

Årsredovisning
Skatteverket 2015

Årsredovisning 2015

Innehåll

GENERALDIREKTÖREN HAR ORDET	7
1 OM SKATTEVERKET	8
1.1 Verksamhetsområden	8
1.2 Organisation	9
2 UPPLYSNINGAR OM ÅRSREDOVISNINGEN	10
2.1 Indelning i avsnitt	10
2.2 Bedömningen av resultat	10
2.2.1 Förändrad struktur inom beskattningen	10
2.3 Prestationer och andra produktionsmått	11
2.4 Definitioner av begrepp	11
2.4.1 Begreppet produktivitet	11
2.4.2 Begreppet enhetlighet	11
2.4.3 Begreppet kvalitet	12
2.4.4 Begreppet effektivitet	13
2.5 Nivåer för resultatbedömning	13
2.5.1 Bedömning god	13
2.5.2 Bedömning tillfredsställande	13
2.5.3 Bedömning inte tillfredsställande	14
2.6 Intäkter och kostnader per verksamhetsområde	14
2.7 Årliga attitydundersökningar	14
2.7.1 Enkät svar	15
RESULTATREDOVISNING 3-17	16
3 REGERINGENS MÅL FÖR SKATTEVERKET	17
3.1 Återrapportering	17
3.1.1 Förtroendet för Skatteverket	17
3.1.2 Åtgärder för att minska skattefelet	17
3.1.3 Utvecklingen av skattefelet	17
3.1.4 Åtgärder för att minimera uppbördsförlusterna	18
3.1.5 Uppbördsförlusternas utveckling	18
3.1.6 Åtgärder mot ekonomisk brottslighet och för att utveckla den brottsbekämpande verksamheten	18
3.1.7 Bedömning av brottsutredningar som stöd för ställningstaganden om åtal	18
3.1.8 Åtgärder mot den grova organiserade brottsligheten	18
3.1.9 Åtgärder för att folkbokföringsregistret ska spegla befolkningens verkliga bosättning med mera	18
3.1.10 Åtgärder för rättvisande taxeringsvärden för fastigheter som underlag för skatteberäkning med mera	18
3.1.11 Åtgärder för att säkerställa de formella kraven på bouppteckningar	19
3.1.12 Uppdrag i Skatteverkets instruktion om äktenskapsregistret och id-kort	19
3.1.13 Samlad bedömning regeringens mål	19
3.2 Verksamhetens prestationer och kostnader	22
3.3 Produktivitet	23
3.3.1 Samlad bedömning produktivitet	23
3.4 Enhetlighet	23
3.4.1 Samlad bedömning enhetlighet	23
3.5 Kvalitet	23
3.5.1 Samlad bedömning kvalitet	24
3.6 Effektivitet	24
3.6.1 Samlad bedömning effektivitet	24
4 FÖRTROENDET FÖR SKATTEVERKET	25
4.1 Inledning	25
4.2 Förtroende	25
4.2.1 Externa förtroendemätningar	26
4.3 Bemötande	27
4.4 Arbete mot korruption	28

5	BESKATTNING	29
5.1	Inledning	29
5.2	Bedömning och återrapportering	29
5.2.1	Skattefelet	29
5.2.2	Åtgärder för att minska skattefelet	30
5.2.3	Utvecklingen av skattefelet	33
5.2.4	Uppbördsförlusterna	35
5.3	Prestationer och andra produktionsmått	37
5.3.1	Förebyggande arbete	38
5.3.2	Ärendeflöden	39
5.3.3	Insatser	41
5.4	Produktivitet	42
5.5	Enhetlighet och kvalitet	43
5.5.1	Uppföljningar som rör enhetlighet och kvalitet	43
5.5.2	Enhetlighet	45
5.5.3	Kvalitet	46
5.6	Effektivitet	48
6	BROTTSBEKÄMPNING	49
6.1	Inledning	49
6.2	Bedömning och återrapportering	49
6.2.1	Åtgärder mot ekonomisk brottslighet och för att utveckla den brottsbekämpande verksamheten	49
6.2.2	Bedömning av brottsutredningar som stöd för ställningstagande om åtal	50
6.2.3	Åtgärder mot den grova organiserade brottsligheten	51
6.3	Prestationer och andra produktionsmått	51
6.3.1	Brottsutredningar	51
6.3.2	Underrättelseprodukter	52
6.4	Produktivitet	52
6.5	Enhetlighet	53
6.6	Kvalitet	54
6.7	Effektivitet	54
7	FOLKBOKFÖRING	55
7.1	Inledning	55
7.2	Bedömning och återrapportering	55
7.2.1	Åtgärder för att folkbokförings-registret ska spegla befolkningens verkliga bosättning med mera	55
7.3	Prestationer och andra produktionsmått	56
7.3.1	Aviseringssystemet Navet	57
7.4	Produktivitet	57
7.5	Enhetlighet	58
7.6	Kvalitet	59
7.7	Effektivitet	61
8	FASTIGHETSTAXERING	62
8.1	Inledning	62
8.2	Bedömning och återrapportering	62
8.2.1	Åtgärder för rättvisande taxeringsvärden på fastigheter	62
8.2.2	Taxeringsvärden som underlag för skatteberäkning med mera	63
8.3	Prestationer och andra produktionsmått	63
8.4	Produktivitet	64
8.5	Enhetlighet	64
8.6	Kvalitet	65
8.7	Effektivitet	66
9	REGISTRERING AV BOUPPTECKNINGAR	67
9.1	Inledning	67
9.2	Bedömning och återrapportering	67
9.2.1	Åtgärder för att säkerställa de formella kraven på bouppteckningar	67
9.3	Prestationer och andra produktionsmått	67
9.4	Produktivitet	68
9.5	Enhetlighet	68
9.6	Kvalitet	69

9.7	Effektivitet	70
10	ÄKTENSKAPSREGISTRET	71
10.1	Inledning	71
10.2	Bedömning och återrapportering	71
10.3	Prestationer och andra produktionsmått	71
10.4	Produktivitet	71
10.5	Enhetlighet	72
10.6	Kvalitet	72
10.7	Effektivitet	72
11	ID-KORT	74
11.1	Inledning	74
11.2	Bedömning och återrapportering	74
11.3	Prestationer och andra produktionsmått	74
11.4	Produktivitet	75
11.5	Enhetlighet	75
11.6	Kvalitet	76
11.7	Effektivitet	77
12	ÖVRIGA ÅTERRAPPORTERINGSKRAV	78
12.1	Riskhantering och kontrollverksamhet	78
12.1.1	Bedömning och återrapportering	78
12.1.2	Riskhantering	78
12.1.3	Preventiva effekter	79
12.1.4	Kontrollverksamhetens resultat	79
12.2	Förebyggande arbete i form av service och information	79
12.2.1	Möjlighet att få information och stöd	79
12.2.2	Privatpersoners och företags uppfattning	80
12.2.3	Skatteverkets webbplats	80
12.2.4	Rättslig vägledning	80
12.2.5	Facebook	80
12.2.6	Servicekontoren	81
12.2.7	Skatteupplysningen	81
12.2.8	Målgruppsanpassade informationsträffar	81
12.2.9	Kundmötesprogram för att förbättra och förenkla kontakten	82
12.2.10	Branschsamverkan	83
12.2.11	E-samverkansprogrammet	83
12.3	Enkla och tidsenliga regler	84
12.4	Handlingsplanen för jämställdhetsintegrering	85
13	ÖVRIG VERKSAMHET	86
13.1	Sveriges avgift till EU-budgeten	86
13.2	Statens personadressregister, SPAR	86
13.3	Vägavgiften för tyngre fordon	87
13.4	Tjänsteexport	87
13.5	Administration av inkomstgrundande ålderspension	87
13.6	Arbetet med föreskrifter och allmänna råd	88
13.7	Prissättningsbesked	88
13.8	Stödtjänster till Kronofogden	89
14	KOMPETENSFÖRSÖRJNING	90
14.1	Inledning	90
14.2	Bedömning och återrapportering	90
14.3	Åtgärder för kompetensförsörjning	90
14.3.1	Hållbart arbetsliv och arbetssätt	90
14.3.2	Systematisk kompetensplanering	91
14.3.3	Lärande i arbetet	91
14.3.4	Ledarskap	91
14.3.5	Dialog om resultat och lön	91
14.4	Anställda och årsarbetskrafter	91
14.5	Hälsoläge	92
14.6	Personalomsättning	92

15	UPPBÖRDEN PÅ INKOMSTITTLAR I SKATTEVERKETS RÄKENSKAPER	93
15.1	Skatteverkets ansvarsområde	93
15.2	Skatteverkets redovisning	93
15.3	Den totala skatteuppbörden	93
15.4	Utvecklingen för de olika inkomstittlarna	93
15.5	Fysiska personers inkomstskatt	93
15.6	Juridiska personers inkomstskatt	94
15.7	Arbetsgivaravgifter	94
15.8	Mervärdesskatt (moms)	95
15.9	Övriga skatter på varor och tjänster	95
15.10	Övriga skatter	95
15.11	Betalningsdifferenser	95
15.12	Avgående poster	95
16	EKONOMI	96
16.1	Inledning	96
16.2	Skatteverkets ekonomiska läge	96
16.3	Den avgiftsbelagda verksamheten	96
16.4	Skatteverket samverkar om servicekontor	98
17	ANDRA VIKTIGA HÄNDELSER	100
17.1	Organisation som stödjer verksamheten	100
18	STATISTIKSAMMANSTÄLLNING	101
19	FINANSIELL REDOVISNING	133
19.1	Resultaträkning	134
19.2	Balansräkning	135
19.3	Anslagsredovisning	137
19.4	Finansieringsanalys	142
19.5	Tilläggsupplysningar och noter	144
20	INTERN STYRNING OCH KONTROLL	162
20.1	Skatteverkets process för intern styrning och kontroll	162
20.2	Intern styrning och kontroll av Skatteverkets verksamhet	163
20.2.1	Genomförande och uppföljning av 2015 års verksamhet	163
20.2.2	Planering av verksamheten	163
20.3	Bedömning	163
21	BESLUT OM ÅRSREDOVISNING	164
22	ORDLISTA	165

Generaldirektören har ordet

Förtroendet för Skatteverket är fortsatt högt bland privatpersoner och företag. Det gäller enligt såväl våra egna undersökningar som andra mätningar. I till exempel TNS Sifo placerar sig Skatteverket för tredje året i rad som en av de tre högst rankade myndigheterna.

Det höga förtroendet beror i hög grad på att våra 10 653 medarbetare bemöter privatpersoner och företagare på ett mycket bra sätt. Detta framkommer bland annat genom att de allra flesta som besökt våra servicekontor eller ringt Skatteupplysningen svarar att de fått ett gott bemötande. De anser sig också ha fått svar inom rimlig tid och att de fått den hjälp de behövde. Detta goda bemötande påverkar den upplevda rättvisan och främjar viljan att göra rätt, vilket bidrar till ett lägre skattefel.

Bemötandet är viktigt även vid digitala möten och tjänster. Under 2015 fortsatte vi att arbeta för ökad digitalisering. Utvecklingen går i rätt riktning men vi vill att det ska gå snabbare och det finns utrymme för betydande förbättringar. Många företag med en omsättning under en miljon kronor momsredovisar fortfarande på papper.

Ett sätt att påskynda digitaliseringen är att inom väl valda områden göra den digitala vägen till den enda vägen. Detta genomfördes genom en lagändring 2015 för utförarnas ansökan om utbetalning avseende rot och rut. Förändringen var framgångsrik och mottogs väl av utförarna.

Ytterligare exempel på digitala tjänster är Mina sidor, som lanserades på Skatteverkets webbplats i slutet av 2015. Genom en och samma inloggning kommer användaren åt alla digitala tjänster, vilket länge varit efterfrågat. Så småningom ska det också vara möjligt att kunna följa sina ärenden på Mina sidor.

Ett annat framsteg är att Skatteverkets rättsinformation numera är samlad på webbplatsen under ingången Rättslig vägledning. Informationen är anpassad till mobila enheter och sökmotorn har fått en förbättrad funktionalitet för att fånga upp användarnas behov.

Att allt fler väljer att sköta sina ärenden digitalt ledde till att antalet besök på servicekontoren sjönk med 11,6 procent 2015 jämfört med 2014 men

antalet är fortfarande mycket högt och uppgick till 4,1 miljoner.

En ökad användning av digitala tjänster samt vidareutvecklad styrning och arbetssätt bidrog även till effektivisering av ärendeflödena inom beskattningen. Den beror också på att alla regioner på olika sätt arbetar med ständiga förbättringar.

Effektiviseringen medförde att vi kunde öka tiden för insatser inom beskattningen med hela 6,4 procent. Detta är mycket glädjande eftersom vi därmed förbättrar de seriösa företagens skydd mot osund konkurrens. På detta och andra sätt bidrar vi till ett mera väl fungerande samhälle för medborgare och näringsliv.

Ett ytterligare glädjeämne är att uppbördsförlusterna minskade 2015 till en nivå som är mycket låg såväl historiskt som internationellt. Förutom ett framgångsrikt arbete inom området borgenär beror detta på att betalningsperspektivet allmänt förstärkts vid hantering av skatteärenden.

Under 2015 infördes en ny och mer kundanpassad e-tjänst för flyttningsanmälningar som hjälper privatpersoner att fylla i adressuppgifterna så att det blir rätt från början.

Sammanfattningsvis kan vi alla vara stolta över det vi åstadkom 2015. Men vi kan inte vila på lagrarna utan måste fortsätta att utveckla Skatteverket. Det handlar om många små steg av ständiga förbättringar där jag hoppas och tror att alla vill vara med och bidra.

Ett stort tack till alla medarbetare för ett gott arbete 2015.

Ingemar Hansson
generaldirektör

1 Om Skatteverket

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

Skatteverket ansvarar för frågor om

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

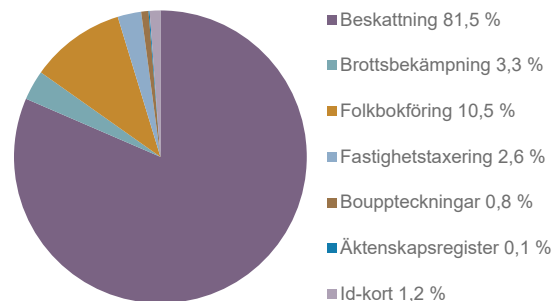
1.1 Verksamhetsområden

Baserat på vårt uppdrag i regleringsbrevet och uppgifterna i instruktionen är Skatteverkets verksamhet indelad i områdena:

- beskattning
- brottsbekämpning
- folkbokföring
- fastighetstaxering
- registrering av bouppteckningar
- äktenskapsregistret
- id-kort.

Utifrån verksamhetens indelning fördelar sig kostnaderna på följande sätt:

Bild 1: Fördelning av kostnader 2015



Källa: Agresso

Ett centralt mål för Skatteverket är att säkerställa att privatpersoner och företag betalar rätt skatter och avgifter. För att göra det så enkelt som möjligt och för att minska skattefelet och skattebetalarens administrativa kostnader arbetar Skatteverket förebyggande med att skapa förutsättningar för att privatpersoner och företag ska kunna göra rätt från början. Vi utför också kontroller för att stärka normer om ett samhälle där alla vill göra rätt för sig och öka risken för upptäckt. Skatteverket arbetar på flera sätt för att fullgöra uppdraget att minska skattefelet och uppbördsförlusterna; problem och risker identifieras och resurser inom beskattningen koncentreras till områden med hög risk.

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

Skattebrottsenheternas verksamhet består i att biträda åklagare i förundersökningar och bedriva underrättelseverksamhet inom skatteområdet.

Folkbokföringsverksamhetens primära uppgift är att föra ett korrekt befolkningsregister, i syfte att tillgodose samhällets behov av uppgifter om enskilda. Uppdraget sköts genom intag av uppgifter från privatpersoner, myndigheter och andra intressenter.

Inom fastighetstaxering ges fastigheterna taxeringsvärden som främst utgör underlag för fastighetsavgift och fastighetsskatt.

Bouppteckningsverksamheten ska ge förutsättningar för att privatpersoner enkelt ska

kunna fullgöra sin skyldighet att se till att en bouppteckning förrättas och upprättas samt att en korrekt bouppteckning lämnas in.

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

Id-kortsverksamheten hanterar ansökningar om och utfärdande av identitetskort.

ningen fanns 2015 sex avdelningar, sju regioner och en internrevision.

På Skatteverket finns ett allmänt ombud, som kan överklaga Skatteverkets beslut inom beskattnings- och folkbokföringsområdena.

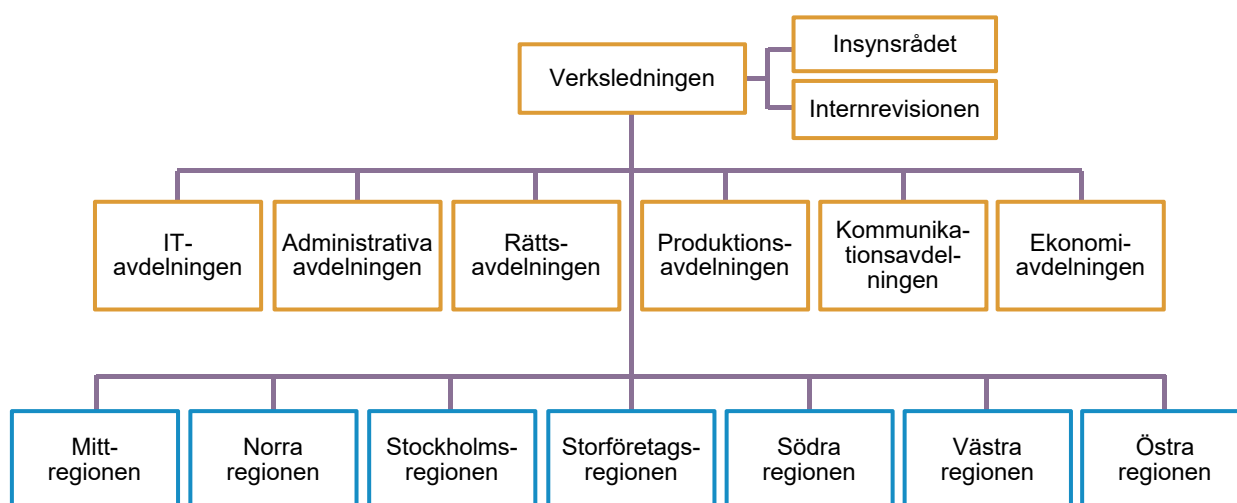
Inom huvudkontoret finns Skatterättsnämnden och Forskarskattenämnden, som är myndigheter under Finansdepartementet.

Skatteverket är dessutom värmyndighet för e-legitimationsnämnden, som är en myndighet under Näringsdepartementet.

1.2 Organisation

Skatteverket leds av en generaldirektör. Verksamheten styrs från huvudkontoret. Under verksam-

Bild 2: Skatteverkets organisation 2015



2 Upplysningar om årsredovisningen

Syftet med Upplysningar om årsredovisningen är att informera om dispositionen av årsredovisningen samt att beskriva begrepp och mätmetoder.

2.1 Indelning i avsnitt

Årsredovisningen är disponerad utifrån kraven i förordning (2000:605) om årsredovisning och budgetunderlag (FÅB).

Dispositionen är följande:

- Om Skatteverket (avsnitt 1)
- Upplysningar om årsredovisningen (avsnitt 2)
- Resultatredovisning (avsnitt 3–17)
- Statistiksammanställning (avsnitt 18)
- Finansiell redovisning (avsnitt 19)
- Intern styrning och kontroll (avsnitt 20)
- Beslut om årsredovisning (avsnitt 21).

Redovisningen av verksamhetens resultat följer framför allt Skatteverkets regleringsbrev men innehåller även andra delar.

I avsnitt 3 redovisar vi en samlad bedömning av Skatteverkets bidrag till att uppfylla regeringens övergripande mål för utgiftsområdena skatt, tull och exekution samt regeringens mål för verksamhet Skatt som målet är uttryckt i regleringsbrevet. Avsnittet innehåller också en sammanvägd bedömning av Skatteverkets resultat vad gäller produktivitet, enhetlighet, kvalitet och effektivitet.

I avsnitt 4 redovisar vi allmänhetens förtroende för Skatteverket, vilket är en del av återrapporteringskravet i målet för verksamhet Skatt i regleringsbrevet.

I avsnitten 5–11 redovisar vi resultatet för respektive verksamhetsområde: beskattning, brottsbekämpning, folkbokföring, fastighets-taxering, registrering av bouppteckningar, äktenskapsregistret samt id-kort.

Därefter följer avsnitt 12, med redovisning av övriga återrapporteringskrav från regeringen, samt avsnitt 13 med redovisning av övrig verksamhet enligt instruktionen.

Kompetensförsörjning i avsnitt 14 ingår som den återrapportering som följer av FÅB. Därutöver ingår också avsnittet Uppbörderna på inkomsttitlar i

Skatteverkets räkenskaper (avsnitt 15) och Skatteverkets ekonomi (avsnitt 16).

I avsnitt 17 redovisar vi väsentliga händelser av betydelse för regeringens uppföljning och prövning av verksamheten enligt definitionen i FÅB.

I avsnitt 18 redovisar vi data till stöd för analys och bedömningar i en statistiksammanställning. Den finansiella redovisningen presenteras i avsnitt 19.

Årsredovisningen avslutas med generaldirektörens bedömning av intern styrning och kontroll och generaldirektörens beslut om årsredovisning.

Skatteverket använder genomgående begreppen privatpersoner och företag i årsredovisningen. I de fall vi hänvisar till regeringens mål använder vi i stället formuleringen i regleringsbrevet, det vill säga medborgare i stället för privatpersoner och i vissa fall näringsliv i stället för företag.

2.2 Bedömningen av resultat

Skatteverket redovisar och kommenterar enligt FÅB verksamhetens resultat i förhållande till

- mål och återrapporteringskrav i regleringsbrevet
- vad regeringen har angett i ett annat beslut
- de uppgifter som framgår av myndighetens instruktion.

Skatteverket bedömer resultatet för samtliga verksamhetsområden, förtroendet för Skatteverket och kompetensförsörjning.

Enligt regleringsbrevets övriga återrapporteringskrav ska redovisningen innehålla en bedömning av produktivitet, enhetlighet, kvalitet och effektivitet per verksamhet.

2.2.1 Förändrad struktur inom beskattningen

Skatteverket har från och med 2015 infört en ny styrmodell för beskattningsverksamheten. Verksamheten har i huvudsak delats in i tre olika delområden: ärendeflöden, insatser samt systemutveckling. Styrningen har anpassats utifrån de tre delområdena. Dispositionen av avsnitt 5 Beskattning har därmed justerats. Jämförelsetal för 2013 och 2014 har justerats enligt den nya indelningen.

2.3 Prestationer och andra produktionsmått

I FÅB anges att resultatredovisningen ska utgå från verksamhetens prestationer och hur de har utvecklats med avseende på volymer och kostnader.

Med prestationer avser Skatteverket slutprestationer, det vill säga slutleveranser till privatpersoner eller företag. Det innebär till exempel att den slutligt fastställda deklARATIONEN ses som en prestation, men att ett delmoment i processen som leder fram till beslutet inte gör det.

Skatteverket redovisar prestationer inom verksamhetsområdena beskattning, brottsbekämpning, folkbokföring, fastighetstaxering, registrering av bouppteckningar, äktenskapsregister och id-kort. Vi redovisar också så kallade andra produktionsmått där det bedöms som värdefullt för förståelsen.

Med andra produktionsmått avses delprestationer som utförs i produktionsprocessen. Det kan vara till exempel kontroller, besök och informationsinsatser som utförs för att uppnå önskad kvalitet i slutprestationen. Med hjälp av andra produktionsmått följs och förklaras utvecklingen inom verksamhetsområdet för att ge en rättvisande bild av verksamheten fram till slutprestationen.

Redovisningen av prestationer och andra produktionsmått är en del av Skatteverkets totala resultatredovisning

Jämförelsesiffror redovisas enligt föreskrifterna till FÅB för de två föregående åren och hämtas i första hand från årsredovisningen 2014. I enstaka fall redovisas även jämförelsesiffror för andra år.

Belopp och siffrvärden i tabeller är avrundade. Regelmässigt har en decimal använts i procent-satser som anger förändring mellan åren. I Skatteverkets beräkningar har dock så exakta belopp som möjligt använts, det vill säga utan avrundning. Beräkningar med avrundade tabellvärden kan då ge något avvikande resultat jämfört med den procentuella förändring som framgår i tabellerna.

I statistiksammanställningen redovisas data till stöd för analys och bedömningar av årets resultat och prestationer enligt krav i regleringsbrevet. Alla uppgifter i statistiksammanställningen kommenteras inte i texterna. Kommenterad statistik är avsedd att komplettera bilden av verksamheten

eller belysa vissa företeelser. Väsentliga förändringar kommenteras dock genomgående.

2.4 Definitioner av begrepp

Enligt regleringsbrevet ska Skatteverket återrapportera och bedöma verksamhetens produktivitet, enhetlighet, kvalitet och effektivitet, totalt och per verksamhetsområde.

Definitionerna av produktivitet, enhetlighet, kvalitet och effektivitet är desamma som i årsredovisningen 2014, men vi tillämpar begreppen delvis på annat sätt i årsredovisningen 2015.¹ Effektiviteten redovisas som en sammanvägd bedömning av inre och yttre effektivitet.

Där det finns behov av att förklara produktivitet, enhetlighet, kvalitet och effektivitet mer utförligt har vi kompletterat beskrivningen av begreppen och våra arbetssätt.

2.4.1 Begreppet produktivitet

Definitionen av produktivitet är relationen mellan aktiviteter eller prestationer och insatta resurser.

Skatteverket använder huvudsakligen två produktivetsmått, arbetsproduktivitet och styckkostnad:

- Arbetsproduktiviteten uttrycker förhållandet mellan prestationen och den nedlagda tiden.²
- Styckkostnaden uttrycker förhållandet mellan prestationen och den totala kostnaden.

Skatteverket redovisar kostnaden per privatperson respektive per företag/företagare som ett produktivetsmått inom beskattningsområdet.

2.4.2 Begreppet enhetlighet

Definitionen av enhetlighet är att identiska frågor behandlas och beslutas på samma sätt oavsett var inom organisationen de uppkommer.

Arbetssättet som Skatteverket tillämpar för att uppnå en enhetlig rättstillämpning består bland annat av att ta fram rättsliga dokument som utgör styrning och stöd inom Skatteverket. Även utbildning, rättsliga seminarier och spridning av annan rättslig information är åtgärder inom våra

¹ Framgår av Metoddokument för uppföljning av statustal som Skatteverket tagit fram under 2015.

² Med nedlagd tid avses regionernas operativa tid exklusive ofördelad tid och frånvaro. Nedlagd tid mäts i antal dagar. Antal dagar motsvarar tidsredovisade timmar delat med 7,95 timmar.

olika verksamhetsområden. Detta arbetssätt ger rätt förutsättningar för Skatteverkets handläggare att uppnå en enhetlig rättstillämpning och för privatpersoner och företag att få information om samt kunna förutse Skatteverkets ståndpunkt i rättsliga frågor.

I de rättsliga ställningstagandena som Skatteverket tar fram framgår vår uppfattning i rättsliga frågor. De är styrande för Skatteverket och vägledande för allmänheten. Dessa publiceras externt på webbplatsen Rättslig vägledning.

Ett ställningstagande ska upprättas när det finns behov att belysa frågan för en vidare krets och något av följande kriterier uppfylls:

- Det saknas svar på en fråga.
- Skatteverket vet eller tror att det föreligger olika bedömningar.
- Rättsläget är oklart.
- Ett tidigare publicerat ställningstagande ska upphöra att gälla.

Under 2015 har ett stort arbete lagts ner på att färdigställa Rättslig vägledning där all rättslig information finns samlad digitalt. Detta arbete skapar förutsättningar för att uppnå en enhetlig rättstillämpning och för att de rättsliga ställningstagandena ska få genomslag såväl internt som externt.

Vi genomför också kvalitetsuppföljningar. Syftet med dessa är att säkerställa att det kvalitetssäkringsarbete som utförs i linjen är tillräckligt omfattande och utförs ändamålsenligt, så att förutsättningar finns för en god kvalitet. Kvalitetsuppföljningarna utgör också en grund för kvalitetsbedömning på ärendenivå och ger oss ett underlag för att vi ska kunna uttala oss om huruvida handläggningen av privatpersoner och företag är enhetlig över landet.

Därutöver är den regionala spridningen av handläggningstiderna en indikator på enhetlighet. Den regionala spridningen mäts inom Skatteverkets organisation.³ Skatteverket följer spridningen inom samtliga verksamhetsområden utom äktenskapsregistret. För verksamhetsområdena brottsbekämpning och fastighetstaxering används i stället spridning mellan verksamhetsorter eftersom verksamheten är koncentrerad till en region.

³ Den regionala spridningen är inte fullt jämförbar mellan 2013–2015 eftersom antalet regioner ändrades från åtta till sju regioner under 2014.

2.4.3 Begreppet kvalitet

Definitionen av kvalitet är de sammantagna egenskaperna hos en prestation som ger den dess förmåga att uppnå mål.

De egenskaper som Skatteverket bedömer är viktiga för att uppnå en god kvalitet i verksamheten är att

- prestationens innehåll är rätt i sak
- prestationen utförs på rätt sätt
- prestationen utförs i rätt tid.

Med rätt i sak menas att innehållet i prestationen, till exempel de beslut vi fattar och de besked vi lämnar, är materiellt riktigt. På rätt sätt innebär att prestationen som utförs, till exempel handläggning av ett ärende, är formellt riktigt och att den följer riktlinjer för service, bemötande, språk, kommunikation med mera. Med rätt i tid menas att prestationen utförs inom angiven tidsfrist, till exempel för handläggningen av ett ärende.

I bedömningen av kvalitet väger vi in eventuella synpunkter från Justitiekanslern (JK) och Justitieombudsmannen (JO).

Skatteverkets arbetssätt för kvalitet

Arbetsättet för att uppnå god kvalitet i vårt arbete beskrivs nedan.

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

Kvalitetsarbetet inom Skatteverket utvecklas kontinuerligt. En del i det löpande kvalitetsarbetet är våra kvalitetsuppföljningar. Uppföljningarna har olika karaktär beroende på vad som ska följas upp, men områdena väljs ut genom en riskvärdering.

Vi följer upp tillämpningen av intern styrning och kontroll, bland annat inom sådana områden där det finns ett högt riskvärde, det vill säga stor sannolikhet för att de externa eller interna reglerna inte tillämpas på rätt sätt och att det får allvarliga konsekvenser.

Eftersom uppföljningarna är inriktade på områden som bedöms ha högt riskvärde är det naturligt att brister uppmärksammas. Om bristerna är allvarliga åtgärdas de skyndsamt. Dessutom genomför vi

kvalitetsuppföljningar för att säkerställa att arbetet utförs rättssäkert.

En annan del i kvalitetsarbetet är att utföra kvalitetssäkring i närtid. Det finns i dag ett antal olika aktiviteter för kvalitetssäkring i regionerna, till exempel introduktion av nyanställda, handläggning under handledning, handläggarmöten, tematräffar, förankring eller dubbelläsning av beslut, återkoppling från mer erfarna handläggare och kompetenshöjande aktiviteter såsom nyhetsutbildningar.

För att underlätta för första linjens chef att ta sitt kvalitetsansvar och för att få en samlad bild av kvaliteten i verksamheten har Skatteverket tagit fram en modell för kvalitetssäkring. Under 2015 har arbete pågått med att förbereda ett införande av modellen i verksamheten. Under perioden maj–september har vi genomfört pilottester inom samtliga verksamhetsområden för att se hur modellen fungerar i skarpt läge. Pilottesterna har utvärderats och därefter har nödvändiga justeringar av modellen gjorts. Berörda chefer och medarbetare har under hösten fått utbildning i hur modellen fungerar. Under 2016 kommer modellen att börja tillämpas i Skatteverkets verksamhet i regionerna.

Under 2015 har regionernas löpande arbete med kvalitetssäkring pågått på motsvarande sätt som tidigare år. Resultatet av kvalitetssäkringen har inkluderats i regionernas underlag om den interna styrningen och kontrollen.

Arbets sättet som beskrivs ovan kan i allt väsentligt tillämpas inom alla verksamhetsområden när det gäller att uppnå både enhetlighet och god kvalitet.

2.4.4 Begreppet effektivitet

Definitionen av effektivitet är uppnådda resultat för regeringens mål för Skatteverket i förhållande till insatta resurser. För de verksamhetsområden där regeringen inte har angett mål i regleringsbrevet har Skatteverket likställt uppgifter enligt instruktionen med regeringens mål för verksamheten.

Effektivitet delas upp i inre och yttre effektivitet. I årsredovisningen för 2015 har Skatteverket utvecklat metoden för att redovisa effektivitet och det sätt vi sammanväger resultatet. Detta innebär vissa förändringar jämför med årsredovisningen 2014.

Definitionen av inre effektivitet är om Skatteverket har arbetat på *rätt sätt*. I begreppet ingår produktivitet, enhetlighet och kvalitet. Vi gör ingen samlad

bedömning av den inre effektiviteten per verksamhetsområde utan bedömer begreppen produktivitet, enhetlighet respektive kvalitet var för sig.

Definitionen av yttre effektivitet är om Skatteverket har valt och genomfört *rätt saker* med utgångspunkt i regeringens mål.

Skatteverket bedömer effektiviteten genom en sammanvägning av resultat för inre och yttre effektivitet. En samlad bedömning, men ingen matematisk viktning, görs av resultaten.

2.5 Nivåer för resultatbedömning

Resultatbedömningen i årsredovisningen görs med en tregradig skala utifrån en sammanvägning av nivå och utveckling hos valda indikatorer. Bedömningsnivåerna är *god*, *tillfredsställande* och *inte tillfredsställande*.

Bedömningen av respektive nivå görs utifrån kriterier enligt första stycket (se avsnitt 2.5.1–2.5.3), med stöd av nivån under året för valda indikatorer. Det andra stycket (se avsnitt 2.5.1–2.5.3) som avser indikatorernas utveckling är stöd i bedömningen.

2.5.1 Bedömning god

Bedömningen *god* används om resultatet ligger på minst den nivå som jämförelser görs med, exempelvis regeringens mål, förordningskrav, lagstiftning eller andra myndigheters resultat. Även interna utvärderingar kan användas som utgångspunkt vid bedömningen.

Om bedömningen föregående år var *god* förblir bedömningen god om indikatorer som utvecklats ofördelaktigt inte har en avgörande effekt på det samlade resultatet.

Begreppet gott ersätter begreppet god då det är språkligt nödvändigt. Det innebär dock ingen skillnad i bedömningen.

2.5.2 Bedömning tillfredsställande

Bedömningen *tillfredsställande* används om resultatet inte väsentligt negativt avviker från den nivå som jämförelser görs med, exempelvis regeringens mål, förordningskrav, lagstiftning eller andra myndigheters resultat. Även interna utvärderingar kan användas som utgångspunkt vid bedömningen.

Om bedömningen föregående år var *tillfredsställande* förblir bedömningen tillfredsställande om

indikatorer som utvecklats ofördelaktigt inte har en avgörande effekt på det samlade resultatet.

2.5.3 Bedömning inte tillfredsställande

Bedömningen *inte tillfredsställande* används om resultatet avviker väsentligt negativt från den nivå som jämförelser görs med, exempelvis regeringens mål, förordningskrav, lagstiftning eller andra myndigheters resultat. Även interna utvärderingar kan användas som utgångspunkt vid bedömningen.

2.6 Intäkter och kostnader per verksamhetsområde

Enligt FÅB ska verksamhetens totala intäkter och kostnader fördelas enligt samma indelning som övriga resultatredovisningen.

De totala intäkterna och kostnaderna för ett verksamhetsområde består av *direkta* respektive *indirekta* intäkter och kostnader.

De direkta intäkterna och kostnaderna är bokförda på verksamhetskoder som kopplas direkt till ett verksamhetsområde i redovisningen. Dessa kopplingar kvalitetssäkras löpande för att säkerställa att rätt intäkter och kostnader hamnar på rätt verksamhetsområde. Eftersom varje medarbetare har ett timpris fördelas också lönekostnaden direkt till verksamhetsområdet, baserad på medarbetarens faktiska lön och hur medarbetaren redovisar sin tid. På huvudkontoret läggs också en overhead-kostnad till timpriset.

De indirekta intäkterna och kostnaderna bokförs i ett första steg på verksamhetsområdet Gemensamt Skatteverket. Intäkterna fördelas sedan schablonmässigt utifrån hur de direkta intäkterna fördelas mellan verksamhetsområdena. Kostnaderna fördelas schablonmässigt med tidsredovisningen som grund. Undantagen är Skatteupplysningen och servicekontoren, där särskilda fördelningsnycklar har tagits fram för att få en mer rättvisande kostnadsfördelning.

Kostnader, intäkter och redovisad tid per verksamhetsområde hämtas från Agresso.

Kostnader och intäkter för Skatteverkets avgiftsområden; Statens personadressregister (SPAR), Kronofogden, Skatteverkets tjänsteexport samt E-legitimationsnämnden är inte en del av Skatteverkets verksamhetsområden och därför har dessa exkluderats från fördelningen av gemensamma intäkter och kostnader.

De tjänster vi säljer till Statens servicecenter (SSC), exempelvis vår förvaltning av Kronofogdens Agresso-installation, betraktas som rörelsefrämmande. Kostnader och intäkter för dessa har därför exkluderats från redovisningen.

Vi har också exkluderat Försäkringskassans och Pensionsmyndighetens andelar av våra gemensamma servicekontor.

Administrationen av ålderspensionen har inkluderats eftersom den är integrerad i beskattningsprocessen. Den årliga kapitalförändringen finns inkluderad i beskattningsavsnittet och kommenteras i en särskild not.

Förändringar av hur intäkter och kostnader bokförs 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 tidigare fördelats ut schablonmässigt och då fått en annan fördelning per verksamhetsområde.

2.7 Årliga attitydundersökningar

Skatteverket har sedan 2010 via undersökningsföretag genomfört årliga attitydundersökningar i form av telefonintervjuer till privatpersoner i åldern 18–74 år och svenska aktiva företag. Resultaten från undersökningarna framgår av statistiksammansättningen i avsnitt 18.

Det har blivit allt svårare att få personer att delta i undersökningar med telefonintervjuer. Svarsfrekvensen har sjunkit kraftigt under senare år. Detta mönster gäller inte bara för Skatteverket utan även för till exempel Statistiska Centralbyrån.⁴

Tabell 1 Svarsfrekvens i Skatteverkets årliga attitydundersökningar

Procent	2010	2011 ¹⁾	2012	2013	2014	2015
Svarsfrekvens						
Telefonintervjuer						
- privatpersoner	37 %	50 %	43 %	41 %	34 %	30 %
- företag	49 %	62 %	53 %	51 %	40 %	35 %
Brev-/webbenkät						
- privatpersoner						45 %
- företag						50 %

Källa: Skatteverket: Resultat från de årliga attitydundersökningarna 2015.

Not 1) Ökningen i svarsfrekvens mellan 2010 och 2011 beror sannolikt till stor del på att det infördes ett utskick av aviseringkort några dagar före telefonintervjuerna.

⁴ <http://www.scb.se/Grupp/OmSCB/Verksamhet/Arsredovisningar/Arsredovisning-2014.pdf>, sida 28.

Under 2015 har Skatteverket även genomfört enkätundersökningar, genom brevutskick med länk till webbenkät i ett följebrev. Svarefrekvensen blev 15 procentenheter högre i brev-/webbenkäterna. Skatteverket kommer därmed sannolikt att övergå till denna metod från och med 2016.

I årsredovisningen 2015 redovisar vi resultaten från telefonundersökningarna, eftersom det inte finns några resultat från brev-/webbenkäter från tidigare år att jämföra med. Man bör inte jämföra resultat från undersökningar med olika metoder.

2.7.1 Enkät svar

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

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

En del intervjuade har svarat att de inte har någon uppfattning om ett påstående. Detta kan ses som ett sjätte svarsalternativ som inte har lästs upp av intervjuaren utan tillkommit på de intervjuades egna initiativ. Andelen utan uppfattning redovisas i tabellerna i statistiksammansättningen, se avsnitt 18.

För statistiska tester av trender har resultatet från 2015 ställts mot ett sammanvägt jämförelsetal för 2013 och 2014, där data från 2014 har dubbelt så hög vikt som data från 2013 eftersom det ligger närmare i tiden. Anledningen till att vi i detta fall inte jämför 2015 års resultat med 2013 och 2014 var för sig är att det senaste årets resultat ofta ligger mitt emellan föregående års nivåer. Vi vill undvika fall av statistiskt säkerställda skillnader mellan 2015 och 2014 (eller 2013), samtidigt som trenden går i motsatt riktning jämfört med 2013 (eller 2014).

För undersökningen till privatpersoner har svaren viktats för kön och ålder för att minska bortfallsfelet, samt om möjligt öka precisionen i skattningar av andelar och medelvärden. Däremot har ingen viktning av svar förekommit för företagsundersökningen.

Svarefrekvensen i telefonundersökningarna är låg och det kan finnas skillnader i attityder mellan bortfall och svarande. Det är möjligt att ett betydande bortfallsfel förekommer i de redovisade

skattningarna. När man jämför undersökningar för olika år är det dock rimligt att tro att det i stort sett är samma grupper av individer som inte svarar på undersökningarna. Om andelen svarande är konstant över tiden bedöms jämförelser över tiden bli tämligen rättvisa för gruppen svarande. Sedan 2011 och framför allt i 2014 och 2015 års mätningar har dock bortfallet ökat. Gruppen svarande kan därmed ha ändrat karaktär. Detta gör att även tolkningen av förändringar över tiden försvåras.

Resultatredovisning 3-17

3 Regeringens mål för Skatteverket

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

Återrapportering: Skatteverket ska göra en bedömning av hur myndigheten har bidragit till att uppfylla målet.

Mål i regleringsbrev för mål Skatt: De eftersträvade skatte- och avgiftsintäkterna ska säkerställas rättssäkert och på ett för samhället ekonomiskt effektivt sätt samt på ett sätt som är kostnadseffektivt och enkelt för medborgare och företag. Brottslighet inom skatteområdet ska förebyggas och bekämpas. Medborgare och företag ska ha förtroende för Skatteverkets verksamhet. Kvinnor och män ska ges samma möjligheter och villkor vid kontakter med myndigheten.

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

3.1 Återrapportering

Regeringen efterfrågar att Skatteverket gör en samlad bedömning av verksamhetens resultat, som innefattar en bedömning av resultat för mål för utgiftsområdet Skatt, tull och exekution samt resultatutvecklingen för mål Skatt. Regeringen efterfrågar också en samlad bedömning av produktivitet, enhetlighet, kvalitet och effektivitet. Underlaget som ligger till grund för den samlade bedömningen presenteras kortfattat nedan och beskrivs närmare i avsnitt 4 och framåt.

Målet för utgiftsområdet och målet Skatt bedöms i ett sammanhang, eftersom målet för verksamheten Skatt är en konkretisering av hur Skatteverket ska bidra till målet för utgiftsområdet.

En översikt över samtliga bedömningar redovisas i tabellform längre fram i avsnitt 3.

3.1.1 Förtroendet för Skatteverket

Resultatet i förhållande till målet i regleringsbrevet bedöms sammantaget som gott.

Privatpersoner och företag har ett högt förtroende för Skatteverket. Förtroendet för Skatteverket är på det hela taget oförändrat för både medborgarna och företagen 2013–2015.

Både kvinnor och män ges ett bra bemötande av Skatteverket, men det kan finnas vissa omotiverade skillnader.

Se vidare avsnitt 4.3.

3.1.2 Åtgärder för att minska skattefelet

Med skattefelsmodellen som grund har vi analyserat de åtgärder som vidtagits 2015 för att minska skattefelet. Även riskhanteringen har beaktats. Sammantaget bedöms åtgärderna bidra till att minska skattefelet 2015 och framåt på ett tillfredsställande sätt jämfört med om åtgärderna inte hade vidtagits.

Se vidare avsnitt 5.2.2.

3.1.3 Utvecklingen av skattefelet

Mätningen av skattefelsfaktorernas utveckling 2013–2015 via indikatorer påvisar att Skatteverket ger allt bättre förutsättningar att göra rätt, medan felutrymmet inte förändrats.

Svaren i enkätundersökningen bland privatpersoner och företag avseende skattefelsfaktorerna upplevd risk för upptäckt, motivation och social tillit visar att dessa varit ungefär oförändrade 2013–2015.

Även de enkätfrågor som ger ett mer direkt mått på skattefelet har varit ungefär oförändrade 2013–2015.

Sammantaget bedöms skattefelet vara oförändrat 2013–2015. Skatteverket bedömer att tillämpad metod har givit tillräckligt stöd för bedömningen. Bedömningen är dock förknippad med viss osäkerhet.

Se vidare avsnitt 5.2.3.

3.1.4 Åtgärder för att minimera uppbördsförlusterna

Skatteverket har agerat offensivt och förstärkt betalningsperspektivet hos handläggare för att begränsa uppbördsförlusterna.

Åtgärder har vidtagits när det har funnits risk för utebliven betalning.

Skatteverket har arbetat för att snabbt kunna vidta borgenärsåtgärder i de fall betalning inte har skett och där vi bedömer att risken är stor för att betalning inte kommer att ske.

Se vidare avsnitt 5.2.4.

3.1.5 Uppbördsförlusternas utveckling

Uppbördsförlusternas andel av de totala skatterna har minskat med 0,10 procentenheter jämfört med 2014. Nivån bedöms vara god⁵.

Se vidare avsnitt 5.2.4.

3.1.6 Åtgärder mot ekonomisk brottslighet och för att utveckla den brottsbekämpande verksamheten

Resultatet i förhållande till regeringens mål bedöms som gott.

Bedömningen grundas på de åtgärder som vidtagits för att ekonomisk brottslighet ska förebyggas och avslöjas, samt de åtgärder som vidtagits för att utveckla den brottsbekämpande verksamheten. Skatteverket bedömer att underrättelseverksamhetens framtagna underrättelseprodukter och övriga vidtagna åtgärder har bidragit till målet att förebygga och avslöja ekonomisk brottslighet och utveckla den brottsbekämpande verksamheten.

Se vidare avsnitt 6.2.1.

3.1.7 Bedömning av brottsutredningar som stöd för ställningstaganden om åtal

Resultatet i förhållande till regeringens mål bedöms som gott.

Med stöd av kvalitetsundersökningen 2014 och återkopplingen från åklagarna under 2015 bedömer Skatteverket att brottsutredningarna fortsatt ger åklagarna bra stöd för ställningstagande till om åtal ska väckas.

Se vidare avsnitt 6.2.2.

3.1.8 Åtgärder mot den grova organiserade brottsligheten

Resultatet i förhållande till regeringens mål bedöms som gott.

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

Se vidare avsnitt 6.2.3.

3.1.9 Åtgärder för att folkbokföringsregistret ska spegla befolkningens verkliga bosättning med mera

Resultatet i förhållande till regeringens mål bedöms som tillfredsställande.

Åtgärder och verksamhet bedöms ha bidragit till regeringens mål för folkbokföringen, det vill säga att Skatteverket ska ha korrekta uppgifter inom folkbokföringen så att samhällsfunktionerna får ett korrekt underlag för beslut och åtgärder.

Se vidare avsnitt 7.2.1.

3.1.10 Åtgärder för rättvisande taxeringsvärden för fastigheter som underlag för skatteberäkning med mera

Resultatet i förhållande till regeringens mål bedöms som gott.

Resultatbedömningen bygger på den verksamhet som genomförts och på att Skatteverkets åtgärder har bidragit till målet om rättvisande taxeringsvärden. Bedömningen bygger även på den

⁵ Uppbördsförlusterna i Sverige, 0,22 procent, ligger i ett internationellt perspektiv på en mycket låg nivå. Enligt OECD:s rapport Working Smarter in Tax Debt Management 2014, låg uppbördsförlusternas genomsnitt på cirka 3 procent för de länder som deltog i undersökningen.

undersökning som genomförts om hur rättvisande småhustaxeringens fastställda taxeringsvärden är. Därmed finns ett korrekt underlag för skatteberäkning och andra ändamål.

Se vidare avsnitt 8.2.1 och 8.2.2.

3.1.11 Åtgärder för att säkerställa de formella kraven på bouppteckningar

Resultatutvecklingen för verksamhetsområdet bedöms som tillfredsställande.

Skatteverket bedömer att arbetsätten inom verksamhetsområdet bidrar till att bouppteckningarna uppfyller de formella kraven.

Se vidare avsnitt 9.2.1.

3.1.12 Uppdrag i Skatteverkets instruktion om äktenskapsregistret och id-kort

Det finns inga specifika återrapporteringskrav för äktenskapsregistret och id-kortsverksamheten i regleringsbrevet. Verksamheterna bedrivs i enlighet med instruktionen.

Se vidare avsnitt 10.2 och 11.2.

3.1.13 Samlad bedömning regeringens mål

Målen för utgiftsområdet och mål Skatt bedöms i ett sammanhang, eftersom målet för verksamhet skatt är en konkretisering av hur Skatteverket ska bidra till målet för utgiftsområdet.

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

Med skattefelsmodellen som grund har vi analyserat de åtgärder som vidtagits 2015 för att minska skattefelet. Även riskhanteringen har beaktats. Sammantaget bedöms åtgärderna bidra till att minska skattefelet 2015 och framåt på ett tillfredsställande sätt jämfört med om åtgärderna inte hade vidtagits.

Mätningen av skattefelsfaktorernas utveckling 2013–2015 via indikatorer påvisar att Skatteverket ger bättre förutsättningar att göra rätt medan

felutrymmet inte förändrats. Svaren i enkätundersökningen bland privatpersoner och företag avseende skattefelsfaktorerna upplevd risk för upptäckt, motivation och tillit visar att dessa varit ungefär oförändrade 2013–2015. Även de enkätfrågor som ger ett mer direkt mått på skattefelet har varit ungefär oförändrade 2013–2015. Sammantaget bedöms skattefelet vara oförändrat 2013–2015.

Skatteverket har även vidtagit åtgärder för att minimera uppbördsförlusterna.

Uppbördsförlusternas andel av de totala skatterna har minskat med 0,10 procentenheter jämfört med 2014.

Skatteverket bedömer resultatutvecklingen som tillfredsställande för målen att säkerställa finansieringen av den offentliga sektorn respektive att de eftersträvade skatte- och avgiftsintäkterna ska fastställas på ett för samhället ekonomiskt effektivt sätt. Bedömningen baseras på resultatet av Skatteverkets åtgärder för att minska skattefelet och minimera uppbördsförlusterna

Resultatet bedöms som gott för målet att skatte- och avgiftsintäkterna ska säkerställas på ett rättssäkert sätt. Se underlag för bedömning under rubrikerna Enhetlighet och Kvalitet.

Resultatet bedöms som tillfredsställande för målet att skatte- och avgiftsintäkterna fastställs på ett för samhället ekonomiskt effektivt sätt samt på ett sätt som är kostnadseffektivt för privatpersoner och företag. Se underlag för bedömning under rubrikerna Produktivitet och Effektivitet.

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

För målet att privatpersoner och företag ska ha förtroende för Skatteverkets verksamhet bedöms resultatet som gott, baserat på återrapporteringen under denna rubrik. För målet att kvinnor och män ska ges samma möjligheter och villkor vid kontakter med myndigheten bedömer Skatteverket att män och kvinnor ges ett bra bemötande, men att det kan finnas omotiverade skillnader.

Bedömningarna av resultatet för målet för utgiftsområdet och målet Skatt baseras på resultatet av åtgärder för att

- minska skattefelet
- minimera uppbördsförlusterna
- förebygga och avslöja ekonomisk brottslighet
- uppgifterna i folkbokföringsregistret ska utgöra ett korrekt underlag
- taxeringsvärden på fastigheter ska vara rättvisande
- de formella kraven på bouppteckningar ska vara uppfyllda
- verksamheten ska bedrivas enligt instruktionen för äktenskapsregistret och id-kortsverksamheten.

Bedömning: Skatteverket bedömer att vi bidragit till att uppfylla målet för utgiftsområdet att säkerställa finansieringen av den offentliga sektorn och bidra till ett väl fungerande samhälle för medborgare och näringsliv samt motverka brottslighet.

Skatteverket bedömer resultatutvecklingen sammantaget som god för målet Skatt. Bedömningen utgår i allt väsentligt från resultatutveckling och prestationer inom respektive verksamhetsområde.

Tabell 2 Översikt – Skatteverket bedömning av resultatet för regeringens mål

Regeringens mål enligt Skatteverkets regleringsbrev		Skatteverkets bedömning av resultatet	
Utgiftsområde Skatt, tull och exekution	Målet för utgiftsområdet är att säkerställa finansieringen av den offentliga sektorn.	Tillfredsställande	
	Skatteverket ska bidra till ett väl fungerande samhälle för medborgare och näringsliv.	God	
	Skatteverket ska motverka brottslighet.	God	
Mål Skatt	De eftersträvade skatte- och avgiftsintäkterna ska säkerställas rättssäkert.	God	
	De eftersträvade skatte- och avgiftsintäkterna ska säkerställas på ett för samhället ekonomiskt effektivt sätt.	Tillfredsställande	
	De eftersträvade skatte- och avgiftsintäkterna ska säkerställas på ett sätt som är kostnadseffektivt.	Tillfredsställande	
	De eftersträvade skatte- och avgiftsintäkterna ska säkerställas på ett sätt som är enkelt för medborgare och företag.	God	
	Brottslighet inom skatteområdet ska förebyggas och bekämpas.	God	
	Medborgare och företag ska ha förtroende för Skatteverkets verksamhet.	God	
	Kvinnor och män ska ges samma möjligheter och villkor vid kontakter med myndigheten.	God	
Verksamhetsområden			
Beskattnings	Åtgärder för att minska skattefelet	Tillfredsställande	
	Utvecklingen av skattefelet	Skattefelet är oförändrat 2013–2015	
	Åtgärder för att minimera uppbördsförlusterna	Åtgärder är vidtagna	
Uppbördsförlusternas utveckling	Uppbördsförlusternas utveckling	Uppbördsförlusterna har minskat	
	Brottsbekämpning	Åtgärder mot ekonomisk brottslighet samt åtgärder för att utveckla den brottsbekämpande verksamheten	God
		Bedömning av brottsutredningar som stöd för åtal	God
Åtgärder mot den grova organiserade brottsligheten samt resultatet för Skatteverkets del av regeringens särskilda satsning för att bekämpa den grova organiserade brottsligheten.		God	
Folkbokföring	Åtgärder för att folkbokföringsregistret ska spegla befolkningens verkliga bosättning, identitet och familjerättsliga förhållanden.	Tillfredsställande	
Fastighetstaxering	Rättvisande taxeringsvärden för fastigheter som underlag för skatteberäkning.	God	
Registrering av bouppteckningar	Åtgärder för att säkerställa de formella kraven på bouppteckningar.	Tillfredsställande	
Äktenskapsregistret	Uppdrag i Skatteverkets instruktion om äktenskapsregistret.	Verksamheten bedrivs enligt instruktionen	
Id-kort	Uppdrag i Skatteverkets instruktion om id-kort.	Verksamheten bedrivs enligt instruktionen	

3.2 Verksamhetens prestationer och kostnader

Skatteverkets kostnader⁶ ökade med 3,3 procent till 7 751 miljoner kronor 2015.

Tabell 3 Fördelning av intäkter och kostnader 2015

Intäkter och kostnader per verksamhetsområde:			
Tkr	Intäkter av anslag	Övriga intäkter	Kostnader
Beskattnings ¹⁾	5 802 505	511 283	6 316 708
Brottsbekämpning	255 225		255 226
Folkbokföring	798 072	15 470	813 542
Fastighetstaxering	201 845	177	202 023
Registrering av bouppteckningar	63 379		63 379
Äktenskapsregister	8 370		8 370
Id-kort	33 452	58 667	92 119
Delsumma	7 162 847	585 598	7 751 366
Övriga intäkter och kostnader:			
Tkr	Intäkter av anslag	Övriga intäkter	Kostnader
Statens personadressregister, SPAR ²⁾		68 855	44 514
E-legitimationsnämnden ³⁾	3 000	9 868	22 074
Verksamhetsstöd till Kronofogden och Statens servicecenter		208 892	208 892
Försäkringskassans och Pensionsmyndighetens del i servicekontoren		139 642	139 642
Skatteverkets tjänsteexport ⁴⁾		35 660	32 307
Delsumma	3 000	462 917	447 429
Verksamhetsutfall enligt resultaträkningen²⁾	7 165 847	1 048 515	8 198 794

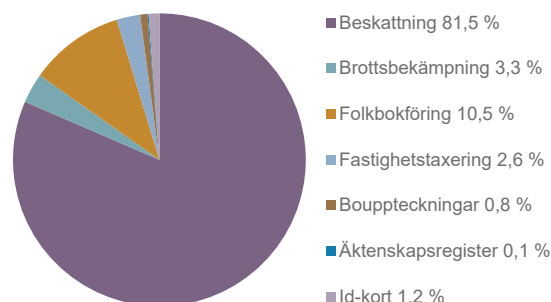
Källa: Agresso

Not 1) Hänsyn har tagits till kapitalförändring inom avgiftsområdet för administration av ålderspensionen (AP-fonden) -2 920 tkr.
 Not 2) Hänsyn har tagits till kapitalförändring inom avgiftsområdet för Statens personadressregister (SPAR) 24 342 tkr.
 Not 3) Hänsyn har tagits till kapitalförändring inom avgiftsområdet för E-legitimationsnämnden -9 206 tkr.
 Not 4) Hänsyn har tagits till kapitalförändring inom avgiftsområdet för Skatteverkets tjänsteexport 3 353 tkr.

Antalet årsarbetskrafter i genomsnitt ökade med 1,4 procent till 9 719 årsarbetskrafter 2015. Lönekostnaden per årsarbetskraft⁷ ökade med 1,7 procent till 595 000 kronor. Den operativa tiden inom regionerna ökade med 2,4 procent.

Verksamhetsområdena är olika stora, vilket innebär att omfattningen på resurserna också varierar.

Bild 3: Fördelning av kostnader 2015



Källa: Agresso

Antalet prestationer inom verksamhetsområde beskattnings är i stort sett oförändrat jämfört med 2014. Antalet prestationer inom verksamhetsområdena folkbokföring, registrering av bouppteckningar, äktenskapsregistret och id-kort har ökat jämfört med 2014. Antalet prestationer inom verksamhetsområde brottsbekämpning har minskat jämfört med 2014. Orsakerna till förändringarna mellan 2014 och 2015 beskrivs i respektive verksamhetsavsnitt.

Tabell 4 Verksamhetens prestationer och kostnader – förändring 2014–2015

Procentuell förändring per verksamhetsområde	Antal prestationer	Total kostnad, kr
Beskattnings ¹⁾	0,9 %	4,2 %
Brottsbekämpning ²⁾	-8,9 %	-9,1 %
Folkbokföring ³⁾	3,3 %	1,3 %
Registrering av bouppteckningar ⁴⁾	2,1 %	-4,7 %
Äktenskapsregistret ⁵⁾	3,8 %	-11,6 %
Id-kort ⁶⁾	21,8 %	13,6 %

Källa: Guppi, Agresso

Not 1) Prestationen är slutskattebesked inkomstbeskattnings och grundbeslut moms och arbetsgivaravgifter.
 Not 2) Prestationen är avslutade brottsutredningar.
 Not 3) Prestationen är avslutade folkbokföringsärenden.
 Not 4) Prestationen är registrerade bouppteckningar.
 Not 5) Prestationen är registrerade ärenden.
 Not 6) Prestationen är utfärdade id-kort.

Prestationerna inom verksamhetsområde fastighetstaxering 2015 är inte jämförbara med 2014 eftersom fastighetstaxeringen sker enligt ett rullande schema och antalet grundbeslut varierar mellan åren. Under åren 2012 och 2015 avslutades taxering av småhus och de åren är därför jämförbara.

Prestationerna inom fastighetstaxering ökade för grundbeslut allmän/förenklad fastighetstaxering och minskade för grundbeslut särskild fastighetstaxering.

⁶ Kostnader för avgiftsområdena, Statens personadressregister (SPAR) m.fl. är inte medräknade, se avsnitt 2.6.

⁷ Uppgifter för Statens personadressregister (SPAR) och E-legitimationsnämnden är inte medräknade.

Tabell 5 Verksamhetens prestationer och kostnader – förändring 2012–2015

Procentuell förändring per verksamhetsområde	Antal prestationer	Total kostnad, kr
Grundbeslut fastighetstaxering		
- varav allmän/förenklad	1,5 %	10,9 %
- varav särskild	-7,0 %	

Källa: Guppi, Agresso

Orsaken till förändringarna mellan 2012 och 2015 beskrivs i avsnitt 8 Fastighetstaxering.

3.3 Produktivitet

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

3.3.1 Samlad bedömning produktivitet

Arbetsproduktiviteten, mätt som antal ärenden per dag inom respektive verksamhetsområde, har utvecklats olika för olika verksamhetsområden. Arbetsproduktiviteten har ökat inom fastighetstaxering, bouppteckningar och id-kort. Inom beskattningen har arbetsproduktiviteten ökat för ärendeflöden och minskat inom insatser. Arbetsproduktiviteten har minskat något inom brottsbekämpningen och totalt sett även minskat för ärenden inom folkbokföringen.

Inom vissa verksamhetsområden har styckkostnaden ökat och inom andra har den minskat.

Verksamhetsområdena fastighetstaxering, registrering av bouppteckningar, äktenskapsregistret och id-kort bedöms ha en god produktivitet. Verksamhetsområdena beskattning och folkbokföring bedöms ha en tillfredsställande produktivitet. Verksamhetsområdet brottsbekämpning bedöms ha en inte tillfredsställande produktivitet. Bedömningen av produktivitet för verksamhetsområdet beskattning var under 2014 god, men har vid en samlad bedömning 2015 landat i tillfredsställande.

Den samlade bedömningen är att produktiviteten är tillfredsställande. Bedömningen gäller även sammantaget för regeringens mål att skatter och avgifter ska fastställas kostnadseffektivt.

3.4 Enhetlighet

Bedömningen av den samlade enhetligheten baseras på bedömningarna i verksamhetens delar. Hänsyn tas till att verksamhetsområdena är olika

stora. Således väger exempelvis resultatet för beskattning tyngre i bedömningen.

3.4.1 Samlad bedömning enhetlighet

Strukturer för att säkerställa enhetlighet finns i hela verksamheten. Det finns under 2015 inte heller några tydliga tecken på allvarliga brister i enhetlighet i de beslut Skatteverket fattar.

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

Stor vikt har i bedömningen lagts vid att det inom samtliga delar av verksamheten finns struktur och arbetssätt för att säkerställa enhetlighet. Rättsliga ställningstaganden ger förutsättningar för en enhetlig handläggning och enhetliga beslut. Genomförda kvalitetsuppföljningar visar att ärenden i allt väsentligt handläggs enhetligt i landet.

Verksamhetsområdena beskattning, fastighetstaxering, och äktenskapsregistret bedöms ha en god enhetlighet. Verksamhetsområdena brottsbekämpning, folkbokföring, registrering av bouppteckningar och id-kort bedöms ha en tillfredsställande enhetlighet.

I den samlade bedömningen har vikt lagts vid att bland annat Skatteverkets största verksamhetsområde, beskattning, bedöms ligga på nivån god. Att resultatet inom några verksamhetsområden stannar vid tillfredsställande bedöms inte ha en avgörande effekt på det samlade resultatet.

Den samlade bedömningen är att enhetligheten är god.

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

3.5 Kvalitet

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

3.5.1 Samlad bedömning kvalitet

Strukturer och arbetssätt för att säkerställa kvalitet finns i hela verksamheten. Det finns under 2015 inte heller några tydliga tecken på allvarliga brister i kvalitet i de beslut Skatteverket fattar.

Inom några verksamhetsområden finns det underlag för att arbetssätt och kvalitetssäkring fungerar så bra att den samlade bedömningen blir god. Inom andra verksamhetsområden behöver underlagen kring intern tillämpning av arbetssätt för kvalitet förtydligas. Bedömningarna av kvalitet stannar inom dessa verksamhetsområden vid tillfredsställande.

Genomförda kvalitetsuppföljningar inom områden med ett högt riskvärde visar att det finns en del förväntade brister. Några uppföljningar har visat på god kvalitet i handläggningen alternativt en fördelaktig utveckling. Andra har visat på brister i grundförutsättningarna för att uppnå god kvalitet och inom vissa områden att den faktiska kvaliteten är bristfällig. Sammantaget är dock de identifierade bristerna allt för få för att på ett avgörande sätt påverka den samlade bedömningen.

Verksamhetsområdena beskattning, brottsbekämpning, äktenskapsregistret och id-kort bedöms ha en god kvalitet. Verksamhetsområdena folkbokföring, fastighetstaxering och registrering av bouppteckningar bedöms ha en tillfredsställande kvalitet.

Den samlade bedömningen är att kvaliteten är god. I den samlade bedömningen har vikt lagts vid att bland annat Skatteverkets största verksamhetsområde, beskattning, bedöms ligga på nivån god.

3.6 Effektivitet

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

3.6.1 Samlad bedömning effektivitet

Bedömningen av effektiviteten inom de olika verksamhetsområdena visar att Skatteverket i huvudsak genomfört verksamhet och uppnått resultat i enlighet med regeringens mål. Uppnådda resultat bedöms i förhållande till insatta resurser.

Verksamhetsområdena fastighetstaxering, äktenskapsregistret och id-kort bedöms ha en god effektivitet. Verksamhetsområdena beskattning, brottsbekämpning, folkbokföring och registrering av bouppteckningar bedöms ha en tillfredsställande effektivitet.

Den samlade bedömningen är att effektiviteten är tillfredsställande. Bedömningen gäller även för regeringens mål att skatter och avgifter ska fastställas på ett för samhället ekonomiskt effektivt sätt samt som är kostnadseffektivt för privatpersoner och företag.

Tabell 6 Översikt – Skatteverkets bedömning av resultatet per statustal och verksamhetsområde

Verksamhetsområde	Produktivitet	Enhetlighet	Kvalitet	Effektivitet
Beskattning	Tillfredsställande	God	God	Tillfredsställande
Brottsbekämpning	Inte tillfredsställande	Tillfredsställande	God	Tillfredsställande
Folkbokföring	Tillfredsställande	Tillfredsställande	Tillfredsställande	Tillfredsställande
Fastighetstaxering	God	God	Tillfredsställande	God
Registrering av bouppteckningar	God	Tillfredsställande	Tillfredsställande	Tillfredsställande
Äktenskapsregistret	God	God	God	God
Id-kort	God	Tillfredsställande	God	God
Samlad bedömning	Tillfredsställande	God	God	Tillfredsställande

4 Förtroendet för Skatteverket

Mål i regleringsbrev: Medborgare och företag ska ha förtroende för Skatteverkets verksamhet. Kvinnor och män ska ges samma möjligheter och villkor vid kontakter med myndigheten.

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

4.1 Inledning

Skatteverket arbetar aktivt med att förtjäna ett högt förtroende och för att alla ska få ett gott bemötande. Detta har stor betydelse för att alla på ett rättssäkert sätt ska kunna ta tillvara sina rättigheter, möjligheter och också fullgöra sina skyldigheter. Därför gör vi årligen egna mätningar för att följa utvecklingen av både förtroende och bemötande. Vi tar också del av andras mätningar inom området för att få en bild av till exempel förtroendet för Skatteverket i jämförelse med andra myndigheter.

I avsnitt 2.7 kommenterar vi svarsfrekvensen, problemen med bortfall i våra undersökningar och beskriver vår metod för statistiska tester av trender. Resultaten från telefonundersökningarna finns i statistiksammanställningen i avsnitt 18.

4.2 Förtroende

Skatteverkets årliga attitydundersökningar via telefonintervjuer 2015 visar att en majoritet av privatpersoner och företag har förtroende för Skatteverket. Vad gäller utvecklingen pekar resultaten åt olika håll. Andelen privatpersoner som instämmer i påståendet Jag har förtroende för Skatteverkets sätt att sköta sin uppgift, har ökat, medan antalet företag som instämmer i påståendet har minskat. Båda trenderna är statistiskt säkerställda.

Kvinnorna har haft något högre förtroende än männen i undersökningarna 2013–2015. Skillnaderna är dock inte statistiskt säkerställda.

Tabell 7 Jag har förtroende för Skatteverkets sätt att sköta sin uppgift

Medelvärde ¹⁾	Privatpersoner			Företag		
	2013	2014	2015	2013	2014	2015
Resultat	3,99	4,02	4,17	3,88	4,06	3,88
- kvinnor	4,06	4,09	4,19	-	-	-
- män	3,92	3,95	4,14	-	-	-

Källa: Skatteverket: Resultat från de årliga attitydundersökningarna 2015.

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

För att göra resultaten mer lättöverskådliga har svarsalternativ lagts samman enligt följande:

- svarsalternativ 4 och 5: instämmer
- svarsalternativ 1 och 2: instämmer ej.

Tabell 8 Jag har förtroende för Skatteverkets sätt att sköta sin uppgift

Andel	Privatpersoner			Företag		
	2013	2014	2015	2013	2014	2015
Instämmer	71 %	74 %	79 %	70 %	77 %	69 %
Varken eller	23 %	20 %	17 %	24 %	20 %	22 %
Instämmer ej	6 %	6 %	4 %	7 %	3 %	9 %

Källa: Skatteverket: Resultat från de årliga attitydundersökningarna 2015.

Tabell 9 Jag har förtroende för Skatteverkets sätt att sköta sin uppgift – fördelat på kvinnor och män

Andel	2013	2014	2015
Instämmer			
- kvinnor	73 %	76 %	80 %
- män	69 %	71 %	79 %
Varken eller			
- kvinnor	22 %	19 %	16 %
- män	24 %	22 %	17 %
Instämmer ej			
- kvinnor	5 %	5 %	4 %
- män	8 %	7 %	4 %

Källa: Skatteverket: Resultat från de årliga attitydundersökningarna 2015.

Det är svårt att dra generella slutsatser om utvecklingen av förtroendet när resultaten går i motsatta riktningar. Under 2015 har Skatteverket även genomfört enkätundersökningar genom brev-/webbenkät, se avsnitt 2.7.

I brev-/webbenkäterna är utfallet mer positivt bland företagen (76 procent instämmande) än bland privatpersonerna (72 procent instämmande).

Resultatet från brev-/webbenkäterna 2015 liknar på dessa punkter resultatet från telefonundersökningarna 2014. Därmed anser vi det sannolikt att de positiva och negativa trenderna i undersökningarna till privatpersoner respektive företag är slumpmässiga tillfälligheter.

Det framgår av telefonundersökningarna att förtroendet är högre för Skatteverket än för myndigheter i allmänhet. Det var 59 procent av privatpersonerna och 48 procent av företagen som instämde i att de har förtroende för myndigheter i allmänhet 2015.

Förtroendet för Skatteverkets sätt att sköta sin uppgift kan bedömas både utifrån ett samhälls- (makro-) perspektiv och utifrån ett individuellt (mikro-) perspektiv. Sedan 2013 har de årliga attitydundersökningarna innehållit ytterligare två förtroendepåståenden för att belysa dessa perspektiv:

- Jag har förtroende för Skatteverkets förmåga att ta in skatt från medborgare och företag (samhälls-/makroperspektiv).
- Om jag har behov av hjälp kan jag med förtroende vända mig till Skatteverket (individuellt/mikroperspektiv).

Instämmandegraden bland privatpersoner och företag är högre för det individuella perspektivet än för makroperspektivet. Det går dock inte att utifrån dessa svar dra slutsatser om Skatteverket borde förskjuta sina satsningar från förtroendedimensionens mikro- till makroperspektiv. Skatteverket måste arbeta med båda delarna.

Utifrån resultatet för dessa påståenden är det svårt att dra slutsatser om utvecklingen av förtroendet bland privatpersoner och företag. Det mest generella mönstret är att 2015 års resultat är i nivå med 2013 medan resultatet var något bättre 2014.

Tabell 10 Jag har förtroende för Skatteverkets förmåga att ta in skatt från medborgare och företag

Andel	Privatpersoner			Företag		
	2013	2014	2015	2013	2014	2015
Instämmer	66 %	75 %	68 %	64 %	72 %	66 %
- kvinnor	67 %	79 %	72 %	-	-	-
- män	66 %	72 %	65 %	-	-	-
Varken eller	27 %	18 %	25 %	30 %	23 %	27 %
- kvinnor	28 %	16 %	23 %	-	-	-
- män	26 %	21 %	26 %	-	-	-
Instämmer ej	7 %	6 %	7 %	6 %	5 %	7 %
- kvinnor	5 %	6 %	5 %	-	-	-
- män	8 %	7 %	9 %	-	-	-

Källa: Skatteverket: Resultat från de årliga attitydundersökningarna 2015.

Tabell 11 Om jag har behov av hjälp kan jag med förtroende vända mig till Skatteverket

Andel ¹⁾	Privatpersoner			Företag		
	2013	2014	2015	2013	2014	2015
Instämmer	81 %	84 %	86 %	84 %	87 %	83 %
- kvinnor	84 %	86 %	88 %	-	-	-
- män	78 %	82 %	84 %	-	-	-
Varken eller	14 %	11 %	12 %	11 %	9 %	11 %
- kvinnor	13 %	10 %	10 %	-	-	-
- män	15 %	13 %	13 %	-	-	-
Instämmer ej	4 %	5 %	3 %	4 %	5 %	7 %
- kvinnor	2 %	4 %	2 %	-	-	-
- män	6 %	5 %	3 %	-	-	-

Källa: Skatteverket: Resultat från de årliga attitydundersökningarna 2015.

4.2.1 Externa förtroendemätningar

Externa undersökningar från 2015 visar att Skatteverket hör till de myndigheter som flest privatpersoner och företag har förtroende för. Trenden varierar dock, med fördelaktig utveckling i Medieakademins och TNS Sifos undersökningar och ofördelaktig utveckling i Svenskt kvalitetsindex undersökning:

- Medieakademins förtroendebarmeter⁸ 2015 baseras på 1 200 webbintervjuer med personer äldre än 15 år. Skatteverket har ingått i undersökningen sedan 2011. I undersökningarna 2011–2014 sjönk andelen med ganska stort eller mycket stort förtroende för Skatteverket successivt från 57 till 50 procent. Men i 2015 års mätning ökade andelen med förtroende till en ny högstanivå, 58 procent. Skatteverket fick det sjunde högsta förtroendet av de 59 samhällsinstitutioner, företag, massmedier och myndigheter som undersökningen omfattade.
- I TNS Sifos anseendemätning⁹ av 27 svenska myndigheter blev Skatteverket för tredje året i rad en av de tre högst rankade myndigheterna och har på två år ökat sitt anseendeindex från 45 till 51 (skalan går från -65 till 135). Ett riksrepresentativt urval om 6 000 personer mellan 18 och 75 år valdes slumpmässigt från TNS Sifos onlinepanel.

⁸ <http://medieakademien.se/wp-content/uploads/2014/03/Fbarometer2015.pdf>

⁹ <http://opinion.se/sakfragor/myndigheternas-anseende-2015>

- I Svenskt kvalitetsindex (SKI) årliga mätning av kundnöjdhet¹⁰ presenteras betyg på myndigheter på en skala från 0 till 100. SKI beskriver skalan så här: ”Generellt sett har branscher och företag som erhåller betyg under 60 i kundnöjdhet stora svårigheter att motivera sina kunder att stanna kvar hos sig, medan betyg över 75 pekar på en stark relation mellan företag och kund”. I 2015 års mätning är Skatteverket fortfarande en av myndigheterna med högst index. Skatteverkets index minskade dock från 70,0 till 67,9 mellan 2014 och 2015, samtidigt som de flesta andra myndigheter ökade sina index. Genomsnittet för alla tio myndigheter som ingår i SKI:s mätningar ökade från 62,2 till 63,9.
- I Mistats undersökning ServiceScore¹¹, där svenska folket får bedöma 11 myndigheters bemötande och behandling, fick Skatteverket bäst betyg för fjärde året i rad. Skatteverkets resultat har varit i stort sett oförändrat omkring 55 (skala 0–100) under dessa år. ServiceScore genomförs med ett riksrepresentativt urval från en webbpanel. I 2015 års mätning svarade över 3 500 personer i åldrarna 18–79 år.

4.3 Bemötande

Ett bra bemötande bidrar till att skapa förtroende. Det gäller i alla kontakter med företag och privatpersoner. Ett bra bemötande skapar förutsättningar för att lösa frågor och situationer på ett effektivt sätt och är en viktig faktor när det gäller upplevd rättvisa.

Under 2015 har vi fokuserat särskilt på jämställt bemötande, bland annat genom utbildning av Skatteverkets personal. Utbildningen bygger på rapporten Nulägesanalys av jämställt bemötande vid Skatteverket från 2014. Undersökningen visar att bemötandet oftast är bra men att det finns vissa omotiverade skillnader mellan bemötandet av kvinnor och män. Resultaten har använts för att öka vår insikt om hur vi kan bidra till ett jämlikt och jämställt bemötande.

Tabell 12 Bemötande eller hjälp vid servicekontoren – skillnader mellan kvinnor och män år 2014

Undersökta variabler	Skillnad (ja/nej)	Kommentar
Genomsnittlig besökstid	Nej	
Drivande	Nej	
Ögonkontakt	Nej	
Följdfrågor	Ja	Oftare för män än kvinnor
Extra information inom Skatteverkets område	Nej	
Extra information utanför Skatteverkets område	Ja	Mer information till män än kvinnor
Kallprat	Nej	
Kontakt med serviceguide	Ja	Mer för män än kvinnor
Tillkallas expert	-	För liten förekomst (fem stycken)
Löses ärendet	Nej	

Källa: Skatteverket: Nulägesanalys av jämställt bemötande vid Skatteverket.

Tabell 13 Bemötande eller hjälp vid Skatteupplysningen – skillnader mellan kvinnor och män år 2014

Undersökta variabler	Skillnad (ja/nej)	Kommentar
Genomsnittlig samtalstid	Nej	
Drivande	Ja	Oftare för män än för kvinnor
Följdfrågor	Ja	Oftare i samtal till män än kvinnor
Extra information inom Skatteverkets område	Ja	Mer information till män än kvinnor
Extra information utanför Skatteverkets område	Nej	
Kallprat	Nej	
Löses ärendet	Nej	

Källa: Skatteverket: Nulägesanalys av jämställt bemötande vid Skatteverket.

Någon motsvarande undersökning har inte genomförts under 2015.

I Skatteverkets årliga attitydundersökningar ingår påståendet Bemötandet från Skatteverkets tjänstemän är bra. Sedan 2013 besvaras påståendet med ett ”ja” eller ”nej”.

I 2015 års undersökning var det hela 98 procent av privatpersonerna som svarade att de var nöjda med bemötandet, att jämföra med 94 procent 2013 och 91 procent 2014. Underlaget bakom dessa siffror är dock begränsat eftersom frågan enbart ställs till dem som haft personlig kontakt med Skatteverket. Under åren har denna andel varierat mellan 20 och 30 procent av alla svarande i undersökningarna till privatpersoner. Svaren är dock för få för att dra slutsatser om likheter eller skillnader mellan kvinnor och män angående det upplevda bemötandet.

¹⁰ <http://www.kvalitetsindex.se/wp-content/uploads/2015/09/Samhällsservice-2015.pdf>

¹¹

<http://www.mynewsdesk.com/se/servicescore/pressreleases/skatteverket-baest-av-myndigheter-naer-det-gaeller-att-ge-bra-service-aeven-2015-1143344>

Mätningarna av bemötandet i Skatteupplysningen och på servicekontoren är baserade på betydligt fler svar (se avsnitt 12.2.1). Dessa visar att nöjdheten med bemötandet legat på en i stort sett oförändrat hög nivå under 2013–2015. Servicekontorens enkätundersökning, som kan delas upp på kön, visar också att det inte är någon större skillnad mellan kvinnor och män i det upplevda bemötandet.

Omkring hälften av företagen har angett att de haft personlig kontakt med Skatteverket, vilket gör att fler företag fått svara på bemötandefrågan. Resultatet blir därmed mera tillförlitligt och andelen företag som svarat att de är nöjda med bemötandet har varit nästan oförändrat 2013–2015. I 2015 års undersökning svarade 94 procent av företagen att de var nöjda med bemötandet.

Tabell 14 Bemötandet från Skatteverkets tjänstemän är bra

	Privatpersoner			Företag		
	2013	2014	2015	2013	2014	2015
Svar: ja	94 %	91 %	98 %	95 %	96 %	94 %
- kvinnor	97 %	97 %	97 %	-	-	-
- män	92 %	86 %	99 %	-	-	-
Antal svarande	145	130	182	368	271 ¹⁾	276
- kvinnor	61	49	103	-	-	-
- män	84	81	79	-	-	-

Källa: Skatteverket: Resultat från de årliga attitydundersökningarna 2015.

Bas: De som haft kontakt via telefon, brev, e-post eller personligt möte under de senaste 12 månaderna.

Not 1) Felaktig siffra (275) i årsredovisningen 2014.

Bedömning:

Resultatet i förhållande till målet i regleringsbrevet bedöms sammantaget som gott.

Privatpersoner och företag har ett högt förtroende för Skatteverket. Förtroendet för Skatteverket är på det hela taget oförändrat för både privatpersonerna och företagen 2013–2015.

Både kvinnor och män ges ett bra bemötande av Skatteverket, men det kan finnas vissa omotiverade skillnader.

4.4 Arbete mot korruption

Alla myndigheter måste ha en beredskap och effektiva åtgärder mot korruption för att säkerställa att privatpersoner har fortsatt högt förtroende för statliga myndigheter. I juni 2014 fastslog Operativa rådet¹² en myndighetsgemensam handlingsplan mot korruption.

Skatteverket har utifrån denna genomfört ett arbete och tagit fram en egen handlingsplan för att både öka medarbetarnas kunskap om och förebygga förekomsten av korruption. Genomförandet av åtgärderna i handlingsplanen har påbörjats under året.

¹² Operativa rådet är en nationell operativ ledningsgrupp som inriktar och prioriterar insatser inom den myndighetsgemensamma satsningen mot grov organiserad brottslighet. I rådet finns representanter från Polismyndigheten, Åklagarmyndigheten, Ekobrottsmyndigheten, Skatteverket, Kriminalvården, Kronofogden, Kustbevakningen, Tullverket, Försäkringskassan och Migrationsverket.

5 Beskattning

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

Mål i regleringsbrev: Skatter och avgifter ska fastställas så att skillnaden mellan de fastställda och de teoretiskt riktiga beloppen (skattefelet) blir så liten som möjligt. All uppbörd ska uppbäras effektivt och fastställda belopp ska betalas i sin helhet samt inom utsatt tid. Skillnaden mellan fastställda belopp och betalda belopp (uppbördsförlusterna) ska minimeras.

Åtterrapporering: Skatteverket ska beskriva de åtgärder som har vidtagits för att minska skattefelet och minimera uppbördsförlusterna. En bedömning ska göras av hur åtgärderna har bidragit till att minska skattefelet och i vilken grad skattefelet har förändrats. Uppbördsförlusternas utveckling ska beskrivas.

5.1 Inledning

Syftet med beskattningsverksamheten är att säkerställa att rätt skatt betalas av privatpersoner och företag. Skatteverket identifierar därför risker och koncentrerar resurser till områden med hög risk. Målet är att minimera skattefelet och uppbördsförlusterna.

Beskattningsverksamheten har haft följande inriktningar under 2015:

- Vi ska skapa förutsättningar för rätt från början.
- Vi ska ha en effektiv ärendehandläggning.
- Vi ska åtgärda fel och fusk.
- Vi ska skydda den svenska skattebasen.

I avsnitt 5.2 beskrivs och bedöms de delar av verksamheten inom beskattningsområdet som har särskilt fokus på att minimera skattefelet respektive uppbördsfelet. Redogörelsen i de följande avsnitten avser hela beskattningsområdet och behandlar verksamhetens produktivitet, enhetlighet, kvalitet och effektivitet. I avsnittet redovisas också prestationer och andra produktionsmått inom vårt förebyggande arbete, ärendeflöden och kontroll¹³.

Redovisningen av kontroll avser främst inkomstbeskattning, moms och arbetsgivaravgifter eftersom dessa hanterar de största ärendevolymer.

¹³ Eftersom Skatteverket har infört en ny styrmodell för beskattningsverksamheten från och med 2015 har strukturen i avsnitt 5.3.1–5.3.3 ändrats. Verksamheten har delats in i tre olika områden: ärendeflöden, insatser och systemutveckling och styrningen har anpassats utifrån de tre delområdena. Kontroll bedrivs inom insatser och ärendeflöden.

Inom beskattningsområdet ingår även företagsregistrering, hantering av kontrolluppgifter och processföring. Dessutom ingår hantering av punktskatter samt trängsel- och fordonsskatt. I detta avsnitt kommenteras dessa skatter och områden i begränsad omfattning.

5.2 Bedömning och återrapporering

5.2.1 Skattefelet

I följande avsnitt ges, enligt regleringsbrevets återrapporeringskrav en samlad redogörelse för de åtgärder som Skatteverket vidtagit under 2015 för att minska skattefelet samt en bedömning av hur åtgärderna bidrar till att minska skattefelet 2015 och framåt jämfört med om åtgärderna inte hade vidtagits.

Utöver detta redovisas Skatteverkets bedömning av i vilken grad skattefelet har förändrats från 2013 till 2015.

Skattefelsmodellen

Skattefelsmodellen är en teoretisk modell som har utvecklats inom Skatteverket. Den baseras på en stor mängd forskningsresultat kring vilka förhållanden som påverkar skattebetalarnas beteende.

Beskrivningen och analysen av hur Skatteverket påverkar skattefelet utgår från att skattefelet bestäms av fem skattefelsfaktorer. Vissa av dessa faktorer har Skatteverket större möjligheter att påverka, och andra påverkas framför allt av förhållanden utanför Skatteverket.

De fem skattefelsfaktorerna är

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

De tre första faktorerna speglar den enskildes vilja och förmåga att medverka i egenskap av skattebetalare.

Skattebetalarens förutsättningar att göra rätt påverkas av både komplexiteten i regelverket och det stöd skattebetalarna får för att hantera den. Genom att tillhandahålla information, vägledning och enkla system för uppgiftslämnande kan Skatteverket underlätta för skattebetalarna.

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

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

Dessa tre faktorer kan Skatteverket påverka i förhållandevis stor utsträckning. De två sista faktorerna – motivation och social tillit – speglar den enskildes tillit till samhällets institutioner i vid mening och viljan att bidra till finansieringen av de offentliga verksamheterna i samhället. Båda dessa faktorer påverkas av många fenomen utanför Skatteverket såsom kvaliteten i samhällets olika institutioner (offentliga och privata), allmänna normer i samhället, skattereglernas utformning och hur skatteintäkterna används. I viss mån påverkas de emellertid också av hur väl Skatteverket sköter sina uppgifter när det gäller att både underlätta för den enskilde att göra rätt och när det gäller att säkerställa att alla betalar rätt skatt.

Planeringen av verksamheten i syfte att minimera skattefelet utgår från olika typer av riskanalyser. Utgångspunkten är att resurserna ska koncentreras till områden med hög risk för skattefel. Valet av åtgärder bestäms av riskernas karaktär.

Skatteverkets åtgärder delas in i fyra kategorier som påverkar skattefelsfaktorerna på olika sätt:

- vägledning
- strukturutveckling
- attitydpåverkan
- kontroll.

5.2.2 Åtgärder för att minska skattefelet

För att uppbörden av skatteintäkten ska fungera måste vissa grundläggande funktioner i myndigheten hålla hög kvalitet. Det handlar till exempel om registerhållning, ärendehantering, IT-system och andra delar av den grundläggande processen för att ta in uppgifter och fastställa skatter.

Redogörelsen i detta avsnitt avser åtgärder som vidtagits utöver dessa grundläggande funktioner. Åtgärderna här har särskilt fokus på skattefelsmålet.

Åtgärderna redovisas utifrån de fyra åtgärdskategorierna.

Vägledning

Vägledande insatser av olika slag har svarat för en betydande del (19,5 procent) av den tid som har lagts på åtgärder med särskilt fokus på skattefelsmålet. Skattefelsmodellen visar att genom att göra det lätt för privatpersoner och företag att få information och service och värna om ett bra bemötande, förbättras inte bara deras förutsättningar utan också motivationen att göra rätt. Verksamheten inom kundmötet där Skatteupplysningen, servicekontoren och Skatteverkets webbplats ingår fyller här en central funktion. Vägledningen inom kundmötet består av allmän service där privatpersonerna och företagen får svar på snabba frågor, information om broschyrer, blanketter och e-tjänster, och även av möjligheten att få svar på mer kvalificerade frågor av handläggarna.

Effekten av dessa vägledande insatser på skattefelet bedöms som god då privatpersoner och företagen uppger att de fått bra service inom rimlig tid och rätt svar. Det bedömer vi utifrån deras svar i uppföljningar av servicen på servicekontoren och Skatteupplysningen.

Insatsen Skatteverkets information riktar åtgärder för att förebygga fel till vissa målgrupper där behovet av vägledning bedöms som större i form av gruppinformationer i egen regi eller i samverkan med andra myndigheter eller organisationer. Dessa målgrupper har bland annat varit nya företag, ideella föreningar, företag som ska bedriva utrikes handel samt vissa branscher som byggföretag. Det har även genomförts vägledning via mäklarambud i syfte att förebygga fel vid bostadsförsäljningar hos privatpersoner.

Vägledning i form av behovsanpassad information har riktats till vissa grupper i samband med vissa av våra kontrollinsatser, till exempel arbetsgivare, nya företag, punktskatter, importörer av varor och tjänster samt olika typer av föreningar och stiftelser.

Även insatser mot olika former av skatteupplägg har bidragit till att öka skattebetalarnas förutsättningar att göra rätt. Det görs genom att skapa klarhet i skattereglernas tillämpning. Det rättsliga arbete som utmynnat i publicering av ett antal ställningstaganden har också bidragit till skattebetalarnas förutsättningar att göra rätt. Syftet har varit att förtydliga lagstiftningen och motverka arrangemang som strider mot den.

Strukturutveckling

Ett antal strukturutvecklingsåtgärder har genomförts i syfte att minska skattefelet framöver. Även om de svarat för en relativt liten andel (3,5 procent) av den tid som lagts på åtgärderna med särskilt fokus på skattefelsmålet, förväntas de ge viktiga bidrag till skattefelsmålet. Det handlar bland annat om att bygga och utveckla system som underlättar för skattebetalarna att göra rätt och ökar den upplevda upptäcktsrisken. Till exempel arbetar kundmötesprogrammet med att användaranpassa, förenkla och förtydliga Skatteverkets e-tjänster. För personalliggare i byggbranschen utvecklas en e-tjänst för anmälan, ändring och avanmälan av byggarbetsplatser, och ett IT-stöd för registrering och uppföljning. Dessutom utvecklas arbetsmetoder för oannonserade kontroller vid införande av personalliggare på byggarbetsplatser. Detta för

att Skatteverket och företag inom byggsektorn ska kunna fullgöra de skyldigheter som den nya lagstiftningen om krav på elektronisk personalliggare för med sig.

Inom det rättsliga området har Skatteverket arbetat för regeländringar som syftar till att minska felutrymmet och förbättra skattebetalarnas förutsättningar att göra rätt. Det handlar bland annat om att genomföra olika utredningar som leder till hemställan och arbete i två offentliga utredningar: översyn av 3:12-reglerna (tilläggsdirektiv till Utredningen om översyn av beskattning vid ägarskiftet i fåmansföretag) och Utredningen om skatteregler för incitamentsprogram.

Attitydpåverkan

De attitydpåverkande åtgärderna har svarat för 1,7 procent av tiden. Trots en låg siffra fyller dessa en väsentlig funktion.

Samverkan med externa aktörer bidrar till ökad motivation att göra rätt men också till förbättrade förutsättningar. Inom insatsen Förebygga ekonomisk brottslighet samverkar Skatteverket med privata och offentliga aktörer och informerar om de problem som finns i samband med upphandling av tjänster. Vidare tillhandahålls offentliga uppgifter som visar om ett företag betalar sina skatter och avgifter för att den vägen försvåra svartarbete och oseriöst företagande. Sedan 2014 har antalet företagsförfrågningar ökat med 28,6 procent till 4,7 miljoner.

Skatteverket har också genomfört ett seminarium på temat Vägen till sund konkurrens i offentlig upphandling, tillsammans med ett större nätverk av branschorganisationer, fackliga organisationer och andra myndigheter. Dessa arbetar för att finna fungerande lösningar som leder till ökad konkurrensneutralitet mellan företag i Sverige.

I kombination med andra åtgärder bidrar kommunikation med medierna till att de åtgärder som vidtas i syfte att minimera skattefelet ger så stor effekt som möjligt. Ett aktivt mediearbete bedrivs inom flera insatser och ärendeflöden. Syftet har varit att både påverka skattebetalarnas motivation att göra rätt och öka den upplevda risken för upptäckt.

Medieaktiviteter har också genomförts på en övergripande nivå. Bland annat anordnade Skatteverket ett internationellt seminarium om utvecklingen i vanliga typer av internationella

skatteupplägg, effekten i form av ökade skatteintäkter av informationsutbytesavtal samt de nya gränsöverskridande samarbeten som pågår inom OECD/G20.

Åtgärderna bedöms främst ha bidragit till skattefelsmålet genom skattefelsfaktorn motivation.

Kontroll

De kontrollåtgärder som omfattas av redogörelsen i detta avsnitt svarar för 75,4 procent av tiden som lagts på åtgärder med särskilt fokus på skattefelsmålet.

Under 2015 har ett bredare arbete mot fel och fusk inom företag fortsatt och varit prioriterat. En del av detta arbete har bestått av insatser för att leda in nya företag på rätt väg. En annan del har bestått i en ökad kontrollnivå där det är störst risk för att många företag gör fel. Denna del av satsningen har främst handlat om att åtgärda fel som beror på slarv eller på att tillfälle ges. Syftet är att förhindra att felen övergår till att skattebetalare mer systematiskt undandrar sig skatt. För att förstärka effekten av kontrollverksamheten har avsikten också varit att öka kontrollernas synlighet i media.

Inom företagsområdet styrs arbetet mot skattefelet i 14 insatser eller ärendeflöden med olika fokus och ansvarsområden. Två insatser, Företagsinsatsen och Nya företag, har fokus på hela företaget och samtliga skattefelsrisker. Fem insatser eller ärendeflöden har fokus på vissa skatteslag. Hit hör tre olika ärendeflöden för inkomstskatt (både företag och privatpersoner), arbetsgivaravgifter samt moms. Utöver detta finns två insatser mot punktskatter och arbetsgivaravgifter som är inriktade på att hantera risker ur aktörsfokus. Insatsen för arbetsgivaravgifter utgör en särskild satsning mot risker för fel inom löneredovisning m.m. Tre insatser har fokus på specifika riskområden som inte är kopplade till vissa skatteslag: Hustjänster (rot och rut), Utländska och utlandsägda företag och Företagsregistrering.

Dessutom är tre insatser inriktade mot en viss typ av företag: Stora och finansiella företag, Föreningar och stiftelser samt Offentliga enheter.

Inom området skatteundandragande genomförs åtgärder för att dels skydda den svenska skattebasen, dels störa eller stoppa allvarligt fusk. Det första handlar i allt väsentligt om insatser riktade mot skatteupplägg, det andra om insatser för att förhindra avsiktligt skattefusk. Inom området

organiseras arbetet mot skattefelet i tio insatser med olika fokus och ansvarsområden samt fyra insatser som utvecklar kompetens och metoder.

Insatser som syftar till att skapa klarhet kring skattereglernas tillämpning och motverka arrangemang som strider mot lagstiftningens intentioner, så kallat skatteupplägg, stödjer Skatteverkets inriktning ”rätt från början” och bidrar till målet att minimera skattefelet genom skattefelsfaktorn förutsättningar att göra rätt. De flesta skatteupplägg görs av aktörer som prövar lagstiftningens gränser men är måna om att befinna sig på rätt sida gränsen. Arbetet med skatteupplägg handlar i regel inte om att motverka avsiktliga skattefel utan om att skapa klarhet kring skattereglernas tillämpning. De operativa aktiviteterna inom detta område bedrivs i tre insatser.

Mot skattefusk genomförs insatser riktade mot aktörer som avsiktligt undandrar sig beskattning med stor påverkan på skattefelet och förtroendet. När det gäller allvarligt fusk bedöms möjligheterna att påverka beteendet som förhållandevis små. Inriktningen är i stället att störa och stoppa aktörerna och deras medhjälpare. När det gäller fel och fusk i övrigt bedömer vi att beteendet går att påverka i högre utsträckning. Utöver att föreslå åtgärder som minskar felutrymmet är verksamheten inriktad på att uppnå en hög upplevd upptäcktsrisk genom att synliggöra kontrollverksamheten.

Riskhantering och genomförande

För att åtgärderna ska ge tänkt effekt krävs att riskhanteringen fungerar och att genomförandet följer planeringen. Skatteverkets resurser ska enligt regleringsbrevet vara koncentrerade till områden med hög risk. En effektiv riskhantering förutsätter att det finns en sammanhållen kedja från identifiering och värdering av risker till planering och genomförande av åtgärder mot de externa riskerna. Under 2015 har Skatteverket tagit ytterligare steg i ett långsiktigt utvecklingsarbete för en effektivare riskhantering, se vidare avsnitt 12.1. Alla risker har hanterats enligt riskvärderingen förutom en risk inom skatteuppläggsområdet som saknar åtgärd trots relativt högt värderad.

Genomförandet redovisas främst i avsnitt 5.3 och 5.4. Bedömningen av genomförandet redovisas i avsnitt 12.1.

Bedömning:

Med skattefelsmodellen som grund har vi analyserat de åtgärder som vidtagits 2015 för att minska skattefelet. Även riskhanteringen har beaktats. Sammantaget bedöms åtgärderna bidra till att minska skattefelet 2015 och framåt på ett tillfredsställande sätt jämfört med om åtgärderna inte hade vidtagits.

5.2.3 Utvecklingen av skattefelet

Genom att identifiera ett antal olika indikatorer som speglar utvecklingen av de olika skattefelsfaktorererna får vi fram ett underlag för att bedöma skattefelets utveckling 2013 till 2015.

För att belysa indikatorerna används både objektiva och subjektiva mått.

Indikatorerna ger inte en heltäckande bild av skattefelets utveckling, men ju närmare indikatorerna kan anses spegla de olika skattefelsfaktorererna desto stadigare blir den grund som bedömningen av skattefelet vilar på.

Vissa indikatorer baseras på resultaten från Skatteverkets årliga attitydundersökningar till privatpersoner och företag 2013–2015.

Tabell 15 Skattefelsfaktorerens utveckling

Indikator	2013	2014	2015
Förutsättningar att göra rätt			
Andel e-deklarationer privatpersoner	77 %	79 %	81 %
Andel e-deklarationer företag	22 %	28 %	32 %
Andel skattedeklarationer för moms som lämnas elektroniskt	73 %	78 %	82 %
Andel skattedeklarationer för arbetsgivaravgifter som lämnas elektroniskt	73 %	78 %	82 %
Behov av att rätta formella fel: Moms/arbetsgivaravgifter (index 2013=100)	100	114 ¹⁾	91
Privatpersoners uppfattning ²⁾	4,38	4,36	4,37
Företagarnas uppfattning ²⁾	3,71	3,81	3,76
Felutrymme			
Andel förifyllda inkomstdeklarationer utan ändring	75 %	75 %	75 %
Upplevd risk för upptäckt²⁾			
Privatpersoners uppfattning	3,87	3,93	3,86
Företagarnas uppfattning	3,62	3,74	3,62
Motivation²⁾			
Privatpersoners uppfattning	3,89	4,02	3,97
Företagarnas uppfattning	3,77	3,85	3,76
Social tillit²⁾			
Privatpersoners uppfattning	3,99	4,02	4,17
Företagarnas uppfattning	3,88	4,06	3,88
Frågor direkt mot skattefelet²⁾			
Privatpersoners uppfattning	4,03	4,22	4,13
Företagarnas uppfattning	4,19	4,12	4,06

Källa: Skatteverket: Resultat från de årliga attitydundersökningarna 2015.

Not 1) Försämrade tolkning vid scanning samt nya regler att helårsredovisare för moms har bytt deklarationsblankett.

Not 2) Svarsskalan är 1–5 där 1 = instämmer inte alls och 5 = instämmer helt.

Förutsättningar att göra rätt

Sju indikatorer fångar förhållanden som framför allt påverkar skattefelet via skattefelsfaktorn ”förutsättningar att göra rätt”. Det handlar om sådant som visar hur lätt det är för skattebetalarna att fullgöra sina skyldigheter, inom ramen för det tekniska felutrymmet. Komplexiteten i regelverket och det stöd skattebetalarna får för att hantera komplexiteten har betydelse för denna skattefelsfaktor. Genom att tillhandahålla information, vägledning och enkla system för uppgiftslämnande kan Skatteverket underlätta för skattebetalarna att göra rätt från början. Ökade möjligheter att deklarerat elektroniskt (e-deklaration) och fler förifyllda uppgifter i deklarationerna gör det lättare att deklarerat rätt.

Fyra av de sju indikatorerna speglar användandet av e-deklarationer. En ökad andel inkomna e-deklarationer tyder på att förutsättningarna att göra rätt har förbättrats. En annan indikator visar antalet rättelser av formella fel i moms- och arbetsgivardeklarationerna. Formella fel är fel som görs av misstag när deklarationerna fylls i. En minskning av antalet rättelser av formella fel

indikerar att förutsättningarna att göra rätt har förbättrats.

De två sista indikatorerna är avsedd att spegla skattebetalarnas uppfattning om förutsättningarna att göra rätt. De baseras på svaren på enkätfrågor som handlar om huruvida det är enkelt att deklarerar, få information, göra rätt för sig och lämna uppgifter. Medelvärde för samtliga svar ger indikatorn. Ett högt värde betyder att skattebetalarna har goda förutsättningar att göra rätt.

Andelen e-deklarationer ökar stadigt under hela perioden 2013–2015. Parallellt med denna utveckling ser vi också en tydlig minskning på behovet av att rätta formella fel. Även om det bara fångar utvecklingen inom moms- och arbetsgivarområdet tyder det på att förutsättningarna att göra rätt förbättrats.

Indikatorerna som speglar privatpersoners och företags uppfattning om förutsättningarna att göra rätt visar en utveckling i olika riktning för privatpersoner och företag. Ingen av trenderna är statistiskt signifikant.

Felutrymme

En indikator är främst kopplad till skattefelsfaktorn ”felutrymme”. Den avser det tekniska utrymme som finns att redovisa fel skatt. Det styrs av hur mycket information som Skatteverket har från andra och som kan förifyllas i deklARATIONERNA. När beskattningen baseras på uppgifter som finns i register eller inhämtas från andra än skattebetalaren själv, till exempel från arbetsgivare, är felutrymmet litet. På motsvarande sätt blir felutrymmet stort när beskattningen baseras endast på information som skattebetalaren själv redovisar. Felutrymmet bestäms av lagar och regler, såsom krav på kontrolluppgifter som utgör underlag för förifyllda deklARATIONSUPPGIFTER. En ökad andel förifyllda uppgifter minskar emellertid inte bara felutrymmet utan ökar även förutsättningarna att göra rätt.

Som indikator för felutrymmet används andelen förifyllda inkomstdeklARATIONER utan ändring av vare sig skattebetalaren eller Skatteverket. Indikatorn speglar felutrymmet inom inkomstbeskattningen av privatpersoner som inte bedriver näringsverksamhet. En högre andel förifyllda deklARATIONER utan ändring, indikerar ett lägre felutrymme. Andelen förifyllda deklARATIONER utan ändring ligger på samma nivå mellan 2013 och 2015.

Upplevd risk för upptäckt

Utifrån svaren på vissa enkätfrågor har även indikatorer konstruerats för att spegla skattefelsfaktorn ”upplevd risk för upptäckt”. De fångar privatpersoners och företags uppfattning om Skatteverkets förmåga att upptäcka de fel som görs och om konsekvenserna av upptäckt för den enskilde.

De enkätfrågor som ligger till grund för dessa indikatorer handlar om huruvida man anser att Skatteverket är bra på att upptäcka och bekämpa fel och fusk, huruvida det är troligt att Skatteverket skulle upptäcka om jag fuskade och huruvida möjligheterna att undanhålla inkomster och göra felaktiga avdrag är stora. Medelvärde för samtliga svar är en indikator. Ett högt värde betyder att den upplevda risken för upptäckt är hög.

Indikatorerna som speglar privatpersonernas och företagens upplevda upptäcktsrisk visar en något lägre upplevd upptäcktsrisk jämfört med 2014. Trenden är inte statistiskt signifikant.

Motivation

Även skattefelsfaktorn ”motivation” fångas med hjälp av indikatorer baserad på svaren på ett antal enkätfrågor. De ska spegla privatpersoners och företags vilja att bidra till finansieringen av de offentliga verksamheterna i samhället genom att följa skattelagarna. Motivation skapas av en rad olika aspekter. Dessa indikatorer baseras därför på svaren på ett relativt stort antal enkätfrågor¹⁴. De handlar om huruvida

- man känner en moralisk plikt att följa skattereglerna
- Skatteverket är bra på att bekämpa skattefusk
- man känner någon som fuskar
- Skatteverket behandlar alla rättvist
- man har förtroende för hur Skatteverket sköter sin uppgift
- möjligheterna att undanhålla inkomster och göra felaktiga avdrag är stora
- företag är utsatta för konkurrens från de som fuskar
- man känner någon som arbetat svart eller anlitat svart arbetskraft
- det är lätt att göra rätt för sig och lämna uppgifter.

¹⁴ Vissa av frågorna som ingår i måttet på skattebetalarnas motivation bidrar även till bilden av förutsättningarna att göra rätt och den upplevda risken för upptäckt.

Indikatorerna som speglar privatpersonernas och företagens motivation visar en något lägre motivation 2015 jämfört med 2013–2014. Trenden är inte statistiskt signifikant.

Social tillit

Skattefelfaktorn social tillit motsvaras i hög grad av sådant som påverkar förtroendet för oss. Den baseras därför på den enkätfråga om förtroende för Skatteverkets sätt att sköta sin uppgift som används i uppföljningen av Skatteverkets förtroendemål. Indikatorerna motsvaras av medelvärdet av svaren på det påstående som ställs till både privatpersoner och företag. Ett högt värde indikerar en hög social tillit.

Indikatorerna visar olika utveckling för privatpersoner och företag under perioden 2013–2015. För privatpersoner är utvecklingen fördelaktig och för företag ofördelaktig. Förändringen är statistiskt signifikant för båda grupperna.

Frågor direkt mot skattefelet

Utöver de frågor i enkäterna som belyser hur en viss skattefelfaktor har förändrats och på det sättet indirekt visar hur skattefelet kan ha förändrats, finns det frågor som mer direkt belyser skattefelets förändring. De är av typen om man själv känner någon som skattefuskar eller jobbar svart, eller om företaget är utsatt för konkurrens från företag som fuskar. Frågornas medelvärde har inte förändrats i en omfattning som gör förändringen statistiskt signifikant.

Bedömning:

Mätningen av skattefelfaktorernas utveckling 2013–2015 via indikatorer påvisar att Skatteverket ger allt bättre förutsättningar att göra rätt, medan felutrymmet inte förändrats.

Svaren i enkätundersökningen bland privatpersoner och företag avseende skattefelfaktorerna upplevd risk för upptäckt, motivation och social tillit visar att dessa varit ungefär oförändrade 2013–2015. Även de enkätfrågor som ger ett mer direkt mått på skattefelet har varit ungefär oförändrade 2013–2015.

Sammantaget bedöms skattefelet vara oförändrat 2013–2015. Skatteverket bedömer att tillämpad metod har givit tillräckligt stöd för bedömningen. Bedömningen är dock förknippad med viss osäkerhet.

5.2.4 Uppbördsförlusterna

I följande avsnitt ges, enligt regleringsbrevets återrapporteringskrav, en samlad redogörelse för de åtgärder som Skatteverket har vidtagit under 2015 med särskilt fokus på att minimera uppbördsförlusterna¹⁵.

Betalningsperspektiv i det löpande beskattningsarbetet

I det löpande beskattningsarbetet går det ofta att få indikationer på att det kan bli problem med betalningen. Skatteverket har därför fortsatt att öka kunskapen om borgenärsarbetet hos medarbetare inom beskattningen och arbetat för en ökad användning av det stödmaterial som tagits fram. Stödmaterialet innehåller konkreta förslag på vad som bör utredas och hur man ska agera om det finns risk för utebliven betalning.

Borgenärsarbete

Borgenärsutredningar påbörjas utifrån signaler från beskattningsverksamheten och utifrån våra riskbaserade urval avseende företag med stor risk att inte betala sina skatter.

I borgenärsutredningar tar Skatteverket ställning till vilken åtgärd som ska vidtas i det enskilda ärendet för att skulderna ska betalas alternativt förhindra ytterligare skuldsättning. I första hand har kontakt tagits med företagaren eller privatpersonen med skulder för att stämma av om skulderna på något sätt kan betalas och vad som orsakat att man hamnat i betalningssvårigheter.

Skatteverket ansöker om konkurs där det finns en risk för skulduppbyggnad eller en möjlighet att få utdelning i en konkurs eller för att motverka ekonomisk brottslighet. Skatteverkets borgenärsarbete omfattar både ärenden som har initierats inom myndigheten och ärenden som har initierats av andra myndigheter eller domstolar. Två exempel på ärenden som initieras externt är skuldsaneringsärenden som påbörjas hos Kronofogden och ärenden om företagsrekonstruktion som påbörjas i allmän domstol.

¹⁵ Med uppbördsförluster avses skillnaden mellan fastställda och betalda skatter.

Skatteverket har i många ärenden även en samordnande funktion för andra debiterande myndigheter och bevakar förutom skatterna även deras rätt och fordringar.

De ärendetyper som initierats externt har samtliga minskat i omfattning. Förklaringen till detta kan till större del tillskrivas ett gynnsamt konjunkturläge och företagsklimat. Skatteverkets ansökningar om konkurs har däremot ökat något vilket kan tyda på att det är svårare att få betalt av de företag som har likviditetsproblem.

Tabell 16 Produktionsmått

Antal	2013	2014	2015	2014–2015
Anstånd	14 000	13 058	10 112	-22,6 %
- varav fysiska personer	10 187	10 207	8 012	-21,5 %
Skuldsaneringar	9 682	10 231	8 346	-18,4 %
Utsökningsmål	1 622	1 837	1 758	-4,3 %
Ansökningar om underhandsackord	261	278	232	-16,5 %
Företagsrekonstruktioner	270	224	197	-12,1 %
Ansökan om konkurs	2 357	2 231	2 626	17,7 %
Ta till vara statens rätt i konkurser	8 082	7 549	6 947	-8,0 %
Borgenärsutredningar	28 594	26 095	24 054	-7,8 %

Källa: Gin, Boris, Agresso, UC, TRS

Tabell 17 Anstånd – fördelning kvinnor och män

Andel	2013	2014	2015
Kvinnor/män (%)	37/63	39/61	39/61

Källa: Gin

Skatteverket har fortsatt att utveckla rutiner och mallar för borgenärsarbetet och även förbättrat enhetligheten i form av arbetssätt för sådana ärendetyper där vi ser att det kan finnas regionala skillnader i hanteringen.

Skatteverket ska bevilja anstånd enligt 63 kap. 15 § skatteförfarandelagen om det finns synnerliga skäl, till exempel när den som är betalningsskyldig råkat ut för tillfälliga betalningssvårigheter. Enhetligheten i form av regional spridning av avslagen har förbättrats till följd av ett aktivt arbete och ligger på en rimlig nivå.

Tabell 18 Andel avslag på anståndsansökningar enligt 63:15 SFL¹⁾

Andel	2013	2014	2015	2014–2015
Avslag på anståndsansökningar	81 %	87 %	90 %	3 p.e.
- regional spridning	66–92 %	75–92 %	85–93 %	
- intervallbredd	26	17	8	-9

Källa: Boris, TRS
Not 1) Skatteförfarandelagen.

Det är viktigt att Skatteverket har snabba genomströmningstider för anstånd, dels för att skattekulder inte ska leda till onödiga indrivningar, dels

ur ett bemötandeperspektiv. För en privatperson eller ett företag inte anstånd behöver de ordna finansiering av sin obetalda skatt.

Tidsåtgången per anståndsärende är 0,31 dagar i genomsnitt och en genomförd kvalitetsuppföljning¹⁶ av anståndsärenden visar att besluten har fattats snabbt vilket är viktigt ur bemötandesynpunkt.

Kvalitetsuppföljningen visade även på en del brister bl.a. vid registrering, som det nu tas fram en åtgärdsplan för att komma till rätta med.

Sammanfattning av åtgärderna:

Skatteverket har agerat offensivt och förstärkt betalningsperspektivet hos handläggare för att begränsa uppbördsförlusterna.

Åtgärder har vidtagits när det har funnits risk för utebliven betalning.

Skatteverket har arbetat för att snabbt kunna vidta borgenärsåtgärder i de fall betalning inte har skett och där vi bedömer att risken är stor för att betalning inte kommer att ske.

Betalningskrav

Betalningskrav som avser privatpersoner har ökat, medan antalet som avser företag har minskat.

Företag med underskott över 10 000 kronor och privatpersoner med underskott över 2 000 kronor på skattekontot riskerar att bli överlämnade för indrivning. Andelen företag med två eller flera underskott på skattekontot har minskat något jämfört med 2013–2014. Utfallet påverkas huvudsakligen av omvärldsfaktorer, exempelvis räntnivåer och konjunkturläge.

¹⁶ BES2014:16

Tabell 19 Betalningskrav

Antal/andel	2013	2014	2015	2014–2015
Privatpersoner som har fått betalningskrav	163 060	153 342	179 202	16,9 %
Företag som har fått betalningskrav	273 927	287 480	260 945	-9,2 %
- varav företag som har fått ett första betalningskrav och därefter blivit restförda ¹⁾	19 316	22 282	18 157	-18,5 %
Nya företag som har fått betalningskrav	2,3 %	2,1 %	2,0 %	-0,1 p.e.
Företag med underskott på skattekontot ²⁾	4,5 %	4,6 %	4,4 %	-0,2 p.e.

Källa: Guppi

Not 1) Överlämnat till Kronofogden för indrivning.

Not 2) Avser företag med två eller fler underskott på skattekontot.

Uppbördsförlusternas utveckling

Uppbördsförlusterna har procentuellt sett minskat jämfört med 2013 och 2014. Storleken på de totala uppbördsförlusterna beror i hög grad på konjunktursvängningar och andra externa förhållanden.

Tabell 20 Skatter som redovisas på skattekontot; uppbördsförluster

Mnkr	2013	2014	2015
Totala skatter och avgifter¹⁾	1 613 034	1 654 943	1 758 314
A+B Total uppbördsförlust²⁾	5 922	5 334	3 785
A Ackord/skuldansering före restföringsledet	99	139	63
B Uppbördsförlust i restföringsledet ³⁾	5 824	5 195	3 722
- varav nyrestfört, brutto	13 667	14 127	11 338
- varav återkallade skatter och avgifter	-3 016	-3 990	-2 917
- varav betalt	-4 827	-4 942	-4 699
Total uppbördsförlust i procent	0,37 %	0,32 %	0,22 %

Källa: Gin

Not 1) Totala skatter och avgifter är hämtade för år 2013 från sammanställning i Skatter i Sverige, skattestatistisk årsbok 2015 och för år 2014 och 2015 från Konjunkturinstitutet Offentliga sektorns finansiella sparande dec 2015.

Not 2) Uppbördsförlusten redovisas i kassamässiga termer, utan hänsyn till skillnader i inkomstår, restföringsår och betalningsår. Differensen gentemot anslagsredovisningen beror på att räntor ingår i anslagsredovisningen, men inte i ovanstående tabell.

Not 3) Med restföringsled avses hantering av fordran efter att den överlämnats för indrivning till Kronofogden.

Bedömning:

Uppbördsförlusternas andel av de totala skatterna har minskat med 0,10 procentenheter jämfört med 2014. Nivån bedöms vara god¹⁷.

¹⁷ Uppbördsförlusterna i Sverige, 0,22 procent, ligger i ett internationellt perspektiv på en mycket låg nivå. Enligt OECD:s rapport Working Smarter in Tax Debt Management 2014 låg uppbördsförlusternas genomsnitt på cirka 3 procent för de länder som deltog i undersökningen.

5.3 Prestationer och andra produktionsmått

Prestationerna inom verksamhetsområde beskattning är slutskattebesked inom inkomstbeskattningen och grundbeslut för moms och arbetsgivaravgifter¹⁸.

Antalet slutskattebesked inom inkomstbeskattning är i stort oförändrad jämfört med 2013 och 2014. Grundbesluten för arbetsgivaravgifter och moms har däremot fortsatt att öka. Främsta orsaken är att vi har cirka 18 000 fler momsregistrerade och cirka 6 000 fler registrerade arbetsgivare.

Tabell 21 Prestationer

Antal	2013	2014	2015	2014–2015
Slutskattebesked, inkomstbeskattning ¹⁾²⁾	8 296 763	8 295 447	8 305 920	0,1 %
Grundbeslut arbetsgivaravgifter ³⁾	4 687 992	4 797 297	4 874 523	1,6 %
Grundbeslut moms ³⁾	4 069 439	4 605 558	4 671 572	1,4 %
Totalt antal prestationer ⁴⁾	17 054 194	17 698 302	17 852 015	0,9 %

Källa: Gin, Guppi

Not 1) Av mättekniska skäl använder vi antalet grundregistrerade inkomstdeklarationer, samt skönsbeskattningar för inkomstbeskattning som mått på antalet slutskattebesked.

Not 2) Avser både fysiska och juridiska personer.

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

Not 4) Uppgiften används vid beräkning av arbetsproduktiviteten.

Tabell 22 Deklarationer och beslut - fördelning kvinnor och män¹⁾

Antal	2013	2014	2015	2014–2015
Grundregistrerade deklarerade ¹⁾	7 506 019	7 568 346	7 567 442	0,0 %
- kvinnor/män (%)	51/49	51/49	51/49	
Grundbeslut arbetsgivaravgifter ²⁾	681 093	664 423	624 342	-6,0 %
- kvinnor/män (%)	25/75	26/74	26/74	
Grundbeslut moms ²⁾	1 258 371	1 665 283	1 663 166	-0,1 %
- kvinnor/män (%)	31/69	32/68	33/67	

Källa: Gin, Guppi

Not 1) Uppgifterna avser fysiska personer, som är en delmängd av prestationsredovisningen.

Not 2) Av mättekniska skäl använder vi antalet grundregistrerade moms- och arbetsgivaravgiftsredovisningar för fysiska personer inklusive nollredovisningar.

Kostnaderna för beskattningsområdet har ökat med 4,2 procent. Ökningen består i dels en ökad regionresurs inom verksamhetsområdet, dels en ökad resurs inom huvudkontoret för utveckling och förvaltning, inklusive gemensamma fördelade

¹⁸ Av mättekniska skäl använder vi antalet grundregistrerade inkomstdeklarationer och skönsbeskattningar för inkomstskatt som mått på antalet slutskattebesked. Likaså använder vi antalet grundregistrerade moms- och arbetsgivaravgiftsredovisningar när vi beräknar prestationen grundbeslut.

kostnader. Kostnadsutvecklingen är i stort i enlighet med planeringen.

Tabell 23 Intäkter och kostnader

Tkr	2013 ²⁾	2014	2015	2014–2015
Intäkter av anslag	5 543 053	5 557 049	5 802 505	4,4 %
Övriga intäkter	484 347	519 957	511 283	-1,7 %
Kostnader	6 046 760	6 063 644	6 316 708	4,2 %
Kapitalförändring ¹⁾	-19 360	13 362	2 920	-

Källa: Agresso

Not 1) Kapitalförändring hänförlig till AP-fonden.

Not 2) Beloppen för 2013 är omräknade jämfört med årsredovisningen 2013. Anledningen var en ny beräkningsmodell. Ändringen förklarades utförligt i årsredovisning 2014.

I avsnitt 5.3.1–5.3.3 redovisas andra produktionsmått. Fler volymer som är kopplade till beskattningsverksamheten redovisas i statistiksammansättningen.

5.3.1 Förebyggande arbete

Skatteverket arbetar förebyggande för att undvika fel. Målet är att det ska vara lätt att göra rätt för såväl privatpersoner som företag.

Vi arbetar kontinuerligt med att förbättra kvaliteten i våra register. Vi arbetar även med vägledning till privatpersoner och företag, strukturutveckling¹⁹⁾ och attitydpåverkan.

Nedan redovisas volymer inom vårt förebyggande arbete²⁰⁾.

Vägledning

Företag har i större utsträckning använt vår webbplats för att inhämta information och både privatpersoner och företag har använt vår webbplats för att se på informationsfilmer.

Tabell 24 Besök på webbplatsen

Antal	2013	2014	2015	2014–2015
Besök på webbplatsen ¹⁾	4 042 359	5 394 289	7 341 197	36,1 %
Visningar av filmer på webbplatsen ²⁾	73 007	108 767	100 739	-7,4 %

Källa: Google Analytics, Vimeo

Not 1) Externa besök under fliken Företag, på webbplatsen.

Not 2) Om bokföring, Om preliminärskatt, Skattekonto, Moms, Om kostnader och Om att vara arbetsgivare.

Vi har under 2015 fortsatt att genomföra ett stort antal informationsträffar. Våra träffar med redovisningskonsulter har minskat, vilket är enligt plan då delar av de informationer till målgruppen som gjordes 2014 inte varit aktuella under 2015. För

målgruppen nya företag har antalet träffar minskat, men däremot har deltagandet ökat.

Information i samverkan har varit fortsatt prioriterat. Vi har samarbetat med myndigheter, kommuner och andra organisationer och aktörer för att nå ut bättre, effektivisera informationen och ge störst nytta för målgrupperna.

Alla informationstillfällen till blivande företagare har genomförts i samverkan med andra myndigheter och aktörer. De har genomförts dels som traditionella gruppinformationer dels som webbseminarier. Antalet informationstillfällen och deltagare påverkas i stor utsträckning av myndigheternas och aktörernas möjligheter att driva och utveckla arbetet.

Vi har informerat företag i byggbranschen särskilt om den nya lagstiftning kring personalliggare som gäller fr.o.m. januari 2016. Vi har också samarbetat aktivt med byggindustrin för att kunna nå ut brett med vår förebyggande information till branschen.

Tabell 25 Informationsträffar och webbseminarier om beskattning

Antal	2013	2014	2015	2014–2015
Träffar totalt	3 616	2 785	2 504	-10,1 %
Deltagare totalt	90 314	69 926	66 702	-4,6 %
- varav träffar med redovisningskonsulter	350	224	209	-6,7 %
- varav deltagare, redovisningskonsulter	18 789	16 054	15 441	-3,8 %
- varav träffar med nya företag	1 099	1 078	1 017	-5,7 %
- varav deltagare, nya företag	24 479	20 491	21 673	5,8 %
- varav träffar med blivande företagare	1 322	1 171	1 003	-14,3 %
- varav deltagare, blivande företagare	34 736	25 501	20 138	-21,0 %
Webbseminarier ¹⁾ – Starta företag-dagen	-	40	60	50,0 %
Deltagare webbseminarier ¹⁾ – Starta företag-dagen m.m.	-	1 934	1 993	3,1 %

Källa: Guppi, särskild statistik i myndighetssamverkan

Not 1) Uppgifter finns endast från och med år 2014.

Antalet besvarade frågor har ökat jämfört med 2013 och 2014. Frågor via e-post står för den största delen av ökningen.

Tabell 26 Besvarade frågor som rör beskattning

Antal	2013	2014	2015	2014–2015
Besvarade frågor	2 836 066	3 033 137	3 145 258	3,7 %
- varav via e-post	226 307	191 691	258 425	34,8 %
- varav via telefon	2 609 759	2 841 446	2 886 833	1,6 %

Källa: Solidus

¹⁹⁾ Vårt arbete avseende strukturutveckling redovisas i avsnitt 5.2.1.

²⁰⁾ Resultatet av vårt förebyggande arbete med skönsbeskattningar och användning av e-tjänster redovisas i avsnitt 5.4.2 Kvalitet.

Utöver detta arbetar vi även med vägledning i vårt löpande arbete inom ärendeflöden och insatser för att det ska bli rätt framöver. Det gör vi exempelvis för att öka användningen av e-tjänster och ge förutsättningar för att privatpersoner och företag ska kunna lämna korrekta uppgifter och deklarerat i tid.

Attitydpåverkan

Genom samverkan med upphandlare av tjänster bidrar Skatteverket till att motverka svartarbete och annat skattefusk. I vår samverkan ingår bland annat att tillhandahålla vissa företagsuppgifter som visar om ett företag betalar sina skatter och avgifter. Detta bidrar till konkurrens på lika villkor och gynnar seriösa företagare vid upphandling av tjänster.

Under 2015 har Skatteverket i högre utsträckning valt överenskommelser om samverkan som arbetsform då den arbetsformen är mindre resurskrävande. Det har medfört att antalet överenskommelser om samverkan har fortsatt att öka medan antalet samverkansprojekt har minskat jämfört med 2013–2014.

Samverkan är fortsatt högt prioriterat och inriktningen är att vi ska komma in så högt upp i organisationerna och så tidigt i processen som möjligt för att nå ut bättre och ge ett större mervärde till målgrupperna.

Vi har samarbetat med myndigheter, kommuner, organisationer och andra aktörer för att bättre nå ut med information och ge störst nytta för målgrupperna.

Tabell 27 Överenskommelser om samverkan och samverkansprojekt

Antal	2013	2014	2015	2014–2015
Samverkansprojekt	267	347	212	-38,9 %
Överenskommelse om samverkan	784	886	890	0,5 %

Källa: Manuell uppföljning; Uppföljningsrapport inom Förebyggande ekonomisk brottslighet

Förfrågningar om företagsuppgifter för kontroll av leverantörer har ökat ytterligare från en redan hög nivå. Utvecklingen är fördelaktig eftersom antalet förfrågningar tyder på ett stort intresse att försvåra för de som är oseriösa och använder sig av svartarbete. Det gynnar seriöst företagande och leder till att de seriösa företagen ges möjlighet att konkurrera på lika villkor. Utvecklingen bidrar även till att stärka konkurrensen.

Tabell 28 Företagsförfrågningar

Antal	2013	2014	2015	2014–2015
Företagsförfrågningar	1 748 290	3 676 727	4 727 894	28,6 %

Källa: Manuell uppföljning av e-tjänsten för myndigheter (stat, kommun och landsting) och förfrågningar från privata aktörer (blankett 4820)

5.3.2 Ärendeflöden

Verksamheten inom ärendeflöden hanterar flödet av ärenden som kommer in till Skatteverket, eller ärenden som borde ha kommit in till Skatteverket.

Ett ärendeflöde består av olika moment från det att någonting lämnas in till Skatteverket fram till det att en registrering görs, svar lämnas eller beslut fattas.

I ärendeflöden ingår det som vi tidigare kallade löpande ärendehantering. I ärendeflöden ingår även kontroll, företeelsebaserad kontroll²¹.

I antalet beslut inom ärendeflöden ingår sådana beslut²² som kräver en viss resursinsats, det vill säga vi har exkluderat beslut som går i ett maskinellt spår hela vägen.

Besluten inom ärendeflöden har ökat med 3,3 procent. Fler momsregistrerade och registrerade arbetsgivare påverkar utvecklingen. Ökningen av omprövningar på skattebetalarens begäran respektive skönsbeskattning, moms har också påverkat utvecklingen.

²¹ Företeelsebaserad kontroll innebär kontroll av enstaka poster i deklarerat till skillnad från kontroll inom insatser, som generellt sett är mer omfattande.

²² I besluten ingår även vissa beslut inom löpande ärendehantering.

Tabell 29 Beslut inom ärendeflöden

Antal	2013	2014	2015	2014–2015
Beslut inom ärendeflöden ¹⁾	1 928 812	1 957 250	2 021 219	3,3 %
- varav företagsregistrering ²⁾	296 650	289 466	284 893	-1,6 %
- varav inkomstbeskattning	1 013 158	1 002 788	1 027 455	2,5 %
- varav moms	267 161	287 725	305 368	6,1 %
- varav arbetsgivaravgifter	195 685	215 369	233 688	8,5 %
- varav avdragen skatt	146 376	152 785	162 166	6,1 %
- varav obligatoriska omprövningar, inkomstbeskattning, moms och arbetsgivaravgifter	9 782	9 117	7 649	-16,1 %

Källa: Guppi

Not 1) Beslut inom ärendeflöden avser: företagsregistrering, ändrade beslut om preliminär A-skatt och debiterad preliminär skatt, skönsbeskattningar, beslut gjorda på inkomstdeklarationer och skattedeclarationer, omprövningsbeslut på skattebetalarens begäran på inkomstdeklarationer och skattedeclarationer samt obligatoriska omprövningar på inkomstdeklarationer och skattedeclarationer.
Not 2) Avser ny- och avregistrerade företag, samt ändringar som avser företagsregistrering.

Omprövningar på skattebetalarens begäran, inkomstbeskattning

Omprövningarna på skattebetalarens begäran har ökat mellan 2014 och 2015²³. Denna ökning förklaras främst genom ett högt inflöde av omprövningar avseende återföring av bostadsuppskov, efter en artikel i Dagens Nyheter i mars 2015. När en person vill återföra ett gammalt uppskov kan det generera upp till fem omprövningar eftersom de kan avse upp till fem beskattningsår²⁴.

Självrättelser av utländska tillgångar och inkomster, inkomstbeskattning

Antal avslutade ärenden för självrättelser av utländska inkomster och tillgångar har ökat med 26,1 procent. Det beror på en tillfällig ökning av resursen för att arbeta bort ärendebalanser.

Inflödet av ärenden och belopp minskar däremot, vilket stämmer överens med förväntningarna. Det beror sannolikt på att de som har haft större belopp att redovisa redan har lämnat in sina självrättelser, för att undvika en brottsanmälan.

Tabell 30 Beslut: omprövningar på skattebetalarens begäran

	2013	2014	2015	2014–2015
Inkomstbeskattning				
Omprövningar på skattebetalarens begäran	117 486	137 806	173 119	25,6 %
- varav självrättelser utländska tillgångar och inkomster	8 573	10 571	13 325	26,1 %

Källa: Guppi

Not 1) Ärenden i denna tabell är delmängder av motsvarande ärenden inom inkomstbeskattning i tabell 14.

Skönsbeskattning, moms

Antalet skönsbeskattningar för moms har ökat. Detta beror på att vi har haft ett förändrat fokus i arbetet med uteblivna deklarerationer, men även på att vi fortfarande märker av de deklareranter som tillkommit 2014, då de som redovisade moms på helårsbasis i inkomstdeklarationen började redovisa moms i skattedeklarationen²⁵.

Förändringen innebär att vi tidigt tar kontakt med företagen för att få in saknade deklarerationer eller för att avregistrera företag som inte längre bedriver verksamhet. Därmed ökar antal skönstaxeringar på kort sikt för att minska på lång sikt.

Tabell 31 Skönsbeskattning, moms¹⁾

Antal	2013	2014	2015	2014–2015
Moms				
Skönsbeskattningar	19 379	18 712	24 423	30,5 %

Källa: Guppi

Not 1) Ärenden i denna tabell är en delmängd av ärenden inom moms i tabell 14.

Skattereduktion för rot och rut

Antalet inkomna ärenden för rot och rut har ökat med 12,3 procent respektive 10,2 procent jämfört med 2014 vilket är en ökning med drygt 500 000 ärenden. Den nedlagda tiden har minskat med 4,1 procent och uppgår till 15 309 dagar.

Genomströmningstiderna för utbetalning är 1,1 dagar för ansökningar via e-tjänst och 4,4 dagar via papper.

²³ Ökningen mellan 2013 och 2014 berodde främst på systemtekniska förändringar (se årsredovisning 2014).

²⁴ Återföring av uppskov vill skattebetalare av ekonomiska skäl göra så tidigt som möjligt eftersom man då eliminerar den schablonintäkt som annars beskattas varje år man har uppskovet. Omprövning kan begäras max fem år bakåt och därför kan samma ärende skapa fem omprövningsbeslut eftersom schablonintäkten ska tas bort för varje år för sig.

²⁵ Enligt skatteförfarandelagen upphörde möjligheten att redovisa moms i inkomstdeklarationen fr.o.m. 2013. Det innebär att de som redovisade moms i inkomstdeklarationen nu redovisar moms i skattedeklarationen.

Tabell 32 Inkomna ärenden avseende skattereduktion för rot och rut

Antal	2013	2014	2015	2014–2015
Inkomna ärenden				
Skattereduktion rot	1 740 594	1 999 853	2 245 008	12,3 %
Skattereduktion rut	2 253 004	2 664 157	2 935 498	10,2 %

Källa: Guppi

En av förklaringarna till den snabba hanteringen är e-tjänsten inom området. Andelen ansökningar som kommer in via e-tjänst har ökat med 34 procentenheter och uppgår till 88 procent. Det beror på det nya lagkravet om att en begäran om utbetalning numera enbart kan göras elektroniskt.²⁶ Lagkravet har tagits emot väl av användarna.

Förbättrade arbetsrutiner för ärenden som har hanterats manuellt har också bidragit till en effektivare hantering.

5.3.3 Insatser²⁷

Insatsverksamheten består av prioriterade insatser, främst i form av kontroll. Det handlar alltså om ärenden som initieras av Skatteverket.

Under 2015 har vi haft följande insatser:

Tabell 33 Insatser

Fel och Fusk	Skatte-undandragande	Övriga insatser
- Arbetsgivaravgifter	- Finansiellt centrum	- Borgenär
- Företagsinsatsen	- Förebygga ekonomisk brottslighet	- Företagsregistrering
- Husarbete	- Grov ekonomisk brottslighet	- Föreningar och stiftelser
- Kontanthandel	- Gränsöverskridande handel	- Offentliga enheter
- Nya företag	- Internprissättning och vinstallokering	- Punktskatter
- Oredovisade inkomster	- Skatteplaneringsaktiva aktörer	- Stora och finansiella företag
	- Särskilda risker stora företag	- Utländska och utlandsägda företag
	- Tekniskt centrum	- Skatteverkets information
	- Undersökande verksamhet	
	- Utlands-KU	
	- Utlandstransaktioner	
	- Värderingsfrågor	

²⁶ Under 2015 infördes nya regler för rot och rut. Den som utför rot- och rutjänster måste lämna fler uppgifter än tidigare när hen begär utbetalning. För att få utbetalning krävs dels att uppgifter om arbetskostnad och material lämnas, dels att en begäran om utbetalning görs elektroniskt. Under 2015 kunde dispens ges för att lämna uppgifter på papper.

²⁷ I detta avsnitt redovisas huvudsakligen kontroll inom insatser.

Kontrollerna genomförs främst i form av skrivbordskontroll, besök och revision där den vanligaste formen är skrivbordskontroll.

Besluten inom insatser²⁸ har ökat med 4,9 procent till 78 465 beslut, vilket till viss del förklaras av att besluten efter skrivbordskontroller har ökat²⁹ och till viss del av ökad resurs, se tabell 36. Att antalet skrivbordskontroller har ökat jämfört med 2014 beror på en planerad förskjutning från revisioner till skrivbordskontroller, som i många fall är den mest ändamålsenliga arbetsmetoden.

Jämfört med 2013 har antalet beslut 2014 och 2015 minskat. Det beror på att Skatteverket de senaste åren har inriktat kontrollen till områden med hög risk för fel.

Tabell 34 Beslut inom insatser

Antal	2013	2014	2015	2014–2015
Beslut inom insatser ¹⁾	86 405	74 828	78 465	4,9 %
Totalt nettobelopp (mnkr) ¹⁾	9 306	7 113	8 114	14,1 %
Genomsnittligt ändringsbelopp per beslut (kr) ¹⁾	107 701	95 062	103 406	8,8 %
Skattetillägg ²⁾	27 572	21 791	24 241	11,2 %

Källa: Guppi

Not 1) Beslut inom insatser avser beslut efter skrivbordskontroll och beslut efter revision på inkomstdeklaration och skattedeklaration. Justering av beslut för 2013 och 2014 har gjorts för insatser som fr.o.m. 2015 ingår i ärendeflöden. I belopp ingår både höjnings- och sänkingsbelopp (netto).

Not 2) Skattetillägg på grund av utebliven deklaration (skönsbeskattningar) har exkluderats.

Det som också har påverkat minskningen är att antalet besök har minskat jämfört med 2013. Detta ligger i linje med inriktningen för den verksamheten, det vill säga Skatteverket har valt att göra flera fördjupade kontroller och färre tillsynsbesök av kassaregister och personalliggare.

Antalet revisioner har minskat jämfört med 2013, men ökat jämfört med 2014. Ökningen förklaras främst av att antalet revisioner inom skatteförelöpskontrollen har ökat. Syftet med dessa är att kontrollera i vilken grad som privatpersoner och företag medverkar till att följa de svenska skatte-reglerna. Genom att urvalet för kontrollerna är slumpmässigt ökar Skatteverket sin kunskap om både riskerna och skattefelet inom beskattningsområdet.

²⁸ I beslut inom insatser ingår huvudsakligen beslut efter skrivbordskontroll, revision och besök.

²⁹ Uppföljningssystemen kan inte särredovisa antal beslut efter skrivbordskontroll, revision och besök. Antalet beslut efter skrivbordskontroll uppskattas med beaktande av totalt antal beslut och volymerna inom revision och besök.

Antalet brottsanmälningar har minskat. Däremot har antalet brottsmisstankar ökat. Det visar att brottsanmälningarna har blivit mer omfattande.

Tabell 35 Volymen inom insatsverksamheten³⁰

Antal	2013	2014	2015	2014–2015
Besök ¹⁾	43 698	43 024	41 137	-4,4 %
Revisioner	3 488	3 020	3 152	4,4 %
Borgenärsåtgärder ³⁾	6 264	6 008	5 714	-4,9 %
Beslutade brottsanmälningssärenden	2 802	1 880	1 785	-5,1 %
Brottsmisstankar	17 231	19 048	19 275	1,2 %

Källa: Gin, Guppi

Not 1) Besök avser tillsynsbesök och fördjupad tillsyn samt kontrollbesök för kassaregister, kontroll av personalliggare och företagsbesök.

Not 3) Företrädaransvar, konkursansökningar och preskriptionsförlängningar (internt initierade ärenden).

5.4 Produktivitet

Den operativa tiden inom beskattningen har totalt sett ökat. Ökningen är störst inom insatsverksamheten och ligger i linje med planeringen.

Tabell 36 Nedlagd tid

Antal dagar ¹⁾	2013	2014	2015	2014–2015
Operativ tid, region ²⁾	893 586	857 342	880 157	2,7 %
- varav inom ärendeflöden ³⁾	450 502	404 819	407 004	0,5 %
- varav inom insatser	344 256	364 673	387 943	6,4 %
- varav övrigt ⁴⁾	98 828	87 850	85 210	-3,0 %

Källa: Agresso, Guppi

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

Not 2) Avser ärendeflöden, löpande ärendehantering, insatser samt övrig tid (service, processföring m.m.), exklusive ofördelad tid och frånvaro.

Not 3) Avser ärendeflöden och löpande ärendehantering.

Not 4) Avser operativ tid inom service, processföring samt operativ tid för informationsinsatsen, tekniskt centrum, borgenärsinsatsen och insatsen för punktskatter.

Skatteverkets övergripande mått för arbetsproduktivitet är antalet slutskattebesked och grundbeslut om moms och arbetsgivaravgifter per dag respektive styckkostnad³¹.

Arbetsproduktiviteten har minskat jämfört med 2014, men ökat jämfört med 2013. Tiden har ökat mer än slutskattebeskeden och grundbesluten om moms och arbetsgivaravgifter.

Slutprestationens volym kan Skatteverket inte påverka. Däremot kan Skatteverket påverka resurs och fördelning av kostnad.

För att bedöma produktiviteten beaktas därför även arbetsproduktiviteten för produktionsmått ärendeflöden och insatser.

Tabell 37 Arbetsproduktivitet

Antal	2013	2014	2015	2014–2015
Slutskattebesked och grundbeslut om moms och arbetsgivaravgifter per dag	19,1	20,6	20,3	-1,7 %

Källa: Agresso, Guppi

Arbetsproduktiviteten har de senaste åren ökat inom ärendeflöden. Den fördelaktiga utvecklingen av arbetsproduktiviteten inom ärendeflöden förklaras till viss del av effektivare arbetssätt, bättre systemstöd och en ökad användning av våra e-tjänster. Arbetsproduktiviteten inom insatser har successivt minskat. Det beror till viss del på ärenden inom insatser i högre grad har blivit mer omfattande de senaste åren, men kan inte förklara hela utvecklingen inom insatser.

I värderingen av arbetsproduktiviteten tas därför även hänsyn till utvecklingen av volymer och nedlagd tid inom insatser.

Tabell 38 Arbetsproduktivitet inom ärendeflöden och insatser¹⁾

Antal	2013	2014	2015	2014–2015
Beslut per dag inom ärendeflöden och insatser				
- varav ärendeflöden ²⁾	4,28	4,83	4,97	2,7 %
- varav insatser ³⁾	0,25	0,21	0,20	-1,4 %

Källa: Agresso, Guppi

Not 1) Nedlagd tid för informationsinsatsen, tekniskt centrum, borgenärsinsatsen och insatsen för punktskatter har exkluderats i beräkningen (genererar inga beslut på inkomstdeklaration och skattedeklaration).

Not 2) Antal beslut inom ärendeflöden avser: företagsregistrering, ändrade beslut om preliminär A-skatt och debiterad preliminär skatt, skönsbeskattningar, beslut gjorda på inkomstdeklarationer och skattedeklarationer, omprövningsbeslut på skattebetalarens begäran på inkomstdeklarationer och skattedeklarationer samt obligatoriska omprövningar på inkomstdeklarationer och skattedeklarationer.

Not 3) Beslut inom insatser avser beslut efter skrivbordskontroll och beslut efter revision på inkomstdeklaration och skattedeklaration. Justering av beslut för 2013 och 2014 har gjorts för insatser som numera ingår i ärendeflöden fr.o.m. 2015.

Styckkostnaden för att hantera en privatperson har fortsatt att minska medan kostnaden per företag har fortsatt att öka. Kostnadsutvecklingen speglar i stort att allt större tyngdpunkt lagts på företag under 2013-2015.

³⁰ Antal skrivbordskontroller kan inte särredovisas. Däremot ingår de som har lett till beslut i antal beslut.

³¹ Detta mått omfattar slutleveranser till privatpersoner och företag, det vill säga ärenden som har gått i ett maskinellt spår hela vägen och ärenden som har krävt en manuell hantering.

Tabell 39 Styckkostnad¹⁾

Kr	2013 ³⁾	2014 ⁴⁾	2015	2014–2015
Kostnad per privatperson ¹⁾	126	102	97	-4,8 %
Kostnad per företag/företagare ²⁾	3 269	3 541	3 713	4,8 %

Källa: Agresso, 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).

Not 3) Beloppen för 2013 är omräknade jämfört med årsredovisningen 2013. Anledningen var en ny beräkningsmodell. Ändringen förklarades utförligt i årsredovisning 2014.

Med beaktande av utvecklingen av det nya måttet för arbetsproduktivitet inom insatser, samt även utvecklingen av volymer och nedlagd tid ändrar vi bedömningen jämfört med 2014. Hänsyn har även tagits till utvecklingen av styckkostnaden per företag/företagare.

Förbrukningen av Skatteverkets anslag i förhållande till det sammantagna värdet av de skatter och avgifter som tas in under året (uppbördsintäkten) är ett mått på vad det kostar att ta in skatt.

År 2015 kostade det 41 öre att ta in 100 kronor i skatt och kostnaden har minskat sedan 2013.

Tabell 40 Skatteverkets anslagsförbrukning i förhållande till uppbördsintäkten

Kr	2013	2014	2015	2014–2015
Kostnad för att ta in 100 kronor i skatt	0,45	0,44	0,41	-5,8 %

Källa: Finansiell redovisning åren 2012–2014

Bedömning:

Produktiviteten bedöms som tillfredsställande.

Underlag för bedömningen är

- arbetsproduktivitet
- styckkostnad.

Indikatorer som visar produktivitetsnivå eller utveckling:

- Arbetsproduktiviteten, mätt som antalet slutskattebesked och grundbeslut om moms och arbetsgivaravgifter per dag, har minskat.
- Antalet beslut per dag inom ärendeflöden har ökat.
- Antalet beslut per dag inom insatser har minskat.
- Styckkostnaden per privatperson har minskat och styckkostnaden per företag har ökat.

5.5 Enhetlighet och kvalitet

Enhetlighet och kvalitet redovisas i avsnitten 5.5.2 respektive 5.5.3. Som ett inledande avsnitt, 5.5.1, redovisas resultatet av de kvalitetsuppföljningar som vi har genomfört under året. Eftersom kvalitetsuppföljningarna ger underlag för bedömningen av både enhetlighet och kvalitet är det lämpligt att dessa redovisas i ett gemensamt avsnitt. Därefter följer en redovisning av status-talen enhetlighet och kvalitet var för sig.

5.5.1 Uppföljningar som rör enhetlighet och kvalitet

Inom Skatteverket följs tillämpningen av intern styrning och kontroll upp bland annat inom sådana områden där det finns ett högt riskvärde, det vill säga stor sannolikhet för att de externa eller interna reglerna inte tillämpas på rätt sätt och att det får allvarliga konsekvenser. Eftersom uppföljningarna är inriktade på områden som bedömts ha ett högt riskvärde är det naturligt att brister uppmärksammas. Om de är allvarliga åtgärdas de skyndsamt.

Vi har under 2015 genomfört fem kvalitetsuppföljningar³² för att säkerställa att handläggarna följer Skatteverkets styrning³³:

- vardagsinternationella frågor i Tina
- nytt arbetssätt inom rot och rut
- handläggning av formella fel, moms/arbetsgivaravgifter
- obligatoriska omprövningsbeslut
- beslutsordning och förankringsförfarandet via särskilt kvalificerad beslutsfattare (SKB).

För de vardagsinternationella ärendena i inkomstbeskattningen görs inga maskinella urval. Huvudkontoret har tagit fram ett ambitionsnivådokument som anger hur dessa ärenden ska handläggas. Kvalitetsuppföljningen har visat att ambitionsnivådokumentet i huvudsak följts i de delar som ingått i granskningen.

Uppföljningen av nytt arbetssätt inom Hustjänster (rot och rut) visar att registrering och handläggning av ärenden har skett på en kvalitativt hög nivå i enlighet med handlägningsrutinen. De få brister som uppmärksammats har till stor del också

³² BES 2015:9, BES 2014:2, BES 2014:4, BES 2015:14, BES 2015:12.

³³ Ett slag av kvalitetsuppföljningar, s.k. riksuppföljningar, genomförs för att få dels kunskap om i vilken utsträckning handläggarna följer Skatteverkets styrning, dels underlag som visar om verksamhetsförbättrande åtgärder har fått effekt.

åtgärdats via inbyggda kontroller i vårt handläggningssystem.

Kvalitetsuppföljningen av handläggning av formella fel, moms/arbetsgivaravgifter har omfattat 800 ärenden varav 32 procent bedömts vara förenade med brister i handläggningen. De mest frekventa bristerna är att rättelse gjorts och beslut fattats utan föregående kommunikation med företaget.

Kvalitetsuppföljningen av obligatoriska omprövningsbeslut har visat att ärendebalanserna för ärenden äldre än sex månader har minskat med 61 procent från 221 ärenden vid utgången av 2013 till 86 ärenden vid utgången av 2014. Däremot är det ingen förbättring av genomströmningstiderna för ärenden som är äldre än tre månader, förutom för ärenden som avser skattereduktion. I de fall ett ärende kräver en längre handläggningstid än tre månader ska en bedömning göras i samråd med närmaste chef och bedömningen ska dokumenteras i akten. Uppföljningen visar att det bara är i fyra av totalt 114 ärenden som dokumenterade bedömningar har upprättats. Vidare har framkommit att det bara i cirka en fjärdedel av de uppföljda ärendena går att utläsa ur akten att det varit aktivitet i ärendet under handläggningstiden.

En kvalitetsuppföljning har genomförts av om rätt förutsättningar finns vad gäller Skatteverkets hantering av inkomstskattebeslut till när arbetsordningen ställer krav på förankring hos särskilt kvalificerad beslutsfattare (SKB) avseende grundbeslut om slutlig skatt till nackdel för skattebetalaren och omprövningsbeslut på Skatteverkets initiativ till nackdel för skattebetalaren. Ingen region har gemensamma skriftliga rutiner för att stödja ärendehandläggningen så att bestämmelserna i skatteförfarandelagen och kraven i arbetsordningen beträffande SKB uppfylls. Det finns inte heller gemensamma skriftliga rutiner för hur man ska informera medarbetare, till exempel nyanställda, om bestämmelserna kring SKB. En region har en skriftlig hanteringsordning för förordnande av SKB och en regiongemensam skriftlig beskrivning av hur det i samband med förordnande av SKB ska dokumenteras att Skatteverkets kompetenskrav är uppfyllda. I övriga regioner hanteras förfarandet mera formlöst.

Kvaliteten i förankringsförfarandet når inte kravet på 95 procents korrekt förankring för någon av de granskade beslutskategorierna. Några omständigheter som tyder på avgörande skillnader i

kvaliteten i förankringsförfarandet mellan regionerna har inte framkommit.

Sammanfattningsvis går det att konstatera att det finns brister i grundförutsättningarna för en god kvalitet i arbetet inom något eller några delområden och att den faktiska kvaliteten är bristfällig inom andra delområden. Men det går även att konstatera att en stor del av ärendehantering genomförs med god kvalitet, trots att riskanalyser har visat på behov av att följa upp dessa delar av ärendehantering. Sammantaget är de identifierade bristerna, i förhållande till det omfattande arbetet inom beskattningsverksamheten, allt för få för att på ett avgörande sätt påverka kvalitetsbedömningen inom området. Där allvarliga brister har identifierats har ett arbete med att reducera eller eliminera dessa påbörjats.

Dessutom har vi genomfört tre kvalitetsuppföljningar³⁴ för att säkerställa att arbetet utförs rättssäkert:

- anstånd på grund av synnerliga skäl, höjd restföringsgräns och handläggningsanstånd
- A-skatt-jämknings
- effektuppföljning av borgenärsutredningar.

Kvalitetsuppföljningen av anstånd vid tillfälliga betalningssvårigheter visade att vissa delar hade tillräckligt god kvalitet men det fanns områden där man kunde konstatera relativt allvarliga brister, som också får negativa konsekvenser för tredje man. När det gällde höjd restföringsgräns fanns det stora variationer mellan regionerna. Det indikerar att privatpersonerna inte har behandlats på ett enhetligt sätt. En åtgärdsplan med nödvändiga åtgärder har tagits fram för att komma till rätta med bristerna.

Eftersom bristerna förekommer inom ett relativt smalt område anser vi inte att detta påverkar den slutliga bedömningen av enhetlighet.

I övrigt kan man konstatera att resultaten från uppföljningarna visar, trots vissa brister, att handläggningen och den materiella bedömningen håller en god kvalitet och att ärendena handläggs enhetligt i landet. I den effektuppföljning som gjordes inom borgenärsområdet, kan man också se att de åtgärder som vidtogs efter den förra uppföljningen har haft effekt. Kvaliteten inom vissa

³⁴ BES 2014:16, BES 2014:13, BES 2014:17, BES 2015:4.

områden har förbättrats. Det visar på en fördelaktig kvalitetsutveckling inom borgenärsområdet.

Eftersom samtliga av områdena som blir föremål för kvalitetsuppföljning har identifierats som riskområden för bristande kvalitet är det naturligt att uppföljningarna visar på brister. Det innebär också att förbättringsåtgärder vidtas skyndsamt där det anses nödvändigt.

Omvänt bedömer Skatteverket att de områden som inte blir föremål för kvalitetsuppföljning således har en god kvalitet och att ärendena hanteras enhetligt.

5.5.2 Enhetlighet

Inom verksamhetsområdet beskattning arbetar Skatteverket kontinuerligt för att uppnå en enhetlig rättstillämpning. Detta gör vi bland annat genom att ta fram rättsliga ställningstaganden som innehåller en redogörelse för Skatteverkets uppfattning i rättsliga frågor. De är styrande för Skatteverkets verksamhet men vägledande för allmänheten.

De har ett stort genomslag internt och publiceras på Skatteverkets webbplats Rättslig vägledning. Att ha all rättslig information samlad på samma ställe, som uppdateras löpande, ger handläggarna goda förutsättningar för en enhetlig rättstillämpning.

Ställningstagandena tas också fram då man ser en stor efterfrågan från exempelvis företag inom vissa branscher eller då en ny lagstiftning har kommit.

Dessutom skriver Skatteverket rättsfallskommentarer när det gäller domar från Högsta förvaltningsdomstolen, Högsta domstolen, kammarrätterna och hovrätterna, så att handläggarna ska tolka domarna enhetligt över hela landet.

Under 2015 har Skatteverket publicerat 104 ställningstaganden på webbplatsen, vilket är en ökning jämfört med 2013 och 2014. Skatteverket eftersträvar att ta fram ställningstaganden där det finns behov. Nivån för året är rimlig med hänsyn till det behov som Skatteverket bedömer finns.

Tabell 41 Ställningstaganden

Antal	2013	2014	2015	2014–2015
Ställningstaganden	76	84	104	23,8 %

Källa: Skatteverket.se

Flera ställningstaganden har fått stor genomslagskraft både inom och utanför Skatteverket. Ett

exempel är ställningstagandet om ränta vid återbetalning av kupongskatt.³⁵ Skatteverket ansåg det nödvändigt att klargöra från vilken dag ränta ska betalas. Anledningen till ställningstagandet var att det saknas en bestämmelse om ränta i kupongskattelagen. Därtill hade ett flertal domar från Kammarrätten i Sundsvall beslutat att kupongskatt ska återbetalas, dels på grund av att tillämpningen av kupongskattelagen strider mot EU-rätten, dels på grund av att kupongskattelagen inte varit tillämplig i vissa delar. Ett flertal frågeställningar avseende räntan som uppkom med anledning av domarna har besvarats i ställningstagandet.

Ett annat ställningstagande där det fanns behov av att tydliggöra Skatteverkets uppfattning är det som förtydligar gränsdragningen mellan ekonomisk verksamhet och privat verksamhet, och vilka förutsättningar som ska vara uppfyllda för att en person ska vara en beskattningsbar person avseende moms³⁶.

Ställningstagandena får även stort genomslag när de berör flera privatpersoner eller företag. Frågan om hur dricks som betalas med kontokort ska beskattas har besvarats i ställningstagandet Frågor om dricks – särskilt vid betalning med kontokort.³⁷ Ställningstagandet berör ett stort antal företag och anställda inom restaurangbranschen. Skatteverket får många frågor och därför är det viktigt att handläggarna besvarar frågorna enhetligt.

Utöver de rättsliga ställningstagandena genomförs flera olika aktiviteter internt för att öka kompetensen inom både metodfrågor och rättsliga frågor. Det handlar främst om nyhetsutbildningar, temadagar och annan riktad information.

Dessa aktiviteter, tillsammans med arbetet att lägga in och löpande uppdatera all rättslig information digitalt på ett och samma ställe, skapar goda förutsättningar för att uppnå en enhetlig rättstillämpning inom Skatteverket.

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

Den regionala spridningen har förbättrats, med undantag för revisioner. Det är framför allt en region som har haft längre genomströmningstider

³⁵ Dnr 131 50824-15/111

³⁶ Dnr 131 378239-15/111

³⁷ Dnr 131 356228-15/111

vilket beror på mer komplexa revisioner och som oftast innefattar fler än ett företag. Försämringen bedöms dock inte påverka det samlade resultatet för enhetligheten.

Tabell 42 Regional spridning av genomströmningstid¹⁾

Andel	2013	2014	2015	2014–2015
Ärenden om företagsregistrering²⁾				
Klara inom 3 veckor	78–89 %	78–89 %	82–89 %	
Intervallbredd	11	11	7	-4
Avslutade revisioner				
Klara inom 10 månader	75–86 %	78–90 %	73–92 %	
Intervallbredd	11	12	19	7
Obligatoriska omprövningar³⁾				
Klara inom 1 månad	41–61 %	31–67 %	41–74 %	
Intervallbredd	20	36	33	-3
Klara inom 3 månader	80–89 %	73–92 %	79–97 %	
Intervallbredd	9	19	18	-1
Klara inom 6 månader	93–99 %	81–100 %	97–100 %	
Intervallbredd	6	19	3	-16

Källa: Guppi

Not 1) Till följd av riks fördelning av ärenden är regional spridning inte relevant för omprövningar på skattebetalarens begäran inom inkomstbeskattning.

Not 2) Till följd av få ärenden ingår inte uppgifter för storföretagsregionen.

Not 3) Avser inkomstbeskattning, moms och arbetsgivaravgifter.

Bedömning:

Enhetligheten bedöms som god.

Underlag för bedömningen är

- Skatteverkets generella arbetssätt för att säkerställa enhetlighet, se avsnitt 2.4.2.
- kvalitetsuppföljningar
- rättsliga ställningstaganden med mera
- regional spridning av genomströmningstider.

Indikatorer som visar enhetlighetens nivå eller utveckling:

- Arbetssättet har gett förutsättningar för enhetlig rättstillämpning.
- Kvalitetsuppföljningar har visat att ärendena handläggs enhetligt i landet.
- Rättsliga ställningstaganden med mera har gett förutsättningar för en enhetlig handläggning och enhetliga beslut.
- Den regionala spridningen avseende företagsregistreringar och obligatoriska omprövningar har förbättrats. Den har däremot försämrats för revisioner.

5.5.3 Kvalitet

Elektronisk hantering och rätt utformade e-tjänster ökar kvaliteten för såväl privatpersoner och företag som Skatteverket. Det blir lättare för privatpersoner och företag att deklarerat och därmed blir det

färre oavsiktliga fel. Det leder till en effektivare hantering av ärenden för Skatteverket.

Andelen elektroniska inkomstdeklarationer 1 liksom andelen skattedeklarationer för moms och arbetsgivaravgifter som lämnas via internet har en fördelaktig utveckling.

Tabell 43 E-deklarationer

Andel	2013	2014	2015	2014–2015
Elektroniskt inkomna inkomstdeklarationer 1	67 %	69 %	72 %	3 p.e.
Skattedeklarationer för moms och arbetsgivaravgifter som lämnas elektroniskt ¹⁾	75 %	77 %	82 %	5 p.e.
Elektroniskt inkomna ansökningar om rot/rut ²⁾	45 %	54 %	88 %	34 p.e.

Källa: Gin, Guppi

Not 1) Vid utgången av året.

Not 2) Begäran om utbetalning kan endast göras elektroniskt under 2015. Se mer under avsnitt Skattereduktion för rot och rut i avsnitt 5.3.2.

Fler kvinnor än män har lämnat sin inkomstdeklaration 1 elektroniskt, vilket är oförändrat jämfört med 2014.

Tabell 44 E-deklarationer - fördelning kvinnor och män

Andel	2013	2014	2015
Elektroniska inkomstdeklarationer 1			
Kvinnor/män (%)	52/48	52/48	52/48

Källa: Gin, Guppi

För att bedöma om vi har underlättat för privatpersoner och företag att lämna korrekta uppgifter i rätt tid analyseras dels formella fel, dels beslut om skönsbeskattning. Dessutom analyseras ett subjektivt mått för hur privatpersoner och företag upplever våra tjänster.

Andelen formella fel (enklare fel) i lämnade skattedeklarationer har minskat med 0,3 procentenheter. Den låga nivån på andelen formella fel tyder på att vårt förebyggande arbete har underlättat för privatpersoner och företag att lämna korrekta uppgifter.

Tabell 45 Deklarationer

Andel	2013	2014	2015	2014–2015
Formella fel av det totala antalet grundbeslut arbetsgivaravgifter och moms	1,3 %	1,4 %	1,1 %	-0,3 p.e.

Källa: Gin, Guppi, IL

Andelen skönsbeskattningar för moms har utvecklats ofördelaktigt. Det finns förklaringar till den utvecklingen och den påverkar inte bedömningen av kvaliteten då nivån fortfarande bedöms god, se avsnitt 5.3.2.

Tabell 46 Skönsbeskattningar företag

Andel	2013	2014	2015	2014–2015
Skönsbeskattning, inkomstbeskattning företag	0,6 %	1,2 %	1,1 %	-0,1 p.e.
Skönsbeskattning moms	0,5 %	0,5 %	0,6 %	0,1 p.e.
Skönsbeskattning arbetsgivaravgifter	0,3 %	0,3 %	0,3 %	Oförändrad

Källa: Guppi

I Skatteverkets årliga attitydundersökningar³⁸ ingår påståendena Det är enkelt att deklarerat (privatpersoner) och Det är enkelt för företag att lämna uppgifter om olika skatter (företag).

Resultaten visar att andelen som instämmer bland privatpersoner uppgår till 82 procent och bland företag 62 procent. Nivåerna är stabila och rimliga mellan 2013 och 2015. Kvinnor och män har i ungefär lika hög grad svarat att det är enkelt att deklarerat. Att nivån är lägre för företag kopplas till en större komplexitet avseende företags skatter.

Tabell 47 Det är enkelt att deklarerat (privatpersoner)

Andel	2013	2014	2015
Instämmer	83 %	82 %	82 %
- varav kvinnor	84 %	81 %	83 %
- varav män	83 %	83 %	82 %
Varken eller	9 %	12 %	11 %
- varav kvinnor	8 %	12 %	10 %
- varav män	9 %	12 %	11 %
Instämmer ej	8 %	6 %	7 %
- varav kvinnor	8 %	7 %	6 %
- varav män	8 %	5 %	7 %

Källa: Skatteverket: Resultat från de årliga attitydundersökningarna 2015

Tabell 48 Det är enkelt för företag att lämna uppgifter om olika skatter (företag)

Andel	2013	2014	2015
Instämmer	61 %	65 %	62 %
Varken eller	27 %	26 %	28 %
Instämmer ej	12 %	9 %	10 %

Källa: Skatteverket: Resultat från de årliga attitydundersökningarna 2015

Not 1) Andelar av de svarande som tagit ställning.

Tabell 49 Det är enkelt att deklarerat (privatpersoner) / Det är enkelt för företag att lämna uppgifter om olika skatter (företag)

Resultat	2013	2014	2015
Privatpersoner	4,38	4,36	4,37
- varav kvinnor	4,44	4,34	4,39
- varav män	4,31	4,38	4,35
Företag	3,71	3,81	3,76

Källa: Skatteverket: Resultat från de årliga attitydundersökningarna 2015

Not 1) Medelvärde speglar en skala på 1–5 där 1 = instämmer inte alls och 5 = instämmer helt.

För att bedöma om handläggningen har genomförts inom ett lämpligt tidsintervall analyseras dels genomströmningstider och ärendebalanser, dels kvalitetsuppföljningar och JO-beslut.

Genomströmningstiderna ligger med några undantag på rimliga nivåer. Vi kan konstatera en kvalitetsförbättring för både genomströmningstider och balanser.

Tabell 50 Genomströmningstider och ärendebalanser

Andel/antal	2013	2014	2015	2014–2015
Ärenden om företagsregistrering				
Klara inom 3 veckor	85 %	84 %	86 %	2 p.e.
Avslutade revisioner				
Klara inom 10 månader	81 %	82 %	86 %	4 p.e.
Omprövning på skattebetalarens begäran, inkomstbeskattning				
Klara inom 1 månad	61 %	60 %	60 %	oförändrad
Klara inom 2 månader	79 %	79 %	79 %	oförändrad
Ärendebalans	20 240	21 580	19 449	-9,9 %
Obligatoriska omprövningar¹⁾				
Klara inom 1 månad	54 %	52 %	56 %	4 p.e.
Klara inom 3 månader	84 %	83 %	90 %	7 p.e.
Klara inom 6 månader	95 %	95 %	98 %	3 p.e.
Ärendebalans	1 704	1 124	949	-15,6 %

Källa: Guppi

Not 1) Avser inkomstbeskattning, moms och arbetsgivaravgifter.

Under 2015 har JO riktat kritik mot Skatteverket i sju fall³⁹. Kritiken rör främst ärenden där JO anser att handläggningstiden har varit för lång. Två fall rörde utlämnande av allmän handling där JO ansåg att den tid det tog för att få ut handlingarna stred mot skyndsamhetskravet i tryckfrihetsförordningen. När Skatteverket har fått kritik från JO görs en skyndsam återkoppling till det berörda kontoret och lämpliga åtgärder i form av stöd och information vidtas för att komma till rätta med bristen. Vi bedömer att dessa ärenden inte har någon avgörande påverkan på hur vi bedömer kvaliteten.

Andelen revisioner som har resulterat i en ändring inom kontrollverksamheten har ökat något jämfört med 2013–2014. Nivån är rimlig och våra revisioner har varit träffsäkra.

Tabell 51 Revisioner

Andel	2013	2014	2015	2014–2015
Revisioner som resulterar i ändring	80 %	79 %	81 %	2 p.e.

Källa: Guppi

³⁸ Attitydundersökningen redovisas i avsnitt 2.6.³⁹ Dnr 131 670710-14, 131 261281-14, 131 451196-14, 131 616037-14, 131 646565-14, 131 20092-15, 430 96301-15.

Domstolsstatistiken från förvaltningsrätterna visar att andelen ändrade beslut har ökat marginellt jämfört med 2014, men fortfarande ligger på rimliga nivåer. Det indikerar att Skatteverkets beslut håller en god kvalitet.

Tabell 52 Ändrade beslut i förvaltningsrätt

Andel	2013	2014	2015	2014–2015
Ändrade beslut	19,3 %	15,9 %	17,9 %	2,0 p.e.

Källa: Guppi

Under 2015 har Skatteverket handlagt 80 skadeståndsanspråk, varav ersättning har medgetts i tolv fall. Nivån är god med hänsyn till det stora antalet beslut som fattas inom beskattningen. Den låga andelen utbetalda ersättningar visar att Skatteverket håller en god kvalitet i sina beslut.

Tabell 53 Skadeståndsanspråk

Antal	2013	2014	2015	2014–2015
Antal skadeståndsanspråk	85	95	80	-15,8 %
Antal anspråk där ersättning medgivits	9	11	12	9,1 %

Källa: Rapport: Redovisning av beslut år 2015 avseende klagomål och skadeståndsanspråk mot Skatteverket, dnr 131 679912-15/1211

Bedömning:

Kvaliteten bedöms som god.

Underlag för bedömningen är

- Skatteverkets generella arbetssätt för att säkerställa en god kvalitet (se avsnitt 2.4.3)
- kvalitetsuppföljningar
- e-deklarationer
- formella fel i lämnade skattedeklarationer
- skönsbeskattningar för skattedeklarationer
- genomströmningstider och ärendebalanser
- revisioner som resulterar i åtgärd
- attitydundersökning
- ändrade beslut i förvaltningsrätt.

Indikatorer som visar kvalitetsnivån eller utveckling:

- Kvalitetsuppföljningarna har visat att det finns en del brister i handläggningen. Ett par kvalitetsuppföljningar har dock visat på god kvalitet eller fördelaktig kvalitetsutveckling.
- Andelen e-deklarationer har ökat och ligger överlag på tillfredsställande nivåer.
- Andelen formella fel ligger på en god nivå.
- Andelen skönsbeskattningar för skattedeklarationer och inkomstdeklarationer företag ligger på en god nivå.

- I Skatteverkets årliga attitydundersökning i form av en enkät har privatpersoner ansett att det är enkelt att deklarerat. Företag har ansett att det är enkelt att lämna uppgifter om olika skatter.
- Nivåerna på genomströmningstider respektive ärendebalanser är goda.
- Nivån på revisioner som leder till åtgärd är god.
- Andelen ändrade beslut i förvaltningsrätterna visar på god nivå.
- Antalet skadeståndsanspråk och anspråk där ersättning har medgivits är på en god nivå.

5.6 Effektivitet

Bedömning:

Effektiviteten bedöms som tillfredsställande.

Underlag för bedömningen är

- resultatet för målet i regleringsbrevet om skatter och avgifter, det vill säga
 - val av åtgärder som bidrar till att minska skattefelet i förhållande till insatt resurs
 - hur åtgärderna har bidragit till att minska skattefelet
 - åtgärder som bidrar till att minimera uppbördsförlusterna i förhållande till insatt resurs
- resultatet av den inre effektiviteten: produktivitet, enhetlighet och kvalitet.

Indikatorer som visar effektivitetens nivå eller utveckling:

- Resultatet i förhållande till regeringens mål avseende åtgärdernas bidrag till att minska skattefelet bedöms som tillfredsställande.
 - Riskhanteringen har gett goda förutsättningar att påverka skattefelet.
 - Genomförandet av åtgärderna har gjorts på ett tillfredsställande sätt.
- Skatteverket bedömer att åtgärder som vidtagits har bidragit till att minimera uppbördsförlusterna.
- Produktiviteten bedöms som tillfredsställande. Enhetligheten och kvaliteten bedöms som goda.

6 Brottsbekämpning

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

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

Åtterrapporering: Skatteverket ska beskriva de åtgärder som vidtagits för att förebygga och avslöja ekonomisk brottslighet samt beskriva de åtgärder som har vidtagits för att utveckla den brottsbekämpande verksamheten. Skatteverket ska göra en bedömning av om genomförda brottsutredningar har givit åklagare ett bra stöd för ställningstagande till om åtal ska väckas.

Skatteverket ska beskriva vidtagna åtgärder som bedöms ha bidragit till att bekämpa den grova organiserade brottsligheten och göra en bedömning av resultatet av Skatteverkets del av regeringens särskilda satsning för att bekämpa den grova organiserade brottsligheten.

6.1 Inledning

Syftet med brottsbekämpningen är att utreda, förhindra och förebygga ekonomisk brottslighet inom skatteområdet. Skattebrottsenhetens verksamhet består i att biträda åklagare i förundersökningar och bedriva underrättelseverksamhet inom skatteområdet. Enheten är i enlighet med förarbetena åtskild från övrig verksamhet inom Skatteverket.

För att säkerställa långsiktigt goda resultat och hög effektivitet i vår brottsbekämpande verksamhet, har vi under året genomfört en stor omorganisation inom verksamhetsområdet. Från och med 2015 har vi en skattebrottsenhet i riket i stället för en skattebrottsenhet inom varje region. Verksamheten har koncentrerats till åtta orter. Ett av syftena med den nya organisationen är att skapa bättre förutsättningar för en gemensam ledning och styrning och därmed säkerställa en högre enhetlighet och kvalitet i arbetet. Omställningsarbetet i övergången till en riksorganisation har påverkat förutsättningarna för verksamhetsområdet under 2015.

6.2 Bedömning och återrapporering

6.2.1 Åtgärder mot ekonomisk brottslighet och för att utveckla den brottsbekämpande verksamheten

Den ekonomiska brottsligheten blir mer komplex och får fler internationella förgreningar och kopplingar till den digitala ekonomin. Internationell samverkan och stärkt kompetens inom internet-

användning blir därför viktigare i vår verksamhet. Under året har vi utsett och utbildat handläggare till specialister inom internetanvändning – med kunskap om hur denna informationskälla kan användas inom brottsbekämpningen.

Under 2015 har vi fortsatt vårt arbete inom OECD med att öka medvetenheten om skattebrott och annan allvarlig ekonomisk brottslighet. Skatteverket har också under 2015 fortsatt att utveckla metodsamverkan med övriga nordiska skatteadministrationer. För att kartlägga gemensamma risker för brottslighet kopplad till skatteområdet har nätverket Ekonomisk kriminalitet inom Nordisk agenda tagit fram en gemensam riskbild. Riskbilden är underlag för fortsatt arbete med metodsamverkan och kompetenshöjande åtgärder inom Norden och OECD.

Den information som skattebrottsenheten tar fram i sin underrättelseverksamhet ger förutsättningar för att förebygga och avslöja brottslighet inom skatteområdet. Underrättelseverksamheten har under året upptäckt oseriösa aktörer och rapporterat dessa vidare. Skatteverkets beskattningsverksamhet och andra brottsbekämpande myndigheter har därmed fått möjlighet att tidigt motverka fusk och brott.

En utbildningsplan för underrättelsehandläggare har beslutats och de första utbildningsinsatserna i denna plan kommer att genomföras i början av 2016. Dessutom har en underrättelseplan med fokusområden för 2016 och ett antal underrättelsebehov tagits fram under året. Underrättelseplanen ska utgöra ett stöd för den operativa styrningen av

verksamheten och skapa förutsättningar för den nationella prioriteringen av fastställda under rättelsebehov.

I syfte att utveckla kompetensen inom brottsutredning har vi under 2015 tagit fram en egen utbildning i förhållande- och utredningsmetodik.

Under 2014 fastställdes en myndighetsgemensam strategi för brottsutbytesfrågor där Skatteverket är en av de samverkande myndigheterna. Strategin innehåller sex vägvalsfrågor som ska prägla brottsutbytesarbetet i samverkan. Med utgångspunkt i strategin har en handlingsplan tagits fram för 2015–2017 med aktiviteter för att stärka och utveckla det gemensamma brottsutbytesarbetet. Under 2015 har fyra av aktiviteterna i handlingsplanen genomförts av arbetsgrupper som satts samman med deltagare från de samverkande myndigheterna. Genomförda aktiviteter innebär att kontaktpersoner för brottsutbytesfrågor utsetts vid varje myndighet. Metodstöd för spaningsanteckningar och finansiella utredningar har tagits fram liksom ett stöd för att kunna redovisa en myndighetsgemensam bild av resultatet av brottsutbytesarbetet. De åtgärder som arbetsgrupperna tagit fram har börjat införas under 2015 vid de samverkande myndigheterna.

Utöver detta har Skatteverket deltagit i intervjuer och workshoppar i den undersökning om den kriminella ekonomin som Brottsförebyggande rådet har redovisat 2015 och som också ingår som en aktivitet i handlingsplanen.

Skatteverket har 2015 tillsatt en nationell samordnare för identitetsrelaterad brottslighet. Identitetsrelaterad brottslighet innebär att äkta, falska eller manipulerade identiteter används som brottsverktyg. Problemet med identitetsrelaterad brottslighet berör många olika myndigheter och samhällsfunktioner. Det finns en rad rapporter som beskriver problemet och pekar på möjliga åtgärder.

Bedömning:

Resultatet i förhållande till regeringens mål bedöms som gott.

Bedömningen grundas på de åtgärder som vidtagits för att ekonomisk brottslighet ska förebyggas och avslöjas, samt de åtgärder som vidtagits för att utveckla den brottsbekämpande verksamheten. Skatteverket bedömer att under rättelseverksamhetens framtagna underrättelseprodukter och övriga vidtagna åtgärder har bidragit till målet att förebygga och avslöja ekonomisk brottslighet och utveckla den brottsbekämpande verksamheten.

6.2.2 Bedömning av brottsutredningar som stöd för ställningstagande om åtal

Skattebrottsenhetens utredare arbetar med brottsutredningar på uppdrag av åklagare vid Ekobrottsmyndigheten. Verksamheten ska stödja åklagare med väl utförda brottsutredningar. Genom väl utförda brottsutredningar får åklagare ett bra underlag till beslut om åtal ska väckas eller inte.

Under 2014 genomfördes en kvalitetsundersökning genom en enkät till åklagare.⁴⁰ Resultatet visade att åklagarna var nöjda. På en femgradig skala gav åklagarna betyget 4,11 till brottsutredarnas stöd för ställningstagande i åtalsfrågan. Under 2015 har inte någon kvalitetsundersökning genomförts. Skatteverket har valt att inte belasta en annan myndighet med att lägga ner resurser på att genomföra en mätning varje år. Den återkoppling Skatteverket fått från åklagare under 2015 visar inte på någon annan bedömning.

Bedömning:

Resultatet i förhållande till regeringens mål bedöms som gott.

Med stöd av kvalitetsundersökningen 2014 och återkopplingen från åklagarna under 2015 bedömer Skatteverket att brottsutredningarna fortsatt ger åklagarna bra stöd för ställningstagande till om åtal ska väckas.

⁴⁰ Hur nöjda är åklagarna med skattebrottsenheten? Dnr 131 647433-14/111

6.2.3 Åtgärder mot den grova organiserade brottsligheten

Skatteverket är en av de myndigheter som ingår i den myndighetsgemensamma mobiliseringen mot den grova organiserade brottsligheten. Vi deltar i denna samverkan från både skattebrottsenheten och beskattningsverksamheten. Dessutom deltar Skatteverket i styrnings- och ledningsfunktionerna för det myndighetsgemensamma arbetet.

Skattebrottsenheten medverkar i förundersökningar och underrättelseärenden. Tyngdpunkten för beskattningsverksamheten ligger på skattekontroller i form av revisioner av företag med koppling till grov organiserad och ekonomisk brottslighet. Kontroller och säkring av tillgångar för betalning av skatt bedöms utgöra viktiga verktyg i myndighetssamverkan mot grov organiserad brottslighet. Skattebrottsenhetens deltagande har resursmässigt minskat något jämfört med 2014 och detsamma gäller för antalet ärenden där enheten medverkat. Antalet åtgärder från beskattningsverksamheten har däremot ökat jämfört med 2014, vilket också gäller nedlagda resurser.

Skatteverket utgör en viktig del i det myndighetsgemensamma arbetet och är en av de myndigheter utanför Polismyndigheten som bidrar med mest resurser i denna samverkan. Förutom att genomföra operativa åtgärder har Skatteverket under året också deltagit i att ta fram den nationella myndighetsgemensamma lägesbilden.

Bedömning:

Resultatet i förhållande till regeringens mål bedöms som gott.

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

6.3 Prestationer och andra produktionsmått

6.3.1 Brottsutredningar

Prestationen inom verksamhetsområdet brottsbekämpning är antalet avslutade brottsutredningar.

Under 2015 avslutades färre brottsutredningar än 2014.

Kostnaderna för verksamhetsområdet har minskat med 9,1 procent jämfört med 2014. Kostnadsminskningen är kopplad till resursminskningen inom verksamhetsområdet.

Tabell 54 Prestationer

Antal	2013	2014	2015	2014–2015
Avslutade brottsutredningar	1 834	1 316	1 199	-8,9 %

Källa: Guppi

Tabell 55 Intäkter och kostnader

Tkr	2013 ¹⁾	2014	2015	2014–2015
Intäkter av anslag	283 845	280 459	255 225	-9,0 %
Övriga intäkter	1	422	0	
Kostnader ²⁾	283 846	280 881	255 226	-9,1 %

Källa: Agresso

Not 1) Beloppen för 2013 är omräknade jämfört med årsredovisningen 2013. Anledningen var en ny beräkningsmodell. Ändringen förklarades utförligt i årsredovisning 2014.

Not 2) Kostnaden är totalkostnaden för verksamhetsområdet inklusive underrättelseverksamheten.

Ekobrottsmyndigheten har ett nationellt ansvar för ekobrottsbekämpningen vilket innebär att åklagare vid Ekobrottsmyndigheten leder arbetet med förundersökningar vid skattebrottsenheten. Det finns en överenskommelse mellan Ekobrottsmyndigheten och Skatteverket om fördelningen av brottmålsärenden som innebär att Skatteverkets skattebrottsenhet i första hand ska hantera brottsanmälningar om det gäller misstankar enligt skattebrottslagen.

Tabell 56 Inkomna brottsutredningar

Antal	2013	2014	2015	2014–2015
Utredningar	1 532	1 312	1 148	-12,5 %

Källa: Guppi

Från 2015 mäter Skatteverket inte längre misstänkta personer utan vi har övergått till att mäta brottsmisstankar.⁴¹ Antalet brottsmisstankar har ökat med 1,2 procent för brottsanmälningar som upprättats inom beskattningsverksamheten. Även antalet brottsmisstankar per ärende har ökat jämfört med 2014, vilket indikerar att ärendena blivit mer komplicerade. Det totala antalet förhör och beslag i mängdärenden har minskat. Det beror på att antalet mängdärenden har minskat, samt att beslag bara sker i undantagsfall och att endast ett fåtal förhör behövs i dessa ärenden. Däremot har

⁴¹ Brottsmisstankar är de unika kopplingarna som finns mellan brotten och de misstänkta personerna. Historiskt har Skatteverkets statistik för brottsanmälningar baserats på misstänkta personer medan övriga myndigheter i första hand fokuserat på brottsmisstankar. Vid övergången till en elektronisk hantering av brottsanmälningar har Skatteverket valt att ha brottsmisstankar som huvudsaklig statistikbärande, i likhet med andra brottsbekämpande myndigheter.

antalet förhör och beslag i projektärenden och särskilt krävande ärenden ökat, vilket visar på att ärendena blir mer komplicerade.

Tabell 57 Brottsmisstankar, förhör och beslag

Antal	2013	2014	2015	2014–2015
Brottsmisstankar^{1) 2)}	17 231	19 048	19 275	1,2 %
Förhör	5 679	3 901	3 875	-0,7 %
- varav mängdärenden	536	524	349	-33,4 %
- varav projektärenden och särskilt krävande ärenden	5 143	3 377	3 526	4,4 %
Beslag	547	440	440	
- varav mängdärenden	18	13	2	-84,6 %
- varav projektärenden och särskilt krävande ärenden	529	427	438	2,6 %

Källa: Guppi

Not 1) Vid övergången 2015 till elektronisk hantering har Skatteverket valt att mäta misstankar, i likhet med andra brottsbekämpande myndigheter.

Not 2) Brottsmisstankarna avser de brottsanmälningar som upprättats inom beskattningsverksamheten.

6.3.2 Underrättelseprodukter

Den kunskap som genereras inom underrättelseverksamheten stödjer andra verksamhetsområden inom Skatteverket och samverkande brottsbekämpande myndigheter. De analyser och övrigt underrättelsearbete som genomförts delges genom olika rapporter. Rapporterna har bidragit till en ökad träffsäkerhet i beskattningsverksamheten och en effektivare brottsbekämpning.

I syfte att kunna leverera enhetliga underrättelseprodukter med hög kvalitet har vi under året tagit fram digitala mallar med riktlinjer för de olika produkterna. Mallarna har börjat införas. De olika underrättelseprodukterna består av

- operativa underrättelser som huvudsakligen är tips som kommer in till brottsbekämpningen och som efter endast mindre bearbetning överlämnas till beskattningsverksamheten eller en brottsbekämpande myndighet
- underrättelseuppslag som endast skickas mellan brottsbekämpande myndigheters underrättelseverksamhet
- analytiska underrättelserapporter (operativa, taktiska och strategiska).

Både det minskade inflödet av ärenden från Finanspolisen och omställningen av verksamhetsområdet till en riksorganisation som inleddes vid årsskiftet, har påverkat underrättelseverksamheten negativt. Verksamheten har under 2015 levererat färre underrättelseprodukter jämfört med året innan. Det har tagits fram 164 operativa, taktiska och strategiska underrättelserapporter.

Tabell 58 Underrättelserapporter

Antal	2013	2014	2015	2014–2015
Rapporter	201	217	164	-24,4 %

Källa: Guppi

6.4 Produktivitet

Som mått för arbetsproduktivitet inom verksamhetsområdet använder Skatteverket antalet avslutade brottsutredningar per arbetsdag samt styckkostnaden per avslutad brottsutredning.

Den operativa tiden har minskat med 8,8 procent och antalet avslutade brottsutredningar har minskat med 8,9 procent.

Tabell 59 Nedlagd tid

Antal dagar ¹⁾	2013	2014	2015	2014–2015
Operativ tid region ²⁾	36 719	34 969	31 897	-8,8 %

Källa: Agresso

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

Not 2) Uppgifter exklusive ofördelad tid och frånvaro. Den operativa tiden avser total operativ tid för verksamhetsområdet.

Sammansättningen av de brottsutredningar som Skatteverket utreder har ändrats. Ärendena omfattar i större utsträckning fler misstankar per ärende. Ärendena leder också i högre grad till fler förhör och beslag.

Antalet brottsmisstankar per inkommet ärende 2014 till Skattebrottsenheten var 10,6 och för 2015 var det 11,5. I de ärenden som inte kategoriseras som mängdärenden har antalet förhör och beslag per ärende ökat jämfört med 2014. Antalet förhör per ärende i ärendegruppen har ökat från 3,74 2014 till 4,27 för 2015 och beslagen har ökat från 0,45 2014 till 0,53 för 2015.

Tabell 60 Arbetsproduktivitet

Antal	2013	2014	2015	2014–2015
Avslutade brottsutredningar per dag ¹⁾	0,050	0,038	0,038	-0,1 %

Källa: Guppi, Agresso

Not 1) Antal avslutade brottsutredningar delat med operativ tid, region.

Styckkostnaden har minskat med 0,3 procent jämfört med 2014. Totalkostnaden har minskat enligt plan samtidigt som antalet avslutade brottsutredningar också har minskat.

Tabell 61 Styckkostnad

Kr	2013 ¹⁾	2014	2015	2014–2015
Kostnad per avslutad brottsutredning ²⁾	154 769	213 435	212 865	-0,3 %

Källa: Guppi, Agresso

Not 1) Beloppen för 2013 är omräknade jämfört med årsredovisningen 2013. Anledningen var en ny beräkningsmodell. Ändringen förklarades utförligt i årsredovisning 2014.

Not 2) Brottsutredningar kan löpa över längre tid än ett år det vill säga även över årsskiften. I beräkning av styckkostnaden används totalkostnad samt avslutade utredningar under det aktuella året.

Arbetsproduktiviteten inom området har minskat sedan 2013 men är i princip oförändrad jämfört med 2014. Antalet underrättelserapporter har minskat med 24,4 procent mellan 2014 och 2015. Brottsutredningarna är i dag mer tidskrävande eftersom ärendenas komplexitet har ökat. Detta leder i sin tur till att det i större utsträckning krävs flera utredare i ett ärende. Vi kan trots ökningen i antal brottsmisstankar, förhör och beslag per ärende inte fullt ut se att den ökade komplexiteten i ärendena väger upp så att bedömningen av produktiviteten totalt sett inklusive styckkostnad skulle höjas jämfört med 2014 och i stället hamna på tillfredsställande. Bedömningen kvarstår därmed på inte tillfredsställande.

Bedömning:

Produktiviteten bedöms som inte tillfredsställande.

Underlag för bedömningen är

- antal avslutade brottsutredningar per dag
- styckkostnad.

Indikatorer som visar på produktivitetsnivå eller utveckling:

- Antalet avslutade brottsutredningar per dag är på samma nivå som 2014.
- Styckkostnaden har minskat.

6.5 Enhetlighet

Som mått för enhetlighet används spridning av genomströmningstider mellan orter.

Spridningen av genomströmningstider har utvecklats ofördelaktigt för både mängd- och projektärenden. Spridningen är stor och intervallbredden har ökat för båda ärendekategorierna. De olika orterna i riksorganisationen har haft olika förutsättningar i form av resurser och kompetens under året. Detta är också förklaringen till att intervallbredden har ökat. Om man bortser från en ort (som står för 5 procent av det totala antalet

avslutade ärenden under året) har dock spridningen minskat jämfört med 2014.

Tabell 62 Genomströmningstider och spridning

Antal dagar i genomsnitt	2013	2014	2015	2014–2015
Mängdärenden ¹⁾	77	68	62	-8,8 %
- spridning	43–119	46–94	40–135	
- intervallbredd	76	48	95	47
Projektärenden ²⁾	302	270	278	3,0 %
- spridning	236–405	218–396	226–436	
- intervallbredd	169	178	210	32

Källa: Guppi

Not 1) Skatteverkets målsättning för 2015 var att i genomsnitt avsluta mängdärenden inom 60 dagar.

Not 2) Skatteverkets målsättning för 2015 var att i genomsnitt avsluta projektärenden inom 270 dagar.

Rättsväsendets informationsförsörjning

Inom ramen för regeringsuppdraget Rättsväsendets informationsförsörjning (RIF) arbetar vi med att vidareutveckla vårt elektroniska flöde av information, framför allt mot åklagare på Åklagarmyndigheten och Ekobrottsmyndigheten. Det elektroniska utbytet är såväl säkrare som effektivare än den manuella pappershanteringen.

Våra moderna IT-stöd gör att Skatteverkets brottsutredare kan utföra arbetsmoment så enkelt och enhetligt som möjligt. Deltagande i RIF-samverkan innebär att såväl många arbetsmoment som informationen vi hanterar blir enhetlig. En av grundtankarna med RIF-arbetet är att den information som hanteras ska registreras en gång och sedan återvinnas av övriga inblandade myndigheter.

Under 2015 har Skatteverket genomfört fyra driftsättningar. Bland annat har funktionaliteten utvecklats, vilket möjliggör för chefer och controllrar att få bättre statistik och bättre överblick av pågående och avslutade ärenden. Funktionaliteten har även förbättrats för de som gör brottsanmälningar. En ny applikation – spärrsystemet skattetillägg – har utvecklats för att hjälpa åklagare och Skatteverkets handläggare att undvika dubbelprövning i de fall det kan vara aktuellt med ansvar enligt skattebrottslagen och skattetillägg enligt skatteförfarandelagen.

Bedömning:

Enhetligheten bedöms som tillfredsställande.

Underlag för bedömningen är

- spridning av genomströmningstider
- Skatteverkets arbetssätt för att säkerställa enhetlighet i brottsutredningar.

Indikatorer som visar på enhetlighetens nivå eller utveckling:

- Spridningen av genomströmningstider har ökat. Flertalet av ärendena ligger dock inom en snäv intervallbredd.
- Vidareutveckling har gjorts inom RIF, bland annat för att arbetsmoment och informationshantering ska bli mer enhetlig.

6.6 Kvalitet

Som mått för kvalitet används genomströmningstider och ärendebalanser.

Genomströmningstiderna för mängdärenden har utvecklats fördelaktigt jämfört med 2014. För projektärenden har genomströmningstiderna ökat med 3,0 procent. Ärendebalanserna har ökat med 0,4 procent.

Tabell 63 Ärendebalanser

Antal	2013	2014	2015	2014–2015
Ärendebalans brottsutredningar	856	817	820	0,4 %

Källa: Guppi

Inom brottsbekämpningen finns en genomarbetad struktur för att säkerställa kvaliteten.

Under 2014 genomfördes en kvalitetsundersökning som visade att åklagarna var nöjda. Under 2015 har det inte gjorts någon ny undersökning. Den återkoppling vi fått under 2015 visar dock inte på någon annan bedömning.⁴²

Verksamhetsområdet har omorganiserats för att skapa bättre förutsättningar för gemensam ledning och styrning och därmed högre kvalitet i arbetet.

Underrättelseverksamheten

Under 2015 har vi påbörjat ett arbete med att ta fram en utbildning för chefer och handläggare inom underrättelseverksamheten. Detta i syfte att säkerställa effektiva och enhetliga arbetssätt med hög kvalitet. Även de mallar för underrättelseprodukter som tagits fram under 2015 har till syfte att säkerställa en hög kvalitet inom underrättelseverksamheten.

⁴² I den sammanvägda bedömningen för kvalitet har även hänsyn tagits till den genomförda enkäten till åklagare som beskrivs i avsnitt 6.2.2.

Bedömning:

Kvaliteten bedöms som god.

Underlag för bedömningen är

- genomströmningstider och ärendebalanser
- enkät till åklagare
- Skatteverkets arbetssätt för att säkerställa en god kvalitet i brottsutredningar.

Indikatorer som visar på kvalitetsens nivå eller utveckling:

- Genomströmningstiden för mängdärenden har utvecklats fördelaktigt medan genomströmningstiden för projektärenden har utvecklats ofördelaktigt.
- Ärendebalanserna är i stort sett oförändrade.
- En kvalitetsundersökning under 2014 till åklagare visade att brottsutredningarna ger bra stöd för åtal, och återkopplingen från åklagare under 2015 visar inte på någon annan bedömning.
- Det har skapats bättre förutsättningar för gemensam styrning och ledning.

6.7 Effektivitet

Bedömning:

Effektiviteten bedöms som tillfredsställande.

Underlag för bedömningen är

- resultatet för regeringens mål att ekonomisk brottslighet ska förebyggas och avslöjas samt att brottsutredningar ska ge åklagare ett bra stöd för att ta ställning till om åtal ska väckas, i förhållande till insatta resurser
- resultatet av den inre effektiviteten: produktivitet, enhetlighet och kvalitet.

Indikatorer som visar på effektivitetens nivå eller utveckling:

- De vidtagna åtgärderna bedöms ha bidragit till regeringens mål att förebygga och avslöja ekonomisk brottslighet.
- En enkät från 2014 visar att brottsutredningarna har gett åklagarna ett bra stöd för att ta ställning till om åtal ska väckas.
- Produktiviteten bedöms som inte tillfredsställande, enhetligheten bedöms som tillfredsställande och kvaliteten bedöms som god.

7 Folkbokföring

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

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

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

7.1 Inledning

Syftet med folkbokföringen är att tillgodose samhällets behov av basuppgifter om befolkningen. Skatteverket lämnar dagligen uppgifter till andra myndigheter via ett centralt aviseringssystem kallat Navet. Uppgifterna används som underlag för beslut och åtgärder i olika samhällsfunktioner.

7.2 Bedömning och åtterrapporering

7.2.1 Åtgärder för att folkbokföringsregistret ska spegla befolkningens verkliga bosättning med mera

Skatteverket arbetar kontinuerligt med att upprätthålla en god kvalitet i folkbokföringsregistret. Det sker dels genom att löpande ärendehantering utförs med korta genomströmningstider och god kvalitet, dels genom insatser mot områden med hög risk för fel.

Insatserna under året har koncentrerats till områdena förebygga och kontrollera. Den förebyggande insatsen har arbetat med att hjälpa privatpersoner att göra rätt från början och minska onödig belastning framför allt på serviceorganisationen. Den kontrollerande insatsen har arbetat för att identifiera riskområden för bedrägligt beteende, och genom att identifiera dessa kunna ta fram riktade åtgärder samt minska övertäckning.

Bedrägligt beteende syftar exempelvis på avsiktliga fel och vilseledande uppgiftslämning som leder till att beslut och åtgärder inte får avsedd effekt i samhället. Övertäckning syftar på personer som är registrerade som folkbokförda, men som inte längre bor i landet. Insatsen har genomförts i samverkan med Migrationsverket och har gett bra genomslag. Kontrollen består av preventiva

kontroller, bosättnings- och identitetsutredningar samt efterkontroller av adresser.

Samverkan över myndighetsgränser har fortsatt under året dels i etableringsprocessen med att förenkla för nyanlända, dels i e-samverkan⁴³ med att förenkla för privatpersoner utifrån identifierade livshändelser. Dessutom har Skatteverket haft regelbunden samverkan med andra myndigheter om uppehållsrätten.

Informationen på Skatteverkets webbplats har gjorts mer lättillgänglig genom att kundanpassa språket.

Ett arbete har initierats för att säkerställa att Skatteverkets kunder som i sin verksamhet är beroende av personuppgifter om enskilda, får sådana uppgifter både säkrare och snabbare. Arbetet avser en övergång från manuell spridning av information till att uppgifter överförs elektroniskt genom det befintliga aviseringssystemet Navet.

Den planerade utvecklingen av systemstödet inom folkbokföringen har, av olika anledningar, tillfälligt skjutits upp. Bland annat måste det pågående arbetet med en ny teknisk plattform vara avslutat innan man kan utveckla ny funktionalitet för folkbokföringen. Visst förberedande arbete har dock kunnat påbörjas i avvaktan på att de tekniska förutsättningarna finns på plats. Som förberedande arbete kan nämnas arbete med färdplan för önskat framtida läge samt planering för en enklare systemförvaltning.

⁴³ E-samverkan är ett samarbete mellan myndigheter, kommuner och landsting för digital samverkan.

I november driftsattes en ny och förbättrad e-tjänst för flyttningsanmälningar. Den nya tjänsten är mer kundanpassad än den tidigare och hjälper privatpersoner att fylla i adressuppgifterna rätt. Det här är en av förberedelserna som Skatteverket gjort för att från årsskiftet hantera samtliga flyttanmälningar i Sverige då avtalet med Svensk adressändring AB, som tidigare tagit emot anmälningar, har sagts upp.

Den nya förordningen (2015:493) om distrikt har medfört ett omfattande utvecklingsarbete under året. Från och med 1 januari 2016 sker inte folkbokföring längre på församling, utan kommun. Begreppet församling tas bort och ett nytt begrepp distrikt införs med en viktig funktion för statistik- och forskningsändamål.

Den enhetliga förgransknings- och urvalsprocessen som initierades 2014 fortsätter då den säkerställer enhetlighet i urval och kontroller inom bosättningskontroll. En kvalitetsuppföljning har genomförts inom bosättningskontroll och resultatet visar att urvalsprocessen för kontroller i huvudsak har skett enligt rutinerna och på ett enhetligt sätt.

Skatteverket har haft invandringsärenden som ett särskilt fokusområde för att bereda förutsättningar för nyanlända till snabb etablering, men ser att omfattningen av invandringen kommer ge stora effekter på verksamheten.

Skatteverket gör en bedömning av de åtgärder som vidtagits i förhållande till regeringens mål om att uppgifterna i folkbokföringsregistret ska spegla befolkningens verkliga bosättning, identitet och familjerättsliga förhållanden. Under 2015 har Skatteverket haft begränsade underlag att lägga till grund för bedömning av i vilken utsträckning uppgifterna i folkbokföringsregistret utgör ett korrekt underlag för olika samhällsfunktioners beslut och åtgärder. I den utsträckning som uppgifterna speglar befolkningens verkliga bosättning, identitet och familjerättsliga förhållanden gör Skatteverket antagandet att de också utgör ett korrekt underlag för beslut och åtgärder.

För att mer strukturerat tillämpa arbetssätt som leder mot målet och skapa underlag för bedömning har ett utvecklingsarbete inletts under 2015. En definition av begreppet register har fastställts och former för arbetet med korrekta register har utarbetats. Vidare har en modell för folkbokföringsfelet tagits fram som nu är på väg att implementeras. Arbetet fortsätter under 2016.

Bedömning:

Resultatet i förhållande till regeringens mål bedöms som tillfredsställande.

Åtgärder och verksamhet bedöms ha bidragit till regeringens mål för folkbokföringen, det vill säga att Skatteverket ska ha korrekta uppgifter inom folkbokföringen så att samhällsfunktionerna får ett korrekt underlag för beslut och åtgärder.

7.3 Prestationer och andra produktionsmått

Prestationer inom verksamhetsområdet folkbokföring är antalet avslutade folkbokföringsärenden. Inom folkbokföringen hanteras många olika typer av ärenden och i nedanstående tabell har dessa delats upp i ärendegrupperna flyttning, invandring, bosättningskontroll och övrigt.

Tabell 64 Prestationer

Antal	2013	2014	2015	2014–2015
Avslutade folkbokförings-ärenden ¹⁾	3 060 594	3 143 813	3 246 368	3,3 %
- varav flyttning	1 557 472	1 624 872	1 671 089	2,8 %
- varav invandring	103 381	115 507	123 735	7,1 %
- varav bosättningskontroll	90 672	76 977	81 913	6,4 %
- varav övrigt ²⁾	1 309 069	1 326 457	1 369 631	3,3 %

Källa: Guppi, Poff

Not 1) En omklassificering har gjorts mellan ärendegrupperna, varför prestationerna för 2013 och 2014 har justerats.

Not 2) Ärendegruppen övrigt innehåller ett stort antal ärendetyper, till exempel namnärenden, födelser och dödsfall.

Flyttning avser alla flyttningar inom Sverige.

Invandring avser alla flyttningar till Sverige. Bosättningskontroll innefattar arbetet med att kontrollera privatpersoners uppgifter i folkbokföringsregistret. Förutom flyttning utanför Sverige beskriver ärendegruppen övrigt ett stort antal relativt automatiserade ärenden som inte är bosättningsrelaterade. Exempel på dessa är namnändringar och registrering av födelse och dödsfall.

Utvecklingen av prestationerna kan delvis förklaras av befolkningsökningen (se tabell 65) och sammansättningen av befolkningen. Varje privatperson genererar ett visst antal ärenden kopplade till folkbokföringen under sin livstid och ärenden för personer med utländsk bakgrund är ofta mer komplexa och tar längre tid än övriga ärenden. Den ökade invandringen till Sverige har medfört en större andel komplexa ärenden där utländsk lagstiftning måste tillämpas och handlingar måste

översättas. På så sätt har en förskjutning skett från enklare registreringsärenden till mer kvalificerade ärenden.

Arbetet i insatsen med att minska övertäckning har bidragit till fler avslutade ärenden inom bosättningskontroll.

Tabell 65 Sveriges befolkning¹⁾

Antal	2013	2014	2015	2014–2015
Folkbokförda invånare	9 639 741	9 743 087	9 845 155	1,0 %

Källa: Statistiska centralbyrån

Not 1) Information per 30 november respektive år.

Kostnadsökningen kan förklaras av att ökade resurser tillförts verksamhetsområdet samt genomfört utvecklingsarbete.

Tabell 66 Intäkter och kostnader

Tkr	2013 ¹⁾	2014	2015	2014–2015
Intäkter av anslag	767 317	782 634	798 072	2,0 %
Övriga intäkter ²⁾	19 204	20 467	15 470	-24,5 %
Kostnader	786 521	803 101	813 542	1,3 %

Källa: Agresso

Not 1) Beloppen för 2013 är omräknade jämfört med årsredovisningen 2013. Anledningen var en ny beräkningsmodell. Ändringen förklarades utförligt i årsredovisning 2014.

Not 2) Avser huvudsakligen avgiftsintäkter för aviseringssystemet Navet.

Skatteverket tar ut avgifter enligt 4 § avgiftsförordningen för uppgifter från Navet. Avgiftsintäkterna har minskat jämfört med 2014. Detta beror på att priset för utlämnade uppgifter justerats ned under 2015.

Utvecklingen av e-tjänster, skiftet av begreppet församling till kommun och förberedelserna för utveckling av systemstöd har bidragit till ökade kostnader.

På grund av den ökande invandringen till Sverige och en större mängd komplexa ärenden har Skatteverket valt att förstärka resursen inom verksamhetsområdet.

7.3.1 Aviseringssystemet Navet

En stor del av informationen i folkbokföringsregistret görs tillgängligt genom aviseringssystemet Navet. Skatteverket skickar ut uppgifter efter beställning från myndigheter, kommuner, landsting och Statens personadressregister, SPAR. Det finns också möjlighet för dessa att få direkt tillgång till personuppgifter i Navet via en webbservicetjänst.

I tabell 67 visas dels antal personposter som skickats enligt beställning och dels antal slagningar som gjorts direkt genom webbservicetjänsten.

Tabell 67 Avisering genom Navet

Antal	2013	2014	2015	2014–2015
Poster levererade från Navet ¹⁾	167 162 128	166 896 103	163 158 666	-2,2 %
Slagningar i Webbservice	55 666 681	71 148 625	87 491 139	23,0 %

Källa: Navet

Not 1) En post är lika med en uppgift.

7.4 Produktivitet

Arbetsproduktiviteten inom folkbokföringen mäts genom antalet avslutade ärenden per dag.

Tabell 68 Nedlagd tid

Antal dagar ^{1) 2)}	2013	2014	2015	2014–2015
Operativ tid region ³⁾	95 501	96 877	100 608	3,9 %
- varav flyttning	26 077	25 361	24 550	-3,2 %
- varav invandring	15 500	17 413	19 799	13,7 %
- varav bosättningskontroll	19 304	19 927	22 228	11,5 %
- varav övrigt ⁴⁾	34 620	34 176	34 031	-0,4 %

Källa: Guppi, Poff

Not 1) En omklassificering har gjorts mellan ärendegrupperna, varför nedlagd tid för 2013 och 2014 har justerats.

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

Not 3) Uppgifter exklusive ofördelad tid och frånvaro.

Not 4) Ärendegruppen övrigt innehåller ett stort antal ärendetyper, till exempel namnärenden, födelser och dödsfall.

Invandring har under år 2015 fått ökade resurser för att möta behoven med hantering av allt komplexare ärenden.

Inom bosättningskontroll har nedlagd tid ökat på grund av resursförstärkning. Nyanställda har tillkommit som behöver handledning för att komma in i arbetsuppgifterna.

Arbetsproduktiviteten inom folkbokföringen har minskat sedan 2014 men det finns skillnader mellan de olika ärendegrupperna.

Tabell 69 Arbetsproduktivitet¹⁾

Antal per dag	2013	2014	2015	2014–2015
Avslutade ärenden	32,0	32,5	32,3	-0,6 %
- varav flyttning	59,7	64,1	68,1	6,2 %
- varav invandring	6,7	6,6	6,2	-5,8 %
- varav bosättningskontroll	4,7	3,9	3,7	-4,6 %
- varav övrigt ²⁾	37,8	38,8	40,2	3,7 %

Källa: Guppi

Not 1) En omklassificering har gjorts mellan ärendegrupperna, varför arbetsproduktiviteten för 2013 och 2014 har justerats.

Not 2) Ärendegruppen övrigt innehåller ett stort antal ärendetyper, till exempel namnärenden, födelser och dödsfall.

Invandringsärenden är resurskrävande och då framför allt invandringar inom EU som kräver en omfattande prövning av uppehållsrätten. Resurserna till invandringsärendena har ökat för år 2015.

Även ärendegruppen övrigt har påverkats av en högre grad av invandring då hänsyn i större utsträckning behöver tas till utländsk lagstiftning. Arbetsproduktiviteten har trots detta ökat under året.

Inom bosättningskontroll har en medveten resursförstärkning bidragit till att nedlagd tid ökat. Prestationerna har inte ökat i samma omfattning, vilket kan förklaras med att en del tid gått till att handleda de nyanställda.

Tabell 70 Styckkostnad

Kr	2013 ¹⁾	2014	2015	2014–2015
Kostnad per avslutat folkbokföringsärende	257	255	251	-1,9 %
Kostnad per invånare	82	82	83	0,2 %

Källa: Agresso, Statistiska centralbyrån

Not 1) Beloppen för 2013 är omräknade jämfört med årsredovisningen 2013. Anledningen var en ny beräkningsmodell. Ändringen förklarades utförligt i årsredovisning 2014.

Kostnaderna per avslutat folkbokföringsärende har minskat. Antalet avslutade ärenden har totalt sett ökat mer än den totala kostnaden. Kostnaden per invånare har dock ökat (se avsnitt 7.3).

Bedömning:

Produktiviteten bedöms som tillfredsställande.

Underlag för bedömningen är

- antalet avslutade ärenden per dag
- styckkostnad.

Indikatorer som visar produktivitetsnivå eller utveckling:

- Antalet avslutade ärenden per dag har totalt sett minskat något. Ärenden per dag inom flyttning och övrigt har ökat medan ärenden per dag inom invandring och bosättningskontroll har minskat. Nivån bedöms rimlig med hänsyn till utmaningarna inom invandringsärenden och bosättningskontroll.
- Styckkostnaden per folkbokföringsärende har minskat samtidigt som kostnaden per invånare har ökat.

7.5 Enhetlighet

Under året har Skatteverket följt upp de regionala skillnaderna för genomströmningstider inom ärendegrupperna flyttning, invandring och bosättningskontroll. Regional spridning har funnits i någon mån inom alla ärendegrupperna men har varit störst inom bosättningskontrollen.

Tabell 71 Regional spridning av genomströmningstid flyttning och invandring

Andel	2013	2014	2015	2014–2015
Avslutade ärenden flyttning				
Inom 6 dagar	57–67 %	46–66 %	48–66 %	
Intervallbredd	10	20	18	-2
Inom 30 dagar	85–92 %	85–91 %	85–92 %	
Intervallbredd	7	6	7	1
Avslutade ärenden invandring Norden och övriga länder (exkl. EU/EES)				
Inom 6 dagar ¹⁾	54–70 %	49–71 %	53–76 %	
Intervallbredd	16	22	23	1
Inom 14 dagar ²⁾	71–81 %	66–84 %	74–86 %	
Intervallbredd	10	18	12	-6
Inom 30 dagar ³⁾	86–91 %	80–92 %	86–94 %	
Intervallbredd	5	12	8	-4
Avslutade ärenden invandring EU/EES				
Inom 14 dagar ⁴⁾	44–67 %	31–63 %	39–61 %	
Intervallbredd	23	32	22	-10

Källa: Guppi

Not 1) Skatteverkets målsättning för 2015 var att minst 60 procent av ärendena skulle ha varit avslutade inom 6 dagar.

Not 2) Skatteverkets målsättning för 2015 var att minst 80 procent av ärendena skulle ha varit avslutade inom 14 dagar.

Not 3) Skatteverkets målsättning för 2015 var att 100 procent av ärendena skulle ha varit avslutade inom 30 dagar.

Not 4) Skatteverkets målsättning för 2015 var att minst 80 procent av ärendena skulle ha varit avslutade inom 14 dagar.

Den regionala spridningen för invandringsärenden och särskilt inom EU/EES har minskat under året. Erfarenhetsutbyte med bland annat studiebesök mellan regionerna initierades under året för att uppnå större enhetlighet i ärendehantering.

Tabell 72 Regional spridning av genomströmningstid bosättningskontroll

	2013	2014	2015	2014–2015
Bosättningskontroll (exklusive insatser)¹⁾				
Inom 30 dagar ²⁾	28–61 %	16–37 %	4–38 %	
Intervallbredd	33	21	34	13
Inom 90 dagar ²⁾	43–77 %	52–76 %	33–74 %	
Intervallbredd	34	24	41	17

Källa: Guppi

Not 1) Bosättningskontroll exklusive insatser visar det löpande arbetet inom området.

Not 2) Skatteverket har under 2015 följt utvecklingen av avslutade ärenden för bosättningskontroll inom 30 respektive 90 dagar. Södra regionen ingår inte i regional spridning 2014 och 2015 då de utfört förgranskning.

Koncentration av arbetsuppgifter till vissa orter eller regioner bidrar till att ärenden hanteras på ett enhetligt sätt. Bosättningskontroller utförs på sju av totalt nio orter inom folkbokföringen och arbetsuppgifter med förgranskning och urval utförs i en region av sex.

Förgranskningen och urvalsarbetet görs på ett enhetligt sätt men den regionala spridningen av genomströmningstider (exklusive insatser) inom bosättningskontroll har ökat under året. En av orsakerna har varit att resurser omfördelats från löpande arbete till insatsen för minskad övertäckning.

Rättsliga ställningstaganden och rättsfallskommentarer utarbetas löpande för att säkerställa enhetligheten i de rättsliga tolkningarna och besluten. De rättsliga ställningstagandena är ett viktigt verktyg för handläggarna i deras dagliga arbete. De visar hur lagar, förordningar och domar ska tolkas och tillämpas och ger dessutom ett stöd vad gäller metodik och språk. Det rättsliga stödet innehåller dessutom bland annat en omfattande information om utländsk rätt som uppdateras löpande. Vidare har temadagar med olika innehåll genomförts under året för att öka enhetligheten.

Bedömning:

Enhetligheten bedöms som tillfredsställande.

Underlag för bedömningen är

- enhetlighet i ärendehantering
- regional spridning av genomströmningstider
- rättsliga ställningstaganden
- Skatteverkets generella arbetsätt för att säkerställa enhetlighet, se avsnitt 2.4.2.

Indikatorer som visar enhetlighetens nivå eller utveckling:

- Den regionala spridningen inom flyttning och invandring har minskat.
- Den regionala spridningen inom bosättningskontroll har ökat.
- Förgranskningen och urvalsprocessen inom bosättningskontroll har koncentrerats.
- Arbetet med det rättsliga stödet utförs löpande.

7.6 Kvalitet

Samhället och myndigheterna behöver ha aktuella och korrekta uppgifter från folkbokföringsregistret för att kunna utföra sina uppgifter. Det ställer krav på att ärenden åtgärdas skyndsamt och att felaktigheter i registret korrigeras utan dröjsmål.

Tabell 73 Ärenden hanterade via e-tjänster

Andel/Antal	2013	2014	2015	2014–2015
Personbevis	35 %	41 %	48 %	7 p.e.
Flyttanmälningar ¹⁾	17 %	20 %	27 %	7 p.e.
Dödsbevis ²⁾			1,7 %	
Utskrift av dödsfallsintyg	464 025	454 547	500 218	10 %

Källa: Guppi, Folke

Not 1) En anmälan kan avse flera personer.

Not 2) Dödsbevis är en ny e-tjänst från 2015.

Hantering av ärenden med hjälp av e-tjänster bidrar till en högre kvalitet i våra register. E-tjänster hjälper användarna att fylla i uppgifterna på ett

korrekt sätt. Hanteringen av uppgifterna blir säkrare och snabbare när det sker elektroniskt utan onödiga mellanhänder och manuella arbetsmoment. Dokument kan skrivas ut direkt från Skatteverkets webbplats.

Vad det gäller personbevis har ett aktivt arbete bedrivits för att öka e-användningen hos privatpersoner, myndigheter och företag. E-tjänsten för flyttanmälningar har förbättrats.

En ny e-tjänst för dödsbevis har tagits fram där personal inom värden kan göra anmälningar om dödsfall.

Genomströmningstiden beskriver den tid det tar för ett ärende från att det kommer in till Skatteverket och registreras till att det är avslutat. Korta genomströmningstider visar på att ärenden hantearas skyndsamt och att uppgifterna i registren är aktuella. Utöver genomströmningstiderna är det viktigt att se på utvecklingen av ärendebalanser för att kunna göra en helhetsbedömning av arbetsätt och resultat.

Skatteverket har under 2015 valt att följa utvecklingen av genomströmningstider och ärendebalanser inom tre ärendegrupper: flyttning, invandring och bosättningskontroll.

Tabell 74 Genomströmningstider och ärendebalanser flyttning

Andel/Antal	2013	2014	2015	2014–2015
Avslutade ärenden för flyttning				
Andel inom 6 dagar ¹⁾	65 %	66 %	64 %	-2 p.e.
Andel inom 30 dagar ¹⁾	92 %	93 %	92 %	-1 p.e.
Ärendebalanser totalt	14 710	16 381	14 606	-10,8 %

Källa: Guppi

Not 1) Skatteverket har under 2015 följt utvecklingen av avslutade flyttningärenden inom 6 respektive 30 dagar.

Genomströmningstider inom flyttning har utvecklats ofördelaktigt under 2015 samtidigt som ärendebalanserna har minskat. Utvecklingen tyder på att en större del äldre ärenden har kunnat avslutas under året.

Tabell 75 Genomströmningstider och ärendebalanser invandring

Andel/Antal	2013	2014	2015	2014–2015
Avslutade ärenden för invandring från Norden och övriga länder (exklusive EU/EES)				
Andel inom 6 dagar ¹⁾	62 %	54 %	60 %	6 p.e.
Andel inom 14 dagar ²⁾	76 %	72 %	77 %	5 p.e.
Andel inom 30 dagar ³⁾	88 %	84 %	88 %	4 p.e.
Avslutade ärenden för invandring från EU/EES				
Andel inom 14 dagar ⁴⁾	52 %	45 %	48 %	3 p.e.
Ärendebalanser för alla invandringar				
Ärendebalanser antal	3 688	5 108	3 619	-29,2 %

Källa: Guppi

Not 1) Skatteverkets målsättning för 2015 var att minst 60 procent av ärendena skulle ha varit avslutade inom 6 dagar.

Not 2) Skatteverkets målsättning för 2015 var att minst 80 procent av ärendena skulle ha varit avslutade inom 14 dagar.

Not 3) Skatteverkets målsättning för 2015 var att 100 procent av ärendena skulle ha varit avslutade inom 30 dagar.

Not 4) Skatteverkets målsättning för 2015 var att minst 80 procent av ärendena skulle ha varit avslutade inom 14 dagar.

Arbetet med erfarenhetsutbyte mellan regioner som påbörjats under året har bidragit till att arbetsrutiner har setts över och förbättrats.

Invandringens ärendena inom EU kräver en omfattande prövning av uppehållsrätten, vilket gör ärendena komplexa och tidskrävande. Skatteverket har under året haft regelbunden samverkan med andra myndigheter inom området uppehållsrätt.

Inom bosättningskontroll arbetar handläggarna med att kontrollera och korrigera uppgifter i folkbokföringsregistret utifrån interna och externa impulser om felaktigheter. Arbetet bidrar till att säkerställa att uppgifterna om bosättning i registret är korrekta.

Effektivare arbetsätt med koncentration av arbetsuppgifter inom urval och förgranskning har bidragit till en snabbare ärendehantering totalt sett.

Tabell 76 Genomströmningstider och ärendebalanser bosättningskontroll (exklusive insatser)¹⁾

Andel/Antal	2013	2014	2015	2014–2015
Avslutade ärenden				
Andel inom 30 dagar ²⁾	38 %	48 %	56 %	8 p.e.
Andel inom 90 dagar ²⁾	55 %	71 %	72 %	1 p.e.
Ärendebalanser antal	10 904	11 136	10 576	-5,0 %

Källa: Guppi

Not 1) Bosättningskontroll exklusive insatser visar det löpande arbetet inom området.

Not 2) Skatteverket har under 2015 följt utvecklingen av avslutade ärenden för bosättningskontroll inom 30 respektive 90 dagar.

Skatteverket strävar efter att urvalet av ärenden för utredning ska ha en hög träffsäkerhet och leda till att fel upptäcks och korrigeras. Urvalsarbetet görs riskbaserat och områden där det är störst risk för fel prioriteras.

Resultatet för utredningar visar i stort att rätt ärenden har valts ut för utredning eftersom ändringsfrekvensen har varit hög. Ambitionen som uttalades inför 2015 var att öka andelen utredningar av impulser. Andel utredningar ligger dock kvar på jämförbar nivå med 2014. Prioritering av resurs och systemstöd för att öka andelen har under 2015 inte kommit till stånd. Bosättningskontrollen har visserligen fått ökad resurstilldelning totalt sett men samtidigt har antal ärenden ökat.

Tabell 77 Andel utredningar och utredningar med ändring bosättningskontroll

Andel	2013	2014	2015	2014–2015
Avslutade utredningar				
Andel utredningar ¹⁾	41 %	44 %	45 %	1 p.e.
Andel utredningar med ändring ²⁾	82 %	83 %	83 %	oför.

Källa: Guppi

Not 1) Andelen utredningar av det totala antalet externa och interna impulser om felaktiga uppgifter.

Not 2) Andelen utredningar som leder till ändring i folkbokföringsregistret.

En kvalitetsuppföljning har genomförts under året för att kontrollera om man har följt rutinerna vid urvalsprocessen för impulser inom bosättningskontroll. Uppföljningen visar att urvalet i huvudsak har gjorts enligt rutinerna och på ett enhetligt sätt. Granskningen har inte omfattat den rättsliga kvaliteten vid handläggningen.

Domstolsstatistiken från förvaltningsrätten visar att andelen ändrade beslut fortsatt ligger på en rimlig nivå. Det indikerar att Skatteverkets beslut håller en god kvalitet.

Tabell 78 Ändrade beslut i förvaltningsrätt

Andel	2013	2014	2015	2014–2015
Andel ändrade beslut	9,0 %	8,0 %	8,0 %	oför.

Källa: Guppi

Bedömning:

Kvaliteten bedöms som tillfredsställande.

Underlag för bedömningen är

- utveckling av e-tjänster
- genomströmningstider
- ärendebalanser
- träffsäkerhet för utredningar
- Skatteverkets generella arbetsätt för att säkerställa en god kvalitet, se avsnitt 2.4.3.

Indikatorer som visar kvalitetsnivå eller utveckling:

- Användningen av elektroniska tjänster har ökat. E-tjänsten inom flyttning har förbättrats och en ny e-tjänst för dödsbevis har utvecklats.
- Genomströmningstiderna för invandring och bosättningskontroll har utvecklats fördelaktigt.
- Ärendebalanserna har minskat.
- Genomströmningstiden för EU/EES-invandringar når inte det interna målet.
- Träffsäkerheten i urvalet till utredning har varit hög.
- Samarbete har skett med andra myndigheter avseende uppehållsrätten.
- Få beslut ändrades i förvaltningsrätten.

7.7 Effektivitet

Bedömning:

Effektiviteten bedöms som tillfredsställande.

Underlag för bedömningen är

- resultatet för regeringens mål att Skatteverket ska ha korrekta uppgifter inom folkbokföringen så att samhällsfunktionerna får ett korrekt underlag för beslut och åtgärder
- resultatet av den inre effektiviteten: produktivitet, enhetlighet och kvalitet.

Indikatorer som visar effektivitetens nivå eller utveckling:

- De vidtagna åtgärderna bedöms ha bidragit till regeringens mål att Skatteverket ska ha korrekta uppgifter inom folkbokföringen så att samhällsfunktionerna får ett korrekt underlag för beslut och åtgärder.
- Produktiviteten, enhetligheten och kvaliteten bedöms som tillfredsställande.

8 Fastighetstaxering

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

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

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

8.1 Inledning

Syftet med fastighetstaxeringen är att fastställa rättvisande taxeringsvärden som utgör korrekt underlag för beskattningen och andra ändamål. Med rättvisande avses att taxeringsvärdet ska motsvara 75 procent av ett sannolikt marknadspris.

Fastighetsområdet har två huvudsakliga aktiviteter: fastighetstaxering och förberedelsearbete. Fastighetstaxering innebär att Skatteverket fattar beslut om vilken typ av taxeringsenhet som fastigheten är, vilket taxeringsvärde som fastigheten ska ha och om den är skatte- och avgiftspliktig.

Förberedelsearbetet innebär bland annat marknadsanalys, ortprisgranskning och provvärdering. Skatteverket samordnar förberedelsearbetet som sker i samverkan med Lantmäteriet och externa värderingskonsulter.

Fastighetstaxering genomförs enligt särskilt schema för olika fastighetstyper. Det innebär att varje taxeringsenhet taxeras vart tredje år. Taxeringsperioden börjar i november och slutar i juni. Under 2015 avslutades taxeringen av småhus, senast jämförbara taxering var 2012.

Arbetet är koncentrerat till en region och ett kontor som har verksamhet på fyra orter.

8.2 Bedömning och återrapporing

8.2.1 Åtgärder för rättvisande taxeringsvärden på fastigheter

Verksamheten har genomfört följande större aktiviteter under 2015:

- taxering av småhus
- taxering av hyreshus
- särskild fastighetstaxering
- förberedelsearbete hyreshus och lantbruk.

Verksamhetens inriktning under 2015 har varit att förenkla för fastighetsägarna, ha ett effektivt ärendeflöde och en god kvalitet i fastighetsregistret.

Taxering av småhus

Under året avslutades den allmänna taxeringen av småhus (AFT15). Åtgärder i samband med taxeringen har varit kontroller och att ta in aktuella uppgifter från fastighetsägarna i de fall där det finns anledning att anta att fastigheten har förändrats. I övrigt har uppgifter om fastigheten från förra taxeringen använts för att bestämma taxeringsvärde. Utvärderingen efter taxeringen visar att vidtagna åtgärder har bidragit till rättvisande taxeringsvärden.

Vissa förändringar av standardpoängen har gjorts för att bättre återspegla fastighetsmarknaden.

För att det ska vara enkelt att förstå besluten om fastighetstaxering har språket förenklats.

Av användarenkäten som skickades ut efter taxeringen framgår att fastighetsägarna i stor utsträckning har förstätt informationen i samband med taxeringen.

Taxering av hyreshus

Under hösten 2015 inleddes den förenklade fastighetstaxeringen av hyreshus (FFT 16).

Inför taxeringen kvalitetssäkrades de uppgifter som skickades ut i deklARATIONERNA. I syfte att sätta rättvisande taxeringsvärden har Skatteverket prioriterat att göra det enklare att lämna uppgifter till taxeringen. För fastighetsägare som erfarenhetsmässigt har svårt att lämna aktuella uppgifter om hyra har Skatteverkets genomsnittshyror föreslagits. E-tjänsten för hyreshusdeklarationen har uppdaterats för att ytterligare underlätta uppgiftsinlämningen.

Även informationen i blanketter, broschyrer och på webbsidan har uppdaterats.

En tidig prognos visar att andelen maskinellt avslutade taxeringsärenden har ökat från 30,0 procent till 38,8 procent. Med detta som grund bedömer Skatteverket att mer kompletta och korrekta uppgifter lämnats in.

Taxeringen av hyreshus avslutas i juni 2016 och därför går det inte att göra en bedömning av hela taxeringen.

Särskild fastighetstaxering

Särskild fastighetstaxering har genomförts för bland annat om- och tillbyggda, samt nybyggda fastigheter där förändringen av taxeringsvärdet varit tillräckligt stor. De fastigheter där sådana förändringar genomförts under det senaste året har fått redovisa förändringen i en deklaration. Utifrån dessa uppgifter har nytt taxeringsvärde bestämts. Den särskilda taxeringen har genomförts enligt planering.

Förberedelsearbete

Den enskilt viktigaste åtgärden för att kunna bestämma rättvisande taxeringsvärden är att Skatteverkets förberedelsearbete återspeglar fastighetsmarknaden. Under våren 2015 avslutades förberedelsearbetet inför den förenklade fastighetstaxeringen av hyreshus 2016 (FFT16). Inriktningen har varit att korrigera värdeområdesindelningen så att den återspeglar förändringarna i fastighetsbildningen. Att uppdatera värdenivåerna i värdeområdena har varit en annan viktig åtgärd i förberedelsearbetet.

Under hösten 2015 har förberedelser inför den allmänna fastighetstaxeringen 2017 av lantbruksfastigheter inletts. Lagändringar som innebär förändringar i värderingsmodellen för lantbruk som på sikt ska förenkla för fastighetsägare och Skatteverket innebär inledningsvis mer omfattande förberedelser.

8.2.2 Taxeringsvärden som underlag för skatteberäkning med mera

Skatteverket har undersökt om taxeringsvärdena på småhus är rättvisande⁴⁴. Utgångspunkten för vad

som är ett rättvisande taxeringsvärde har varit fastighetstaxeringslagens definition av taxeringsvärde⁴⁵. Förenklat säger den att taxeringsvärdet ska vara 75 procent av en fastighets sannolika marknadspris.

Undersökningens slutsats är att Sveriges småhus i genomsnitt har rättvisande taxeringsvärde med utgångspunkt i given lagstiftning. Undersökningen visar även på att spridningen mellan hur fastighets-taxeringsvärdena skiljer sig mot det önskade 75 procent har minskat jämfört med senast motsvarande undersökning.

Skatteverket har arbetat på samma sätt för att säkerställa rättvisande taxeringsvärden även för andra fastighetstyper.

Mot bakgrund av undersökningen och de åtgärder som vidtagits för att taxeringsvärdena ska vara rättvisande bedömer Skatteverket att taxeringsvärdena är rättvisande, och därmed utgör de ett korrekt underlag för beskattning och för andra ändamål i samhället.

Bedömning:

Resultatet i förhållande till regeringens mål bedöms som gott.

Resultatbedömningen bygger på den verksamhet som genomförts och på att Skatteverkets åtgärder har bidragit till målet om rättvisande taxeringsvärden. Bedömningen bygger även på den undersökning som genomförts om hur rättvisande småhustaxeringens fastställda taxeringsvärden är. Därmed finns ett korrekt underlag för skatteberäkning och andra ändamål.

8.3 Prestationer och andra produktionsmått

Prestationer inom verksamhetsområde fastighetstaxering är antal grundbeslut om allmän och förenklad fastighetstaxering respektive antal grundbeslut om särskild fastighetstaxering.

Fastighetstaxeringen sker enligt ett rullande schema. På grund av detta varierar antalet grundbeslut mellan åren. Under åren 2012 och

⁴⁴ En undersökning av hur rättvisande småhustaxeringens fastställda taxeringsvärden är, Skatteverket 2015-11-20

⁴⁵ Fastighetstaxeringslagen 1979:1152 (FTL) 5 kap 2–4§§

2015 avslutades taxering av småhus och därför är de åren jämförbara.

Antalet grundbeslut i den allmänna/förenklade fastighetstaxeringen har ökat med 1,5 procent samtidigt som de har minskat med 7,0 procent i den särskilda fastighetstaxeringen.

Tabell 79 Prestationer

Antal	2012	2013	2014	2015	2012–2015
Grundbeslut fastighetstaxering:					
Allmän/förenklad	2 369 736	384 099	381 757	2 405 723	1,5 %
Särskild	43 955	73 143	61 638	40 899	-7,0%

Källa: Fastighetstaxeringsregistret

Kostnaden har ökat med 0,9 procent jämfört med tidigare år. En förklaring till skillnaden mellan 2014 och 2015 är att kostnaden för centrala utskick av beslut och formulär (utdata) har ökat. Kostnaden är inte helt jämförbar med 2012 eftersom kostnaden beräknats på ett annat sätt.

Tabell 80 Intäkter och kostnader

Tkr	2012 ¹⁾	2013 ²⁾	2014	2015	2014–2015
Intäkter av anslag	181 846	185 426	200 101	201 845	0,9 %
Övriga intäkter	277	281	179	177	-1,1 %
Kostnader	182 123	185 708	200 280	202 023	0,9 %

Källa: Agresso

Not 1) Beloppet för 2012 är hämtat från årsredovisningen 2013 och är inte jämförbart med uppgifterna från 2015 på grund av en ny beräkningsmodell. Ändringen förklarades utförligt i årsredovisningen 2014.

Not 2) Beloppen för 2013 är omräknade jämfört med årsredovisningen 2013. Anledningen var en ny beräkningsmodell. Ändringen förklarades utförligt i årsredovisning 2014.

8.4 Produktivitet

Arbetsproduktivitet mäts som totalt antal grundbeslut per dag.

Den operativa tiden uppgår till 25 185 dagar 2015, vilket är en minskning med 4,9 procent jämfört med 2012.

Tabell 81 Nedlagd tid

Antal dagar ¹⁾	2012	2013	2014	2015	2012–2015
Operativ tid region ²⁾	26 469	25 695	24 715	25 185	-4,9 %

Källa: Agresso och Guppi

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

Not 2) Uppgift exklusive ofördelad tid och frånvaro.

Under 2015 har arbetsproduktiviteten haft en fördelaktig utveckling jämfört med 2012. Den har ökat med 6,5 procent. Den högre arbetsproduktiviteten syns även genom att årets småhustaxering har hanterat fler deklARATIONER med en mindre resursinsats jämfört med 2012.

Tabell 82 Arbetsproduktivitet

Antal	2012	2015	2012–2015
Grundbeslut per dag	91	97	6,5 %

Källa: Agresso, Guppi och Fastighetstaxeringsregistret

Styckkostnaden per grundbeslut år 2015 är 83 kronor, en ökning med 9,4 procent jämfört med år 2012. Variationen i styckkostnaderna beror i stor utsträckning på varierande ärendemängder vid de olika taxeringarna. Den taxering som är mest relevant att jämföra med år 2012 års allmänna fastighetstaxering. På grund av en ny beräkningsmodell dras inga långtgående slutsatser i jämförelsen mellan åren.

Tabell 83 Styckkostnad

Kr	2012 ¹⁾	2013 ²⁾	2014	2015	2012–2015 ³⁾
Kostnad per grundbeslut	75	406	452	83	9,4 %

Källa: Agresso, Guppi och Fastighetstaxeringsregistret

Not 1) Beloppet för 2012 är hämtat från årsredovisningen 2013 och är inte jämförbart med uppgifterna från 2015 på grund av en ny beräkningsmodell. Ändringen förklarades utförligt i årsredovisningen 2014.

Not 2) Beloppen för 2013 är omräknade jämfört med årsredovisningen 2013. Anledningen var en ny beräkningsmodell. Ändringen förklarades utförligt i årsredovisning 2014.

Not 3) Fastighetstaxeringen genomförs med bestämda intervall. Utfallet för 2015 ska därför jämföras med utfallet för 2012.

Bedömning:

Produktiviteten bedöms som god.

Underlag för bedömningen är

- antal grundbeslut per dag
- styckkostnad.

Indikatorer som visar produktivitetens nivå eller utveckling:

- Antal beslut per dag har ökat jämfört med 2012.
- Styckkostnaden har ökat jämfört med 2012.

8.5 Enhetlighet

Skillnaden i genomströmningstider av omprövningar har minskat under året. En anledning är det nya arbetssättet som har införts. Skillnaden i genomströmningstider av obligatoriska omprövningar inom tre månader har ökat. En anledning är att balansen vid årets början på respektive orter var olika till sin åldersammansättning. Detta påverkar genomströmningstiden när balansen avslutas.

Tabell 84 Spridning av genomströmningstid

Andel	2013	2014	2015	2014–2015
Omrövningar på fastighetsägarens begäran				
Klara inom 1 månad	26-52	36-54	44-57	
Intervallbredd	26	18	13	-5
Klara inom 2 månader	50-71	48-70	62-76	
Intervallbredd	21	22	14	-8
Obligatoriska omrövningar				
Klara inom 1 månad	7-15	1-11	2-22	
Intervallbredd	8	10	20	10
Klara inom 3 månader	17-51	5-17	15-77	.
Intervallbredd	34	12	62	50

Källa: Guppi

Sammanhållen ledning och styrning med koncentrationen till ett kontor med verksamhet på fyra orter ger förutsättningar för ett nära samarbete och en enhetlig handläggning.

Under året har gemensamma arbetssätt och nätverk etablerats och funnit sina former vilket har inneburit mer enhetlighet och likvärdiga bedömningar.

Handläggarna har i sitt arbete ett nära samarbete med rättsligt stöd. Detta har betydelse både för enhetlighet och för kvalitet.

Under året har en digital Rättslig vägledning, en webbplats, färdigställt. Den innehåller all rättslig information för verksamhetsområdet och uppdateras löpande. Detta skapar förutsättningar för handläggarna att upprätthålla en enhetlig rättstillämpning.

Bedömning:

Enhetligheten bedöms som god.

Underlag för bedömningen är

- spridning av genomströmningstider
- Skatteverkets generella arbetssätt för att säkerställa enhetlighet, se avsnitt 2.4.2.

Indikatorer som visar enhetlighetens nivå eller utveckling:

- Spridningen i genomströmningstider för omrövningar har minskat. För obligatoriska omrövningar klara inom tre månader har dock spridningen ökat.
- Sammanhållen ledning och styrning av verksamhetsområdet ger förutsättningar för enhetlig handläggning.
- Gemensamma arbetssätt och nätverk har etablerats och funnit sina former under 2015.

8.6 Kvalitet

Kvalitet följs upp bland annat som andel avslutade omrövningar inom en och två månader samt andel avslutade obligatoriska omrövningar inom en och tre månader. Även ärendebalansen följs upp.

Utvecklingen av genomströmningstiderna är fördelaktig men nivån behöver förbättras ytterligare. En orsak till nivån är att balansen av gamla ärenden har minskat under året vilket påverkar genomströmningstiderna.

Under året har verksamheten implementerat nya arbetssätt och rutiner för arbetet med omrövningar och obligatoriska omrövningar. Verksamheten har haft fokus på obligatoriska omrövningar.

Tabell 85 Genomströmningstider

Andel	2013	2014	2015	2014–2015
Omrövningar på fastighetsägarens begäran				
Klara inom 1 månad	39	47	49	2 p.e.
Klara inom 2 månader	60	64	71	7 p.e.
Obligatoriska omrövningar				
Klara inom 1 månad	11	6	16	10 p.e.
Klara inom 3 månader	29	11	48	37 p.e.

Källa: Guppi

Antal omrövningar i balans har minskat med 2,8 procent jämfört med 2014. Antal obligatoriska omrövningar i balans har ökat med 33,3 procent. Balansens sammansättning för obligatoriska omrövningar har ändrats under 2015; andel gamla ärenden (över 2 respektive 3 månader) har minskat. Detta skapar förutsättningar för en fortsatt förbättring av genomströmningstiderna.

Tabell 86 Ärendebalanser

Antal	2013	2014	2015	2014–2015
Omrövningar	2 551	1 266	1 230	-2,8 %
Obligatoriska omrövningar	361	174	232	33,3 %

Källa: Guppi

Antal och andel ändringar av Skatteverkets beslut har ökat under 2015 jämfört med tidigare år. Orsaken var främst två stycken så kallade massärenden, där sakfrågan var densamma i flera ärenden. I det ena fallet, det med flest bifall, var det fråga om återförvisning till Skatteverket på grund av en formaliaanmärkning på Skatteverkets kommunikations- och utredningsskyldighet. Här gjorde förvaltningsrätterna olika bedömning och en majoritet valde att inte återförvisa.

Tabell 87 Ändrade beslut i förvaltningsrätt

Andel	2013	2014	2015	2014–2015
Ändrade beslut	19,9 %	5,5 %	33,5 %	28,0 p.e.

Källa: Guppi

Under året har JO⁴⁶ i ett ärende avseende 2013 års fastighetstaxering kritiserat Skatteverket för långsam handläggning. Vid flera tillfällen i samma ärende ansåg JO att Skatteverket inte uppfyllde skyndsamhetskravet i 7 § förvaltningslagen (1986:223).

Tidigare år har det genomförts kvalitetsuppföljningar⁴⁷ som har visat på en god kvalitet. Det finns inga särskilda händelser under 2015 som tyder på att nivån på kvaliteten har förändrats.

Kontoret bedriver ett löpande och systematiskt kvalitetssäkringsarbete i nära samverkan med det rättsliga stödet.

Bedömning:

Kvaliteten bedöms som tillfredsställande.

Underlag för bedömningen är

- genomströmningstider och ärendebalanser
- kvalitetsuppföljningar
- ändrade beslut i förvaltningsrätt
- Skatteverkets generella arbetssätt för att säkerställa en god kvalitet, se avsnitt 2.4.3.

Indikatorer som visar kvalitetens nivå eller utveckling:

- Genomströmningstiderna har förbättrats.
- Ärendebalanserna har minskat.
- Andelen öppna äldre ärenden har minskat.
- Andelen ändrade beslut i förvaltningsrätt har ökat.
- JO-ärende om för långsam handläggning i ett fall.

8.7 Effektivitet

Bedömning:

Effektiviteten bedöms som god.

Underlag för bedömningen är

- resultatet för regeringens mål att taxeringsvärdena ska vara ett korrekt underlag för skatteberäkning och andra ändamål i förhållande till insatta resurser
- resultatet av den inre effektiviteten: produktivitet, enhetlighet och kvalitet.

Indikatorer som visar effektivitetens nivå eller utveckling:

- De vidtagna åtgärderna bedöms ha bidragit till regeringens mål att taxeringsvärdena ska vara ett korrekt underlag för skatteberäkning och andra ändamål.
- Genomförd undersökning som visar på rättvisande taxeringsvärden.
- Produktiviteten bedöms som god, enhetligheten bedöms som god och kvaliteten bedöms som tillfredsställande.

⁴⁶ Dnr 131 578685-14

⁴⁷ FAS 2014:1 Rättslig kvalitetsuppföljning av omprövningar med anledning av allmän fastighetstaxering år 2013.

9 Registrering av bouppteckningar

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

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

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

9.1 Inledning

Syftet med bouppteckningen är att visa vilka som är arvingar respektive testamentstagare och vilka skulder och tillgångar som fanns vid 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.

Registreringen ska ske skyndsamt eftersom bouppteckningen krävs för att de efterlevande ska få tillgång till kvarlåtenskapen.

Under året har Skatteverket fått en ny uppgift som är att utfärda europeiskt arvsintyg. Syftet med arvsintyget är att förenkla den praktiska hanteringen av internationella arvsärenden inom EU.

Arbetet med bouppteckningar och utfärdandet av arvsintyg är samlat på tre orter i tre regioner.

9.2 Bedömning och åtterrapporering

9.2.1 Åtgärder för att säkerställa de formella kraven på bouppteckningar

Verksamhetens inriktning under året har varit att säkerställa att verksamheten bedrivs med enhetlighet, kvalitet och kompetens.

Att arbetet bedrivs koncentrerat på tre orter skapar förutsättningar för en enhetlig hantering. Verksamheten säkerställer enhetlighet och kvalitet inom verksamhetsområdet genom ett nära samarbete med det rättsliga stödet och en löpande kvalitets-säkring. Under 2015 har verksamheten haft regelbundna träffar i så kallade tvärgrupper. Vid dessa tillfällen träffas representanter från varje sektion för att delge varandra nyheter och frågor för att enas om bästa alternativet eller lösningen och skapa en större enhetlighet.

Under året har balanser och genomströmningstider utvecklats ofördelaktigt. Orsaker är bland annat sjukfrånvaro och problem i samband med driftsättningen av ett nytt system för ärendehandläggning. Åtgärder har vidtagits och utvecklingen mot slutet av året har varit fördelaktig. Både balanser och genomströmningstider har successivt förbättrats. De är dock inte på önskade nivåer om man räknar på hela året. Under 2016 kommer det att ske en översyn av styrningen inom verksamhetsområdet.

Bedömning:

Resultatutvecklingen för verksamhetsområdet bedöms som tillfredsställande.

Skatteverket bedömer att arbetssätten inom verksamhetsområdet bidrar till att bouppteckningarna uppfyller de formella kraven.

9.3 Prestationer och andra produktionsmått

Prestationen inom verksamhetsområdet bouppteckning är antal registrerade bouppteckningar. De har ökat med 2,1 procent jämfört med 2014.

Tabell 88 Prestationer

Antal	2013	2014	2015	2014–2015
Registrerade bouppteckningar	84 146	81 554	83 305	2,1 %

Källa: Guppi

Kostnaderna har minskat med 4,7 procent. Minskningen förklaras av att kostnader för utveckling av ett nytt verksamhetssystem belastade 2014.

Tabell 89 Intäkter och kostnader

Tkr	2013 ¹⁾	2014	2015	2014–2015
Intäkter av anslag	61 459	66 535	63 379	-4,7 %
Övriga intäkter	1	0	0	
Kostnader	61 460	66 535	63 379	-4,7 %

Källa: Agresso

Not 1) Beloppen för 2013 är omräknade jämfört med årsredovisningen 2013. Anledningen var en ny beräkningsmodell. Ändringen förklarades utförligt i årsredovisning 2014.

9.4 Produktivitet

Arbetsproduktiviteten mäts som antal registrerade bouppteckningar per dag.

Verksamhetsområdet har under året haft problem med resurser bland annat på grund av sjukfrånvaro. Operativ tid har minskat med 0,2 procent jämfört med 2014.

Tabell 90 Nedlagd tid

Antal dagar ¹⁾	2013	2014	2015	2014–2015
Operativ tid region	11 044	10 683	10 664	-0,2 %

Källa: Agresso och Guppi

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

I början av året var arbetsproduktiviteten lägre på grund av inkörningsproblem med det nya verksamhetssystemet. Från och med mars visar utfallet på en högre arbetsproduktivitet. Totalt för året är arbetsproduktiviteten 2,3 procent högre än för 2014.

Tabell 91 Arbetsproduktivitet

Antal	2013	2014	2015	2014–2015
Registrerade bouppteckningar per dag	7,6	7,6	7,8	2,3 %

Källa: Agresso, Guppi

Styckkostnaden uppgår till 761 kronor, vilket är en minskning med 6,7 procent jämfört med 2014. Minskningen förklaras främst av tillkommande kostnader under 2014 för utveckling av ett nytt verksamhetssystem.

Tabell 92 Styckkostnad

Kr	2013 ¹⁾	2014	2015	2014–2015
Kostnad per bouppteckning	730	816	761	-6,7 %

Källa: Agresso, Guppi

Not 1) Beloppen för 2013 är omräknade jämfört med årsredovisningen 2013. Anledningen var en ny beräkningsmodell. Ändringen förklarades utförligt i årsredovisning 2014.

Bedömning:

Produktiviteten bedöms som god.

Underlag för bedömningen är

- antal registrerade ärenden per dag
- styckkostnad.

Indikatorer som visar på produktivitetens nivå eller utveckling:

- Antalet registrerade bouppteckningar per dag har en fördelaktig utveckling.
- Styckkostnaden har minskat.

9.5 Enhetlighet

Den regionala skillnaden i genomströmningstider har ökat under året. En orsak är att sjukfrånvaron har varierat mellan regionerna under året. Även problem med driftstopp för verksamhetssystemet har påverkat spridningen.

Tabell 93 Regional spridning av genomströmningstid

Andel	2013	2014	2015	2014–2015	
Ärenden klara inom 4 veckor	87–90%	63–90%	31–67%	-	
Intervallbredd		3	27	36	9
Ärenden klara inom 9 veckor	98–99 %	97–98 %	92–98 %	-	
Intervallbredd		1	1	6	5

Källa: Guppi

Den nära samverkan med det rättsliga stödet och koncentrationen till ett fåtal orter skapar förutsättningar för en enhetlig hantering av ärenden. Verksamhetsområdet arbetar med tvärgrupper mellan kontoren där man tar upp nyheter och frågor för att de ska handläggas på samma sätt.

Under året har all rättslig information för verksamhetsområdet bearbetats och publicerats i den rättsliga vägledningen, som finns på Skattverkets webbplats. Det underlättar för handläggarna att få tillgång till den rättsliga informationen på ett och samma ställe.

Under året har det också tagits fram gemensamma rutiner för flytt av ärenden mellan regioner.

Arbete pågår löpande med åtgärder för att öka enhetligheten i genomströmningstiderna. Bland annat har arbetsuppgifter tillfälligt flyttats under året.

Bedömning:

Enhetligheten bedöms som tillfredsställande.

Underlag för bedömningen är

- regional spridning av genomströmningstider
- Skatteverkets generella arbetssätt för att säkerställa enhetlighet, se avsnitt 2.4.2.

Indikatorer som visar enhetlighetens nivå eller utveckling:

- Den regionala spridningen har ökat.
- Koncentration av arbetsuppgifter till ett fåtal orter.
- Flytt av arbetsuppgifter har skett under året för att öka enhetligheten i genomströmningstider och balanser.

9.6 Kvalitet

Kvaliteten följs upp som andel registrerade ärenden inom fyra respektive nio veckor (genomströmningstiden) samt som mängden ärenden i balans.

Under 2015 har den ofördelaktiga utvecklingen av andelen ärenden med genomströmningstid inom fyra veckor fortsatt, fram till augusti. Även andelen ärenden som avslutas inom nio veckor har haft en ofördelaktig utveckling. Orsaken är sjukfrånvaro och driftstopp som har skapat ökade balanser under året och längre genomströmningstider. Åtgärder har vidtagits och utvecklingen har vänt. Nivån på balanserna är inte tillfredsställande och inte heller den ackumulerade nivån på genomströmningstiden inom fyra veckor.

Tabell 94 Genomströmningstider

Andel	2013	2014	2015	2014–2015
Ärenden registrerade inom 4 veckor	89 %	77 %	48 %	-29 p.e.
Ärenden registrerade inom 9 veckor	98 %	98 %	96 %	-2 p.e.

Källa: Guppi

Ärendebalanserna har fortsatt att öka. Jämfört med 2014 är ökningen 3,9 procent. Under året ökade balansen det första halvåret för att sedan successivt minska. Orsaken är främst resursbrist och inkörningsproblem i början av året samt driftstopp i verksamhetssystemet under sommaren och tidig höst.

Tabell 95 Ärendebalanser

Antal	2013	2014	2015	2014–2015
Ärendebalanser	4 505	5 841	6 066	3,9 %

Källa: Guppi

Verksamheten bedrivs i nära samverkan med rättsligt stöd på respektive ort. Handläggarna arbetar löpande med fallstudier och andra kompetenshöjande åtgärder.

Den löpande kvalitetssäkringen (se avsnitt 2.4.3) ger stöd för att ärendena håller en god kvalitet.

En kvalitetsuppföljning⁴⁸ som rört hantering av skyddade personuppgifter inom bouppteckning har genomförts med bedömningen att kvaliteten i handläggningen är god men att det finns moment i handläggningen där säkerheten kan förbättras.

Bedömning:

Kvaliteten bedöms som tillfredsställande.

Underlag för bedömningen är

- genomströmningstider och balanser
- kvalitetsuppföljning
- Skatteverkets generella arbetssätt för att säkerställa en god kvalitet, se avsnitt 2.4.3.

Indikatorer som visar kvalitetsnivån eller utveckling:

- Andel ärenden med genomströmningstid inom fyra veckor har haft en ofördelaktig utveckling.
- Nära samarbete med rättsligt stöd.
- Rättsligt samarbete mellan orterna.
- Kvalitetsuppföljningen om hantering av skyddade personuppgifter har visat att kvaliteten i handläggningen är god men att det finns moment där säkerheten kan förbättras.

⁴⁸ BOU 2014:1 Bouppteckning – skyddade personuppgifter

9.7 Effektivitet

Bedömning:

Effektiviteten bedöms som tillfredsställande.

Underlag för bedömningen är

- resultatet för regeringens mål att de formella kraven på bouppteckningars förrättande och upprättande ska vara uppfyllda innan registrering, i förhållande till insatta resurser
- resultatet av den inre effektiviteten: produktivitet, enhetlighet och kvalitet.

Indikatorer som visar effektivitetens nivå eller utveckling:

- De vidtagna åtgärderna bedöms ha bidragit till regeringens mål att ärendena uppfyller de formella kraven på bouppteckningars förrättande och upprättande.
- Produktiviteten bedöms som god, enhetligheten bedöms som tillfredsställande och kvaliteten bedöms som tillfredsställande.

10 Äktenskapsregistret

Enligt Skatteverkets instruktion ansvarar Skatteverket för äktenskapsregistret.

10.1 Inledning

Syftet med äktenskapsregistret är att upprätthålla information om rättsförhållandet mellan äkta makar och mellan registrerade partner. Skatteverket ska säkerställa att de formella kraven är uppfyllda före registreringen eftersom ärendena har stor civilrättslig betydelse.

Skatteverket registrerar, förvarar och lämnar ut uppgifter om äktenskapsförord, gåvor mellan makar, anmälningar om bodelning och bodelningshandlingar.

Arbetet är samlat på ett kontor inom en region.

10.2 Bedömning och återrapportering

Verksamhetens inriktning under året har varit att vidmakthålla kvalitet och enhetlighet samt att skapa tydlighet i vad en registrering innebär i fråga om formella krav, där Skatteverket är ansvarigt. Åtgärder som Skatteverket genomfört under 2015 är bland annat utveckling av rutiner och internutbildningar.

Att arbetet bedrivs koncentrerat på en ort skapar förutsättningar för en enhetlig hantering. Skatteverket säkerställer enhetlighet och kvalitet inom verksamhetsområdet genom ett nära samarbete med det rättsliga stödet och med en löpande kvalitetssäkring.

Korta genomströmningstider visar på att ärenden behandlas skyndsamt.

Återrapportering:

Skatteverket bedriver verksamheten enligt instruktion.

10.3 Prestationer och andra produktionsmått

Prestationen inom verksamhetsområdet äktenskapsregister är antal registrerade ärenden. Antalet har ökat jämfört med 2014 och 2013.

Tabell 96 Prestationer

Antal	2013	2014	2015	2014–2015
Registrerade ärenden	28 102	27 590	28 643	3,8 %

Källa: Guppi

Kostnaderna har minskat med 11,6 procent jämfört med 2014. Orsaken är främst en minskning av kostnader för förvaltning av verksamhetssystem. Under 2014 genomfördes tekniska uppdateringar i verksamhetssystemen.

Tabell 97 Intäkter och kostnader

Tkr	2013 ¹⁾	2014	2015	2014–2015
Intäkter av anslag	8 500	9 465	8 370	-11,6 %
Övriga intäkter	7	0	0	
Kostnader	8 508	9 465	8 370	-11,6 %

Källa: Agresso

Not 1) Beloppen för 2013 är omräknade jämfört med årsredovisningen 2013. Anledningen var en ny beräkningsmodell. Ändringen förklarades utförligt i årsredovisning 2014.

10.4 Produktivitet

Arbetsproduktiviteten för verksamhetsområde äktenskapsregistret mäts som antal registrerade ärenden per dag.

Operativ tid inom verksamhetsområdet har 2015 varit något högre än 2014.

Tabell 98 Nedlagd tid

Antal dagar ¹⁾	2013	2014	2015	2014–2015
Operativ tid region ²⁾	1 415	1 280	1 291	0,9 %

Källa: Agresso och Guppi

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

Not 2) Uppgift exklusive ofördelad tid och frånvaro.

Arbetsproduktiviteten har fortsatt att öka. Jämfört med 2014 är ökningen 2,9 procent. En förklaring är de tekniska uppdateringar som har skett i verksamhetssystemen.

Tabell 99 Arbetsproduktivitet

Antal	2013	2014	2015	2014–2015
Registrerade ärenden per dag	19,9	21,6	22,2	2,9 %

Källa: Guppi, Agresso

Styckkostnaderna har minskat med 14,8 procent jämfört med 2014. Antalet registrerade ärenden har ökat samtidigt som främst förvaltningskostnaderna har minskat.

Tabell 100 Styckkostnad

Kr	2013 ¹⁾	2014	2015	2014–2015
Kostnad per registrerat ärende	303	343	292	-14,8 %

Källa: Agresso, Guppi

Not 1) Beloppen för 2013 är omräknade jämfört med årsredovisningen 2013. Anledningen var en ny beräkningsmodell. Ändringen förklarades utförligt i årsredovisning 2014.

Bedömning:

Produktiviteten bedöms som god.

Underlag för bedömningen är

- antal registrerade ärenden per dag
- styckkostnad.

Indikatorer som visar produktivitetsnivå eller utveckling:

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

10.5 Enhetlighet

Koncentrationen till en ort med ett fåtal medarbetare och nära samarbete med det rättsliga stödet ger förutsättningar för enhetlig handläggning. Arbetsättet med fallstudier och löpande kompetensutveckling bidrar till att handläggarna hanterar ärendena enhetligt.

Bedömning:

Enhetligheten bedöms som god.

Underlag för bedömningen är

- koncentration av arbetsuppgifter
- kvalitetssäkring
- Skatteverkets generella arbetssätt för att säkerställa enhetlighet, se avsnitt 2.4.2.

Indikatorer som visar enhetlighetens nivå eller utveckling:

- Koncentration till en ort och en sektion bidrar till en enhetlig hantering.
- Tillämpade arbetssätt för att säkerställa kvaliteten, inklusive nära samarbete med det rättsliga stödet.

10.6 Kvalitet

Kvalitet följs upp som andel registrerade ärenden inom två respektive tre veckor (genomströmningstid). Utvecklingen av ärenden som registrerats inom två veckor är fördelaktig jämfört med 2014.

Tabell 101 Genomströmningstider

Andel	2013	2014	2015	2014–2015
Ärenden registrerade inom två veckor	42 %	63 %	77 %	14 p.e
Ärenden registrerade inom tre veckor	78 %	88 %	88 %	oförändrad

Källa: Guppi

Handläggarna har i sitt arbete ett nära samarbete med det rättsliga stödet på orten. Flera internutbildningar har genomförts och handläggarna arbetar löpande med fallstudier.

Det finns en struktur för kvalitetssäkring av ärenden inom äktenskapsregistret, se även avsnitt 2.4.3. Det finns inget som indikerar att kvaliteten skulle vara bristfällig.

Bedömning:

Kvaliteten bedöms som god.

Underlag för bedömningen är

- genomströmningstider
- Skatteverkets generella arbetssätt för att säkerställa en god kvalitet, se avsnitt 2.4.3.

Indikatorer som visar kvalitetsnivå eller utveckling:

- Genomströmningstiderna inom två veckor har förbättrats.
- Ärenden handläggs i nära kontakt med rättsligt stöd.

10.7 Effektivitet**Bedömning:**

Effektiviteten bedöms som god.

Underlag för bedömningen är

- resultatet kopplat till uppdraget i Skatteverkets instruktion i förhållande till insatta resurser
- resultatet av den inre effektiviteten: produktivitet, enhetlighet och kvalitet.

Indikatorer som visar effektivitetens nivå eller utveckling:

- De vidtagna åtgärderna bedöms ha bidragit till uppdraget enligt instruktionen och att de formella kraven är uppfyllda före registrering.
- Produktiviteten, enhetligheten och kvaliteten bedöms som god.

11 Id-kort

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

11.1 Inledning

Syftet med id-kortsverksamheten är att utfärda legitimationshandlingar som kan användas av en person som behöver styrka sin identitet. Syftet är också att ge alla folkbokförda över 13 år, oavsett medborgarskap, möjlighet att ansöka om en legitimationshandling.

11.2 Bedömning och återrapportering

Det går att ansöka om id-kort på 27 servicekontor i landet. Ytterligare 11 kontor kan lämna ut färdiga kort. Förutom handläggarna på servicekontoren, som arbetar med utfärdande och utlämnande, finns en id-kontrollsektion som har till uppgift att hantera särskilt komplicerade ärenden och fungera som stöd till handläggarna på servicekontoren. Dessutom har id-kontrollsektionen till uppgift att genomföra kvalitetssäkringar ute på servicekontoren.

En utbildning i dokumentkunskap och profilering har tagits fram av id-kontrollsektionen som också genomfört en omfattande utbildningsinsats för personal på servicekontor. Id-kontrollsektionen har arbetat vidare med nyhetsbrev och videomöten med servicekontoren där aktuella frågor tagits upp.

Genomförda kvalitetssäkringar av arbetet på servicekontoren visar på en övergripande god kvalitet.

En kvalitetsuppföljning har genomförts på både servicekontoren och id-kontrollsektionen. Resultatet från uppföljningen visar på en förbättring av kvaliteten jämfört med de brister som identifierades 2011.

Återrapportering:

Skatteverket bedriver verksamheten enligt instruktion.

11.3 Prestationer och andra produktionsmått

Prestationen inom verksamhetsområdet id-kort är antal utfärdade id-kort.

Utvecklingen sedan 2013 visar fortsatt på en ökande trend av antalet utfärdade id-kort. En viss del av ökningen avser förnyelse av utgångna id-kort, men en fortsatt hög andel kort söks av nyanlända till Sverige.

Tabell 102 Prestationer

Antal/Andel	2013	2014	2015	2014–2015
Utfärdade id-kort	99 672	114 292	139 205	21,8 %
- varav kvinnor			48 %	
- varav män			52 %	

Källa: Guppi

Ansökningar om id-kort fördelat på kvinnor och män redovisas i tabellen nedan.

Tabell 103 Ansökningar om id-kort

Antal/Andel	2013	2014	2015	2014–2015
Ansökningar om id-kort	107 336	118 241	145 198	22,8 %
- varav kvinnor	51 %	48 %	48 %	oför.
- varav män	49 %	52 %	52 %	oför.

Källa: Guppi

Antal avslutade ärenden (både avslag och utfärdade id-kort) inom verksamhetsområdet har haft en fördelaktig utveckling sedan 2014.

Tabell 104 Antal avslutade ärenden och andel ärenden som gått till fördjupad granskning¹⁾

Antal/Andel	2013	2014	2015	2014–2015
Antal avslutade ärenden	102 743	116 416	141 437	21,5 %
Andel ärenden till fördjupad granskning	22 %	16 %	15 %	-1 p.e.

Källa: Guppi

Not 1) Antal avslutade ärenden innehåller både avslag och utfärdade id-kort.

Trenden har varit att behovet av fördjupad granskning har minskat sedan 2013. Det är delvis ett resultat av id-kontrollsektionens förebyggande arbete med stöd till servicekontoren (se avsnitt 11.2).

Kostnadsökningen inom verksamhetsområdet förklaras i stor utsträckning av att fler id-kort har utfärdats och när det gäller kostnaden för material, villkor i avtal med leverantör.

Tabell 105 Intäkter och kostnader

Tkr	2013 ¹⁾	2014	2015	2014–2015
Intäkter av anslag	48 014	33 216	33 452	0,7 %
Övriga intäkter	42 835	47 889	58 667	22,5 %
Kostnader	90 849	81 105	92 119	13,6 %
- varav personal och drift	55 734	55 995	62 051	10,8 %
- varav material ²⁾	35 115	25 110	30 068	19,7 %

Källa: Agresso

Not 1) Beloppen för 2013 är omräknade jämfört med årsredovisningen 2013. Anledningen var en ny beräkningsmodell. Ändringen förklarades utförligt i årsredovisning 2014.

Not 2) Id-kortsverksamheten har materialkostnader för bland annat kortstammar.

Enligt förordningen (2009:284) om identitetskort för folkbokförda i Sverige kan Skatteverket ta ut 400 kronor i ansökningsavgift. Den del av kostnaden som inte täcks av avgifter får Skatteverket enligt villkor i regleringsbrevet finansiera med anslag.

11.4 Produktivitet

Arbetsproduktiviteten mäts som antal avslutade ärenden per dag.

Tabell 106 Nedlagd tid

Antal dagar ¹⁾	2013	2014	2015	2014–2015
Operativ tid region ²⁾	8 607	8 959	9 426	5,2 %

Källa: Guppi.

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

Not 2) Den redovisade tiden är den som registrerats på de servicekontor där Skatteverket är huvudman samt övrig tid som Skatteverket lägger ner, exempelvis inom id-kontrollsektionen. Däremot är inte nedlagd tid på servicekontor där Försäkringskassan är huvudman medräknad. Tiden redovisas exklusive ofördelad tid och frånvaro.

Antal avslutade ärenden har procentuellt sett ökat mer än nedlagd tid, vilket tyder på en effektivisering inom verksamhetsområdet.

Tabell 107 Arbetsproduktiviteten

Antal	2013	2014	2015	2014–2015
Avslutade ärenden per dag ¹⁾	11,9	13,0	15,0	15,5 %

Källa: Guppi

Not 1) Avslutade ärenden innehåller både avslag och utfärdade id-kort.

Den fördelaktiga utvecklingen av styckkostnaden beror på att den procentuella ökningen av antal utfärdade id-kort har varit högre än kostnadsökningen.

Tabell 108 Styckkostnad

Kr	2013 ¹⁾	2014	2015	2014–2015
Kostnad per utfärdat id-kort	911	710	662	-6,7 %

Källa: Agresso, Guppi

Not 1) Beloppen för 2013 är omräknade jämfört med årsredovisningen 2013. Anledningen var en ny beräkningsmodell. Ändringen förklarades utförligt i årsredovisning 2014.

Bedömning:

Produktiviteten bedöms som god.

Underlag för bedömningen är

- antal avslutade ärenden per dag
- styckkostnad.

Indikatorer som visar produktivitetsnivå eller utveckling:

- Antal avslutade ärenden per dag har ökat.
- Styckkostnaden har minskat.

11.5 Enhetlighet

Skatteverket samverkar med andra myndigheter⁴⁹ som hanterar id-relaterade frågor. Genom samverkan har myndigheterna informerat varandra om aktuella frågor och problem som rör utfärdandet och kontroll av id-handlingar.

Koncentrationen av arbetet med stöd till handläggarna på servicekontoren och hantering av särskilt komplicerade ärenden bidrar till enhetligheten.

Rutiner och arbetsbeskrivningar finns inom verksamhetsområdet och rättsliga ställningstaganden publiceras vid behov.

Bedömning:

Enhetligheten bedöms som tillfredsställande.

Underlag för bedömningen är

- samverkan med andra myndigheter
- koncentration av arbetsuppgifter
- rättsliga ställningstaganden
- Skatteverkets generella arbetssätt för att säkerställa enhetlighet, se avsnitt 2.4.2.

⁴⁹ Migrationsverket, Transportstyrelsen, Polismyndigheten med Nationellt forensiskt centrum och Utrikesdepartementet (passmyndigheter).

Indikatorer som visar enhetlighetens nivå eller utveckling:

- Skatteverket har samverkan med andra myndigheter.
- Koncentration av handläggare och hantering av komplicerade ärenden till id-kontrollsektionen.
- Rutiner och arbetsbeskrivningar finns inom verksamhetsområdet.
- Rättsliga ställningstaganden tas fram och publiceras vid behov.

11.6 Kvalitet

Genomströmningstiderna har förbättrats under året på både servicekontoren och id-kontrollsektionen.

Tabell 109 Genomströmningstider

Andel	2013	2014	2015	2014–2015
Avslutade ärenden inom 2 veckor på servicekontoren	75 %	81 %	88 %	7 p.e.
Avslutade ärenden inom 6 veckor på id-kontrollsektionen	71 %	79 %	86 %	7 p.e.

Källa: Guppi

En större del ärenden har inkommit sent på året, vilket bidragit till att ärendebalansen ökat. Den procentuella ökningen av det totala inflödet, se tabell 103, har dock varit högre än ökningen av ärendebalansen.

Tabell 110 Ärendebalanser

Antal	2013	2014	2015	2014–2015
Ärendebalans	4 349	3 879	4 636	19,5 %

Källa: Guppi

Det finns en struktur för att säkerställa kvaliteten inom verksamhetsområdet genom att ärendena kvalitetssäkras löpande av id-kontrollsektionen. Resultatet från kvalitetssäkringen har visat på en god kvalitet.

En kvalitetsuppföljning visar att kvaliteten förbättrats sedan den tidigare uppföljningen 2011. Brister förekom i 6 procent av granskade ärenden år 2014 mot 10 procent år 2011.

Informationen på Skatteverkets webbplats är väl utbyggd och uppdateras löpande.

Utbetalningen av kompensation till privatpersoner för felaktigheter har ökat inom verksamhets-

området. Detta kan härledas till orsaker såsom fel i grundläggande register. Ingen genomgripande kvalitetsbrist har kunnat identifieras.

Domstolsstatistiken från förvaltningsrätten indikerar att Skatteverkets beslut håller en god kvalitet.

Tabell 111 Ändrade beslut i förvaltningsrätt

Andel	2013	2014	2015	2014–2015
Andel ändrade beslut	14,4 %	6,7 %	5,5 %	-1,2 p.e.

Källa: Domstolsverket

Bedömning:

Kvaliteten bedöms som god.

Underlag för bedömningen är

- genomströmningstider
- ärendebalanser
- kvalitetssäkring genomförd av id-kontrollsektionen
- kvalitetsuppföljning
- ändrade beslut i förvaltningsrätt
- Skatteverkets generella arbetssätt för att säkerställa en god kvalitet, se avsnitt 2.4.3.

Indikatorer som visar kvalitetsnivå eller utveckling:

- Genomströmningstiderna har förbättrats både på servicekontoren och på id-kontrollsektionen.
- Ärendebalanserna har ökat men är lägre än ökningen av inkomna ärenden.
- Resultat från id-kontrollsektionens kvalitetssäkring har visat på en god kvalitet.
- Resultatet från kvalitetsuppföljning visar på en förbättrad kvalitet jämfört med 2011.
- Låg andel ändrade beslut i förvaltningsrätten.

11.7 Effektivitet

Bedömning:

Effektiviteten bedöms som god.

Underlag för bedömningen är

- resultatet kopplat till uppdraget i Skatteverkets instruktion i förhållande till insatta resurser
- resultatet av den inre effektiviteten: produktivitet, enhetlighet och kvalitet.

Indikatorer som visar effektivitetens nivå eller utveckling:

- De vidtagna åtgärderna bedöms ha bidragit till uppdraget enligt instruktion.
- Produktiviteten och kvaliteten bedöms som god, enhetligheten bedöms som tillfredsställande.

12 Övriga åiterrapporteringskrav

12.1 Riskhantering och kontrollverksamhet

Skatteverkets resurser ska enligt **regleringsbrevet** i huvudsak vara koncentrerade till områden med hög risk.

Åiterrapportering: Skatteverket ska beskriva arbetet med att koncentrera myndighetens resurser till sådana områden med hög risk. Myndigheten ska göra en bedömning av hur arbetet fortskrider med riskanalys samt med urvals- och uppföljningssystem. Skatteverket ska även beskriva metodutveckling särskilt avseende slumpvisa kontroller.

Skatteverket ska även beskriva vilka åtgärder som har vidtagits för att öka de preventiva effekterna på alla områden. Dessutom ska myndigheten göra en bedömning av kontrollverksamhetens resultat.

12.1.1 Bedömning och åiterrapportering

Avsnittet gäller det särskilda krav på återrapportering om riskhantering och kontrollverksamhet som Skatteverket har i regleringsbrevet.

Den hantering av risker som åiterrapporteringskravet avser är externa risker kopplade till skatte- och uppbördsfelet vilket leder fram till olika typer av åtgärder som genomförs inom ramen för verksamhetsplanen.

Detta innebär att vår verksamhet koncentreras till de områden där riskerna för att vi inte ska nå våra mål är som störst.

12.1.2 Riskhantering

Riskarbetet

Analytiker är knutna till de flesta insatser och ärendeflöden för att stärka riskkedjan och kopplingen till riskarbetet.

Riskanalysarbete har utförts löpande inom samtliga verksamhetsområden. Skatteverket har uppdaterat utvecklingen av riskerna under året och gjort en översyn av vilken typ av åtgärder som utförts mot riskerna.

Skatteverket har genomfört ett arbete med struktur och spårbarhet från identifiering av risker till åtgärd. Det innebär att det nu finns förutsättningar för en systematisk uppföljning av hur riskerna hanterats och för återkoppling från insatserna till riskanalyserna och urvalsarbetet.

Riskanalys, urvals- och uppföljningssystem

Arbetet med att byta teknisk plattform för analys, urval och viss uppföljning har under året slutförts i allt väsentligt. En del mindre arbeten fortsätter även under 2016.

Genomförandearbetet har genererat vissa undantärningseffekter vilket löpande under året har påverkat möjligheter till nyutveckling och förändring av befintliga tillämpningar för verksamheten.

Syftet med förändringen av den tekniska plattformen kan sammanfattas i verksamhetens behov, kostnad, avtalsvillkor samt prestanda.

Det är fortfarande för tidigt att dra fullständiga slutsatser av plattformens bytet. Det kan dock konstateras att kriterierna för kostnad och avtalsvillkor har uppfyllts. När det gäller kriterierna för prestanda och verksamhetens behov har den nya plattformen ännu inte nått upp till förväntningarna.

Slumpvisa kontroller

Syftet med slumpvisa kontroller, eller skattefelskontrollen som Skatteverket benämner aktiviteten, är att kontrollera i vilken grad som privatpersoner och företag följer skattereglerna.

Genom att kontrollerna görs systematiskt och enhetligt, och urvalet är slumpmässigt, så ökar Skatteverket sin kunskap om både riskerna och skattefelet inom beskattningsområdet. Dessutom bidrar insatsen till att upprätthålla de allmänpreventiva effekterna av Skatteverkets kontrollverksamhet. Det slumpmässiga urvalet innebär att det alltid finns en viss sannolikhet att bli kontrollerad.

För att få en representativ fördelning i företagsurvalet startades kontrollerna i full skala vid halvårsskiftet 2015 och ska enligt plan avslutas under första tertiet 2018. Resultat och slutsatser kommer att presenteras löpande under tiden, med start under 2016. De samlade slutsatserna av arbetet presenteras först 2018.

Bedömning:

Riskarbetet har fungerat som beslutsunderlag för planeringen och den röda tråden från identifiering till åtgärd har fungerat på ett bra sätt.

Arbetet med den tekniska plattformen har inneburit undanträngningseffekter och förväntat resultat avseende verksamhetens behov och prestanda har ännu inte uppnåtts.

Slutsatser av arbetet inom skattefelskontrollen presenteras löpande med start under 2016 och samlade slutsatser först 2018.

Resultatet för riskhanteringen sammantaget bedöms som tillfredsställande.

12.1.3 Preventiva effekter

Åtgärder eller förebyggande arbete för att öka preventiva effekter beskrivs i huvudsak i avsnitt 5, beskattning, och mer specifikt i avsnittet 5.3.1 kring vägledning, strukturutveckling och attitydpåverkan.

12.1.4 Kontrollverksamhetens resultat

Riskhantering innebär att olika åtgärder ska användas för att påverka privatpersoners och företags beteende och minska riskerna.

Åtgärden kontroll syftar till att säkerställa att rätt skatt betalas och att skapa mer rätt från början. Effekten av en åtgärd som kontroll beror bland annat på val av åtgärd och dessa val görs för att nå en långsiktig effekt på beteende, se avsnitt 5.2.1.

Kontrollverksamheten bedöms med utgångspunkt i resultatet inom ärendeflöden och genomförda insatser. Bedömningarna görs främst mot syftet i respektive ärendeflöde och insats. Resultat av åtgärden kontroll redovisas inom ärendeflöden och insatser i avsnitten 5.3.2 och 5.3.3.

Bedömning:

Skatteverket bedömer kontrollverksamhetens resultat som tillfredsställande.

12.2 Förebyggande arbete i form av service och information

Information och service inom Skatteverkets område ska enligt **regleringsbrevet** vara behovsanpassad och lättillgänglig. Kvalificerad information ska finnas för företag och medborgare. Vidare ska regeringens strategi för en digitalt samverkande förvaltning beaktas.

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

12.2.1 Möjlighet att få information och stöd

Skatteverket vill ge de bästa förutsättningarna för att göra det lätt att göra rätt. Privatpersoner och företag ska kunna ha en tidig kommunikation med myndigheten för att reda ut eventuella oklarheter, till exempel innan deklarationer lämnas in. Det sker bland annat genom att vi publicerar målgruppsanpassad information och erbjuder e-tjänster via vår webbplats. På webbplatsen finns inför deklarationen till exempel filmer med information om försäljning av småhus och bostadsrätter samt verktyg för beräkning av vinst och skatt i samband med försäljningen. Satsningar har också gjorts för att förbättra skriftspråket.

Vi tillhandahåller information och service i broschyrer och blanketter. Dessutom kan privatpersoner och företag få svar på allmänna frågor hos servicekontoren och Skatteupplysningen. Privatpersoner och företag kan också skicka brevfrågor till skattekontoren. Exempelvis kan företag med mer komplicerade och komplexa förhållanden skicka en så kallad dialogfråga innan en transaktion genomförs eller innan den ska redovisas för att få reda på Skatteverkets syn på skattefrågan.

Utöver de mer traditionella servicemötena, där privatpersoner och företag ringer eller besöker myndigheten, är den förebyggande aspekten ett viktigt inslag i såväl våra informationsinsatser som våra kontrollinsatser. Vi samverkar då aktivt med andra myndigheter och branschorganisationer.

12.2.2 Privatpersoners och företags uppfattning

I Skatteverkets årliga attitydundersökningar till privatpersoner och företag ingår påståendet ”Det är lätt att få information från Skatteverket”. Det positiva resultatet 2014 kan bero på att påståendet detta år flyttades från början till slutet av telefonintervjuerna. Det förefaller som att attityden till detta påstående blev mer positiv när de svarande först fick bedöma andra påståenden om Skatteverket. Påståendet ”Det är lätt att få information från Skatteverket” flyttades 2015 tillbaka till början av intervjun och resultatet av mätningen 2015 bör därför främst jämföras med 2013. Nivån bedöms därmed vara oförändrad.

Tabell 112 Det är lätt att få information från Skatteverket

Andel	Privatpersoner			Företag		
	2013	2014	2015	2013	2014	2015
Instämmer	67 %	74 %	67 %	61 %	65 %	62 %
- kvinnor	65 %	75 %	64 %	-	-	-
- män	69 %	73 %	70 %	-	-	-
Varken eller	26 %	18 %	25 %	27 %	26 %	28 %
- kvinnor	29 %	17 %	28 %	-	-	-
- män	23 %	18 %	22 %	-	-	-
Instämmer ej	7 %	8 %	8 %	12 %	9 %	10 %
- kvinnor	6 %	7 %	8 %	-	-	-
- män	8 %	9 %	8 %	-	-	-

Källa: Skatteverket: Resultat från de årliga attitydundersökningarna 2015

Tabell 113 Det är lätt att få information från Skatteverket

Medelvärde ¹⁾	Privatpersoner			Företag		
	2013	2014	2015	2013	2014	2015
Resultat	3,92	4,02	3,86	3,67	3,90	3,70
- kvinnor	3,96	4,09	3,86	-	-	-
- män	3,88	3,95	3,87	-	-	-

Källa: Skatteverket: Resultat från de årliga attitydundersökningarna 2015

Not 1) Medelvärde speglar en skala på 1-5 där 1 = instämmer inte alls och 5 = instämmer helt.

12.2.3 Skatteverkets webbplats

Webbplatsens funktioner, tjänster och innehåll har under året förbättrats för att bli än mer lättillgängliga och motsvara användarnas behov samt minska efterfrågan i andra mer resurskrävande kanaler. Kontinuerliga webbanalyser ger upphov till ständiga förbättringar och utvecklingsmöjligheter. Under året har vi bland annat mobilanpassat fler e-tjänster, samt lanserat tjänster för att skraddarsyningen av viktiga datum, uppskatta utrymmet för rot- och rutarbete och hämta aktuell skattetabell.

Antalen besök via mobila enheter (mobiltelefon och surfplatta) har ökat till 14 680 764 under 2015,

vilket är en ökning med 48,6 procent jämfört med 2014. Tillsammans utgjorde dessa mobila enheter 27,0 procent av antalet besök på webbplatsen under 2015.

Webbplatsen hade totalt 54 472 958 besök, vilket är en ökning med 13,5 procent jämfört med 2014.

12.2.4 Rättslig vägledning

Arbetet med att bearbeta Skatteverkets rättsinformation för webbplatsen har avslutats under året. Den bearbetade informationen samlas på en och samma plats på skatteverket.se. Informationen vänder sig till handläggare, skattekonstuler och andra kvalificerade användare. Syftet är att interna och externa användare lättare ska hitta och förstå Skatteverkets rättsliga information så att det blir lättare att göra rätt från början. I bearbetningen har även ett omfattande språkarbete ingått för att ytterligare öka förutsättningarna för en enhetlig rättstillämpning.

Funktionerna har förbättrats för att bättre motsvara användarnas behov. Bland annat är Rättslig vägledning helt anpassad till mobiltelefoner och surfplattor. Dessutom har sökmotorn fått ny funktionalitet med syfte att fånga upp användarnas önskemål och därmed ge snabba och relevanta svar.

Rättslig vägledning hade 563 305 externa och 315 419 interna besök under 2015.

12.2.5 Facebook

På Facebook-sidan *Skatteverket – Dags att deklarerar* kan privatpersoner ställa frågor om deklARATIONEN och ta del av budskap som Skatteverket publicerar.

Under perioden mars till juni⁵⁰ besvarade Skatteupplysningen totalt 5 180 inlägg på Facebook. Antalet motsvarar en minskning med 19 procent jämfört med 2014⁵¹.

Snittvärdet för hur många som har nåtts av Skatteverkets olika budskap på Facebook 2015 är 11 739 personer.

⁵⁰ Från den 1 mars till den 30 juni 2015.

⁵¹ Från den 23 mars till den 29 juni 2014.

12.2.6 Servicekontoren

Skatteverket har servicekontor i samarbete med Försäkringskassan och Pensionsmyndigheten. I slutet av 2015 fanns 103 gemensamma servicekontor. Antalet besök på servicekontoren var 4,1 miljoner, vilket är en minskning med 11,6 procent jämfört med 2014. Ungefär hälften av ärendena på servicekontoren rörde Skatteverkets verksamhet.

Även om besökarna i de flesta fall var nöjda med Skatteverkets hantering så har kötiderna periodvis varit långa på de större servicekontoren. För att möta detta behov har Skatteverket ökat bemaningen vid besöksstoppas som är kända i förväg, till exempel vid deklarationsinlämningen.

Tabell 114 Kvalitet vid kontakt med servicekontoren

Andel ¹⁾ som anser att de fått:	2013	2014	2015
Bra bemötande	96 %	97 %	95 %
- kvinnor		98 %	97 %
- män		98 %	96 %
Svar inom rimlig tid	90 %	89 %	88 %
- kvinnor		90 %	89 %
- män		90 %	89 %
Den hjälp de behövde	93 %	95 %	93 %
- kvinnor		95 %	95 %
- män		96 %	94 %

Källa: Enkätundersökning genomförd av Demoskop/TNS Sifo/Markör
Not 1) De som svarat ja på frågan jämfört med totalt antal besvarade enkäter. Även de som hoppat över den aktuella frågan ingår i totalt antal besvarade enkäter.

12.2.7 Skatteupplysningen

Skatteupplysningen svarar på allmänna frågor via telefon, e-post, Facebook och webb.

Antalet besvarade samtal 2015 var 4,2 miljoner, vilket är en ökning med 2,4 procent jämfört med 2014.

Antalet e-postfrågor minskade mellan 2013 och 2014 med 13,4 procent till 320 753. Under 2015 ökade efterfrågan, då 409 780 e-postfrågor besvarades, vilket motsvarar en ökning med 27,8 procent jämfört med 2014.

Tabell 115 Kvalitet vid kontakt med Skatteupplysningen per telefon

Andel som anser att de fått:	2013	2014	2015
Bra bemötande	96 %	96 %	96 %
Svar inom rimlig tid	78 %	82 %	83 %
Den hjälp de behövde	88 %	89 %	89 %

Källa: Mätning genomförd löpande under året i form av återuppringning efter samtal. Under 2013 genomfördes mätningen enbart under jämna månader. Under 2014 och 2015 har mätningarna genomförts varje månad utom oktober 2014. Det är slumpmässigt vilka som fått erbjudande att delta i mätningen.

Tabell 116 Kvalitet vid kontakt med Skatteupplysningen per e-post

Andel som anser att de fått:	2013 ¹⁾	2014	2015
Bra bemötande	95 %	93 %	94 %
Svar inom rimlig tid	83 %	83 %	83 %
Den hjälp de behövde	84 %	81 %	81 %

Källa: Mätningen genomförd med en webbenkät till slumpvis utvalda som kontaktat Skatteverket via e-post.

Not 1) Under 2013 genomfördes mätningen enbart under jämna månader. Under 2014 och 2015 har mätningarna genomförts under samtliga månader.

Besvarade samtal

Under 2015 har antal besvarade telefonsamtal ökat med 2,4 procent jämfört med 2014. Väntetiderna för privatpersoner och företag har förbättrats något eftersom 83 procent instämmer i att de fått svar inom rimlig tid. Arbetet med att ytterligare förbättra tillgängligheten har fortsatt under 2015.

Forskningsprojekt om onödig efterfrågan

Skatteverket deltar i forskningsprojektet om onödig efterfrågan som bedrivs av Centrum för tjänsteforskning vid Karlstads universitet. Under 2015 har insamlad data bearbetats och analyserats. Projektet kommer att leverera sin slutrapport under 2016.

En pilotstudie med identifiering via telefoni

Under hösten 2015 genomfördes en pilotstudie för att utreda om identifiering med mobilt BankID via telefoni bidrar till bättre service. Piloten visade på ett positivt resultat. Många privatpersoner och företagare valde att identifiera sig, vilket gjorde att frågor som omfattades av sekretess kunnat besvaras vid första kontakten.

12.2.8 Målgruppsanpassade informationsträffar

Skatteverket erbjuder målgruppsanpassade informationsträffar över hela landet och under 2015 nådde vi ungefär 80 000 deltagare. Vi arbetar aktivt med att utveckla formerna och kanalerna för informationen utifrån målgruppernas behov. En viktig del av informationen är att visa hur självbetjäningstjänsterna kan förenkla uppgiftslämnandet.

Nya företagare

En prioriterad målgrupp är nya företagare, som Skatteverket regelbundet bjuder in till informationsträffar.

Skatteverket träffar i snitt 1 800 nya företagare per månad och utvärderar informationen löpande. Andelen som anger att de har nytta av informationen i sin verksamhet är 99 procent. Av de anmälda deltagarna är 57 procent kvinnor och 43 procent män.

Skatteverket utvecklar informationen till målgruppen i form av workshoppar, video- och webbseminarier i samverkan med andra viktiga aktörer. Vi erbjuder även branschanpassad information inom bygg-, kultur- och restaurangsektorn.

Filmer med information till nya företagare finns också tillgängliga på vår webbplats.

Tillsammans med flera myndigheter och aktörer deltar Skatteverket i Starta företag-dagar och andra informationsträffar riktade till blivande företagare. Vi erbjuder även webbseminarier för att kunna öka deltagandet och dialogen på ett enkelt och kostnadseffektivt sätt.

Andra exempel på informationsinsatser under 2015:

- Informationsträffar för konsulter inom redovisning, revision och bokföring. I fokus var nyheter och aktuellt uppgiftslämnande under året. Konsulterna är en prioriterad målgrupp som är avgörande för att vi ska nå ut till etablerade företag. Skatteverket genomför och utvecklar informationen i samverkan med branschen. Under första halvåret 2015 träffade vi närmare 50 procent av målgruppen.
- Särskilda informationsträffar för representanter och aktörer inom upphandling i såväl privat som offentlig sektor. Syftet har varit att ge stöd i upphandlingsprocessen för att främja konkurrens på lika villkor. Stödet omfattade bland annat möjligheten till kontroll av leverantörerna genom offentliga uppgifter om deras aktuella skattestatus.
- Informationsträffar för fastighetsmäklare i samverkan med branschen och Fastighetsmäklarinspektionen. Skatteverket har träffat 20,0 procent av de registrerade mäklarna och

de är en viktig målgrupp för att vi ska nå ut till dem som säljer och köper fastigheter.

- Särskilda informationsträffar med anledning av ny lagstiftning om personalliggare i byggbranschen har hållits under oktober och november. Målgrupperna har varit de som omfattas av de nya reglerna, det vill säga företag verksamma i byggbranschen och ansvariga beställare (så kallade byggherrar). Syftet har varit att ge företagen goda förutsättningar för att kunna göra rätt från början. Informationen har tagits fram i samverkan med byggbranschen.
- Behovsanpassade informationsträffar till olika branscher och målgrupper i samband med kontrollinsatser och tillsammans med andra myndigheter, till exempel för taxi, restauranger och importörer/exportörer av varor och tjänster.
- Information till elever i vissa yrkesinriktade utbildningar, till exempel bygg och frisör, har tagits fram och genomförts i samverkan med branscher och lärare. Syftet är att ge eleverna relevant och viktig kunskap om skatter för sitt kommande framtida yrkesliv och på så sätt öka deras förståelse och möjlighet att göra rätt.

12.2.9 Kundmötesprogram för att förbättra och förenkla kontakten

Kundmötesprogrammet är ett treårigt program som påbörjades under 2015. Programmet arbetar för att förenkla och förbättra för privatpersoner och företag så att kontakten med Skatteverket blir bättre och upplevs enklare. Programmet ska bidra till en ökad digitalisering där privatpersoner och företagare väljer den digitala vägen i större utsträckning än idag och inte ska behöva vända sig till Skatteupplysningen eller servicekontoren för att få hjälp med sina ärenden.

Under 2015 har programmet arbetat med att förbättra Skatteverkets webbplats för att förenkla för företagare genom att förtydliga och situationsanpassa informationen inom områden som moms, deklaration samt rot- och ruttjänster. För privatpersoner har samma sak gjorts för områden som att invandra till Sverige och hur man får ut sitt personbevis.

Utöver information på webbplatsen så har även flera av Skatteverkets e-tjänster användar- och mobilanpassats för att på så sätt bidra till att användandet av tjänsterna ökar.

I december lanserades också Skatteverkets första version av Mina Sidor, där privatpersoner och företagare kan logga in för att kunna se uppgifter om sig själva. Mina Sidor kommer att fortsätta utvecklas de kommande åren för att ännu bättre möta behoven av att se uppgifter om sig själv eller sitt företag.

12.2.10 Branschsamverkan

Branschsamverkan bygger på förtroende och ömsesidig nytta och syftar bland annat till att

- få en bättre bild av den verklighet branscherna verkar i
- få en uppfattning om vilka regelförändringar och åtgärder som behövs för att minska skattefelen i branscherna.

Tillsammans med branscherna kan Skatteverket på detta sätt motverka och minska riskerna för skattefel.

Skatteverket samverkar på en övergripande nivå med andra myndigheter, näringslivs- och branschorganisationer samt fackföreningar. Bland annat har insatser gjorts för att underlätta och förbättra upphandlingar i offentlig sektor. Skatteverket har också kontinuerligt samverkat med programvaruföretagen för att underlätta uppgiftslämnandet för privatpersoner och företag.

I dag samverkar Skatteverket inom ett 30-tal olika branscher och med totalt cirka 130 organisationer och myndigheter.

12.2.11 E-samverkansprogrammet

Efter E-delegationens upphörande den 30 juni 2015 såg flera av delegationens myndigheter och Sveriges kommuner och landsting (SKL) ett behov av att fortsätta ett gemensamt arbete med vissa områden som bedrivits inom delegationen.

Därför bildades e-samverkansprogrammet med syftet att skapa ett forum för fortsatt samverkan mellan myndigheter och SKL och att tillvarata de kunskaper och erfarenheter som byggts upp inom ramen för E-delegationen. Detta ska leda till högre effektivitet genom informationsutbyte och återbruk av de erfarenheter, lösningar och gemensamma

tjänster som tas fram för att förenkla den enskildes och företagares vardag.

Utgångspunkten är de tre målen enklare, öppnare och effektivare som beskrivs i regeringens e-förvaltningsstrategi, Med medborgaren i centrum, som ställer krav på en sammanhållen förvaltning för att kunna förverkligas. Skatteverket har tagit en aktiv roll i detta arbete.

Mina meddelanden

Tjänsten Mina meddelanden är en förvaltningsgemensam tjänst där Skatteverket ansvarar för utvecklingen. Det är möjligt för leverantörer av elektroniska postbefordringstjänster och brevlådor att ansluta till Mina meddelanden. Sedan 2014 styrs och finansieras Mina meddelanden gemensamt av sju myndigheter⁵².

Regeringen gav i april Skatteverket i uppdrag att följa upp statliga myndigheters anslutning till Mina meddelanden (N2015-3779-EF). Regeringens mål är att mellanstora och större myndigheter ska ha anslutit relevanta meddelandeflöden till Mina meddelanden senast 2017. Införandet bör dock ske med hänsyn tagen till myndigheternas förutsättningar (enligt Prop. 2014/15:1 utgiftsområde 22).

Informationsträffar och enkätinsamling med myndigheterna samt analys av allmänna förutsättningar för anslutning till Mina meddelanden har genomförts. Skatteverket har även deltagit i nationella seminarier och mötesforum om utveckling av e-förvaltning.

Inom ramen för Skatteverkets uppdrag från regeringen skickades en enkät till de aktuella myndigheterna för att kartlägga statusen på deras anslutningsarbete. Av de tillfrågade myndigheterna är det 43,4 procent som ännu inte har övervägt att ansluta och 14,5 procent som har beslutat sig för att inte ansluta.

Idén om att införa Mina meddelanden som en nationell infrastruktur för offentlig digital post delas av de tillfrågade myndigheterna. Det återstår dock ett antal frågor att lösa för att regeringens mål ska nås.

⁵² Arbetsförmedlingen, Bolagsverket, Försäkringskassan, Pensionsmyndigheten, Skatteverket, Tillväxtverket och Transportstyrelsen.

Bland myndigheterna finns en relativt stor grupp som bedömer att deras verksamhet inte är lämplig att ansluta. Skälen som anges är bland andra att vissa myndigheter inte har någon direktkontakt med enskilda, eller att person- eller organisationsnummer inte används för att identifiera den enskilde som ärendet berör.

En annan, mer outtalad, orsak till försiktigheten bland de statliga myndigheterna som faktiskt sänder förhållandevis mycket post till enskilda är att man visserligen ser både samhällsnytta och intern besparing i det långa perspektivet men att man inte vill vara bland de första att ansluta eftersom de stora effekterna kommer först när fler mottagare är anslutna.

Vägen ur detta läge där det saknas tydliga incitament för både avsändare och mottagare att ansluta till Mina meddelanden är bland annat att regeringen tydligt uppdrar åt myndigheterna att ansluta flöden till Mina meddelanden.

Skatteverket kommer att lämna förslag på lämpliga åtgärder i särskild rapportering.

12.3 Enkla och tidsenliga regler

Reglerna inom Skatteverkets verksamhet ska enligt **regleringsbrevet** vara enkla och tidsenliga.

Åtterrapporing: Skatteverket ska beskriva arbetet med att göra reglerna enkla och tidsenliga. En bedömning av i vilken omfattning myndighetens åtgärder har bidragit till att uppfylla regeringens mål att förenkla för företagen ska göras.

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

Skatteverket

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

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

Ett exempel gäller avdrag för representationskostnader. Skatteverket har under 2015 föreslagit förändringar av avdragsrätten för utgifter för representation både på mervärdesskatteområdet och på inkomstskatteområdet. Syftet med förslagen är dels att anpassa reglerna till EU-rätten, dels att göra reglerna enklare att tillämpa. Förslagen berör alla företag som är mervärdesskattepliktiga och innebär en förenkling genom att det nuvarande systemet med flera olika beloppsgränser när det gäller avdrag för mervärdesskatt på representation ersätts med en beloppsgräns.

Även förslaget att slopa avdragsrätten för representationskostnader vid beräkning av inkomstskatten är en förenkling.

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

Även i arbetet med att ta fram föreskrifter, allmänna råd och ställningstaganden utgår Skatteverket från att reglerna ska vara enkla, så att det blir lättare att göra rätt från början.

I arbetet med att ta fram en digital rättslig vägledning som numera är tillgänglig för alla via webbplatsen har stora satsningar gjorts på att förenkla och modernisera språket. Insatsen har lett till att de regler som återges och de tolkningar av rättsläget som görs är enkla att förstå.

12.4 Handlingsplanen för jämställdhetsintegrering

Enligt **regleringsbrevet** ska Skatteverket redovisa en uppdaterad plan för hur myndigheten avser fortsätta arbetet med jämställdhetsintegrering under 2015–2018 i syfte att verksamheten ska bidra till att nå de jämställdhetspolitiska målen

Åtterrapporing: Skatteverket ska årligen redovisa åtgärder och resultat i myndighetens årsredovisning för 2015–2018.

Den 1 oktober 2015 lämnade Skatteverket in sin handlingsplan för jämställdhetsintegrering till regeringen, enligt uppdraget i regleringsbrevet. Handlingsplanen⁵³ omfattar aktiviteter kopplat till tio olika områden. De områden som hunnit påbörjas under 2015 kommenteras kort nedan. Inom områdena Statistik i våra IT- och verksamhetssystem, Kvalitetsuppföljning och Regelförändringsarbetet planeras arbetet komma igång under 2016.

Analyser

Analysnätverket, som samlar alla analytiker i regionerna och på huvudkontoret, har haft kompetensutveckling om jämställdhet, jämställdhetsintegrering och könsuppdelad statistik. Detta har skett före tänkt tidplan. Arbetet med att uppdatera analyshandboken är dock uppskjutet från 2015 till 2016.

Verksamhetsutveckling

Arbetet med att inkludera jämställdhets- och mångfaldsaspekterna på ett tydligare sätt i dialogstödet för Skatteverkets förbättringskultur har inletts och följer tidplanen, det vill säga blir färdigt under våren 2016. Även omarbetningen av utbildningen i verksamhetsutveckling (inklusive inkludering av jämställdhetsperspektiv i denna) ligger i fas med tidplanen.

Bemötande

Utbildning i jämställt bemötande sker löpande, både genom den integrerade delen i den digitala bemötandeutbildningen på kompetensportalen och genom specifika föreläsningar och diskussioner i

verksamheten. En uppdatering av hela bemötandeutbildningen är påbörjad för att bland annat säkra ett jämställdhetsperspektiv i hela utbildningen och inte bara i delen som lades till 2015.

Skatteverkets information till nya och blivande företagare

Under året har Skatteverket börjat samla in könsuppdelad statistik för att kunna analysera vilka som nås av våra informationsträffar. Vi har även testat webbseminarier som en ny informationskanal, vilket ökar tillgängligheten. Riktlinjerna för Skatteverkets information har uppdaterats med skrivningar om att ett normkritiskt perspektiv ska användas vid val av bilder och exempel. Syftet är att våga utmana bilden av vem som driver företag och därmed vara en del i att på lång sikt vidga de traditionella normerna så att fler kan identifiera sig som potentiella företagare.

Jämställdhetskompetens

Ett block om jämställdhet och jämställdhetsintegrering finns numera med i utbildningsprogrammet för nyblivna chefer. Aktiviteten för att säkra krav på jämställdhetskompetens vid konsultupphandling ligger efter tidplan.

Kommunikation

Medarbetare från Skatteverkets utbildningsproduktion och kommunikationsavdelning har deltagit i en kompetensutvecklingsinsats kring jämställd kommunikation. Handlingsplanen har specificerats ytterligare i planer för 2016 och framåt.

Vårt arbetsgivaransvar

Ett jämställdhetsperspektiv har tagits med i strukturen för uppföljningen på den administrativa avdelningen. Könsuppdelad statistik är beställd för senaste kundnöjdhetsmätningen för Skatteverkets interna service. Under 2015 har planerna konkretiserats inför genomförandet av aktiviteterna 2016–2017.

⁵³ Hela handlingsplanen finns tillgänglig på <http://www.jamstall.nu/wp-content/uploads/2014/03/Skatteverkets-handlingsplan-för-jamstalldetsintegrering-2015-2018-pdf.pdf>

13 Övrig verksamhet

13.1 Sveriges avgift till EU-budgeten

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

Skatteverket beräknar den mervärdesskattebaserade delen av Sveriges EU-avgift. Resultatet presenteras i en årlig rapport över Sveriges mervärdesskattebas till EU-kommissionen.

Skatteverket ansvarar även för att betala in den mervärdesskattebaserade avgiften till EU. Under 2015 uppgick inbetalningen till 5,02 miljarder kronor. En återbetalning erhöles i februari 2015 med 0,27 miljarder kronor avseende 2014 års avgift. Därmed uppgår 2015 års kostnad för EU-avgiften till 5,29 miljarder kronor.

Tabell 117 Inbetald mervärdesskattebaserad EU-avgift

Mdkr	2013	2014	2015
Inbetald avgift	1,71	5,25	5,02

Källa: Agresso och Riksgälden

EU-avgiften för 2015 har betalats efter ett höjt avgiftsuttag på 0,30 procent av mervärdesskattebasen. För budgetperioden 2014-2020 är det fastställt att Sveriges avgift ska uppgå till 0,15 procent. Sveriges rabatt, det vill säga skillnaden mellan 0,30 procent och 0,15 procent, kommer Sverige att få retroaktivt först under 2016.

13.2 Statens personadressregister, SPAR

Enligt **Skatteverkets instruktion** ansvarar Skatteverket för Statens personadressregister (SPAR) samt för personuppgifterna i samma register.

Statens personadressregister, SPAR, innehåller uppgifter om alla personer som är folkbokförda i Sverige samt om vissa personer som har tilldelats samordningsnummer. Skatteverket är sedan 2009 huvudman för SPAR.

Via SPAR kan företag med flera kontrollera personuppgifter (folkbokföringsuppgifter) och uppdatera sina befintliga kund- och

medlemsregister. Såväl juridiska⁵⁴ som fysiska⁵⁵ personer kan köpa adresser för bland annat direktreklamändamål från SPAR. Statliga myndigheter och kommuner köper normalt inte uppgifter från SPAR.

Uppgifter från SPAR lämnas endast ut i elektronisk form via SPAR:s webbplats eller via filer (filer med urvalsadresser respektive aviseringsfiler med uppdateringar till kunders register).

Tabell 118 Kontrolländamål¹⁾

Antal	2013	2014	2015
Kunder ²⁾			
Onlinetjänster	900	920	1 040
Aviseringstjänster	300	330	320
Levererade adressposter (tusental) ³⁾			
Online	17 120	23 782	23 204
Aviseringar	86 396	105 214	127 060

Källa: SPAR

Not 1) Tjänster inom kontrollområdet togs i drift under våren 2013.

Not 2) Antal kunder avser läget vid utgången av året. Det finns kunder som använder både online- och aviseringsstjänster.

Not 3) Mars-dec 2013, jan-dec 2014, jan-dec 2015. Siffrorna är avrundade till jämt tusental.

Tabell 119 Urvalsändamål – leveranser av tjänster¹⁾²⁾

Antal	2013	2014	2015
Urvalsuppdrag	3 330	2 990	2 650
Levererade adressposter (tusental)	66 857	51 760	37 665

Källa: SPAR

Not 1) Tjänster inom urvalsändamålet togs i drift 2012.

Not 2) Jan-dec 2013-2015. Siffrorna är avrundade och för adressposter till jämt tusental.

SPAR finansieras via försäljningsintäkter som på sikt ska motsvara verksamhetens självkostnad. Under 2015 uppgick intäkterna till 68,9 miljoner kronor. Årets resultat uppgick till 24,3 miljoner kronor. Nya lägre priser på SPAR:s tjänster gäller från den 1 november 2015.

Tabell 120 Ekonomiskt resultat

Tkr	2013	2014	2015
Intäkter	55 207	68 600	68 852
Kostnader	-47 183	-48 492	-44 511
Årets resultat	8 024	20 108	24 341
Ackumulerat resultat	-27 499	-7 391	16 950

Källa: Mercur

⁵⁴ Juridisk person är en juridisk term för en sammanslutning som är ett eget rättssubjekt och har egna rättigheter och skyldigheter och kan till exempel sluta avtal, ha skulder och fordringar, tala och svara inför domstol. Exempel är bolag, föreningar, staten, kommuner och dödsbon.

⁵⁵ Fysisk person är en juridisk term för en individ, en människa. En fysisk person är ett eget rättssubjekt och kan både förvärva sig juridiska rättigheter och ikläda sig juridiska skyldigheter.

13.3 Vägavgiften för tyngre fordon

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

Vägavgift ska betalas för tyngre lastbilar som körs på större svenska vägar. Sverige är anslutet till det avtal om vägavgiftssystemen som finns mellan Belgien, Danmark, Luxemburg och Nederländerna. En vägavgift som är betald i ett av dessa länder gäller även för färd inom övriga länders vägnät. Skatteverket är beskattningsmyndighet i Sverige och den svenska delen av avgiftsintäkterna 2015 är 214 miljoner kronor.

Tabell 121 Den svenska delen av avgiftsintäkterna

Mnkr	2013	2014	2015
Vägavgiften	199	196	214

Källa: Agresso

13.4 Tjänsteexport

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

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

Syftet med tjänsteexporten är att medverka till ökad kunskap och effektivitet inom skatteadministrationerna i samarbetsländerna, att följa regeringens bistånds- och utrikespolitiska riktlinjer och att bidra till Skatteverkets kompetensutveckling.

Skatteverket använder som regel endast sin egen personal i de olika projekten. Dock förekommer samarbete med andra myndigheter vid behov. Skatteverket har exempelvis anlitat Lantmäteriet som samarbetspartner inom fastighetstaxeringsprojektet i Kosovo.

Under 2015 har Skatteverket bedrivit Sida-finansierade projekt i Kosovo, Moldavien och

Kenya. Det tidigare Sida-finansierade projektet i Botswana, sedan 2014 enbart finansierat av Botswana själv, har förlängts ytterligare ett år, till april 2016.

Nya samarbetsprojekt har förberetts under 2015 i Kambodja, Moçambique och Bosnien-Hercegovina. Avtal har tecknats för Kambodja och Bosnien-Hercegovina.

Tabell 122 Tjänsteexport fördelat på projekt

Tkr	Ingående balans	Intäkter ¹⁾	Kostnader	Utgående balans
Albanien	3 876			3 876
Nya Albanien ²⁾	-185	634	-488	-39
Bosnien-Hercegovina	0	300	-244	56
Botswana	-2 288		-29	-2 317
Nya Botswana ²⁾	294	1454	-1 419	329
Kambodja	0	849	-859	-10
Kenya	-839	10 277	-10 093	-655
Kosovo	-220		-39	-259
Nya Kosovo ²⁾	-24	12 275	-11 943	308
Moçambique	-690	694	-556	-552
Moldavien	-2 378	9 680	-7 779	-477
Övrigt internt ³⁾	1 547	-504	-1 765	-722
Totalt	-907	35 659	-35 214	-462

Källa: Agresso

Not 1) Avser intäkter av avgifter för export. Ingen tjänsteexport är finansierad av EU under 2015.

Not 2) Nyttillkommet projekt i land där tidigare projekt inte avslutats.

Not 3) Avser interna avräkningar, det vill säga intäkter och kostnader som uppstår löpande, till exempel tid och overhead.

13.5 Administration av inkomstgrundande ålderspension

Enligt **Skatteverkets instruktion** ansvarar Skatteverket för frågor om socialavgifter. Skatteverket är dessutom förvaltningsmyndighet för frågor om pensionsgrundande inkomst.

Skatteverket medverkar i administrationen av inkomst-, tilläggs- och premiepensionssystemen. Arbetet består av två uppgifter: administrera inbetalningen av pensionsavgifterna (som en del av uppbörderna av socialavgifterna) och fastställa den pensionsgrundande inkomsten.

Administrationen av inbetalningen av pensionsavgifterna är en integrerad del i uppbörderna av arbetsgivaravgifterna. De ingår som en del i skattekärlerna 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 förförre årets utfall uppräknat med pris- och löneomräkning. Kostnadsutfallet för år 2015 fastställs utifrån perioden december 2014 till och med november 2015.

Området hanteras som ett eget avgiftsområde i Skatteverkets redovisning och vid eventuella skillnader mellan ett års intäkter och kostnader uppstår en kapitalförändring (över- eller underskott). För 2015 uppgick ersättningen från AP-fonden och premiepensionssystemet till 457 miljoner kronor, varav 6 miljoner kronor avsåg en reglering av 2013 års underskott på avgiftsområdet. Kostnaderna för 2015 var 463 miljoner kronor.

Tabell 123 Resultat för administration av ålderspension

Tkr	2013	2014	2015
Intäkter ^{1) 2)}	429 710	452 426	451 379
Kostnader ^{3) 4)}	435 291	449 743	462 965
Resultat	- 5 581	2 683	-11 586

Källa: Agresso, Skatteverkets yrkande till Pensionsmyndigheten för respektive år.

Not 1) Intäkten 2014 redovisas efter avdrag 9 647 tkr för resultatregleringen 2012. Det är en justering av intäkten 2014 jämfört med årsredovisningen 2014.

Not 2) Intäkten 2015 redovisas efter avdrag för resultatregleringen för 2013 med 5 581 tkr.

Not 3) 2013 års kostnader har minskats med 4 117 tkr i enlighet med den slutliga avräkningen 2013.

Not 4) 2014 års kostnader har minskats med 3 085 tkr i enlighet med den slutliga avräkningen som Skatteverket rapporterade till Pensionsmyndigheten i april 2015.

Akkumulerat resultat för avgiftsområdet redovisas i ekonomiavsnittet.

13.6 Arbetet med föreskrifter och allmänna råd

För att säkerställa att Skatteverkets föreskrifter och allmänna råd uppfyller de krav som riksdagen och regeringen ställt upp, görs både en materiell och en formell granskning. Den materiella granskningen består av en helhetsbedömning av förslaget samt en kvalitetskontroll av materiella laglighetsfrågor, föreskrifternas eller de allmänna rådens allmänna nivå samt språket. Det görs även en granskning av om förslaget är ändamålsenligt i sak och om det behövs en konsekvensutredning med mera.

Den formella granskningen är inriktad på vissa formella laglighetsfrågor, att översiktligt bedöma

föreskriftens allmänna kvalitet samt en kontroll av författningstekniska frågor.

Förslaget till en föreskrift eller ett allmänt råd lämnas till en formell granskning innan det skickas på remiss eller innan ett yttrande hämtas in från Regelrådet.

13.7 Prissättningsbesked

Lagen om prissättningsbesked vid internationella transaktioner infördes den 1 januari 2010. Sedan lagen infördes har Skatteverket fått in ett flertal ansökningar om prissättningsbesked, så kallade Advance Pricing Agreements.

Under 2015 var antalet ansökningar om prissättningsbesked på samma nivå som 2013.

Tabell 124 Ansökningar om prissättningsbesked

Antal	2013	2014	2015
Ansökningar	10	5	10

Källa: Manuellt register

Innan ett prissättningsbesked kan lämnas måste en överenskommelse göras med den eller de stater som berörs av de transaktioner som ansökan gäller. Syftet är att undvika internationell dubbelbeskattning. Överenskommelserna ingås med stöd av skatteavtal mellan staterna.

Ärendena är komplexa till sin natur och kräver omfattande förhandlingar med andra länders behöriga myndigheter. Merparten av ärendena gäller prissättning som en följd av omstruktureringar i större internationella koncerner samt ersättningsnivåer till försäljningsbolag. Vid utgången av 2015 pågick förhandlingar med drygt 20 länder.

Skatteverket har under 2015 utfärdat tre prissättningsbesked.

I avsnitt 16.3 finns en ekonomisk uppföljning av prissättningsbeskeden.

13.8 Stödtjänster till Kronofogden

Enligt **Skatteverkets instruktion** ska Skatteverket samverka med Kronofogden avseende gemensamt utnyttjande av administrativt och tekniskt stöd inom Skatteverket. Förordning (2011:1549).

Resurssamverkan med Kronofogden är ett eget avgiftsområde. I avsnitt 16.3 beskrivs avgiftsområdena.

14 Kompetensförsörjning

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

14.1 Inledning

Skatteverkets kompetensförsörjning ska svara mot de krav som Skatteverkets inriktning och mål ställer.

14.2 Bedömning och återrapportering

Skatteverket har sammantaget under 2015 haft tillgång till den kompetens som verksamheten behöver på kort och medellång sikt. Vid behov har Skatteverket kunnat rekrytera den kompetens som vi behöver. Undersökningen Sveriges mest attraktiva arbetsgivare⁵⁶ visar dock på en mindre nedgång i vår externa attraktionsnivå gällande ekonomer, jurister och it-ingenjörer jämfört med 2014.

Skatteverkets interna medarbetarundersökning för 2015 visar på en positiv utveckling sedan den förra mätningen 2013. Medarbetarindex, Ledarskapsindex och Hälsöindex ligger på en hög nivå och har ökat, både totalt sett och i samtliga regioner.

Inom ramen för regeringens satsning på att ge arbetssökande med funktionsnedsättning erfarenhet av arbete inom statliga myndigheter, har Skatteverket under 2015 fortsatt att ta emot arbetssökande med funktionsnedsättning.

14.3 Åtgärder för kompetensförsörjning

Skatteverket har en intern målsättning att vara en utvecklingsinriktad organisation. En central del i arbetet har varit att utveckla dialogformen som även ligger väl i linje med Skatteverkets nya styrmodell. Under året har arbetet inom kompetensförsörjningsområdet präglats av detta.

Följande områden har varit i fokus:

- arbetssätt
- ledarskap
- lärande i arbete
- kompetensplanering
- kopplingen mellan resultat och lön.

För att Skatteverket ska nå goda resultat utifrån de effektiviseringskrav som ställs på alla statliga myndigheter måste färre medarbetare leverera större effekt. Den största utmaningen ligger i att kunna anpassa och utveckla kompetens efter verksamhetens behov. En kritisk faktor är därför att bli allt bättre på att skapa förutsättningar för utveckling och lärande i det dagliga arbetet.

14.3.1 Hållbart arbetsliv och arbetssätt

Ett hållbart arbetsliv och en god arbetsmiljö bidrar till verksamhetens utveckling. För att uppnå det krävs bland annat en bra balans mellan krav och förväntningar och att ha eget inflytande över arbetet. Vilket i sin tur förutsätter en god dialog mellan medarbetare och chefer.

Arbetsmiljöarbetet följs upp som en del av den ordinarie verksamhetsuppföljningen. Uppföljningen visar att Skatteverket i dag har ett fungerande arbetsmiljöarbete på grupp- och individnivå med engagerade chefer, skyddsombud och fackligt förtroendevalda som alltmer arbetar utifrån ett hälsofrämjande perspektiv. För att uppnå högre effekt krävs ytterligare åtgärder på organisatorisk nivå. Under 2015 har Skatteverket därför inlett riktade insatser inom bland annat Folkbokföringen och Internservice, där sjukfrånvaron varit hög. Jämförande studier har gjorts i syfte att identifiera bakomliggande faktorer till sjukfrånvaron utifrån långsiktighet och hållbarhetsperspektiv⁵⁷. Arbetet har fokuserat på organisation, arbetssätt, ledarskap och medarbetarskap.

⁵⁶ <http://universumglobal.com/se/foretagsbarometern-2015/>

⁵⁷ Resultat kommer att rapporteras under tertial 1 2016.

14.3.2 Systematisk kompetensplanering

Skatteverket har även under 2015 systematiskt arbetat med kompetensplanering som en integrerad del av verksamhetsplaneringen. Arbetet följs regelbundet genom den ordinarie verksamhetsuppföljningen. Synsättet att kompetensplanering är en integrerad del av verksamhetsplaneringen har även fått genomslag i våra nya ledarutvecklingsinsatser. Detta lägger en grund för att driva arbetet med systematisk kompetensplanering vidare.

För att säkerställa att vi attraherar och rekryterar rätt kompetens har vi även sett över vår rekryteringsprocess. En strukturerad rekryteringsprocess minskar risken för att kompetenta sökanden omedvetet sorteras bort.

14.3.3 Lärande i arbetet

Ett lärande med fokus på dialog och nätverkande är en förutsättning för att bli en utvecklingsinriktad organisation. Vi har flyttat fokus från traditionell inläring till ökad involvering och delaktighet i syfte att öka effektiviteten i våra lärsituationer.

För att ytterligare stärka grundsynen på lärande och koppla den tydligare till verksamheten har Skatteverket återkommande sammankomster med erfarenhetsutbyte för hela sin lärandeorganisation. Under 2015 involverades även chefer från hela verksamheten, vilket gav ett ökat genomslag i organisationen för synsättet att lärande sker i det dagliga arbetet.

14.3.4 Ledarskap

Ledarskapet är en viktig faktor för att Skatteverket ska bli en mer utvecklingsinriktad organisation.

För att säkerställa att Skatteverkets chefer har den kompetens som behövs på kort respektive lång sikt har Skatteverket under 2015 sett över det befintliga interna utbudet av ledarutvecklingsinsatser. Vi har vidareutvecklat våra insatser inom området chefs- och ledarutveckling för nya chefer. Utvecklingsarbetet har fokuserat på effektivisering av befintliga insatser samt att skapa ökad systematik och tydlighet i ledarutvecklingen. Vi har gått från fyra olika dialogutbildningar till en. Syftet har varit att tydliggöra dialogen som metod och verktyg för att utveckla organisationen och medarbetarna i olika sammanhang. För att säkerställa systematiken har innehåll och moduler paketerats i en tydlig programstruktur som ska underlätta för nya chefer att välja rätt insatser för sina behov.

Som ett led i att utveckla vår verksamhet har ett fördjupat samarbete med andra myndigheter inletts under året. Den primära effekten vi vill uppnå är att stärka lärandet i nätverk och stimulera till rörlighet inom staten. Samarbetet sker i nära samråd med Arbetsgivarverket.

14.3.5 Dialog om resultat och lön

Den återkommande dialogen om resultat, mål, prestation och lön är nyckeln till en väl fungerande och effektiv lönebildning. Våra löner sattes vid 2015 års revision i 96 procent av fallen enligt revisionsmodellen lönesättande samtal och dialog. Enbart 4 procent av lönerna sattes efter så kallad traditionell revisionsförhandling. Lönerna är individuellt bestämda och differentierade utifrån gällande löneprinciper och lönesättningskriterier.

Under året genomfördes den lagstadgade lönekartläggningen vilket resulterade i att fyra löner av totalt 10 612 justerades.

Som ett led i det strategiska lönebildningsarbetet har ett översynsarbete av våra lönekriterier påbörjats. Syftet är att nå en ökad tydlighet i vilka önskvärda beteenden, förmågor och resultat som Skatteverket premierar för att bli en mer utvecklingsinriktad organisation.

14.4 Anställda och årsarbetskrafter

Till följd av omfattande pensionsavgångar har många nyrekryteringar gjorts under de senaste åren. Det har medfört att

- 32,6 procent av Skatteverkets medarbetare har varit anställda mindre än fem år
- snittåldern fortsätter att sjunka och är för närvarande 45,8 år
- andelen akademiker har ökat och är nu cirka 65,6 procent.

Tabell 125 Årsarbetskrafter

Genomsnitt	2013	2014	2015	2014–2015
Årsarbetskrafter	9 705	9 589	9 719	1,4 %

Källa: Skatteverkets HR-månadsrapporter.

Tabell 126 Anställda per sista december

Antal/Andel	2013	2014	2015	2014–2015
Anställda	10 571	10 707	10 653	-0,5 %
- varav tillsvidare-anställda	10 371	10 492	10 456	-0,3 %
- varav kvinnor	66,1 %	66,0 %	66,2 %	0,2 p.e.
- varav män	33,9 %	34,0 %	33,8 %	-0,2 p.e.
- varav tidsbegränsat anställda	200	215	197	-8,4 %
- varav kvinnor	70,0 %	67,0 %	69,5 %	2,5 p.e.
- varav män	30,0 %	33,0 %	30,5 %	-2,5 p.e.

Källa: Skatteverkets HR-månadsrapporter.

Tabell 127 Genomsnittlig ålder

År	2013	2014	2015	2014–2015
Tillsvidareanställda per sista december	46,6	46,1	45,8	-0,7 %
- kvinnor	46,4	45,9	45,6	-0,7 %
- män	47,0	46,5	46,2	-0,6 %

Källa: Skatteverkets HR-månadsrapporter.

14.5 Hälsoläge

Den totala sjukfrånvaron hos Skatteverket har, liksom i samhället i övrigt, ökat under 2015 och var vid utgången av året 4,5 procent. Framför allt är det kvinnors sjukfrånvaro som ökar, och då främst långtidssjukfrånvaron.

Tabell 128 Sjukfrånvaro¹⁾

Procent	2013	2014	2015	2014–2015
Sjukfrånvaro totalt	3,8 %	4,0 %	4,5 %	0,5 p.e.
- kvinnor	4,6 %	4,9 %	5,5 %	0,6 p.e.
- män	2,3 %	2,4 %	2,5 %	0,1 p.e.
Korttidssjukfrånvaro	1,5 %	1,5 %	1,6 %	0,1 p.e.
- kvinnor	1,8 %	1,7 %	1,8 %	0,1 p.e.
- män	1,1 %	1,1 %	1,3 %	0,2 p.e.
Långtidssjukfrånvaro	1,8 %	2,0 %	2,3 %	0,3 p.e.
- kvinnor	2,3 %	2,6 %	3,1 %	0,5 p.e.
- män	0,9 %	1,0 %	1,0 %	0,0 p.e.

Källa: Skatteverkets HR-månadsrapporter.

Not 1) Utfallet visar sjukfrånvaron för alla personer som varit anställda de senaste 12 månaderna i relation till deras tillgängliga arbetstid.

14.6 Personalomsättning

De externa avgångarna var i stort sett lika under 2015 som under 2014, medan antalet rekryteringar har minskat. Pensionsavgångarna utgjorde 53,4 procent av alla avgångar.

Tabell 129 Personalomsättning

Antal/Andel	2013	2014	2015	2014–2015
Externa avgångar	769	734	723	-1,5 %
- varav pensionsavgångar	476	384	386	0,5 %
- varav övriga avgångar	293	351 ¹⁾	337	-4,0 %
- varav kvinnor	61,4 %	68,4 %	72,1 %	3,7 p.e.
- varav män	38,6 %	31,6 %	27,9 %	-3,7 p.e.

Källa: Skatteverkets HR-månadsrapporter.

Not 1) Vid övergång till nytt tekniskt system för personalstatistiken har data i undantagsfall påverkats. Av den anledningen har utfallet för 2014 har korrigerats till 351 i stället för 350 som redovisades i årsredovisningen 2014.

Tabell 130 Externa rekryteringar

Antal	2013	2014	2015	2014–2015
Externa rekryteringar	483	668	552	-17,4 %
- varav kvinnor	62,3 %	65,0 %	70,7 %	5,7 p.e.
- varav män	37,7 %	35,0 %	29,3 %	-5,7 p.e.

Källa: Skatteverkets HR-månadsrapporter.

Tabell 131 Genomsnittlig pensionsålder

År	2013	2014	2015	2014–2015
Pensionsålder	64,6	64,9	64,9	0,0
- kvinnor	64,5	64,9	64,6	-0,3
- män	64,8	65,1	65,4	0,3

Källa: Skatteverkets HR-månadsrapporter.

Tabell 132 Anställda med delpension

Antal	2013	2014	2015	2014–2015
Totalt	288	237	220	-7,2 %
- varav kvinnor	68,8 %	70,5 %	68,6 %	-1,9 p.e.
- varav män	31,2 %	29,5 %	31,4 %	1,9 p.e.

Källa: Skatteverkets HR-månadsrapporter.

Tabell 133 Chefer

Antal	2013	2014	2015	2014–2015
Totalt	639	633	640	1,1 %
- varav kvinnor	60,3 %	60,3 %	60,5 %	0,2 p.e.
- varav män	39,7 %	39,7 %	39,5 %	-0,2 p.e.

Källa: Skatteverkets HR-månadsrapporter.

Generationsväxlingen under senare år har medfört en ökning av andelen akademiker.

Tabell 134 Anställningstid och akademisk utbildning

Andel	2013	2014	2015	2014–2015
Medarbetare med:				
Anställningstid ≤ 5 år	26,6 %	30,5 %	32,6 %	2,1 p.e.
- kvinnor	26,9 % ¹⁾	30,8 %	32,7 %	1,9 p.e.
- män	26,0 % ¹⁾	30,1 %	32,5 %	2,4 p.e.
Medarbetare med:				
Akademisk utbildning ≥ 3 år	62,0 %	64,1 %	65,6 %	1,5 p.e.
- kvinnor	57,8 %	60,1 %	61,9 %	1,8 p.e.
- män	70,4 %	71,8 %	72,8 %	1,0 p.e.

Källa: Skatteverkets HR-månadsrapporter.

Not 1) På grund av korrigeringar i underliggande system har dessa uppgifter ändrats i förhållande till vad som tidigare redovisats.

15 Uppbörderna på inkomstitlar i Skatteverkets räkenskaper

15.1 Skatteverkets ansvarsområde

Skatteverket hanterar stora mängder beslut om debitering av skatt och därtill hörande betalnings-transaktioner. Skatteverket ansvarar också för olika utbetalningar till kommuner och landsting, såsom kommunal- och landstingsskatt samt kompensation för ingående moms i icke skattepliktig verksamhet. Skatteverket betalar även ut vissa stödformer som beslutats av andra myndigheter. Redovisningen rapporteras in mot inkomstitlar till statsredovisningen i statens informationssystem Hermes. Där sammanförs den med andra myndigheters redovisning och sammanställs i enlighet med principer som tillgodoser behov av information från olika intressenter, till exempel regering, riksdag, Statistiska centralbyrån och Konjunkturinstitutet. Sammanställningen används även för internationell statistik inom OECD och IMF.⁵⁸

15.2 Skatteverkets redovisning

I stort sett alla skatter och avgifter ingår i det så kallade skattekontosystemet. På skattekontot redovisas debiteringarna av de olika skatte- och avgiftsslagen var för sig. Betalningarna däremot sker samlat utan inbördes avräkningsordning mellan skatte- och avgiftsslag.

I Skatteverkets räkenskaper är inkomstitelredovisningen kassamässig, det vill säga redovisningen görs när betalning sker. Eftersom inbetalningar till skattekontot inte kan kopplas till ett visst skatte- eller avgiftsslag, redovisas de ofördelade. De debiterade beloppen redovisas sedan månadsvis på respektive inkomstitel varefter de jämförs med betalda belopp. Skillnaden mellan debiteringar och betalningar redovisas på en speciell inkomstitelgrupp med beteckningen Betalningsdifferenser, skattekonto.

15.3 Den totala skatteuppbörden

Den totala skatteuppbörden uppgick 2015 till brutto 1 735,6 miljarder kronor. Detta är en ökning med 9,5 procent jämfört med 2014. Nettoppbörden efter olika utbetalningar av bland annat kommunalskattemedel uppgick till 1 011,0

miljarder kronor, vilket är en ökning med 14,6 procent.

15.4 Utvecklingen för de olika inkomstitlarna

Skatteverkets redovisning på inkomstitlar består främst av inkomstskatt för fysiska och juridiska personer, arbetsgivaravgifter samt skatt på varor och tjänster. En rad faktorer påverkar skatteintäkternas storlek. Skatteverkets insatser har betydelse, men intäkternas förändring jämfört med tidigare år beror främst på förhållanden som ligger utanför Skatteverkets inflytande. Det handlar till exempel om förändringar av skatteregler, löner, priser och konjunkturläge. En tumregel⁵⁹ är att om lönesumman ökar med en procent så ökar skatteintäkterna med cirka tio miljarder kronor. Ökar hushållens konsumtion med en procent (med bibehållen sammansättning) så ökar moms-intäkterna med cirka 1,5 miljarder kronor.

15.5 Fysiska personers inkomstskatt

Fysiska personers inkomstskatt uppgick 2015 till 667,9 miljarder kronor, vilket är en ökning med 7,0 procent i förhållande till 2014.

Den största delposten i fysiska personers inkomstskatt är debiterad källskatt. Debiterad källskatt är den preliminärskatt som redovisas av arbetsgivare, finansiella institutioner och utbetalare av socialförsäkringsförmåner. Underlaget för denna preliminärskatt fördelade sig med 72,1 procent på löner, 26,2 procent på pensioner och 1,8 procent på räntor och utdelningar. Enligt redovisningen på arbetsgivardeklarationerna ökade löneunderlaget med 5,9 procent och pensionerna med 3,9 procent från 2014 till 2015. Underlaget för preliminärskatt på räntor och utdelningar minskade med 4,1 procent. Den debiterade källskatten ökade med 4,8 procent mellan 2014 och 2015 i Skatteverkets räkenskaper.

En annan delpost i fysiska personers inkomstskatt är den debiterade preliminära skatt som betalas av enskilda näringsidkare. Denna skatt ökade med 0,9 procent mellan 2014 och 2015.

⁵⁸ Det årliga utfallet före de sammanställda skatterna återfinns i Ekonomistyrningsverkets årsredovisning för staten. <http://www.esv.se/amnesomraden/Prognoser-och-utfall/Utfall-for-statens-budget/>

⁵⁹ 2014 års ekonomiska vårproposition, sidan 144–145.

Tabell 135 Uppbörd redovisad mot inkomsttitlar enligt Skatteverkets räkenskaper

Mdkr	2013	2014	2015	2014–2015 ¹⁾	% ¹⁾
Fysiska personers inkomstskatt	607,7	624,1	667,9	43,9	7,0
Juridiska personers inkomstskatt	162,9	151,2	162,8	11,6	7,7
Arbetsgivaravgift	433,3	448,6	472,8	24,2	5,4
Mervärdesskatt (moms), netto	253,2	270,7	340,5	69,8	25,8
Övriga skatter på varor och tjänster	96,3	93,5	97,9	4,3	4,6
Övriga skatter ²⁾	6,8	6,9	7,4	0,5	7,4
Betalningsdifferenser, skattekonto ³⁾	-28,2	-13,8	-16,4	-2,5	18,3
Räntor, skatte tillägg, förseningsavgifter och offentligrättsliga avgifter	4,1	3,3	2,6	-0,7	-21,0
Övriga inkomster av statens verksamhet	0,0	0,0	0,1	0,1	..
Summa uppbörd brutto	1 536,1	1 584,4	1 735,6	151,2	9,5
Tillkommer: Utjämningsavgift för LSS-kostnader ⁴⁾	3,3	3,5	3,6	0,2	5,2
Avgår: Kompensation för mervärdesskatt (moms) till kommuner och landsting	-51,0	-54,5	-57,4	-2,9	5,4
Avgår: Utbetalning av kommunalskattemedel ⁵⁾	-628,7	-643,5	-662,6	-19,1	3,0
Avgår: Nedsättning av skatter (sjöfartsstöd, nystartsjobb med mera)	-7,6	-8,0	-8,2	-0,1	1,6
Summa tillkommer/avgår	-684,0	-702,5	-724,5	-22,0	3,1
Summa uppbörd netto	852,1	881,9	1 011,0	129,2	14,6

Källa: Skatteverkets räkenskaper

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) samt 9331 Arvsskatt.

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.

En ytterligare delpost är slutregleringen av skatten för beskattningsåret 2014. Slutregleringen var då 34,4 miljarder kronor, att jämföras med slutregleringen för beskattningsåret 2013 som var 18,4 miljarder kronor. Variationerna över åren i denna slutreglering påverkas bland annat av de kapitalvinster som individerna redovisar. Erfarenhetsmässigt⁶⁰ ligger kapitalvinsterna sett över en längre tidsperiod i storleksordningen tre procent av BNP. Beskattningsåret 2014 låg kapitalvinsterna på 152,3 miljarder kronor, vilket utgjorde 3,8 procent av BNP. De två föregående beskattningsåren, 2012 och 2013, motsvarade kapitalvinsterna 2,6 procent respektive 3,0 procent av BNP.

15.6 Juridiska personers inkomstskatt

Juridiska personers inkomstskatt uppgick till 162,8 miljarder kronor, att jämföras med 151,2 miljarder kronor 2014. I skatten för juridiska personer ingår bland annat bolagsskatt, fastighetsskatt, särskild löneskatt på pensionskostnader och avkastningsskatt.

Den största delposten i juridiska personers inkomstskatt var debiterad preliminär skatt, vilken ökade med 4,0 procent jämfört med föregående år.

En annan delpost är slutregleringen av skatten för beskattningsåret 2014 som fastställdes under 2015. Slutregleringen uppgick till 2,8 miljarder kronor, att jämföras med -2,7 miljarder kronor föregående år.

Variationen mellan åren beror på skillnader i hur väl de preliminära skatterna överensstämmer med den slutligt fastställda skatten.

15.7 Arbetsgivaravgifter

Arbetsgivaravgifterna styrs av lönesumman och avgiftssatserna. Arbetsgivaravgifterna uppgick 2015 till 472,8 miljarder kronor, vilket var en ökning med 24,2 miljarder kronor eller 5,4 procent. En viktig förändring av regelverket är att nedsättningen av socialavgifterna för unga minskades till hälften under 2015. Enligt Finansdepartementets beräkningar uppgår effekten av denna förändring till 11,4 miljarder kronor. Resterande del av ökningen mellan 2014 och 2015 förklaras av en ökad lönesumma.

⁶⁰ Skatter i Sverige, Skattestatistisk årsbok 2015, sidan 148.

15.8 Mervärdesskatt (moms)

I Skatteverkets räkenskaper uppgick momsen till 340,5 miljarder kronor, vilket är en ökning med 69,8 miljarder kronor jämfört med 2014. En stor del av ökningen beror på att Skatteverket från och med 2015 övertagit uppdraget som beskattningsmyndighet för importmoms från Tullverket. Importmomsen uppgick för 2015 till 50,2 miljarder kronor. Resterande del av de ökade momsintäkterna förklaras i huvudsak av ökad konsumtion.

15.9 Övriga skatter på varor och tjänster

Övriga skatter på varor och tjänster består av diverse punktskatter. Skatteverket hanterar ett 15-tal punktskatter. Den totala summan uppgick till 97,9 miljarder kronor, vilket är en ökning med 4,6 procent jämfört med 2014. De punktskatter som gav de högsta skatteinkomsterna var energi-, alkohol- och tobaksskatt. Energiskatten ökade med 4,2 procent, alkoholskatterna med 7,8 procent och tobaksskatten med 6,7 procent. Ökningarna beror till stor del på höjda skattesatser.

15.10 Övriga skatter

Övriga skatter uppgår till 7,4 miljarder kronor, vilket är 0,5 miljarder kronor högre än 2014. Den största posten var kupongskatten på 4,8 miljarder kronor. Kupongskatt är en definitiv källskatt som tas ut på utdelningen på aktier i svenska aktiebolag när mottagaren är bosatt i utlandet.

15.11 Betalningsdifferenser

Betalningsdifferenser uppstår av olika orsaker, till exempel kan de bero på att skatter har redovisats men ännu inte betalats, att det finns beslut om återbetalning som ännu inte genomförts eller att skattebetalare gjort inbetalningar för förväntade framtida debiteringar. En del av betalningsdifferensen är också uppbördsförluster som består av skatter som skickats till Kronofogden för restföring och som därefter inte har blivit betalda.

Uppbördsförlusten var 3,8 miljarder 2015. Det motsvarar 0,22 procent av de totala skatterna, vilket är en minskning från 0,32 procent 2014⁶¹.

⁶¹ Den statistik över uppbördsförlusterna som avses här finns utförligare redovisad i årsredovisningens statistiksammanställning. Statistiken baseras på statistikdatabasen Gin-skatts fasta rapporter. Uppbördsförlusten är angiven i kassamässiga termer, utan hänsyn till skillnader i inkomstår, restföringsår eller betalningsår. Differensen

15.12 Avgående poster

Från bruttoupbörderna avgår sammanlagt 724,5 miljarder kronor i form av utbetalningar och nedsättningar av olika slag.

Den största posten bland dessa utbetalningar är utbetalda kommunalskattemedel (inklusive fastighetsavgift och begravnings- och kyrkoavgift samt utbetalning till landsting), som totalt uppgår till 662,6 miljarder kronor. Mellan 2014 och 2015 har dessa utbetalningar ökat med 19,1 miljarder kronor, vilket är en ökning med 3,0 procent.

En annan betydande post bland utbetalningarna är kompensation till kommuner och landsting för ingående moms i icke skattepliktig verksamhet. Syftet med ersättningen är att momsen inte ska utgöra en kostnad för kommunerna och landstingen, och därmed inte ha någon påverkan i valet mellan att utföra tjänster i egen regi eller att köpa in dem från fristående entreprenörer. Kompensationen uppgick till 57,4 miljarder kronor, vilket är en ökning med 5,4 procent.

Skatteverkets skattekonto krediteras också med vissa nedsättningar för stödformer som beslutas av andra myndigheter. Praktiskt administreras dessa av Skatteverket i form av avräkningar mot skattebetalarnas skattekonto. Det gäller till exempel stöd till sjöfart och nystartsjobb. År 2015 uppgick dessa nedsättningar till sammanlagt 8,2 miljarder kronor, vilket är en ökning med 0,1 miljarder kronor.

gentemot anslagsredovisningens inkomsttitlar beror på att räntor efter restföring räknats med i anslagsredovisningens inkomsttitlar, vilket inte gjorts i statistiksammanställningen. Skillnader kan också uppstå beroende på om betalningar verkställts de första dagarna i januari 2016, då skattekontot stäms av första helgen i januari.

16 Ekonomi

16.1 Inledning

I detta avsnitt redogörs för Skatteverkets ekonomi och resultat ur ett finansiellt perspektiv. Skatteverkets verksamhet finansieras huvudsakligen av förvaltningsanslag: ett huvudanslag och fyra mindre anslag med dispositionsrätt. Utöver detta finns även verksamhet som finansieras genom avgifter, avgiftsområden beslutade av regeringen eller särskilda avgifter utifrån förordning. Skatteverket bedriver också samfinansierad verksamhet tillsammans med andra myndigheter.

16.2 Skatteverkets ekonomiska läge

Skatteverkets ekonomi är stabil. Vid ingången av 2015 hade Skatteverket ett anslagssparande på 204,5 miljoner kronor, vilket motsvarar 2,9 procent. Det tilldelade anslaget från statsbudgeten 2015 var 7 086 miljoner kronor och anslagsförbrukningen 2015 blev 106,2 miljoner kronor högre. Utgående anslagssparande 2015 blev 98,3 miljoner kronor eller 1,4 procent.

Planen inför året var att använda 90 miljoner kronor av vårt anslagssparande för att

- mildra effekterna av snävare ekonomiska ramar och därigenom inte behöva sänka antalet årsarbetskrafter inom kontrollverksamheten
- satsa mer på att utveckla verksamheten med stöd av IT och därtill förutsättningsskapande åtgärder.

Under året har ytterligare knappt 30 miljoner prioriterats till att utveckla verksamheten med stöd av IT. Detta för att Skatteverket snabbare ska kunna få fram bättre e-tjänster som gör vårt, företagens och privatpersoners arbete inom våra verksamhetsområden enklare och effektivare. Som en konsekvens har anslagsförbrukningen jämfört med budget ökat med 16 miljoner kronor.

Skatteverkets förvaltningsanslag finns inom utgiftsområde 3 i statsbudgeten. Utöver utgiftsområde 3 har Skatteverket även disponerat anslagsmedel från

- utgiftsområde 17 för administration av stöd till trossamfund
- utgiftsområde 22 för administration av trängselskatt i Stockholm och Göteborg
- utgiftsområde 22 för administration av E-legitimationsnämnden.

Tilldelade medel samt förbrukning för dessa anslag framgår av anslagsredovisningen i den finansiella delen. Anslagen för trängselskatt är uppdelade i två anslagsposter. Den ena för att administrera trängselskatten i Stockholm och den andra för att administrera trängselskatten i Göteborg.

16.3 Den avgiftsbelagda verksamheten

Viss verksamhet som Skatteverket har till uppdrag att utföra sker genom avgiftsfinansiering. Det ekonomiska målet för den avgiftsfinansierade verksamheten är full kostnadstäckning om inget annat anges. Regleringsbrevet anger de avgiftsbelagda verksamheter som Skatteverket har i uppdrag att bedriva och där avgifterna får disponeras. Utöver detta får Skatteverket ta ut avgifter enligt avgiftsförordningen. Intäkter för tjänsteexport⁶² och intäkter för uppgifter från folkbokföringssystemet⁶³ är exempel på intäkter som tas ut enligt 4§ avgiftsförordningen.

Avgifter kan även vara offentligrättsliga och styras utifrån 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.

Regeringen har genom regleringsbrevet beslutat om rätten att disponera dessa avgifter.

Tabellen nedan visar intäkter av avgifter för internationella prissättningsbesked och de interna kostnaderna som avser tidsåtgången för dessa.

Tabell 136 Offentligrättsliga avgifter som Skatteverket får disponera

Tkr	2013	2014	2015
Ansökningsavgifter, prissättningsbesked	900	2 375	1 000
Kostnader ¹⁾	1 946	2 546	2 669
Resultat	-1 046	-171	-1 669

Källa: Agresso

Not 1) Kostnaderna utgår från nedlagd tid (direkt lön och OH-kostnad). Över-/underskott regleras över förvaltningsanslaget.

Tabellen nedan visar intäkter och kostnader för de verksamheter som enligt regleringsbrevet utgör egna avgiftsområden. Tabelluppställningen följer regleringsbrevet.

⁶² Se avsnitt 13.4.

⁶³ Se avsnitt 7.3.1.

Tabell 137 Avgifter som redovisas som egna avgiftsområden

Tkr	Ack.		Budget	Utfall	Budget	Utfall	Resultat Utg. balans	
	resultat	Resultat	intäkter	intäkter	kostnader	kostnader	Resultat	Utg. balans
	+/- 2013	+/- 2014	2015	2015	2015	2015	+/- 2015	2015
Uppdragsverksamhet								
Administration av ålderspension ¹⁾²⁾	-19 345	13 362	456 960	456 960	451 354	459 880	-2 920	-8 903
- varav ersättning från AP-fonderna	-16 730	11 556	395 209	395 209	390 360	397 734	-2 525	-7 699
- varav ersättning från premiepensions-systemet	-2 615	1 805	61 751	61 751	60 994	62 146	-395	-1 204
Intäkter från Kronofogden för levererat verksamhetsstöd ³⁾	-	-	220 000	188 946	220 000	188 946	-	-
Avgifter från Statens personadress-register, SPAR ⁴⁾	-27 499	20 108	60 000	68 852	42 000	44 510	24 342	16 951
Svensk e-legitimation ⁵⁾	-	-	4 000	-	16 000	9 206	-9 206	-9 206
Summa uppdragsverksamhet	-46 844	33 470	740 960	714 758	729 354	702 542	12 216	-1 158
Offentligrättslig verksamhet								
Id-kort ⁶⁾	-193 656	-33 216	60 000	58 667	60 000	92 119	-33 452	-260 324

Not 1) Intäkter baseras på kostnadsnivån 2013, uppräknat med pris- och löneomräkning. Kostnaderna motsvarar de faktiska kostnaderna dec 2014–nov 2015 inklusive avstämning av 2014 års utfall. Kostnaderna 2015 blev högre än budget. Det beror på att beskattningsverksamhetens andel av Skatteverkets totala verksamhet har ökat under 2015.

Not 2) Kostnadsutfallet 2015 har reducerats med 3 085 tkr avseende slutligt kostnadsutfall 2014. Detta belopp har varit inräknat i budget.

Not 3) Årlig avstämning görs i början av januari och bokas på rätt år. Avgiftsområdet har därför inget utgående saldo. Utfallet är lägre än budget beroende på att levererat verksamhetsstöd har minskat i omfattning 2015.

Not 4) Kostnader har upparbetats under verksamhetens uppbyggnad från 2008 och framåt. Resultatet balanseras över tid och har under 2015 passerat

+/-0 och uppvisar nu ett balanserat överskott. Priserna har justerats från november 2015 för att över tid redovisa full kostnadstäckning. Sålida uppgifter har ökat i förhållande till budget. Det medför både ökade intäkter och ökade kostnader.

Not 5) Avgiftsområdet startade under 2015, men endast upparbetade kostnader finns för 2015. Budgeten 2015 bestämdes utifrån att avgifter skulle tas ut under året men på grund av förseningar i verksamheten tog E-legitimationsnämnden inte ut några avgifter 2015.

Not 6) Verksamheten Id-kort finansieras genom att redovisa 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. Det ackumulerade utgående resultatet motsvarar kostnader som finansieras genom anslag. Enligt regleringsbrevet får Skatteverket använda anslaget med upp till 70 miljoner kronor för verksamheterna id-kort och prissättningsbesked vid internationella transaktioner. Budgeten visar att intäkter från verksamheten får användas fullt ut i verksamheten och att den överstigande delen av kostnaderna avser den del som finansieras med anslag.

Skatteverket tar även ut offentligrättsliga avgifter som inte får disponeras i verksamheten. Dessa avgifter redovisas som intäkt av uppbörd och finns i redovisningen av inkomsttitlar. I tabellerna återfinns de fyra olika avgifterna. För dessa avgifter gäller inte kravet på full kostnadstäckning.

Tabell 138 Avgifter som Skatteverket inte får disponera, förhandsbesked

Tkr	Utfall 2013	Utfall 2014	Budget 2015	Utfall 2015
Meddelat förhandsbesked i taxeringsfrågor m.m.				
Intäkter för förhandsbesked	386	761	500	270
Kostnader för verksamheten ¹⁾	11 828	13 236	500	13 874
Summa^{2) 3)}	-11 442	-12 475	0	-13 604

Källa: Agresso

Not 1) Kostnaderna avser 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 uppskattats för verksamhetens budget. Schablonmässigt följer kostnadsbudgeten den uppskattade intäktsbudgeten.

Not 3) Plustecken avser överskott och minustecken underskott.

Tabell 139 Avgifter som Skatteverket inte får disponera, äktenskapsregister

Tkr	Utfall 2013	Utfall 2014	Budget 2015	Utfall 2015
Ansökningsavgifter äktenskapsregistret				
Intäkter för ansökningsavgifter	6 948	7 245	7 000	7 590
Kostnader för verksamheten ¹⁾	8 508	9 465	7 000	8 370
Summa^{2) 3)}	-1 560	-2 320	0	-780

Källa: Agresso

Not 1) Kostnader utgörs av nedlagd tid och OH-kostnader.

Not 2) Både intäkterna och kostnaderna överstiger budget.

Not 3) Plustecken avser överskottskott och minustecken underskott.

Tabell 140 Avgifter som Skatteverket inte får disponera, gåvomottagare

Tkr	Utfall 2013	Utfall 2014	Budget 2015	Utfall 2015
Ansökningsavgifter för gåvomottagare				
Intäkt av ansökningsavgifter	451	308	500	504
Kostnader för verksamheten ¹⁾	666	735	500	468
Summa^{2) 3)}	-215	-427	0	36

Källa: Agresso

Not 1) Kostnader utgörs av nedlagd tid och OH-kostnader för att handlägga ärenden.

Not 2) Kostnaderna understiger budget.

Not 3) Plustecken avser överskottskott och minustecken underskott.

Tabell 141 Avgifter som Skatteverket inte får disponera, arvsintyg

Tkr	Utfall 2013	Utfall 2014	Budget 2015	Utfall 2015
Ansökningsavgifter för Europeiskt arvsintyg¹⁾				
Intäkter av ansökningsavgifter	-	-	10	4
Kostnader för verksamheten	-	-	10	0
Summa^{2) 3)}	-	-	0	4

Källa: Agresso

Not 1) Verksamheten startade under augusti 2015. Kostnaderna för detta kan inte med säkerhet anges för 2015. Utfallet avviker från budget på grund av att detta var det första året för verksamheten och den kommande omfattningen var mycket osäker.

Not 2) Utfallet avviker från budget på grund av att det var första året för verksamheten och omfattningen var osäker.

Not 3) Plustecken avser överskottskott och minustecken underskott.

16.4 Skatteverket samverkar om servicekontor

Huvudmannaskapet för landets servicekontor är delat mellan Skatteverket och Försäkringskassan. Även Pensionsmyndighetens verksamhet betjänas av de etablerade servicekontoren.

Skatteverkets intäkter från servicekontoren kommer från fördelningen av fasta och rörliga kostnader för de servicekontor som Skatteverket är huvudman för samt vissa gemensamma it-, telefoni- och videokostnader som Skatteverket ansvarar för.

De fasta kostnaderna för exempelvis lokaler och lokalrelaterade kostnader fördelas med en tredjedel mellan respektive myndighet. Övriga kostnader fördelas mellan myndigheterna utifrån vilken typ av ärenden som besökarna på servicekontoren har. Underlaget för fördelningen bestäms utifrån ärendemätningar som görs vid tre tillfällen året före verksamhetsåret, på slumpmässigt valda kontor. Den ärendebaserade fördelningen för 2015 har varit 47,7 procent till Skatteverket, 45,8 procent till Försäkringskassan och 6,5 procent till Pensionsmyndigheten.

Under 2015 har Skatteverket varit huvudman för 46 servicekontor. Skatteverkets totala kostnad för dessa servicekontor uppgick till 240 496 tkr under året. I tabellen visas de intäkter Skatteverket haft från samverkande myndigheter det vill säga Skatteverkets totala kostnad fördelad utifrån ovan nämnda andelar av verksamheten.

Tabell 142 Skatteverkets kostnader och intäkter för servicekontorsverksamhet

Tkr	Kostnader och fördelning		
	2013	2014	2015
Skatteverkets kostnader för servicekontorsverksamheten	269 037	252 285	240 496
Intäkt från Försäkringskassan	105 586	98 345	109 038
Intäkt från Pensionsmyndigheten	28 932	27 798	30 604
Skatteverkets andel av kostnaderna för servicekontor i egen regi	134 519	126 142	100 854

Källa: Agresso

På motsvarande sätt driver och vidarefakturerar Försäkringskassan delar av kostnaderna för sina servicekontor. Samma fördelningsprinciper gäller för de kostnader Skatteverket betalar till Försäkringskassan. Av tabellen nedan framgår de kostnader som Skatteverket har för de servicekontor som Försäkringskassan driver. Till Pensionsmyndigheten betalas för vissa centrala lednings- och styrningsfunktioner samt viss gemensam it-kostnad för virtuella servrar.

Tabell 143 Skatteverkets andel av kostnaderna för servicekontoren hos samverkande myndigheter

Tkr	Kostnader		
	2013	2014	2015
Ersättning till Försäkringskassan	89 438	93 516	98 783
Ersättning till Pensionsmyndigheten	408	95	388
Summa kostnader	89 846	93 611	99 171

Källa: Agresso

Skatteverkets andel av kostnaderna för samtliga servicekontor som drivs i tjänstesamverkan med Försäkringskassan och Pensionsmyndigheten uppgick till 200 025 tkr 2015.

Tabell 144 Skatteverkets totala kostnader för servicekontorsverksamheten

Tkr	2013	2014	2015
Skatteverkets andel av kostnaderna för servicekontor i egen regi	134 519	126 142	100 854
Skatteverkets andel av kostnaderna för servicekontorsverksamheten hos samverkande myndigheter	89 846	93 611	99 171
Summa kostnader	224 365	219 753	200 025

Källa: Agresso

17 Andra viktiga händelser

17.1 Organisation som stödjer verksamheten

Under 2014 tillsatte Skatteverket en arbetsgrupp som skulle se över hur organisationen och arbetsfördelningen på bästa sätt kan stödja verksamheten. Utifrån det arbetet beslutade Skatteverket om principer som visar hur organisationen och arbetsfördelningen ska utvecklas långsiktigt

Utifrån dessa principer tog Skatteverket fram ett förslag som presenterades i mars 2015. Förslaget innebär att verksamheten vid nio orter flyttas till närliggande orter. Skatteverkets verksamhet exklusive servicekontoren koncentreras då till 38 verksamhetsorter.

Därefter har regeringen gett i uppdrag till Statskontoret att ta fram ett förslag till nya principer för myndigheters lokaliseringar. Statskontoret kartlägger den statliga närvaron regionalt och lokalt. Dessutom ska Statskontoret analysera myndigheternas beslut för lokalisering och hur dessa påverkar den lokala och regionala arbetsmarknaden. Slutligen ingår i uppdraget att föreslå utgångspunkter som kan vara vägledande för statliga myndigheters arbete med frågor som rör lokalisering. Uppdraget ska redovisas till regeringen (Finansdepartementet) senast den 1 april 2016. Skatteverket avvaktar vad regeringen kommer fram till utifrån det uppdraget.

18 Statistiksammanställning

Gemensamt Skatteverket

Volymer

	2013	2014	2015	2014-2015
Besvarade telefonsamtal i Skatteupplysningen	3 915 628	4 081 679	4 179 893	2,4%
Besvarade förfrågningar via e-post till Skatteupplysningen	370 538	320 753	409 780	27,8%
Besök på webbplatsen skatteverket.se ¹⁾	44 181 486	48 000 324	54 472 958	13,5%
Besök på servicekontor ²⁾	4 834 792	4 662 709	4 121 748	-11,6%
Tillgängliga e-tjänster på Skatteverkets webbplats	39	40	44	10,0%
Inloggningar med e-legitimation	15 729 758	20 904 102	26 901 417	28,7%
Underskrifter med e-legitimation	14 192 460	17 811 453	11 411 366	-35,9%

Källa: Guppi, Google Analytics, Försäkringskassan, Pensionsmyndigheten, e-legitimationsutfärdarna (Swedbank, Nordea och Telia).

Not 1) Avser externa besökare. Våra egna besök är exkluderade.

Not 2) Avser alla besök, även på kontor där Försäkringskassan är huvudman.

Inloggningar via e-tjänst	2013	2014	2015	2014-2015
Skattekonto	9 168 340	11 409 389	12 596 226	10,4%

Källa: Centrala skatteregistret

Verksamhetens intäkter och kostnader, totalt Skatteverket

	2013	2014	2015	2014-2015
Intäkter av anslag (tkr) ³⁾	6 897 614	6 929 458	7 162 849	3,4%
Övriga intäkter (tkr) ^{4) 5)}	546 677	588 915	585 598	-0,6%
Kostnader (tkr) ^{4) 5)}	7 463 651	7 505 010	7 751 366	3,3%

Källa: Agresso

Not 3) Hänsyn har tagits till kapitalförändring för AP-fonden.

Not 4) I verksamhetens intäkter och kostnader är följande poster exkluderade: leveranser av stödverksamhet till Kronofogden och Statens servicecenter, den del av servicekontoren som Försäkringskassan och Pensionsmyndigheten ansvarar för, verksamheten vid SPAR, E-legitimationsnämnden samt tjänsteexporten.

Not 5) Skatteverket erhåller ersättning från AP-fonderna och Pensionsmyndigheten för att fastställa pensionsgrundande inkomst. Både intäkter och kostnader för detta ingår.

Fördelning av verksamhetens intäkter och kostnader 2015 per verksamhetsområde

	Intäkter av anslag	Övriga intäkter	Kostnader
Beskattning (tkr) ⁶⁾	5 802 505	511 283	6 316 708
Brottsbekämpning (tkr)	255 225	0	255 226
Folkbokföring (tkr)	798 072	15 470	813 542
Fastighetstaxering (tkr)	201 845	177	202 023
Registrering av bouppteckningar (tkr)	63 379		63 379
Äktenskapsregister	8 370		8 370
Id-kort (tkr)	33 452	58 667	92 119
Verksamhetens intäkter och kostnader, totalt Skatteverket (tkr)	7 162 849	585 598	7 751 366
Justeringar:			
Intäkter och kostnader SPAR (tkr)		68 855	44 514
Intäkter och kostnader E-legitimationsnämnden (tkr)	3 000	9 868	22 074
Intäkter från Kronofogdemyndigheten och Statens servicecenter för levererat verksamhetsstöd (tkr)		208 892	208 892
Intäkter för Försäkringskassans och Pensionsmyndighetens del i servicekontoren (tkr)		139 642	139 642
Intäkter och kostnader tjänsteexport (tkr)		35 660	32 307
Verksamhetsutfall enligt resultaträkning enligt finansiella redovisningen (tkr)	7 165 847	1 048 515	8 198 794

Källa: Agresso

Not 6) Hänsyn har tagits till kapitalförändring för AP-fonden.

Nyckeltal

	2013	2014	2015	2014-2015
Kostnad per invånare (kr) ⁷⁾	774	770	787	2,2%

Källa: Agresso och Statistiska centralbyrån

Not 7) Folkmängd i Sverige enligt Statistiska centralbyrån per den 30 november för respektive år, 2013: 9 639 741 personer, 2014: 9 743 087 personer och 2015: 9 845 155 personer.

Enkät svar från medborgare och företag

Förklaringar:

+ = Skillnaden mellan 2015 och ett viktat jämförelsetal av data från 2013 och 2014 är statistiskt säkerställd ($p < 0,05$), fördelaktig riktning.

- = Skillnaden mellan 2015 och ett viktat jämförelsetal av data från 2013 och 2014 är statistiskt säkerställd ($p < 0,05$), ofördelaktig riktning.

+/- = Skillnaden mellan 2015 och ett viktat jämförelsetal av data från 2013 och 2014 är statistiskt säkerställd ($p < 0,05$), riktningen kan ej bedömas.

Statistiska tester av aktuell trend har genomförts på andelen instämmer, andelen instämmer ej, medelvärdet och andelen utan uppfattning. Det viktade jämförelsetalet är beräknat enligt (1/3 2013+2/3 2014), d.v.s. data från 2014 har givits dubbelt så hög vikt som data från 2013.

	Medborgare			Företag		
	2013	2014	2015	2013	2014	2015
Svarsfrekvens	41%	34%	30%	51%	40%	35%
Antal svarande	615	684	609	750	573	522
Antal svarande (bemötandefrågan)	145	130	182	368	271 ¹⁾	276
Andel svarande som haft personlig kontakt ²⁾	25%	20%	30% +/-	49%	47%	53% +/-
Not 1) Felaktig siffra (275) i årsredovisningen 2014.						
Not 2) Med personlig kontakt avses kontakt via telefon, brev, e-post eller personligt möte under de senaste 12 månaderna.						
Det är enkelt att deklarerat (medborgare)/Det är enkelt för företag att lämna uppgifter om olika skatter						
Instämmer (4+5)	83%	82%	82%	61%	65%	62%
Varken eller (3)	9%	12%	11%	27%	26%	28%
Instämmer ej (1+2)	8%	6%	7%	12%	9%	10%
Medelvärde	4,38	4,36	4,37	3,71	3,81	3,76
Andel utan uppfattning	3%	4%	5%	15%	16%	16%
Det är lätt att få information från Skatteverket³⁾						
Instämmer (4+5)	67%	74%	67%	60%	70%	61%
Varken eller (3)	26%	18%	25%	29%	22%	26%
Instämmer ej (1+2)	7%	8%	8%	11%	8%	13%
Medelvärde	3,92	4,02	3,86 -	3,67	3,90	3,70 -
Andel utan uppfattning	12%	26%	11% +/-	5%	8%	6%
Not 3) I 2014 års undersökningar ställdes detta påstående i slutet av intervjuerna, vilket kan vara orsaken till att resultatet blev mer positivt och att en högre andel inte angav någon uppfattning.						
Jag känner en moralisk plikt att hålla mig till skattereglerna						
Instämmer (4+5)	93%	93%	95%	97%	97%	95%
Varken eller (3)	5%	5%	3%	2%	3%	3%
Instämmer ej (1+2)	2%	2%	2%	0%	1%	2%
Medelvärde	4,65	4,68	4,74 +	4,74	4,79	4,76
Andel utan uppfattning	0%	1%	0%	0%	0%	0%
Det finns stora möjligheter för någon i min ekonomiska ställning att undanhålla inkomster (enbart medborgare)						
Instämmer (4+5)	11%	10%	14%	-	-	-
Varken eller (3)	14%	10%	14%	-	-	-
Instämmer ej (1+2)	75%	79%	73%	-	-	-
Medelvärde	1,78	1,66	1,87 -	-	-	-
Andel utan uppfattning	10%	14%	14%	-	-	-
Det finns stora möjligheter för någon i min ekonomiska ställning att göra felaktiga avdrag (enbart medborgare)						
Instämmer (4+5)	16%	14%	13%	-	-	-
Varken eller (3)	22%	16%	24%	-	-	-
Instämmer ej (1+2)	63%	70%	63%	-	-	-
Medelvärde	2,07	1,97	2,07	-	-	-
Andel utan uppfattning	11%	16%	8% +/-	-	-	-
Det finns stora möjligheter för företag att fuska med skatten (enbart företag)						
Instämmer (4+5)	-	-	-	22%	17%	15% +
Varken eller (3)	-	-	-	24%	23%	26%
Instämmer ej (1+2)	-	-	-	54%	59%	60%
Medelvärde	-	-	-	2,44	2,29	2,30
Andel utan uppfattning	-	-	-	23%	25%	19% +/-

Enkät svar från medborgare och företag

	Medborgare			Företag		
	2013	2014	2015	2013	2014	2015
Vårt företag är i stor utsträckning utsatt för konkurrens från företag inom branschen som skattefuskar (enbart företag)						
Instämmer (4+5)	-	-	-	17%	21%	20%
Varken eller (3)	-	-	-	14%	13%	15%
Instämmer ej (1+2)	-	-	-	69%	66%	65%
Medelvärde	-	-	-	2,04	2,16	2,19
Andel utan uppfattning	-	-	-	21%	20%	18%
Det är troligt att Skatteverket skulle upptäcka om jag skattefuskade/Det är troligt att Skatteverket skulle upptäcka om mitt företag skattefuskade						
Instämmer (4+5)	77%	76%	79%	84%	83%	78% -
Varken eller (3)	15%	12%	13%	12%	13%	14%
Instämmer ej (1+2)	8%	11%	8%	4%	4%	8% -
Medelvärde	4,20	4,09	4,19	4,19	4,21	4,09 -
Andel utan uppfattning	7%	8%	6%	14% ⁴⁾	12%	7% +/-
Not 4) Felaktigt angivet som 4% i årsredovisningen för 2014.						
För min egen del är det okej att folk skattefuskar om de har möjlighet till det/För min egen del är det okej att andra företag skattefuskar om de har möjlighet till det						
Instämmer (4+5)	2%	3%	4%	2%	2%	2%
Varken eller (3)	4%	5%	4%	2%	3%	4%
Instämmer ej (1+2)	94%	92%	92%	96%	95%	94%
Medelvärde	1,23	1,27	1,30	1,15	1,18	1,20
Andel utan uppfattning	1%	1%	0%	1%	2%	2%
Jag känner personligen någon eller några som skattefuskar/Jag känner personligen företagare som skattefuskar						
Instämmer (4+5)	13%	10%	11%	10%	10%	11%
Varken eller (3)	6%	7%	7%	7%	6%	9%
Instämmer ej (1+2)	81%	83%	82%	84%	84%	79% -
Medelvärde	1,65	1,55	1,64	1,58	1,60	1,70
Andel utan uppfattning	5%	7%	3% +/-	3%	6%	3%
Skatteverket är bra på bekämpa skattefusket/Skatteverket är bra på bekämpa skattefusket bland företagen						
Instämmer (4+5)	33%	39%	34%	34%	40%	29% -
Varken eller (3)	44%	40%	43%	43%	41%	47%
Instämmer ej (1+2)	23%	21%	24%	24%	19%	23%
Medelvärde	3,13	3,25	3,18	3,11	3,29	3,08 -
Andel utan uppfattning	28%	33%	24% +/-	34%	37%	29% +/-
Oavsett ekonomiska förhållanden behandlar Skatteverket alla skattebetalare på ett rättvist sätt (enbart medborgare)						
Instämmer (4+5)	46%	55%	54%	-	-	-
Varken eller (3)	31%	25%	32%	-	-	-
Instämmer ej (1+2)	23%	20%	14% +	-	-	-
Medelvärde	3,32	3,51	3,60 +	-	-	-
Andel utan uppfattning	15%	17%	14%	-	-	-
Bemötandet från Skatteverkets tjänstemän är bra (Bas: haft personlig kontakt)⁵⁾						
Ja	94%	91%	98% +	95%	96%	94%
Nej	6%	9%	2%	5%	4%	6%
Andel utan uppfattning	8%	6%	10%	0%	6%	6%
Not 5) Med personlig kontakt avses kontakt via telefon, brev, e-post eller personligt möte under de senaste 12 månaderna.						
Jag har förtroende för Skatteverkets sätt att sköta sin uppgift						
Instämmer (4+5)	71%	74%	79% +	70%	77%	69%
Varken eller (3)	23%	20%	17%	24%	20%	22%
Instämmer ej (1+2)	6%	6%	4% +	7%	3%	9% -
Medelvärde	3,99	4,02	4,17 +	3,88	4,06	3,88 -
Andel utan uppfattning	3%	3%	1%	2%	2%	2%

Enkät svar från medborgare och företag

	Medborgare			Företag		
	2013	2014	2015	2013	2014	2015
Jag har förtroende för myndigheter i allmänhet						
Instämmer (4+5)	49%	55%	59% +	43%	53%	48%
Varken eller (3)	34%	32%	28%	40%	35%	35%
Instämmer ej (1+2)	18%	13%	13%	17%	12%	17%
Medelvärde	3,44	3,58	3,64	3,34	3,56	3,40
Andel utan uppfattning	1%	2%	0% +/-	1%	1%	1%
Det är okej att folk arbetar svart (enbart medborgare)						
Instämmer (4+5)	5%	5%	5%	-	-	-
Varken eller (3)	14%	10%	10%	-	-	-
Instämmer ej (1+2)	81%	84%	85%	-	-	-
Medelvärde	1,61	1,57	1,59	-	-	-
Andel utan uppfattning	1%	2%	0% +/-	-	-	-
Personer i min omgivning skulle tycka att jag gjorde fel om jag arbetade svart (enbart medborgare)						
Instämmer (4+5)	62%	64%	64%	-	-	-
Varken eller (3)	20%	17%	18%	-	-	-
Instämmer ej (1+2)	18%	20%	18%	-	-	-
Medelvärde	3,77	3,77	3,87	-	-	-
Andel utan uppfattning	6%	7%	4% +/-	-	-	-
Jag känner någon som arbetat svart under det senaste året (enbart medborgare)						
Instämmer (4+5)	30%	22%	23%	-	-	-
Varken eller (3)	4%	5%	6%	-	-	-
Instämmer ej (1+2)	66%	73%	71%	-	-	-
Medelvärde	2,28	1,98	2,05	-	-	-
Andel utan uppfattning	2%	6%	2% +/-	-	-	-
Jag känner någon som anlitat svart arbetskraft under det senaste året (enbart medborgare)						
Instämmer (4+5)	24%	17%	20%	-	-	-
Varken eller (3)	2%	5%	6%	-	-	-
Instämmer ej (1+2)	74%	78%	74%	-	-	-
Medelvärde	1,99	1,81	1,93	-	-	-
Andel utan uppfattning	5%	8%	3% +/-	-	-	-
Om jag har behov av hjälp kan jag med förtroende vända mig till Skatteverket						
Instämmer (4+5)	81%	84%	86%	84%	87%	83%
Varken eller (3)	14%	11%	12%	11%	9%	11%
Instämmer ej (1+2)	4%	5%	3% +	4%	5%	7%
Medelvärde	4,26	4,26	4,38 +	4,25	4,34	4,23
Andel utan uppfattning	5%	4%	3% +/-	2%	4%	3%
Jag har förtroende för Skatteverkets förmåga att ta in skatt från medborgare och företag						
Instämmer (4+5)	66%	75%	68%	64%	72%	66%
Varken eller (3)	27%	18%	25%	30%	23%	27%
Instämmer ej (1+2)	7%	6%	7%	6%	5%	7%
Medelvärde	3,92	3,98	3,93	3,77	3,96	3,79
Andel utan uppfattning	3%	3%	2%	3%	3%	2%

Källa: Skatteverkets rapport Resultat från de årliga undersökningarna 2015

Enkät svar från medborgare, uppdelade på kvinnor och män

Förklaringar:

* = Skillnaden mellan kvinnor och män är statistiskt säkerställd ($p < 0,05$). Tester har genomförts på andelen instämmer, andelen instämmer ej, medelvärdet och andelen utan uppfattning.

Inga statistiska tester har gjorts för att undersöka om det finns trender över åren i skillnaderna mellan kvinnor och män. Det krävs större urval för att få tillräcklig styrka i sådana tester.

	2013		2014		2015	
	Kvinnor	Män	Kvinnor	Män	Kvinnor	Män
Antal svarande	301	314	311	373	305	304
Antal svarande (bemötandefrågan)	61	84	49	81	103	79
Andel svarande som haft personlig kontakt ¹⁾	21%	28%	17%	23%	34%	26%
Not 1) Med personlig kontakt avses kontakt via telefon, brev, e-post eller personligt möte under de senaste 12 månaderna.						
Det är enkelt att deklarerar						
Instämmer (4+5)	84%	83%	81%	83%	83%	82%
Varken eller (3)	8%	9%	12%	12%	10%	11%
Instämmer ej (1+2)	8%	8%	7%	5%	6%	7%
Medelvärde	4,44	4,31	4,34	4,38	4,39	4,35
Andel utan uppfattning	2%	3%	5%	3%	5%	4%
Det är lätt att få information från Skatteverket						
Instämmer (4+5)	65%	69%	75%	73%	64%	70%
Varken eller (3)	29%	23%	17%	18%	28%	22%
Instämmer ej (1+2)	6%	8%	7%	9%	8%	8%
Medelvärde	3,96	3,88	4,09	3,95	3,86	3,87
Andel utan uppfattning	15%	10%	26%	27%	13%	10%
Jag känner en moralisk plikt att hålla mig till skattereglerna						
Instämmer (4+5)	96%	90% *	97%	88% *	97%	93% *
Varken eller (3)	3%	6%	2%	8%	2%	5%
Instämmer ej (1+2)	0%	4% *	1%	4% *	2%	2%
Medelvärde	4,77	4,53 *	4,82	4,55 *	4,83	4,66 *
Andel utan uppfattning	0%	1%	1%	0%	0%	0%
Det finns stora möjligheter för någon i min ekonomiska ställning att undanhålla inkomster						
Instämmer (4+5)	8%	14% *	11%	10%	7%	20% *
Varken eller (3)	9%	19%	8%	12%	12%	15%
Instämmer ej (1+2)	84%	67% *	81%	78%	81%	65% *
Medelvärde	1,53	2,01 *	1,60	1,71	1,56	2,16 *
Andel utan uppfattning	12%	8%	16%	13%	18%	11% *
Det finns stora möjligheter för någon i min ekonomiska ställning att göra felaktiga avdrag						
Instämmer (4+5)	14%	17%	16%	13%	10%	17% *
Varken eller (3)	15%	28%	13%	19%	20%	27%
Instämmer ej (1+2)	70%	56% *	71%	68%	70%	56% *
Medelvärde	1,89	2,24 *	1,92	2,02	1,85	2,28 *
Andel utan uppfattning	13%	9%	17%	16%	10%	6% *
Det är troligt att Skatteverket skulle upptäcka om jag skattefuslade						
Instämmer (4+5)	86%	68% *	78%	74%	83%	75% *
Varken eller (3)	9%	20%	10%	14%	11%	16%
Instämmer ej (1+2)	5%	12% *	11%	11%	6%	9%
Medelvärde	4,48	3,93 *	4,15	4,04	4,34	4,04 *
Andel utan uppfattning	8%	6%	9%	8%	4%	7%
För min egen del är det okej att folk skattefuskar om de har möjlighet till det						
Instämmer (4+5)	1%	3%	2%	4%	4%	4%
Varken eller (3)	5%	3%	4%	7%	1%	6%
Instämmer ej (1+2)	94%	94%	94%	89% *	94%	90% *
Medelvärde	1,20	1,27	1,19	1,36 *	1,23	1,37 *
Andel utan uppfattning	1%	0%	1%	1%	0%	0%

Enkät svar från medborgare, uppdelade på kvinnor och män

	2013		2014		2015	
	Kvinnor	Män	Kvinnor	Män	Kvinnor	Män
Jag känner personligen någon eller några som skattefuskar						
Instämmer (4+5)	10%	16% *	7%	14% *	10%	13%
Varken eller (3)	4%	7%	5%	8%	4%	9%
Instämmer ej (1+2)	86%	77% *	89%	78% *	86%	78% *
Medelvärde	1,51	1,78 *	1,38	1,72 *	1,52	1,74 *
Andel utan uppfattning	4%	6%	8%	6%	3%	3%
Skatteverket är bra på bekämpa skattefusket						
Instämmer (4+5)	37%	30%	45%	33% *	34%	34%
Varken eller (3)	47%	42%	37%	43%	46%	40%
Instämmer ej (1+2)	16%	29% *	17%	24%	20%	26%
Medelvärde	3,33	2,97 *	3,38	3,15 *	3,21	3,16
Andel utan uppfattning	35%	20% *	37%	29%	28%	21% *
Oavsett ekonomiska förhållanden behandlar Skatteverket alla skattebetalare på ett rättvist sätt						
Instämmer (4+5)	48%	43%	58%	52%	53%	54%
Varken eller (3)	29%	33%	28%	23%	36%	29%
Instämmer ej (1+2)	22%	24%	14%	25% *	11%	17% *
Medelvärde	3,38	3,27	3,63	3,40 *	3,65	3,56
Andel utan uppfattning	19%	11% *	21%	13% *	19%	9% *
Bemötandet från Skatteverkets tjänstemän är bra. (Bas: haft personlig kontakt)²⁾						
Ja	97%	92%	97%	86%	97%	99%
Nej	3%	8%	3%	14%	3%	1%
Andel utan uppfattning	5%	4%	2%	9%	12%	9%
Not 2) Med personlig kontakt avses kontakt via telefon, brev, e-post eller personligt möte under de senaste 12 månaderna.						
Jag har förtroende för Skatteverkets sätt att sköta sin uppgift						
Instämmer (4+5)	73%	69%	76%	71%	80%	79%
Varken eller (3)	22%	24%	19%	22%	16%	17%
Instämmer ej (1+2)	5%	8%	5%	7%	4%	4%
Medelvärde	4,06	3,92	4,09	3,95	4,19	4,14
Andel utan uppfattning	3%	2%	3%	3%	2%	1%
Jag har förtroende för myndigheter i allmänhet						
Instämmer (4+5)	49%	49%	61%	50% *	60%	58%
Varken eller (3)	37%	31%	30%	34%	29%	27%
Instämmer ej (1+2)	15%	21% *	9%	16% *	11%	16%
Medelvärde	3,51	3,37	3,70	3,46 *	3,69	3,59
Andel utan uppfattning	2%	1%	1%	2%	1%	0%
Det är okej att folk arbetar svart						
Instämmer (4+5)	6%	5%	4%	6%	4%	5%
Varken eller (3)	13%	15%	10%	10%	11%	9%
Instämmer ej (1+2)	82%	80%	86%	83%	85%	85%
Medelvärde	1,58	1,64	1,54	1,61	1,51	1,66 *
Andel utan uppfattning	1%	1%	3%	1%	0%	0%
Personer i min omgivning skulle tycka att jag gjorde fel om jag arbetade svart						
Instämmer (4+5)	68%	57% *	69%	59% *	67%	61%
Varken eller (3)	18%	21%	15%	18%	16%	19%
Instämmer ej (1+2)	14%	22% *	16%	24% *	17%	20%
Medelvärde	3,95	3,60 *	3,94	3,62 *	3,94	3,80
Andel utan uppfattning	7%	6%	8%	6%	4%	4%

Enkät svar från medborgare, uppdelade på kvinnor och män

	2013		2014		2015	
	Kvinnor	Män	Kvinnor	Män	Kvinnor	Män
Jag känner någon som arbetat svart under det senaste året						
Instämmer (4+5)	24%	37% *	17%	27% *	23%	24%
Varken eller (3)	4%	4%	3%	6%	6%	7%
Instämmer ej (1+2)	72%	60% *	80%	67% *	72%	70%
Medelvärde	2,03	2,51 *	1,76	2,19 *	2,00	2,09
Andel utan uppfattning	3%	2%	6%	6%	3%	1%
Jag känner någon som anlitat svart arbetskraft under det senaste året						
Instämmer (4+5)	17%	30% *	14%	21% *	17%	24%
Varken eller (3)	2%	2%	5%	5%	7%	5%
Instämmer ej (1+2)	80%	68% *	81%	74% *	76%	71%
Medelvärde	1,73	2,23 *	1,68	1,93	1,82	2,04
Andel utan uppfattning	7%	2%	8%	7%	3%	2%
Om jag har behov av hjälp kan jag med förtroende vända mig till Skatteverket						
Instämmer (4+5)	84%	78%	86%	82%	88%	84%
Varken eller (3)	13%	15%	10%	13%	10%	13%
Instämmer ej (1+2)	2%	6% *	4%	5%	2%	3%
Medelvärde	4,36	4,17 *	4,31	4,21	4,45	4,32
Andel utan uppfattning	5%	6%	3%	5%	2%	3%
Jag har förtroende för Skatteverkets förmåga att ta in skatt från medborgare och företag						
Instämmer (4+5)	67%	66%	79%	72%	72%	65%
Varken eller (3)	28%	26%	16%	21%	23%	26%
Instämmer ej (1+2)	5%	8%	6%	7%	5%	9%
Medelvärde	3,98	3,86	4,07	3,89 *	4,02	3,85 *
Andel utan uppfattning	4%	2%	3%	4%	2%	2%

Källa: Skatteverkets rapport Resultat från de årliga undersökningarna 2015

Beskattning

Volym

Prestationer	2013	2014	2015	2014-2015
Slutskattebesked inkomstbeskattning ¹⁾	8 296 763	8 295 447	8 305 920	0,1%
Grundbeslut arbetsgivaravgifter ²⁾	4 687 992	4 797 297	4 874 523	1,6%
- varav juridiska personer	4 006 899	4 133 626	4 250 181	2,8%
- varav fysiska personer	681 093	664 423	624 342	-6,0%
- fördelning kvinnor/män	25/75	26/74	26/74	-
Grundbeslut moms ²⁾	4 069 439	4 605 558	4 671 572	1,4%
- varav juridiska personer	2 811 068	2 940 275	3 008 406	2,3%
- varav fysiska personer	1 258 371	1 665 283	1 663 166	-0,1%
- fördelning kvinnor/män	31/69	32/68	33/67	-

Källa: Guppi och Gin

Not 1) Av mättekniska skäl använder vi antalet grundregistrerade inkomstdeklarationer samt skönsbeskattningar för inkomstskatt som mått för antal slutskattebesked.

Not 2) Av mättekniska skäl använder vi antalet grundregistrerade moms- och arbetsgivaravgiftsredovisningar inkl. nollredovisningar.

Inkomna ärenden	2013	2014	2015	2014-2015
Grundregistrerade inkomstdeklarationer	8 236 862	8 222 248	8 237 071	0,2%
- varav Ink 1, privatpersoner och enskilda näringsidkare	7 506 019	7 568 346	7 567 442	0,0%
- fördelning kvinnor/män	51/49	51/49	51/49	-
- varav Ink 2, aktiebolag ³⁾	537 559	475 114	494 756	4,1%
- varav Ink 3, föreningar och stiftelser	98 459	92 923	93 426	0,5%
- varav Ink 4, handelsbolag	94 825	85 865	81 447	-5,1%
Näringsbilaga för enskild näringsverksamhet och handelsbolag (NE och N3A)	922 972	923 430	912 637	-1,2%
Kontrolluppgifter	74 029 314	65 837 774	66 195 507	0,5%

Källa: Guppi och Gin

Not 3) På grund av skatteförfarandelagen har vissa aktiebolag redovisat två gånger under 2013.

Ansökningar	2013	2014	2015	2014-2015
Ansökningar om prissättningsbesked vid internationella transaktioner	10	5	10	100,0%

Källa: Manuell sammanställning

Självrättelser av utländska tillgångar och inkomster	2013	2014	2015	2014-2015
Skattebetalare	2 207	2 700	1 645	-39,1%
Inkomna ärenden	10 865	13 926	8 020	-42,4%
Beslutade ärenden	8 573	10 571	13 325	26,1%
Beslutade belopp, miljoner kronor	317	335	217	-35,2%

Källa: Guppi

Beskattning

Ärendeflöden

Beslut inom ärendeflöden	2013	2014	2015	2014-2015
Totalt antal beslut inom ärendeflöden	1 928 812	1 957 250	2 021 219	3,3%
Företagsregistreringar	296 650	289 466	284 893	-1,6%
- varav nyregistreringar till F-skatt	85 726	85 479	85 430	-0,1%
- varav nyregistreringar till F-skatt juridiska personer	39 081	40 130	41 503	3,4%
- varav nyregistreringar till F-skatt fysiska personer	46 645	45 349	43 927	-3,1%
-fördelning kvinnor/män	40/60	41/59	41/59	-
Inkomstbeskattning	1 013 158	1 002 788	1 027 455	2,5%
- varav ändrade beslut preliminär A-skatt	99 134	103 893	99 151	-4,6%
- varav ändrade beslut debiterad preliminär skatt	317 264	303 588	285 166	-6,1%
- varav inkomstbeskattning, ändringar i flöde	283 849	261 779	272 970	4,3%
- varav skönsbeskattningsbeslut, inkomstbeskattning	138 152	147 187	140 047	-4,9%
- varav omprövning på skattebetalarens begäran inkomstbeskattning	117 486	137 806	173 119	25,6%
- varav inkomstbeskattning flöde övrigt	57 273	48 535	57 002	17,4%
Moms	267 161	287 725	305 368	6,1%
- varav omprövning på skattebetalarens begäran moms	225 563	245 131	261 349	6,6%
- varav skönsbeskattning moms	19 379	18 712	24 423	30,5%
- varav moms flöde övrigt	22 219	23 882	19 596	-17,9%
Arbetsgivaravgifter	195 685	215 369	233 688	8,5%
- varav omprövning på skattebetalarens begäran arbetsgivaravgifter	152 142	163 296	185 210	13,4%
- varav skönsbeskattning arbetsgivaravgifter	10 603	9 161	11 218	22,5%
- varav arbetsgivaravgifter flöde övrigt	32 940	42 912	37 260	-13,2%
Avdragen skatt	146 376	152 785	162 166	6,1%
- varav omprövning på skattebetalarens begäran avdragen skatt	115 838	121 852	132 572	8,8%
- varav skönsbeskattning avdragen skatt	10 344	8 841	10 767	21,8%
- varav avdragen skatt flöde övrigt	20 194	22 092	18 827	-14,8%
Obligatoriska omprövningar av inkomstskatt, moms och arbetsgivaravgifter	9 782	9 117	7 649	-16,1%

Källa: Guppi

Skattereduktioner för husarbete	2013	2014	2015	2014-2015
Skattereduktion rot (inkomna ärenden) ⁴⁾	1 740 594	1 999 853	2 245 008	12,3%
-fördelning kvinnor/män	39/61	39/61	40/60	-
Skattereduktion rut (inkomna ärenden) ⁴⁾	2 253 004	2 664 157	2 935 498	10,2%
-fördelning kvinnor/män	63/37	63/37	63/37	-
Skattereduktion rot (utbetalt belopp, tkr)	14 562 441	16 636 075	19 152 993	15,1%
Skattereduktion rut (utbetalt belopp, tkr)	2 520 463	3 033 923	3 310 315	9,1%

Källa: Guppi, Cognos

Not 4) Antal inkomna ärenden motsvarar varje kunds köp av en tjänst med preliminär skattereduktion för rot eller rut.

Omprövningar av trängsel- och fordonsskatt på skattebetalarens begäran	2013	2014	2015	2014-2015
Trängselskatt (inkomna ärenden)	16 936	17 527	23 036	31,4%
Fordonsskatt	7 811	7 216	8 221	13,9%

Källa: Platina

Beskattning

Insatser

Beslut inom insatser	2013	2014	2015	2014-2015
Totalt antal beslut inom insatser	86 405	74 828	78 465	4,9%
- varav inkomstbeskattning	16 321	15 812	17 245	9,1%
- varav fysiska personer	11 727	10 876	12 333	13,4%
- fördelning kvinnor/män	24/76	25/75	26/74	-
- varav moms	36 741	31 161	32 039	2,8%
- varav fysiska personer	8 724	10 506	11 957	13,8%
- fördelning kvinnor/män	26/74	25/75	28/72	-
- varav arbetsgivaravgifter	28 274	25 613	27 509	7,4%
- varav fysiska personer	2 626	2 239	1 642	-26,7%
- fördelning kvinnor/män	18/82	20/80	22/78	-
- varav avdragen skatt	5 069	2 242	1 672	-25,4%
- varav fysiska personer	1 676	761	366	-51,9%
- fördelning kvinnor/män	20/80	22/78	34/66	-
Totalt höjningsbelopp netto (mnkr)	9 306	7 113	8 114	14,1%
Genomsnittligt höjningsbelopp per beslut (kr)	107 701	95 062	103 406	8,8%
Skattetillägg påförda i insatser	27 572	21 791	24 241	11,2%

Källa: Guppi och Gin

Volymen inom insatser	2013	2014	2015	2014-2015
Tillsyn kassaregister	15 389	13 679	12 895	-5,7%
- varav särskilda kontrollåtgärder	10 396	8 960	9 710	8,4%
Påförda kontrollavgifter kassaregister	2 666	2 692	2 682	-0,4%
Personalliggarbesök	8 246	5 762	7 165	24,3%
Påförda kontrollavgifter personalliggare	2 035	1 492	1 508	1,1%
Företagsbesök	20 063	23 583	21 077	-10,6%
Revisioner	3 488	3 020	3 152	4,4%
Brottsanmälningar	2 802	1 880	1 785	-5,1%
Borgenårsåtgärder	6 264	6 008	5 714	-4,9%
Betalningssäkringar exkl. förvarstagande	257	210	310	47,6%
Åtgärder enligt tvångsåtgärdslagen	162	152	174	14,5%

Källa: Gin, Guppi och Rif

Beskattning

Verksamhetens intäkter och kostnader

	2013	2014	2015	2014-2015
Intäkter av anslag (tkr) ⁵⁾	5 543 053	5 557 049	5 802 505	4,4%
Övriga intäkter (tkr)	484 347	519 957	511 283	-1,7%
Kostnader (tkr)	6 046 760	6 063 644	6 316 708	4,2%
- varav privatpersoner	950 621	782 051	744 299	-4,8%
- varav företag	5 096 139	5 281 593	5 572 409	5,5%
Kapitalförändring AP-fonden	-19 360	13 362	2 920	

Källa: Agresso

Not 5) Hänsyn har tagits till kapitalförändring för AP-fonden.

Styckkostnad

	2013	2014	2015	2014-2015
Kostnad per privatperson (kr) ⁶⁾	126	102	97	-4,8%
Kostnad per företag/företagare (kr) ⁷⁾	3 269	3 541	3 713	4,8%

Källa: Guppi, Agresso och Gin

Not 6) Definieras som kostnad för beskattning av privatpersoner delad med antal grundregistrerade inkomstdeklaration 1 och antal skönsbeskattningar av inkomstskatt.

Not 7) Definieras som kostnad för beskattning av företagare delad med antal grundregistrerade inkomstdeklarationer företag (blanketterna Ink 2, Ink 3, näringsbilaga enskild näringsverksamhet [NE] och handelsbolag [N3A]).

Nedlagd tid

	2013	2014	2015	2014-2015
Operativ tid region (dagar) ⁸⁾	893 586	857 342	880 157	2,7%
- varav inom ärendeflöden	450 502	404 819	407 004	0,5%
- varav inom insatser	344 256	364 673	387 943	6,4%
- varav övrigt	98 828	87 850	85 210	-3,0%

Källa: Agresso och Guppi

Not 8) Avser ärendeflöden, löpande ärendehantering, insatser samt övrig tid (service, processföring m.m.), exklusive ofördelad tid och frånvaro.

Arbetsproduktivitet

	2013	2014	2015	2014-2015
Slutskattebesked och grundbeslut moms och arbetsgivaravgifter per dag ⁹⁾	19,1	20,6	20,3	-1,7%
Beslut per dag inom ärendeflöden och insatser				
- varav ärendeflöden	4,28	4,83	4,97	2,7%
- varav insatser	0,25	0,21	0,20	-1,4%

Källa: Guppi och Agresso

Not 9) Beräknas som antal slutskattebesked och grundbeslut moms och arbetsgivaravgifter, delat med antal dagar operativ tid för regionerna.

Beskattning

Genomströmningstider

		2013	2014	2015	2014-2015
Andel ärenden om företagsregistrering som är klara inom tre veckor	Riket	85%	84%	86%	2 p.e.
	Regional spridning ¹⁰⁾	78-89%	78-89%	82-89%	-
Andel revisioner som är klara inom tio månader	Riket	81%	82%	86%	4 p.e.
	Regional spridning	75-86%	78-90%	73-92%	-
Andelen omprövningar på skattebetalarens begäran inom inkomstbeskattningen som är klara inom en månad		61%	60%	60%	oförändrad
Andelen omprövningar på skattebetalarens begäran inom inkomstbeskattningen som är klara inom två månader		79%	79%	79%	oförändrad
Andelen obligatoriska omprövningar avseende inkomstskatt, moms och arbetsgivaravgifter som är klara inom en månad	Riket	54%	52%	56%	4 p.e.
	Regional spridning	41-61%	31-67%	41-74%	-
Andelen obligatoriska omprövningar avseende inkomstskatt, moms och arbetsgivaravgifter som är klara inom tre månader	Riket	84%	83%	90%	7 p.e.
	Regional spridning	80-89%	73-92%	79-97%	-
Andelen obligatoriska omprövningar avseende inkomstskatt, moms och arbetsgivaravgifter som är klara inom sex månader	Riket	95%	95%	98%	3 p.e.
	Regional spridning	93-99%	81-100%	97-100%	-
Begäran om handräckning, som inkommit från andra länder:					
- Andel handräckningsärenden avseende moms som avslutas inom tre månader		81%	70%	75%	5 p.e.
- Andel handräckningsärenden avseende inkomstskatt som avslutas inom tre månader		63%	61%	65%	4 p.e.
- Andel handräckningsärenden avseende punktskatter som avslutas inom tre månader		96%	96%	88%	-8 p.e.

Källa: Guppi och Gin

Not 10) I beräkningen av regional spridning ingår inte storföretagsregionen.

Ärendebalanser

	2013	2014	2015	2014-2015
Omprövningar på skattebetalarens begäran inom inkomstbeskattning	20 240	21 580	19 449	-9,9%
Obligatoriska omprövningar av inkomst- och skattedeklarationer	1 704	1 124	949	-15,6%
Frivilliga rättelser av oredovisade inkomster och tillgångar utomlands	4 851	8 293	3 306	-60,1%

Källa: Guppi och Gin

Beskattning

Övriga uppgifter

		2013	2014	2015	2014-2015
Andel revisioner som resulterar i ändring.	Riket	80%	79%	81%	2 p.e.
	Regional spridning	65-89%	58-85%	60-85%	-

Källa: Guppi

	2013	2014	2015	2014-2015
Antal förfyllda deklarationer (Inkomstdeklaration 1) som överensstämmer med slutskatten	4 631 779	4 681 936	4 724 481	0,9%
Antal formella fel moms, AG och avdragen skatt	111 671	134 761	109 112	-19,0%
Formella fel av det totala antalet grundbeslut moms och AG	1,3%	1,4%	1,1%	-0,3 p.e.

Källa: Guppi, Gin och IL

Andel skönsbeskattningar		2013	2014	2015	2014-2015
- Andel skönsbeskattningar i förhållande till antalet deklarationer inom:					
inkomstbeskattning företag	Riket	0,6%	1,2%	1,1%	-0,1 p.e.
	Regional spridning ¹¹⁾	0,2-0,8%	1,0-1,7%	1,0-1,4%	-
momsområdet	Riket	0,5%	0,5%	0,6%	0,1 p.e.
	Regional spridning ¹¹⁾	0,5-0,7%	0,4-0,6	0,5-0,7%	-
arbetsgivaravgifter	Riket	0,3%	0,3%	0,3%	oförändrad
	Regional spridning ¹¹⁾	0,3-0,4%	0,2-0,3%	0,3-0,4%	-

Källa: Guppi

Not 11) I beräkningen av regional spridning ingår inte storföretagsregionen.

Betalningskrav		2013	2014	2015	2014-2015
Antal betalningskrav:					
Privatpersoner som har fått betalningskrav		163 060	153 342	179 202	16,9%
Företag som har fått betalningskrav		273 927	287 480	260 945	-9,2%
- varav företag som har fått ett första betalningskrav och därefter blivit restförda		19 316	22 282	18 157	-18,5%
- Andel nya företag som har fått betalningskrav	Riket	2,3%	2,1%	2,0%	-0,1 p.e.
	Regional spridning ¹²⁾	2,0-2,5%	1,8-2,3%	1,5-2,2%	-
- Andel företag med två eller fler underskott på skattekontot	Riket	4,5%	4,6%	4,4%	-0,2 p.e.
	Regional spridning ¹²⁾	3,6-6,2%	3,7-6,2%	3,6-5,8	-

Källa: Guppi

Not 12) I beräkningen av regional spridning ingår inte storföretagsregionen.

Andel elektroniskt inlämnade uppgifter		2013	2014	2015	2014-2015
Andel elektroniskt inkomna inkomstdeklaration 1.		67%	69%	72%	3 p.e.
Andel skattedeklarationer för moms och arbetsgivaravgifter som lämnas via internet vid utgången av året.	Riket	75%	77%	82%	5 p.e.
	Regional spridning	73-86%	75-87%	79-90%	-
Andel nyregistreringar av företag som görs via internet.		33%	35%	42%	7 p.e.

Källa: Gin, Guppi och Centrala skatteregistret

Beskattning

Övriga uppgifter

Internationell samverkan	2013	2014	2015	2014-2015
Tillfällen vi tillämpar handräkningsbegäran ¹³⁾	527	438	575	31,3%
- varav tillfällen vi tillämpar informationsutbytesavtal ¹⁴⁾	59	72	116	61,1%
Spontana kontrolluppgifter till utlandet ¹⁵⁾	782	3 334	59 023	1670,3%

Källa: Guppi och manuell rapportering

Not 13) Avser begäran om information från andra länder.

Not 14) Avser avtal om administrativ samverkan med lågskatteländer.

Not 15) Den stora ökningen beror på att en del kontrolluppgifter som normalt hanteras som automatiska kontrolluppgifter hanterats som spontana kontrolluppgifter.

Uppgifter inlämnade via e-tjänst	2013	2014	2015	2014-2015
Inkomstdeklaration 1	5 019 761	5 257 124	5 462 511	3,9%
- varav privatpersoner ¹⁶⁾	4 714 854	4 889 952	5 045 175	3,2%
- fördelning kvinnor/män ¹⁶⁾	52/48	52/48	52/48	-
- varav näringsidkare ¹⁶⁾	304 907	367 172	417 336	13,7%
Inkomstdeklaration 2, företag	41 833	115 074	154 222	34,0%
Preliminär inkomstdeklaration	52 637	108 888	120 025	10,2%
Uttag av A-skattsedel	250 740	270 308	325 600	20,5%
Ändrad beräkning av skatteavdrag (jämkning)	66 224	58 555	65 376	11,6%
Kontrolluppgifter från arbetsgivare (filöverföring)	11 900 498	13 599 615	16 155 429	18,8%
Rot & rut	1 989 381	2 892 586	4 652 696	60,8%
Anmäla behörig person ¹⁷⁾	62 686	125 484	197 881	57,7%
Registrera företag/Verksamt.se ¹⁸⁾	81 218	92 348	113 596	23,0%
Skattedeklarationer arbetsgivaravgifter	2 444 433	2 550 043	2 765 640	8,5%
Skattedeklarationer moms	2 320 857	2 772 321	3 000 097	8,2%
Punktskattedeklaration ¹⁹⁾	1 196	20 132	25 508	26,7%
Näringsuppgifter från företag (filöverföring)	2 016 036	1 661 586	1 699 990	2,3%
Frågor mot centrala skatteregistret för preliminärt skatteavdrag ²⁰⁾	44 253	48 982	54 556	11,4%
Kassaregister	112 300	128 604	141 035	9,7%
Återbetalning punktskatt	30 394	27 861	25 629	-8,0%
EMCS/Punktskatter ²¹⁾	102 640	165 372	235 640	42,5%
Momsåterbetalning inom EU	7 973	7 256	7 183	-1,0%

Källa: Guppi, Gin, Centrala skatteregistret, Filöverföring, A-skatt, SkatteReg, EMCS, Mammut, Kuling, Kobra, Husarbete och eAnmälan.

Not 16) I beräkningen ingår dubletter, d.v.s. om skattebetalaren lämnat mer än en deklaration

Not 17) Anmälan om ombud som kan företräda en fysik eller juridisk person i vissa skattefrågor, t.ex. att göra en deklaration elektroniskt.

Tjänsten är utökad 2013.

Not 18) Nyanmälan eller ändringsanmälan om F-skatt, moms, arbetsgivaravgifter m.m.

Not 19) Alkoholskatt, tobaksskatt, svavelskatt, energi- och koldioxidskatt. E-tjänsten startade i oktober 2013.

Not 20) Avser insända frågefiler från arbetsgivare angående preliminärskatteuppgifter (skattetabell) för anställda.

Not 21) 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.

Uppbörd

Uppbördsresultat

<i>miljarder kronor</i>	2013	2014	2015	2014-2015
Uppbördsutfall				
Fysiska personers inkomstskatt	607,7	624,1	667,9	7,0%
Juridiska personers inkomstskatt	162,9	151,2	162,8	7,7%
Arbetsgivaravgift	433,3	448,6	472,8	5,4%
Mervärdesskatt, netto	253,2	270,7	340,5	25,8%
Övriga skatter på varor och tjänster	96,3	93,5	97,9	4,6%
Övriga skatter ¹⁾	6,8	6,9	7,4	7,4%
Betalningsdifferenser för kassamässighet, skattekonto ²⁾	-28,2	-13,8	-16,4	18,3%
Räntor, skattetillegg, förseningsavgifter och offentligrättsliga avgifter	4,1	3,3	2,6	-21,0%
Övriga inkomster av statens verksamhet	0,0	0,0	0,1	-
Summa uppbörd brutto	1 536,1	1 584,4	1 735,6	9,5%
Tillkommer: Utjämningsavgift för LSS-kostnader	3,3	3,5	3,6	5,2%
Avgår: Kompensation för mervärdesskatt till kommuner och landsting	-51,0	-54,5	-57,4	5,4%
Avgår: Utbetalning av kommunalskattemedel ³⁾	-628,7	-643,5	-662,6	3,0%
Avgår: Nedsättning av skatter (sjöfartsstöd, nystartsjobb, jämställdhetsbonus m.m.)	-7,6	-8,0	-8,2	1,6%
Summa tillkommer/avgår	-684,0	-702,5	-724,5	3,1%
Summa uppbörd netto	852,1	881,9	1 011,0	14,6%

Källa: Skatteverkets räkenskaper

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

Not 2) Betalningsdifferenser, skattekonto är skillnaden mellan på skattekontot redovisade inbetalda skatter och debiterade skatter.

Not 3) I beloppet ingår utbetalning av kommunalskatt och kommunal fastighetsavgift till kommuner och landsting samt utbetalning av kyrko- och begravningsavgift.

Uppbördsförluster

<i>miljoner kronor</i>	2013	2014	2015	2014-2015
Totala skatter och avgifter ⁴⁾	1 613 034	1 654 943	1 758 314	6,2%
Uppbördsförlust:				-
A) Ackord/skuldsanering före restföringsledet	99	139	63	-54,7%
B) Uppbördsförluster i restföringsledet				-
Nyrestfört brutto	13 667	14 127	11 338	-19,7%
Återkallade skatter och avgifter	-3 016	-3 990	-2 917	-26,9%
Betalt	-4 827	-4 942	-4 699	-4,9%
Summa uppbördsförlust i restföringsledet	5 824	5 195	3 722	-28,3%
Total uppbördsförlust ⁵⁾	5 922	5 334	3 785	-29,0%
Uppbördsförlust i procent	0,37	0,32	0,22	-0,10 p.e.

Källa: Gin. Beloppen avser skatter som redovisas på skattekontot.

Not 4) Totala skatter och avgifter är hämtade för år 2013 från sammanställning i Skatter i Sverige, skattestatistisk årsbok 2015, för år 2014 och 2015 från Konjunkturinstitutet Offentliga sektorns finansiella sparande dec 2015.

Not 5) Uppbördsförlusten redovisas i kassamässiga termer, utan hänsyn till skillnader i inkomstår, restföringsår och betalningsår. Differensen gentemot anslagsredovisningens inkomstitlar beror på att räntor efter restföring räknats med i anslagsredovisningens inkomstitlar vilket inte gjorts i ovanstående tabell. Skillnader mot anslagsredovisningens inkomstitlar kan också uppkomma beroende på betalningar verkställda de första dagarna i januari.

Brottsbekämpning

Volymer

Prestationer	2013	2014	2015	2014-2015
Avslutade brottsutredningar	1 834	1 316	1 199	-8,9%

Källa: Guppi

Inkomna brottsutredningar	2013	2014	2015	2014-2015
Inkomna brottsutredningar	1 532	1 312	1 148	-12,5%

Källa: Guppi

Framtagna rapporter	2013	2014	2015	2014-2015
Underrättelserapporter	201	217	164	-24,4%

Källa: Guppi

Registrerade ärenden	2013	2014	2015	2014-2015
Registrerade ärenden i Skatteverkets underrättelseregister (Skur)	1 199	1 160	860	-25,9%

Källa: Guppi

Misstankar, förhör och beslag	2013	2014	2015	2014-2015
Brottsmisstankar	17 231	19 048	19 275	1,2%
Förhör	5 679	3 901	3 875	-0,7%
- varav mängdärenden ¹⁾	536	524	349	-33,4%
-varav projektärenden och särskilt krävande ärenden ²⁾	5 143	3 377	3 526	4,4%
Beslag	547	440	440	0,0%
- varav mängdärenden ¹⁾	18	13	2	-84,6%
- varav projektärenden och särskilt krävande ärenden ²⁾	529	427	438	2,6%

Källa: Guppi

Not 1) Mängdärenden avser t.ex. mindre omfattande bokföringsbrott och okomplicerade skattebrott.

Not 2) Projektärenden avser medelsvåra ärenden. Särskilt krävande ärenden avser kvalificerad brottslighet, juridiskt komplicerade ärenden och ärenden av stor omfattning.

Brottsbekämpning

Verksamhetens intäkter och kostnader

	2013	2014	2015	2014-2015
Intäkter av anslag (tkr)	283 845	280 459	255 225	-9,0%
Övriga intäkter (tkr)	1	422	0	-
Kostnader (tkr)	283 846	280 881	255 226	-9,1%

Källa: Agresso

Styckkostnad

	2013	2014	2015	2014-2015
Kostnad per brottsutredning (kr)	154 769	213 435	212 865	-0,3%

Källa: Agresso och Guppi

Nedlagd tid

	2013	2014	2015	2014-2015
Operativ tid region (dagar) ³⁾	36 719	34 969	31 897	-8,8%

Källa: Agresso och Guppi
Not 3) Uppgifter exkl. ofördelad tid och frånvaro.

Arbetsproduktivitet

	2013	2014	2015	2014-2015
Avslutade brottsutredningar per dag	0,050	0,038	0,038	-0,1%

Källa: Agresso och Guppi

Genomströmningstider

	2013	2014	2015	2014-2015	
- Utredningstid för mängdärenden					
	Riket	77	68	62	-8,8%
	Spridning	43-119	46-94	40-135	-
- Utredningstid för projektärenden					
	Riket	302	270	278	3,0%
	Spridning	236-405	218-396	226-436	-

Källa: Guppi

Ärendebalanser

	2013	2014	2015	2014-2015
Ärendebalans brottsutredningar	856	817	820	0,4%

Källa: Guppi

Övriga uppgifter

	2013	2014	2015	2014-2015
Andelen ärenden äldre än 1 år av skattebrottsenhetens samtliga ärenden.	18%	18%	27%	9 p.e.

Källa: Guppi

Folkbokföring

Volym

Prestationer	2013	2014	2015	2014-2015
Avslutade folkbokföringsärenden	3 060 594	3 143 813	3 246 368	3,3%
- varav flyttningar	1 557 472	1 624 872	1 671 089	2,8%
- varav invandringar	103 381	115 507	123 735	7,1%
- varav bosättningskontroll	90 672	76 977	81 913	6,4%
- övrigt ¹⁾	1 309 069	1 326 457	1 369 631	3,3%

Källa: Guppi och Poff

Not 1) Övrigt innehåller ett stort antal ärendetyper t.ex. namnärrende, födelse och dödsfall.

Flyttanmälningar	2013	2014	2015	2014-2015
Mottagna flyttanmälningar ²⁾	1 018 228	1 053 467	1 093 136	3,8%
- varav via e-tjänst	173 448	211 947	294 927	39,2%
Andel flyttanmälningar via e-tjänsten Flyttanmälan	17%	20%	27%	7 p.e.

Källa: Guppi

Not 2) En anmälan kan avse flera personer.

Personbevis	2013	2014	2015	2014-2015
Utskrift av personbevis	2 605 621	2 719 779	2 921 713	7,4%
- fördelning kvinnor/män	48/52	47/53	47/53	-
- varav via e-tjänst	921 989	1 121 381	1 406 023	25,4%
- fördelning kvinnor/män	42/58	43/57	44/56	-
Andel personbevis som skrivs ut via e-tjänsten Personbevis	35%	41%	48%	7 p.e.

Källa: Guppi och Folkbokföringsdatabasen

Övrigt	2013	2014	2015	2014-2015
Utskrift av dödsfallsintyg via e-tjänst	464 025	454 547	500 218	10%
Dödsbevis			1,7%	

Källa: Guppi och Folke

Kontroll inom bosättning	2013	2014	2015	2014-2015
Kontrollärenden ³⁾	90 680	76 980	81 913	6,4%
Bosättningskontroller, utredningar ⁴⁾	37 218	33 849	36 754	8,6%
- varav externt initierade ⁵⁾	27 189			-

Källa: Poff, Folke och Guppi

Not 3) Avser avslutade ärenden om fel i folkbokföringsregistret. Inklusive insatser.

Not 4) Avslutade ärenden efter utredning. Inklusive insatser.

Not 5) Fr.o.m. 2014 ingår både externt och internt initierade ärenden.

Avisering genom Navet	2013	2014	2015	2014-2015
Poster levererade från Navet ⁶⁾	167 162 128	166 896 103	163 158 666	-2,2%
Slagningar i Webservice	55 666 681	71 148 625	87 491 139	23,0%

Källa: Navet

Not 6) En post är lika med en uppgift.

Folkbokföring

Verksamhetens intäkter och kostnader

	2013	2014	2015	2014-2015
Intäkter av anslag (tkr)	767 317	782 634	798 072	2,0%
Övriga intäkter (tkr)	19 204	20 467	15 470	-24,4%
Kostnader (tkr)	786 521	803 101	813 542	1,3%

Källa: Agresso

Styckkostnad

	2013	2014	2015	2014-2015
Kostnad per avslutat folkbokföringsärende	257	255	251	-1,9%
Kostnad per invånare ⁷⁾	82	82	83	0,2%

Källa: Agresso, Guppi och Statistiska centralbyrån

Not 7) Folkmängd i Sverige enligt Statistiska centralbyrån per den 30 november för respektive år, 2013: 9 639 741 personer, 2014: 9 743 087 personer och 2015: 9 845 155 personer.

Nedlagd tid

	2013	2014	2015	2014-2015
Operativ tid region (dagar) ⁸⁾	95 501	96 877	100 608	3,9%
- varav flyttningar	26 077	25 361	24 550	-3,2%
- varav invandringar	15 500	17 413	19 799	13,7%
- varav bosättningskontroller	19 304	19 927	22 228	11,5%
- varav övrigt ⁹⁾	34 620	34 176	34 031	-0,4%

Källa: Guppi, Agresso och Poff

Not 8) Uppgifter exkl. ofördelad tid och frånvaro.

Not 9) Övrigt innehåller ett stort antal ärendetyper t.ex. namnärende, födelse och dödsfall.

Arbetsproduktivitet

	2013	2014	2015	2014-2015
Avslutade folkbokföringsärenden per dag	32,0	32,5	32,3	-0,6%
- varav flyttningar	59,7	64,1	68,1	6,2%
- varav invandringar	6,7	6,6	6,2	-5,8%
- varav bosättningskontroller	4,7	3,9	3,7	-4,6%
- varav övrigt	37,8	38,8	40,2	3,7%

Källa: Agresso, Guppi och Poff

Folkbokföring

Genomströmningstider

	2013	2014	2015	2014-2015
Avslutade ärenden för flyttning	1 557 472	1 624 872	1 671 089	2,8%
Andel inom 6 dagar	65%	66%	64%	-2 p.e.
Regional spridning	57-67%	46-66%	48-66%	-
Andel inom 30 dagar	92%	93%	92%	-1 p.e.
Regional spridning	85-92%	85-91%	85-92%	-
Avslutade ärenden för invandring från Norden och övriga länder (exklusive EU/EES)	79 890	88 722	92 389	4,1%
Andel inom 6 dagar	62%	54%	60%	6 p.e.
Regional spridning	54-70%	49-71%	53-76%	-
Andel inom 14 dagar	76%	72%	77%	5 p.e.
Regional spridning	71-81%	66-84%	74-86%	-
Andel inom 30 dagar	88%	84%	88%	4 p.e.
Regional spridning	86-91%	80-92%	86-94%	-
Avslutade ärenden för invandring från EU/EES	23 491	26 785	31 346	17,0%
Andel inom 14 dagar	52%	45%	48%	3 p.e.
Regional spridning	44-67%	31-63%	39-61%	-
Avslutade ärenden bosättningskontroll (exklusive insatser)	88 755	69 744	68 515	-1,8%
Andel inom 30 dagar	38%	48%	56%	8 p.e.
Regional spridning ¹⁰⁾	28-61%	16-37%	4-38%	-
Andel inom 90 dagar	55%	71%	72%	1 p.e.
Regional spridning ¹⁰⁾	43-77%	52-76%	33-74%	-

Källa: Guppi

Not 10) Södra regionen ingår inte i regional spridning för 2014 och 2015 då de utfört förgranskning.

Ärendebalanser

	2013	2014	2015	2014-2015
Flyttning	14 710	16 381	14 606	-10,8%
Invandring	3 688	5 108	3 619	-29,2%
Bosättningskontroll (exklusive insatser)	10 904	11 136	10 576	-5,0%

Källa: Guppi

Övriga uppgifter

	2013	2014	2015	2014-2015
Andelen bosättningskontroller per invånare. ¹¹⁾	0,39%	0,35%	0,37%	0,02 p.e.
Andel utredningar av externt och internt initierade impulser om felaktiga uppgifter	41%	44%	45%	1 p.e.
Andel initierade utredningar om bosättning som leder till en ändrad uppgift i folkbokföringsregistret	82%	83%	83%	oförändrad

Källa: Poff, Folke och Guppi

Not 11) Folkmängd i Sverige enligt Statistiska centralbyrån per den 30 november för respektive år, 2013: 9 639 741 personer, 2014: 9 743 087 personer och 2015: 9 845 155 personer.

Fastighetstaxering

Fastighetstaxering av olika fastighetstyper sker enligt ett rullande schema. 2015 års allmänna fastighetstaxering avsåg alla småhusfastigheter.

Volym

Prestationer	2012	2013	2014	2015	2012-2015
Grundbeslut allmän/förenklad fastighetstaxering	2 369 736	384 099	381 757	2 405 723	1,5%
Grundbeslut särskild fastighetstaxering	43 955	73 143	61 638	40 899	-7,0%

Källa: Fastighetstaxeringsregistret

Inlämnade deklARATIONER	2012	2013	2014	2015	2012-2015
SmåhusdeklARATIONER	347 990	-	-	363 419	-
- varav lämnade på papper	-	-	-	244 467	-
- varav lämnade via e-tjänst	-	-	-	118 952	-
- andel lämnade via e-tjänst som hanteras manuellt	-	-	-	39%	-

Källa: Fastighetstaxeringsregistret

Fastställda deklARATIONER	2012	2013	2014	2015	2012-2015
SmåhusdeklARATIONER	345 737	-	-	381 348	10,3%
- varav maskinellt fastställda	-	-	-	190 645	-
- andel maskinellt fastställda	53%	-	-	50%	-3 p.e.
- varav manuellt fastställda	-	-	-	190 703	-
- andel manuellt fastställda	47%	-	-	50%	3 p.e.

Källa: Fastighetstaxeringsregistret

Verksamhetens intäkter och kostnader¹⁾

	2012	2013	2014	2015	2014-2015 ²⁾
Intäkter av anslag (tkr)	181 846	185 426	200 101	201 845	0,9%
Övriga intäkter (tkr)	277	281	179	177	-1,1%
Kostnader (tkr)	182 123	185 708	200 280	202 023	0,9%

Källa: Agresso

Not 1) Beloppen för 2012 är inte jämförbara med 2013, 2014 och 2015. Anledningen är en ny beräkningsmodell år 2014.

Not 2) Tidigare år har jämförelse gjorts mellan år med jämförbara taxeringar.

Styckkostnad

	2012	2013	2014	2015	2012-2015 ³⁾
Kostnad per grundbeslut (kr) ⁴⁾	75	406	452	83	9,4%

Källa: Agresso, Guppi och Fastighetstaxeringsregistret

Not 3) Jämförelse av styckkostnaden med de två närmaste föregående åren 2012 och 2013 är inte möjlig då antalet grundbeslut avser olika taxeringsenheter på grund av det rullande taxeringsschemat.

Not 4) Beloppen för 2012 är inte jämförbara med 2013, 2014 och 2015. Anledningen är en ny beräkningsmodell år 2014.

Fastighetstaxering

Nedlagd tid

	2012	2013	2014	2015	2012-2015
Operativ tid region (dagar) ⁵⁾	26 469	25 695	24 715	25 185	-4,9%

Källa: Agresso och Guppi

Not 5) Uppgifter exkl. ofördelad tid och frånvaro.

Arbetsproduktivitet

	2012	2013	2014	2015	2012-2015
Grundbeslut per dag	91	18	18	97	6,5%

Källa: Agresso och Guppi

Genomströmningstider

	2013	2014	2015	2014-2015
Omprövningar på fastighetsägarens initiativ som är klara inom en månad.	39%	47%	49%	2 p.e.
Omprövningar på fastighetsägarens initiativ som är klara inom två månader.	60%	64%	71%	7 p.e.
Obligatoriska omprövningar som är klara inom en månad.	11%	6%	16%	10 p.e.
Obligatoriska omprövningar som är klara inom tre månader.	29%	11%	48%	37 p.e.

Källa: Guppi

Ärendebalanser

	2013	2014	2015	2014-2015
Omprövningar	2 551	1 266	1 230	-2,8%
Obligatoriska omprövningar	361	174	232	33,3%

Källa: Guppi

Bouppteckningar Volym

Prestationer	2013	2014	2015	2014-2015
Registrerade bouppteckningar	84 146	81 554	83 305	2,1%

Källa: Guppi

Volym i ärendehandläggning	2013	2014	2015	2014-2015
Avslutade bouppteckningsärenden ¹⁾	94 202	91 226	94 339	3,4%

Källa: Guppi

Not 1) I avslutade bouppteckningsärenden ingår dödsboanmälningar från socialtjänsten samt tilläggsbouppteckningar m.m., vilket motsvarar ca 10 000 ärenden per år.

Verksamhetens intäkter och kostnader

	2013	2014	2015	2014-2015
Intäkter av anslag (tkr)	61 459	66 535	63 379	-4,7%
Övriga intäkter (tkr)	1	0	0	
Kostnader (tkr)	61 460	66 535	63 379	-4,7%

Källa: Agresso

Styckkostnad

	2013	2014	2015	2014-2015
Kostnad per bouppteckning (kr)	730	816	761	-6,7%

Källa: Agresso och Guppi

Nedlagd tid

	2013	2014	2015	2014-2015
Operativ tid region (dagar) ²⁾	11 044	10 683	10 664	-0,2%

Källa: Agresso och Guppi

Not 2) Uppgifter exkl. ofördelad tid och frånvaro.

Arbetsproduktivitet

	2013	2014	2015	2014-2015
Registrerade bouppteckningar per dag ³⁾	7,6	7,6	7,8	2,3%

Källa: Agresso och Guppi

Not 3) Beräknas som antal registrerade bouppteckningar delat med operativ tid region.

Genomströmningstider

	2013	2014 ⁴⁾	2015	2014-2015
Andel bouppteckningsärenden som är registrerade inom fyra veckor.	89%	77%	48%	-29 p.e.
Andel bouppteckningsärenden som är registrerade inom nio veckor.	98%	98%	96%	oförändrad

Källa: Guppi

Not 4) På grund av nytt verksamhetssystem omfattar genomströmningstiderna endast perioden 1 januari - 17 december 2014.

Ärendebalanser

	2013	2014	2015	2014-2015
Ärendebalans för bouppteckningsärenden	4 505	5 841	6 066	3,9%

Källa: Guppi

Äktenskapsregistret

Volym

Prestationer	2013	2014	2015	2014-2015
Registrerade ärenden ¹⁾	28 102	27 590	28 643	3,8%

Källa: Guppi

Not 1) Avser gåva mellan makar, äktenskapsförord, anmälan om bodelning och bodelningshandling.

Verksamhetens intäkter och kostnader

	2013	2014	2015	2014-2015
Intäkter av anslag (tkr)	8 500	9 465	8 370	-11,6%
Övriga intäkter (tkr)	7	0	0	0,0%
Kostnader (tkr)	8 508	9 465	8 370	-11,6%

Källa: Agresso

Styckkostnad

	2013	2014	2015	2014-2015
Kostnad per registrerat ärende (kr)	303	343	292	-14,8%

Källa: Agresso, Guppi och Doris

Nedlagd tid

	2013	2014	2015	2014-2015
Operativ tid region (dagar) ²⁾	1 415	1 280	1 291	0,9%

Källa: Agresso och Guppi

Not 2) Uppgifter exkl. ofördelad tid och frånvaro.

Arbetsproduktivitet

	2013	2014	2015	2014-2015
Registrerade ärenden per dag ³⁾	19,9	21,6	22,2	2,9%

Källa: Agresso, Guppi och Doris

Not 3) Beräknas som registrerade ärenden delat med operativ tid region.

Genomströmningstider

	2013	2014	2015	2014-2015
Andel registrerade ärenden inom 2 veckor	42%	63%	77%	14 p.e.
Andel registrerade ärenden inom 3 veckor	78%	88%	88%	oförändrad

Källa: Guppi

Id-kort Volymer

Prestationer	2013	2014	2015	2014-2015
Utfärdade id-kort	99 672	114 292	139 205	21,8%
- fördelning kvinnor/män			48/52	-

Källa: Guppi

Ansökningar	2013	2014	2015	2014-2015
Ansökningar om id-kort	107 336	118 241	145 198	22,8%
- fördelning kvinnor/män	51/49	48/52	48/52	-
Avslutade ärenden	102 743	116 416	141 437	21,5%
Avslag på ansökan om id-kort	543	708	851	20,2%

Källa: Guppi och Ida

Verksamhetens intäkter och kostnader

	2013	2014	2015	2014-2015
Intäkter av anslag (tkr)	48 014	33 216	33 452	0,7%
Övriga intäkter (tkr)	42 835	47 889	58 667	22,5%
Materialkostnader (tkr) ¹⁾	35 115	25 110	30 068	19,7%
Övriga kostnader (tkr)	55 734	55 995	62 051	10,8%

Källa: Agresso

Not 1) Id-kortsverksamheten har betydande inköpskostnader. För att åskådliggöra detta redovisas direkta inköpskostnader för bl.a. kortstammar separat i sammanställningen.

Styckkostnad

	2013	2014	2015	2014-2015
Kostnad per utfärdad id-kort (kr) ²⁾	911	710	662	-6,7%

Källa: Agresso och Guppi

Not 2) Beräknas som summa materialkostnader och övriga kostnader delat med antal utfärdade id-kort.

Nedlagd tid

	2013	2014	2015	2014-2015
Operativ tid region (dagar) ³⁾⁴⁾	8 607	8 959	9 426	5,2%

Källa: Agresso och Guppi

Not 3) Redovisad tid avser tid som redovisats på servicekontor där Skatteverket är huvudman samt tid på id-kontrollsektionen. Däremot är nedlagd tid på servicekontor där Försäkringskassan är huvudman inte medräknad.

Not 4) Uppgifter exkl. ofördelad tid och frånvaro.

Arbetsproduktivitet

	2013	2014	2015	2014-2015
Avslutade id-kort per dag ⁵⁾	11,9	13,0	15,0	15,5%

Källa: Guppi

Not 5) Beräknas som antal avslutade id-kortsärenden delat med operativ tid region.

Genomströmningstider

	2013	2014	2015	2014-2015
Andel id-kortsärenden handlagda inom två veckor	75%	81%	88%	7 p.e.
Andel ärenden på id-kontrollsektionen handlagda inom sex veckor ⁶⁾	71%	79%	86%	7 p.e.

Källa: Guppi

Not 6) Avser beviljade och avslagna ansökningar om id-kort.

Ärendebalanser

	2013	2014	2015	2014-2015
Ärendebalans	4 349	3 879	4 636	19,5%

Källa: Guppi

SPAR

Volymer

Kontrolländamål¹⁾	2013	2014	2015
Avtalade online-tjänster	900	920	1 040
Avtalade aviseringstjänster ²⁾	300	330	320

Källa: Statens personadressregister

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

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

Urvalsändamål³⁾	2013	2014	2015
Urvalsuppdrag	3 330	2 990	2 650

Källa: Statens personadressregister

Not 3) Tjänsten Urvalsändamål togs i drift 2012.

Leveranser	2013	2014	2015
Levererade adressposter kontrolländamål	103 516 000	128 996 000	150 264 000
- varav online	17 120 000	23 782 000	23 204 000
- varav aviseringar	86 396 000	105 214 000	127 060 000
Levererade adressposter urvalsändamål	66 857 000	51 760 000	37 665 000

Källa: Statens personadressregister

Kompetensförsörjning

Uppgifter om anställda

Uppgifterna om anställda avser i de flesta fall utgången av respektive år. Snittvärden markeras med kursiv stil.

Tillsvidareanställda	2013	2014	2015
Tillsvidareanställda	10 371	10 492	10 456
- varav skatteregioner	8 387	8 489	8 405
- varav huvudkontoret	1 984	2 003	2 051
- varav andel kvinnor	66,1%	66,0%	66,2%
- varav andel män	33,9%	34,0%	33,8%
<i>Tillsvidareanställda i snitt</i>	<i>10 468</i>	<i>10 385</i>	<i>10 507</i>
Tidsbegränsat anställda	2013	2014	2015
Tidsbegränsat anställda	200	215	197
- varav andel kvinnor	70,0%	67,0%	69,5%
- varav andel män	30,0%	33,0%	30,5%
<i>Tidsbegränsat anställda i snitt</i>	<i>305</i>	<i>264</i>	<i>296</i>
Alla anställda	2013	2014	2015
<i>Alla anställda i snitt</i>	<i>10 773</i>	<i>10 649</i>	<i>10 803</i>
Årsarbetskrafter	2013	2014	2015
Årsarbetskrafter	9 525	9 665	9 538
- varav skatteregioner	7 632	7 779	7 606
- varav huvudkontoret	1 893	1 886	1 932
- varav tillsvidareanställda	9 332	9 459	9 352
- varav tidsbegränsat anställda	193	206	186
<i>Årsarbetskrafter i snitt</i>	<i>9 705</i>	<i>9 589</i>	<i>9 719</i>
Delpensioner	2013	2014	2015
Anställda med delpension	288	237	220
- varav andel kvinnor	68,8%	70,5%	68,6%
- varav andel män	31,2%	29,5%	31,4%
Föräldraledigheter	2013	2014	2015
Föräldralediga medarbetare	304	322	364
- varav andel kvinnor	87,8%	88,5%	86,0%
- varav andel män	12,2%	11,5%	14,0%
Föräldralediga medarbetare på heltid	178	191	204
- varav andel kvinnor	92,1%	90,6%	88,2%
- varav andel män	7,9%	9,4%	11,8%
Föräldralediga medarbetare på deltid	126	131	160
- varav andel kvinnor	81,7%	85,5%	83,1%
- varav andel män	18,3%	14,5%	16,9%
Chefer	2013	2014	2015
Chefer	639	633	640
- varav andel kvinnor	60,3%	60,3%	60,5%
- varav andel män	39,7%	39,7%	39,5%

Kompetensförsörjning

Externa rekryteringar och avgångar, tillsvidareanställda	2013	2014	2015
Externa rekryteringar	483	668	552
Externa avgångar (andel)	769 (7,3%)	734 (7,1%)	723 (6,9%)
- varav pension	476	384	386

Alder	2013	2014	2015
Snittålder	46,6	46,1	45,8
- kvinnor	46,4	45,9	45,6
- män	47,0	46,5	46,2
Genomsnittlig pensionsålder	64,6	64,9	64,9
- kvinnor	64,5	64,9	64,6
- män	64,8	65,1	65,4

Anställningstid och utbildning	2013	2014	2015
Andel tillsvidareanställda med anställningstid längst fem år	26,6% ¹⁾	30,5%	32,6%
- andel bland kvinnor	26,9% ¹⁾	30,8%	32,7%
- andel bland män	26,0% ¹⁾	30,1%	32,5%
Andel tillsvidareanställda med akademisk utbildning om tre år eller mer	62,0%	64,1%	65,6%
- andel bland kvinnor	57,8%	60,1%	61,9%
- andel bland män	70,4%	71,8%	72,8%

Not 1) På grund av korrigeringar i underliggande system har dessa uppgifter ändrats i förhållande till årsredovisningen 2014.

Sjukfrånvaro	2013	2014	2015
Sjukfrånvaro	3,8%	4,0%	4,5%
- kvinnor	4,6%	4,9%	5,5%
- män	2,3%	2,4%	2,5%
Regional skillnad	2,7-4,7%	2,9-5,2%	3,4-5,6%
Långtidssjukfrånvaro	1,8%	2,0%	2,3%
- kvinnor	2,3%	2,6%	3,1%
- män	0,9%	1,0%	1,0%
Korttidssjukfrånvaro	1,5%	1,5%	1,6%
- kvinnor	1,8%	1,7%	1,8%
- män	1,1%	1,1%	1,3%

Källa: Skatteverkets HR månadsrapporter

Medarbetarundersökning	2013	2014	2015
Medarbetarindex	69	-	73
Ledarskapsindex	71	-	74
Hälsindex	64	-	66

Källa: Skatteverkets medarbetarundersökningar

10-årsserier

Gemensamt Skatteverket	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Antal besvarade samtal i Skatteupplysningsen	4 610 434	4 856 524	4 887 636	4 300 493	4 520 687	4 445 178	4 387 377	3 915 628	4 081 679	4 179 893
Antal besvarade förfrågningar via e-post till Skatteupplysningsen				286 000	320 000	360 000	382 000	370 538	320 753	409 780
Antal besök på webbplatsen skatteverket.se	18 200 000 ¹⁾	25 300 000 ¹⁾	23 400 000	27 300 000	30 500 000	38 700 000	40 080 806	44 181 486	48 000 324	54 472 958

Not 1) Under 2008 bytte vi mätverktyg vilket försvårar jämförelser med tidigare år.

Beskattning	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Slutskattebesked inkomstbeskattning ²⁾	7 722 225	7 819 360	7 921 570	7 997 914	7 973 189	8 083 116	8 181 136	8 296 763	8 295 447	8 305 920
Grundbeslut arbetsgivaravgifter ³⁾	2 801 269	3 948 318	4 024 024	4 102 919	4 217 208	4 421 627	4 573 746	4 687 992	4 797 297	4 874 523
- varav juridiska personer						3 725 222	3 883 595	4 006 899	4 133 626	4 250 181
- varav fysiska personer						696 405	690 151	681 093	664 423	624 342
- fördelning kvinnor/mån						2476	2575	2575	2674	2674
Grundbeslut moms ³⁾	4 160 959	4 838 963	3 426 694	3 421 008	3 577 840	3 769 339	3 902 169	4 069 439	4 605 558	4 671 572
- varav juridiska personer						2 578 089	2 694 602	2 811 068	2 940 275	3 008 406
- varav fysiska personer						1 191 250	1 207 567	1 258 371	1 665 283	1 663 166
- fördelning kvinnor/mån						29771	30770	31/69	32/68	33/67

Not 2) För åren 2006-2008 redovisades endast antal grundregistrerade inkomstdeklarationer. Från 2009 redovisas grundregistrerade inkomstdeklarationer samt skönsbeskattningar för inkomstskatt.

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

Uppbörd	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Uppbördsförlust	0,32%	0,30%	0,49%	0,52%	0,35%	0,39%	0,36%	0,37%	0,32%	0,22%

Brottsbekämpning	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Avslutade brottsutredningar	2 121	2 215	2 263	2 125	2 165	2 099	1 786	1 834	1 316	1 199

Folkbokföring	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Avslutade folkbokföringsärenden	2 229 400 ⁴⁾	2 526 179	2 618 005	2 764 931	4 143 746	5 151 039	3 053 024	3 060 594	3 143 813	3 246 368
Avslutade folkbokföringsärenden exklusive Läget ¹⁾	2 229 400 ⁴⁾	2 526 179	2 618 005	2 654 799	2 928 904	2 994 013	3 003 498	3 060 594	3 143 813	3 246 368

Not 4) Uppgiften är inte helt jämförbar med senare år.

Not 5) Projektet upprättande av folkbokföring på lägenhet pågick främst under 2010-2011 och resulterade i en stor mängd ärenden.

Fastighetstaxering	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Grundbeslut allmän/förenklad fastighetstaxering	2 280 200	338 000	371 169	2 338 076	130 030	376 254	2 369 736	384 099	381 757	2 405 723
Grundbeslut särskild fastighetstaxering	44 500	124 700	102 238	44 582	112 254	86 808	43 955	73 143	61 638	40 899

10-årsserier

	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Bouppteckningar										
Antal registrerade bouppteckningar	82 000	86 000	83 391	86 716	81 871	82 891	86 538	84 146	81 554	83 305
Äktenskapsregistret										
Antal avslutade ärenden						6 730 ⁶⁾	24 469	28 102	27 590	28 643
Not 6) Verksamheten togs över från SCB 1 oktober 2011.										
Id-kort										
Antal utfärdade id-kort						98 910	94 947	99 672	114 292	139 205
Not 7) Verksamheten startade 1 juni 2009.										
SPAR										
Levererade adressposter kontrolländamål										
Levererade adressposter urvalsändamål						51 587 000 ⁸⁾		66 857 000	51 760 000	37 665 000
Not 8) Tjänsten Kontrolländamål togs i drift under våren 2013.										
Not 9) Tjänsten Urvalsändamål togs i drift 2012.										
Kompetensförsörjning										
Sjukfrånvaro totalt	4,3%	4,1%	3,6%	3,5%	3,2%	3,1%	3,3%	3,8%	4,0%	4,5%
Kvinnor	5,3%	5,1%	4,3%	4,1%	3,9%	3,6%	4,0%	4,6%	4,9%	5,5%
Män	2,4%	2,4%	2,2%	2,3%	2,1%	2,0%	2,1%	2,3%	2,4%	2,5%
<=29 år	1,9%	2,2%	2,2%	2,0%	2,1%	2,3%	2,0%	3,2%	3,2%	2,8%
30-49 år	3,7%	3,7%	3,1%	3,1%	2,8%	2,8%	3,6%	3,6%	3,9%	4,3%
>=50	5,2%	5,0%	4,1%	3,9%	3,7%	3,5%	3,7%	4,1%	4,3%	5,0%
Andel långtidssjuka (60 dagar eller mer)	65%	61%	55,6%	51,0%	44,8%	42,0%	43,3%	48,0%	50,2%	52,5%
Antal tillsvidareanställda	11 121	11 259	10 802	10 419	9 922	10 267	10 463	10 371	10 492	10 456
Andel kvinnor totalt	66%	66%	66%	66%	66%	66,1%	66,0%	66,1%	66,0%	66,2%
Andel kvinnor bland cheferna	56%	57%	55%	56%	58%	58,0%	58,0%	60,3%	60,3%	60,5%

19 Finansiell redovisning

19.1 RESULTATRÄKNING (tkr)

	Not	2015-01-01- 2015-12-31	2014-01-01- 2014-12-31
Verksamhetens intäkter			
Intäkter av anslag		7 165 847	6 939 329
Intäkter av avgifter och andra ersättningar	1	1 023 978	1 008 072
Intäkter av bidrag	2	22 436	20 464
Finansiella intäkter	3	2 101	3 143
Summa intäkter		8 214 362	7 971 007
Verksamhetens kostnader			
Kostnader för personal	4	-5 860 928	-5 683 364
Kostnader för lokaler	5	-481 194	-479 357
Övriga driftkostnader	6	-1 607 047	-1 504 767
Finansiella kostnader	7	-2 016	-4 740
Avskrivningar och nedskrivningar	12-13	-247 609	-265 735
Summa kostnader		-8 198 794	-7 937 963
Verksamhetsutfall		15 569	33 044
Uppbördsverksamhet			
Intäkter av avgifter m.m. som inte disponeras	8	1 255 119	1 948 225
Skatteintäkter m.m.	9	997 120 828	881 840 861
Medel som tillförts statens budget från uppbördsverksamhet		-1 011 019 586	-881 868 369
Saldo uppbördsverksamhet		-12 643 639	1 920 717
Transfereringar			
Medel som erhållits från statens budget för finansiering av bidrag		115 248 365	106 916 291
Lämnade bidrag	10	-115 517 200	-106 647 457
Saldo transfereringar		-268 835	268 835
Årets kapitalförändring	11	-12 896 905	2 222 595

19.2 BALANSRÄKNING (tkr)

	Not	2015-12-31	2014-12-31
TILLGÅNGAR			
Immateriella anläggningstillgångar			
Balanserade utgifter för utveckling		490 734	481 271
Rättigheter och andra immateriella anläggningstillgångar		33 039	18 993
Summa immateriella anläggningstillgångar		523 773	500 265
Materiella anläggningstillgångar			
Förbättringsutgifter på annans fastighet		61 310	69 078
Maskiner, inventarier, installationer m.m.		292 154	261 315
Summa materiella anläggningstillgångar		353 464	330 393
Kortfristiga fordringar			
Kundfordringar		14 278	20 216
Fordringar hos andra myndigheter	14	473 079	442 841
Uppbördsfordringar	15	56 891 595	47 922 678
Övriga kortfristiga fordringar	16	727 682	4 969 496
Summa kortfristiga fordringar		58 106 635	53 355 231
Periodavgränsningsposter			
Förutbetalda kostnader		190 918	431 455
Upplupna bidragsintäkter		1 606	1 947
Övriga upplupna intäkter		7 999	1 479
Summa periodavgränsningsposter		200 524	434 881
Avräkning med statsverket			
Avräkning med statsverket	18	-193 982	264 206
Kassa och bank			
Behållning räntekonto i Riksgälden		649 707	791 439
Kassa och bank		59 024	66 418
Summa kassa och bank		708 731	857 857
SUMMA TILLGÅNGAR		59 699 144	55 742 833
KAPITAL OCH SKULDER			
Myndighetskapital			
Statskapital	20	1 529	1 996
Balanserad kapitalförändring	21	27 715 699	25 493 103
Kapitalförändring enligt resultaträkningen	11	-12 896 905	2 222 595
Summa myndighetskapital	22	14 820 323	27 717 694
Avsättningar			
Avsättningar för pensioner och liknande förpliktelser	23	21 707	25 434
Övriga avsättningar	24	61 444	73 380
Summa avsättningar		83 151	98 814

BALANSRÄKNING (tkr)

	Not	2015-12-31	2014-12-31
Skulder m.m.			
Lån i Riksgälden	25	848 403	699 408
Övriga krediter i Riksgälden	26	0	92 512
Kortfristiga skulder till andra myndigheter	27	301 353	806 854
Leverantörsskulder		165 194	216 027
Övriga kortfristiga skulder		92 405	89 089
Övriga skulder skatteuppbörd	28	42 868 063	25 510 529
Depositioner	29	11 113	16 281
Summa skulder m.m.		44 286 530	27 430 700
Periodavgränsningsposter			
Upplupna kostnader		508 652	488 339
Oförbrukade bidrag		315	255
Övriga förutbetalda intäkter		173	7 030
Summa periodavgränsningsposter		509 140	495 625
SUMMA KAPITAL OCH SKULDER		59 699 144	55 742 833
Ansvarsförbindelser			
Övriga ansvarsförbindelser	31	680	1 180
Summa ansvarsförbindelser		680	1 180

19.3 ANSLAGSREDOVISNING (tkr)Redovisning mot anslag
2015-01-01--2015-12-31

Utgiftsområde (UO)/anslag a = ramanslag ap = anslagspost	Ingående överförings- belopp	Årets tilldelning enligt regleringsbrev	Omdisp. anslags- belopp	Indragning	Totalt disponibelt belopp	Utgifter	Utgående överförings- belopp	Not
UO3 1:1 Skatteverket								
ap.1 Skatteverket, a	204 544	7 086 481	0	0	7 291 025	-7 192 649	98 376	32
UO17 9:2 Stöd till trossamfund								
ap.2 Stöd till trossamfund, a	0	2 931	0	0	2 931	-2 931	0	
UO22 1:11 Trängselskatt i Stockholm								
ap.2 Trängselskatt i Stockholm; del till Skatteverket, a	3 825	9 000	0	0	12 825	-7 599	5 227	33
UO22 1:14 Trängselskatt i Göteborg								
ap.3 Trängselskatt i Göteborg; del till Skatteverket, a	1 610	12 000	0	0	13 610	-10 445	3 165	34
UO22 2:6 Gemensamma e-förvaltningsprojekt av strategisk betydelse								
ap.3 E-legitimationsnämnden; del till Skatteverket, a	145	3 000	-145	-145	3 000	-3 000	0	
UO25 1:1 Kommunalekonomisk utjämning								
ap.1 Kommunalekonomisk utjämning kommuner, a	0	62 706 910	0	0	62 706 910	-62 706 910	0	
ap.2 Kommunalekonomisk utjämning landsting, a	0	25 015 777	0	0	25 015 777	-25 015 777	0	
Summa 1:1 Kommunalekonomisk utjämning	0	87 722 687	0	0	87 722 687	-87 722 687	0	
UO25 1:2 Statligt utjämningsbidrag för LSS- kostnader (lag om stöd och service till vissa funktionshindrade)								
ap.1 Statligt utjämningsbidrag för LSS-kostnader, a	0	3 712 965	0	0	3 712 965	-3 645 603	67 362	35
UO25 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	3 950	0	0	3 950	-3 950	0	
Summa 1:3 Bidrag till organisationer inom det kommunalekonomiska området	0	5 350	0	0	5 350	-5 350	0	
UO25 1:4 Stöd till kommuner och landsting								
ap.1 Stöd till kommuner, a		733 550	0	0	733 550	-733 550	0	
ap.2 Stöd till landsting, a		129 450	0	0	129 450	-129 450	0	
Summa 1:4 Stöd till kommuner och landsting		863 000	0	0	863 000	-863 000	0	
UO25 1:5 Tillfälligt stöd till kommuner och landsting								
ap.1 Tillfälligt stöd till kommuner och landsting, a		9 800 000	0	0	9 800 000	-9 800 000	0	
UO27 1:1 Avgiften till Europeiska gemenskapen								
ap.7 Mervärdesskattebaserad avgift, a	-145 937	5 253 311	-463 202	0	4 644 172	-5 018 538	-374 366	36
SUMMA	64 188	114 470 725	-463 202	-145	114 071 566	-114 271 803	-200 237	

KOMMENTARER TILL ANSLAGSREDOVISNINGEN

UO3 1:1 Skatteverket ap.1 Skatteverket

Årets tilldelning enligt regeringsbeslut I 7, 2014-12-18; 7 086 481 tkr.
Anslagsbehållning som disponeras 2015 enligt regeringsbeslut I 7, 2014-12-18 är 3 procent. Ingående överföringsbelopp uppgår till 204 544 tkr. Anslagskredit enl. regeringsbeslut I 7, 2014-12-18 uppgår till 212 595 tkr.

UO17 9:2 ap.2 Stöd till trossamfund

Årets tilldelning enligt regeringsbeslut IX 1, 2014-12-22; 2 931 tkr.

UO22 1:11 ap.2 Trängselskatt i Stockholm, del till Skatteverket

Årets tilldelning enligt regeringsbeslut II 4, 2014-12-19; 9 000 tkr.
Ingående överföringsbelopp uppgår till 3 825 tkr.
Anslagskredit enligt regeringsbeslut II 4, 2014-12-19; 900 tkr.

UO22 1:14 ap.3 Trängselskatt i Göteborg, del till Skatteverket

Årets tilldelning enligt regeringsbeslut II 4, 2014-12-19; 12 000 tkr.
Ingående överföringsbelopp uppgår till 1 610 tkr.
Anslagskredit enligt regeringsbeslut II 4, 2014-12-19; 1 200 tkr.

UO22 2:6 ap.3 Gemensamma e-förvaltningsprojekt av strategisk betydelse

Årets tilldelning enligt regeringsbeslut III 3, 2014-12-19; 3 000 tkr.
Ingående överföringsbelopp uppgår till 145 tkr. Indragning motsvarande 145 tkr.

UO25 1:1 Kommunalekonomisk utjämning

ap.1 Kommunalekonomisk utjämning kommuner. Årets tilldelning enligt regeringsbeslut III 3, 2014-12-19; 62 706 910 tkr.
Anslagskredit enligt regeringsbeslut III 3, 2014-12-19; 18 822 tkr.
ap.2 Kommunalekonomisk utjämning landsting. Årets tilldelning enligt regeringsbeslut III 3, 2014-12-19; 25 015 777 tkr.
Anslagskredit enligt regeringsbeslut III 3, 2014-12-19; 7 510 tkr.

UO25 1:2 Statligt utjämningsbidrag för LSS- kostnader ap.1

Årets tilldelning enligt regeringsbeslut III 3, 2014-12-19; 3 712 965 tkr.
Anslagskredit enligt regeringsbeslut III 3, 2014-12-19; 111 389 tkr.

UO25 1:3 Bidrag till organisationer inom det kommunalekonomiska området

ap.1 Bidrag till Rådet för kommunal redovisning. Årets tilldelning enligt regeringsbeslut III 3, 2014-12-19; 1 400 tkr.
ap.2 Bidrag till Rådet för främjande av kommunala analyser. Årets tilldelning enligt regeringsbeslut III 3, 2014-12-19; 3 950 tkr.

UO25 1:4 Stöd till kommuner och landsting

ap.1 Stöd till kommuner. Årets tilldelning enligt regeringsbeslut III 10, 2015-06-25, 733 550 tkr.
ap. 2 Stöd till landsting. Årets tilldelning enligt regeringsbeslut III 10, 2015-06-25, 129 450 tkr.

UO25 1:5 Tillfälligt stöd till kommuner och landsting

ap.1 Tillfälligt stöd till kommuner och landsting. Årets tilldelning enligt regeringsbeslut III 11, 2015-12-17, 9 800 000 tkr.

UO27 1:1 Avgiften till Europeiska gemenskapen ap.7 Mervärdesskattebaserad avgift

Ingående överföringsbelopp uppgår till -145 937 tkr. Årets tilldelning enligt regeringsbeslut I 2, 2014-12-19; 5 253 311 tkr. Ändrad årets tilldelning enligt regeringsbeslut I 2, 2015-12-18; (5 253 311 tkr - 463 202 tkr) 4 790 111 tkr. Anslagskredit enligt regeringsbeslut I 2, 2014-12-19; 525 331 tkr. Ändrad anslagskredit enligt regeringsbeslut I 2, 2015-12-18; 479 011 tkr.

FINANSIELLA VILLKOR I ANSLAGSREDOVISNINGEN (tkr)

Anslag	Villkor	Finansiellt villkor	2015-01-01-2015-12-31	Kommentar till utfall
UO3 1:1 ap. 1 Skatteverket	Från anslaget betalas 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 30 000 000 kronor får belasta anslaget.	30 000	21 119	

ANSLAGSREDOVISNING, (tkr)

Redovisning mot inkomstittel

INKOMSTITTEL		2015-01-01- 2015-12-31	2014-01-01- 2014-12-31
9111	Fysiska personers inkomstskatt		
9111 111	Preliminär skatt inbetald från utländsk stat	81 504	89 022
9111 121-26	Debiterad källskatt	610 418 088	582 695 856
9111 141-44	Debiterad preliminär skatt	23 111 659	22 907 649
9111 162	Särskild inkomstskatt till utlandsbosatta, netto	-63 273	-46 630
9111 211-242	Debiterad slutlig skatt	34 395 266	18 437 570
	Summa inkomstskatt fysiska personer	667 943 243	624 083 466
9121	Juridiska personers inkomstskatt		
9121 111	Avkastningsskatt på individuellt pensionssparande	283 310	177 882
9121 141-44	Debiterad preliminär skatt	159 754 210	153 677 769
9121 211-242	Debiterad slutlig skatt	2 761 795	-2 703 932
	Summa inkomstskatt juridiska personer	162 799 315	151 151 719
9123 011	Beskattning av tjänstegruppliv	536 670	666 705
	Summa beskattning av tjänstegruppliv	536 670	666 705
9131	Ofördelbara inkomstskatter		
9131 021	Ofördelbara inkomstskatter	1 007	5 344
9131 023	Särskild inkomstskatt utländska artister	1 865	0
9131 052	Ackord och skuldsanering	18 678	34 410
9131 061-071	Fysiska/Juridiska personer, tillkommande skatt före 1998	-6 835	-9 968
9131 081	Inkomstskatt från Danmark, pendlare	914 341	897 564
9131 082	Inkomstskatt till Danmark, pendlare	-187 425	-150 219
	Summa ofördelbara inkomstskatter	741 631	777 130
9140	Övriga inkomstskatter		
9141 012, 021	Kupongskatt och skatt på ränta på skogskontomedel	4 768 046	4 112 255
9144 011	Lotteriskatt	1 329 706	1 308 443
	Summa övriga inkomstskatter	6 097 753	5 420 698
9299 013-018	Debiterad arbetsgivaravgift	472 783 871	448 568 900
	Summa debiterad arbetsgivaravgift	472 783 871	448 568 900
9331 012	Arvsskatt	-132	1 474
	Summa arvsskatt	-132	1 474
9411	Mervärdesskatt, netto		
9411 012	Inbetalning mervärdesskatt avseende tidigare år än 1998	24 661	27 367
9411 031-033	Debiterad mervärdesskatt att betala	568 484 481	511 844 322
9411 042-043	Återbetalning till utländska företag, ambassader m.m.	-824 947	-754 905
9411 051-053	Debiterad mervärdesskatt att återfå	-195 460 078	-208 719 306
9411 061	Mervärdesskatt på elektroniska tjänster	771 615	97 396
9411 071	Avräkning ingående mervärdesskatt, staten	-32 529 694	-31 793 975
9411 081	Återbetalning av Öresundsbronoms till utländska företagare	-10 659	-12 465
9411 082	Ers. från Danmark för dansk del av återbetalning Öresundsbronoms	5 313	6 253
	Summa mervärdesskatt	340 460 692	270 694 685

ANSLAGSREDOVISNING, (tkr)

Redovisning mot inkomsttitel

INKOMSTTITEL		2015-01-01- 2015-12-31	2014-01-01- 2014-12-31
	Övriga skatter på varor och tjänster		
9424	Tobaksskatt	11 896 029	11 144 372
9425	Alkoholskatt	13 632 870	12 651 865
9428	Energiskatt	64 833 290	62 203 825
9431	Skatt på termisk effekt i kärnkraftsreaktorer	3 744 412	3 872 857
9435	Särskild skatt mot förurning	52 629	50 383
9436	Skatt på avfall	225 015	226 019
9437	Skatt på bekämpningsmedel och gödsel	70 998	59 655
9452	Skatt på annonser och reklam	200 298	228 515
9454	Skatt på spel	15 741	15 280
9462	Vägavgifter	214 200	195 828
9464	Skatt på trafikförsäkringspremier m.m.	2 811 123	2 800 165
9481 021,31,42	Övriga skatter på varor och tjänster	159 256	87 157
	Summa övriga skatter på varor och tjänster	97 855 861	93 535 920
	9600 Betalningsdifferenser, skattekonto		
9611	Betalningsdifferenser, anstånd, netto	-582 781	-5 505
9621	Uppbördsförluster, netto, fysiska personers inkomstskatt	-1 410 028	-1 535 108
9622	Uppbördsförluster, netto, juridiska personers inkomstskatt	-725 540	-1 682 567
9623	Uppbördsförluster, netto, arbetsgivaravgifter	-368 604	-663 275
9624	Uppbördsförluster, netto, mervärdesskatt	-1 484 785	-1 545 095
9625	Uppbördsförluster, netto, räntor m.m.	-332 305	-448 841
9631	Betalningsdifferenser, övriga	-11 469 930	-7 956 360
	Summa betalningsdifferenser, skattekonto	-16 373 973	-13 836 751
	9800 Skattetillägg och förseningsavgifter		
9811	Skattetillägg	947 447	979 368
9821	Förseningsavgifter	395 058	369 973
	Summa skattetillägg och förseningsavgifter	1 342 504	1 349 341
	2300 Ränteinkomster		
2394	Övriga ränteinkomster	0	4
2397	Räntor på skattekonto m.m. netto	1 242 677	1 939 910
	Summa ränteinkomster	1 242 677	1 939 914
	Offentligrättsliga avgifter		
2511	Ansökningsavgifter	8 098	7 553
2717	Kontrollavgifter vid särskild skattekontroll	46 434	45 314
	Summa offentligrättsliga avgifter	54 532	52 867
	2811 Övriga inkomster av statens verksamhet		
2811 012	Förhandsbesked	270	761
2811 264	Övriga inkomster av statens verksamhet	72 697	297
	Summa övriga inkomster av statens verksamhet	72 967	1 058
	SUMMA UPPBÖRD BRUTTO	1 735 557 611	1 584 407 126

ANSLAGSREDOVISNING, (tkr)

Redovisning mot inkomsttitel

INKOMSTTITEL		2015-01-01- 2015-12-31	2014-01-01- 2014-12-31
Tillkommer:			
	Utjämningsavgift för LSS-kostnader		
9513	Utjämningsavgift för LSS-kostnader	3 645 603	3 465 329
	Summa utjämningsavgift för LSS-kostnader	3 645 603	3 465 329
Avgår:			
	Kompensation för mervärdesskatt till kommuner och landsting		
9512 011-013	Kommuner	-38 509 149	-36 841 933
9512 021-023	Landsting	-18 162 422	-16 965 625
9512 031-032	Kommunalförbund	-709 034	-649 974
	Summa kompensation för mervärdesskatt till kommuner och landsting	-57 380 605	-54 457 532
	Utbetalning av kommunalskattemedel		
9111 331	Kommunal begravningsavgift	-180 246	-152 467
9111 315,332	Begravningsavgift, kyrkoavgift, Svenska kyrkan	-17 490 824	-16 958 026
9111 333	Kyrkoavgift, andra samfund	-297 882	-272 419
9111 311-313	Utbetalning till kommuner, inkl. kommunal fastighetsavgift	-422 444 665	-411 238 945
9111 321-322	Utbetalning till landsting	-222 229 181	-214 889 910
	Summa utbetalt av kommunalskattemedel	-662 642 799	-643 511 768
9700	Nedsättning av skatter		
9711	Nedsättning anställningsstöd	-7	-4
9714	Nedsättning stöd till sjöfart	-1 426 427	-1 414 746
9728	Nedsättning nystartsjobb	-6 675 492	-6 612 671
9731	Nedsättning yrkesintroduktion	-56 381	-7 366
9733	Nedsättning kompensation för höga sjuklönekostnader	-1 918	0
	Summa nedsättning av skatter	-8 160 226	-8 034 786
	Summa tillkommer/avgår	-724 538 026	-702 538 757
	SUMMA UPPBÖRD NETTO	1 011 019 586	881 868 369

19.4 FINANSIERINGSANALYS (tkr)

	Not	2015-01-01- 2015-12-31	2014-01-01- 2014-12-31
DRIFT			
Kostnader	37	-7 964 885	-7 646 918
Finansiering av drift			
Intäkter av anslag		7 165 847	6 939 329
Intäkter av avgifter och andra ersättningar	38	1 023 289	1 006 717
Intäkter av bidrag		22 436	20 464
Övriga intäkter		2 101	3 143
Summa medel som tillförts för finansiering av drift		8 213 674	7 969 652
Ökning (-) av kortfristiga fordringar		-34 672	4 579
Minskning (-) av kortfristiga skulder		-12 720	-4 908
		-47 392	-329
Kassaflöde från drift		201 397	322 405
INVESTERINGAR			
Investeringar i materiella tillgångar		-122 395	-82 972
Investeringar i immateriella tillgångar		-174 565	-172 382
Summa investeringsutgifter		-296 960	-255 355
Finansiering av investeringar			
Lån från Riksgälden		430 895	368 289
Kreditiv i Riksgälden		-92 512	-67 339
Amorteringar		-281 900	-303 339
Försäljning av anläggningstillgångar		1 031	2 259
Summa medel som tillförts för finansiering av investeringar		57 514	-130
Förändring av kortfristiga fordringar och skulder		-21 131	-101
Kassaflöde till investeringar		-260 577	-255 585
UPPBÖRDSVERKSAMHET			
Intäkter av avgifter m.m. samt andra intäkter som inte disponeras		1 255 119	1 948 225
Skatteintäkter m.m.		997 120 828	881 840 861
Förändring av kortfristiga fordringar avseende uppbördsverksamhet		-4 751 209	1 950 361
Förändring av kortfristiga skulder avseende uppbördsverksamhet		16 851 882	-3 323 157
Inbetalningar i uppbördsverksamhet		1 010 476 620	882 416 290
Medel som tillförts statsbudgeten från uppbördsverksamhet		-1 011 019 586	-881 868 369
Kassaflöde till uppbördsverksamhet		-542 966	547 921

FINANSIERINGSANALYS (tkr)

Not	2015-01-01- 2015-12-31	2014-01-01- 2014-12-31
TRANSFERERINGSVERKSAMHET		
Lämnade bidrag	-115 517 200	-106 647 457
Utbetalningar i transfereringsverksamhet	-115 517 200	-106 647 457
Minskning av fordran (+)	268 835	-268 835
Finansiering av transfereringsverksamhet		
Medel som erhållits från statsbudgeten för finansiering av bidrag	115 248 365	106 916 291
Summa medel som erhållits för finansiering av transfereringsverksamhet	115 248 365	106 916 291
Kassaflöde till transfereringsverksamhet	0	0
FÖRÄNDRING AV LIKVIDA MEDEL		
	-607 314	621 618
SPECIFIKATION AV FÖRÄNDRING AV LIKVIDA MEDEL		
Likvida medel vid årets början	1 122 063	500 445
Minskning (-) av kassa och bank	-7 394	48 724
Minskning (-) av tillgodohavanden Riksgälden	-141 732	174 028
Minskning (-) av avräkning med statsverket	-458 188	398 867
Summa förändring av likvida medel	-607 314	621 618
LIKVIDA MEDEL VID ÅRETS SLUT	514 749	1 122 063

19.5 Tilläggsupplysningar och noter

Redovisningsprinciper

Allmänt

Årsredovisningen är upprättad i enlighet med förordningen (2000:605) om årsredovisning och budgetunderlag (FÅB). Skatteverkets redovisning följer god redovisningssed enligt ESV:s allmänna råd till 2 kap. 5 § FÅB respektive allmänna råd till 6 § i förordningen (2000:606) om myndigheters bokföring.

Alla belopp redovisas i tusentals kronor (tkr) om inget annat anges. Till följd av detta kan avrundningsdifferenser förekomma.

Nytt regelverk för moms på elektroniska tjänster inom EU

Från 1 januari 2015 gäller nya mervärdesskatteregler för omsättningsland avseende telekommunikationstjänster, radio- och tv sändningar och elektroniska tjänster, fortsättningsvis benämnt moms på elektroniska tjänster. Tjänsterna ska anses omsatta i det land där köparen är etablerad om köparen är en privatperson. Säljaren ska därmed ta ut moms i enlighet med den skattesats som gäller i köparens land och betala skatten till det landet. För att förenkla för säljarna har det inrättats en särskilt ordning där de svenska företagen kan redovisa och betala skatten för omsättningarna till Skatteverket som sedan vidarebefordrar deklaraionsuppgifter och betalning till den behöriga myndigheten i beskattningslandet. Skatteverket erhåller på motsvarande sätt deklaraionsuppgifter och betalningar från 27 andra EU-länder. Redovisning och betalning sker i valutan euro.

Inkomsterna redovisas på inkomsttitel, 9411 061 Moms elektroniska tjänster, och består av inbetalningar från övriga skatteverk i EU som motsvarar det företagen redovisat som moms på försäljning till privatpersoner i Sverige. Enligt övergångsregler får respektive land behålla 30 % av redovisad moms som ska levereras till annat EU-land. Sveriges behållning motsvarande 30 % ingår i utfallet. Redovisningsperioden är kvartal och utfallet i bokslutet innehåller redovisning för januari-september 2015. Uppgifter som avser kvartal 4 lämnas in den 20 januari 2016 och redovisas kommande år. I Skatteverkets bokslut syns denna nya ordning genom ett ökat utfall på inkomsttiteln 9411 061 Moms Elektroniska tjänster

samt nya utfall under balansposterna *uppbördsfordringar, kassa och bank, övriga skulder skatteuppbörd samt depositioner.*

Tidigare beskattades tjänsten där det säljande företaget var registrerat, ett fåtal företag var registrerade i Sverige. Omsättningen för svenska företag som sålde till privatpersoner inom EU redovisades då som mervärdesskatt att betala, inkomsttitel 9411 031-033.

Avskrivning av orörda överskott på skattekonton

Vid avstämningen av skattekontot för januari 2015 skrevs för första gången orörda överskott på skattekontot av. Överskott som skrevs av har varit orörda på ett skattekonto i mer än 10 år. Överskott på drygt 68 miljoner kronor har tillförts staten som övriga inkomster av statens verksamhet.

Avskrivningen har gjorts i enlighet med regler i 64 kap. 10 § första stycket Skatteförfarandelagen.

Avskrivningen av överskott hänförs från år 1998 då skattekontot startades till år 2004. Följande år kommer avskrivningen endast att motsvara ett års orörda överskott, de som överstiger 10 år.

Arvsintyg

Från den 17 augusti har en ny lag om europeiskt arvsintyg trätt i kraft. Det innebär att en ny avgift tas ut av Skatteverket som tillförs staten genom redovisning över inkomsttitel.

Avvikelser från generella ekonomiadministrativa regler

Skattekontots debiteringar för bokslutet 2015 avser perioden 2015-01-04 till och med 2016-01-02. Debiteringarna för bokslutet 2014 avser perioden 2014-01-05 till och med 2015-01-03. Löpande avstämning och bokföring av debiteringar från skattekontot sker alltid första helgen efter ett månadsskifte. Redovisningen av skattekontot följer därmed inte kalenderåret.

Dispenser

Skatteverket har enligt regeringsbeslut 1998-12-10 fått dispens från kravet på att redovisa fordringar och skulder avseende uppbörd som redovisas på annat sätt än via skattekontot. Dispensen gäller både löpande redovisning och redovisning i samband med delårsrapporter och bokslut. Den utnyttjas för närvarande för ej restförda uppbördsfordringar redovisade genom de gamla uppbördssystemen.

Brytdag och periodiseringar

Löpande redovisning och anslagsavräkning har gjorts till och med den för statliga myndigheter gemensamma brytdagen 5 januari 2016. Därefter har intäkter och kostnader över 100 000 kronor periodiserats.

Anläggningstillgångar

Under året har en ny riktlinje för anläggningstillgångar utarbetats. I dessa 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 hyresavtals löptid

Inom tillgångsslaget Maskiner, inventarier, installationer m.m. tillämpas normalt följande avskrivningstider för olika tillgångar.

Tillgång	Avskrivningstid
Fordon	3–5 år med ett beräknat restvärde
It-utrustning	3–5 år
Möbler och övriga inventarier	3–10 år

För egen systemutveckling har gränsen för mindre värde höjts från 0,1 mnkr till 5 mnkr. 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 vid 100 tkr.
- Egen systemutveckling: Gräns för mindre värde vid 5 000 tkr.

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 två års utfall används. Fordran värderas utan att vara restförd.

Övriga fordringar

Fordringarna värderas enligt lägsta värdets princip vilket innebär att de tas upp till det värde som Skatteverket beräknar kommer att betalas in.

Leverantörsskulder

Leverantörsskulden värderas till sitt nominella värde.

Semesterlöneskuld

Skatteverket redovisar semesterlöneskulden enligt halvårsperiodisering.

Övrigt

Monetära fordringar och skulder i utländsk valuta räknas om till balansdagens kurs som publiceras av Riksbanken.

Sjukfrånvaro

Sjukfrånvaro i procent (%)	2015	2014	2013	2012	2011
Sjukfrånvaro	4,5	4,0	3,8	3,3	3,1
Kvinnor	5,5	4,9	4,6	4,0	3,6
Män	2,5	2,4	2,3	2,1	2,0
29 år och yngre	2,8	3,2	3,2	2,0	2,3
30-49 år	4,3	3,9	3,6	3,6	2,8
50 år och äldre	5,0	4,3	4,1	3,7	3,5
Andel långtidssjuka (60 dagar eller mer)	52,5	50,2	48,0	43,3	42,0

Ersättningar till ledande befattningshavare och Skatteverkets insynsråd

Skatteverkets ledande befattningshavare

Kr	Lön	Förmån	Ledamot i andra styrelser, råd eller aktiebolag
Ingemar Hansson, generaldirektör	1 669 242	10 640	Statistiska centralbyråns insynsråd
Helena Dyrssen, överdirektör	1 232 408	2 832	Bolagsverkets insynsråd Ekonomistyrningsverkets insynsråd Transportstyrelsens styrelse

Ledamöter i Skatteverkets insynsråd

Kr	Ersättning	Ledamot i andra styrelser, råd eller aktiebolag
Krister Andersson, avdelningschef	3 000	--
Karin Axelsson, professor	3 000	--
Hanna Bergstedt, riksdagsledamot	3 000	--
Jeanette Fored, skatteexpert	20 250*	Skatterättsnämnden
Annika Fritsch, skatteexpert	4 500	2Fritsch AB
Eva Fröjelin, generaldirektör	7 500	Ekonomistyrningsverket
Jan Hefner, skattejurist	6 000	--
Torbjörn Hällö, LO-ekonom	7 500	--
Ulla Werkell, skattejurist	30 750*	Skatterättsnämnden NNR Service AB
Hans Wijkander, professor	6 000	Ledamot i Nämnden för konsumentprisindex
Per Åsling, riksdagsledamot	4 500	Länsstyrelsen Jämtlands län AB Enaforsholm Åse Bruk AB Trångsviksbolaget AB Ås

*I ersättningsbloppen ingår ersättning för uppdrag i Skatterättsnämnden

NOTER (tkr)

	2015-01-01- 2015-12-31	2014-01-01- 2014-12-31
Resultaträkningen		
1 Intäkter av avgifter och andra ersättningar		
Avgiftsintäkter enligt 4 § avgiftsförordningen*	141 227	129 319
Avgiftsintäkter tjänsteexport**	35 659	23 297
Avgifter SPAR	68 010	67 492
Information ur dataregister	307	185
Intäkter aviseringsystemet, inomstatliga	4 236	5 410
Intäkter aviseringsystemet	9 699	12 895
Kopior av allmän handling	438	372
Ansökningsavgift ID-kort***	58 667	47 889
Ansökningsavgifter prissättningsbesked	1 000	2 375
Intäkter från Kronofogden (KFM) och Statens servicecenter (SSC) för levererat verksamhetsstöd****	208 820	226 052
Intäkter från samfinansierade tjänster Mina meddelanden*****	24 222	15 579
Ersättning från AP-fonden och Pensionsmyndigheten för adm. av uppbörderna av fondmedel	456 960	462 073
Ickestatliga medel enligt definitionen i 6 kap. 1 § kapitalförsörjningsförordningen	369	60
Reavinster	688	1 355
Övrigt	13 674	13 719
Summa	1 023 978	1 008 072

*Ökade intäkter beror på att intäkterna hänförliga till serviceverksamheten för servicekontor har ökat, intäkterna kommer från Försäkringskassan och Pensionsmyndigheten.

**Under året har främst två uppdrag fördubblat sin omsättning, det gäller Kenya och Moldavien, ökningen för dessa två uppdrag uppgår till 10,7 mnkr.

***Volymen av utfärdade ID-kort har ökat, avgiften är oförändrad.

****Intäkter från KFM har minskat till följd av att verksamhetsövergång skett inom IT-området, under den första tiden 2014 fanns fortfarande viss del av verksamheten kvar hos Skatteverket, förändring 11,7 mnkr.

*****Driftskostnader för Mina meddelanden delas mellan sju myndigheter, Skatteverket står för hela driften som sedan delfinansieras av de övriga inblandade myndigheterna. Ökad vidarefakturerings beror på att verksamheten till viss del finansierades med bidrag år 2014. Därav var kostnaden för vidarefakturerings lägre.

Sammanställning tjänsteexport		
Intäkter	35 660	23 265
Kostnader	-32 307	-23 690
Summa (kapitalförändring tjänsteexport)	3 353	-426

Sammanställning SPAR		
Intäkter	68 852	68 600
Kostnader	-44 510	-48 492
Summa (kapitalförändring SPAR)	24 342	20 108

SPAR började redovisas som ett eget avgiftsområde 2012, upparbetade intäkter och kostnader har dock funnits från 2008 då utvecklingen av nya SPAR startades. Resultatet för tidigare års underskott har under 2013 vänts till ett överskott. Under 2015 har intäkter och kostnader över tid visat ett positivt resultat, från och med november har därför priserna justerats för att på sikt ge ett +/-0 resultat.

Sammanställning av administration för ålderspension		
Intäkter	456 960	462 073
Kostnader	-459 880	-448 711
Summa (kapitalförändring administration för ålderspension)	-2 920	13 362

Kostnader avser perioden dec 2014-nov 2015, en slutlig avstämning för kalenderåret jan 2015-dec 2015 görs under första halvåret 2016, differens bokförs år 2016. Slutlig justering för 2013 ingår i kostnadsposten för 2014 med -4 117 tkr. Slutlig justering för 2014 ingår i kostnadsposten för 2015 med 3 085 tkr.

Sammanställning av KFM levererat verksamhetsstöd		
Intäkter	188 946	200 298
Kostnader	-188 946	-200 298
Summa (kapitalförändring KFM levererat verksamhetsstöd)	0	0

Justering av kostnader och intäkter för leverans stäms av mellan myndigheterna före bokslut, därav +/-0 resultat. Förändringen mellan åren beror på att leverans som togs hem av KFM 2013 fortfarande levererades i viss utsträckning under första delen av 2014.

NOTER (tkr)

	2015-01-01- 2015-12-31	2014-01-01- 2014-12-31
Sammanställning av Avgifter e-legnämnden		
Intäkter	0	0
Kostnader	-9 206	0
Summa (kapitalförändring Avgifter e-legnämnden)	-9 206	0
Avgiftsområdet är nytt från 2015, under innevarande år har några avgifter ännu ej börjat debiterats. Kostnaderna kommer att balanseras och ska över tid täckas av kommande intäkter.		
2 Intäkter av bidrag		
Från statliga myndigheter*	21 547	15 784
Från övriga organisationer och ideella föreningar	0	951
Från EU**	889	3 729
Summa	22 436	20 464
*Skillnaden beror främst på intäkter från Näringsdepartementet avseende e-legnämndens verksamhet, 2015 uppgick intäkterna till 9 mnkr mer än 2014. Bidrag för Mina meddelanden har minskat från 7 mnkr 2014 till 4 mnkr 2015.		
**I utfallet 2015 ligger en rättelse av 2014 som uppgår till 1,2 mnkr vilket gör att utfallet 2015 skulle varit 1,2 mnkr högre och 2014 varit 1,2 mnkr lägre.		
3 Finansiella intäkter		
Ränta på räntekonto i Riksgälden (RGK)*	0	3 047
Ränta på lån i Riksgälden avseende anläggningstillgångar*	2 028	0
Övrigt	73	96
Summa	2 101	3 143
*Negativt ränteläge har givit ränteintäkt på lån och räntekostnad för tillgängliga medel på räntekonto i RGK, jmf not 7.		
4 Kostnader för personal		
Lönekostnader exkl. sociala avgifter*	-4 009 723	-3 883 015
Arvoden till styrelse, kommittéer eller ej anställd personal (uppdragstagare)*	-821	-963
Lagstadgade arbetsgivaravgifter	-1 236 835	-1 191 881
Övrigt	-613 549	-607 505
Summa	-5 860 928	-5 683 364
*Jämförelsetalet har justerats utifrån att arvoden m.m. brutits ut och specificerats separat.		
5 Kostnader för lokaler		
Lokalhyror	-419 482	-416 840
El, vatten, bränsle m.m.	-26 784	-24 809
Renhållning, städning	-30 941	-32 699
Övrigt	-3 988	-5 009
Summa	-481 194	-479 357
6 Övriga driftkostnader		
Varor	-133 030	-91 647
Tjänster	-1 203 449	-1 154 764
Porto, tryckning, papper och publikationer	-185 122	-187 169
Leasing*	-72 150	-48 541
Reaförluster**	-1 964	-20 775
Aktivering egenutvecklade anläggningstillgångar***	91 175	98 972
Övrigt	102 509	-100 845
Summa	-1 607 047	-1 504 767

*Ökad kostnad för leasing/hyra beror på att egna datorer övergått till en tjänst.

**Posten bestod 2014 av nedskrivning av immateriella anläggningar med 13,7 mnkr och förbättringsutgift på annans fastighet med 5,8 mnkr. För 2015 har maskiner och inventarier skrivits ned med 1,1 mnkr.

***Del av kostnaderna finansieras genom lån och reducerar därför totala driftskostnader. Aktiveringen är fördelad på de olika kostnadsposterna men i huvudsak tjänster i form av konsulter.

NOTER (tkr)

	2015-01-01- 2015-12-31	2014-01-01- 2014-12-31
7 Finansiella kostnader		
Ränta på räntekonto i Riksgälden*	-1 684	-26
Ränta på lån i Riksgälden avseende anläggningstillgångar*	0	-3 803
Räntekostnader leverantörsfakturor	-268	-88
Valutakursförluster	-56	-112
Räntekostnader övrigt	-8	-712
Summa	-2 016	-4 740

*Räntekostnad och avgift på positivt belopp på räntekonto i RGK p.g.a. negativt ränteläge, jmf not 3.

8 Intäkter av avgifter m.m. som inte disponeras

Intäkter av ansökningsavgifter äktenskapsregistret	7 590	7 245
Intäkter av ansökningsavgifter gåvomottagare*	504	364
Intäkter av ansökningsavgifter arvsintyg**	4	0
Intäkter av avgift för förhandsbesked	270	761
Intäkter av skadestånd***	16 058	14 793
Ränteintäkter, utomstatliga	1 242 677	1 939 910
<i>Periodiseringar</i>		
Värdereglering intäkter av skadestånd***	-11 984	-14 792
Periodisering intäkt av ansökningsavgift gåvomottagare*	0	-56
Summa	1 255 119	1 948 225

*Regelverket om skattereduktion för gåvor till ideella organisationer upphör 1 januari 2016, därmed finns inga förinbetalda årsavgifter för kommande år.

**Skatteverket hanterar från augusti 2015 ansökningsavgift för arvsintyg.

***Intäkter av skadestånd avser tilldömt skadestånd för skada staten vållats avseende bedrägeribrott mot systemet för utbetalning av skattereduktion för hushållsnära tjänster.

9 Skatteintäkter m.m.

Inkomstskatter, fysiska personer	667 943 243	624 083 466
Inkomstskatter, juridiska personer	162 799 315	151 151 719
Ofördelbara skatter	7 376 054	6 864 533
Arbetsgivaravgifter	472 783 871	448 568 900
Skatt på egendom - Arvsskatt	-132	1 474
Mervärdesskatt	340 460 692	270 694 685
Övriga skatter på varor och tjänster	97 855 861	93 535 920
Skattetillägg, förseningsavgift	1 342 504	1 349 341
Räntor, dröjsmålsavg, böter	46 434	45 318
Övriga inkomster av statens verksamhet*	68 623	296
	1 750 676 465	1 596 295 652
<i>Tillkommer/avgår</i>		
LSS-utjämningsavgift (lag om stöd och service till vissa funktionshindrade)	3 645 603	3 465 329
Kommun- och landstingsmoms	-57 380 605	-54 457 532
Kommunalskatter, utbetalda	-662 642 799	-643 511 768
Nedsättningar, nystartsjobb, sjöfartsstöd och jämställdhetsbonus	-8 160 226	-8 034 786
	-724 538 026	-702 538 757

NOTER (tkr)

	2015-01-01- 2015-12-31	2014-01-01- 2014-12-31
<i>Periodiseringar:</i>		
Upplupna kostnader slutreglering av kommunalskatt**	-4 241 495	12 185 659
Periodiserade intäkter av skatter m.m.	-20 281 085	-18 023 695
Värdereglering	2 115 990	872 772
Konstaterade uppbördsförluster	-6 611 022	-6 950 770
	-29 017 611	-11 916 034
Summa	997 120 828	881 840 861

Skattekontots debiteringar för bokslutsåret 2015 avser perioden 2015-01-04 till och med 2016-01-02. Debiteringarna för bokslutsåret 2014 avser perioden 2014-01-05 till och med 2015-01-03. Löpande avstämning och bokföring av debiteringar från skattekontot sker alltid första helgen efter månadsskiftet vilket innebär att skatteintäkterna inte fullt ut avser aktuellt räkenskapsår.

*Det stora beloppet i år beror på att skattekontot i januari skrivit av överskott på skattekonton som varit orörda i tio år och låtit det avräknats som övriga inkomster av statens verksamhet.

**Periodisering av slutregleringen varierar mellan åren beroende på om kommunerna är skyldiga att betala tillbaka medel eller har mer att erhålla.

10 Lämnade bidrag**Lämnade bidrag fördelade per mottagarkategori***Lämnade bidrag till statliga myndigheter*

Stöd för nystartsjobb	-68 531	-79 443
Lämnade bidrag till Brottsförebyggande rådet och Regeringskansliet	0	-854
Lämnade bidrag till Lantmäteriet	-30	0
	-68 561	-80 296

Lämnade bidrag till övriga statliga sektorn

Stöd för nystartsjobb	-664	-786
	-664	-786

Lämnade bidrag till kommuner och landsting

Kommunalekonomisk utjämning kommuner	-62 706 910	-64 231 239
Stöd till kommuner	-733 550	0
Tillfälligt stöd till kommuner och landsting, kommuner	-8 330 000	0
Kommunalekonomisk utjämning landsting	-25 015 777	-25 897 179
Stöd till landsting	-129 450	0
Tillfälligt stöd till kommuner och landsting, landsting	-1 470 000	0
Utjämningsbidrag LSS, kommuner	-3 645 603	-3 465 329
Stöd för nystartsjobb m.fl. till kommuner	-835 164	-806 154
Stöd för nystartsjobb m.fl. till landsting	-73 332	-63 942
	-102 939 786	-94 463 843

Lämnade bidrag till EU

Mervärdesskattebaserad avgift till EU	-5 018 538	-5 251 622
Periodisering mervärdesskattebaserad avgift till EU*	-268 835	268 835
	-5 287 373	-4 982 787

Lämnade bidrag till övriga kommunala sektorn

Bidrag till Rådet för kommunal redovisning	-1 400	-1 400
Bidrag till Rådet för främjande av kommunala analyser	-3 950	-3 950
	-5 350	-5 350

Lämnade bidrag till företag och enskilda personer

Stöd för nystartsjobb, yrkesintroduktion	-5 756 108	-5 669 716
Sjöfartsstöd	-1 426 427	-1 414 746
Nordiska skattevetenskapliga forskningsrådet	-456	-427
Ersättning i ärenden och mål om skatt	-21 152	-24 829
Ersättning till bouppteckningsförrättare	-52	-142
Ersättning rättegångs- och rättshjälpskostnader	-6 201	-3 485
Skadestånd	-5 070	-1 050
	-7 215 466	-7 114 394

Summa lämnade bidrag

	-115 517 200	-106 647 457
--	---------------------	---------------------

NOTER (tkr)

	2015-01-01- 2015-12-31	2014-01-01- 2014-12-31
Lämnade bidrag fördelade per finansiering		
Lämnade bidrag finansierade via anslag		
Kommunalekonomisk utjämning kommuner	-62 706 910	-64 231 239
Stöd till kommuner	-733 550	0
Tillfälligt stöd till kommuner och landsting, kommuner	-8 330 000	0
Kommunalekonomisk utjämning landsting	-25 015 777	-25 897 179
Stöd till landsting	-129 450	0
Tillfälligt stöd till kommuner och landsting, landsting	-1 470 000	0
Utjämningsbidrag LSS, kommuner	-3 645 603	-3 465 329
Mervärdesskattebaserad avgift till EU	-5 018 538	-5 251 622
Bidrag till Rådet för kommunal redovisning	-1 400	-1 400
Bidrag till Rådet för främjande av kommunala analyser	-3 950	-3 950
	-107 055 178	-98 850 719
Periodiserat lämnat bidrag		
Periodisering mervärdesskattebaserad avgift till EU*	-268 835	268 835 000
Lämnade bidrag finansierade via inkomsttitel		
Anställningsstöd	-7	-4
Sjöfartsstöd	-1 426 427	-1 414 746
Stöd för nystartsjobb	-6 675 492	-6 612 671
Yrkesintroduktion	-56 381	-7 366
Höga sjuklönekostnader	-1 918	0
	-8 160 226	-8 034 786
Lämnade bidrag finansierade med Skatteverkets förvaltningsanslag		
Nordiska skattevetenskapliga forskningsrådet	-456	-427
Ersättning i ärenden och mål om skatt	-21 152	-24 848
Ersättning till bouppteckningsförrättare	-52	-142
Ersättning rättegångs- och rättshjälpskostnader	-6 201	-3 465
Skadestånd	-5 070	-1 050
Lämnade bidrag till Brottsförebyggande rådet och Regeringskansliet	0	-854
Lämnade bidrag till Lantmäteriet	-30	0
	-32 961	-30 786
Summa lämnade bidrag	-115 517 200	-106 647 457

*Periodiseringen avser en reduktion av avgiften till EU som meddelades i ändringsbudget från EU-kommissionen i januari 2015. Den kassamässiga avräkningen mot anslaget har gjorts i februari 2015.

NOTER (tkr)

	2015-01-01- 2015-12-31	2014-01-01- 2014-12-31
11 Arets kapitalförändring		
<i>Uppbörd</i>		
Upplupna kostnader, slutreglering av kommunalskatt	-4 241 495	12 185 659
Periodiserade intäkter skattekonto	-3 906 447	-4 191 183
Periodiserade intäkter vägavgifter	941	961
Periodiserade intäkter moms utländska företag	-1 607	3 280
Konstaterad uppbördsförlust skattekontofordringar	-6 611 019	-6 950 758
Konstaterad uppbördsförlust moms utländska företag	-3	-12
Periodiserade intäkter skadestånd	11 984	14 792
Värdereglering skadestånd	-11 984	-14 792
Värdereglering skattekontofordringar	2 115 990	872 772
Periodisering lämnade bidrag till EU	-268 835	268 835
	-12 912 473	2 189 552
<i>Avgiftsfinansierad verksamhet</i>		
Tjänsteexport	3 353	-426
SPAR	24 342	20 108
Administration av ålderspension	-2 920	13 362
Avgifter e-legnämnden	-9 206	0
Till KFM levererat verksamhetsstöd	0	0
	15 569	33 044
Summa	-12 896 905	2 222 595

Kapitalförändring av uppbörd och transfereringar utgörs av periodiseringar, värdereglering avseende befarade förluster och intäktskorrigeringar p.g.a. konstaterade förluster. Kapitalförändringen utgörs även av avgiftsfinansierad verksamhet tjänsteexport, administration av ålderspension, SPAR, avgifter till e-legnämnden samt till KFM levererat verksamhetsstöd, se not 1.

NOTER (tkr)

	2015-12-31	2014-12-31
Balansräkningen		
12 Immateriella anläggningstillgångar	523 773	500 265
Balanserade utgifter för utveckling		
Ingående anskaffningsvärde	1 653 992	1 557 531
Årets anskaffning	144 239	160 209
Utrangering*	-102 256	-63 748
Kvarvarande anskaffningsvärde	1 695 975	1 653 992
Ingående ackumulerad avskrivning	-1 172 721	-1 058 322
Årets avskrivning	-134 517	-165 804
Återföring avskrivning vid utrangering*	101 997	51 406
Utgående ackumulerad avskrivning	-1 205 241	-1 172 721
Bokfört värde	490 734	481 271
Specifikation av anskaffningsvärden vid utrangering**	-259	-12 342
*Aver främst äldre datasystem som ersatts av nyutveckling eller tagits ur bruk av andra skäl.		
Rättigheter och andra immateriella anläggningstillgångar		
Ingående anskaffningsvärde	237 219	252 861
Årets anskaffning*	30 326	12 174
Utrangering**	-72 269	-27 816
Kvarvarande anskaffningsvärde	195 275	237 219
Ingående ackumulerad avskrivning	-218 225	-232 520
Årets avskrivning	-16 280	-11 949
Återföring avskrivning vid utrangering**	72 269	26 244
Utgående ackumulerad avskrivning	-162 236	-218 225
Bokfört värde	33 039	18 993
Specifikation av anskaffningsvärden vid utrangering	0	-1 572
*Årets största anskaffningar avser WM-Ware 8 838 tkr, Adobe 7 287 samt Oracle 3 178 tkr.		
**Avser uteslutande äldre licenser som tagits ur bruk.		
13 Materiella anläggningstillgångar	353 464	330 393
Förbättringsutgifter på annans fastighet		
Ingående anskaffningsvärde	137 210	162 798
Årets anskaffning	19 788	12 182
Utrangering	-4 454	-30 719
Kvarvarande anskaffningsvärde*	152 543	144 260
Ingående ackumulerad avskrivning	-75 182	-83 200
Årets avskrivning	-19 913	-17 554
Återföring avskrivning vid utrangering	3 862	25 572
Utgående ackumulerad avskrivning	-91 233	-75 182
Bokfört värde	61 310	69 078
Specifikation av återförda ack.värden**	-592	-5 147
*I årets anskaffningsvärde ingår pågående förbättringsutgifter med 3 429 tkr, motsvarande uppgifter avseende 2014 är 7 051 tkr.		
**Avser främst nedskrivning av ombyggnationer i Ämål med 219 tkr, Kista med 166 tkr samt Luleå med 132 tkr.		

NOTER (tkr)

	2015-12-31	2014-12-31
Maskiner, inventarier, installationer m.m.		
Ingående anskaffningsvärde	823 975	913 784
Årets anskaffning	109 774	72 586
Utrangering*	-174 888	-162 395
Kvarvarande anskaffningsvärde	758 860	823 975
Ingående ackumulerad avskrivning	-562 660	-652 009
Årets avskrivning	-76 898	-70 428
Återföring avskrivning vid utrangering*	172 852	159 778
Utgående ackumulerad avskrivning	-466 706	-562 660
Bokfört värde	292 154	261 315
Specifikation av återförda ack.värden**	-2 036	-2 618
*Beloppet 2015 avser främst anskaffningsvärden för äldre datautrustning samt möbler.		
**Utrangering har delvis skett i samband med nedskrivning av möbler och nätutrustning uppgående till 1 112 tkr.		
14 Fordringar hos andra myndigheter		
Kundfordringar och övriga fordringar	106 563	102 642
Skatteverkets fordringar avseende indrivna medel via Kronofogden*	281 943	258 157
Mervärdesskattefordran	84 572	82 042
Summa	473 079	442 841
*Skatteverkets fordringar avseende indrivna medel via Kronofogden avser indrivna medel under december månad.		
15 Uppbördsfordringar		
Fordringar moms/skattetillägg utländska företag	212	125
Fordringar skattekonto	32 990 521	26 727 065
Fordringar skattekonto rot- och rutavdrag	19 625 756	16 738 276
Fordringar skattekonto rot- och rutavdrag, återkrav	273 152	231 837
- värdereglering	-193 352	-166 923
Fordringar skattekonto, restförda	41 554 520	43 896 350
- värdereglering	-37 375 280	-39 517 700
Fordringar skadestånd	268 029	256 045
-värdereglering	-268 029	-256 045
Fordringar vägavgifter	14 590	13 649
Fordringar moms elektroniska tjänster	1 477	0
Summa	56 891 595	47 922 678
Beviljade anstånd finns inte särredovisade i bokföringen utan redovisas endast som not.		
Anstånden uppgår vid utgången av året till:		
Skattekonto	16 555 721	17 563 973
16 Övriga kortfristiga fordringar		
Fordringar kontantkassa	285	292
Fordringar exportfrämjande verksamhet	445	528
Fordran kommuner och landsting avseende slutreglering kommunalskatt för inkomståret 2014*	726 922	4 968 417
Övriga kortfristiga fordringar	97	276
Värdereglering övriga kortfristiga fordringar	-67	-17
Summa	727 682	4 969 496

*Slutavräkning av kommunalskattemedel varierar mellan åren. Slutavräkningen görs i januari månad andra året efter inkomståret. Då justeras de totala slutliga kommunalskattemedlen mot de preliminära medel som betalades ut till kommuner och landsting under inkomståret.

NOTER (tkr)

	2015-12-31	2014-12-31
17 Periodavgränsningsposter		
Förutbetalda hyreskostnader	100 799	97 930
Fordran mervärdesskattebaserad EU-avgift*	0	268 835
Övriga förutbetalda kostnader	90 119	64 690
Upplupna bidragsintäkter	1 606	1 947
Upplupna intäkter Kronofogden**	7 999	791
Övriga upplupna intäkter	0	689
Summa	200 524	434 881
*Fordran avsåg en reduktion av avgiften till EU som meddelades i ändringsbudget från EU-kommissionen i januari 2015. Återbetalning till Skatteverket gjordes i februari 2015, ingen ny fordran har uppkommit 2015.		
**Avstämning av levererat verksamhetsstöd till KFM visar på en större differens 2015 jämfört med 2014, därav ökar upplupna intäkter.		
18 Avräkning med statsverket		
Uppbörd		
Ingående balans	370 902	-134 888
<i>Redovisat mot inkomsttitel</i>		
Inkomster	-1 739 203 215	-1 587 872 455
Utgifter	728 183 629	706 004 086
Uppbördsmedel som betalats till icke räntebärande flöde	1 010 479 431	882 374 159
Skulder som avser uppbörd	-169 253	370 902
Anslag i icke räntebärande flöde		
Ingående balans	-3 978	-93
Redovisat mot anslag	107 061 109	98 863 489
Medel hänförliga till transfereringar m.m. som betalats till icke räntebärande flöde	-107 064 900	-98 867 374
Skulder avseende anslag i icke räntebärande flöde	-7 769	-3 978
Anslag i räntebärande flöde		
Ingående balans	-210 341	-137 730
Redovisat mot anslag	7 210 694	6 987 771
Anslagsmedel som tillförts räntekonto	-7 107 481	-7 065 840
Återbetalning av anslagsmedel*	361	5 458
Skulder avseende anslag i räntebärande flöde	-106 767	-210 341
Fordran avseende semesterlöneskuld inkl. soc.avg. som inte har redovisats mot anslag		
Ingående balans	107 623	138 050
Redovisat mot anslag under året enligt undantagsregeln	-17 816	-30 427
Fordran avseende semesterlöneskuld som inte har redovisats mot anslag	89 807	107 623
Övriga fordringar/skulder på statens centralkonto		
Ingående balans	0	0
Inbetalningar i icke räntebärande flöde	1 807 591 803	1 675 905 370
Utbetalningar i icke räntebärande flöde	-904 177 272	-892 398 586
Betalningar hänförliga till anslag och inkomsttitlar	-903 414 531	-783 506 784
Övriga fordringar på statens centralkonto	0	0
Summa Avräkning med statsverket	-193 982	264 206

NOTER (tkr)

	2015-12-31	2014-12-31
19 Kassa och bank		
Behållning räntekonto i Riksgälden*	649 707	791 439
Inbetalningar bankkonto från utlandet**	26 569	66 418
Inbetalningar euro avseende moms elektroniska tjänster***	32 454	0
Summa	708 731	857 857

*Årets räntekontokredit uppgår till 704 000 tkr, inget är utnyttjat under året.

**Inbetalningar bankkonto från utlandet avser inbetalningar för sista bankdagen i december som redovisats till SCR, statens centralkonto, januari 2016, jämför not 28.

***Inbetalningarna euro avser inbetalningar till valutakonton som ännu inte växlats in till SEK på SCR avseende det nya systemet för redovisning av moms på elektroniska tjänster.

20 Statskapital		
Ingående balans	1 996	200
Årets förändring*	-467	1 796
Utgående balans	1 529	1 996

*Avser statskapital utan avkastningskrav som använts för att finansiera konst från Statens konstråd.

21 Balanserad kapitalförändring		
Ingående balans (ej föregående års kapitalförändring)	25 493 103	16 533 378
Föregående års kapitalförändring	2 222 595	8 959 725
Utgående balans	27 715 699	25 493 103
Utgående balans är fördelat på		
- uppbörd	27 729 282	25 539 730
- tjänsteexport	-209	216
- avgiftsfinansierad verksamhet	-13 374	-46 843
Summa	27 715 699	25 493 103

Den balanserade kapitalförändringen avseende uppbörd utgörs dels av periodiseringar, d.v.s. skillnaden mellan bokförda uppördsintäkter och betalda skatter och avgifter redovisade mot statsbudgeten, dels av värdereglering av fordringar samt förluster. Den balanserade kapitalförändringen för avgiftsfinansierad verksamhet utgörs även av tjänsteexport, administration av ålderspension och SPAR.

	Balanserad kapitalförändring			Kapitalförändring enligt resultaträkningen	Summa
	Statskapital	Avgifts-belagd verksamhet	Uppbörd		
Förändring av myndighetskapitalet					
Utgående balans 2014	1 996	-46 627	25 539 730	2 222 595	27 717 694
Ingående balans 2015	1 996	-46 627	25 539 730	2 222 595	27 717 694
Föregående års kapitalförändring	0	33 044	2 189 552	-2 222 595	0
Årets kapitalförändring	-467			-12 896 905	-12 897 372
Summa årets förändringar	-467			-12 896 905	-12 897 372
Utgående balans 2015	1 529	-13 583	27 729 282	-12 896 905	14 820 323

23 Avsättning för pensioner och liknande förpliktelser		
Ingående avsättning	25 434	24 569
Årets pensionskostnad	11 853	18 879
Årets pensionsutbetalningar till Statens tjänstepensionsverk	-15 581	-18 014
Utgående avsättning	21 707	25 434

Pensionsförpliktelser som ingår i den pensionsskuld som fastställts av Statens tjänstepensionsverk för år 2015 har minskat med 1 223 tkr. De beslut som har beviljats av Skatteverket men som ej ingår i den pensionsskuld som Statens tjänstepensionsverk har beräknat har minskat med 2 505 tkr. Avsättningen inkluderar även särskild löneskatt.

NOTER (tkr)

	2015-12-31	2014-12-31
24 Övriga avsättningar	61 444	73 380
<i>Avsättningar för omställningsarbete</i>		
Ingående avsättning för lokalt omställningsarbete	73 380	69 710
Årets förändring för omställningsarbete	-13 744	3 970
Utgående avsättning	59 635	73 380
Uppskattad användning av lokalt omställningsarbete uppgår till 9 600 tkr.		
<i>Varav avsättningar för lokalkostnader</i>		
Ingående avsättning för lokalkostnader	0	0
Årets förändring för lokalkostnader	1 809	0
Utgående avsättning	1 809	0
Avsättning lokalkostnader hänför sig till avvecklade kontor i Mora och Kista.		
25 Lån i Riksgälden		
Ingående låneskuld	699 408	634 457
Årets upptagna lån*	430 895	368 289
Årets amorteringar	-281 900	-303 339
Utgående låneskuld	848 403	699 408
*Skatteverket disponerar en låneram på 1 020 mnkr. Under 2015 har det tidigare redovisade kreditivet avslutats och ingår nu istället i anläggningslånet. Detta är den främsta anledningen till att årets upptagna lån har ökat, jmf not 26.		
26 Övriga krediter i Riksgälden		
Kreditiv avseende egenutvecklade IT-system	0	92 512
Under 2015 har kreditivet avslutats och istället överförs till lån, jmf not 25.		
27 Kortfristiga skulder till andra myndigheter		
Avräkning med Kronofogden (Rex - skattekontot)*	94 247	599 459
Arbetsgivaravgifter	104 179	102 509
Leverantörsskulder	96 617	97 088
Övrigt	6 309	7 799
Summa	301 353	806 854
*Skulden till Kronofogden avser utmätta medel från skattekontot under december månad.		
28 Övriga skulder - skatteuppbörd		
Skuld till statens centralkonto*	26 569	66 418
Skuld avseende moms till utländska företag inom EU	156 922	155 225
Kontoöverskott skattekonto**	42 643 310	25 275 422
Returer uppbörd	2 601	6 889
Utredningskonto moms elektroniska tjänster***	32 450	0
Manuella uppbördsutbetalningar	5	0
Outredda medel	6 207	6 575
Summa	42 868 063	25 510 529

*Inbetalningar bankkonto från utlandet avser inbetalningar för sista bankdagen i december som redovisats till SCR i januari 2016, jämför not 19.

**Kontoöverskott skattekonto förklaras huvudsakligen av skattskyldigas kompletteringsinbetalningar för att täcka den slutliga skatten vilken avräknas först under 2016. Till viss del utgörs överskotten också av oreglerade skulder avseende överskjutande ingående mervärdesskatt eller andra återbetalningar som inte hunnit effektueras per balansdagen.

***Saldot avser inbetalningar avseende moms elektroniska tjänster som inte kunnat placeras på grund av att deklaration ännu inte inkommit som matchar inbetalningen.

NOTER (tkr)

	2015-12-31	2014-12-31
29 Depositioner		
Deposition avseende ackordsuppgörelse, betalningssäkring m.m.	0	586
Skuldsanering*	0	10
Överenskommelse om företrädaransvar*	3 619	2 424
Utdelning i konkurs*	5 099	11 990
Betalningsuppsättning*	907	1 105
Deponerade medel upplagshavare alkoholskatt	10	167
Moms på elektroniska tjänster**	1 476	0
Moms på elektroniska tjänster andra eu-länder***	0	0
Summa	11 113	16 281

*Avser inbetalningar som Skatteverket erhållit i sin roll som borgenär för statens fordringar.

**Avser deklarerad moms på elektroniska tjänster från svenska företag där betalning ännu inte inkommit och där med har skatteverket inte kunnat vidarebefordra betalning till annat EU-lands skatteverk.

***Avser deklarerad moms på elektroniska tjänster från skatteverk i annat EU-land där betalning inte kommit och växling till SEK inte kunnat göras.

30 Periodavgränsningsposter		
Upplupna semesterlöner inkl. sociala avgifter	426 910	410 800
Upplupna löner och arvoden inkl. sociala avgifter	8 595	8 191
Oförbrukade bidrag utomstatliga	315	255
Förutbetalda intäkter, uppörd*	0	441
Förutbetalda intäkter**	173	6 589
Övriga upplupna kostnader	73 148	69 348
Summa	509 140	495 625

*Föregående års post avser förutbetald årsavgift för år 2015 från ideella organisationer som ingår i registret för gåvomottagare. Bestämmelserna om avdrag för gåvor till ideella organisationer upphör att gälla första januari 2016 och därmed uppkommer inga förutbetalda intäkter på årsavgifter i år.

**Avser avstämning, fakturering enligt avtal till Kronofogden (KFM) och Statens servicecenter (SSC) för 2014. För innevarande år motsvara detta bara en avstämning med KFM, resten av avstämningen för IT resulterade i en fordran 2015, jmf not 17.

31 Ansvarsförbindelser		
Övriga ansvarsförbindelser	680	1 180
Summa ansvarsförbindelser	680	1 180

Avser säkerhet för skada vid kvarstad.

NOTER (tkr)

2015-01-01 - 2015-12-31

Anslagsredovisning

32 UO3 1:1 ap.1 Skatteverket

Under 2015 har Skatteverket enligt plan förbrukat en större del, 106 mkr, av ingående anslagssparande.

33 UO22 1:11 ap.2 Trängselskatt i Stockholm

Ingående anslagssparande fick behållas i sin helhet under 2015. Anslagsnivån har höjts för att möta utökad verksamhet när trängselskatt infördes för utländska fordon 1 juli 2015. Den nya verksamheten som motsvarar hantering av beslut, överklaganden m.m. har inte under 2015 börjat generera ärenden i full utsträckning.

34 UO22 1:14 ap.3 Trängselskatt i Göteborg

Ingående anslagssparande fick behållas i sin helhet under 2015. Anslagsnivån har höjts för att möta utökad verksamhet när trängselskatt infördes för utländska fordon 1 juli 2015. Den nya verksamheten som motsvarar hantering av beslut, överklaganden m.m. har inte under 2015 börjat generera ärenden i full utsträckning.

35 UO25 1:2 ap.1 Statligt utjämningsbidrag för LSS-kostnader

Överskottet på 67 362 tkr beror på att tilldelningen av medel utgår från en beräkning som Statistiska Centralbyrån publicerar i september 2014 medan de faktiska utbetalningarna under året baseras på en beräkning publicerad i december 2014. Korrigering har även skett i mars 2015. Ändring av tilldelade medel brukar göras under året när den faktiska utbetalning är känd men det har inte regeringen gjort för 2015.

36 UO27 1:1 ap.7 Mervärdesskattebaserad avgift till Europeiska gemenskapen

Underskottet på 374 366 tkr beror på att regeringen omdisponerade tilldelade medel från anslagsposten i december 2015. Underskottet ryms inom kreditramen på 479 011 tkr. Utfallet är enligt prognos.

NOTER (tkr)

	2015-01-01- 2015-12-31	2014-01-01- 2014-12-31
Finansieringsanalysen		
37 Finansieringsanalys, kostnader		
Kostnader enligt resultaträkningen	-8 198 794	-7 937 963
<i>Justeringar</i>		
Avskrivningar	247 609	265 735
Realisationsförluster	1 964	20 775
Förändring av balansposten Avsättningar till pensioner	-3 728	866
Förändring av balansposten Avsättningar till trygghetsstiftelsen	-13 744	3 670
Förändring av balansposten Avsättningar till lokaler	1 809	0
Kostnader enligt finansieringsanalysen	-7 964 885	-7 646 918
38 Finansieringsanalys, intäkter av avgifter och andra ersättningar		
Intäkter av avgifter och andra ersättningar enligt resultaträkningen*	1 023 978	1 008 072
<i>Justeringar</i>		
Realisationsvinster	-688	-1 355
Intäkter av avgifter och andra ersättningar enligt finansieringsanalysen	1 023 289	1 006 717

* Se not 1.

19.6 SAMMANSTÄLLNING VÄSENTLIGA UPPGIFTER

(mnkr om inte annat anges)	2015	2014	2013	2012	2011
Låneram i Riksgälden					
Beviljad	1 020	1 083	1 108	1 110	1 140
Utnyttjad totalt	876	857	877	828	918
- Varav lån i Riksgälden*	848	792	794	791	873
- Varav anskaffning anläggningstillgångar där lån inte har tagits upp**	27	65	83	38	46
Beviljad kontokredit hos Riksgälden	704	699	699	683	657
Högsta utnyttjad kontokredit under året	0	0	0	0	0
Räntekostnader och ränteintäkter på räntekontot					
Räntekostnader	1,7	0,0	0,0	0,5	0,1
Ränteintäkter	2,0	3,0	4,9	10,0	15,0
Avgiftsintäkter för egen disposition					
Beräknat belopp i regleringsbrevet	801	855	847	509	505
Utfall avgiftsintäkter som disponeras	1024	1008	1 070	1017	998
Avgiftsintäkter som ej disponeras					
Beräknat belopp i regleringsbrevet	8,0	9,8	13,3	10,9	2,4
Utfall avgiftsintäkter som ej disponeras	8,4	8,3	7,8	8,3	2,8
Anslagskredit***					
Beviljad anslagskredit	831	498	497	477	725
Utnyttjad anslagskredit	374	146	1	136	85
Anslagssparande***	174	210	139	101	193
Antalet årsarbetskrafter och medelantalet anställda					
Årsarbetskrafter****					
Skatteverkets huvudkontor	1 929	1 897	1 886	1 888	1 828
Skatteverkets regioner	7 790	7 692	7 819	7 961	7 612
Summa	9 719	9 589	9 705	9 849	9 440
Medelantalet anställda					
Skatteverkets huvudkontor	2 083	2 051	2 054	2 041	2 018
Skatteverkets regioner	8 720	8 598	8 719	8 804	8 574
Summa	10 803	10 649	10 773	10 845	10 592
Driftkostnad per årsarbetskraft (tkr)*****	818	800	795	775	773
Årets kapitalförändring (tkr)	-12 896 905	2 222 595	8 959 725	-1 691 225	-22 932 224
Balanserad kapitalförändring (tkr)	27 715 699	25 493 103	16 533 378	18 224 603	41 156 828

*Avser lån som finns upptagna till och med november aktuellt år.

**Avser december innevarande år. Enligt kapitalförsörjningsförordningen 2 kap. 1 § ska, fr o m 2011, utgifter under året för anskaffning av sådana anläggningstillgångar som kommer att finansieras med lån rymmas inom låneramen.

***Omfattar samtliga anslag med beviljad kredit/anslagssparande.

****Årsarbetskrafter beräknas genom ett snitt under året.

*****Driftkostnad per årsarbetskraft beräknas utifrån resultaträkningens poster för personalkostnader, lokalkostnader och övriga driftkostnader.

20 Intern styrning och kontroll

Skatteverkets verksamhet omfattas av förordningen (2007:603) om intern styrning och kontroll. Med intern styrning och kontroll menas den process som syftar till att myndigheten med rimlig säkerhet bedriver verksamheten effektivt och enligt gällande rätt samt enligt de förpliktelser som följer av Sveriges medlemskap i Europeiska unionen, att verksamheten redovisas på ett tillförlitligt och rättvisande sätt samt att myndigheten hushållar väl med statens medel. Intern styrning och kontroll handlar om att fullgöra ansvaret för verksamheten samt är ett medel för att uppnå målen för verksamheten.

En god intern styrning och kontroll bidrar till

- att verksamheten bedrivs effektivt och rättssäkert
- att allvarliga fel undviks
- ett högt förtroende för myndigheten.

Tillsammans bidrar detta till ett högt förtroende för det demokratiska systemet. Det handlar om att ha ordning och reda och att veta att det som ska göras blir gjort och att det sker på ett bra och säkert sätt.

20.1 Skatteverkets process för intern styrning och kontroll

Inom Skatteverket kan processen för intern styrning och kontroll schematiskt beskrivas som att den består av fem olika moment: intern styr- och kontrollmiljö, riskhantering, styr- och kontrollaktiviteter, information och kommunikation samt uppföljning och utvärdering. Inom varje moment finns ytterligare delar som ingår i processen och som bidrar till att ansvaret för verksamheten fullgörs och att målen nås.

Exempel på en sådan del är att det ska finnas en ordning för ansvar och befogenheter. Skatteverkets arbetsordning beskriver organisationen och vilka arbetsuppgifter som hanteras var. Arbetsordningen beskriver även ansvarsområdet för varje del av verksamheten samt för cheferna. Chefer har ansvar för att den interna styrningen och kontrollen är betryggande inom det egna ansvarsområdet.

Vidare beskriver Skatteverkets övergripande styrmodell översiktligt hur regeringens uppdrag till Skatteverket omsätts till verksamhet genom intern

styrning från ledningen. Enligt styrmodellen ska verksamheten styras genom att Skatteverket gör sina prioriteringar för tre år i taget för att skapa förutsättningar för goda resultat, samt skapa en tydlig, förutsägbar och långsiktig styrning. Det innebär bland annat att Skatteverket har en treårig planering där verksamheten styrs utifrån en indelning i verksamhetsområden samt en uppföljning av verksamheten på övergripande nivå tre gånger per år. Uppföljningen är också det huvudsakliga verktyget för en eventuell omplanering av verksamheten. Andra anledningar till omplanering kan vara att uppdrag tillkommer eller tas bort från regleringsbrevet eller instruktionen, förändringar av anslaget eller andra faktorer som påverkar Skatteverkets ekonomi eller omvärldsförändringar som kan föranleda en reaktion.

Verksamhetens behov styr planeringen och genomförandet. Verksamhetsplanen visar vilka prioriteringar Skatteverket gör. Utifrån den och den mer detaljerade aktivitetsplaneringen planerar sedan avdelningar och regioner sin verksamhet genom att bland annat identifiera och hantera verksamhetsrisker.

Det finns en gemensam modell för riskhantering inom processen för intern styrning och kontroll inom Skatteverket. Riskhanteringen är ett verktyg för att visa vad verksamheten behöver fokusera på för att fullgöra sina uppdrag och nå sina mål. Väsentliga operativa risker, eller så kallade verksamhetsrisker, som identifieras i verksamheten diskuteras på ledningsnivå. Där tar man ställning till om riskerna ska accepteras eller åtgärdas. Arbetet med verksamhetsrisker pågår löpande under verksamhetsåret.

20.2 Intern styrning och kontroll av Skatteverkets verksamhet

20.2.1 Genomförande och uppföljning av 2015 års verksamhet

Under verksamhetsåret genomfördes planerade aktiviteter i syfte att få en mer produktiv, rättssäker och effektiv verksamhet. Verksamheten följdes upp löpande och i den övergripande uppföljningen av Skatteverkets verksamhet fick Skatteverkets ledningsgrupp

- löpande information om Skatteverkets resultat
- möjlighet att ta ställning till om Skatteverket lever upp till regeringens uppdrag och styrs mot Skatteverkets inriktning
- möjlighet att agera på avvikelser och problem och göra omprioriteringar utifrån resultatet.

Verksamhetsriskerna som identifierades i verksamhetens olika delar följdes upp på lednings- och avdelningsnivå. Verksamhetsriskerna inrymmer även regelefterlevnad- och säkerhetsrisker. Det finns en sammanställning av Skatteverkets väsentliga verksamhetsrisker. Riskernas hantering följs sedan upp i den löpande uppföljningen. Skatteverket hanterade de verksamhetsrisker av väsentlig betydelse som identifierades i verksamheten.

20.2.2 Planering av verksamheten

Verksamhetsplanen för 2015–2017 pekar ut de mest prioriterade frågorna att arbeta med under perioden, de som gör att Skatteverket närmar sig ambitionerna i Skatteverkets inriktning. Verksamhetsplanen beskriver också hur arbetet ska följas upp. En prioriterad fråga är att Skatteverket behöver arbeta mer effektivt för att klara sin uppgift med mindre resurser. Verksamhetsutveckling med stöd av IT är därmed ett fortsatt prioriterat område. En annan prioriterad fråga är att utveckla systemstöd och arbetssätt inom folkbokföringen. Vidare är bemötandet en prioriterad fråga. Det goda bemötande som Skatteverket ger privatpersoner och företag är en starkt bidragande orsak till att förtroendet för Skatteverket är så högt. Detta förtroende är en viktig förutsättning för att vi effektivt ska kunna utföra vårt uppdrag att säkerställa finansieringen av den offentliga sektorn. Därför är det viktigt att Skatteverket även fortsättningsvis arbetar aktivt för att ge ett mycket bra bemötande till dem vi har kontakt med samt att kvinnor och män ska ges samma möjligheter och

villkor. Att se till att det blir rätt från början är också en viktig komponent i vårt effektiviseringsarbete.

I slutet av 2015 stämde planeringen för resterade del av verksamhetsperioden av och diskuterades i Skatteverkets ledningsgrupp. Slutsatsen var att inriktning och prioriteringar i verksamhetsplanen för 2015–2017 behålls, men att Skatteverket behöver göra en viss omplanering med hänsyn till den ökade invandringen samt öka takten ytterligare för digitaliseringen. För att möta kundernas behov är det dessutom viktigt att vi involverar användarna än mer i vårt utvecklingsarbete så att det blir kundfokus – på riktigt.

20.3 Bedömning

Bedömningen av den interna styrningen och kontrollen inom Skatteverket baseras bland annat på den löpande och systematiska uppföljningen inklusive hanteringen av verksamhetsrisker, bedömningar av den interna styrningen och kontrollen inom respektive verksamhet som lämnats av avdelningschefer och regionskattechefer, iakttagelser från internrevisionen och Riksrevisionen samt resultatet av 2015 års verksamhet.

Sammanfattningsvis bedömer generaldirektören för Skatteverket att den interna styrningen och kontrollen för verksamhetsåret 2015 har varit betryggande.

21 Beslut om årsredovisning

Jag intygar att årsredovisningen ger en rättvisande bild av verksamhetens resultat samt kostnader, intäkter och myndighetens ekonomiska ställning.

Jag bedömer att den interna styrningen och kontrollen vid myndigheten är betryggande.

Solna den 19 februari 2016



Ingemar Hansson

22 Ordlista

Agresso: Ekonomisystem.

Avancerat skattefusk: Avsiktliga fel som avser stora belopp.

Betalningssäkring: En tvångsåtgärd som kan användas för att säkra betalning från betalnings-skyldiga som kan, men inte vill, betala skatter och avgifter.

Bosättningskontroll: Utredning som Skatteverket gör för att utreda faktisk bosättning.

Dagar: Antal tidsredovisade timmar delat med 7,95 timmar.

Effektivitet: Uppnådda resultat för regeringens mål för Skatteverket i förhållande till insatta resurser. Se avsnitt 2.4.4.

Ekonomisk brottslighet: Brottslighet inom den egna näringsverksamheten eller riktad mot centrala ekonomiska system, såsom skatte- eller social-försäkringssystemen.

Enhetlighet: Att identiska frågor behandlas och beslutas på samma sätt oavsett var inom organisationen frågorna uppkommer. Se avsnitt 2.4.2.

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.

Genomströmningstider: Den tid som förflyter mellan registrering och avslut av ett ärende.

Gin: Ett uppföljningssystem för beskattningsområdet.

God: Se avsnitt 2.5.1.

Grundbeslut: Det grundläggande (första) beslutet som myndigheten fattar i ett ärende.

Guppi: Ett uppföljningssystem för alla verksamhetsområden.

IL: Informationslagret.

Inkomsttitel: En post på inkomstsidan i statens budget där statliga myndigheter redovisar inkomster de inte får disponera.

Intervallbredd: Skillnaden mellan det högsta och lägsta värdet.

Inte tillfredsställande: Se avsnitt 2.5.3.

Kvalitet: Sammantagna egenskaper hos en prestation som ger den dess förmåga att uppnå mål. Se avsnitt 2.4.3.

Kvalitetssäkring: Säkring av rättslig och annan kvalitet. Säkring sker i linjen och tidigt i verksamheten.

Kvalitetsuppföljning: Uppföljning av rättslig och annan kvalitet. Uppföljning sker centralt och i efterhand.

Löpande ärendehantering: Det arbete som krävs för att ett ärende ska kunna hanteras i våra system utan utredning eller med endast enklare komplettering.

Mercur: Budget- och prognosverktyg.

Obligatorisk omprövning: Myndigheten är genom lagreglering skyldig att ompröva sitt beslut när det har överklagats.

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.: procentenheter.

Poff: Folkbokföringens grundläggande verksamhetssystem.

Prestation: De tjänster och produkter som lämnar myndigheten, slutprestationer.

Produktivitet: Relation mellan aktiviteter eller prestationer och insatta resurser. Se avsnitt 2.4.1.

Regional spridning: Den regionen med det lägsta respektive det högsta värdet för exempelvis genomströmningstider.

Rikskoncentration: Koncentration av verksamhet till vissa orter.

Rotavdrag: Skatteavdrag för reparation, ombyggnad och tillbyggnad på en fastighet.

Rutavdrag: Skatteavdrag för städning, klädvård, enklare trädgårdsarbete, barnpassning och liknande.

Skattefel: Skillnaden mellan den skatt som skulle ha blivit fastställd om alla lämnade korrekta uppgifter och den skatt som fastställs efter Skatteverkets kontroller. Både avsiktliga och oavsiktliga fel ingår.

Skattefusk: Avsiktliga fel, oavsett belopp, i syfte att undvika skatt.

Skatteplanering: Arrangemang inom lagens ram i syfte att begränsa skatten.

Skatteundandragande: Skattefusk samt skatteupplägg som visar sig 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 för att bestämma vilken skatt som ska betalas.

Statustal: Samlingsbegrepp för produktivitet, enhetlighet, kvalitet och effektivitet.

Ställningstaganden: Ställningstaganden innehåller en redogörelse för Skatteverkets uppfattning i rättsliga frågor. De är styrande för Skatteverkets verksamhet, men vägledande för allmänheten.

Tillfredsställande: Se avsnitt 2.5.2.

Uppbörd: Betalning av fastställda skatter och avgifter.

Uppbördsförlust: Fastställd skatt som inte betalas.

Ärendebalanser: Ärenden under handläggning.