Källa: Skatteverkets kvalitetssäkringsmodell

Not 1) Förutsättningarna för vår bedömning, se bilaga Upplysningar om årsredovisningen.

Not 2) IA = Inte aktuellt.

Fastighetstaxering

Kvalitetssäkring av ärenden uppdelat på kvinnor och män

Andel ärenden per indikator ²⁾	2020			2021		
	Kvinnor	Män	Annat ¹⁾	Kvinnor	Män	Annat ¹⁾
Antal	274	628	259	306	460	94
Registrering						
God	95,7%	95,3%	94,2%	95,1%	97,4%	94,6%
Tillfredsställande	0,7%	1,4%	2,7%	1,0%	1,1%	4,3%
Inte tillfredsställande	3,6%	3,3%	3,1%	3,9%	1,5%	1,1%
Utredning/handläggning						
God	80,0%	83,6%	86,1%	89,5%	89,4%	93,9%
Tillfredsställande	13,1%	8,4%	10,4%	4,1%	5,5%	4,9%
Inte tillfredsställande	6,9%	8,0%	3,5%	6,4%	5,1%	1,2%
Beslut						
God	94,0%	95,7%	94,8%	97,8%	97,0%	98,7%
Tillfredsställande	2,0%	0,9%	2,4%	0,0%	0,0%	0,0%
Inte tillfredsställande	4,0%	3,4%	2,8%	2,2%	3,0%	1,3%
Information						
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
Språk						
God	98,9%	99,6%	98,7%	99,5%	99,7%	100,0%
Tillfredsställande	1,1%	0,4%	1,3%	0,5%	0,3%	0,0%
Inte tillfredsställande	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Bemötande						
God	100,0%	100,0%	99,6%	99,1%	99,7%	100,0%
Tillfredsställande	0,0%	0,0%	0,4%	0,9%	0,0%	0,0%
Inte tillfredsställande	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%	0,0%
Arkivering						
God	99,6%	99,8%	100,0%	99,4%	98,6%	97,6%
Tillfredsställande	0,0%	0,2%	0,0%	0,3%	0,2%	0,0%
Inte tillfredsställande	0,4%	0,0%	0,0%	0,3%	1,2%	2,4%
Handläggningstid						
God	99,6%	100,0%	98,0%	100,0%	99,6%	97,8%
Tillfredsställande	0,4%	0,0%	0,8%	0,0%	0,4%	1,1%
Inte tillfredsställande	0,0%	0,0%	1,2%	0,0%	0,0%	1,1%

Källa: Skatteverkets kvalitetssäkringsmodell

Not 1) Avser till exempel företag, dödsbo eller då det inte går att avgöra kön.

Not 2) IA = Inte aktuellt.

19.8 Bouppteckningar och äktenskapsregistret

Produktionsmått

Volym	2019	2020	2021	2020-2021
Registrerade bouppteckningar	80 912	84 009	89 235	6,2%
Registrerade ärenden i äktenskapsregistret ¹⁾	22 154	21 583	20 197	-6,4%

Källa: Guppi

Not 1) Avser gåva mellan makar, äktenskapsförord, anmälan om bodelning, bodelningshandling och lagvalsavtal.

Volym i ärendehandläggning	2019	2020	2021	2020-2021
Avslutade bouppteckningsärenden ²⁾	91 090	93 792	98 669	5,2%

Källa: Guppi

Not 2) I avslutade bouppteckningsärenden ingår dödsboanmälningar från socialtjänsten samt tilläggsbouppteckningar med mera, vilket motsvarar cirka 7 500 ärenden per år.

Verksamhetens intäkter och kostnader	2019	2020	2021	2020-2021
Intäkter av anslag (tkr)	82 178	79 065	81 608	3,2%
- varav bouppteckning	70 829	68 975	71 604	3,8%
- varav äktenskapsregistret	11 347	10 091	10 004	-0,9%
Övriga intäkter (tkr)	4	8	4	-50,4%
- varav bouppteckning	0	0	0	0%
- varav äktenskapsregistret	4	8	4	-50,4%
Kostnader (tkr)	82 182	79 073	81 612	3,2%
- varav bouppteckning	70 829	68 975	71 604	3,8%
- varav äktenskapsregistret	11 351	10 099	10 009	-0,9%

Källa: UBW

Produktivitet

Nedlagd tid	2019	2020	2021	2020-2021
Operativ tid (dagar) ³⁾	11 110	10 995	11 056	0,6%
- varav bouppteckningar	9 972	9 784	9 984	2,0%
- varav äktenskapsregistret	1 138	1 211	1 072	-11,5%

Källa: UBW och Guppi

Not 3) Uppgifter exklusive ofördelad tid och frånvaro.

Arbetsproduktivitet	2019	2020	2021	2020-2021
Registrerade bouppteckningar per dag ⁴⁾	8,1	8,6	8,9	3,9%
Registrerade ärenden i äktenskapsregistret per dag ⁵⁾	19,5	17,8	18,8	5,8%

Källa: Agresso och Guppi

Not 4) Beräknas som antal registrerade bouppteckningar delat med operativ tid.

Not 5) Beräknas som registrerade ärenden i äktenskapsregistret delat med operativ tid.

Styckkostnad	2019	2020	2021	2020-2021
Kostnad per bouppteckning (kr)	875	821	802	-2,3%
Kostnad per registrerat ärende i äktenskapsregistret (kr)	512	468	496	6,0%

Källa: UBW och Guppi

Bouppteckningar och äktenskapsregistret

Kvalitet

Genomströmningstider	2019	2020	2021	2020-2021
Bouppteckningar				
Andel bouppteckningsärenden som är registrerade inom fyra	94%	35%	2%	-33 p.e.
Andel bouppteckningsärenden som är registrerade inom nio	99%	98%	85%	-13 p.e.
Äktenskapsregistret				
Andel registrerade ärenden inom två veckor	66%	79%	67%	-12 p.e.
Andel registrerade ärenden inom tre veckor	94%	92%	93%	1 p.e.

Källa: Guppi

Ärendebalanser	2019	2020	2021	2020-2021
Ärendebalans för bouppteckningsärenden	6 113	12 410	12 191	-1,8%

Källa: Guppi

Kvalitetssäkring. Andel ärenden per kategori ^{1) 2)}	2019	2020	2021	2020-2021
Antal	215	249	543	
Registrering				
God	93,5%	95,6%	89,7%	-5,9 p.e.
Tillfredsställande	4,2%	2,0%	6,6%	4,6 p.e.
Inte tillfredsställande	2,3%	2,4%	3,7%	1,3 p.e.
Utredning/handläggning				
God	81,9%	87,2%	82,2%	-5,0 p.e.
Tillfredsställande	13,0%	4,8%	6,4%	1,6 p.e.
Inte tillfredsställande	5,1%	8,0%	11,4%	3,4 p.e.
Beslut				
God	95,8%	96,4%	90,0%	-6,4 p.e.
Tillfredsställande	1,4%	0,0%	1,7%	1,7 p.e.
Inte tillfredsställande	2,8%	3,6%	8,3%	4,7 p.e.
Information				
God	100,0%	IA	100,0%	
Tillfredsställande	0,0%	IA	0,0%	
Inte tillfredsställande	0,0%	IA	0,0%	
Språk				
God	97,0%	99,5%	98,8%	-0,7 p.e.
Tillfredsställande	3,0%	0,5%	0,6%	0,1 p.e.
Inte tillfredsställande	0,0%	0,0%	0,6%	0,6 p.e.
Bemötande				
God	98,9%	100,0%	98,8%	-1,2 p.e.
Tillfredsställande	1,1%	0,0%	0,6%	0,6 p.e.
Inte tillfredsställande	0,0%	0,0%	0,6%	0,6 p.e.
Arkivering				
God	98,6%	96,0%	97,6%	1,6 p.e.
Tillfredsställande	1,4%	1,6%	0,7%	-0,9 p.e.
Inte tillfredsställande	0,0%	2,4%	1,7%	-0,7 p.e.
Handläggningstid³⁾				
God	98,1%	72,3%		
Tillfredsställande	1,4%	27,7%		
Inte tillfredsställande	0,5%	0,0%		

Källa: Skatteverkets kvalitetssäkringsmodell

Not 1) Förutsättningarna för vår bedömning, se bilaga Om årsredovisningen.

Not 2) IA = Inte aktuellt.

Not 3) Bedömning har 2021 inte skett enligt kvalitetssäkringsmodellens kriterier och kan därför inte redovisas

Bouppteckningar och äktenskapsregistret

Kvalitetssäkring av ärenden uppdelat på kvinnor och män

Andel ärenden per indikator ²⁾	2020			2021		
	Kvinnor	Män	Annat ¹⁾	Kvinnor	Män	Annat ¹⁾
Antal	46	51	152	115	96	332
Registrering						
God	89,1%	92,1%	98,6%	85,2%	89,5%	91,3%
Tillfredsställande	2,2%	5,9%	0,7%	9,6%	6,3%	5,7%
Inte tillfredsställande	8,7%	2,0%	0,7%	5,2%	4,2%	3,0%
Utredning/handläggning						
God	76,1%	82,3%	92,1%	72,2%	75,0%	87,7%
Tillfredsställande	8,7%	5,9%	3,3%	7,8%	11,5%	4,5%
Inte tillfredsställande	15,2%	11,8%	4,6%	20,0%	13,5%	7,8%
Beslut						
God	93,5%	96,1%	97,4%	81,7%	85,4%	94,3%
Tillfredsställande	0,0%	0,0%	0,0%	2,6%	2,1%	1,2%
Inte tillfredsställande	6,5%	3,9%	2,6%	15,7%	12,5%	4,5%
Information						
God	IA	IA	IA	100,0%	IA	100,0%
Tillfredsställande	IA	IA	IA	0,0%	IA	0,0%
Inte tillfredsställande	IA	IA	IA	0,0%	IA	0,0%
Språk						
God	100,0%	97,1%	100,0%	100,0%	100,0%	98,2%
Tillfredsställande	0,0%	2,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,9%
Inte tillfredsställande	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,9%
Bemötande						
God	100,0%	100,0%	100,0%	98,0%	100,0%	99,0%
Tillfredsställande	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,0%
Inte tillfredsställande	0,0%	0,0%	0,0%	2,0%	0,0%	0,0%
Arkivering						
God	95,6%	92,1%	97,4%	94,8%	93,7%	99,7%
Tillfredsställande	2,2%	2,0%	1,3%	1,7%	2,1%	0,0%
Inte tillfredsställande	2,2%	5,9%	1,3%	3,5%	4,2%	0,3%
Handläggningstid						
God	100,0%	100,0%	54,6%	2,6%	1,1%	17,8%
Tillfredsställande	0,0%	0,0%	45,4%	7,0%	8,3%	3,3%
Inte tillfredsställande	0,0%	0,0%	0,0%	90,4%	90,6%	78,9%

Källa: Skatteverkets kvalitetssäkringsmodell

Not 1) Avser till exempel företag, dödsbo eller då det inte går att avgöra kön.

Not 2) IA = Inte aktuellt.

19.9 Id-kort

Produktionsmått

Volym	2019	2020	2021	2020-2021
Utfärdade id-kort	162 426	138 866	149 431	7,6%
Utlämnade id-kort	160 857	132 595	144 264	8,8%
- fördelning kvinnor/män	49/51	50/50	51/49	-

Källa: Guppi och IDA

Ansökningar	2019	2020	2021	2020-2021
Ansökningar om id-kort	168 190	142 193	152 596	7,3%
- fördelning kvinnor/män	49/51	50/50	51/49	-
Avslutade ärenden	164 366	140 737	150 878	7,2%
Avslag på ansökan om id-kort	895	832	888	6,7%

Källa: Guppi och IDA

Verksamhetens intäkter och kostnader	2019	2020	2021	2020-2021
Intäkter av anslag (tkr)	29 708	19 806	18 618	-6,0%
Övriga intäkter (tkr)	69 310	58 907	64 905	10,2%
Kostnader	99 019	78 713	83 523	6,1%
- varav personal och drift (tkr)	78 183	62 562	66 969	7,0%
- varav material (tkr) ¹⁾	20 836	16 151	16 554	2,5%

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	2019	2020	2021	2020-2021
Operativ tid (dagar) ²⁾	2 944	3 490	3 008	-13,8%

Källa: UBW och Guppi

Not 2) Uppgifter exklusive ofördelad tid och frånvaro.

Arbetsproduktivitet	2019	2020	2021	2020-2021
Avslutade id-kort per dag ³⁾	55,8	40,3	50,2	24,6%

Källa: Guppi

Not 3) Beräknas som antal avslutade id-kortsärenden delat med operativ tid.

Styckkostnad	2019	2020	2021	2020-2021
Kostnad per utfärdat id-kort (kr) ⁴⁾	610	567	559	-1,4%

Källa: UBW och Guppi

Not 4) Beräknas som summa materialkostnader och övriga kostnader delat med antal utfärdade id-kort.

Kvalitet

Genomströmningstider	2019	2020	2021	2020-2021
Andelen id-kortsärenden handlagda inom två veckor	88%	88%	90%	2 p.e.
Andelen ärenden på id-kontrollsektionen handlagda inom sex veckor ⁵⁾	56%	46%	30%	-16 p.e.

Källa: Guppi

Not 5) Avser beviljade och avslagna ansökningar om id-kort.

Id-kort

Ärendebalanser	2019	2020	2021	2020-2021
Ärendebalans	4 292	4 001	4 330	8,2%

Källa: Guppi

Kvalitetssäkring. Andel ärenden per kategori ^{1) 2)}	2019	2020	2021	2020-2021
Antal	153	140	176	25,7%
Registrering				
God	100,0%	98,6%	98,8%	0,2 p.e.
Tillfredsställande	0,0%	1,4%	0,6%	-0,8 p.e.
Inte tillfredsställande	0,0%	0,0%	0,6%	0,6 p.e.
Utredning/handläggning				
God	93,1%	84,2%	88,1%	3,9 p.e.
Tillfredsställande	5,5%	10,5%	11,3%	0,8 p.e.
Inte tillfredsställande	1,4%	5,3%	0,6%	-4,7 p.e.
Beslut				
God	96,5%	91,7%	90,5%	-1,2 p.e.
Tillfredsställande	1,4%	1,5%	8,2%	6,7 p.e.
Inte tillfredsställande	2,1%	6,8%	1,3%	-5,5 p.e.
Information				
God	100,0%	IA	IA	IA
Tillfredsställande	0,0%	IA	IA	IA
Inte tillfredsställande	0,0%	IA	IA	IA
Språk				
God	100,0%	88,0%	95,0%	7,0 p.e.
Tillfredsställande	0,0%	12,0%	5,0%	-7,0 p.e.
Inte tillfredsställande	0,0%	0,0%	0,0%	0,0 p.e.
Bemötande				
God	100,0%	99,2%	98,5%	-0,7 p.e.
Tillfredsställande	0,0%	0,8%	1,5%	0,7 p.e.
Inte tillfredsställande	0,0%	0,0%	0,0%	0,0 p.e.
Arkivering				
God	99,3%	98,5%	98,7%	0,2 p.e.
Tillfredsställande	0,7%	0,0%	1,3%	1,3 p.e.
Inte tillfredsställande	0,0%	1,5%	0,0%	-1,5 p.e.
Handläggningstid				
God	100,0%	90,2%	91,8%	1,6 p.e.
Tillfredsställande	0,0%	9,0%	6,9%	-2,1 p.e.
Inte tillfredsställande	0,0%	0,8%	1,3%	0,5 p.e.

Källa: Skatteverkets kvalitetssäkringsmodell

Not 1) Förutsättningarna för vår bedömning, se bilaga Upplysningar om årsredovisningen.

Not 2) IA = Inte aktuellt.

Id-kort

Kvalitetssäkring av ärenden uppdelat på kvinnor och män

Andel ärenden per indikator ²⁾	2020			2021		
	Kvinnor	Män	Annat ¹⁾	Kvinnor	Män	Annat ¹⁾
Antal	57	83	0	79	96	1
Registrering						
God	100,0%	97,6%		98,7%	99,0%	100,0%
Tillfredsställande	0,0%	2,4%		1,3%	0,0%	0,0%
Inte tillfredsställande	0,0%	0,0%		0,0%	1,0%	0,0%
Utredning/handläggning						
God	80,7%	86,9%		93,1%	83,7%	100,0%
Tillfredsställande	12,3%	9,2%		6,9%	15,1%	0,0%
Inte tillfredsställande	7,0%	3,9%		0,0%	1,2%	0,0%
Beslut						
God	92,9%	90,8%		94,4%	87,2%	100,0%
Tillfredsställande	1,8%	1,3%		5,6%	10,5%	0,0%
Inte tillfredsställande	5,3%	7,9%		0,0%	2,3%	0,0%
Information						
God	IA	IA		IA	IA	IA
Tillfredsställande	IA	IA		IA	IA	IA
Inte tillfredsställande	IA	IA		IA	IA	IA
Språk						
God	86,0%	89,5%		97,2%	93,0%	100,0%
Tillfredsställande	14,0%	10,5%		2,8%	7,0%	0,0%
Inte tillfredsställande	0,0%	0,0%		0,0%	0,0%	0,0%
Bemötande						
God	100,0%	98,7%		100,0%	97,3%	100,0%
Tillfredsställande	0,0%	1,3%		0,0%	2,7%	0,0%
Inte tillfredsställande	0,0%	0,0%		0,0%	0,0%	0,0%
Arkivering						
God	98,2%	98,7%		97,2%	100,0%	100,0%
Tillfredsställande	0,0%	0,0%		2,8%	0,0%	0,0%
Inte tillfredsställande	1,8%	1,3%		0,0%	0,0%	0,0%
Handläggningstid						
God	87,7%	92,1%		91,6%	91,9%	100,0%
Tillfredsställande	12,3%	6,6%		5,6%	8,1%	0,0%
Inte tillfredsställande	0,0%	1,3%		2,8%	0,0%	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.

19.10 Kompetensförsörjning

Uppgifter om anställda

Uppgifterna om anställda avser i de flesta fall utgången av respektive år. Snittvärden markeras med kursiv stil.

Tillsvidareanställda	2019	2020	2021	2020-2021
Tillsvidareanställda	9 943	10 164	10 165	0,0%
- varav andel kvinnor	66,3%	66,1%	66,1%	0,0 p.e.
- varav andel män	33,7%	33,9%	33,9%	0,0 p.e.
<i>Tillsvidareanställda i snitt</i>	<i>10 150</i>	<i>10 033</i>	<i>10 148</i>	<i>1,1%</i>

Källa: Skatteverkets HR-rapporter

Tidsbegränsat anställda	2019	2020	2021	2020-2021
Tidsbegränsat anställda	201	259	193	-25,5%
- varav andel kvinnor	65,2%	63,3%	64,2%	0,9 p.e.
- varav andel män	34,8%	36,7%	35,8%	-0,9 p.e.
<i>Tidsbegränsat anställda i snitt</i>	<i>292</i>	<i>333</i>	<i>299</i>	<i>-10,1%</i>

Källa: Skatteverkets HR-rapporter

Alla anställda	2019	2020	2021	2020-2021
<i>Alla anställda i snitt</i>	<i>10 442</i>	<i>10 366</i>	<i>10 447</i>	<i>0,8%</i>

Källa: Skatteverkets HR-rapporter

Årsarbetskrafter	2019	2020	2021	2020-2021
Årsarbetskrafter	9 113	9 481	9 356	-1,3%
- varav tillsvidareanställda	8 923	9 243	9 169	-0,8%
- varav tidsbegränsat anställda	190	235	188	-20,0%
<i>Årsarbetskrafter i snitt</i>	<i>9 356</i>	<i>9 361</i>	<i>9 456</i>	<i>1,0%</i>

Källa: Skatteverkets HR-rapporter

Delpensioner	2019	2020	2021	2020-2021
Anställda med delpension	103	116	113	-2,6%
- varav andel kvinnor	66,0%	63,8%	61,9%	-1,9 p.e.
- varav andel män	34,0%	36,2%	38,1%	1,9 p.e.

Källa: Skatteverkets HR-rapporter

Kompetensförsörjning

Föräldradighet och vård av barn	2019	2020	2021	2020-2021
Föräldradediga medarbetare	308	272	312	14,7%
- varav andel kvinnor	85,7%	91,5%	85,6%	-5,9 p.e.
- varav andel män	14,3%	8,5%	14,4%	5,9 p.e.
Föräldradediga medarbetare på heltid	185	191	222	16,2%
- varav andel kvinnor	87,0%	94,2%	88,7%	-5,5 p.e.
- varav andel män	13,0%	5,8%	11,3%	5,5 p.e.
Föräldradediga medarbetare på deltid	123	81	90	11,1%
- varav andel kvinnor	83,7%	85,2%	77,8%	-7,4 p.e.
- varav andel män	16,3%	14,8%	22,2%	7,4 p.e.
Uttag av föräldrapenning	5,2%	5,1%	4,9%	-0,2 p.e.
- kvinnor	6,5%	6,4%	6,2%	-0,2 p.e.
- män	3,0%	2,6%	2,4%	-0,2 p.e.
Uttag av tillfällig föräldrapenning	0,8%	1,0%	1,0%	0,0 p.e.
- kvinnor	0,8%	1,1%	1,1%	0,0 p.e.
- män	0,7%	0,8%	0,8%	0,0 p.e.

Källa: Skatteverkets HR-rapporter

Chefer	2019	2020	2021	2020-2021
Chefer	719	669	673	0,6%
- varav andel kvinnor	64,4%	64,7%	63,6%	-1,1 p.e.
- varav andel män	35,6%	35,3%	36,4%	1,1 p.e.

Källa: Skatteverkets HR-rapporter

Externa rekryteringar och avgångar, tillsvidareanställda	2019	2020	2021	2020-2021
Externa rekryteringar	528	731	618	-15,5%
Externa avgångar (andel)	1 202	606	737	21,6%
- kvinnor	69,6%	63,2%	63,2%	
- män	30,4%	36,8%	36,8%	
- varav pensionsavgångar	270	207	240	15,9%
- varav övriga avgångar	932	399	497	24,6%
- övergång till Statens servicecenter	407			-
- anställda med kortare anställningstid än 1 år	10,6%	10,1%	10,7%	0,6 p.e.

Källa: Skatteverkets HR-rapporter, Palasso

Ålder	2019	2020	2021	2020-2021
Snittålder, tillsvidareanställda	45,8	45,9	46,0	0,2%
- kvinnor	45,6	45,6	45,6	0,0%
- män	46,3	46,4	46,5	0,2%
Genomsnittlig pensionsålder	64,7	64,8	64,9	0,2%
- kvinnor	64,6	64,7	64,8	0,2%
- män	65,0	65,1	65,2	0,2%

Källa: Skatteverkets HR-rapporter

Kompetensförsörjning

Anställningstid och akademisk utbildning, tillsvidareanställda	2019	2020	2021	2020-2021
Andel med anställningstid kortare än ett år	5,1%	7,0%	6,4%	-0,6 p.e.
- kvinnor	3,1%	4,3%	4,0%	-0,3 p.e.
- män	2,0%	2,7%	2,4%	-0,3 p.e.
Andel med anställningstid mellan ett och fem år	24,9%	24,3%	25,5%	1,2 p.e.
- kvinnor	17,3%	16,5%	17,0%	0,5 p.e.
- män	7,6%	7,8%	8,5%	0,7 p.e.
Andel med akademisk utbildning om tre år eller mer	67,6%	61,8%	63,6%	1,8 p.e.
- kvinnor	64,6%	59,6%	61,8%	2,2 p.e.
- män	73,4%	66,0%	67,1%	1,1 p.e.

Källa: Skatteverkets HR-rapporter

Sjukfrånvaro	2019	2020	2021	2020-2021
Sjukfrånvaro	4,7%	4,2%	3,8%	-0,4 p.e.
- kvinnor	5,7%	5,0%	4,6%	-0,4 p.e.
- män	3,0%	2,6%	2,4%	-0,2 p.e.
Långtidssjukfrånvaro	2,5%	2,2%	2,3%	0,1 p.e.
- kvinnor	3,1%	2,8%	2,8%	0,0 p.e.
- män	1,3%	1,1%	1,3%	0,2 p.e.
Korttidssjukfrånvaro	1,8%	1,5%	1,2%	-0,3 p.e.
- kvinnor	2,0%	1,7%	1,3%	-0,4 p.e.
- män	1,4%	1,2%	0,9%	-0,3 p.e.

Källa: Skatteverkets HR-rapporter

19.11 Uppbörd

Uppbörd redovisad mot inkomsttitlar enligt Skatteverkets räkenskaper

Miljarder kronor	2019	2020	2021	Förändring 2020-2021	
				Mdkr ¹⁾	%
Uppbördsutfall					
Fysiska personers inkomstskatt	797,2	796,8	830,9	34,1	4,3%
Juridiska personers inkomstskatt	204,6	209,4	245,7	36,3	17,3%
Arbetsgivaravgift	587,5	563,2	614,1	50,9	9,0%
Mervärdesskatt, netto	424,1	431,1	464,7	33,6	7,8%
Övriga skatter på varor och tjänster	112,5	111,2	113,9	2,7	2,4%
Övriga skatter ²⁾	8,7	5,2	10,5	5,3	100,8%
Betalningsdifferenser för kassamässighet, skattekonto ³⁾	-21,8	-48,4	-20,6	27,8	-57,4%
Räntor, skattetillägg, förseningsavgifter och offentligrättsliga avgifter	3,6	4,6	5,0	0,4	8,7%
Övriga inkomster av statens verksamhet	0,0	0,0	0,2	0,1	448,5%
Summa uppbörd brutto	2 116,4	2 073,2	2 264,4	191,1	9,2%
Tillkommer: Utjämningsavgift för LSS-kostnader ⁴⁾	4,5	4,7	4,7	0,1	1,2%
Avgår: Kompensation för mervärdesskatt till kommuner och landsting	-73,6	-74,9	-75,3	-0,4	0,6%
Avgår: Utbetalning av kommunalskattemedel ⁵⁾	-791,0	-813,0	-811,2	1,8	-0,2%
Summa tillkommer/avgår	-860,1	-883,2	-881,8	1,4	-0,2%
Summa uppbörd netto	1 256,3	1 190,0	1 382,5	192,6	16,2%

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 landsting samt utbetalning av kyrko- och begravningsavgift.

Befarade uppbördsförluster

Miljoner kronor	2019	2020	2021	2020-2021
Ackord/skuldsanering före restföringsledet	122	553	360	-35,0%
Uppbördsförluster i restföringsledet ⁶⁾	4 386	8 991	15 178	68,8%
- varav nyrestfört brutto	12 172	15 728	22 101	40,5%
- varav återkallade skatter och avgifter	-2 828	-2 760	-2 921	5,8%
- varav betalt	-4 958	-3 977	-4 003	0,7%
Ränta Kronofogden	430	427	520	21,7%
Ackord/skuldsanering restföringsledet ⁷⁾	69	71	70	-1,9%
Uppbördsförlust, totalt⁸⁾	5 008	10 042	16 127	60,6%
Skatter och avgifter	2 116 402	2 073 217	2 264 364	9,2%
Uppbördsförlust i procent	0,24%	0,48%	0,71%	0,23 p.e.

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 KFM-skuld.

Not 8) Uppbördsförlusten redovisas i kassamässiga termer, utan hänsyn till skillnader i inkomstår, restföringsår och betalningsår.

19.12 10-årsserier

Kundmötet	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Antal besvarade samtal i Skatteupplysningsen	4 387 377	3 915 628	4 081 679	4 179 893	3 682 739	3 320 268	3 318 616	3 357 985	3 353 085	2 990 068
Antal besvarade förfrågningar via e-post till Skatteupplysningsen	382 000	370 538	320 753	409 780	520 482	549 947	503 487	485 095	553 180	553 302
Antal besök på webbplatsen skatteverket.se	40 080 806	44 181 486	48 000 324	54 472 958	64 284 697	63 969 281	66 087 199	66 435 747	72 605 572	66 037 478
Beskattnings	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Slutskattebesked inkomstbeskattnings ¹⁾	8 181 136	8 296 763	8 295 447	8 305 920	8 480 409	8 624 012	8 742 326	8 862 835	8 967 522	9 007 993
Grundbeslut arbetsgivaravgifter ²⁾	4 573 746	4 687 992	4 797 297	4 874 523	4 973 546	5 072 998	5 147 162	5 085 937	5 211 499	5 479 659
- varav juridiska personer	3 883 595	4 006 899	4 133 626	4 250 181	4 384 476	4 500 551	4 614 924	4 614 656	4 757 300	5 027 257
- varav fysiska personer	690 151	681 093	664 423	624 342	589 070	572 447	532 238	471 281	454 149	452 402
- fördelning kvinnor/män	25/75	25/75	26/74	26/74	27/73	26/74	25/75	25/75	24/76	25/75
Grundbeslut moms ²⁾	3 902 169	4 069 439	4 605 558	4 671 572	4 741 427	4 793 125	4 783 241	4 837 355	4 870 841	4 958 861
- varav juridiska personer	2 684 602	2 811 068	2 940 275	3 008 406	3 095 793	3 166 473	3 202 821	3 284 544	3 361 719	3 457 275
- varav fysiska personer	1 207 567	1 258 371	1 665 283	1 663 166	1 645 634	1 626 652	1 580 420	1 552 811	1 509 122	1 501 586
- fördelning kvinnor/män	30/70	31/69	32/68	33/67	33/67	33/67	33/67	33/67	33/67	33/67
Not 1) Grundregistrerade inkomstdeklarationer samt skönsbeskattnings för inkomstskatt.										
Not 2) Av mättekniska skäl använder vi antalet grundregistrerade moms- och arbetsgivaravgiftsredovisningar inklusive nollredovisningar.										
Uppbörd	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Uppbördsförluster, befarade ³⁾	0,42%	0,43%	0,37%	0,25%	0,24%	0,29%	0,23%	0,24%	0,48%	0,71%
Not 3) För att överensstämma bättre med inkomsttellerredovisningen och ge en mer heltäckande bild har UBW använts som källa från och med 2017. Tidigare år har räknats om enligt samma princip.										
Brottsbekämpning	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Avslutade brottsutredningar ⁴⁾	1 786	1 834	1 392	1 109	1 199	1 108	1 210	1 230	1 362	1 535
Not 4) Uppgifterna för åren 2011-2013 är inte helt jämförbara med senare år på grund av ny beräkning av ärenden.										
Folkbokföring	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Avslutade folkbokföringsärenden	3 053 024	3 060 594	3 143 813	3 246 368	3 288 140	3 368 083	3 344 273	3 324 089	3 318 322	3 450 801
Avslutade folkbokföringsärenden exklusive Läget ⁵⁾	3 003 498	IA	IA	IA	IA	IA	IA	IA	IA	IA
Not 5) Projektet upprättande av folkbokföring på lägenhet (Läget) pågick under 2010-2012. Redovisning på denna rad är inte aktuell (IA) efter år 2012.										
Fastighetstaxering	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Grundbeslut allmän/förenklad fastighetstaxering	2 369 736	384 099	381 757	2 405 723	137 577	384 563	2 432 497	389 363	388 664	2 463 035
Grundbeslut särskild fastighetstaxering	43 955	73 143	61 638	40 899	82 888	69 394	35 769	74 588	68 597	37 741

10-årsserier

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Bouppteckningar										
Antal registrerade bouppteckningar	86 538	84 146	81 554	83 305	86 045	88 868	85 883	80 912	84 009	89 235
Äktenskapsregistret										
Antal avslutade ärenden	24 469	28 102	27 590	28 643	25 592	23 917	22 040	22 154	21 583	20 197
Id-kort										
Antal utfärdade id-kort	94 947	99 672	114 292	139 205	160 020	155 896	163 497	162 426	138 866	149 431
SPAR										
Levererade adressposter Kontrolländamål	103 516 000 ⁶⁾	128 996 000	150 264 000	155 169 000	163 143 000	175 492 000	178 471 000	189 752 000	225 489 000	
Levererade adressposter Urvalsändamål	51 587 000 ⁷⁾	66 857 000	51 760 000	37 665 000	31 206 000	36 545 000	29 633 000	27 945 000	26 205 000	33 642 000
Not 6) Tjänsten Kontrolländamål togs i drift under våren 2013.										
Not 7) Tjänsten Urvalsändamål togs i drift 2012.										
Kompetensförsörjning										
Sjukfrånvaro totalt	3,3%	3,8%	4,0%	4,5%	4,7%	4,7%	4,8%	4,7%	4,2%	3,8%
Kvinnor	4,0%	4,6%	4,9%	5,5%	5,7%	5,8%	5,7%	5,7%	5,0%	4,6%
Män	2,1%	2,3%	2,4%	2,5%	2,9%	2,7%	2,9%	3,0%	2,6%	2,4%
<=29 år	2,0%	3,2%	3,2%	2,8%	3,4%	3,3%	3,4%	3,9%	3,4%	2,5%
30-49 år	3,6%	3,6%	3,9%	4,3%	4,5%	4,6%	4,6%	4,5%	4,1%	3,9%
>=50	3,7%	4,1%	4,3%	5,0%	5,2%	5,1%	5,3%	5,2%	4,4%	4,0%
Andel långtidssjuka (60 dagar eller mer)	43,3%	48,0%	50,2%	52,5%	54,7%	53,5%	50,8%	52,0%	52,4%	59,5%
Antal tillsvidareanställda	10 463	10 371	10 492	10 456	10 251	10 318	10 532	9 943	10 164	10 165
Andel kvinnor	66,0%	66,1%	66,0%	66,2%	66,7%	66,6%	66,9%	66,3%	66,1%	66,1%
Andel kvinnor bland cheferna	58,0%	60,3%	60,3%	60,5%	62,4%	63,6%	64,5%	64,6%	64,7%	63,6%

19.13 Gemensamt Skatteverket

Styckkostnad	2019	2020	2021	2020-2021
Kostnad per invånare (kr) ¹⁾	805	827	848	2,5%

Källa: UBW och Statistiska centralbyrån

Not 1) Folkmängd i Sverige enligt Statistiska centralbyrån per den 30 november för respektive år, 2019: 10 323 857 personer, 2020: 10 380 245 personer samt 2021: 10 443 153 personer.

Fördelning av verksamhetens intäkter och kostnader Tkr	2019			2020			2021			Förändring kostnader
	Intäkter av anslag	Övriga intäkter	Kostnader	Intäkter av anslag	Övriga intäkter	Kostnader	Intäkter av anslag	Övriga intäkter	Kostnader	
Beskattning ²⁾	6 108 899	506 988	6 643 033	6 335 130	568 457	6 914 061	6 380 911	612 722	6 961 055	0,7%
Brottsbekämpning	296 009	0	296 009	300 682	0	300 682	342 627	0	342 627	13,9%
Folkbokföring ³⁾	916 579	33 130	951 153	935 810	38 509	971 219	1 092 958	25 756	1 123 913	15,7%
Fastighetstaxering	240 680	0	240 680	238 358	0	238 358	259 444	0	259 444	8,8%
Registrering av bouppteckningar	70 829	0	70 829	68 975	0	68 975	71 604	0	71 604	3,8%
Åtenskapsregister	11 347	4	11 351	10 091	8	10 099	10 004	4	10 009	-0,9%
ID-kort	29 708	69 310	99 019	19 806	58 907	78 713	18 618	64 905	83 523	6,1%
Delsumma^{a) 5)}	7 674 053	609 432	8 312 074	7 908 851	665 881	8 582 106	8 176 167	703 387	8 852 175	3,1%
Förändring jämfört med året innan	0,5%	1,4%	0,8%	3,1%	9,3%	3,2%	3,4%	-5,6%	3,1%	-
- Statens personadressregister, SPAR ⁶⁾	0	48 791	49 473	0	46 189	50 014	0	44 551	53 820	7,6%
- E-legitimationsnämnden	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
- Till andra myndigheter levererat verksamhetsstöd ⁷⁾	0	209 460	209 460	0	213 317	213 317	0	220 051	220 051	3,2%
- Andra myndigheters del i Skatteverkets servicekontor ⁸⁾	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
- Skatteverkets tjänsteexport ⁹⁾	0	45 945	46 827	0	33 731	37 237	0	32 393	37 922	1,8%
- Valmyndigheten	135 640	551	136 190	54 639	2 933	57 573	60 160	7 086	67 246	16,8%
Summa	7 809 692	914 179	8 754 023	7 963 490	962 051	8 940 247	8 236 327	1 007 468	9 231 214	3,3%

Källa: UBW

Not 2) Inklusive kapitalförändring inom avgiftsområdet för administration av ålderspension, AP-fonden -32 577 tkr (-27 145 tkr 2019, -10 473 tkr 2020).

Not 3) Inklusive kapitalförändring inom avgiftsområdet för namnämnden -5 199 tkr (-1 444 tkr 2019, 3 100 tkr 2020).

Not 4) Inklusive anslag för administration av: trängselkatt i Stockholm och i Göteborg och 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 (-682 tkr 2019, -3 825 tkr 2020).

Not 7) Uppgift avser enbart Kronofogden.

Not 8) Kostnaderna för servicekontor regleras via anslag 2019 och övergick till Statens Servicecenter från och med juni 2019.

Not 9) Inklusive kapitalförändring inom avgiftsområdet för Skatteverkets tjänsteexport -5 528 tkr (-881 tkr 2019, -3 506 tkr 2020)

I denna bilaga finns information som ska underlätta läsning och tolkning av resultatredovisningen.

20.1 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 2020. Inom fastighetstaxeringen redovisar vi också jämförelsesiffror för andra år enligt intervall för fastighetstaxeringens genomförande. 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.

Individbaserad statistik uppdelad efter kön

Vi redovisar könsuppdelad individbaserad statistik i resultatredovisningen så långt det är möjligt. När vi inte har kunnat könsuppdelat statistiken har vi kommenterat orsaken för undantaget i en not.

Statistik för företag är inte uppdelad på kön då Skatteverket inte redovisar enskilda företagare särskilt utan som en del av små- och medelstora företag.

20.2 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 – förutsättningar som Skatteverket tillgängliggjort för våra kunder¹³⁶
- Produktionsmått – volymer som beskriver prestationerna

- Effektorienterad information – kundens upplevelse

Resultatet bedöms genom en samlad bedömning och sammanvägning av resultatindikatorerna. Den samlade bedömningen framgår i en blå ruta i början av ett avsnitt och vad vi stödjer oss på i bedömningen summeras i en blå ruta i slutet av avsnittet.

Resultatet bedöms utifrån ett kundperspektiv och resonemang om hur Skatteverket, utifrån sitt uppdrag, har bidragit till värde för privatpersoner, företag och samhället.

20.3 Nivåer för resultatbedömning

Skatteverkets resultat bedöms enligt en tregradig skala och utifrån en sammanvägning av nivå och utveckling hos vissa utvalda indikatorer. 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 föregående år.

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.

¹³⁶ Skatteverkets kunder är alla vi är till för – privatpersoner, företag och samhället i stort.

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.

Bedömning inte tillfredsställande

Bedömningen **inte tillfredsställande** använder vi om resultatet avviker på ett väsentligen 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.

20.4 Kvalitetssäkring och kvalitetsuppföljning

Skatteverkets definition av kvalitet är de sammantagna egenskaperna hos en prestation som ger den dess förmåga att uppnå mål. I vår kvalitetssäkringsmodell använder vi kriterierna rätt i sak, på rätt sätt och i rätt tid för att bedöma kvaliteten i ärendehandläggningen.

Kvalitetssäkringen 2021 är baserad på ett slumpmässigt urval av ärenden avslutade mellan september 2020 och augusti 2021.

Antalet utvalda ärenden varierar med antalet medarbetare inom respektive verksamhetsområde, men i flera fall har man valt fler ärenden än beslutat minimum. Antalet granskade ärenden framgår av statistiksammanställningen.

Orsaken till att urvalsstorleken utgår från antalet medarbetare är att modellen är utformad för att vara ett stöd för sektionschefer att följa upp ärenden ur ett medarbetarperspektiv och ge varje medarbetare återkoppling på resultatet.

Urvalsmetoden uppfyller inte statistiska krav för att resultatet ska anses representativt för hela verksamhetsområdet. Det innebär att vi inte kan dra statistiskt korrekta slutsatser om kvaliteten i ärendehandläggningen på myndighetsnivå. Resultatet ska i stället ses som ett mått på kvaliteten hos just de ärenden som har granskats.

En annan faktor som påverkar resultatets jämförbarhet är att ärendenas kvalitet bedöms subjektivt av olika medarbetare. Det finns vägledning och exempel för att ge stöd och därmed öka likvärdigheten, men trots det finns en risk för olika bedömningar av likvärdiga ärenden. I en kommande översyn av kvalitetsarbetet kommer Skatteverket att se över modell och metodik för att ge en bild av och bedöma kvaliteten i ärendehandläggningen på myndighetsnivå.

För varje verksamhetsområde redovisar vi också resultat från de kvalitetsuppföljningar som vi har gjort inom specifika områden under året. Områdena har ofta valts utifrån risk, men de kan också ha valts utifrån Skatteverkets strategiska riktning eller verksamhetsplan.

20.5 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.¹³⁷

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.

20.6 Årliga attitydundersökningar

Skatteverket genomför via undersökningsföretag årliga attitydundersökningar¹³⁸, dels till privatpersoner i åldern 18–79 år, dels till svenska aktiva företag. Respondenterna fyller i enkäten på papper eller digitalt. Sedan 2020 delar vi upp företagen efter bransch för att öka precisionen i skattningarna och underlätta branschjämförelser.

Resultaten från undersökningarna presenteras i statistiksammanställningen.

Tabell 107 Urvalsstorlekar och svarsandelar i Skatteverkets årliga attitydundersökningar 2019–2021

	2019	2020	2021
Urvalsstorlek (antal)			
Privatpersoner	3 000	3 000	3 000
Företag	2 500	7 500	7 500
Svarsandel			
Privatpersoner	49 %	50 %	46 %
Företag	55 %	51 %	49 %

Källa: Skatteverket: Resultat från de årliga attitydundersökningarna 2019–2021.

Det var 46 procent av privatpersonerna och 49 procent av företagen som svarade på årets undersökningar. Institutet för kvalitetsindikatorer har genomfört datainsamlingen för år 2019–2021.

Enkät svar

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 2019, 2020 och 2021 har vi gjort statistiska tester 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 slumpen¹³⁹. 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.

¹³⁷ Fördelningen för servicekontoren enligt denna princip är baserad på genomsnittet under 2016–2018. Verksamheten flyttades ut från Skatteverket i juni 2019. För 2021 finns endast en marginell andel av den totala tiden kvar att fördela.

¹³⁸ Undersökningarna genomfördes 28 augusti–30 oktober 2019, 28 augusti–2 november 2020 och 24 augusti–29 oktober 2021.

¹³⁹ <https://www.scb.se/hitta-statistik/artiklar/2015/Ar-det-statistiskt-sakerstallt>.

21 Ordlista

Aktivitet: Det vi planerar och genomför för att fullgöra en uppgift och uppnå ett syfte.

API: Application Program 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 förtroendet för Skatteverket.

Avancerat skattefusk: Avsiktliga fel som avser stora belopp.

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 faktisk bosättning.

Bris: Handläggningssystem för bland annat punktskatt.

Effektorienterad information: Information som kan utgöra indikator på värde eller effekt, inklusive indikatorer på privatpersoners eller företags upplevelse.

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.

Folkbokföringsfelet: Uppgifterna i folkbokföringen ska hålla en hög kvalitet och folkbokföringsfelet ska vara så litet som möjligt.¹⁴⁰

Formella fel: Oavsiktliga fel som till exempel felsummeringar och överföringsfel mellan blanketter.

Fullgörandefel: Formella fel i skattebetalarnas uppgiftslämnande.

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: Se avsnitt 20.3.

Grundbeslut: Det grundläggande (första) beslutet som myndigheten fattar i ett ärende.

Guppi: Ett uppföljningssystem för alla verksamhetsområden.

Inkomsttitel: En post på inkomstsidan i statens budget där statliga myndigheter redovisar inkomster de inte får disponera.

Inte tillfredsställande: Se avsnitt 20.3.

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

Kvalitetssäkring: Säkring av rättslig och annan kvalitet. Kvalitetssäkring av ärenden sker i närtid i verksamheten.

Kvalitetsuppföljning: Uppföljning av rättslig och annan kvalitet. Uppföljning sker samordnat i efterhand.

Kuling: Handläggningssystem för bland annat punktskatt.

Mercur: Budget- och prognosverktyg.

Obligatorisk omprövning: Myndigheten är genom lagreglering skyldig att ompröva sitt beslut när det har överklagats.

¹⁴⁰ Formulering enligt regleringsbrevet för budgetår 2021.

Omprövning: Omprövning är när en myndighet prövar sitt eget 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 förutsättningar vi tillgängliggör för att privatpersoner och företag eller samhället i stort 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: Den information vi använder för att bedöma vårt resultat.

Rikskoncentration: Koncentration av verksamhet till vissa orter.

Riskhantering: Med riskhantering avses den systematiska process för behandling av risker som startar med riskidentifiering, riskanalys och riskvärdering, och via beslut om eventuella åtgärder och åtgärdernas genomförande, slutar med uppföljning och utvärdering av om åtgärderna ledde till önskad effekt, och hur risken påverkades.

Rotavdrag: Skatteavdrag för reparation, ombyggnad och tillbyggnad på en fastighet.

Rutavdrag: Skatteavdrag för städning, klädvård, enklare trädgårdsarbete, barnpassning, flyttjänster, it-tjänster och liknande.

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 skattupplägg 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.

Strukturutveckling: Åtgärd inom övergripande utvecklingsarbete som inkluderar verksamhetsutveckling, systemutveckling, regelutveckling eller annan utveckling och tillgängliggörande av förutsättningar som stödjer fullgörandet av våra uppgifter.

Tillfredsställande: Se avsnitt 20.3

Unit4 Business World (UBW): Ekonomi- och tidrapporteringssystem som ersatt Agresso.

Uppbörd: Betalning av fastställda skatter och avgifter.

Uppbördsförlust: Fastställd skatt som inte betalas.

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.

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.

