

Årsredovisning
Skatteverket 2017

Innehåll

1	OM SKATTEVERKET	8
1.1	Verksamhetsområden	8
1.2	Organisation	9
2	UPPLYSNINGAR OM ÅRSREDOVISNINGEN	10
2.1	Årsredovisningens disposition	10
2.2	Statistik och tabeller	10
2.3	Bedömning av resultat	11
2.4	Prestationer och andra produktionsmått	11
2.5	Nivåer för resultatbedömning	12
2.5.1	Bedömning god	12
2.5.2	Bedömning tillfredsställande	12
2.5.3	Bedömning inte tillfredsställande	12
2.6	Redovisning av produktivitet och kvalitet - definitioner av begrepp	12
2.6.1	Produktivitet	12
2.6.2	Kvalitet	13
2.7	Intäkter och kostnader per verksamhetsområde	14
2.8	Årliga attitydundersökningar	15
2.8.1	Enkät svar	16
3	REGERINGENS UPPGIFTER OCH MÅL FÖR SKATTEVERKET	17
3.1	Inledning	17
3.2	Skatteverket och omvärlden	17
3.3	Resultat	18
3.3.1	Fastställa skatte- och avgiftsintäkter	18
3.3.2	Förebygga och motverka ekonomisk brottslighet	19
3.3.3	Rättvisande register för att bidra till ett väl fungerande samhälle	20
3.3.4	Förtroende för Skatteverkets verksamhet	20
3.3.5	Samlad bedömning av Skatteverkets resultat	21
3.4	Strategisk inriktning	21
4	SKATTEFELET	22
4.1	Inledning	22
4.2	Skattefelets storlek	22
4.2.1	Skattefelet för små och medelstora företag samt privatpersoner	22
4.2.2	Skattefelet för stora företag	23
4.2.3	Skattefelet för moms	23
4.2.4	Sammanfattande bedömning	24
4.3	Skattefelets förändring	24
4.3.1	Indikatorer på skattefelets utveckling	24
4.3.2	Indikatorer på skattefelsfaktorernas utveckling	25
4.3.3	Sammanfattande bedömning	25
4.4	Arbetet för att på sikt kunna bedöma skattefelet	25
5	FÖRTROENDET FÖR SKATTEVERKET	27
5.1	Inledning	27
5.2	Egna mätningar	27
5.3	Andras mätningar	29
5.4	Faktiskt bemötande vid servicekontor	29
5.5	Etik och värdegrund	30
5.6	Sammanfattande bedömning	30
6	INFORMATION OCH SERVICE	31
6.1	Möjlighet att få information och stöd	31
6.1.1	Kundmötesprogram för att förbättra och förenkla kontakten	32
6.1.2	Skatteupplysningen	32
6.1.3	Servicekontoren	33
6.1.4	Information på webben	33
6.1.5	Sociala medier	35
6.1.6	Målgruppsanpassade informationsträffar	35

6.1.7	Branschsamverkan	36
6.1.8	E-samverkansprogrammet	36
6.1.9	Mina meddelanden	37
6.2	Arbetet med regelförändringar	37
6.3	Statens personadressregister, SPAR	38
7	BESKATTNING	39
7.1	Inledning	39
7.2	Redovisning av genomförd verksamhet inklusive resultat	39
7.2.1	Förebyggande åtgärder	39
7.2.2	Kontrollverksamhetens resultat	40
7.2.3	Sammanfattande bedömning	41
7.3	Prestationer och andra produktionsmått	41
7.3.1	Förebyggande arbete	42
7.3.2	Ärendeflöden	43
7.3.3	Insatser	45
7.3.4	Internationell samverkan	46
7.3.5	Betalningsperspektiv i det löpande beskattningsarbetet	46
7.4	Produktivitet	47
7.5	Kvalitet	48
8	BROTTSBEKÄMPNING	53
8.1	Inledning	53
8.2	Redovisning av genomförd verksamhet inklusive resultat	53
8.2.1	Åtgärder mot ekonomisk brottslighet och för att utveckla den brottsbekämpande verksamheten	53
8.2.2	Skatteverkets medverkan i brottsutredningar som rör vissa brott	54
8.2.3	Åtgärder mot den organiserade brottsligheten	54
8.3	Prestationer och andra produktionsmått	55
8.3.1	Brottsutredningar	55
8.3.2	Underrättelseprodukter	56
8.4	Produktivitet	56
8.5	Kvalitet	57
9	FOLKBOKFÖRING	60
9.1	Inledning	60
9.2	Redovisning av genomförd verksamhet inklusive resultat	60
9.3	Prestationer och andra produktionsmått	63
9.3.1	Information från folkbokföringsregistret	64
9.4	Produktivitet	64
9.5	Kvalitet	65
10	FASTIGHETSTAXERING	69
10.1	Inledning	69
10.2	Redovisning av genomförd verksamhet inklusive resultat	69
10.2.1	Åtgärder för rättvisande taxeringsvärden på fastigheter	69
10.2.2	Taxeringsvärden som underlag för skatteberäkning med mera	71
10.2.3	Sammanfattande bedömning	71
10.3	Prestationer och andra produktionsmått	72
10.4	Produktivitet	72
10.5	Kvalitet	72
11	REGISTRERING AV BOUPPTECKNINGAR	75
11.1	Inledning	75
11.2	Redovisning av genomförd verksamhet inklusive resultat	75
11.2.1	Åtgärder för att säkerställa de formella kraven på bouppteckningar	75
11.2.2	Driftsättning av e-tjänst	75
11.2.3	Elektronisk arkivering	75
11.3	Prestationer och andra produktionsmått	76
11.4	Produktivitet	76
11.5	Kvalitet	76
12	ÄKTENSKAPSREGISTRET	79
12.1	Inledning	79
12.2	Redovisning av genomförd verksamhet inklusive resultat	79

12.3	Prestationer och andra produktionsmått	79
12.4	Produktivitet	80
12.5	Kvalitet	80
13	ID-KORT	82
13.1	Inledning	82
13.2	Redovisning av genomförd verksamhet inklusive resultat	82
13.3	Prestationer och andra produktionsmått	82
13.4	Produktivitet	83
13.5	Kvalitet	83
14	ÖVRIGA ÅTERRAPPORTERINGSKRAV ENLIGT REGLERINGSBREVET	86
14.1	Riskhantering och kontrollverksamhet	86
14.1.1	Koncentration av kontrollen mot områden med hög risk	86
14.1.2	Åtgärder för att öka de preventiva effekterna	86
14.1.3	Kontrollverksamhetens resultat	86
14.2	Förstärkt arbete med att motverka skattebrott och skattefusik	86
14.2.1	Åtgärder för att förstärka och intensifiera arbetet mot skattefusik och skattebrott	87
14.2.2	Samverkan med Ekobrottsmyndigheten	87
14.3	Verksamhetsutveckling	88
14.3.1	Viktigaste verksamhets- och it-utvecklingsinsatserna	88
14.3.2	Framtida utmaningar	90
14.4	Handlingsplanen för jämställdhetsintegrering	90
15	KOMPETENSFÖRSÖRJNING	93
15.1	Åtterrapporing och bedömning	93
15.1.1	Ny hr-avdelning	93
15.1.2	Fokus för kompetensförsörjning	93
15.2	Personalstatistik	95
15.2.1	Anställda och årsarbetskrafter	95
15.2.2	Anställningstid och personalomsättning	96
15.2.3	Hälsoläge	96
16	UPPBÖRDEN PÅ INKOMSTTITLAR I SKATTEVERKETS RÄKENSKAPER	97
16.1	Inledning	97
16.2	Skatteverkets ansvarsområde	97
16.3	Skatteverkets redovisning	97
16.4	Den totala skatteuppbörden	97
16.5	Utvecklingen för de olika inkomsttitlarna	97
16.5.1	Fysiska personers inkomstskatt	97
16.5.2	Juridiska personers inkomstskatt	98
16.5.3	Arbetsgivaravgifter	98
16.5.4	Mervärdesskatt (moms)	98
16.5.5	Övriga skatter på varor och tjänster	99
16.5.6	Övriga skatter	99
16.5.7	Betalningsdifferenser	99
16.5.8	Avgående poster	100
16.6	Konstaterade uppbördsförluster	100
17	EKONOMI	101
17.1	Inledning	101
17.2	Skatteverkets anslag	101
17.3	Ekonomiskt läge och förbrukning fördelat på verksamhet	101
17.4	Verksamhetens prestationer och kostnader	103
17.5	Den avgiftsbelagda verksamheten	103
17.5.1	Samverkan med Kronofogden	106
17.5.2	Administration av inkomstgrundande ålderspension	106
17.5.3	Prissättningsbesked	106
17.6	Skatteverket samverkar om servicekontor	106
17.6.1	Tjänsteexport	107
18	ANDRA VIKTIGA HÄNDELSER	109
18.1	Ny organisation för Skatteverket	109
18.2	Ny verksamhetsledning för Skatteverket	109

18.3	Skattepengar till påsk	109
18.4	Paradisläckan	109
18.5	It-incident i produktionsmiljön	109
19	FINANSIELL REDOVISNING	111
19.1	Resultaträkning	112
19.2	Balansräkning	113
19.3	Anslagsredovisning	115
19.4	Finansieringsanalys	121
19.5	Tilläggsupplysningar och noter	123
19.6	Sammanställning väsentliga uppgifter	139
20	INTERN STYRNING OCH KONTROLL	140
20.1	Skatteverkets process för intern styrning och kontroll	140
20.2	Intern styrning och kontroll av Skatteverkets verksamhet	140
20.2.1	Genomförande och uppföljning av 2017 års verksamhet	140
20.2.2	Planering av verksamheten	140
20.2.3	Information om områden eller delar av verksamheten där det finns brister	140
20.3	Bedömning	141
	BESLUT OM ÅRSREDOVISNING	142
	STATISTIKSAMMANSTÄLLNING	143
	Enkät svar från privatpersoner och företag	144
	Enkät svar från privatpersoner, uppdelade på kvinnor och män	148
	Information och service	152
	Beskattning	153
	Brottsbekämpning	159
	Folkbokföring	161
	Fastighetstaxering	164
	Bouppteckningar	166
	Äktenskapsregistret	167
	Id-kort	168
	Kompetensförsörjning	169
	Uppbörd	171
	10-årsserier	172
	Gemensamt Skatteverket	174
	ORDLISTA	176

Generaldirektören har ordet



När jag tog över stafettpippen som generaldirektör för Skatteverket i november välkomnades jag av en välskött myndighet, som just genomfört en planerad omorganisation skapad för att möta framtiden.

Min företrädare Ingemar Hansson skrev förra året att Skatteverket levererar goda resultat. Det gäller även för 2017. Vi klarar våra åtaganden. Privatpersoner och företag har också fortsatt högt förtroende för oss.

Kunniga medarbetare ger goda resultat

Framgångarna är ett resultat av god planering och synnerligen engagerade, kunniga och lojala medarbetare.

Detaljerade resultat presenteras här i årsredovisningen. Det finns gott om siffror att fördjupa sig i för alla intresserade.

Mitt utrymme här ägnar jag därför i stället åt två övergripande trender och en möjliggörare, som påverkar och utmanar under kommande år.

Det handlar om den pågående digitaliseringen och globaliseringen, vilka görs möjliga och drivs framåt

av samverkan. Alla tre hänger ihop, och är beroende av varandra på olika sätt.

Digitaliseringen utmanar

När internet var nytt kämpade ledningsgrupper med att anpassa sina verksamheter till den nya verkligheten. Nu arbetar vi med digitaliseringen och globaliseringen. Jag vill inte sticka under stol med att det är komplexa frågeställningar. Särskilt som den tekniska utvecklingen aldrig pausar utan hela tiden rusar framåt med hisnande fart.

Men eftersom den potentiella nyttan är enorm är det vår skyldighet att vara med på tåget. Nya affärsmodeller, billigare administration, enklare att sköta myndighetsärenden och fler affärsmöjligheter över landsgränser är bara några exempel på vad digitaliseringen och globaliseringen för med sig.

Samverkan allt viktigare

En viktig förutsättning för att det här ska fungera är samverkan; mellan myndigheter, mellan länder, mellan företag och organisationer. Det duger inte att varje myndighet eller nation sitter på sin kammare och utvecklar egna lösningar.

En glad nyhet från 2017 är att antalet anslutna privatpersoner och företag till säkra, digitala brevlådor nästan tredubblades, från 741 000 till strax över två miljoner. Via brevlådorna kan myndigheter och andra aktörer skicka säkra e-post. Det är ett viktigt steg mot digitalisering.

Konceptet Mina meddelanden, som ligger bakom, är resultatet av samverkan mellan flera myndigheter och privata aktörer. Ökningen av användare kan till stor del tillskrivas Skatteverkets kampanj ”Pengar till påsk”.

Kampanjen fortsätter även i år. Visst är det fantastiskt att den som deklarerar senast den 28 mars kan få eventuell skatteåterbäring på sitt konto bara någon dryg vecka senare?

Skatt – en hållbarhetsfråga

I backspegeln mot 2017 gladdes jag också åt att skatter diskuterades ur ett etiskt perspektiv. Under hösten kom den så kallade paradisläckan, med uppgifter om undangömda pengar utomlands. Medier över hela världen rapporterade.

Den efterföljande debatten handlade till stor del om skatter som hållbarhetsfråga samt vad vi får tillbaka för de skattepengar vi bidrar med.

Det blev värdefulla samtal om grundläggande värderingar, som också bekräftar vilket viktigt uppdrag Skatteverket har.

Inför 2018 har vi tre stora projekt jag särskilt vill nämna.

Folkbokföringen förnyas

Systemen för folkbokföring får en välbehövlig förnyelse, helt nödvändig för att ta ytterligare ett steg i vår digitala utveckling. Med minskad manuell hantering får vi bättre kvalitet i registren, viktigt inte minst för att förhindra falska identiteter.

Servicekontoren till Statens servicecenter

Servicekontoren som i dag drivs ihop med Försäkringskassan och Pensionsmyndigheten kommer att övergå till Statens servicecenter. Det senare kommer att kräva en hel del av tidigare nämnda samverkan, eftersom medarbetarna på kontoren fortsatt ska hjälpa besökarna med skatte- och folkbokföringsfrågor.

Månadsuppgifter på individnivå

Under 2018 sker också en stor förändring för vissa arbetsgivare. De ska redovisa lön och skatteavdrag på individnivå varje månad, i stället för som nu en gång per år. Fördelarna är flera, de anställda kan under året logga in och se vad arbetsgivaren redovisat. Andra myndigheter, till exempel Försäkringskassan, Migrationsverket och Arbetsförmedlingen får underlag som hjälper dem att fatta korrekta beslut.

Katrin Westling Palm, generaldirektör

1 Om Skatteverket

Skatteverkets uppdrag enligt myndighetens regleringsbrev 2017 är att säkerställa finansieringen av den offentliga sektorn, bidra till ett väl fungerande samhälle för medborgare och näringsliv samt motverka brottslighet.

Myndighetens tilldelade ramanslag från statsbudgeten uppgick till 7 375,4 miljoner kronor. Verksamheten finansierades också via avgiftsintäkter och i mindre omfattning via bidrag.

Skatteverket är en av landets största statliga myndigheter sett till antalet anställda. I slutet av 2017 var 10 318 personer tillsvidareanställda på Skatteverket. Antal årsarbetskrafter uppgick under 2017 i genomsnitt till 9 396.

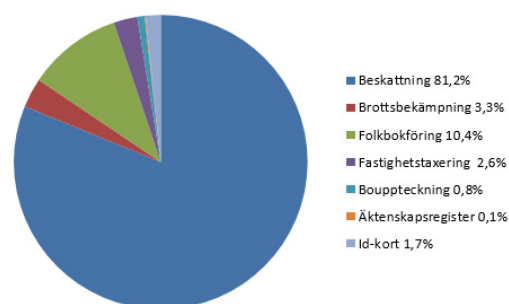
Av instruktionen framgår att Skatteverket bland annat

- ska fastställa och ta ut skatter, socialavgifter och andra avgifter så att en riktig upp börd kan säkerställas
- ska fastställa rättvisande taxeringsvärden på fastigheter
- ansvarar för frågor om folkbokföring och personnamn
- ska utfärda identitetskort för folkbokförda i Sverige
- ansvarar för registrering av bouppteckningar och handläggning av ärenden enligt 16 kap. ärvdabalken
- ansvarar för äktenskapsregistret och registreringsärenden enligt 16 kap. äktenskapsbalken
- ska förebygga och motverka ekonomisk brottslighet samt medverka i brottsutredningar som rör vissa brott
- ansvarar för vissa borgenärsuppgifter
- ska fastställa pensionsgrundande inkomst
- ska bidra till ett väl fungerande samhälle och utföra sina uppgifter på ett sätt som är rättssäkert, kostnadseffektivt och enkelt för såväl allmänhet och företag som Skatteverket
- ska tillhandahålla behovsanpassad, lättillgänglig och kvalificerad information och service till allmänhet och företag
- får bedriva tjänsteexport som är direkt förenlig med myndighetens uppgifter och verksamhetsområde

1.1 Verksamhetsområden

Verksamheten är indelad i sju olika verksamhetsområden, som svarar mot uppgifter som framgår av instruktionen. Beskattning är den i särklass största och står för 81,2 procent av myndighetens kostnader. Därefter kommer folkbokföring som står för 10,4 procent av kostnaderna.

Bild 1: Fördelning av kostnader per verksamhetsområde 2017



Källa: Agresso

En viktig uppgift för Skatteverket är att säkerställa att privatpersoner och företag betalar rätt skatter och avgifter. För att göra det så enkelt som möjligt arbetar Skatteverket förebyggande. Vi vill ge privatpersoner och företag goda förutsättningar för att kunna göra rätt från början. Detta minskar skattefelet och skattebetalarnas administrativa kostnader.

Vi utför också kontroller för att stärka normer om ett samhälle där alla vill göra rätt för sig, och för att öka risken för upptäckt. Skatteverket arbetar på flera sätt för att fullgöra uppdraget att minska skattefelet och upp bördslusterna (skillnaden mellan fastställda och inbetalda skatter). Bland annat identifierar vi problem och risker, och koncentrerar våra resurser 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, skuld-sanering, likvidation, ackord och preskriptions-förlängning 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. Skatteverket har även fått ett samlat ansvar för namnändringarna från och med den 1 juli 2017.

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

Bouppteckningsverksamheten ska ge förutsättningar för att privatpersoner enkelt ska kunna fullgöra vissa skyldigheter: att se till att en korrekt bouppteckning förrättas, upprättas och lämnas in.

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

Id-kortsverksamheten hanterar ansökningar om och utfärdande av identitetskort.

1.2 Organisation

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

Skatteverket leds av en myndighetschef och vid Skatteverket ska det finnas ett insynsråd med högst tolv ledamöter.

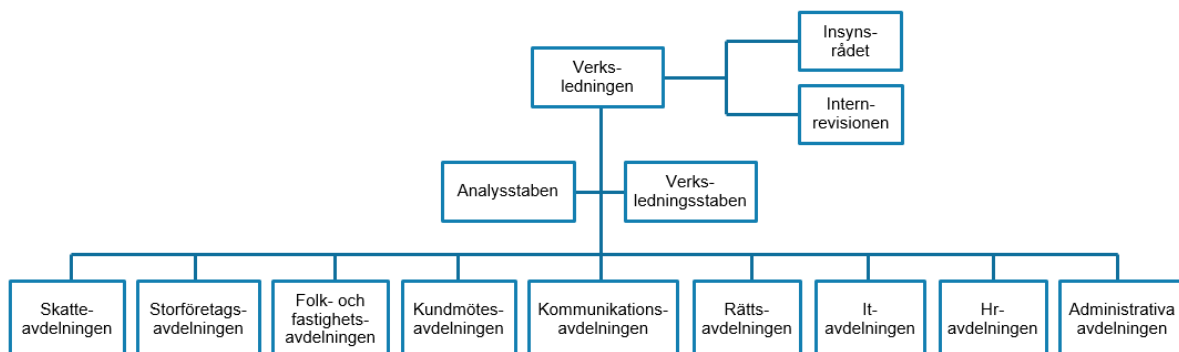
Verksamheten är från den 1 juni 2017 organiserad i två staber och nio avdelningar. Avdelningar leds av en avdelningschef med ansvar att leda, styra och utveckla verksamheten. Avdelningarna är indelade i enheter. Inom skatteavdelningen finns även regioner. Myndigheten har också en internrevision som är direkt underställd generaldirektören.

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

Skatteverket är värmyndighet för E-legitimationsnämnden, Forskarskattenämnden, Skatterättsnämnden och Valmyndigheten. Dessa myndigheter är egna myndigheter som är fristående från Skatteverket. Inom Skatteverket ska det finnas ett gemensamt kansli för Skatterättsnämnden och Forskarskattenämnden. Kansliet leds av en kanslichef.

Skatteverket ska upplåta lokaler samt sköta administrativa och handläggande uppgifter åt E-legitimationsnämnden och åt Valmyndigheten. Skatteverket ska i samråd med nämnden uppdra åt någon som är anställd vid Skatteverket att ansvara för kansliet respektive att vara sekreterare i Valmyndighetens nämnd.

Bild 2: Skatteverkets organisation från och med den 1 juni 2017



2 Upplysningar om årsredovisningen

Syftet med detta avsnitt är att informera om årsredovisningens disposition samt att beskriva de begrepp och mätmetoder som vi använder.

2.1 Årsredovisningens disposition

Skatteverkets årsredovisning är disponerad utifrån kraven i förordning (2000:605) om årsredovisning och budgetunderlag (FÅB). Den består av delarna

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

Resultatredovisningen (avsnitt 3-18) utgår från uppgift enligt Skatteverkets instruktion och återrapporteringskrav i regleringsbrevet. Vi har kompletterat med viss rapportering av andra delar som vi bedömer vara väsentliga för att kunna ge en rättvisande bild av verksamhetens resultat.

I avsnitt 3 bedömer vi Skatteverkets bidrag och resultat för övergripande uppgift. Detta enligt instruktionen och regeringens mål för utgiftsområde 3 Skatt, tull och exekution.

I avsnitt 4 redovisas skattefelets storlek och i vilken grad skattefelet har förändrats.

I avsnitt 5 redovisas utvecklingen av förtroendet för Skatteverket hos privatpersoner och företag. Detta med hjälp av resultat från egna och andras mätningar. Vi redovisar också vad de som har haft kontakt med oss anser om vårt bemötande.

I avsnitt 6 redovisas vilken information och service som har funnits från Skatteverket för privatpersoner och företag. Vi redovisar också vår samverkan med andra myndigheter och branscher.

I avsnitt 7–13 redovisas genomförd verksamhet och resultat inom beskattning, brottsbekämpning, folkbokföring, fastighetstaxering, registrering av bouppteckningar, äktenskapsregister och id-kort.

I avsnitt 14 redovisas övriga återrapporteringskrav enligt regleringsbrevet.

I avsnitt 15 redovisas kompetensförsörjningen inom Skatteverket, bland annat om vi har haft tillgång till den kompetens som verksamheten kräver.

I avsnitt 16 redovisas utfallet för fastställda och betalade avgifter och skatter, den så kallade uppbordden. Vi redovisar även skillnaden mellan fastställda och betalda skatter, de så kallade uppborrdslusterna.

I avsnitt 17 redovisas Skatteverkets ekonomi, inklusive den avgiftsbelagda verksamheten, samt verksamhetens samlade prestationer och kostnader.

I avsnitt 18 redovisas andra viktiga händelser som kan vara av betydelse för regeringens uppföljning och prövning av vår verksamhet.

I avsnitt 19 finns den finansiella redovisningen. Den består bland annat av resultaträkning och balansräkning. I detta avsnitt har vi även samlat uppgifter om de myndigheter som Skatteverket är värmyndighet för.

I avsnitt 20 beskriver vi Skatteverkets process för intern styrning och kontroll. Avsnittet innehåller även information om områden eller delar av verksamheten där det finns brister samt generaldirektörens bedömning av Skatteverkets interna styrning och kontroll.

I statistiksammanställningen redovisar vi data som varit till stöd för våra analyser och bedömningar.

2.2 Statistik och tabeller

När vi redovisar siffror i tabeller gör vi det normalt i treårsserier. Jämförelsesiffror för de två föregående åren har i första hand hämtats från Skatteverkets årsredovisning 2016. Vi anger siffror som års-genomsnitt, läget vid slutet av året och liknande. Inom till exempel fastighetstaxeringen redovisar vi också jämförelsesiffror för andra år. I statistiksammanställningen redovisar vi ett antal utvalda mått i längre tidsserier på tio år. Individbaserad statistik i resultatredovisningen har vi delat upp efter kön i den utsträckning det varit praktiskt möjligt.

Belopp och siffervärden i tabeller är avrundade. Vi använder systematiskt en decimal i procentsatser

som anger förändring mellan åren.

I våra beräkningar använder vi dock så exakta belopp som möjligt, det vill säga utan avrundning. Beräkningar med avrundade tabellvärden kan därför ge något avvikande resultat jämfört med den procentuella förändring som framgår i tabellerna.

2.3 Bedömning av resultat

Skatteverket redovisar och kommenterar verksamhetens resultat enligt förordningen (2000:605) om årsredovisning och budgetunderlag (FÅB) i förhållande till:

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

Varje avsnitt i resultatredovisningen inleds med en ruta som återger texten i Skatteverkets instruktion, samt i förekommande fall mål och återrapporteringskrav i regleringsbrevet. I den löpande texten redovisar vi genomförd verksamhet, och bedömer resultatet av denna verksamhet.

Förordning (2017:154) med instruktion för Skatteverket trädde i kraft den 1 april 2017. Den är väsentligt omarbetad jämfört med tidigare gällande förordning (2007:780). Parallellt har även regleringsbrevet omarbetats. Skatteverket har, bland annat med anledning av detta, i årsredovisningen 2017 valt att utveckla redovisningen. Det innebär att resultatbedömningen per verksamhetsområde omfattar bedömningen av produktivitet och kvalitet. Se även vår kommentar i avsnitt 2.6.

Vi använder genomgående begreppen **privatpersoner och företag** i resultatredovisningen. I de fall vi hänvisar till instruktion eller regleringsbrev använder vi i stället den exakta formuleringen, det vill säga allmänhet eller medborgare i stället för privatpersoner och i vissa fall näringsliv i stället för företag.

I resultatredovisningen kommenterar vi den statistik som bedömts som väsentlig, och som verifierar våra bedömningar. Vi redovisar också hur prestationer och andra produktionsmått har utvecklats när det gäller volymer och kostnader.

Vi redovisar intäkter och kostnader fördelat per verksamhetsområde, samt kommenterar väsentliga omprioriteringar i verksamheten.

I enstaka fall jämför vi mot Skatteverkets egna mål för att bedöma nivån på indikatorer, till exempel inom folkbokföringen.

Nivån och i vissa fall utvecklingen bedöms för produktivitet och kvalitet inom respektive verksamhetsområde.

Enligt regleringsbrevets återrapporteringskrav analyserar vi resultatet för verksamhetens kontrollinsatser. Vidare redovisar vi effekterna av de åtgärder vi vidtagit för att förstärka och intensifiera arbetet med att bekämpa skattebrott, skattefusk och skatteundandraganden.

Vi redovisar dessutom de viktigaste insatserna inom verksamhetsutveckling, och resultatet av aktiviteterna inom vår handlingsplan för jämställdhetsintegrering.

Vi bedömer även hur vidtagna åtgärder inom kompetensförsörjningen sammantaget har bidragit till fullgörandet av myndighetens uppgifter i enlighet med kravet i FÅB (3:3).

2.4 Prestationer och andra produktionsmått

Skatteverket redovisar **prestationer** inom verksamhetsområdena beskattning, brottsbekämpning, folkbokföring, fastighetstaxering, registrering av bouppteckningar, äktenskapsregister och id-kort. Vi redovisar också så kallade **andra produktionsmått** där vi bedömer att det bidrar till en representativ och mer fullständig bild av genomförd verksamhet.

Med prestationer menar 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.

Med andra produktionsmått menar vi delprestationer som vi utför i produktionsprocessen. Det kan vara till exempel kontroller, besök och informationsinsatser som vi utför för att uppnå den önskade kvaliteten i slutprestationen. Med hjälp av andra produktionsmått följer och förklarar vi utvecklingen inom verksamhetsområdet för att ge en rättvisande bild av verksamheten fram till slutprestationen.

2.5 Nivåer för resultatbedömning

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

2.5.1 Bedömning god

Vi använder bedömningen **god** om resultatet ligger på minst den nivå som vi jämför med. Utgångspunkt för denna bedömning är exempelvis regeringens uppgift och mål för Skatteverket, förordningskrav, lagstiftning eller andra myndigheters resultat. Även interna utvärderingar kan användas som utgångspunkt vid bedömningen.

Om bedömningen föregående år var god förblir bedömningen god så länge förändringen i indikatorer som har utvecklats ofördelaktigt inte har en avgörande påverkan på det samlade resultatet.

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

2.5.2 Bedömning tillfredsställande

Vi använder bedömningen **tillfredsställande** om resultatet inte väsentligt negativt avviker från den nivå som vi jämför med. Utgångspunkten för denna bedömning är exempelvis regeringens uppgift och mål för Skatteverket, förordningskrav, lagstiftning eller andra myndigheters resultat. Även interna utvärderingar kan användas som utgångspunkt vid bedömningen.

Om bedömningen föregående år var tillfredsställande förblir bedömningen tillfredsställande så länge förändringen i indikatorer som har utvecklats ofördelaktigt inte har en avgörande påverkan på det samlade resultatet.

2.5.3 Bedömning inte tillfredsställande

Vi använder bedömningen **inte tillfredsställande** om resultatet avviker väsentligt negativt från den nivå som vi jämför med. Utgångspunkt för denna bedömning är exempelvis regeringens uppgift och mål för Skatteverket, förordningskrav, lagstiftning eller andra myndigheters resultat. Även interna

utvärderingar kan användas som utgångspunkt vid bedömningen.

2.6 Redovisning av produktivitet och kvalitet - definitioner av begrepp

Skatteverkets regleringsbrev har under en följd av år innehållit krav på att återrapportera och bedöma verksamhetens produktivitet, enhetlighet, kvalitet och effektivitet, både totalt och per verksamhetsområde. Detta krav har tagits bort och finns inte med i regleringsbrevet för år 2017.

Skatteverket har valt att fortsätta att redovisa produktivitet och kvalitet per verksamhetsområde för att behålla kontinuitet och jämförbarhet i linje med krav i FÅB 3:1. En förändring som gjorts är att enhetlighet från och med 2017 införlivats med kvalitet. Det finns delvis en kontinuitet i de indikatorer i form av spridningsmått som vi använder för att täcka in perspektivet enhetlighet i kvalitet. En annan större förändring är att Skatteverket inte längre redovisar effektivitet. Motiveringen är, bortsett från det uppenbara att återrapporteringskravet tagits bort, att undvika att läsaren upplever att det blir en dubbling i bedömning av resultat. Skatteverket har utvecklat resultatbedömningen enligt kommentar under 2.3 ovan.

Definitionen av begreppet kvalitet har i tillämpliga delar kompletterats med beskrivning av våra arbetssätt för att säkerställa en god kvalitet i verksamheten.

2.6.1 Produktivitet

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

Skatteverket använder huvudsakligen två produktivitetmått – arbetsproduktivitet och styckkostnad:

- Arbetsproduktiviteten uttrycker förhållandet mellan prestationen och den nedlagda tiden¹.
- Styckkostnaden uttrycker förhållandet mellan prestationen och den totala kostnaden.

Skatteverkets bedömning av produktiviteten bygger på en sammanvägning av dessa två mått.

¹ Med nedlagd tid menar vi operativ tid exklusive ofördelad tid och frånvaro. Nedlagd tid mäts i antal dagar. Antal dagar motsvarar tidsredovisade timmar delat med 7,95 som är normalt看 per arbetsdag.

2.6.2 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 menar vi att innehållet i prestationen, till exempel ett beslut vi fattar och ett besked vi lämnar, är materiellt riktigt. På rätt sätt innebär att prestationen som utförs, till exempel handläggning av ett ärende, är formellt riktig 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.

Skatteverket ger förutsättningar för att uppnå kvalitet och enhetlig rättstillämpning i verksamheten. Detta gör vi bland annat genom att ta fram rättsliga dokument som utgör rättslig styrning och stöd inom Skatteverket.

Ett rättsligt dokument är Skatteverkets ställningstaganden². I ställningstaganden framgår vår uppfattning i rättsliga frågor. All rättslig information är samlad på webbplatsen under menyningången Rättslig vägledning.

Utöver det rättsliga stödet finns det också stöd om handläggningsmetoder och förfarande, som medarbetarna når via vårt intranät. Förutom tillgång till rättsligt stöd och metodstöd i olika former erbjuder vi också utbildning, rättsliga forum och rättsliga seminarier. Sådana aktiviteter ger goda förutsättningar för medarbetarna att uppnå kvalitet och enhetlighet i handläggningen.

Skatteverket säkrar och följer upp kvaliteten i verksamheten

Skatteverket genomför systematisk kvalitetssäkring och kvalitetsuppföljning av verksamheten enligt fastställda former. Utöver detta genomför vi även

kvalitetssäkring utifrån mer specifika behov och risker i verksamheten.

Skatteverket handlägger de flesta inkomna ärenden i maskinella system, vilket ger förutsättningar för en jämn kvalitet i hanteringen. Arbetsmomenten för olika typer av ärenden regleras ofta genom gemensamma arbetsbeskrivningar, inom ramen för den operativa verksamhetens handlingsutrymme och ansvar.

Kvalitetssäkringsmodellen

Skatteverket har sedan 2016 en modell för kvalitetssäkring, som är gemensam för alla verksamhetsområden. Modellen är huvudsakligen ett stöd för första linjens chef att ta sitt kvalitetsansvar. Med stöd av modellen kan cheferna identifiera och återkoppla behov av kvalitetshöjande åtgärder. Modellen skapar också förutsättningar för att få en samlad bild av Skatteverkets kvalitet, per verksamhetsområde. Genom att få samlad kunskap om eventuella brister ökar våra förutsättningar att, genom rätt åtgärder, säkerställa att vi har en god och enhetlig kvalitet i verksamheten.

Efter en utvärdering av modellen under hösten 2016 har vi justerat tillämpningen något under 2017. Justeringen berör enbart den del av modellen som gäller kvalitetssäkring av ärenden i närtid. Tidigare var hela urvalet av ärenden slumpmässigt. Efter önskemål från verksamheten har en del av urvalet under 2017 inte varit baserat på slump. I stället har det funnits utrymme för att göra urval utifrån behov, exempelvis utifrån risk eller en specifik arbetsuppgift.

I den del av kvalitetssäkringen som baserar sig på slumpmässigt urval mäter vi kvaliteten i kategorierna

- registrering
- utredning/handläggning/beslut
- kommunikation/information
- bemötande
- arkivering.

För varje kategori beräknar vi ett medelvärde. Medelvärdet indikerar den samlade kvaliteten inom respektive kategori. Om medelvärdet ligger i intervallet 4,51–5,00 indikerar det att kvaliteten är god. Intervallet för tillfredsställande kvalitet är 3,96–4,50 och intervallet för inte tillfredsställande

² Ett ställningstagande ska upprättas när det finns behov av att belysa frågan för en vidare krets och något av följande kriterier är uppfyllt: det saknas svar på en fråga, Skatteverket vet eller tror att det finns olika

bedömningar, rättsläget är oklart eller ett tidigare publicerat ställningstagande ska upphöra att gälla.

kvalitet är 0–3,95. I och med att urvalet sker slumpmässigt indikerar ett högt medelvärde inom ett verksamhetsområde att kvaliteten *i allmänhet* är hög för det specifika verksamhetsområdet.

Vi har identifierat vissa brister i kvalitetssäkringen, oavsett om urvalet har varit slumpmässigt eller riskbaserat. Exempel på sådana brister nämns under varje verksamhetsområde³.

En indikation på graden av enhetlighet får vi genom att titta på spridningen av medelvärdet för kvalitet för kategorin utredning/handläggning/beslut för respektive verksamhetsområde. Vi saknar dock enhetlighetsmått för äktenskapsregistret och id-kort⁴ eftersom de verksamheterna är koncentrerade till en ort och vi kan därmed inte mäta någon spridning.

Vi har inte genomfört någon systematisk uppföljning av om vi tillämpat kvalitetssäkringsmodellen korrekt under 2017. Bedömningarna har gjorts ute i verksamheten, vilket innebär att det finns ett mått av osäkerhet i resultatet av kvalitetssäkringen. Det finns bland annat risk att man i samband med kvalitetssäkringen av ärenden har rapporterat god kvalitet i vissa ärenden trots att det inte var aktuellt att göra en bedömning. Exempelvis kan god kvalitet ha rapporterats för bemötande trots att det inte funnits något bemötande att bedöma i ärendet. Där borde det istället ha rapporterats ”inte aktuellt” att bedöma. Detta förhållande kan leda till att förekomsten av god kvalitet är något överrepresenterad. Vi har inte gjort någon kontroll av hur stor påverkan denna förekomst har fått på det samlade resultatet, men bedömningen är att det är marginellt eftersom antalet kvalitetssäkrade ärenden är så pass stort.

Övrig kvalitetssäkring

Utöver den kvalitetssäkring som sker enligt modellen genomför även Skatteverket kvalitetssäkring baserad på särskilda behov eller risk i verksamheten. Det finns inget rapporteringskrav för den kvalitetssäkringen, utan den ingår i underlagen för intern styrning och kontroll.

Kvalitetsuppföljning

Skatteverkets kvalitetsuppföljningar syftar till att följa upp om den kvalitetssäkring som genomförs av första linjens chef fungerar, exempelvis om den

fångar upp kvalitetsbrister i handläggningen. Kvalitetsuppföljningarna genomförs inom ramen för uppföljningsplanen för intern styrning och kontroll (UISK). Uppföljningsplanen är treårig och revideras årligen.

Urvalet och prioriteringen av vilka områden vi följer upp utgår från identifierad risk, samt en bedömning av riskens sannolikhet och konsekvens. Vi genomför förbättringsåtgärder när vi uppmärksammar brister och följer upp om åtgärderna har lett till avsedd effekt.

Internrevisionen har granskat Skatteverkets kvalitetsarbete under året och har i sin rapport⁵ lämnat rekommendationer, bland annat för uppföljning och efterlevnad av kvalitetssäkringsmodellen. Skatteverket kommer att ta omhand de rekommendationer som internrevisionen har lämnat.

Synpunkter från JK och JO

När Skatteverket bedömer den sammanvägda kvaliteten i verksamheten tar vi även med eventuella synpunkter från Justitiekanslern (JK) och Justitieombudsmannen (JO).

2.7 Intäkter och kostnader per verksamhetsområde

Enligt förordning (2000:605) om årsredovisning och budgetunderlag ska verksamhetens intäkter och kostnader fördelas enligt samma indelning som för resultatredovisningen i stort. Skatteverket har valt att redovisa verksamheten i olika verksamhetsområden, med uppdelning efter huvudsakliga uppgifter i instruktionen. Verksamhetsområdena är desamma som fanns i årsredovisningen för år 2016. Tidigare har indelningen skett utifrån indelningen i då gällande regleringsbrev med tillägg för vissa uppgifter (äktenskapsregistret och id-kort).

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

De direkta intäkterna och kostnaderna är bokförda på så kallade verksamhetskoder som är kopplade direkt till ett visst verksamhetsområde i redovisningen. I och med att Skatteverket genomförde en omorganisation som trädde i kraft den 1 juni 2017

³ Förutom i avsnitten Äktenskapsregistret och id-kort, där enbart försumbara brister har identifierats.

⁴ Den fördjupade granskningen av id-kort är koncentrerad till en ort. Det är enbart den fördjupade granskningen som omfattas av den gemensamma kvalitetssäkringsmodellen, inte utfärdande av id-kort.

⁵ Skatteverkets kvalitetssäkringsmodell, dnr 131 496162-16/1211.

har vi sett över och justerat våra verksamhetskoder. Efter översynen har vi en högre andel kostnader som direkt kan hänföras till ett verksamhetsområde. Denna förändring innebär att indirekta kostnader som en direkt följd blir lägre. Eftersom varje medarbetare har ett timpris fördelar vi lönekostnaden direkt till verksamhetsområdet, baserat på medarbetarens faktiska lön och hur medarbetaren redovisar sin tid. I timpriset ingår en så kallad overhead-kostnad. I och med att Skatteverket har frångått den tidigare uppdelningen i huvudkontor och regioner så tillämpar samtliga avdelningar i den nya organisationen enhetliga principer.

Vi bokför de indirekta intäkterna och kostnaderna i ett första steg på ”Gemensamt Skatteverket”. Vi fördelar sedan intäkterna schablonmässigt utifrån hur de direkta intäkterna fördelas mellan verksamhetsområdena. Kostnaderna fördelar vi med tidredovisningen som fördelningsgrund. Undantagen är Skatteupplysningen och servicekontoren, som har särskilda fördelningsnycklar för att få en mer rättvisande kostnadsfördelning.

Vi hämtar kostnader, intäkter och redovisad tid per verksamhetsområde från Agresso.

Förändringar av hur vi bokför intäkter och kostnader kan påverka jämförbarheten mellan åren. Till exempel kan en förklaring till en kostnadsökning inom ett verksamhetsområde vara att vi lyckats identifiera och direkt bokföra en kostnad som vi tidigare fördelat ut schablonmässigt och då fått en annan fördelning per verksamhetsområde.

Kostnader och intäkter för Skatteverkets avgiftsområden — Statens personadressregister (SPAR), Kronofogden, Skatteverkets tjänsteexport samt E-legitimationsnämnden och Valmyndigheten — är inte en del av Skatteverkets verksamhetsområden. Därför har vi exkluderat dem från fördelningen av gemensamma intäkter och kostnader.

De tjänster vi säljer till Statens servicecenter (SSC), exempelvis vår förvaltning av Kronofogdens Agresso-installation, betraktar vi som rörelsefrämmande. Därför har vi exkluderat kostnader och intäkter för dessa i redovisningen per verksamhetsområde.

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

Däremot är administrationen av ålderspensionen inkluderad i redovisningen eftersom den är integrerad i beskattningsprocessen. Den årliga kapitalförändringen finns inkluderad i beskattningsavsnittet och vi kommenterar den i en särskild not.

2.8 Årliga attitydundersökningar

Under 2015–2017 har Skatteverket via undersökningsföretag genomfört attitydundersökningar⁶, dels till privatpersoner i åldern 18–79 år, dels till svenska aktiva företag. Detta har vi gjort genom en pappersenkät i brevutskick, samt med en länk till en webbenkät som alternativ svarsmetod.

Skatteverket genomförde under 2010–2015 årliga attitydundersökningar i form av telefonintervjuer, men på grund av en kraftigt sjunkande svarsfrekvens har vi övergått till pappers- och webbenkäter. Den första enkätundersökningen genomfördes 2015, parallellt med den sista undersökningen med telefonintervjuer.

Skatteverkets årsredovisning 2015 innehöll endast resultatet från telefonintervjuundersökningarna 2013–2015. Skatteverkets årsredovisningar 2016 och 2017 innehåller istället endast resultatet från pappers- och webbenkäterna 2015–2017, eftersom det inte är lämpligt att blanda ihop eller jämföra resultat från undersökningar med olika metoder. Resultatet för 2015 skiljer sig därför mellan Skatteverkets årsredovisning 2015 och årsredovisningarna 2016 och 2017.

Tabell 1 Svartsfrekvens i Skatteverkets årliga attitydundersökningar 2011–2017

Procent	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Telefonintervjuer							
- privatpersoner	50 %	43 %	41 %	34 %	30 %	–	–
- företag	62 %	53 %	51 %	40 %	35 %	–	–
Brev-/webbenkät¹⁾							
- privatpersoner	–	–	–	–	44 %	42 %	42 %
- företag	–	–	–	–	49 %	47 %	49 %

Källa: Skatteverket: Resultat från de årliga attitydundersökningarna 2017

Not 1) Uppgift om antal svarande finns i statistiksammanställningen.

Resultaten från undersökningarna framgår mer i detalj av statistiksammanställningen.

⁶ Undersökningarna genomfördes den 1 september–9 oktober 2015, den 23 september–2 november 2016 och den 4 september–9 november 2017.

2.8.1 Enkät svar

Enkäterna består av ett antal påståenden med en femgradig svarsskala där 1 = ”Instämmer inte alls” och 5 = ”Instämmer helt”. För jämförelser mellan år 2015, 2016 och 2017 har vi genomfört statistiska tester på medelvärden med signifikansnivå 5 procent.

För att göra resultaten lättöverskådliga i tabeller så har vi lagt samman svarsalternativen enligt följande:

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

För alla påståenden finns även möjligheten att svara ”ingen uppfattning”. Vi redovisar andelen utan uppfattning i tabellerna i statistiksammansättningen.

På samma sätt som i Skatteverkets tidigare årsredovisningar har vi viktat svaren från undersökningen till privatpersoner vad gäller antalet svarande per kön och åldersgrupp i förhållande till populationstotaler från Statistiska centralbyrån. Svarande individer inom grupper med högre bortfall har givits en högre vikt i de statistiska beräkningarna. Vi har gjort viktningen för att minska bortfallsfelet, samt om möjligt öka precisionen i skattningar av andelar och medelvärden. Däremot har ingen viktning av svar förekommit för företagsundersökningen.

Även om svarsfrekvensen är högre i pappers- och webbenkäterna än i telefonundersökningarna finns ett bortfall på över 50 procent. Det kan finnas skillnader i attityder mellan bortfall och svarande. Det är därmed 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 någorlunda konstant över tid bedömer vi att jämförelser mellan olika år blir tämligen rättvisa för gruppen svarande.

3 Regeringens uppgifter och mål för Skatteverket

Mål för utgiftsområdet (framgår under rubrik Verksamhet i regleringsbrevet)

Skatteverket ska bidra till att säkerställa finansieringen av den offentliga sektorn och bidra till ett väl fungerande samhälle för medborgare och näringsliv samt motverka brottslighet. Medborgare och företag ska ha förtroende för Skatteverkets verksamhet och kvinnor och män ska ges samma möjligheter och villkor vid kontakter med myndigheten.

Uppgift enligt Skatteverkets instruktion

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

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

Skatteverket ska redovisa och kommentera verksamhetens resultat i förhållande till de uppgifter som framgår av Skatteverkets instruktion och till vad regeringen, i förekommande fall, har angett i regleringsbrev eller i något annat beslut.

3.1 Inledning

Utgiftsområde 3 Skatt, tull och exekution omfattar huvuduppgifterna beskattning, uppörd av skatt, tull och avgifter samt verkställighet och indrivning av skatter och utgifter. Inom skatte-, tull- och exekutionsområdet bedrivs även brottsbekämpning. Skatteverket är tillsammans med Tullverket och Kronofogden förvaltningsmyndigheter inom respektive delområde.

Utöver beskattningsverksamheten finns andra verksamheter såsom folkbokföring, fastighets-taxering, bouppteckningar, äktenskapsregister och id-kort.

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

Enligt de generella återrapporteringskraven i regleringsbrevet och i enlighet med krav i FÅB:en ska Skatteverket analysera och bedöma verksamhetens resultat. I detta avsnitt redovisar vi resultatet mot uppgifter och mål för utgiftsområdet enligt instruktion och regleringsbrev.

Bedömningen och summeringen grundar sig på Skatteverkets resultatredovisning för verksamhetsområdena och övrig relevant återrapportering.

3.2 Skatteverket och omvärlden

För att kunna fullgöra uppgiften och bidra med samhällsnytta krävs att vi har en förståelse för vad skattefel, folkbokföringsfel och andra problem kan leda till för skada hos samhället, både på kort och på lång sikt. Detta förutsätter också att vi har en god förståelse för vad som händer i vår omvärld.

De negativa konsekvenserna av skattefusk med effekt på skattefelet faller inom tre olika områden:

- Resurser används mindre produktivt
- Skattebördan omfördelas på ett oönskat sätt
- Tilliten minskar i samhället

Företag inom den svarta ekonomin kan genom skattefusk och annan illojal konkurrens medverka till att vanliga företag slås ut. Verksamhet som drar nytta av skattefusk kan även dra till sig mer arbete och kapital än vad som skulle varit fallet vid lika konkurrensvillkor. Sammantaget leder detta till att resurser inte används på det samhällsekonomiskt bästa sättet, vilket leder till lägre produktivitet och lägre bruttonationalprodukt (BNP).

Om några fuskar innebär det att de betalar mindre skatt än vad som var tänkt. Detta upplevs som orättvist vilket leder till minskad tillit till skattesystemet och därmed minskad vilja att medverka. Det motverkar också skattesystemets avsedda omfördelade syfte.

Utbrett skattefusk leder till en misstro mot samhällets förmåga att upprätthålla ett fungerande

skattesystem. Följden blir en lägre vilja att medverka och minskad tillit till både det offentliga och medmänniskorna. Skattesystemet fungerar sämre, vilket bidrar till lägre produktion och andra välfärdsförluster.

Skatteverket använder kunskap om dessa förhållanden när åtgärder prioriteras och utvärderas. På lång sikt är det tilliten till skattesystemet och samhällets institutioner som är helt avgörande för viljan att betala skatt.

Skatteplanering är helt lagligt men kan ändå ge negativa effekter om den minskar viljan att göra rätt och minskar förtroendet för skattesystemet. Skatteverket behöver därför bevaka även sådana frågor och göra mer än att granska deklarationer för att uppfylla sitt uppdrag. Ett exempel på sådant arbete är Skatteverkets strävan att få företag att se skatt som en hållbarhetsfråga.

Ekonomisk brottslighet blir alltmer komplex och får fler internationella förgreningar och kopplingar till den digitala ekonomin. Skatteverket behöver anpassa kompetensutvecklingen till de nya kompetenskrav som detta innebär. Brottsbekämpande myndigheter behöver samverka mot organiserad brottslighet och Skatteverket bidrar kontinuerligt i den satsningen.

Inom folkbokföringen kan felen vara övertäckning, det vill säga att personer är folkbokförda i Sverige utan att bo här eller undertäckning, det vill säga att personer som ska vara folkbokförda i Sverige inte är det eller att de bor på en annan adress än där de är folkbokförda. Fel kan även gälla familjerättsliga förhållanden.

Bosättningsförhållanden är viktiga för nästan alla trygghetssystem. Om en person är felaktigt folkbokförd kan det leda till att hen får bidrag hen inte har rätt till eller går miste om bidrag hen faktiskt har rätt till. Även familjerättsliga förhållanden kan påverka rätten till bidrag.

Folkbokföringen och uppgifterna i folkbokföringsregistret ligger även till grund för samhällsplaneringen. Det kan handla om planering av bostäder, infrastruktur, skola, vård och omsorg eller om fördelning av kostnader mellan kommuner. Även betalningen av kommunalskatt blir felaktig för den som inte är folkbokförd i rätt kommun.

Skatteverket har påbörjat ett omfattande förändringsarbete inom folkbokföringen. Syftet är

att utveckla nya arbetssätt som ännu bättre kan tillgodose samhällets behov av korrekt information och göra det enklare för alla uppgiftslämnare.

För Skatteverkets övriga verksamhetsområden kan samma resonemang användas. Skatteverkets information används av många olika aktörer i samhället. Fel eller brister kan leda till att enskilda går miste om rättigheter, får tillgång till rättigheter felaktigt eller inte fullgör sina skyldigheter. De kan också leda till att samhällsfunktioner inte kan fungera optimalt. Till exempel kan falska identiteter eller felaktiga id-kort leda till problem för enskilda, missbruk av välfärdssystem och att andra myndigheter får felaktig information.

Skatteverket har en viktig roll i samhället genom att agera grindvakt och därmed hindra oseriösa aktörer från att begå olika typer av brott mot samhället eller enskilda.

3.3 Resultat

3.3.1 Fastställa skatte- och avgiftsintäkter

Den totala skatteuppbörden uppgick till 1 992,7 miljarder kronor brutto 2017. Detta är en ökning med 2,9 procent jämfört med 2016. De största posterna avser fysiska personers inkomstskatt, juridiska personers inkomstskatt, arbetsgivaravgifter och mervärdesskatt (moms). Nettouppbörden efter utbetalningar av bland annat kommunalskattemedel uppgick till 1 188,7 miljarder kronor, vilket är en ökning med 1,4 procent.

En rad faktorer påverkar skatteintäkternas storlek. Skatteverkets åtgärder har betydelse, men intäkternas förändring jämfört med tidigare år beror främst på förhållanden som ligger utanför Skatteverkets inflytande, till exempel förändringar av skatteregler, löner, priser och konjunkturläge.

Skatteverket har även vidtagit åtgärder för att minimera uppbördsförlusterna. Uppbördsförluster uppstår när fastställda skatter av olika anledningar inte blir betalda. Uppbördsförlusternas andel av de totala skatterna uppgår till 0,29 procent och har ökat med 0,05 procentenheter jämfört med 2016.

Uppbördsförlusten bedöms i ett internationellt perspektiv ligga på en mycket låg nivå.⁷

För att bidra till målet för utgiftsområdet ser Skatteverket till att det finns väl fungerande processer för skatter och uppbörd.

Det finns strukturer för att säkerställa enhetlighet och kvalitet i hela verksamheten. Därmed skapas förutsättningar för att uppnå en enhetlig rätts-tillämpning och god rättslig kvalitet, vilket innebär en rättssäker handläggning av privatpersoner och företags ärenden. Under 2017 fanns det inga tydliga tecken på väsentliga brister i enhetlighet eller kvalitet i de beslut Skatteverket fattar.

Skatteverkets processer för uppbörden bidrar till målet att skatte- och avgiftsintäkterna säkerställs på ett för samhället ekonomiskt effektivt sätt. År 2017 kostade det 37 öre att ta in 100 kronor i skatt vilket är oförändrad nivå jämfört med 2016. Vid en internationell jämförelse är detta en mycket låg siffra.⁸

Skatteverket ska också se till att skatte- och avgiftsintäkter säkerställs på ett sätt som är kostnadseffektivt och enkelt för medborgare och företag. Elektronisk hantering och ändamålsenligt utformade e-tjänster gör det lättare för privatpersoner och företag att deklarerat. Användningen av e-tjänster har ökat. Antalet digitala brevådor har ökat markant främst beroende på den kampanj ”Pengar till påsk” som Skatteverket genomförde under våren 2017. Skatteverket samarbetar också med andra myndigheter och aktörer för att ge goda förutsättningar för privatpersoner och företag.

Skattefelets utveckling inklusive Skatteverkets åtgärder

Skatteverket använder sedan några år tillbaka en modell kallad skattefelsmodellen för att beskriva antaganden och analysera effekten av olika åtgärder. Modellen beskriver hur olika åtgärder kan påverka de mekanismer som ligger bakom riskerna för fel. De åtgärder Skatteverket kan vidta delas i modellen in i fyra kategorier: vägledning, strukturutveckling, attitydpåverkan och kontroll.

För att åtgärderna som Skatteverket genomför ska få bästa effekt använder vi kunskap om riskerna för

att det blir fel då privatpersoner och företag ska redovisa skatt eller lämna uppgifter till folkbokföringen. Utifrån kunskapen kan vi värdera riskerna och sedan prioritera åtgärder.

Skattefelet kan delas upp i det som är kontrollerbart, alltså de delar som är teoretiskt möjligt att mäta via kontroller, och det som inte är kontrollerbart, det dolda skattefelet. Till de dolda delarna brukar exempelvis svartarbete och utländska kapitalinkomster hänföras.

Skattefelskontroller, det vill säga kontroller med slumpmässigt urval som används till att uppskatta olika delar av det kontrollerbara skattefelet, har genomförts sedan 2015. Den metod vi har använt möjliggör inte en bedömning av hela skattefelet. Skatteverket har 2017 med utgångspunkt i vald metod beräknat och redovisat en partiell del av skattefelet.

De indikatorer som ger ett direkt mått på skattefelet har i stort sett varit oförändrade mellan 2016 och 2017. Detsamma gäller indikatorerna för skattefelsfaktorernas utveckling under samma period. Det finns uppmätta förändringar men i princip ingen som är statistiskt säkerställd. Sammantaget bedömer Skatteverket att skattefelet har varit oförändrat mellan 2016 och 2017. Se vidare om skattefelet i avsnitt 4.

Skatteverket bedömer att vi har bidragit till målet att minska skattefelet genom en strukturerad hantering av externa risker inom beskattningsområdet. Se vidare om riskhantering i avsnitt 14.

3.3.2 Förebygga och motverka ekonomisk brottslighet

För att bidra till målet ser Skatteverket till att det finns väl fungerande processer för att i samverkan med andra myndigheter motverka ekonomisk brottslighet.

Skattebrottsenhetens deltagande i samverkan mot organiserad brottslighet har ökat resursmässigt jämfört med 2016. Antal ärenden är dock på samma nivå.

Beskattningsverksamhetens åtgärder i skattekontroller och säkringar av tillgångar för betalning av skatt från företag med koppling till

⁷ Enligt OECD:s rapport Working Smarter in Tax Debt Management 2014 låg uppbördsförlusternas genomsnitt på cirka tre procent för de länder som deltog i undersökningen.

⁸ OECD:s rapport Tax Administration 2015 - Comparative Information on OECD and Other Advanced and Emerging Economies.

organiserad och ekonomisk brottslighet har ökat betydligt, vilket gäller både antal utredningar och utnyttjad resurs.

Folkbokföringsverksamheten har fått en allt viktigare roll och har under året deltagit i ett flertal insatser inom ramen för samverkan mot organiserad brottslighet.

3.3.3 Rättvisande register för att bidra till ett väl fungerande samhälle

Samhället fokuserar mer på välfärdsbrottslighet och betydelsen av en korrekt folkbokföring lyfts fram av flera utredningar.

För att bidra till målet behöver Skatteverket se till att det finns väl fungerande processer för att säkerställa en tillförlitlig och aktuell folkbokföring samt rättvisande taxeringsvärden på fastigheter.

Inom verksamhetsområdet folkbokföring har vi sedan en tid tillbaka ett konstaterat moderniseringsbehov vad gäller interna verksamhetssystem. Förnyelsen av system och arbetssätt har funnits med i planeringen sedan 2015 men inte kommit till stånd dels på grund av tekniska förutsättningar och dels på grund av att området inte fullt ut prioriterats. Vi har därmed en kvarstående utmaning i att utveckla ändamålsenliga interna verksamhetssystem som ger bra stöd för handläggarna och som bidrar till effektiva arbetsprocesser.

Inom folkbokföringsområdet hanteras en stor mängd inkommande ärenden från allmänheten som rör bosättning, identitet och familjerättsliga förhållanden. Skatteverket bedriver även kontroll på eget initiativ och efter impulser från andra myndigheter. Andelen genomförda utredningar inom bosättningskontrollen har under året inte legat på en tillfredsställande nivå enligt Skatteverkets bedömning.

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

3.3.4 Förtroende för Skatteverkets verksamhet

Resultatet av de årliga attitydundersökningarna visar att många privatpersoner och företag anser att

det är lätt att få information av Skatteverket. Resultatet visar också att många privatpersoner anser att det är enkelt att deklarerat och att många företagare anser att det är enkelt för företag att lämna uppgifter om olika skatter.

Skatteverket är en myndighet som nästan alla har kontakt med på ett eller annat sätt. De flesta kontakterna med Skatteverket sker via vår webbplats skatteverket.se. Vi ger också stöd och hjälp via till exempel e-tjänster, servicekontor och Skatteupplysningen, SPAR och Navet. Resultatet av enkätundersökningar visar att privatpersoner anser att man vid kontakt med servicekontor, Skatteupplysning och via e-post får ett bra bemötande och den hjälp man behövde. Väntetiderna i Skatteupplysningen och på en del av servicekontoren har dock periodvis varit långa, se även avsnitt 6.1.2 och 6.1.3.

Privatpersoner och företag har ett fortsatt högt förtroende för Skatteverket. Förtroendet för oss påverkas av tilliten i samhället i stort. Samtidigt kan Skatteverket bidra till att påverka normer på längre sikt och öka tilliten till hela statsförvaltningen.

I vår verksamhet gör vi urval där risken för skattefel är som störst, och alla granskas på samma sätt. Då män i högre utsträckning än kvinnor verkar inom områden med transaktioner med hög risk för skattefel blir följden att fler män granskas.

Skatteverket ger både kvinnor och män ett bra bemötande men interna mätningar på servicekontoren visar att det fortfarande finns vissa omotiverade skillnader till mäns fördel.

3.3.5 Samlad bedömning av Skatteverkets resultat

Bedömning:

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

Skatteverket bedömer att resultatet och utvecklingen sammantaget har varit gott för regeringens uppgifter och mål för Skatteverket. Bedömningen grundar sig på Skatteverkets resultatredovisning för verksamhetsområdena och övrig relevant återrapportering.

3.4 Strategisk inriktning

Under 2017 beslutade Skatteverket om en ny strategisk inriktning som ska hjälpa oss att ta nästa steg i utvecklingen för att möta samhällsförändringar och för att upprätthålla ambitionen att vara en myndighet som ligger i framkant.

För att kunna möta de förändringar i omvärlden som kan komma att påverka vår förmåga att uppfylla uppdraget bedriver vi en strukturerad omvärldsanalys. Trender vi särskilt följer är automatiseringen och hur det digitala livet och befintliga affärsmodeller förändras allt snabbare. I det digitala livet ingår även ett förändrat informationslandskap med allt mer ostrukturerad information och även mer desinformation. Dessutom bevakar vi globaliseringens påverkan, främst på ekonomin. Teknikutveckling och gränslöshet driver även en förändrad syn på identitet och identifiering. De gemensamma strategiska utmaningarna för omvärldsförändringarna är den ökade förändringstakten. Vi måste vara flexibla och hela tiden hitta nya lösningar på nya utmaningar.

En konsekvens av stora och snabba förändringar är en ökad polarisering i samhället. Den kan uppkomma inom många olika områden, allt från den tekniska mognaden hos olika människor till frågan om globalisering och nationalism. Vi måste se till att vara inkluderande och säkerställa att alla har samma möjligheter att ta tillvara sina rättigheter och fullgöra sina skyldigheter.

Inom omvärldsanalysarbetet har samverkan med andra aktörer lyfts fram som en viktig del i vår strategi. För att möta de snabba förändringarna och risken för polarisering behöver vi samverka med andra organisationer, myndigheter, företag och människor för att tillsammans skapa förutsättningarna för finansieringen av offentlig sektor, ett väl fungerande samhälle och motverkande av brottslighet.

Mot bakgrund av detta är den stora förändringen i Skatteverkets strategi att de framtida lösningarna främst handlar om att bidra med förutsättningar till privatpersoner och företag i deras vardag, direkt eller indirekt via andra aktörer.

Det ligger ett stort ansvar på oss att förstå våra olika kunders situation så att vi i möjligaste mån kan minimera administrativa kostnader och säkra att de upplever trygghet och förutsägbarhet i vad som gäller. Ingen ska avstå från att, inom lagens ram, driva verksamhet eller göra livsval på grund av otydlighet eller onödigt krångel från oss.

Vi ska se till att det finns mekanismer på plats som minimerar fusk och brott, och att inget företag ska behöva konkurreras ut på grund av orättvis konkurrens till följd av skattefusk. Digitaliseringen är en möjliggörare för att lyckas med detta. De digitala möjligheterna underlättar för privatpersoner och företag samtidigt som fusk och brott motverkas. Om vi använder de tekniska möjligheterna på ett genomtänkt sätt, som ligger i linje med vårt uppdrag och vår strategiska inriktning, så kan vi dessutom åstadkomma en ökad kostnadseffektivitet.

4 Skattefelet

Mål och återrapporteringskrav i regleringsbrevet

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

4.1 Inledning

I följande avsnitt gör Skatteverket, enligt regleringsbrevets mål och återrapporteringskrav, en bedömning av skattefelets storlek samt en bedömning av i vilken grad skattefelet har förändrats mellan 2016 och 2017. Vi redovisar också hur vi avser att utveckla skattefelsmätningarna framöver.

4.2 Skattefelets storlek

Skattefelet kan delas upp i det som är kontrollerbart, alltså de delar som är möjliga att mäta via kontroller, och det som inte är kontrollerbart, det dolda skattefelet. Till de dolda delarna brukar exempelvis svartarbete och utländska kapitalinkomster räknas.

För att uppskatta olika delar av det kontrollerbara skattefelet har skattefelskontroller med slumpmässigt urval genomförts sedan 2015. Eftersom denna metod inte möjliggör en bedömning av hela skattefelet kommer vi endast att kunna bedöma en partiell del av skattefelet till årsredovisningen 2017.

Vår ambition är att komplettera nuvarande bedömningar och ge en så komplett bild som möjligt av det totala skattefelet på sikt. Vi har under hösten 2017 bland annat varit i kontakt med skattemyndigheter i ett antal länder som bedömer och redovisar hela eller delar av skattefelen för sina länder.

4.2.1 Skattefelet för små och medelstora företag samt privatpersoner

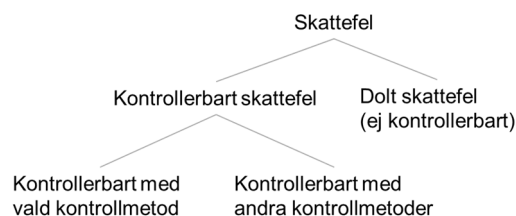
Målpopulationen för kontrollerna med slumpmässigt urval för små och medelstora företag⁹ är avgränsad till enskild näringsverksamhet och aktiebolag med en omsättning över 100 000 kronor. Målpopulationen för privatpersoner omfattar i princip alla privatpersoner förutom bland annat dödsbon, Skatteverksanställda, sjömän

och SINK-beskattade individer (individer med särskild inkomstskatt för utomlands bosatta).

Hur stor del av det kontrollerbara skattefelet som går att mäta avgörs av valet av kontrollmetod. För små och medelstora företag har kontroller gjorts genom revisioner och för privatpersoner har kontrollen skett via skrivbordskontroller.

I de specifika granskningsprogram som har använts har det funnits avgränsningar av olika slag för att rikta och begränsa kontrollerna. Bland annat har vi valt att rikta in kontrollen mot inkomstskatt, moms och arbetsgivaravgifter. Dessutom finns avgränsningar mot vissa företeelser såsom privatpersoners uthyrning av privatbostad och hobbyinkomster.

Figur 1. Skattefelets olika delar.



Resultatet vi får fram via skattefelskontrollerna är alltså ett skattefel för målpopulationen utifrån vald kontrollmetod. Vi har sedan använt det resultatet för att uppskatta ett skattefel för vissa delar av de små och medelstora företagen samt privatpersonerna som inte ingick i målpopulationen. Uppskattningen görs utifrån antagandet att andelen fel och storleken på felen som dessa gör är lika stor som i motsvarande målpopulation.

De små och medelstora företag för vilka vi bedömt ett skattefel står för ungefär 40 procent av total inkomstskatt, moms och arbetsgivaravgifter för alla företag och offentlig sektor. Dessa skatteslag utgör i sin tur cirka 90 procent av all skatt från företag

⁹ Med små och medelstora företag avser vi här företag med en lönesumma understigande 50 miljoner kronor.

och offentlig sektor (punktskatter, kupongskatt med mera utgör de sista 10 procenten). De beräkningar som har gjorts täcker med andra ord in det kontrollerbara skattefelet för ungefär 36 procent av skattebasen för företag och offentlig sektor. För privatpersonerna omfattar vår undersökning i princip alla skatteslag och vår målpopulation och uppskattade del omfattar i princip alla privatpersoner.

Storleken på urvalet ur målpopulationen är gjord för att vi ska kunna beräkna skattefel för en treårsperiod. År 2017 hade vi resultaten från två beskattningsår, 2014 och 2015 och därmed blev den statistiska felmarginalen i beräkningarna hög. Därför lämpar sig inte resultaten för att uppskatta förändringar mellan åren.

I nedanstående tabell presenterar vi det genomsnittliga resultatet från mätningar och uppskattningar av skattefelet gällande beskattningsåren 2014 och 2015. Konfidensintervallen visar det mått av statistisk osäkerhet som finns i mätningarna för målpopulationerna.

För övriga delar har vi inte beräknat ett konfidensintervall då dessa uppskattningar baseras på antaganden vars osäkerhet inte kan uttryckas som statistiska konfidensintervall. Avsaknaden av konfidensintervall ska därmed inte tolkas som att dessa uppgifter är säkra.

Tabell 2 Kontrollerbart skattefel med vald kontrollmetod

Genomsnitt 2014, 2015	Skattefel	Konfidensintervall ¹⁾	Andel av teoretisk skatt ²⁾
Små och medelstora företag			
Aktiebolag			
- målpopulation	4,95 mdkr	±1,21 mdkr	1,47 %
- övriga aktiebolag	0,10 mdkr	—	1,47 %
Enskilda näringsidkare			
- målpopulation	6,14 mdkr	±1,79 mdkr	16,26 %
- övriga enskilda näringsidkare	0,81 mdkr	—	16,26 %
Handelsbolag	1,40 mdkr	—	8,32 %
Totalt	13,41 mdkr	—	3,32 %
Privatpersoner			
- målpopulation	5,39 mdkr ⁴⁾	±1,13 mdkr	0,81 %
- övriga privatpersoner	0,84 mdkr	—	0,81 %
- skattekonsekvens för delägare och anställda ³⁾	3,08 mdkr	—	2,65 %
Totalt	9,31 mdkr	—	1,05 %

Källa: Uppföljning av skattefelskontrollerna

Not 1) Konfidensintervallen anges med 95 % konfidensgrad och är framräknat för mätningarna från skattefelskontrollerna.

Not 2) Fastställt skatt efter ordinarie kontroller plus framräknat kontrollerbart skattefel med vald kontrollmetod.

Not 3) Uppskattad utifrån resultatet från skattefelskontrollerna av små och medelstora aktiebolag.

Not 4) Består dels av mätresultatet baserat på kontrollerade poster, dels av en uppskattning av skattefelet för de avdrag som varit för små för att kontrollera.

4.2.2 Skattefelet för stora företag

För att mäta skattefelet för de stora företagen har Skatteverket undersökt möjligheten att även för dem göra kontroller med slumpmässigt urval. Vår bedömning var att ett sådant projekt skulle ta stora resurser i anspråk under flera år och ändå ge högst osäkra uppskattningar. Därför har vi inte gått vidare med projektet.

Vi har i stället genomfört ett försök att med hjälp av expertbedömningar uppskatta skattefelet utifrån de riskbaserade insatser som Skatteverket genomför i den vanliga verksamheten. De it-system som vi använder för uppföljning av kontroller är emellertid inte skapade för det ändamålet. I praktiken har detta inneburit att det varit svårt att dels skatta samtliga nettoeffekter av genomförda kontroller, dels bedöma hur representativa de kontrollerade företagen varit för populationen i stort. Mot denna bakgrund har vi inte i år kunnat slutföra någon bedömning av storleken på skattefelet bland stora företag.

4.2.3 Skattefelet för moms

Skattefelet för moms, det så kallade momsfelet, beräknas som skillnaden mellan teoretiskt beräknade momsintäkter och fastställda momsintäkter. Förutom att moms ingår som en del i det

skattefelet som mäts via skattefelskontrollerna för små och medelstora företag har vi inte själva gjort någon beräkning av det totala momsfelet till årsredovisningen 2017. I stället har vi tagit del av andra beräkningar och den vi bedömer som mest relevant är den som Statistiska centralbyrån (SCB) årligen tar fram. Enligt deras beräkningar uppgår momsfelet till ett belopp på 2,16 miljarder kronor vilket motsvarar 0,57 procent av teoretisk moms för Sverige 2015. SCB håller för närvarande på med en översyn av räkenskaperna där de ser över både nivåer, exempelvis på hushållskonsumtionen, och metoden för att beräkna de teoretiska momsintäkterna. Det är därför troligt att SCB justerar sin uppskattning av 2015 års momsfel.

4.2.4 Sammanfattande bedömning

Bedömning:

Skatteverket bedömer att det genomsnittliga kontrollerbara skattefelet med vald kontrollmetod för små och medelstora aktiebolag, enskilda näringsidkare och handelsbolag var 13,41 miljarder kronor, eller 3,32 procent av teoretisk skatt för beskattningsåren 2014 och 2015.

Skatteverket bedömer att ett genomsnitt av det kontrollerbara skattefelet med vald kontrollmetod gällande privatpersoner var 9,31 miljarder kronor, eller 1,05 procent av teoretisk skatt för beskattningsåren 2014 och 2015.

Skatteverket har inte bedömt storleken på det dolda skattefelet för någon av ovanstående populationer.

Skatteverket har inte kunnat bedöma storleken på skattefelet när det gäller stora företag.

Skatteverket gör ingen egen bedömning av skattefelet för moms utan uppskattar det, enligt SCB:s beräkning, till 2,16 miljarder kronor, eller 0,57 procent av teoretisk moms för 2015.

4.3 Skattefelets förändring

Skatteverket har sedan några år tillbaka använt en teoretisk modell, kallad skattefelsmodellen, för att beskriva antaganden kring faktorer som antas påverka skattefelet (skattefelsfaktorer). Genom att

tydliggöra samspelet mellan Skatteverkets agerande och skattefelsfaktorerna beskriver modellen förutsättningarna för Skatteverkets uppdrag att minimera skattefelet.

Ett antal indikatorer har identifierats för att spegla dels utvecklingen av skattefelet, dels utvecklingen av skattefelsfaktorerna. På det sättet får Skatteverket fram ett underlag för att bedöma i vilken grad skattefelet har förändrats mellan 2016 och 2017. Denna indikatorsmetod kommer successivt kunna bytas ut mot jämförelser av mätningar av skattefelet över tid.

4.3.1 Indikatorer på skattefelets utveckling

Som mått på skattefelets utveckling har vi använt de frågor som i den årliga attitydundersökningen¹⁰ beskriver om privatpersoner och företag känner någon personligen som skattefuskar. Vi har också använt frågorna om privatpersoner känner någon som arbetat svart eller anlitat någon svart arbetskraft under året, liksom frågan till företag om de i stor utsträckning varit utsatta för konkurrens från företag i sin bransch som skattefuskar.

Resultatet av dessa frågor bildar indikatorer som ligger nära själva skattefelet och därmed ger en mer direkt bild av skattefelets förändring än övriga indikatorer.

Tabell 3 Indikatorer direkt mot skattefelet

Medelvärde	2015	2016	2017
Privatpersoners uppfattning¹⁾			
Jag känner personligen någon eller några som skattefuskar	4,39	4,42	4,41
Jag känner någon som arbetat svart under det senaste året	3,70	3,79	3,82
Jag känner någon som anlitat svart arbetskraft under det senaste året	3,92	4,02	4,04
Företagares uppfattning¹⁾			
Jag känner personligen företagare som skattefuskar	4,47	4,50	4,45
Vårt företag är i stor utsträckning utsatt för konkurrens från företag i branschen som skattefuskar	4,00	3,88	3,90

Källa: Skatteverket: Resultat från de årliga attitydundersökningarna 2017

Not 1) Svarsskalan är 1–5. Ett standardiserat medelvärde är framräknat så att ett för Skatteverket och skattesystemet fördelaktigt resultat motsvaras av ett högt medelvärde för samtliga frågor. Det innebär till exempel att medelvärdet 4,41 av svaren på frågan "Jag känner personligen någon eller några som skattefuskar" visar att väldigt få håller med om påståendet.

Förändringarna mellan åren visar inte på någon entydig utveckling av skattefelet. För privat-

¹⁰ Se statistiksammanställningen.

personer visar två av tre enkätfrågor på en fördelaktig utveckling. För företagen visar de båda frågorna på olika utvecklingar. Ingen av förändringarna är dock statistiskt signifikant.

4.3.2 Indikatorer på skattefelfaktorernas utveckling

Skattefelfaktorerna beskriver de mekanismer som ligger bakom skattefelet. Indikatorer finns framtagna för respektive skattefelfaktor:

- förutsättningar att göra rätt
- felutrymmet
- upplevd upptäcktsrisk
- motivation och social tillit.

Vissa indikatorer bygger på uppföljningsdata och andra bygger på uppfattningar hos privatpersoner och företag som kan utläsas ur frågor från attitydundersökningen 2017¹¹.

Tabell 4 Indikatorer för skattefelfaktorerna

Andel/Medelvärde	2015	2016	2017
Förutsättningar att göra rätt			
Andel e-deklarationer privatpersoner	81 %	83 %	85 %
Andel e-deklarationer företag	32 %	37 %	42 %
Andel e-deklarationer moms	82 %	85 %	89 %
Andel e-deklarationer arbetsgivaravgift	82 %	86 %	90 %
Andel formella fel av det totala antalet grundbeslut moms och arbetsgivaravgifter	1,1 %	0,9 %	0,7 %
Privatpersoners uppfattning ¹⁾	3,95	4,04	3,97
Företagares uppfattning ¹⁾	3,74	3,77	3,85
Felutrymme			
Andel förfyllda inkomstdeklarationer utan ändring	74,5 %	74,5 %	76,3 %
Upplevd upptäcktsrisk			
Privatpersoners uppfattning ¹⁾	3,92	3,94	3,92
Företagares uppfattning ¹⁾	3,65	3,72	3,73
Motivation			
Privatpersoners uppfattning ¹⁾	3,81	3,83	3,87
Företagares uppfattning ¹⁾	3,70	3,70	3,70
Social tillit			
Privatpersoners uppfattning ¹⁾	3,73	3,70	3,71
Företagares uppfattning ¹⁾	3,72	3,69	3,70

Källa: Skatteverket: Resultat från de årliga attitydundersökningarna 2016 samt Guppi.

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

För utvecklingen gällande förutsättningarna att göra rätt visar indikatorn som mäter andelen e-deklarationer en stadig ökning under perioden. Indikatorn som mäter behovet av att rätta formella fel inom moms och arbetsgivaravgifter har

minskat. Tillsammans tyder dessa två indikatorer på att förutsättningarna att göra rätt förbättrats.

Andelen förfyllda inkomstdeklarationer har ökat något vilket tyder på att felutrymmet minskat.

När det gäller de indikatorer på skattefelfaktorer som baseras på enkätfrågorna är utvecklingen i huvudsak fördelaktig. Det är bara privatpersonernas upplevelse av sina förutsättningar att göra rätt och upplevda upptäcktsrisken som sjunkit något. Samtliga förändringar är relativt små och ingen förändring är statistiskt signifikant förutom företagares upplevelse av förutsättningarna att göra rätt.

4.3.3 Sammanfattande bedömning

Bedömning:

De indikatorer som ger ett direkt mått på skattefelet har i stort sett varit oförändrade mellan 2016 och 2017. Detsamma gäller indikatorerna för skattefelfaktorernas utveckling under samma period. Det finns uppmätta förändringar men i princip ingen som är statistiskt säkerställd.

Sammantaget bedömer Skatteverket att skattefelet har varit oförändrat mellan 2016 och 2017.

4.4 Arbetet för att på sikt kunna bedöma skattefelet

Skatteverket avser att kontinuerligt se över och utveckla bedömningar för alla delar av skattefelet. I detta arbete kommer kontakter med skattemyndigheter i andra länder vara viktiga. Gemensamt för de länder som bedömer och redovisar hela eller delar av skattefelet är att olika metoder används för att bedöma olika delar av skattefelet. Endast ett fåtal länder anser sig ha så pass god täckning av de olika skattebaserna och skatteslagen i sina uppskattningar att de också publicerar siffror över de totala skattefelet. Det är en allmän uppfattning att alla typer av skattefelfmätningar innebär ett stort mått av osäkerhet.

Skatteverket har också en representant med i en arbetsgrupp inom EU:s Fiscalis 2020, med syfte att främja erfarenhetsutbyte och samarbete mellan unionens skattemyndigheter kring skattefelet.

¹¹ Se statistiksammanställningen.

Utöver internationella kontakter följer Skatteverket, i sitt pågående metodarbete, forskningen om skattefelsfrågor. Skatteverket har också knutit ett vetenskapligt råd till analysverksamheten för att kvalitetssäkra metodarbetet.

Under 2018 kommer Skatteverket fortsätta med skattefelskontroller för både privatpersoner och små och medelstora företag. Avsikten är att under 2018 utveckla metoderna inom uppföljning och analys. Vi planerar en pilotstudie där vi ska utvidga undersökningen av små och medelstora företag till att omfatta även handelsbolag. Vi avser också att arbeta för att ett uppföljningssystem utformat för skattefelsanalyser ska gå att använda även för kontroller av stora företag. Vidare har vi inlett samtal med SCB om en översyn av behovet av samarbete inom momsområdet för att ta fram förbättrade beräkningsunderlag. Vi har också anmält intresse för att ingå i Internationella valutafondens (IMF:s) pilotprojekt som syftar till att utveckla metoder för att uppskatta bolagsskattefelet. Avslutningsvis ska vi undersöka förutsättningarna för att genomföra uppskattningar på punktskatteområdet med hjälp av konsumtionsdata.

5 Förtroendet för Skatteverket

Verksamhet i regleringsbrevet

Medborgare och företag ska ha förtroende för Skatteverkets verksamhet och kvinnor och män ska ges samma möjligheter och villkor vid kontakter med myndigheten.

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

Skatteverket ska redovisa och kommentera verksamhetens resultat i förhållande till de uppgifter som framgår av Skatteverkets instruktion och till vad regeringen, i förekommande fall, har angett i regleringsbrev eller i något annat beslut.

5.1 Inledning

Förtroendet för oss som myndighet påverkas av allt vi gör, inom alla delar av verksamheten, men även hur vi gör saker påverkar förtroendet. Vi vet till exempel att vårt sätt att bemöta privatpersoner och företagare är viktigt. Ett bra bemötande i alla situationer skapar goda förutsättningar för att lösa problem på ett effektivt sätt, och det har även stor betydelse när det gäller upplevd rättvisa.

Skatteverket gör årligen egna mätningar för att följa utvecklingen av både förtroende och bemötande. En beskrivning av dessa mätningar finns i avsnitt 2.8. Vi tar också del av andras mätningar inom området för att få en bild av hur vi ligger till i jämförelse med andra myndigheter.

5.2 Egna mätningar

I Skatteverkets årliga attitydundersökningar¹² ingår frågan ”Har bemötandet från Skatteverkets tjänstemän varit bra?”. Frågan ställs enbart till de privatpersoner och företag som har svarat att de haft någon form av personlig kontakt med oss under de senaste 12 månaderna.

De årliga attitydundersökningarna 2015–2017 visar att de allra flesta privatpersoner och företag är nöjda med bemötandet. I 2017 års mätningar svarade 94 procent av privatpersonerna och 95 procent av företagen att bemötandet är bra. Kvinnor har i högre grad än män svarat att de tycker att bemötandet från våra tjänstemän är bra. Denna skillnad mellan könen är dock inte statistiskt säkerställd.

Tabell 5 Har bemötandet från Skatteverkets tjänstemän varit bra?

Andel/Antal ¹⁾	Privatpersoner			Företag		
	2015	2016	2017	2015	2016	2017
Svar: ja	94 %	95 %	94 %	96 %	97 %	95 %
- kvinnor	97 %	98 %	96 %	-	-	-
- män	92 %	93 %	92 %	-	-	-
Antal svarande	306	252	314	425	415	539
- kvinnor	162	110	158	-	-	-
- män	144	142	156	-	-	-

Källa: Skatteverkets attitydundersökningar.

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

Not 1) Siffrorna för 2015 är ändrade jämfört med Skatteverkets årsredovisning 2015 på grund av byte av mätmetod, se avsnitt 2.8.

De årliga attitydundersökningarna 2015–2017 visar att en majoritet av privatpersoner och företag har förtroende för oss på Skatteverket. Förtroendet är i stort sett oförändrat mellan 2016 och 2017. Kvinnor har något högre förtroende än män i samtliga undersökningar mellan 2015 och 2017. Skillnaden är statistiskt säkerställd i 2016 års undersökning¹³, men inte 2015 och 2017.

Tabell 6 Jag har förtroende för Skatteverkets sätt att sköta sin uppgift.

Medelvärde ¹⁾²⁾	Privatpersoner			Företag		
	2015	2016	2017	2015	2016	2017
Resultat	3,99	3,90	3,89	4,06	3,98	3,99
- kvinnor	4,04	3,98	3,96	-	-	-
- män	3,93	3,81	3,83	-	-	-

Källa: Skatteverkets attitydundersökningar.

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

Not 2) Siffrorna för 2015 är ändrade jämfört med Skatteverkets årsredovisning 2015 på grund av byte av mätmetod, se avsnitt 2.8.

¹² Resultaten från Skatteverkets årliga attitydundersökningar finns i statistiksammanställning.

¹³ I årsredovisningen för 2016 uppgavs felaktigt att skillnaden mellan kvinnor och män inte var statistiskt säkerställd.

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

Andel ¹⁾²⁾	Privatpersoner			Företag		
	2015	2016	2017	2015	2016	2017
Instämmer	72 %	67 %	68 %	76 %	73 %	74 %
Varken eller	20 %	23 %	22 %	19 %	21 %	18 %
Instämmer inte	8 %	9 %	10 %	5 %	6 %	8 %

Källa: Skatteverkets attitydundersökningar.

Not 1) För att göra resultaten mer lättöverskådliga har svarsalternativ 1 och 2 lagts samman till "instämmer inte" och svarsalternativ 4 och 5 till "instämmer".

Not 2) Siffrorna för 2015 är ändrade jämfört med Skatteverkets årsredovisning 2015 på grund av byte av mätmetod, se avsnitt 2.8.

Tabell 8 Jag har förtroende för Skatteverkets sätt att sköta sin uppgift – fördelat på kvinnor och män.

Andel ¹⁾	2015	2016	2017
Instämmer			
- kvinnor	74 %	69 %	69 %
- män	69 %	66 %	67 %
Varken eller			
- kvinnor	20 %	23 %	23 %
- män	21 %	23 %	21 %
Instämmer inte			
- kvinnor	6 %	8 %	8 %
- män	10 %	11 %	12 %

Källa: Skatteverkets attitydundersökningar 2015–2017 som genomförts med brev-/webbenkät.

Not 1) Siffrorna för 2015 är ändrade jämfört med Skatteverkets årsredovisning 2015 på grund av byte av mätmetod, se avsnitt 2.8.

Man kan bedöma förtroendet för Skatteverkets sätt att sköta sin uppgift både utifrån ett samhällsperspektiv och utifrån ett individuellt perspektiv. De årliga attitydundersökningarna innehåller ytterligare två förtroendepåståenden för att belysa dessa perspektiv:

- Jag har förtroende för Skatteverkets förmåga att ta in skatt från medborgare och företag¹⁴ (samhällsperspektiv).
- Om jag har behov av hjälp kan jag med förtroende vända mig till Skatteverket (individuellt perspektiv).

Förtroendet för Skatteverkets förmåga att ta in skatt från medborgare och företag minskade mellan 2015 och 2016 års undersökningar för både privatpersoner och företag. I 2017 års undersökning till privatpersoner blev resultatet bättre än 2016 men fortfarande något sämre än 2015. Bland företagen är resultatet tillbaka ungefär på 2015 års nivå, skillnaden mot 2016 är statistiskt säkerställd. Detta förtroende är högre bland kvinnor än bland män, en skillnad som är statistiskt säkerställd (i dessa tre mätningar).

Tabell 9 Jag har förtroende för Skatteverkets förmåga att ta in skatt från medborgare och företag.

Medelvärde ¹⁾³⁾	Privatpersoner			Företag ²⁾		
	2015	2016	2017	2015	2016	2017
Resultat	3,80	3,64	3,75	3,91	3,79	3,90
- kvinnor	3,91	3,78	3,83	-	-	-
- män	3,71	3,51	3,68	-	-	-

Källa: Skatteverkets attitydundersökningar.

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

Not 2) I undersökningen till företag ställdes påståendet "Jag har förtroende för Skatteverkets förmåga att ta in skatt från företag".

Not 3) Siffrorna för 2015 är ändrade jämfört med Skatteverkets årsredovisning 2015 på grund av byte av mätmetod, se avsnitt 2.8.

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

Andel ²⁾	Privatpersoner			Företag ¹⁾		
	2015	2016	2017	2015	2016	2017
Instämmer	66 %	58 %	63 %	69 %	65 %	70 %
- kvinnor	71 %	62 %	66 %	-	-	-
- män	63 %	55 %	60 %	-	-	-
Varken eller	21 %	26 %	25 %	22 %	26 %	22 %
- kvinnor	19 %	27 %	24 %	-	-	-
- män	23 %	25 %	26 %	-	-	-
Instämmer inte	12 %	16 %	12 %	8 %	9 %	8 %
- kvinnor	10 %	12 %	10 %	-	-	-
- män	14 %	20 %	14 %	-	-	-

Källa: Skatteverkets attitydundersökningar.

Not 1) I undersökningen till företag ställdes påståendet "Jag har förtroende för Skatteverkets förmåga att ta in skatt från företag".

Not 2) Siffrorna för 2015 är ändrade jämfört med Skatteverkets årsredovisning 2015 på grund av byte av mätmetod, se avsnitt 2.8.

Förtroendet för att vända sig till oss på Skatteverket vid behov av hjälp har, sett till medelvärdet, varit så gott som lika stort i alla tre mätningar. Skillnaden mellan kvinnor och män är liten, och den är inte statistiskt säkerställd.

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

Medelvärde ¹⁾²⁾	Privatpersoner			Företag		
	2015	2016	2017	2015	2016	2017
Resultat	4,14	4,15	4,17	4,22	4,19	4,22
- kvinnor	4,19	4,16	4,23	-	-	-
- män	4,09	4,14	4,11	-	-	-

Källa: Skatteverkets attitydundersökningar.

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

Not 2) Siffrorna för 2015 är ändrade jämfört med Skatteverkets årsredovisning 2015 på grund av byte av mätmetod, se avsnitt 2.8.

¹⁴ I undersökningen till företag ställdes påståendet "Jag har förtroende för Skatteverkets förmåga att ta in skatt från företag".

Tabell 12 Om jag har behov av hjälp kan jag med förtroende vända mig till Skatteverket.

Andel ¹⁾	Privatpersoner			Företag		
	2015	2016	2017	2015	2016	2017
Instämmer	77 %	78 %	81 %	81 %	79 %	81 %
- kvinnor	79 %	79 %	82 %	-	-	-
- män	76 %	78 %	80 %	-	-	-
Varken eller	16 %	15 %	14 %	13 %	15 %	13 %
- kvinnor	17 %	17 %	15 %	-	-	-
- män	16 %	14 %	12 %	-	-	-
Instämmer inte	7 %	6 %	6 %	7 %	6 %	6 %
- kvinnor	5 %	5 %	3 %	-	-	-
- män	8 %	8 %	8 %	-	-	-

Källa: Skatteverkets attitydundersökningar.

Not 1) Siffrorna för 2015 är ändrade jämfört med Skatteverkets årsredovisning 2015 på grund av byte av mätmetod, se avsnitt 2.8.

5.3 Andras mätningar

Olika undersökningar och mätningar har gjorts under 2017 på initiativ av andra än Skatteverket, där man har jämfört uppfattningen om Skatteverket med olika samhällsinstitutioner när det gäller exempelvis förtroende, nöjdhet och anseende.

Variationen är ganska stor när det gäller privatpersoners och företags uppfattning om olika institutioner, men generellt får Skatteverket högt betyg i dessa mätningar. Resultatet är på det hela taget oförändrat jämfört med tidigare år i de olika mätningarna.

Kantar Sifo har genomfört en anseendemätning om svenska myndigheter under 2017¹⁵. Under 2016 genomfördes två anseendemätningar: en på våren och en på hösten. I årets mätning hamnade Skatteverket på anseendeindex 50, vilket är samma resultat som i undersökningen hösten 2016 (skalan går från -65 till 135). Resultatet innebar en delad fjärdeplats av de 32 myndigheter som ingick i undersökningen. Ett riksrepresentativt urval om personer mellan 18 och 75 år valdes slumpmässigt från Kantar Sifos onlinepanel. Mätningarna genomfördes under maj-juni 2017.

Medieakademiens förtroendebarmeter¹⁶ för 2017 baseras på 1 200 webbintervjuer med personer som är 16–74 år. I undersökningen anser 59 procent att de har ganska stort eller mycket stort förtroende för Skatteverket. I förhållande till 63 samhällsinstitutioner, företag, massmedier och myndigheter

som undersökningen omfattade så hamnade Skatteverket på en sjätteplats.

Resultatet i denna undersökning har varierat mellan åren. Andelen med ganska stort eller mycket stort förtroende för Skatteverket sjönk från 57 till 50 procent mellan 2011 och 2014 och ökade sedan till 61 procent i undersökningen 2016.

I Mistats undersökning ServiceScore¹⁷, där svenska konsumenter får bedöma elva myndigheters bemötande och behandling, fick Skatteverket bäst betyg av alla för sjätte året i rad. ServiceScore genomförs med ett riksrepresentativt urval från en webbpanel. År 2017 blev Skatteverkets resultat 56,9 på en skala 0–100, vilket är en marginell ökning jämfört med 2015 (55,2) och 2016 (56,4).

Svenskt kvalitetsindex (SKI)¹⁸ genomförde under året en undersökning som tog sikte på hur pass nöjda medborgarna i Sverige är med olika myndigheter som de haft kontakt med. I den undersökningen var Skatteverket den myndighet folk var mest nöjda med. Kundnöjdheten i undersökningen blev 69,7 på en skala 0–100.

5.4 Faktiskt bemötande vid servicekontor

Under 2017 genomfördes en observationsundersökning av vårt bemötande utifrån jämställdhets- och jämlikhetsperspektiv på servicekontoren. Undersökningen, som var ett samarbete mellan Skatteverket och Försäkringskassan, gjordes med omkring 450 observationer av ärenden vid disk eller på golvet/vid dator.

Skatteverket gjorde en liknande undersökning 2014 som visade att bemötandet oftast var bra, men att det fanns vissa omotiverade skillnader mellan bemötandet av kvinnor och män. I 2017 års mätning uppfattades bemötandet generellt som bra och professionellt. Undersökningen visar att i vissa avseenden har bemötandet förbättrats totalt sett, men att skillnader i bemötandet av kvinnor och män kvarstår. Både kvinnor och män får sina ärenden lösta i lika hög utsträckning, men ibland får kvinnor ett mindre varmt bemötande och ges mindre utrymme att få inflytande över möten.

¹⁵

https://www.kantarsifo.se/sites/default/files/reports/documents/kantar_sifo_anseende_myndigheter_2017.pdf

¹⁶ <http://medieakademien.se/wp-content/uploads/2017/04/Fortroendebarmeter2017.pdf>

¹⁷

<http://www.mynewsdesk.com/se/servicescore/pressreleases/skatteverket-aer-fortsatt-den-myndighet-som-ger-baest-service-1934959>

¹⁸ <http://www.kvalitetsindex.se/report/svenska-myndigheter-2017/>

5.5 Etik och värdegrund

En viktig förutsättning för ett högt förtroende är att allmänheten känner sig trygga med att representanter för Skatteverket agerar enligt den statliga värdegrunden. Därför har detta varit ett tydligt inslag i bland annat Skatteverkets nya strategiska inriktning som beslutades i början av året, i introduktionen till nyanställda och i Skatteverkets uppdaterade bemötandebildning som riktar sig till all personal.

Under våren 2016 sändes programmet Uppdrag granskning där det bland annat framgick att dåvarande överdirektören på Skatteverket försökt ringa en tidigare kollega för att tala om att handlingar lämnats ut till programmet avseende kollegan. Trafikverkets internrevision gjorde, på uppdrag av Skatteverket, en utredning av händelsen och kom fram till att verksledningens agerande var olämpligt.

Justitiekanslern (JK) initierade en egen granskning¹⁹ av händelsen och riktade i maj 2017 kritik mot Skatteverkets tidigare verkslednings agerande eller brist på agerande och menade att det strider mot kravet på att myndigheter ska behandla alla lika inför lagen samt iaktta saklighet och opartiskhet. Händelsen riskerade enligt JK skada allmänhetens förtroende för Skatteverket och de anställdas förtroende för Skatteverkets ledning.

Förtroendet för en myndighet påverkas av många faktorer och trots att denna händelse var uppmärksam och allvarlig så ligger förtroendet för Skatteverket totalt sett på en fortsatt hög nivå.

5.6 Sammanfattande bedömning

Bedömning:

Skatteverket bedömer att förtroendet för Skatteverkets sätt att arbeta är högt bland privatpersoner och företag. Resultaten av såväl våra egna som andras mätningar visar att nivån inte har förändrats under 2017.

Vi bedömer att kvinnor och män generellt sett får ett bra bemötande från Skatteverket, men att det finns vissa omotiverade skillnader kring hur kvinnor och män ges möjligheter och villkor vid kontakter. Både kvinnor och män får dock sina ärenden lösta i lika hög utsträckning.

¹⁹ Dnr 131 318854-16/1161

6 Information och service

Uppgift enligt Skatteverkets instruktion

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

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

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

Skatteverket ska redovisa och kommentera verksamhetens resultat i förhållande till de uppgifter som framgår av Skatteverkets instruktion och till vad regeringen, i förekommande fall, har angett i regleringsbrev eller i något annat beslut.

6.1 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 de lämnar in sina deklARATIONER. Därför publicerar vi bland annat målgruppsanpassad information och erbjuder tjänster via vår webbplats skatteverket.se. 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.

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 ställa en så kallad dialogfråga innan de gör en transaktion 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. I vårt förebyggande arbete samverkar vi aktivt med andra myndigheter och branschorganisationer och erbjuder bland annat målgruppsanpassade gruppinformationer.

I Skatteverkets årliga attitydundersökningar till privatpersoner och företag ingår påståendet ”Det är lätt att få information från Skatteverket”. Resultatet är likartat i 2015, 2016 och 2017 års undersökningar för både privatpersoner och företag. Vid alla tre mätningarna har kvinnor i högre grad än män instämt i påståendet. Skillnaden mellan könen var statistiskt säkerställd 2015 men inte i 2016 och 2017 års undersökningar.

Tabell 13 Det är lätt att få information från Skatteverket.

Andel ¹⁾	Privatpersoner			Företag		
	2015	2016	2017	2015	2016	2017
Instämmer	68 %	67 %	69 %	63 %	62 %	63 %
- kvinnor	72 %	67 %	71 %	-	-	-
- män	65 %	66 %	67 %	-	-	-
Varken eller	23 %	25 %	22 %	25 %	26 %	27 %
- kvinnor	22 %	25 %	21 %	-	-	-
- män	25 %	25 %	23 %	-	-	-
Instämmer inte	9 %	8 %	9 %	12 %	12 %	10 %
- kvinnor	7 %	7 %	8 %	-	-	-
- män	11 %	9 %	9 %	-	-	-

Källa: Skatteverkets attitydundersökningar.

Not 1) Siffrorna för 2015 är ändrade jämfört med Skatteverkets årsredovisning 2015 på grund av byte av mätmetod, se avsnitt 2.8.

Tabell 14 Det är lätt att få information från Skatteverket.

Medelvärde ¹⁾²⁾	Privatpersoner			Företag		
	2015	2016	2017	2015	2016	2017
Resultat	3,89	3,86	3,88	3,69	3,69	3,74
- kvinnor	4,00	3,92	3,93	-	-	-
- män	3,79	3,81	3,83	-	-	-

Källa: Skatteverkets attitydundersökningar.

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

Not 2) Siffrorna för 2015 är ändrade jämfört med Skatteverkets årsredovisning 2015 på grund av byte av mätmetod, se avsnitt 2.8.

6.1.1 Kundmötesprogram för att förbättra och förenkla kontakten

Kundmötesprogrammet är ett treårigt initiativ som påbörjades under 2015. I programmet, som bestått av flera projekt, har vi arbetat 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 så att privatpersoner och företagare i större utsträckning väljer den digitala vägen i stället för att vända sig till Skatteupplysningen eller servicekontoren för att få hjälp med sina ärenden.

Under 2017 har programmet arbetat med att förbättra Skatteverkets webbplats för att förenkla för privatpersoner genom att utifrån användarnas behov förtydliga och situationsanpassa information och tjänster inom kundsituationerna göra reseavdrag, sälja värdepapper och bostad samt deklarerera fastighet.

För att kunna involvera användarna mer i utvecklingen har vi även startat webbplatsen www.utvecklaskatteverket.se som ett pilotprojekt. Vi har också utvecklat funktionalitet i Mina sidor för att bättre möta behoven hos privatpersoner och företag.

Kundmötesprogrammet har nu avslutats men bidrog under åren 2015–2017 mycket till en större kundmedvetenhet hos hela Skatteverket. Detta märks tydligast genom att kunden och kundens behov finns med i diskussionerna inom det arbete som nu drivs på olika avdelningar och i olika utvecklingsinsatser. De kunskaper och insikter som programmet har lett till kommer att tas tillvara i det fortsatta utvecklingsarbetet.

6.1.2 Skatteupplysningen

Skatteupplysningen svarar på allmänna frågor via telefon, e-post och Facebook.

Antalet besvarade samtal²⁰ 2017 var 3 320 268, vilket är en minskning med 9,8 procent jämfört med 2016.

Den genomsnittliga kötiden i telefonin var 15 minuter och 14 sekunder, vilket är en ökning med 23,7 procent jämfört med 2016. Den längre kötiden resulterade i en minskad kundnöjdhet i

telefonin för ”svar inom rimlig tid”. Kundnöjdheten i telefonin 2017 för ”svar inom rimlig tid” var 75,3 procent, vilket är en minskning med 2,2 procentenheter jämfört med 2016.

En påverkande faktor för färre besvarade samtal och längre kötider var längre samtal. Den genomsnittliga samtalslängden 2017 var 4 minuter och 36 sekunder, vilket är en ökning med 10,4 procent jämfört med 2016. Under 2017 har Skatteupplysningen arbetat med förbättrande åtgärder för att minska kötiden, där bland annat en kartläggning har genomförts över orsaker till ökad samtalslängd med en åtgärdsplan utifrån resultatet.

Antal besvarade e-postfrågor 2017²¹ var 549 947, vilket är en ökning med 5,7 procent jämfört med 2016. Kundnöjdheten i e-posten för ”svar inom rimlig tid” 2017 var 67,8 procent, vilket är en minskning med 11,1 procentenheter jämfört med 2016.

Skatteupplysningen ansvarar även för Skatteverkets växel. Antal besvarade samtal i växeln 2017 var 588 399, vilket är en minskning med 2,8 procent jämfört med 2016.

Under 2017 har Skatteupplysningen genomfört en översyn av totalt antal årsarbetskrafter jämfört med resursbehov utifrån prognostiserad efterfrågan i telefoni, e-post och Facebook. Till 2018 sker en resursförstärkning som förväntas ge en positiv effekt på förmågan att möta efterfrågan.

Kundnöjdheten i telefonin 2017 var för ”bra bemötande” 96,7 procent och för ”svaret gav den information som behövdes” 90,0 procent, vilket är en ökning med 1,0 respektive 0,8 procentenheter jämfört med 2016.

Kundnöjdheten 2017 i e-posten var för ”bra bemötande” 82,4 procent och för ”svaret gav den information som behövdes” 65,0 procent, vilket är en minskning med 9,7 respektive 14,0 procentenheter jämfört med 2016.

Under 2017 har Skatteupplysningen genomfört en kvalitetsundersökning av e-postservicen. Resultatet visar på att en påverkande faktor för den minskade kundnöjdheten var tekniska problem under tertiäl

²⁰ Exklusive samtal besvarade i växeln.

²¹ Skatteupplysningen har sedan den 17 december 2016 ett nytt tekniskt system för e-posthanteringen, vilket medför att statistiken för besvarade e-postfrågor 2017 inte är helt jämförbar med tidigare år.

ett och två i samband med byte av teknisk plattform.

De tekniska problemen under tertial ett och två 2017 i och med bytet av teknisk plattform har även haft negativ påverkan på viss funktionalitet i telefonin och möjligheter till uppföljning på handläggarnivå.

Tabell 15 Kvalitet vid kontakt med Skatteupplysningen per telefon.

Andel ¹⁾ som anser att de fått:	2015	2016	2017
Bra bemötande	96 %	96 %	97 %
Svar inom rimlig tid	83 %	77 %	75 %
Den information de behövde	89 %	89 %	90 %

Källa: Telefonplattformen.

Not 1) Mätning genomförd löpande under året i form av återuppringning efter samtal. Mätningarna har genomförts varje månad, utom i maj 2016. Det är slumpmässigt vilka som har fått erbjudande att delta i mätningen.

Tabell 16 Kvalitet vid kontakt med Skatteupplysningen per e-post.

Andel ¹⁾ som anser att de fått:	2015	2016	2017
Bra bemötande	94 %	92 %	82 %
Svar inom rimlig tid	83 %	79 %	68 %
Den information de behövde	81 %	79 %	65 %

Källa: Mejlplattformen.

Not 1) Mätning genomförd med en webbenkät via e-post. Mätningarna har utförts varje månad utom april 2017.

6.1.3 Servicekontoren

Skatteverket har servicekontor i samverkan med Försäkringskassan och Pensionsmyndigheten. I slutet av 2017 fanns 103 gemensamma servicekontor. Antalet besök på servicekontoren var 3,6 miljoner, vilket är en minskning med 7,5 procent jämfört med 2016. Från 2015 har besöken minskat med 12,3 procent. Antalet besök har minskat för invandringsärenden med 9,0 procent och för id-kortsansökningar med 10,2 procent. Skatteverkets andel av den totala mängden ärenden på servicekontoren har minskat från 54,1 procent 2016 till 53,4 procent 2017. Omräknat till hela besök har Skatteverksbesöken minskat med 8,7 procent. Jämfört med 2015 har de minskat med 6,1 procent.

Tabell 17 Andel Skatteverksärenden på servicekontoren.

Andel ärenden	2015	2016	2017	2016–2017 ¹⁾
Skatteverket	49,9	54,1	53,4	-0,7 p.e.

Källa: IDA och Ventus

Not 1) Förkortningen p.e. står för procentenhet. Exempel: När en procentsats ökat från 5 till 6 procent har den ökat med 1 procentenhet.

Tabell 18 Kvalitet vid kontakt med servicekontoren.

Andel ¹⁾ som anser att de fått:	2015	2016	2017
Bra bemötande	95 %	96 %	97 %
- kvinnor	97 %	96 %	96 %
- män	96 %	97 %	98 %
Svar inom rimlig tid	88 %	89 %	90 %
- kvinnor	89 %	89 %	89 %
- män	89 %	90 %	91 %
Den hjälp de behövde	93 %	94 %	94 %
- kvinnor	95 %	95 %	94 %
- män	94 %	95 %	95 %

Källa: Enkätundersökning genomförd av Demoskop/TNS Sifo/Markör
Not 1) De som har svarat ja på frågan jämfört med totalt antal besvarade enkäter. Även de som har hoppat över den aktuella frågan ingår i totalt antal besvarade enkäter.

Besökarna på servicekontoren är generellt sett nöjda med servicen.

På servicekontoren arbetar man i första hand med att hjälpa kunderna att lösa sina ärenden digitalt. Utvecklingen under året är god och allt fler ärenden löses nu digitalt.

Regeringsuppdraget mötesplats, med syftet att genom myndighetssamarbete underlätta etableringen för nyanlända, har fortsatt under 2017 på 27 orter. Under 2017 har 12 525 nyanlända passerat en mötesplats, vilket är 58 procent av totalt antal nyanlända som beviljats uppehållstillstånd under denna period.

I augusti gav regeringen i uppdrag åt Försäkringskassan och Skatteverket att öppna tio nya servicekontor senast den 30 juni 2018. Regeringen gav även Skatteverket och ytterligare myndigheter²² i uppdrag att lämna biträde och underlag till den särskilda utredare som tillsatts med uppdrag att lämna förslag i fråga om en statlig serviceorganisation för lokal service. Detta arbete har fortsatt under hösten 2017.

6.1.4 Information på webben

Såväl funktionalitet som innehåll på webbplatsen har förbättrats under året. Befintliga tjänster som till exempel Mina sidor har fått utökad funktionalitet. Inom området folkbokföring har vi till exempel lanserat tjänster för att kunna söka hur många som har ett visst namn och för att söka bland de vanligaste efternamnen.

Antalet besök via mobila enheter (mobiltelefon och surfplatta) har ökat till 23 361 931 under 2017, vilket är en ökning med 7,8 procent jämfört med 2016. Tillsammans utgjorde dessa mobila enheter

²² Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan, Migrationsverket, Pensionsmyndigheten, Statens servicecenter och Trafikverket.

36,5 procent av antalet webbesök under 2017. Webbplatsen skatteverket.se hade totalt 63 969 281 besök, vilket är en minskning med 0,5 procent jämfört med 2016.

Vår webbplats Rättslig vägledning hade 692 169 interna och 2 022 100 externa besök under 2017, vilket är en ökning med 24,0 procent för interna och 66,4 procent för externa besök jämfört med 2016.

I Skatteverkets årliga attitydundersökningar till privatpersoner och företag ingår påståendet ”Det är enkelt att hitta på Skatteverkets webbplats”. Sett till medelvärdena har instämmandegraden hos privatpersoner i år minskat något och hos företag ökat något, men inga förändringar är statistiskt säkerställda. I 2015 års undersökning instämde kvinnorna i högre grad än männen i påståendet och skillnaden var statistiskt säkerställd. I 2016 och 2017 års mätningar var skillnaderna mellan könen mindre.

Tabell 19 Det är enkelt att hitta på Skatteverkets webbplats.

Andel ¹⁾	Privatpersoner			Företag		
	2015	2016	2017	2015	2016	2017
Instämmer	69 %	66 %	65 %	61 %	59 %	62 %
- kvinnor	75 %	64 %	63 %	-	-	-
- män	63 %	68 %	66 %	-	-	-
Varken eller	22 %	27 %	26 %	26 %	29 %	27 %
- kvinnor	19 %	29 %	29 %	-	-	-
- män	25 %	25 %	24 %	-	-	-
Instämmer inte	9 %	7 %	9 %	12 %	11 %	10 %
- kvinnor	6 %	7 %	8 %	-	-	-
- män	12 %	7 %	10 %	-	-	-

Källa: Skatteverkets attitydundersökningar.

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

Not 1) Siffrorna för 2015 är ändrade jämfört med Skatteverkets årsredovisning 2015 på grund av byte av mätmetod, se avsnitt 2.8.

Tabell 20 Det är enkelt att hitta på Skatteverkets webbplats.

Medelvärde ¹⁾²⁾	Privatpersoner			Företag		
	2015	2016	2017	2015	2016	2017
Resultat	3,81	3,85	3,75	3,65	3,67	3,74
- kvinnor	3,93	3,87	3,79	-	-	-
- män	3,69	3,82	3,72	-	-	-

Källa: Skatteverkets attitydundersökningar.

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

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

Not 2) Siffrorna för 2015 är ändrade jämfört med Skatteverkets årsredovisning 2015 på grund av byte av mätmetod, se avsnitt 2.8.

I Skatteverkets årliga attitydundersökningar ingår även påståendet ”Informationen på webbplatsen var tillräcklig för att lösa mina ärenden”. I

undersökningarna till privatpersoner är 2017 års resultat i stort sett oförändrat jämfört med 2015, medan det var fler som instämde i 2016 års undersökning. Skillnaden mellan 2016 och 2017 är statistiskt säkerställd (ofördelaktig trend). I undersökningarna till företag har instämmandegraden ökat något i både 2016 och 2017 års mätningar. Skillnaden mellan 2015 och 2017 är statistiskt säkerställd (fördelaktig trend). Det finns inga tydliga skillnader mellan kvinnors och mäns inställning till detta påstående.

Tabell 21 Informationen på webbplatsen var tillräcklig för att lösa mina ärenden.

Andel ¹⁾	Privatpersoner			Företag		
	2015	2016	2017	2015	2016	2017
Instämmer	73 %	76 %	73 %	66 %	69 %	72 %
- kvinnor	73 %	76 %	71 %	-	-	-
- män	73 %	77 %	74 %	-	-	-
Varken eller	15 %	15 %	17 %	24 %	23 %	18 %
- kvinnor	15 %	16 %	18 %	-	-	-
- män	16 %	14 %	15 %	-	-	-
Instämmer inte	11 %	9 %	11 %	11 %	8 %	10 %
- kvinnor	12 %	8 %	11 %	-	-	-
- män	11 %	10 %	10 %	-	-	-

Källa: Skatteverkets attitydundersökningar.

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

Not 1) Siffrorna för 2015 är ändrade jämfört med Skatteverkets årsredovisning 2015 på grund av byte av mätmetod, se avsnitt 2.8.

Tabell 22 Informationen på webbplatsen var tillräcklig för att lösa mina ärenden.

Medelvärde ¹⁾²⁾	Privatpersoner			Företag		
	2015	2016	2017	2015	2016	2017
Resultat	3,94	4,09	3,94	3,80	3,88	3,92
- kvinnor	3,94	4,14	3,95	-	-	-
- män	3,95	4,05	3,92	-	-	-

Källa: Skatteverkets attitydundersökningar.

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

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

Not 2) Siffrorna för 2015 är ändrade jämfört med Skatteverkets årsredovisning 2015 till följd av byte av mätmetod, se avsnitt 2.8.

Öppna data

Öppna data (PSI-data²³⁾ är information som finns tillgänglig för vem som helst att använda, återanvända och dela med sig av, så att andra kan utveckla den och skapa nytta för fler. Informationen får inte innehålla personuppgifter eller lyda under sekretess. Skatteverket publicerar öppna data, till exempel kommunala skattesatser, skattetabeller samt testpersonnummer.

Sedan 2016 har vi följt standarden DCAT-AP²⁴ för att beskriva vilka data som finns tillgängliga, så

²³ Public Sector Information.

²⁴ Standarden är EU:s rekommendation för alla som publicerar öppna data.

kallade metadata. Den nya standarden gör det enklare att förstå vad våra data innehåller. Det gör det även möjligt för öppnadata.se och andra portaler att hitta vår öppna data.

6.1.5 Sociala medier

Skatteverket närvarar i sociala medier för att möta privatpersoner och företagare i de kanaler där de befinner sig till vardags.

Facebook

På Facebooksidan **Skatteverket – Dags att deklarerar** har privatpersoner kunnat ställa frågor och ta del av Skatteverkets budskap om främst inkomstdeklarationen. Från och med den 15 november 2017 har ett test påbörjats för att utvidga sidan. Sidan har döpts om till **Skatteverket** och innehållet har breddats till att handla om Skatteverkets hela verksamhet. Testet kommer att pågå till den 31 maj 2018 och ska därefter utvärderas.

Under 2017 hanterade Skatteupplysningen totalt 11 475 frågor på Facebook. Antalet motsvarar en ökning med 40,5 procent jämfört med 2016²⁵.

Det budskap som under perioden hade störst räckvidd nådde ut till 562 223 personer²⁶.

Sidan uppnådde ett engagemang på 19 914 vilket är en ökning med 174 procent. Facebooksidan har 20 346 gilla-markeringar 31 dec vilket är en ökning med 53 procent²⁷.

Twitter

Twitter används för att sprida nyheter och budskap, exempelvis om lagändringar och deklarationsinformation. Under 2017 har Skatteverkets Twitter-meddelanden visats 1 435 200 gånger²⁸. Vid utgången av 2017 följde 3 590 personer Skatteverket på Twitter²⁹, vilket är en ökning med 38 procent det senaste året.

Instagram

Instagram används för att sprida nyheter och budskap om Skatteverkets verksamhet. Instagramkontot hade 2 482 följare den 31 december 2017 vilket är en ökning med 55,2 procent jämfört med 2016. Sidan uppnådde

ett engagemang på 32 249³⁰ vilket är en ökning med 123 procent.

LinkedIn

Skatteverket använder LinkedIn för att marknadsföra myndigheten som arbetsgivare och för rekrytering. Skatteverkets LinkedIn-sida följdes av 16 424 personer den 31 december 2017³¹, vilket var en ökning med 54,8 procent jämfört med den 31 december 2016.

6.1.6 Målgruppsanpassade informationsträffar

Skatteverket erbjuder målgruppsanpassad information över hela landet. Vi arbetar aktivt med att utveckla arbetssättet, formerna och kanalerna för att anpassa informationen utifrån målgruppernas behov och för att nå ut till fler. Informationen erbjuds som fysiska informationsträffar men också digitalt i form av webbseminarier och podcasten Skatteskolan. För att öka spridningen och nå ut till fler har vi under 2017 i större omfattning än tidigare genomfört våra informationsinsatser tillsammans med eller med hjälp av våra samverkanspartner.

Nya företagare

En prioriterad målgrupp är nya företagare som Skatteverket erbjuder informationsträffar och webbseminarier på en rad olika teman. På träffarna går vi igenom sådant som är relevant för företagare i ett uppstartsskede. Vi informerar om skatter och avgifter samt hur företagaren enkelt redovisar uppgifterna till oss genom våra e-tjänster.

Blivande företagare

Informationsträffar för målgruppen blivande företag görs i huvudsak i samverkan med eller med hjälp av andra myndigheter och aktörer. De blivande företagarna har under året haft möjlighet att träffa Skatteverket på Starta företag-dagen som genomförs inom ramen för myndighetssamarbetet Verksam. Under andra halvåret 2017 har de kunnat lyssna på podcasten Skatteskolan som vi producerar tillsammans med Tillväxtverket. För den som vill starta företag och har svenska som andraspråk har Skatteverket lanserat konceptet New business in Sweden. På informationsträffen,

²⁵ Teleopti CCC Admin Client SU - rapporten köstatistik.

²⁶ Inlägg med film om kampanjen "Pengar till påsk".

²⁷ Notified.

²⁸ Från den 1 januari till den 31 december 2017, Twitter analytics.

²⁹ Från den 1 januari till den 31 oktober 2017, Notified.

³⁰ Antalet kommentarer och "gillamarkeringar". Siffror från Notified för perioden 1 januari till 31 oktober 2017.

³¹ Linkedin's analysverktyg.

som vi erbjuder på engelska och på lätt svenska, får deltagaren information om det svenska skattesystemet och allmänna skatteregler som är relevanta för nya företagare.

Redovisare och andra uppgiftslämnare

Revisorer, redovisningskonsulter och andra uppgiftslämnare är viktiga målgrupper för att Skatteverket ska nå ut till etablerade företag. Skatteverket genomför och utvecklar konceptet Skatteträffar tillsammans med branschen. I år har deltagarna på skatteträffarna fått fortsatt guidning av Skatteverkets digitala resa och även fått ta del av viktiga nyheter, intressanta rättsfall och praktiska exempel och tips.

Informationsträffar för fastighetsmäklare är viktiga för att Skatteverket ska nå ut till dem som sålt en fastighet eller lägenhet och som ska redovisa sin försäljning. Mäklarna har haft möjlighet att träffa oss på de webbseminarier som vi tagit fram och genomfört i samverkan med branschen, och på utvalda fysiska informationsträffar som fastighetsmäklarförbunden ordnat för sina medlemmar. Blivande mäklarassistenter har träffat oss i samband med vårt deltagande vid mäklarassistentutbildningen ett par gånger under året.

Informationsträffar och webbseminarier för bostadsrättsföreningar hjälper oss att nå ut till såväl föreningarna som bostadsrättsinnehavarna. Vi tar fram och genomför träffarna och seminarierna i samverkan med branschen. Fokus för informationen är att sprida nyheter och underlätta för föreningarna och bostadsrättsinnehavarna att lämna kontrolluppgifter och inkomstdeklarationer.

Offentliga enheter

Information till kommuner, landsting och andra offentliga enheter har vi genomfört i egen regi eller i samverkan med målgruppen. Informationen har handlat om områden som är särskilt utmanande för de offentliga enheterna, såsom hantering av mervärdesskatt (moms) och beskattning av förmåner.

Representanter och aktörer inom upphandling

Skatteverket bidrar med stöd till upphandlare inom den offentliga sektorn eller till större företag inom den privata sektorn där fokus ligger på användning av offentliga medel. Syftet är att påverka attityder

och beteenden, främja konkurrens på lika villkor samt underlätta upphandlingsprocessen. Upphandlarna får information och möjlighet att ta del av offentliga uppgifter om leverantörernas aktuella skattestatus.

6.1.7 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 arbetsgivarorganisationer och fackföreningar. Skatteverket har också kontinuerligt samverkat med programvaruföretag för att underlätta för privatpersoner och företag att lämna in sina uppgifter.

I dag samverkar Skatteverket inom ett trettiotal olika branscher och med totalt cirka 130 organisationer och myndigheter.

6.1.8 E-samverkansprogrammet

Skatteverket är medlem i e-samverkansprogrammet (eSam). eSam, är ett medlemsdrivet program för samverkan mellan 21 myndigheter och Sveriges kommuner och landsting (SKL). Samarbetet syftar till att underlätta och påskynda digitaliseringen av det offentliga Sverige.

Genom gemensamma prioriteringar kan vi kraftsamla och fokusera på det som ger störst nytta och tillsammans skapa bättre tjänster. eSam fångar upp behov och möjligheter till gemensamma lösningar och initierar och driver på gemensamma initiativ som sedan genomförs i samverkan med olika medlemsorganisationer. Parallellt bedriver eSam ett omfattande arbete för att skapa goda förutsättningar för digital samverkan genom att bland annat analysera och utreda rättsliga och andra samverkansfrågor och tillhandahålla stöd i form av vägledning. eSam arrangerar också mötesplatser för erfarenhetsutbyte och kompetensutveckling. Att vara medlem i programmet innebär att vara

med och gå i frontlinjen när det gäller utveckling av det som är bäst för det offentliga Sverige som helhet.

Skatteverkets generaldirektör, Katrin Westling Palm, är ordförande i eSam.

6.1.9 Mina meddelanden

Mina meddelanden är en tjänst för säker digital post från myndigheter och kommuner. Det är en förvaltningsgemensam tjänst där Skatteverket ansvarar för utvecklingen och förvaltningen. Det är möjligt för leverantörer av elektroniska postbefordringstjänster och brevlådor att ansluta sig till Mina meddelanden. Regeringen gav i april 2015 Skatteverket i uppdrag³² att följa upp statliga myndigheters anslutning till Mina meddelanden. Regeringens mål är att mellanstora och större myndigheter ska ha anslutit relevanta meddelandeflöden till Mina meddelanden senast 2017. Regeringen gav dessutom olika uppdrag kring anslutning till Mina meddelanden i deras regleringsbrev.

Vid 2017 års utgång är 41 avsändare, 19 statliga myndigheter, 21 kommuner och ett kommunalförbund anslutna till Mina meddelanden. Antalet mottagare har under 2017 ökat från 741 000 (692 000 fysiska personer respektive 49 000 företag) till 2 014 294 (1 938 133 respektive 76 161). Företagens anslutningstakt fortsätter att vara lägre än anslutningstakten för fysiska personer. Att antalet brevlådor ökat så markant beror främst på den kampanj ”Pengar till påsk” som Skatteverket genomförde under våren 2017. Kampanjen handlade om att skatteåterbäringen kan betalas ut redan till påsk.

Skatteverket har deltagit som utställare på flera seminarier om utveckling av e-förvaltning för att informera stat och kommun om digital post. Under hösten 2017 har Skatteverket tillsammans med Sveriges kommuner och landsting (SKL) anordnat en informationsträff för intresserade myndigheter och kommuner. På träffen var 57 myndigheter och kommuner representerade.

I regleringsbreven för 2017 fick 19 myndigheter olika uppdrag kring anslutningen till Mina meddelanden. Uppdragen varierade från ”...redovisa hur myndigheten under 2017 har arbetat för att öka anslutningen av relevanta meddelandeflöden till

Mina meddelanden...” till ”...redovisa hur myndigheten under året har arbetat för att förbereda anslutning av meddelandeflöden inom myndighetens ansvarsområde till Mina meddelanden.” Av de 19 myndigheterna är 13 anslutna.

Skatteverket konstaterar att regeringens mål inte har nåtts under 2017 eftersom långt ifrån alla av de utvalda myndigheterna är anslutna.

En tydligare styrning och samordning av myndigheternas anslutningsmål behövs för att regeringens målen ska nås. Regeringen tillsatte därför i maj en särskild utredare³³ som ska analysera och ge förslag till effektiv styrning av utveckling, införande och förvaltning av nationella digitala tjänster. Skatteverket bistår utredaren på olika sätt i arbetet.

6.2 Arbetet med regelförändringar

Som ett led i att Skatteverket ska bidra till ett väl fungerande samhälle och utföra sina uppgifter på ett sätt som är rättssäkert och för att förenkla för privatpersoner och företag ser vi löpande över lagregler, föreskrifter och allmänna råd inom skatte- och folkbokföringsområdet. Genom detta arbete identifierar vi områden där det finns behov av att förenkla regler. Det handlar om att förbättra skattebetalarnas förutsättningar att göra rätt och att minska felutrymmet.

Vi undersöker vilka områden som genererar många fel i deklarationen och fångar upp behov av förenklingar som framförs av företag och andra intressenter.

Skatteverket har en särskild utredningsverksamhet som fortlöpande tar fram förslag till lagändringar inom områden där vi bedömer att behovet av regelförenklingar är särskilt stort.

Ett förslag som Skatteverket lämnade var förslaget om beskattning och betalning av skatt vid tillfälligt arbete i Sverige. Förslaget har fått stor uppmärksamhet i media. Förslaget innebär bland annat att ett flertal utländska arbetstagare blir skattskyldiga i Sverige och ett stort antal utländska arbetsgivare ska lämna arbetsgivardeklaration med mera samt förväntas ansöka om F-skatt om de inte redan har gjort det.

Skatteverket bidrar också, genom de synpunkter vi lämnar på remisser från Regeringskansliet och

³² Uppdrag från Näringsdepartementet N2015-3779-EF.

³³ Effektiv styrning av nationella digitala tjänster i en samverkande förvaltning dir. 2016:39.

genom att delta i offentliga utredningar, till att ny lagstiftning utformas på ett sätt som inte är administrativt betungande för företagen.

6.3 Statens personadressregister, SPAR

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

SPAR innehåller uppgifter om alla personer som är folkbokförda i Sverige samt om vissa personer som har tilldelats samordningsnummer.³⁴

Uppgifter från SPAR lämnas endast ut i elektronisk form. Utlämnandet (filer eller online) sker via en e-tjänst på SPAR:s webbplats eller via ett API där kundens system ansluter till SPAR.

I oktober 2017 öppnade SPAR två nya e-tjänster.³⁵ Via den ena kan man spärra så att namn och adress inte lämnas ut för att användas för adresserad reklam. Via den andra kan man få ett digitalt registerutdrag från SPAR av sina egna personuppgifter enligt 26 § personuppgiftslagen.

SPAR är ett eget avgiftsområde och finansieras via försäljningsintäkter. Det ekonomiska resultatet redovisas i avsnittet om ekonomi.

Tabeller som visar olika produktionsvolymer för SPAR redovisas i statistiksammanställningen.

³⁴ Enligt förordningen (1998:1234) om det statliga personadressregistret ansvarar Skatteverket för Statens personadressregister (SPAR) och för personuppgifterna i samma register. Skatteverket är sedan 2009 huvudman för SPAR.

³⁵ E-tjänsterna i SPAR nås via inloggning på www.statenspersonadressregister.se

7 Beskattning

Uppgift enligt Skatteverkets instruktion

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

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

Skatteverket ska redovisa och kommentera verksamhetens resultat i förhållande till de uppgifter som framgår av Skatteverkets instruktion och till vad regeringen, i förekommande fall, har angett i regleringsbrev eller i något annat beslut. Resultatredovisningen ska avse den genomförda verksamheten och resultatet av denna verksamhet.

7.1 Inledning

Syftet med beskattningsverksamheten är att säkerställa att privatpersoner och företag betalar rätt skatt. Skatteverket identifierar därför risker och koncentrerar resurser till områden med hög risk.

Beskattningsverksamheten har haft följande inriktningar under 2017:

- skapa förutsättningar för att göra rätt från början
- ha en effektiv ärendehandläggning
- åtgärda fel och fusk med särskilt fokus på allvarligt fusk
- skydda den svenska skattebasen.

Redovisningen behandlar verksamhetens sammanvägda resultat inklusive produktivitet och kvalitet. Vi redovisar också prestationer och andra produktionsmått inom vårt förebyggande arbete samt inom våra ärendeflöden och insatser.

Inom beskattningsområdet står inkomstbeskattning, moms och arbetsgivaravgifter för de största prestationerna, men även företagsregistrering, punktskatter, skattereduktion för rot och rut, kupongskatt och processföring ingår. Samtliga dessa skatter och områden kommenteras kortfattat, i övrigt hänvisar vi till statistiksammanställningen.

I avsnitt 4 redovisas skattefelets storlek, samt i vilken grad det har förändrats, i enlighet med regleringsbrevets åiterrapporteringskrav. Redovisning av betalningsdifferenser (uppbördsförluster) redovisas i avsnitt 16.4.7.

7.2 Redovisning av genomförd verksamhet inklusive resultat

Skatteverket arbetar strukturerat och systematiskt med riskhantering inom beskattningsområdet. Särskilda insatsanalytiker identifierar, analyserar och värderar olika risker. Därefter görs ett urval som ligger till grund för planering av ärendeflöden och insatser. Det finns dokumentation som ger struktur och spårbarhet, från identifiering av risker till åtgärd, vilket skapar förutsättningar för en systematisk uppföljning av hur riskerna har hanterats.

Riskhanteringen kommenteras också i avsnitt 14.1.

7.2.1 Förebyggande åtgärder

För att förebygga riskerna för fel och fusk och därmed få mer rätt från början har vi arbetat med förebyggande åtgärder i form av vägledning, strukturutveckling och attitydpåverkan. Även kontrollen har bidragit till en förebyggande effekt men då främst på motivation och förutsättningar att göra rätt framöver.

Vägledning

Genom att informera och på andra sätt vägleda privatpersoner och företag ökar Skatteverket förutsättningarna att göra rätt. Det blir lätt för privatpersoner och företag att få information och service. Samtidigt värnar vi om ett bra bemötande och på det sättet förbättras 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 privatpersoner och företag får svar på snabba frågor, information om broschyrer,

blanketter och e-tjänster. Här ingår även möjligheten att få svar från handläggarna på mer kvalificerade frågor.

Med insatsen Skatteverkets information riktar vi åtgärder för att förebygga fel till vissa målgrupper där det finns ett större behov av vägledning. Vi gör detta i form av gruppinformationer i egen regi eller i samverkan med andra myndigheter eller organisationer. Även insatser mot olika former av skatteupplägg har bidragit till att öka skattebetalarnas möjligheter att göra rätt. Det har vi gjort genom att skapa klarhet i skattereglernas tillämpning. Skatteverkets förebyggande arbete mot ekonomisk brottslighet har genom samverkan på gruppnivå med marknadens aktörer motverkat förekomst av svartarbete och annat skattefusk.

Det rättsliga arbete som har utmynnat i publicering av ett antal ställningstaganden har också bidragit till skattebetalarnas möjligheter att göra rätt.

Strukturutveckling

Skatteverket kan även påverka medborgarnas och företagens möjligheter att göra rätt genom strukturutvecklande åtgärder. Med strukturutvecklingsåtgärder menar vi olika verktyg för att skapa och utveckla befintliga system och strukturer för information och uppgiftslämning. Strukturutvecklingsåtgärder består också av det arbete som vi gör för att få till stånd förändringar i regelverk och system som kan bidra till att minska felutrymmet (till exempel tredjemansuppgifter) och öka den upplevda upptäcktsrisken (till exempel kassaregister).

Skatteverkets strukturutveckling har bland annat handlat om att bygga och utveckla system som underlättar för skattebetalarna att göra rätt. Dit hör till exempel IDAG (arbetsgivardeklaration på individnivå), öppna API:er³⁶ och kundmötesprogrammet Mina sidor. Vi har även gjort ett förarbete kring elektroniska dödsbevis.

Inom det rättsliga området har Skatteverket arbetat för regeländringar som syftar till att minska felutrymmet och förbättra skattebetalarnas förutsättning att göra rätt. Ett sådant exempel är arbetet som gäller en slutlig ordning för gränsöverskridande handel med varor mellan

företag inom EU där avsikten är att försöka ändra uppbörden på ett sådant sätt att nuvarande så kallade karusellbedrägerier inte längre kan genomföras på samma sätt.

Strukturutveckling handlar även om att genomföra olika utredningar som leder till förslag på regeländringar samt arbete i flera olika utredningar³⁷.

Attitydpåverkan

Attitydpåverkande åtgärder kan bestå av aktiviteter inriktade på att informera om att kontroller förekommer, exempelvis genom media eller i kontakter med branschorganisationer. Därigenom ökar Skatteverket den upplevda upptäcktsrisken. Vi genomför också kampanjer för att påverka individens motivation och vilja att själv göra rätt. Genom att via media och på andra sätt upplysa om hur man lyckas motverka och förhindra fusk och underlätta för dem som vill göra rätt påverkar vi också individens sociala tillit.

Samverkan med branscher, intresseorganisationer och andra myndigheter har under året förekommit på flera nivåer. På övergripande nivå samverkar vi i så kallade policygrupper inom olika områden tillsammans med näringslivs- och branschorganisationer liksom andra myndigheter och fackföreningar. Utöver detta samverkar vi löpande med bransch- och intresseorganisationer av olika slag inom ramen för flera insatser.

7.2.2 Kontrollverksamhetens resultat

Skatteverket bedömer kontrollverksamheten utifrån en sammanvägd bedömning av ärendeflöden och insatser.³⁸ Bedömningarna grundar vi i huvudsak på om vi har genomfört åtgärderna i enlighet med syftet i respektive ärendeflöde och insats.

³⁶ API är en förkortning av application programming interface och öppna API:er är i princip att någon, en myndighet eller ett företag, låter andra använda utvalda delar av sin data.

³⁷ Bland annat Valfärdsutredningens betänkande Kvalificerad välfärdsbrottslighet (SOU 2017:37) och Utredningen om trygghetssystemen och internationell rörlighet (ToR).

³⁸ Begreppen ärendeflöden och insatser förklaras i ordlistan som finns sist i årsredovisningen.

Tabell 23 Bedömning av ärendeflöden och insatser

	2015	2016	2017
Ärendeflöden			
- inkomstbeskattning	Tillfreds- ställande	Tillfreds- ställande	God
- moms	Tillfreds- ställande	Tillfreds- ställande	God
- arbetsgivaravgifter	Tillfreds- ställande	Tillfreds- ställande	Tillfreds- ställande
- företagsregistrering ¹⁾	—	Tillfreds- ställande	Tillfreds- ställande
- flöde stora företag ²⁾	—	—	God
- punktskatter ²⁾	—	—	Tillfreds- ställande
Insatser³⁾			
- fel och fusk	God	Tillfreds- ställande	God
- skatteundandragande	God	God	God
- övriga insatser	Tillfreds- ställande	Tillfreds- ställande	Tillfreds- ställande

Källa: Skatteverkets tertialuppföljning för ärendeflöden och insatser.

Not 1) Företagsregistrering bedömdes inte som ett flöde 2015.

Not 2) Stora företag och punktskatter bedömdes inte som ett flöde 2015 och 2016.

Not 3) Vilka insatser som ingår i respektive indelning framgår av avsnitt 7.3.3.

Syftet med kontrollen inom ärendeflöden är att rätta och förhindra fel, skapa förutsättningar för att det ska bli rätt framöver samt få en effektivare ärendehandläggning. Ett stabilare produktionssystem i kombination med handläggning i enlighet med syftet och viss effektivisering på grund av den tidiga inlämningen av inkomstdeklarationer ("Pengar till påsk") har lett till att ett gott resultat uppnåts inom flödet inkomstbeskattning. Även inom flödet moms har vi uppnått ett gott resultat. Resultatet har förbättrats väsentligt under året, med snabbare handläggning och mindre regionala skillnader. Flödet arbetsgivaravgifter har haft en fördelaktig utveckling under året, men förekomsten av regionala skillnader påverkar bedömningen. När det gäller företagsregistrering har utvecklingen även där varit fördelaktig, men bland annat byte av teknisk plattform har inneburit en långsammare handläggning än önskat. Flödet stora företag har uppnått ett gott resultat. Ärenden har hanterats inom önskade handläggningstider. Inom punktskatter är resultatet tillfredsställande. Vi har under året genomfört färre kontroller än planerat.

Det huvudsakliga syftet med insatserna inom fel och fusk är att leda in företagen på rätt väg genom tidig kontroll där riskerna bedöms vara störst. Flera insatser inom fel och fusk har haft en fördelaktig utveckling under året och den sammanvägda bedömningen är god. Förbättrade urval för vår kontroll samt att vi haft en bättre resursplanering

har lett till att vi bättre arbetat i enlighet med syftet i respektive insats jämfört med 2016.

Vi genomför insatserna inom skatteundandragande i syfte att skydda den svenska skattebasen samt att störa och stoppa allvarligt skattefusk. Att vi genom långsiktig planering lyckats bibehålla och utveckla kompetensen för de medarbetare som arbetar inom området är den främsta orsaken till att vi har uppnått syftet och ett gott resultat med respektive insats under de senaste åren.

Inom övriga insatser bedrivs åtta olika insatser, varav borgenärsinsatsen och insatsen stora och finansiella företag är de resursmässigt största insatserna. Vi bedömer resultatet för dessa insatser och således även hela övriga insatser som tillfredsställande.

Skatteverket bedömer sammantaget, utifrån en proportionering av ärendeflödenas och insatsernas storlek, att kontrollverksamheten har uppnått ett gott resultat för 2017.

Vi redovisar prestationerna för åtgärden kontroll inom beskattning i avsnitten om ärendeflöden och insatser (7.3.2 och 7.3.3).

7.2.3 Sammanfattande bedömning

Bedömning:

Skatteverket bedömer att resultatet för verksamhetsområdet beskattning, i förhållande till Skatteverkets uppgift enligt instruktion, är god.

Bedömningen bygger på genomförd verksamhet, det vill säga de åtgärder vi har vidtagit för att fastställa och ta ut skatter, socialavgifter och andra avgifter, så att en riktig uppbörd kan säkerställas.

I bedömningen har beaktats att produktiviteten bedöms som tillfredsställande och kvaliteten som god.

7.3 Prestationer och andra produktionsmått

Prestationerna inom verksamhetsområdet beskattning är slutskattebesked inom inkomstbeskattning och grundbeslut för moms och arbetsgivaravgifter.

Antalet slutskattebesked och grundbeslut har ökat till följd av ett ökat inflöde av deklarerationer.

Det ökade inflödet förklaras dels av ett ökat antal medborgare, dels av att antal momsregistrerade företag har ökat med 0,7 procent och företag registrerade för arbetsgivaravgifter har ökat med 3,6 procent. Totalt har vi 1 093 010 momsregistrerade företag och 449 659 registrerade arbetsgivare.

Tabell 24 Prestationer

Antal	2015	2016	2017	2016–2017
Slutskattebesked, inkomstbeskattning ^{1) 2)}	8 305 920	8 480 409	8 624 012	1,7 %
Grundbeslut arbetsgivaravgifter ³⁾	4 874 523	4 973 546	5 072 998	2,0 %
Grundbeslut moms ³⁾	4 671 572	4 741 427	4 793 125	1,1 %
Totalt antal prestationer ⁴⁾	17 852 015	18 195 382	18 490 135	1,6 %

Källa: Guppi

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

Not 2) Både privatpersoner och juridiska personer.

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

Not 4) Uppgiften används vid beräkning av arbetsproduktivitet.

Tabell 25 Volym – fördelning kvinnor och män¹⁾

Antal	2015	2016	2017	2016–2017
Grundregistrerade inkomstdeklarerationer ¹⁾	7 567 442	7 708 005	7 808 074	1,3 %
- kvinnor/män (%)	51/49	50/50	50/50	–
Grundbeslut arbetsgivaravgifter ²⁾	624 342	589 070	572 447	-2,8 %
- kvinnor/män (%)	26/74	27/73	26/74	–
Grundbeslut moms ²⁾	1 663 166	1 645 634	1 626 652	-1,2 %
- kvinnor/män (%)	33/67	33/67	33/67	–

Källa: Gin, Guppi.

Not 1) Uppgifterna avser privatpersoner och enskilda näringsidkare som är en delmängd av prestationsredovisningen.

Not 2) Av mättekniska skäl använder vi antalet grundregistrerade moms- och arbetsgivaravgiftsredovisningar för privatpersoner och enskilda näringsidkare inklusive nollredovisningar.

Kostnaderna för beskattningsområdet har ökat med 1,1 procent jämfört med 2016. Kostnadsutvecklingen för verksamhetsområdet är i nivå med planen. Efter omorganisationen under 2017 och översynen av tidredovisningskoder i samband med detta hänförs en större andel av tid och kostnader direkt till respektive verksamhetsområde. Berörda avdelningars kostnader innefattar såväl operativ verksamhet som planering, styrning och ledning samt verksamhetsutveckling och förvaltning.

Kostnaderna för utveckling och förvaltning av verksamhetssystem ligger i nivå med föregående år.

Tabell 26 Intäkter och kostnader

Tkr	2015	2016	2017	2016–2017
Intäkter av anslag	5 802 505	5 856 929	5 961 905	1,8 %
Övriga intäkter	511 283	517 723	527 327	1,9 %
Kostnader	6 316 708	6 377 563	6 450 725	1,1 %
Kapitalförändring ¹⁾	-2 920	-2 896	38 507	–

Källa: Agresso

Not 1) Kapitalförändring hänförlig till AP-fonden.

I avsnitt 7.3.1-7.3.5 redovisas andra produktionsmått. Fler volymer som är kopplade till beskattningsverksamheten redovisas i statistiksammanställningen.

7.3.1 Förebyggande arbete

För att få preventiva effekter på riskerna för fel och därmed mer rätt från början, har Skatteverket arbetat med förebyggande åtgärder så som vägledning till privatpersoner och företag, strukturutveckling³⁹ och attitydpåverkan.

Nedan redovisar vi produktionsmått inom Skatteverkets förebyggande arbete⁴⁰.

Vägledning

Företag har i stor utsträckning använt vår webbplats för att inhämta information. Orsaken till den stora minskningen jämfört 2016 är okänd men kommer att utredas vidare.

Tabell 27 Besök på webbplatsen

Antal	2015	2016	2017	2016–2017
Besök på webbplatsen ¹⁾	7 341 197	8 845 539	7 194 981	-18,7 %

Källa: Google Analytics, Vimeo

Not 1) Externa besök under fliken Företag på webbplatsen.

Skatteverket har genomfört ett stort antal målgruppsanpassade informationsträffar⁴¹ och har fortsatt att prioritera information i samverkan. Vi har anordnat både traditionella informationsträffar och webbseminarier. Under hösten 2017 har företagarna också kunnat lyssna på podcasten Skatteskolan som sänts i tio avsnitt och haft 13 988 lyssnare.

Minskningen av antalet informationsträffar i egen regi jämfört med 2016 berodde bland annat på att vi under året ökade vår samverkan med andra för att sprida information. Målgrupperna, till exempel blivande företagare, som tidigare stod för en stor

³⁹ Vårt arbete med strukturutveckling redovisas i avsnitt 7.2.1.

⁴⁰ Resultatet av vårt förebyggande arbete med skönsbeskattningar och användning av e-tjänster redovisas i avsnitt 7.5 Kvalitet.

⁴¹ Målgruppsanpassade informationsträffar redovisas i avsnitt 6.1.6.

del av antalet deltagare på Skatteverkets informationsträffar i egen regi, fick då information via dessa samverkanspartner i stället.

Tabell 28 Informationsträffar och webbseminarier om beskattning

Antal	2015	2016	2017	2016–2017
Genomförda informationsträffar ¹⁾ och webbseminarier ²⁾	2 504	2 358	1 211	-48,6 %
Antal deltagare vid informations-träffar och webbseminarier	66 702	59 523	38 863	-34,7 %
Visningar av inspelade webbseminariet Starta företag-dagen ³⁾	–	5 861	6 233	6,3 %

Källa: Guppi, särskild statistik i myndighetssamverkan.

Not 1) Avser informationsträffar med redovisningskonsulter, nya företag och blivande företagare.

Not 2) Avser webbseminarier av Starta företag-dagen och för nya företag.

Not 3) Inspelning av webbseminarier startade under 2016.

Under 2017 har Skatteupplysningen besvarat färre samtal inom beskattningen jämfört med samma period 2016. Efterfrågan på telefonin har dock minskat, vilket resulterade i en relativt oförändrad servicegrad mot kund. E-post inom beskattningen har ökat under 2017 jämfört med 2016, där e-posten även är en mer resurskrävande kanal per kundkontakt jämfört med telefonin. Påverkande faktorer för färre besvarade samtal är bland annat den ökade efterfrågan på e-post och den ökade samtalslängden⁴² per samtal inom beskattningen 2017 jämfört med 2016.

Tabell 29 Besvarade frågor som rör beskattning

Antal	2015	2016	2017	2016–2017
Besvarade frågor	3 145 258	2 809 736	2 666 458	-5,1 %
- varav via e-post ⁴³	258 425	326 901	405 955	24,2 %
- varav via telefon	2 886 833	2 482 835	2 260 503	-9,8 %

Källa: Teleopti CCC.

Utöver detta arbetar Skatteverket 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 aktörer som upphandlar 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.

Antalet pågående samverkansprojekt⁴⁴ har fortsatt att minska 2017, vilket är i enlighet med inriktningen eftersom den arbetsformen är mer resurskrävande än överenskommelse om samverkan⁴⁵.

Samverkan är fortsatt högt prioriterat och vi har arbetat med 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.

Tabell 30 Överenskommelser om samverkan och samverkansprojekt

Antal	2015	2016	2017	2016–2017
Överenskommelser om samverkan ¹⁾	890	827	832	0,6 %
Samverkansprojekt ¹⁾	212	129	101	-21,7 %

Källa: Manuell uppföljning: Uppföljningsrapport inom Förebyggande ekonomisk brottslighet.

Not 1) Avser pågående överenskommelser och projekt.

Förfrågningar om företagsuppgifter för kontroll av leverantörer har ökat. Antalet förfrågningar tyder på ett stort intresse av att försvåra för de som är oseriösa och använder sig av svartarbete. Det gynnar seriöst företagande och leder till att de seriösa företagen får möjlighet att konkurrera på lika villkor.

Tabell 31 Företagsförfrågningar

Antal	2015	2016	2017	2016–2017
Företagsförfrågningar	4 727 894	4 491 637	5 957 189	32,6 %

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

7.3.2 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 vi registrerar, svarar eller fattar beslut.

⁴² Samtalstid redovisas i avsnitt 6.1.2.

⁴³ Skatteupplysningen har sedan den 17 december 2016 ett nytt tekniskt system för e-posthanteringen, vilket medför att statistiken för besvarade e-post 2017 inte är helt jämförbar med tidigare år.

⁴⁴ Samverkansprojekt innebär här en tidsbestämd samverkan med täta kontakter mellan Skatteverket och aktören där man har större möjlighet att gå längre ner i entreprenörskedjan men även att leverantörskontrollen kan bli mer omfattande än vad som normalt

uppnås i överenskommelse om samverkan. Detta kan exempelvis vara ett nystartat byggprojekt.

⁴⁵ Överenskommelse om samverkan innebär här att Skatteverket och en aktör samverkar fortlöpande för att motverka ekonomisk brottslighet genom att Skatteverket ger stöd till en samverkansaktör och uppmuntrar till eget förebyggande arbete. Det kan till exempel vara samverkan med en kommun.

För bedömning av resultatet för ärendeflöden, se avsnitt 7.2.2.

I antalet beslut inom ärendeflöden ingår sådana beslut som kräver en manuell arbetsinsats, vilket innebär att vi har exkluderat beslut som går i ett maskinellt spår hela vägen.

Antal beslut inom ärendeflöden var på samma nivå som 2016, men viss osäkerhet råder kring antal beslut inom företagsregistrering⁴⁶.

Tabell 32 Beslut inom ärendeflöden

Antal	2015	2016	2017	2016–2017
Beslut inom ärende- flöden ¹⁾	1 893 313	1 900 451	1 892 956	-0,4%
- varav inkomst- beskattning	907 145	901 373	900 169	-0,1%
- varav moms	305 384	317 479	330 800	4,2%
- varav arbetsgivar- avgifter	233 701	222 184	223 155	0,4%
- varav avdragen skatt	162 182	168 636	178 563	5,9%
- varav företagsregi- strering ²⁾	284 901	290 779	260 269	-10,5%

Källa: Guppi

Not 1) Beslut inom ärendeflöden avser: företagsregistrering, ändrade beslut om debiterad preliminär skatt, skönsbeskattningar, beslut gjorda på inkomstdeklarationer och skattedeclarationer samt omprövningsbeslut på skattebetalarens begäran på inkomstdeklarationer och skattedeclarationer. Vi har justerat beslut för 2015 och 2016 på grund av ändrad indelning av ärendeflöden. Av uppföljning för moms, arbetsgivaravgifter och avdragen skatt framgår det att det finns en viss osäkerhet i fördelning av beslut mellan ärendeflöden och insatser.
Not 2) Ny- och avregistrerade företag, samt ändringar som avser företagsregistrering.

Skattereduktion för rot och rut

För arbeten utförda från 1 januari 2016 har skattereduktionen för rot sänkts från 50 till 30 procent. Antalet inkomna ärenden för rot har fortsatt att minska även under 2017. För rut har antalet ärenden ökat, främst på grund av att rutavdraget utökats med bland annat flytt, it, reparation av vitvaror och trädgårdstjänster.

Tabell 33 Inkomna ärenden för skattereduktion rot och rut

Antal	2015	2016	2017	2016–2017
Rot	2 245 008	1 815 162	1 745 718	-3,8 %
Rut	2 935 498	3 090 458	3 548 198	14,8%

Källa: Guppi

Utbetalningarna för rot har minskat, vilket främst beror på att utbetalda belopp för 2017 till skillnad från 2016 enbart avser ärenden med 30 procents

subventionsgrad. Utbetalningarna för rut har ökat, främst till följd av utökningen av rut.

Tabell 34 Utbetalda belopp för skattereduktion rot och rut

Tkr	2015	2016	2017	2016–2017
Rot	19 152 993	10 941 256	9 180 004	-16,1 %
Rut	3 310 315	3 637 671	4 586 878	26,1 %

Källa: Guppi

Kupongskatt

Antalet inkomna ärenden för återbetalning av kupongskatt har ökat i jämförelse med 2016.

Tabell 35 Inkomna ärenden för återbetalning kupongskatt

Antal	2015	2016	2017	2016–2017
Ärenden	10 623 ¹⁾	11 196	11 251	0,5 %

Källa: Bris.

Not 1) Utöver redovisad ärendemängd har 2 303 ärenden kommit in som rör krav på ränta för tidigare fattade beslut om återbetalning efter en kammarrättsdom och efterföljande ställningstagande av Skatteverket.

Den sammanlagda återbetalda kupongskatten har minskat jämfört med 2016, vilket främst beror på en ökning av direktnedläggningar. En direktnedläggning innebär att förvaltarna drar rätt skattesats vid utdelningstillfället. Förändringen beror även på ny praxis efter en dom i Högsta förvaltningsdomstolen 2016. Domen har inneburit att vissa utländska fonder inte längre beviljas återbetalning av hela kupongskatten.

Tabell 36 Utbetalda belopp för återbetalning kupongskatt

Tkr	2015	2016	2017	2016–2017
Utbetalda belopp	2 535 852	1 983 305	1 260 234	-36,5 %

Källa: Bris.

Punktskatt

Som en anpassning till EU:s statsstödsregler infördes den 1 januari 2017 omfattande förändringar rörande uttaget av energiskatt på elkraft. Förändringarna innebär bland annat att företag som har rätt till reducerad elskatt först betalar full skatt och sedan får reduceringen genom att lämna in en begäran om återbetalning till Skatteverket. Tidigare erhöles skattereduktion genom att elhandlaren tog ut en reducerad elskatt direkt av företaget. Dessa förändringar förklarar att både beloppen och besluten för återbetalningarna ökat.

⁴⁶ En del beslut inom företagsregistrering saknas sannolikt med anledning av att verksamhetsområdet har bytt teknisk plattform under året.

Tabell 37 Utbetalda belopp för återbetalning punktskatt

Tkr	2015	2016	2017	2016–2017
Utbetalda belopp ¹⁾	5 524 659	5 274 832	7 825 302	48,4 %

Källa: Bris/Kuling.

Not 1) Avser återbetalningar av energiskatter

Tabell 38 Beslut inom ärendehantering punktskatt

Antal	2015	2016	2017	2016–2017
Beslut	127 378	125 842	141 589	12,5 %
- varav deklARATIONER	54 850	56 550	64 351	13,8 %
- varav återbetalningar ¹⁾	72 528	69 292	77 238	11,5 %

Källa: Bris/Kuling.

Not 1) Avser återbetalningar av energiskatter

En annan orsak till att besluten har ökat är den nya skatten på kemikalier i viss elektronik, till exempel datorer, tv-apparater och tvättmaskiner, som tas ut sedan den 1 juli 2017.

Implementeringen av statsstödsreglerna som rör energiskatterna (skatt på bränsle och skatt på elkraft) innebär att Skatteverket kontrollerar att stödmottagarna inte befinner sig i ekonomiska svårigheter. Reglerna innebär även ett krav om att offentliggöra information om varje individuell stöd som uppgår till ett visst belopp.

7.3.3 Insatser

Insatsverksamheten består främst av kontroller men även förebyggande insatser. Det handlar om ärenden som Skatteverket har initierat och under 2017 har vi genomfört följande insatser:

Tabell 39 Insatser

Fel och Fusk	Skatteundandragande	Övriga insatser
- Företagsinsatsen	- Angrepp	- Borgenär
- Internationella företagsinsatsen	- Förebygga ekonomisk brottslighet	- Ideella föreningar och stiftelser
- Rot och rut ¹⁾	- Grov ekonomisk brottslighet	- Offentliga enheter
- Kontanthandel	- Gränsöverskridande handel	- Punktskatter och A-sink ³⁾
- Nya företag	- Internprissättning och vinstallokering	- Registervård
- Oredovisade inkomster	- Skatteplaneringsaktiva aktörer	- Stickprovskontroller ⁴⁾
	- Särskilda risker stora företag	- Skatteverkets information
	- Tekniskt centrum	- Stora och finansiella företag
	- Undersökande verksamhet	
	- Utlands-KU ²⁾	
	- Utlandstransaktioner	

Not 1) Nytt namn för 2017 – tidigare år Husarbete.

Not 2) Utländska kontrolluppgifter.

Not 3) Särskild inkomstskatt.

Not 4) Nytt namn för 2017 – tidigare år Skattefelskontroll.

Vi genomför kontrollerna i form av skrivbordskontroller, besök och revisioner där den vanligaste formen är skrivbordskontroll.

För bedömning av resultatet för insatser, se avsnitt 7.2.2.

Bsluten inom insatser⁴⁷ har minskat med fem procent jämfört med 2016 vilket främst beror på färre beslut inom moms och arbetsgivaravgifter. Att nedlagd tid har minskat inom insatser har också påverkat antalet beslut, se avsnitt 7.4.

Nettobelopp och genomsnittligt ändringsbelopp per beslut inom insatser var lägre 2017 än 2016. Förklaringen är främst att några beloppsmässigt mycket stora ändringar till skattebetalarens fördel felaktigt har kodats som insatser i stället för ärendeflöde. Detta har fått till följd att beloppsfallet för insatser 2017 har minskat jämfört med 2016.⁴⁸

⁴⁷ I beslut inom insatser ingår huvudsakligen beslut efter skrivbordskontroll, revision och besök. En viss osäkerhet i fördelning av beslut mellan ärendeflöden och insatser finns och ett arbete pågår för att rätta kända fel. Eftersom felkällan är densamma mellan åren är utvecklingen dock fortfarande relevant.

⁴⁸ Besluten det främst gäller är: "Effektivering av beslut efter förhandling om dubbelbeskattning". Insatskoder har felaktigt använts för dessa beslut (flödeskod mer korrekt). "Omprövning på företagets begäran" som felaktigt kodats som en insats.

Tabell 40 Beslut inom insatser

Antal/Belopp	2015	2016	2017	2016–2017
Beslut inom insatser ¹⁾	78 465	81 110	77 029	-5,0 %
Nettobelopp (tkr) ¹⁾²⁾	8 113 768 11 144 833	9 433 873		-15,4 %
Genomsnittligt ändringsbelopp per beslut (kr) ²⁾	103 406	137 404	122 472	-10,9 %

Källa: Guppi

Not 1) Avser beslut efter skrivbordskontroll, revision eller besök på inkomstdeklaration eller skattedeclaration. Av uppföljning för moms, arbetsgivaravgifter och avdragen skatt framgår det att det finns en viss osäkerhet i fördelning av beslut mellan ärendeflöden och insatser. Utredning pågår.

Not 2) Nettobelopp – både höjningar- och sänkningar ingår.

Förklaringen till att antal besök har minskat är huvudsakligen kopplat till insatsen kontanthandel⁴⁹ som delvis har ändrat fokus till att utreda upprepat fusk inom kontanthandel. En planerad minskning av nedlagd tid med 10 procent samt att besöken har fortsatt att generera fördjupade utredningar är också orsaker till att besöken har minskat inom insatsen kontanthandel.

Antalet revisioner har ökat jämfört med 2016 och ökningen hänförs främst till insatsen stickprovskontroller som genomför avgränsade revisioner, insatsen har utvidgats jämfört med 2016.⁵⁰

Tabell 41 Andra produktionsmått inom insatser

Antal	2015	2016	2017	2016–2017
Besök ¹⁾	20 060	27 571	25 828	-6,3 %
Revisioner	3 152	2 930	3 122	6,6 %
Skattetillägg ²⁾	24 241	24 527	24 433	-0,4 %
Beslutade brottsanmälningar ³⁾	1 785	2 533	2 466	-2,6 %

Källa: Guppi

Not 1) Med besök menar vi tillsynsbesök, fördjupad tillsyn och kontrollbesök för kassaregister samt kontroll av personalliggare. Företagsbesök (utredning- och informationsbesök hos företag) har exkluderats på grund av osäkerhet i statistiken.

Not 2) Beslut efter skrivbordskontroll, revision eller besök på inkomstdeklaration eller skattedeclaration. Antalet är exklusive skattetillägg på grund av utebliven deklareration (skönbeskattningar).

Not 3) Med brottsanmälan menar vi ärende som vi skickat till åklagaren. En brottsanmälan kan, beroende på anmälan omfattning, innehålla flera brott.

7.3.4 Internationell samverkan

Under året har vi utbytt information om olika typer av inkomster i enlighet med våra internationella överenskommelser. Information har utbytt både på den direkta och på den indirekta skattens område.

Nytt för i år är utbyte av information om finansiella konton. Den nya informationen ger oss ökade möjligheter att bekämpa skatteflykt både genom enskilda utredningar och på en mer övergripande

⁴⁹ Syftet med insatsen kontanthandel är att identifiera och utreda oredovisade inkomster och svartarbete inom kontanthandel samt säkra efterlevnaden av personalliggare i byggbranschen. Insatsen har enligt gjord planering minskat med 4 250 dagar jämfört med 2016.

nivå genom ökad kunskap, bland annat om skatteupplägg. Nytt är också utbytet av information för gränsöverskridande förhandsbesked och prissättningsbesked.⁵¹

Internationellt informationsutbyte har blivit en allt viktigare del i våra utredningar, både automatiskt informationsutbyte och utbyte på begäran. Genom internationella nätverk har vi haft erfarenhetsutbyte till exempel om analys- och utredningsmetoder för uppgifter från Panama- och paradisläckorna.

7.3.5 Betalningsperspektiv i det löpande beskattningsarbetet

I det löpande beskattningsarbetet går det ofta att få indikationer på att det kan bli problem med betalningen av skatter och avgifter. Det är viktigt att beslut och information som lämnas i samband med utredningar gör det enklare för var och en att förstå vad som ska betalas och när det senast ska ske. Skatteverket har därför fortsatt att jobba med betalningsperspektivet och att öka kunskapen om borgenärsarbetet hos våra medarbetare inom beskattningen.

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

Skatteverket ansöker om konkurs om det finns en risk att skatteskulden växer. Det gör vi för att få betalt eller för att motverka ekonomisk brottslighet. Under 2017 har vi slutfört en försöksverksamhet med Ekobrottsmyndigheten och Kronofogden. Preliminära resultat från försöksverksamheten visar att den har fungerat bra. Den har bidragit till att förebygga ekonomisk brottslighet genom att tidigt upptäcka och därefter agera med borgenärsåtgärder för att stoppa och störa.

Vårt borgenärsarbete omfattar både ärenden som vi själva har initierat och ärenden som andra myndigheter eller domstolar har initierat. Skatteverket har i många borgenärsärenden en samordnande funktion för andra debiterande

⁵⁰ Insatsen stickprovskontroller utför slumpmässiga kontroller för att kontrollera hur företag och privatpersoner följer de svenska skattereglerna. Insatsen är ny för 2017 och är en utvidgning av tidigare insatsen skattefelskontroller.

⁵¹ Så kallade "tax rulings".

myndigheter och bevakar förutom skattefordringar även deras rätt och fordringar.

Skuldsaneringsärenden inklusive omprövningar av dessa har fortsatt att öka. Bakgrunden till ökningen är förändrad lagstiftning samt ökat fokus på området hos Kronofogden.

Skatteverkets ansökningar om konkurs har ökat. En orsak till det är försöksverksamheten som vi bedrivit tillsammans med Ekobrottsmyndigheten och Kronofogden där stor del av samverkansärendena slutat med en konkursansökan.

Tabell 42 Produktionsmätt borgenärsarbete

Antal	2015	2016	2017	2016-2017
Borgenärsutredningar	24 054	25 165	25 138	0,0 %
Ansökan om anstånd	10 112	10 085	9 004	-10,7 %
- varav fysiska personer	8 012	8 189	7 087	-13,4 %
- kvinnor/män (%)	39/61	38/62	40/60	-
Skuldsanering	8 346	13 386	14 608	9,1 %
Utsökningsmål	1 758	1 873	2 301	22,8 %
Ansökan om underhandsackord	232	187	170	-0,9 %
Företagsrekonstruktion	197	211	197	-6,6 %
Ansökan om konkurs ¹⁾	2 279	2 128	2 471	16,1 %
Beslutade konkurser ²⁾	6 947	6 565	6 784	3,3 %

Källa: Gin, Boris, Agresso, Guppi, Upplysningscentralen.

Not 1) Vi har justerat antal ansökningar om konkurs för åren 2015 och 2016 pga. nytt sätt att beräkna. Ansökan om konkurs beräknas nu som antal betalda konkursansökningsavgifter (uttag från Agresso).

Not 2) Skatteverket bevakar statens rätt i samtliga beslutade konkurser.

Betalningskrav

Företag med underskott över 10 000 kronor på skattekontot riskerar att bli föremål för indrivning. Antalet betalningskrav samt krav som överlämnats för indrivning har minskat jämfört med 2016. Det beror framför allt på omvärldsfaktorer, exempelvis räntenivåer och konjunkturläge.

Tabell 43 Betalningskrav

Antal	2015	2016	2017	2016-2017
Betalningskrav på				
- företag	260 945	259 057	227 187	-12,3 %
- företag överlämnade för indrivning till Kronofogden	111 825	96 238	82 855	-13,9 %

Källa: Guppi

7.4 Produktivitet

Skatteverket använder antalet slutskattebesked och grundbeslut om moms och arbetsgivaravgifter per dag samt styckkostnad för att hantera en privatperson respektive ett företag som mått för produktivitet inom beskattning.

Den operativa tiden inom beskattning har minskat, samtidigt som totala antalet slutskattebesked och grundbeslut har ökat vilket tyder på att vi har fortsatt att effektivisera den operativa verksamheten.

Tabell 44 Arbetsproduktivitet

Antal	2015	2016	2017	2016-2017
Slutskattebesked och grundbeslut om moms och arbetsgivaravgifter per dag	20,3	20,8	21,5	3,2 %

Källa: Guppi

Den operativa tiden inom beskattningen har minskat med 1,5 procent jämfört med 2016 vilket i stort motsvarar planeringen av resurserna.

Att nedlagd tid för ärendeflöden har ökat medan nedlagd tid för insatser och övrigt har minskat beror främst på att vissa delar av redovisad tid för insatser och övrigt 2016 redovisas som ärendeflöden under 2017.

Tabell 45 Nedlagd tid

Antal dagar ^{1) 2)}	2015	2016	2017	2016-2017
Operativ tid beskattning	880 574	874 940	861 393	-1,5 %
- varav ärendeflöden ³⁾	370 036	381 799	397 080	4,0 %
- varav insatser ⁴⁾	357 103	346 001	329 962	-4,6 %
- varav övrigt ⁵⁾	153 435	147 140	134 351	-8,7 %

Källa: Guppi

Not 1) Uppgifter för 2015 och 2016 har korrigerats på grund ändrad indelning av arbetsuppgifter inom ärendeflöden, insatser och övrigt.

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

Not 3) Ärendeflöden och löpande ärendehantering.

Not 4) Avser insatser som genererat mätbara beslut för beräkning av arbetsproduktivitet (INK och SKD).

Not 5) Arbetsuppgifter som i huvudsak inte genererat mätbara beslut för beräkning av arbetsproduktivitet inom ärendeflöden och insatser samt nedlagd tid för service och processföring.

Skatteverket kan inte påverka slutprestationernas volym. Däremot kan vi påverka resurserna och fördelning av kostnader. För att bedöma produktiviteten tittar vi därför även på arbetsproduktiviteten inom ärendeflöden och insatser.

Den samlade arbetsproduktiviteten inom ärendeflöden och insatser är i stort oförändrad.

Arbetsproduktiviteten inom ärendeflöden fortsätter att minska jämfört med tidigare år vilket förklaras av att nedlagd tid ökar medan antalet gjorda beslut i stort är oförändrat jämfört med tidigare år, se 7.3.2.

Vi har under året fattat färre beslut inom insatser (se avsnitt 7.3.3) jämfört med 2016, men även nedlagd tid har minskat i motsvarande omfattning vilket innebär att arbetsproduktiviteten är oförändrad i förhållande till 2016.

Tabell 46 Beslut per dag inom ärendeflöden och insatser

Antal ¹⁾	2015	2016	2017	2016–2017
Totalt beslut per dag	2,71	2,72	2,71	-0,3 %
- beslut per dag, ärendeflöden ²⁾	5,12	4,98	4,77	-4,2 %
- beslut per dag, insatser ³⁾	0,22	0,23	0,23	Oförändrad

Källa: Guppi

Not 1) Nedlagd tid för övrigt är exkluderad i beräkningen, se även not 5 i tabell 45. Produktiviteten för tidigare år har korrigerats till följd av ändrad indelning av ärendeflöden, insatser och övrigt.

Not 2) Beslut inom ärendeflöden gäller företagsregistrering, ändrade beslut om preliminär A-skatt och debiterad preliminärskatt, skönsbeskattningar, beslut gjorda på inkomstdeklarationer och skattedeclarationer samt omprövningsbeslut på skattebetalarens begäran på inkomstdeklarationer och skattedeclarationer, se även tabell 32.

Not 3) Beslut inom insatser gäller beslut efter skrivbordskontroll och beslut efter revision på inkomstdeklaration och skattedeclaration. Se även tabell 40.

Styckkostnaden för att hantera en privatperson har minskat vilket beror både på att vi har lagt ned mindre tid (direkt tid) för att hantera privatpersoners inkomstdeklarationer och att andelen indirekt tid som fördelats har minskat. Även styckkostnaden per företag/företagare har minskat jämfört med 2016, men i något mindre omfattning. Volymerna har ökat för såväl privatpersoner som företag vilket bidrar till minskningen.

Tabell 47 Styckkostnad

Kr	2015 ¹⁾	2016	2017	2016–2017
Kostnad per privatperson ¹⁾	97	106	93	-12,6 %
Kostnad per företag/företagare ²⁾	3 713	3 653	3 532	-3,3 %

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).

Kostnaden för att ta in 100 kronor i skatt är oförändrad jämfört med 2016.

Tabell 48 Skatteverkets totala kostnader i förhållande till uppbördsintäkten

Kr	2015	2016	2017	2016–2017
Kostnad för att ta in 100 kronor i skatt	0,41	0,37	0,37	Oförändrad

Källa: Finansiell redovisning åren 2015–2017

Bedömning:

Skatteverket bedömer att produktiviteten inom beskattningen är tillfredsställande.

Indikatorer som visar produktivitetsnivå eller utveckling:

- Arbetsproduktiviteten, mätt som antalet slutskattebesked och grundbeslut om moms och arbetsgivaravgifter per dag, har ökat.
- Totalt antal beslut per dag inom ärendeflöden och insatser är i stort oförändrad.
 - Antalet beslut per dag inom ärendeflöden har minskat.
 - Antalet beslut per dag inom insatser är oförändrad.
- Styckkostnaden per privatperson har minskat.
- Styckkostnaden per företag har minskat.
- Kostnaden för att ta in 100 kronor i skatt är oförändrad.

7.5 Kvalitet

Skatteverket bedömer kvaliteten samlat med stöd av kvalitetsuppföljning, kvalitetssäkring och uppföljning av kvalitetsindikatorer.

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.

Ställningstagandena 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 när det finns en stor efterfrågan från exempelvis företag inom vissa branscher eller när en ny lagstiftning har trätt i kraft.

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 2017 har Skatteverket publicerat 111 ställningstaganden på webbplatsen, vilket är en ökning jämfört med 2016. 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 49 Ställningstaganden

Antal	2015	2016	2017	2016-2017
Ställningstaganden	104	102	111	8,8 %

Källa: skatteverket.se.

Utöver de rättsliga ställningstagandena genomför vi 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 kvalitet och enhetlig rättstillämpning inom Skatteverket.

Kvalitetsuppföljning

Skatteverket har under 2017 slutfört fem kvalitetsuppföljningar varav två effektuppföljningar, inom ramen för uppföljningsplan för intern styrning och kontroll (UISK).⁵² Resultaten från uppföljningarna visar att kvaliteten och enhetligheten överlag är god men att det också finns utvecklingsområden.

Effektuppföljningarna visar att kvaliteten och enhetligheten har förbättrats och att de åtgärder som vi har vidtagit efter de föregående uppföljningarna har haft den positiva effekt vi har avsett.

Kvalitetssäkring⁵³

Under det första och andra tertialet kvalitetssäkrade vi ärenden i närtid. Det höga medelvärdet inom beskattningen indikerar att kvaliteten i allmänhet är god för verksamhetsområdet.

Vi konstaterade brister vid kvalitetssäkring av ärenden i närtid främst inom kategorin utredning/handläggning/beslut, och de avsåg främst kvalitetskriterierna *på rätt sätt* och *i rätt tid*. Exempel på konstaterade brister var saknade eller ofullständiga tjänsteanteckningar och långa handläggningstider.

Tabell 50 Kvalitetssäkring beskattning

Medelvärde ^{1) 2) 3)}	2015	2016	2017	2016-2017
Medelvärde	--	4,95	4,96	0,01
- varav registrering	--	4,96	4,97	0,01
- varav utredning/handläggning/beslut	--	4,86	4,89	0,03
- varav kommunikation/information	--	4,97	4,97	0-
- varav bemötande	--	4,97	4,98	0,01
- varav arkivering	--	4,97	4,97	0-

Källa: Skatteverkets kvalitetssäkringsmodell.

Not 1) Medelvärdet indikerar den samlade kvaliteten inom respektive kategori. God kvalitet ligger inom intervallet 4,51-5,00, tillfredsställande kvalitet inom 3,96-4,50 och inte tillfredsställande kvalitet inom 0-3,95.

Not 2) Skatteverkets kvalitetssäkringsmodell infördes 2016. Därför saknar vi siffror för tidigare år.

Not 3) Förutsättningarna för vår bedömning, se avsnitt 2.6.2.

Intervallbredden för spridningen av kvalitet är 0,09 för ärenden som ingår i kategorin utredning/handläggning/beslut i kvalitetssäkringen. Det finns därmed variationer inom organisationen, men dessa får anses små och är inte tecken på bristande enhetlighet.

Tabell 51 Regional spridning av medelvärde för kvalitet

Medelvärde ^{1) 2)}	2015	2016	2017	2016-2017
Utredning/handläggning/beslut	--	4,79-4,91	4,85-4,94	--
Intervallbredd	--	0,12	0,09	-0,03
Genomsnitt	--	4,86	4,88	0,02

Källa: Skatteverkets kvalitetssäkringsmodell.

Not 1) Medelvärdet indikerar den samlade kvaliteten inom kategorin utredning/handläggning/beslut. God kvalitet ligger inom intervallet 4,51-5,00, tillfredsställande kvalitet inom 3,96-4,50 och inte tillfredsställande kvalitet inom 0-3,95.

Not 2) Skatteverkets kvalitetssäkringsmodell infördes 2016. Därför saknar vi siffror för tidigare år.

Vi genomför löpande introduktioner för medarbetare som är nyanställda eller har fått nya arbetsuppgifter, men det finns behov av vissa förbättringar.

Arbetet med att säkerställa tillämpningen av bestämmelserna om särskilt kvalificerad beslutsfattare⁵⁴ fungerar i allmänhet bra, men det förekommer rapporter om att det finns förbättringsutrymme.

⁵² BES2016:3-4 Borgenärsaspekten/betalningsperspektiv, BES2016:14 Befrielsehanteringen vid skattetillegg inom momsområdet, BES2016:15 Frivillig skattskyldighet, BES2017:3 Beslutsordningen och förankringsförarbetet via särskilt kvalificerad beslutsfattare, BES2017:11 Mervärdesskatt.

⁵³ Med spridning inom kvalitet avses Skatteavdelningens regioner och Storföretagsavdelningen.

⁵⁴ Den 1 januari 2012 infördes bestämmelser som innebär att beslut i vissa fall ska fattas av en särskilt kvalificerad beslutsfattare (SKB). Samtidigt avskaffades skattenämnderna. Införandet av SKB-funktionen motiverades dels av behovet att bygga in ett kvalitetsstärkande moment i vissa av Skatteverkets beskattningsbeslut, dels av rättssäkerhetsskäl.

Uppföljning av kvalitetsindikatorer

Elektronisk hantering och rätt utformade e-tjänster ökar kvaliteten för såväl privatpersoner och företag som för 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 och andelen skattedeklarationer för moms och arbetsgivaravgifter som lämnas via internet har en god nivå.

Tabell 52 E-deklarationer och e-ansökningar

Andel	2015	2016	2017	2016–2017
Andel deklarationer som lämnats elektroniskt				
- inkomstdeklaration 1 ²⁾	72 %	75 %	78 %	3 p.e.
- skattedeklaration för moms och arbetsgivaravgifter ^{1) 2)}	82 %	86 %	89 %	3 p.e.

Källa: Guppi

Not 1) Vid slutet av året.

Not 2) Förkortningen p.e. står för procentenhet. Exempel: När en procentsats ökat från 5 till 6 procent har den ökat med 1 procentenhet.

Fler kvinnor än män har lämnat sin inkomstdeklaration 1 elektroniskt, vilket är oförändrat jämfört med 2016.

Tabell 53 E-deklarationer – fördelning kvinnor och män

Andel	2015	2016	2017
Elektroniska inkomstdeklarationer 1			
- kvinnor/män (%)	52/48	52/48	52/48

Källa: Gin.

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

Andelen formella fel i lämnade skattedeklarationer har minskat i jämförelse med 2016. Den låga nivån på andelen formella fel tyder på att vårt förebyggande arbete har underlättat för privatpersoner och företag att lämna korrekta uppgifter.

Tabell 54 Formella fel

Andel	2015	2016	2017	2016–2017
Andel formella fel gällande moms och arbetsgivaravgifter ^{1) 2)}	1,1 %	0,9 %	0,7 %	0,2 p.e.

Källa: Guppi

Not 1) Beräknas som relationen mellan antalet formella fel och antalet grundregistrerade deklarationer inklusive noll-deklarationer.

Not 2) Förkortningen p.e. står för procentenhet. Exempel: När en procentsats ökat från 5 till 6 procent har den ökat med 1 procentenhet.

Andelen skönsbeskattningar för moms och arbetsgivaravgifter ligger på motsvarande nivå som för 2016 och vi bedömer att samtliga nivåer är tillfredsställande.

Tabell 55 Skönsbeskattningar företag

Andel	2015	2016	2017	2016–2017
Skönsbeskattning				
- inkomstbeskattning företag	1,1 %	1,1 %	1,1 %	Oförändrad
- moms	0,6 %	0,6 %	0,6 %	Oförändrad
- arbetsgivaravgifter	0,3 %	0,3 %	0,3 %	Oförändrad

Källa: Guppi

I Skatteverkets årliga attitydundersökningar⁵⁵ ingår påståendena ”Det är enkelt att deklarerat” (privatpersoner) och ”Det är enkelt för företag att lämna uppgifter om olika skatter” (företag).

Bland privatpersoner är andelen som instämmer i att det är enkelt att deklarerat oförändrad, 81 procent. Andelen företag som instämmer i att det är enkelt för företag att lämna uppgifter om olika skatter är fortfarande lägre, 70 procent, vilket vi kopplar till att företags skatter är mer komplexa. Resultatet är dock en statistiskt säkerställd ökning jämfört med 2015, då 62 procent instämde i påståendet.

Kvinnor och män har i ungefär lika hög grad svarat att det är enkelt att deklarerat.

⁵⁵ Attitydundersökningarna beskrivs i avsnitt 2.8.

Tabell 56 Det är enkelt att deklarerat (privatpersoner)

Andel ¹⁾	2015	2016	2017
Instämmer	81 %	81 %	81 %
- varav kvinnor	82 %	82 %	82 %
- varav män	80 %	80 %	80 %
Varken eller	12 %	11 %	12 %
- varav kvinnor	11 %	11 %	11 %
- varav män	12 %	11 %	12 %
Instämmer ej	7 %	8 %	7 %
- varav kvinnor	7 %	7 %	7 %
- varav män	7 %	9 %	8 %

Källa: Skatteverkets attitydundersökningar.

Not 1) Siffrorna för 2015 är ändrade jämfört med Skatteverkets årsredovisning 2015 på grund av byte av mätmetod, se avsnitt 2.8.

Tabell 57 Det är enkelt för företag att lämna uppgifter om olika skatter (företag)

Andel ¹⁾	2015	2016	2017
Instämmer	62 %	67 %	70 %
Varken eller	26 %	23 %	23 %
Instämmer ej	12 %	10 %	8 %

Källa: Skatteverkets attitydundersökningar.

Not 1) Siffrorna för 2015 är ändrade jämfört med Skatteverkets årsredovisning 2015 på grund av byte av mätmetod, se avsnitt 2.8.

Tabell 58 Det är enkelt att deklarerat (privatpersoner) / Det är enkelt för företag att lämna uppgifter om olika skatter (företag)

Medelvärde ^{1) 2)}	2015	2016	2017
Privatpersoner	4,27	4,26	4,26
- varav kvinnor	4,32	4,31	4,28
- varav män	4,22	4,22	4,24
Företag	3,75	3,83	3,93

Källa: Skatteverkets attitydundersökningar.

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

Not 2) Siffrorna för 2015 är ändrade jämfört med Skatteverkets årsredovisning 2015 på grund av byte av mätmetod, se avsnitt 2.8.

För att bedöma om vi har genomfört handläggningen inom rimlig tid analyserar vi genomströmningstider, ärendebalanser, JO-beslut och kvalitetsuppföljningar.

Genomströmningstider och ärendebalanser har i huvudsak en fördelaktig utveckling i jämförelse med 2016 och vi bedömer att samtliga nivåer är goda.

Tabell 59 Genomströmningstider och ärendebalanser

Andel/antal	2015	2016	2017	2016–2017
Ärenden om företagsregistrering				
Klara inom 3 veckor	86 %	84 %	85 %	1 p.e.
Avslutade revisioner				
Klara inom 10 månader	86 %	86 %	85 %	-1 p.e.
Omrövning på skattebetalarens begäran, inkomstbeskattning				
Klara inom 1 månad	60 %	64 %	68 %	4 p.e.
Klara inom 2 månader	79 %	81 %	84 %	3 p.e.
Ärendebalans	19 449	19 806	15 463	-21,9 %
Obligatoriska omrövningar¹⁾				
Klara inom 1 månad	56 %	54 %	50 %	-4 p.e.
Klara inom 3 månader	90 %	87 %	87 %	Oförändrad
Klara inom 6 månader	98 %	98 %	98 %	Oförändrad
Ärendebalans	949	1 084	1 137	4,9 %

Källa: Guppi

Not 1) Inkomstbeskattning, moms och arbetsgivaravgifter.

I de fall Skatteverket får kritik från JO återkopplar vi snarast till berörd enhet och vidtar lämpliga åtgärder. Under 2017 har JO inte riktat någon kritik mot beskattningsverksamheten.

Andelen revisioner som har resulterat i en ändring inom kontrollverksamheten har ökat jämfört med 2016. Vi bedömer att nivån är god och att våra revisioner har varit träffsäkra.

Tabell 60 Revisioner

Andel	2015	2016	2017	2016–2017
Revisioner som resulterar i ändring	82 %	80 %	82 %	2 p.e.

Källa: Guppi

Domstolsstatistiken från förvaltningsrätterna visar att andelen ändrade beslut har minskat jämfört med 2016 och fortfarande ligger på en god nivå. Det tyder på att Skatteverkets beslut håller en god kvalitet.

Tabell 61 Ändrade beslut i förvaltningsrätt

Andel	2015	2016	2017	2016–2017
Ändrade beslut	17,9 %	16,4 %	12,8 %	-3,6 p.e.

Källa: Guppi

Under 2017 har Skatteverket handlagt 68 skadeståndsanspråk och medgett ersättning i fyra fall. Nivån är god med hänsyn till det stora antalet beslut som fattas inom beskattningen. Den låga andelen skadeståndsanspråk och utbetalda ersättningar visar att Skatteverket håller en god kvalitet i sina beslut.

Tabell 62 Skadeståndsanspråk mot Skatteverket

Antal	2015	2016	2017	2016–2017
Skadeståndsanspråk	80	72	68	-5,6 %
- varav anspråk där ersättning medgivits	12	4	4	Oförändrad

Källa: Rapport: Redovisning av beslut år 2017 om klagomål och skadeståndsanspråk mot Skatteverket, dnr 18 13834-18/1211.

Spridningen av genomströmningstider ligger på motsvarande nivåer som 2016. Det är en avdelning som har längre genomströmningstider vilket beror på stor andel komplexa utredningar som oftast innefattar fler än ett företag vilket påverkar intervallbredden.

Tabell 63 Spridning av genomströmningstider

Andel	2015	2016	2017	2016–2017
Ärenden om företagsregistrering¹⁾				
Klara inom 3 veckor	82–89 %	81–91 %	81–91 %	
Intervallbredd	7	10	10	Oförändrad
Avslutade revisioner				
Klara inom 10 månader	73–92 %	76–92 %	75–91 %	
Intervallbredd	19	16	16	Oförändrad
Obligatoriska omprövningar²⁾				
Klara inom 1 månad	41–74 %	33–66 %	28–59 %	
Intervallbredd	33	33	31	-2
Klara inom 3 månader	79–97 %	72–96 %	73–95 %	
Intervallbredd	18	24	22	-2
Klara inom 6 månader	97–100 %	93–100 %	95–99 %	
Intervallbredd	3	7	4	-3

Källa: Guppi

Not 1) På grund av få ärenden ingår inte uppgifter för Storföretagsavdelningen.

Not 2) Inkomstbeskattning, moms och arbetsgivaravgifter.

Variationen i avslagsfrekvens på anståndsansökningar är något större jämfört med 2016 men anses ligga på en god nivå.

Tabell 64 Regional spridning av avslagsbeslut på anståndsansökningar¹⁾

Andel	2015	2016	2017	2016–2017 ²⁾
Avslag på anståndsansökningar	90 %	90 %	92 %	2 p.e.
- regional spridning	85–93 %	82–94 %	83–96 %	
- intervallbredd	8	12	13	1

Källa: Boris, Guppi, Agresso.

Not 1) Skatteförfarandelagen 63 kap.15 §.

Not 2) Förkortningen p.e. står för procentenhet. Exempel: När en procentsats ökat från 5 till 6 procent har den ökat med 1 procentenhet.

Bedömning:

Skatteverket bedömer att kvaliteten inom beskattningen är god.

Indikatorer som visar kvalitetsnivå eller utveckling:

- Kvalitetssäkring av ärenden i närtid indikerar att vi har en god nivå på såväl kvalitet som enhetlighet.
- Kvalitetsuppföljningar identifierar vissa förbättringsområden men tyder på att kvaliteten sammantaget är god.
- Uppföljning av kvalitetsindikatorer bekräftar att vi generellt har en god kvalitet och enhetlighet.

8 Brottsbekämpning

Uppgift enligt Skatteverkets instruktion

Skatteverket ska förebygga och motverka ekonomisk brottslighet. Skatteverket ska medverka i brottsutredningar som rör vissa brott.

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

Skatteverket ska redovisa och kommentera verksamhetens resultat i förhållande till de uppgifter som framgår av Skatteverkets instruktion och till vad regeringen, i förekommande fall, har angett i regleringsbrev eller i något annat beslut. Resultatredovisningen ska avse den genomförda verksamheten och resultatet av denna verksamhet.

8.1 Inledning

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

Den brottsbekämpande verksamheten bedrivs vid Skatteverkets skattebrottsenhet. Enheten är åtskild från övrig verksamhet inom Skatteverket. Skattebrottsenhetens verksamhet består dels av att biträda åklagare i förundersökningar, dels av att bedriva underrättelseverksamhet inom skatteområdet. Även om verksamhetsområdet är åtskilt från övrig verksamhet inom Skatteverket, redovisas åtgärder som även omfattar beskattning och folkbokföring i avsnitt 8.2.3 Åtgärder mot den organiserade brottsligheten.

Brottsutredningarna skapar förutsättningar i åklagarens arbete i lagföringsprocessen, vilket i sin tur bidrar till samhällsnytta.

Från och med den 1 juni 2017 är skattebrottsenheten en del av storföretagsavdelningen, och finns på åtta orter⁵⁶.

8.2 Redovisning av genomförd verksamhet inklusive resultat

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

Den ökade rörligheten mellan länder vad gäller varor, tjänster och kapital har skapat en ny spelplan med helt andra förutsättningar. Tekniken och digitaliseringen driver fram utvecklingen i allt snabbare takt. Brottsligheten får därigenom allt fler internationella förgreningar.

De senaste åren har den identitetsrelaterade brottsligheten ökat i omfattning. Brottsligheten använder både äkta, falska och manipulerade identitetshandlingar som verktyg. År 2016 startades ett nordiskt projekt om identitetskriminalitet inom Nordisk Agenda⁵⁷. Under året har projektet tagit fram en gemensam rapport som beskriver problematiken i de nordiska länderna. Dessutom har den nordiska riskbilden, som togs fram under 2015, uppdaterats under 2017. Vi har även genomfört en nationell penningtvättsutbildning under året. Utbildningen baserades på en gemensam nordisk penningtvättsutbildning som genomfördes 2016.

Under 2017 har vi fortsatt vår samverkan inom OECD⁵⁸ för att öka medvetenhet om bekämpning av skattebrott och annan allvarlig ekonomisk

⁵⁶ Stockholm, Göteborg, Malmö, Örebro, Uppsala, Linköping, Sundsvall och Umeå.

⁵⁷ Nordisk Agenda är ett samverksansforum för skatteadministrationerna inom Norden.

⁵⁸ Organisationen för ekonomiskt samarbete och utveckling (OECD).

brottslighet, bland annat genom att vi deltagit i följande arbete:

- Uppdatering av OECD-rapporten Effektiv myndighetssamverkan vid bekämpning av skattebrott och andra ekonomiska brott⁵⁹ (utgåva III).
- Framtagning av OECD-rapporten ”Bekämpa skattebrott: De 10 globala principerna”⁶⁰ som innehåller en beskrivning av medlemsländernas bästa arbetssätt för att bekämpa skattebrott och andra ekonomiska brott.
- Påbörjad uppdatering av OECD:s penningtvättshandbok

Underrättelseverksamheten har under året upptäckt oseriösa aktörer och rapporterat dessa vidare, bland annat genom analyser och övrigt underrättelsearbete, inklusive samarbete med andra myndigheter. Skatteverkets beskattningsverksamhet och andra brottsbekämpande myndigheter har därmed fått möjlighet att tidigt motverka skattefusk och brott.

Vi har under året inlett en underrättelsesamverkan med bland annat Säkerhetspolisen med stöd av lagen (2016:774) om uppgiftsskyldighet vid samverkan mot viss organiserad brottslighet, i syfte att bekämpa terrorfinansiering.

Vi har även inrättat en underrättelsecentral för att minska administrationen vid informationshantering. Syftet med denna underrättelsecentral är att göra tips- och informationshantering mer effektiv och ändamålsenlig.

Dessutom har vi vidareutvecklat innehållet i våra brottsutredningsutbildningar och förfinat våra metoder för brottsutredningsarbete. Utöver detta har vi skapat nya arbetssätt för att nyttja digitala möjligheter, dels till förhör på distans och dels för distribution av förundersökningsprotokoll genom den digitala brevlådetjänsten Mina Meddelanden.

Resultatet av våra samlade åtgärder innebär, enligt vår bedömning, en ökad kunskap om brottslighet kopplad till skatteområdet. Genom egna kompetenshöjande insatser och genom samverkan med andra brottsbekämpande myndigheter har vi

skapat förutsättningar för att ta oss an och utreda dessa ärenden på ett kvalificerat sätt.

8.2.2 Skatteverkets medverkan i brottsutredningar som rör vissa brott

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 2017 genomförde vi en kvalitetsundersökning genom en enkät till åklagare⁶¹. Resultatet visade att åklagarna var nöjda, se avsnitt 8.5.

8.2.3 Åtgärder mot den organiserade brottsligheten

Skatteverket är en av de myndigheter som ingår i den myndighetsgemensamma satsningen mot den organiserade brottsligheten. Vi deltar i denna samverkan från både skattebrottsenheten, beskattnings- och folkbokföringsverksamheten. Vi har under året ökat våra resurser för deltagande i samverkan mot organiserad brottslighet.

Skattebrottsenhetens deltagande har resursmässigt ökat jämfört med 2016. Antalet ärenden med inriktning mot organiserad brottslighet, där skattebrottsenheten har deltagit ligger på samma nivå som föregående år.

Skatteverkets beskattningsverksamhet utgör en viktig del i det myndighetsgemensamma arbetet. Vi bedömer att både kontroller och säkring av tillgångar för betalning av skatt är effektiva verktyg i myndighetssamverkan. Jämfört med 2016 har antalet utredningar inom beskattningsverksamheten med inriktning mot organiserad brottslighet ökat betydligt, vilket också gäller utnyttjad resurs.

Brottslighetens utveckling har inneburit att folkbokföringsverksamheten fått en allt viktigare roll. Under året har denna del av verksamheten deltagit i ett flertal insatser inom ramen för samverkan mot organiserad brottslighet.

⁵⁹ Effective Inter-Agency Co-Operation in Fighting Tax Crimes and Other Financial Crimes.

⁶⁰ Fighting tax Crime: The Ten Global Principles.

⁶¹ Skatteverket: Hur nöjda är åklagarna med skattebrottsenheten? dnr 131 175549-17/1211.

Förutom att genomföra operativa åtgärder har vi medverkat i regeringsuppdraget att vidareutveckla samverkan, till att bland annat inkludera fler brottsområden⁶². Uppdraget, som slutredovisades i september 2017, har inneburit en delvis ny inriktning för samverkan, samt nya riktlinjer och en ny organisation för myndighetsgemensamt arbete på regional nivå.

Skatteverket deltar också i samtliga styrnings- och ledningsfunktioner för det myndighetsgemensamma arbetet.

Bedömning:

Skatteverket bedömer att resultatet för verksamhetsområdet brottsbekämpning i förhållande till Skatteverkets uppgift enligt instruktion, är tillfredsställande.

Bedömningen bygger på genomförd verksamhet det vill säga de åtgärder vi har vidtagit för att förebygga och motverka ekonomisk brottslighet, samt på de åtgärder vi har vidtagit för att utveckla den brottsbekämpande verksamheten.

I bedömningen har beaktats att både produktiviteten och kvaliteten bedöms som tillfredsställande.

8.3 Prestationer och andra produktionsmått

8.3.1 Brottutredningar

Inom verksamhetsområdet brottsbekämpning är prestationen för brottutredningsverksamheten antalet avslutade brottutredningar.

Under 2017 avslutades färre brottutredningar än 2016. Skälet till minskningen är en kombination av minskad resurs och att projektärenden och särskilt krävande ärenden⁶³ blivit mer komplicerade. När det gäller myndighetssamverkan mot organiserad brottslighet, har använd resurs för att hantera brottutredningar ökat med 25 procent, vilket innebär att vi haft en mindre resurs till övriga ärenden. Vi bedömer att befintlig resurs sammantaget använts till rätt åtgärder.

Under slutet av 2017 har beslut fattats om utökad rekrytering till brottutredningsverksamheten.

Tabell 65 Prestationer

Antal	2015	2016	2017	2016-2017
Avslutade brottutredningar ¹⁾	1 109	1 199	1 108	-7,6 %

Källa: Guppi

Not 1) Ärendegrupperna har justerats 2016, jämförelsetalen för 2015 är omräknade.

Kostnaderna för verksamhetsområdet har ökat med 4,3 procent jämfört med 2016. Resursen har efter en medveten neddragning mellan 2014 och 2016 under 2017 i stället ökat på i viss utsträckning. Den största förklaringen ligger i att ökad resurs lagts på projektärenden. En mindre del av ökningen ligger inom utveckling av verksamhetssystem.

Tabell 66 Intäkter och kostnader

Tkr	2015	2016	2017	2016-2017
Intäkter av anslag	255 226	247 670	258 251	4,3 %
Övriga intäkter	0	0	86	-
Kostnader ¹⁾	255 226	247 670	258 336	4,3 %

Källa: Agresso

Not 1) Inklusive underrättelseverksamheten.

Det finns en överenskommelse mellan Ekobrottsmyndigheten och Skatteverket om fördelningen av brottmålsärenden. Överenskommelsen innebär att Skatteverkets skattebrottsenhet ska hantera brottanmälningar som gäller misstankar enligt skattebrottslagen i första hand.

Antalet inkomna ärenden är i stort sett på samma nivå som 2016, medan resursåtgången är lägre 2017 jämfört med 2016. Andelen mängdärenden har minskat i förhållande till både projektärenden och särskilt krävande ärenden.

Tabell 67 Inkomna brottutredningar

Antal och andel	2015	2016	2017	2016-2017 ¹⁾
Antal inkomna ärenden	1 053	1 336	1 261	-5,6 %
- andel mängdärenden	27,6 %	18,1 %	16,9 %	-1,2 p.e.
- andel projektärenden	68,3 %	77,5 %	78,5 %	1,0 p.e.
- andel särskilt krävande ärenden	4,1 %	4,3 %	4,6 %	0,3 p.e.

Källa: Guppi

Not 1) Förkortningen p.e. står för procentenhet. Exempel: När en procentsats ökat från 5 till 6 procent har den ökat med 1 procentenhet.

Antalet brottsmisstankar som utretts av skattebrottsenheten har minskat med 18,8 procent jämfört med 2016. Antal förhör har minskat med

⁶² Utveckling av myndighetssamverkan mot organiserad brottslighet, dnr 131 149120-16/113.

⁶³ Ärenden av större omfattning.

24,3 procent och antal beslag⁶⁴ har ökat med 16,8 procent jämfört med 2016.

En av orsakerna till minskningen av antal brottsmisstankar och förhör är att antalet avslutade brottsutredningar har minskat jämfört 2016. Antal förhör redovisas i samband med att utredningen avslutas.

Förklaringen till ökningen av antal beslag är att skattebrottsenheten hanterar betydligt fler beslag i de särskilt krävande ärendena. Detta beror på att ärenden har blivit större och mer komplexa.

Tabell 68 Brottsmisstankar, förhör och beslag

Antal	2015	2016	2017	2016–2017
Brottsmisstankar¹⁾	19 275	22 644	19 465	-14,0 %
- inom brottsutredningar ²⁾	13 247	17 188	13 959	-18,8 %
Förhör	3 882	4 183	3 167	-24,3 %
- varav mängdärenden	349	285	230	-19,3 %
- varav projektärenden ³⁾	2 445	2 318	1 801	-22,3 %
- varav särskilt krävande ³⁾ ärenden	1 088	1 580	1 136	-28,1 %
Beslag	440	512	598	16,8 %
- varav mängdärenden	2	1	0	-100,0 %
- varav projektärenden ³⁾	236	198	95	-52,0 %
- varav särskilt krävande ³⁾ ärenden	202	313	503	60,7 %

Källa: Guppi

Not 1) Brottsmisstankar avser de brottsanmälningar som har upprättats inom beskattningsverksamheten.

Not 2) Brottsmisstankar som utretts av skattebrottsenheten.

Not 3) I årsredovisningen 2016 redovisades förhör och beslag för särskilt krävande ärenden 2015 tillsammans med projektärenden.

8.3.2 Underrättelseprodukter

För att tydliggöra att det finns två olika verksamheter inom verksamhetsområdet brottsbekämpning, så redovisar vi antalet underrättelserapporter som prestationsmått för underrättelseverksamheten.

Den kunskap som genereras inom underrättelseverksamheten stödjer såväl andra verksamhetsområden inom Skatteverket som samverkande brottsbekämpande myndigheter. Underrättelseprodukterna har bidragit till en ökad träffsäkerhet i beskattningsverksamheten och till en mer effektiv brottsbekämpning.

De analyser och övrigt underrättelsearbete som vi har genomfört delges genom olika underrättelseprodukter.

Verksamheten har under 2017 levererat färre underrättelserapporter jämfört med 2016. Det har

tagits fram 111 operativa, taktiska och strategiska underrättelserapporter.

En orsak till färre antal rapporter är det nya arbetssättet enligt lagen (2016:774) om uppgiftsskyldighet mot viss organiserad brottslighet, då man oftast genomför delgivning av information muntligen och operativa åtgärder hos mottagarna sker löpande.

Underrättelseverksamheten har under året ingått i ett antal underrättelsesamarbeten med stöd av den nya lagstiftningen om uppgiftsskyldighet.

Tabell 69 Underrättelserapporter

Antal	2015	2016	2017	2016–2017
Underrättelserapporter	164	169	111	-34,3 %

Källa: Guppi

8.4 Produktivitet

Som mått för produktivitet inom brottsutredning använder Skatteverket antalet avslutade brottsutredningar per dag samt styckkostnaden per avslutad brottsutredning. Inom underrättelseverksamheten använder vi antal framtagna rapporter per dag som mått på arbetsproduktivitet.

Den operativa tiden har minskat med 1,4 procent inom brottsutredning, medan den operativa tiden inom underrättelseverksamheten har ökat med 11,8 procent.

Tabell 70 Nedlagd tid

Antal dagar ^{1) 2)}	2015	2016	2017	2016–2017
Operativ tid:	31 897	29 838	30 318	1,6 %
- brottsutredningar	25 779	23 004	22 679	-1,4 %
- underrättelseverksamhet	3 659	4 669	5 219	11,8 %
- övrigt	2 459	2 165	2 420	11,8 %

Källa: Agresso

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

Not 2) Exklusive ofördelad tid och frånvaro.

Antalet brottsmisstankar per avslutat ärende har minskat från 14,3 brottsmisstankar 2016 till 12,6 brottsmisstankar 2017.

Arbetsproduktiviteten inom brottsutredning har minskat med 5,8 procent jämfört med 2016. För antalet underrättelserapporter per dag ser vi en fortsatt nedgång. Mellan 2016 och 2017 var minskningen 41,7 procent.

⁶⁴ Exempel på vad beslag kan bestå av: bokföring, datorer, surfplattor, mobiler, USB-minnen och kontanter.

Tabell 71 Arbetsproduktivitet

Antal	2015 ³⁾	2016 ³⁾	2017	2016–2017
Avslutade brottsutredningar per dag ¹⁾	0,043	0,052	0,049	-5,8 %
Underrättelserapporter per dag ²⁾	0,045	0,036	0,021	-41,7 %

Källa: Guppi, Agresso

Not 1) Antal avslutade brottsutredningar delat med operativ tid för brottsutredning.

Not 2) Antalet avslutade underrättelserapporter delat med operativ tid för underrättelseverksamhet inom insatsen Övrig underrättelseverksamhet.

Not 3) Som en följd av att två mått används för arbetsproduktivitet från och med 2016 har jämförelsetalen för 2015 räknats om.

Styckkostnaden har ökat med 12,9 procent jämfört med 2016 men är i stort sett på samma nivå som 2015. En förklaring till den ökade styckkostnaden är färre avslutade brottsutredningar jämfört med 2016.

Tabell 72 Styckkostnad

Kr	2015	2016	2017	2016–2017
Kostnad per avslutad brottsutredning ¹⁾	230 140	206 564	234 089	12,9 %

Källa: Guppi, Agresso

Not 1) Brottsutredningar kan löpa över längre tid än ett år, det vill säga även över årsskiften. I beräkning av styckkostnaden används total kostnad samt avslutade utredningar under det aktuella året.

Bedömning:

Skatteverket bedömer att produktiviteten inom brottsbekämpningen är tillfredsställande.

Indikatorer som visar produktivitetsnivå eller utveckling:

- Antalet avslutade brottsutredningar per dag har minskat jämfört med 2016.
- Antal framtagna underrättelserapporter per dag har minskat kraftigt.
- Styckkostnaden har ökat.

8.5 Kvalitet

Skatteverket bedömer kvaliteten samlat med stöd av kvalitetssäkring, kvalitetsuppföljning och uppföljning av kvalitetsindikatorer.

Kvalitetssäkring

Under det första och andra tertialet genomförde vi en kvalitetssäkring av ärenden i närtid. Det höga medelvärdet inom brottsbekämpning indikerar att kvaliteten i allmänhet är hög för verksamhetsområdet.

De brister som konstaterades var främst inom kategorierna utredning/handläggning/beslut och registrering. Bristerna rörde sig till exempel om handläggningstider.

Tabell 73 Kvalitetssäkring brottsbekämpning

Medelvärde per kategori ^{1) 2) 3)}	2015	2016	2017	2016–2017
Medelvärde	-	4,82	4,93	0,11
- varav registrering	-	4,73	4,87	0,14
- varav utredning/handläggning/beslut	-	4,63	4,80	0,17
- varav kommunikation/information	-	4,95	4,99	0,04
- varav bemötande	-	4,96	4,99	0,03
- varav arkivering	-	4,83	4,98	0,15

Källa: Skatteverkets kvalitetssäkringsmodell

Not 1) Medelvärdet indikerar den samlade kvaliteten inom respektive kategori. God kvalitet ligger inom intervallet 4,51–5,00, tillfredsställande kvalitet inom 3,96–4,50 och inte tillfredsställande kvalitet inom 0–3,95.

Not 2) Skatteverkets kvalitetssäkringsmodell infördes 2016. Av det skälet saknas siffror för tidigare år.

Not 3) Förutsättningarna för vår bedömning, se avsnitt 2.6.2.

Resultatet från kvalitetssäkringen indikerar en god nivå och har förbättrats jämfört med 2016.

Intervallbredden för spridningen av kvalitet är 0,47 för ärenden som ingår i kategorin utredning/handläggning/beslut i kvalitetssäkringen. Spridningen har därmed minskat med 34,7 procent jämfört med 2016.

Tabell 74 Spridning mellan orter av medelvärde för kvalitet

Medelvärde ^{1) 2)}	2015	2016	2017	2016–2017
Utredning/handläggning/beslut	- 4,25–4,97	4,52–4,99	-	-
Intervallbredd	-	0,72	0,47	-0,25
Genomsnitt	-	4,63	4,80	0,17

Källa: Skatteverkets kvalitetssäkringsmodell

Not 1) Medelvärdet indikerar den samlade kvaliteten inom kategorin utredning/handläggning/beslut. God kvalitet ligger inom intervallet 4,51–5,00, tillfredsställande kvalitet inom 3,96–4,50 och inte tillfredsställande kvalitet inom 0–3,95.

Not 2) Skatteverkets kvalitetssäkringsmodell infördes 2016. Av det skälet saknas siffror för tidigare år.

Vi genomför löpande en introduktion av medarbetare som är nyanställda eller som har fått nya arbetsuppgifter.

Kvalitetsuppföljning

Under 2017 genomförde vi en kvalitetsundersökning genom en enkät till åklagare⁶⁵. Resultatet visade att åklagarna var nöjda, men att det finns förbättringsområden, bland annat gällande förmågan att hantera förhör och dokumentation.

Åklagarna var framför allt nöjda med brottsutredarnas kompetens inom beskattning, samarbetsförmåga och bemötande. På en femgradig

⁶⁵ Hur nöjda är åklagarna med skattebrottsenheten? dnr 131 175549-17/1211.

skala gav åklagarna betyget 4,08 till brottsutredarnas stöd för ställningstagande i åtalsfrågan. Vid en motsvarande enkätundersökning 2014 gav åklagarna betyget 4,11 till brottsutredarnas stöd.

Under 2016 genomförde vi en kvalitetsuppföljning av registrering och gallring av personuppgifter i Skatteverkets underrättelseregister (SKUR)⁶⁶. Uppföljningen visade att det fanns personuppgifter i SKUR som var felaktiga, eller som borde ha gallrats tidigare.

En åtgärdsplan med nödvändiga åtgärder för att förbättra kvaliteten togs fram under 2016. Under 2017 har vi genomfört eller påbörjat samtliga åtgärder i planen.

Kvalitetsindikatorer

Genomströmningstiderna har ökat med 16,1 procent för mängdärenden och med 8,9 procent för projektärenden jämfört med 2016. När det gäller särskilt krävande ärenden har genomströmningstiderna förbättrats med 2,3 procent.

Tabell 75 Genomströmningstider

Antal dagar i genomsnitt	2015	2016	2017	2016–2017
Mängdärenden ¹⁾	62	56	65	16,1 %
Projektärenden ²⁾	278	246	268	8,9 %
Särskilt krävande ärenden	514	516	504	-2,3 %

Källa: Guppi

Not 1) Skatteverkets mål för 2017 var att i genomsnitt avsluta mängdärenden inom 60 dagar.

Not 2) Skatteverkets mål för 2017 var att i genomsnitt avsluta projektärenden inom 270 dagar.

Ärendebalanserna har ökat med 18,9 procent jämfört med 2016. Anledningen till ökningen är en kombination av mer resurskrävande ärenden, samtidigt som inflödet av ärenden har varit högt under en längre period. Tiden innan ett ärende fördelas till utredare har ökat avsevärt jämfört med 2016. Detta kan få stora konsekvenser när det gäller bevisläget i brottsutredningar och kan i vissa fall leda till att åklagare får skriva av ärenden.

Tabell 76 Ärendebalans

Antal	2015	2016	2017	2016–2017
Ärendebalans brottsutredningar	820	935	1 112	18,9 %

Källa: Guppi

Underrättelseverksamheten

Datainspektionens protokoll och beslut 2017, gällande tillsyn utförd 2016 enligt personuppgiftslagen (1998:204) om Skatteverkets behandling av personuppgifter i underrättelseregistret, visar ett bra resultat. Dock med vissa avvikelser rörande gallringen av särskilda undersökningar samt registreringen av känsliga personuppgifter. Vi har under året fortsatt det interna arbetet för att åtgärda dessa områden.

Elektroniskt utbyte mellan myndigheter

Inom ramen för regeringsuppdraget Rättsväsendets informationsförsörjning (RIF), arbetar Skatteverket i samverkan med andra myndigheter⁶⁷ med att vidareutveckla vårt elektroniska flöde av information.

Under 2017 har vi utvecklat det nya it-stödet Elektroniskt myndighetsutbyte (eMU) och påbörjat arbetet med digitala utbyten med Sveriges domstolar. Planen är att samtliga utbyten med domstolarna ska ske via eMU under 2018.

En av grundtankarna med RIF-arbetet är att den information som myndigheter hanterar bara ska behöva registreras en gång, för att sedan kunna återanvändas av övriga myndigheter som blir inblandade. Det elektroniska utbytet är både säkrare och effektivare än den manuella pappershanteringen, och bidrar dessutom till en större enhetlighet.

Totalt ingår fyra it-stöd i RIF:

- Brottanmälan
- Brottsutredningsstöd
- Spärrsystemet skattetillägg
- Elektroniskt myndighetsutbyte

Vi har i huvudsak förvaltat de befintliga systemen i RIF under 2017, till förmån för utvecklingen av eMU. Vid fyra tillfällen under året har systemen förbättrats med lagtvingande och tekniskt tvingande åtgärder.

⁶⁶ BRO 2015:1 Riksuppföljning av personuppgifter i SBE:s underrättelseverksamhet – SKUR.

⁶⁷ Brottsförebyggande rådet, Brottsoffermyndigheten, Domstolsverket, Ekobrottsmyndigheten, Kriminalvården, Kustbevakningen, Polisen, Rättsmedicinalverket, Tullverket och Åklagarmyndigheten.

Bedömning:

Skatteverket bedömer att kvaliteten inom brottsbekämpningen är tillfredsställande.

Indikatorer som visar kvalitetsnivå eller utveckling:

- Kvalitetssäkringen indikerar en god nivå.
- En kvalitetsuppföljning till åklagare visade att brottsutredningarna ger bra stöd för ställningstagande om åtal ska väckas.
- Genomströmningstiderna har ökat för såväl mängdärenden som projektärenden, men minskat för särskilt krävande ärenden.
- Ärendebalanserna har ökat kraftigt.
- Datainspektionens granskning av underrättelseverksamhetens hantering av personuppgifter visar på ett bra resultat.

9 Folkbokföring

Uppgift enligt Skatteverkets instruktion

Skatteverket ansvarar för frågor om folkbokföring och personnamn.

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

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

Skatteverket ska redovisa och kommentera verksamhetens resultat i förhållande till de uppgifter som framgår av Skatteverkets instruktion och till vad regeringen, i förekommande fall, har angett i regleringsbrev eller i något annat beslut. Resultatredovisningen ska avse den genomförda verksamheten och resultatet av denna verksamhet.

9.1 Inledning

Syftet med folkbokföringen är att tillgodose samhällets behov av basuppgifter om befolkningen. Skatteverket lämnar dagligen uppgifter till andra myndigheter via det centrala aviseringssystemet Navet⁶⁸. Uppgifterna används sedan som underlag för beslut och åtgärder i olika samhällsfunktioner.

9.2 Redovisning av genomförd verksamhet inklusive resultat

Skatteverket arbetar kontinuerligt, genom löpande ärendehantering, kontrollåtgärder och övriga aktiviteter, med att upprätthålla en god kvalitet i folkbokföringsregistret. Prestationer och andra produktionsmått samt produktivitet och kvalitet inom den löpande ärendehanteringens beskrivs i avsnitt 9.3–9.5.

Verksamheten inom folkbokföringsområdet ställs, med hänsyn till samhällsutvecklingen, inför allt större utmaningar i uppgiften att upprätthålla korrekta register. Vi har samtidigt utmaningar i att fullt ut upprätthålla ändamålsenliga och effektiva processer inom verksamhetsområdet. Under 2017 har granskningar av såväl Riksrevisionen som internrevisionen belyst brister och framhållit eftersatta områden som behöver utvecklas och förbättras. Ytterligare kommentarer kring detta återges sist i avsnitt 9.2.

Insatser för kontroll och förebyggande aktiviteter

Insatser för kontroll och förebyggande aktiviteter samt resultatet av dessa redovisas i detta avsnitt. Kontrollen har inriktats mot områden med hög

risk för fel, men vi kan i dagsläget inte säkerställa att kontrollen inriktats mot de risker för fel som borde prioriteras högst.

Vi har bedrivit kontrollen i två insatser: Begränsa avsiktliga fel och Bosättningskontroll. Syftet med insatserna har varit att hitta, hantera och förebygga avsiktliga fel men även andra typer av fel. Syftet har även varit att minska antalet fel i folkbokföringsregistret bland annat genom kontroller som leder till förändrade beteenden och till att fler väljer att göra rätt från början.

Under 2017 har vi dessutom inriktat insatserna mot att i högre grad arbeta med förebyggande aktiviteter och preventiv kontroll. Vidare har vi fokuserat på att förbättra de riktade åtgärderna utifrån risk och på att samarbeta mer med andra verksamhetsområden och myndigheter. Eftersom vi allt oftare identifierar riskerna som verksamhets- och myndighetsövergripande finns ett behov av ökad samverkan.

Syftet med den preventiva kontrollen har varit att förhindra att felaktiga uppgifter registreras i folkbokföringsregistret och på så sätt minska behovet av efterkontroll. Exempelvis har vi genom stärkta kontroller i samband med flyttning till Sverige förhindrat att oseriösa aktörer blir folkbokförda på bristfälligt eller manipulerat underlag.

Inom efterkontrollen har vi lagt fokus på att kontrollera personer som saknar folkbokföringsadress eller som saknar giltigt tillstånd att bo och arbeta i Sverige. Det innebär bland annat att övertäckningen beräknas minska och därmed

⁶⁸ Navet är namnet på Skatteverkets aviseringssystem av uppgifter ur folkbokföringsregistret.

motverkar vi ett överutnyttjande av förmåner som det saknas bosättningsrelaterad grund för.

Vi har förändrat arbetssättet inom bosättningskontrollen så att underrättelser om fel i folkbokföringsregistret kan, förutom de traditionella bosättningsutredningarna, leda till flera olika typer av åtgärder som anses ha betydelse för att förhindra och förebygga fel.

Vad gäller åtgärder mot bedrägligt beteende och avsiktliga fel har vi fortsatt att, i allt högre grad, förebygga, störa och hindra fusk och felaktiga uppgifter. Det innebär att vi stör och motverkar avsiktligt fel där identitets-, relations- eller bosättningsuppgifter används i syfte att tillskansas sig rättigheter eller att undgå upptäckt vid misstänkt bedrägligt beteende.

Förutom insatser inriktade på kontrollverksamhet har Skatteverket genomfört en förebyggande insats. Förebygga genom samverkan, mot områden med hög risk för fel. Syftet med de förebyggande aktiviteterna har varit att öka kunskapsnivån om folkbokföring hos nyanlända och studenter och på så sätt skapa bättre förutsättningar för ett korrekt register. Ett ytterligare syfte har varit att öka användningen av Skatteverkets digitala avisering av personuppgifter (Navet) hos kommuner och myndigheter.

Personnamn

Från och med den 1 juli 2017 har Skatteverket fått ett samlat ansvar för namnärenden. Det samlade ansvaret innebär att alla de ärenden som Patent- och registreringsverket tidigare behandlat nu gått över till Skatteverket. Det innebär även fler möjligheter gällande byte av personnamn i och med den nya personnamnlagen som infördes 2017⁶⁹.

Samverkan

Under 2017 har vi fortsatt samverka med andra myndigheter. Detta arbete har bland annat skett genom eSam⁷⁰, ett projekt kring e-samverkan med målet att förenkla för privatpersoner utifrån identifierade livshändelser.

Exempel på aktiviteter inom eSam:

- kartläggning av nyanlända personers kontakt med myndigheter
- utredning av enskilda individers kontaktuppgifter⁷¹
- utvecklingsinsats för digitala underrättelser om faderskapsbekräftelse⁷².

Informationsåtgärder

Vi har satsat på att göra informationen på vår webbplats mer lättillgänglig. Nyanlända har sedan årsskiftet kunnat ta del av vår information om exempelvis folkbokföring, personnummer och id-kort på ett flertal olika språk. Detta gäller både innehållet på vår webbplats och filmerna på våra kanaler på Youtube.

I november 2017 genomförde vi en kampanj och tillgängliggjorde då även filmerna på Skatteverkets webbplats och i radio. Målet var att prova nya kommunikationskanaler för att nå ännu fler intressenter.

Skatteverket har kontinuerligt arbetat med att förtydliga informationen om personbevis på webbplatsen. Vi har gjort e-tjänsten personbevis mer lättillgänglig genom en frågebaserad tjänst som anpassar leveransen till de individuella kraven.

Vi har fortsatt att aktivt informera kommuner och myndigheter om Navet som källa för säker informationshämtning gällande uppgifter om enskilda personer.

Utvecklingsarbete

Utvecklingsarbetet inom folkbokföringen har prioriterats högt under 2017. Målet är att ta fram moderna och smarta lösningar med kunden i fokus. Fem utvecklingsområden⁷³ har identifierats och ett projekt för varje område har inletts. Vi har under 2017 gjort förstudier inom varje utvecklingsområde. Vi har påbörjat utvecklingsarbetet inom projektet ”Att invandra”, där det första steget har varit att ta fram ett användbart, digitalt kundgränssnitt på olika språk.

⁶⁹ Lag om personnamn (2016:1013).

⁷⁰ E-samverkan (eSam) är ett samarbete mellan myndigheter, kommuner och landsting för digital samverkan.

⁷¹ Mina kontaktuppgifter – en nationell delningstjänst för digitala kontaktuppgifter.

⁷² Utvecklingsinsatsen förenklat faderskap innebär att underrättelse om faderskap skickas elektroniskt istället för manuellt.

⁷³ Att invandra, Att flytta, Automationer, Kontroll & Strategi och Arbetsätt

Förutom uppstart av nyutveckling har vi arbetat med att vidareutveckla våra befintliga tjänster såsom dödsbevis, samordningsnummer och namnändan.

Skatteverket har fortsatt utvecklingen av aviseringssystemet Navet. Vi har bland annat förbättrat sökfunktionen vilket förenklar användningen av tjänsten för kommuner och myndigheter. Dessutom har kunderna givits möjlighet att testa Navets aviseringssystem innan de beslutar att sätta systemet i produktion.

Skatteverket har sedan en tid tillbaka ett konstaterat moderniseringsbehov vad gäller interna handläggningssystem. Förnyelsen av system och arbetssätt har funnits med i planeringen sedan 2015 men inte kommit till stånd dels på grund av tekniska förutsättningar, dels på grund av att området inte fullt ut prioriterats. Vi har därmed en kvarstående utmaning i att utveckla ändamålsenliga interna verksamhetssystem som ger bra stöd för handläggarna och som bidrar till effektiva arbetsprocesser.

Invandring

Skatteverket har som tidigare år haft invandringsärenden som ett särskilt fokusområde, främst för att förbättra förutsättningar till snabb etablering för nyanlända. Nivåerna för antalet invandringsärenden har varit fortsatt höga i jämförelse med tidigare år, men har dock varit lägre än vad som prognostiserades inför året.

Vi bedömer att vi, trots långa genomströmningstider under vissa perioder, klarat av hanteringen av invandringar på ett tillfredsställande sätt. Det har skett genom samordning över riket som ett led i att möta lokal och regional variation i efterfrågan.

Det har dock funnits stora utmaningar gällande invandring från EU och EES, där framförallt genomströmningstiderna behöver bli kortare. Skatteverket gör här en bedömning av uppehållsrätten som är tidskrävande och ställer höga krav på både underlag och kompetens.

Vi bedömer att det ökade antalet nyanlända även har påverkat andra ärendeflöden, genom att komplexiteten i handläggningen har ökat och de språkliga utmaningarna blivit allt vanligare.

Granskningar genomförda av internrevisionen och riksrevisionen

Internrevisionen har genomfört en revision inom folkbokföringen med syfte att granska den interna styrningen⁷⁴. Internrevisionens bedömning är att Skatteverket inte har kunnat bedriva en effektiv verksamhet inom folkbokföring enligt 3§ Myndighetsförordningen, främst på grund av uteblivna utvecklingsinsatser.

Riksrevisionen har också genomfört en granskning⁷⁵ av verksamhetsområdet, med syfte att undersöka om Skatteverket har bedrivit arbetet med att upprätthålla kvaliteten i folkbokföringen på ett effektivt sätt.

Riksrevisionen har lämnat sina rekommendationer till Skatteverket. Dessa innebär bland annat vi behöver

- öka kunskapen om fel i folkbokföringen
- säkerställa adekvata it-resurser
- intensifiera arbetet med att utveckla kontrollen.

Skatteverket delar de slutsatser som kommit fram i internrevisionens och riksrevisionens granskningar. Kunskapen om folkbokföringsfelet är bristfällig och vi saknar förutsättningar för att arbeta mer effektivt med urval, analys och handläggning. Andelen genomförda utredningar inom bosättningskontrollen har minskat och har legat på en inte tillfredsställande nivå.

Utförlig redogörelse för konstaterade brister inom folkbokföringen finns beskrivna i avsnittet om intern styrning och kontroll, se avsnitt 20.

Skatteverket har under senare delen av 2017 vidtagit aktiviteter som syftar till att åtgärda de brister som konstaterats. En åtgärd är det utvecklingsarbete som har påbörjats med bland annat förbättrad kontrollverksamhet, digitalisering och modell för bedömning av folkbokföringsfelet. Utifrån internrevisions rekommendationer har dessutom arbetet med en handlingsplan påbörjats.

⁷⁴ Folkbokföringen dnr 131 95469-17/1211.

⁷⁵ RiR 2017:23, Folkbokföringen – ett kvalitetsarbete i uppförtsbacke.

Bedömning:

Skatteverket bedömer resultatet för verksamhetsområdet folkbokföring, i förhållande till Skatteverkets uppgift enligt instruktion, som inte tillfredsställande.

Bedömningen bygger på genomförd verksamhet och aktiviteterna under året för att bidra till att folkbokföringsregistret har korrekta uppgifter, så att samhällsfunktionerna får ett korrekt underlag för beslut och åtgärder.

I bedömningen har beaktats att produktiviteten bedöms som tillfredsställande och kvaliteten som inte tillfredsställande.

I Skatteverkets bedömning har stor vikt lagts vid de konstaterade bristerna vad gäller kunskap om fel i folkbokföringsregistret, i riskhantering och i förutsättningar för urval samt i nivån på genomförda kontroller. I bedömningen har även beaktats utmaningarna vad gäller utveckling av interna verksamhetssystem och arbetssätt.

9.3 Prestationer och andra produktionsmått

Prestationen inom verksamhetsområdet folkbokföring mäts som antalet avslutade folkbokföringsärenden.

Inom folkbokföringen hanterar Skatteverket många olika typer av ärenden som är uppdelade i tre ärendegrupper: ”flyttning”, ”invandring” och ”övrigt”.

Ärendegruppen ”flyttning” omfattar alla flyttningar inom Sverige, medan ärendegruppen ”invandring” omfattar alla flyttningar till Sverige från ett annat land.

Ärendegruppen ”övrigt” består av utvandring från Sverige samt ett stort antal relativt automatiserade ärendetyper som inte är bosättningsrelaterade. Exempel på dessa ärendetyper är registrering av namn, civilstånd, födelse och dödsfall.

”Insatser” är inte någon ärendegrupp utan kan beskrivas som åtgärder riktade mot områden där det bedöms finnas hög risk för fel. Insatser kan vara av både förebyggande och kontrollerande karaktär. Vilka insatser som ska genomföras beslutas inför varje planeringsperiod.

Tabell 77 Prestationer

Antal	2015	2016	2017	2016–2017
Avslutade folkbokföringsärenden	3 246 368	3 288 140	3 368 083	2,4 %
- varav flyttning	1 671 089	1 654 810	1 753 550	6,0 %
- varav invandring	123 735	140 452	134 968	-3,9 %
- varav övrigt ^{1) 2)}	1 299 738	1 348 074	1 332 655	-1,1 %
- varav insatser ²⁾	151 806	144 804	146 910	1,5 %

Källa: Guppi.

Not 1) Ärendegruppen övrigt innehåller ett stort antal ärendetyper, till exempel namn, civilstånd, födelse och dödsfall.

Not 2) Från år 2017 redovisas samordningsnummer samt bosättningskontroll som insatser, varför prestationerna justerats för 2015 och 2016.

Invandringen till Sverige under senare år har medfört en större andel komplexa ärenden, med tillämpning av utländsk lagstiftning och översättning av handlingar. På så sätt har en förskjutning skett inom samtliga ärendegrupper så att även enklare registreringsärenden blivit mer kvalificerade.

Inflödet av invandringsärenden har dock minskat med 7,7 procent sedan 2016.

Generellt finns ett nära samband mellan utvecklingen av prestationerna inom folkbokföring och utvecklingen av befolkningen i landet. Varje privatperson genererar ett visst antal ärenden kopplade till folkbokföringen under sin livstid. Exempelvis har den ansträngda bostadssituationen i landet, med allt fler kortvariga boenden, en direkt påverkan på antalet flyttningsärenden.

Tabell 78 Sveriges befolkning

Antal	2015	2016	2017	2016–2017
Folkbokförda invånare ¹⁾	9 845 155	9 981 799	10 112 669	1,3 %

Källa: Statistiska centralbyrån

Not 1) Information per 30 november respektive år.

Kostnaderna inom verksamhetsområdet har ökat med 0,9 procent jämfört med 2016. Kostnadsökningen beror bland annat på tillkommande vidareutveckling med anledning av den nya personnamnlagen samt nyutveckling inom programmet Dina uppgifter.

Intäkterna har ökat något, främst med anledning av införandet av avgiftsbelagda namnärenden, vilket är en följd av den nya personnamnlagen. Intäkter från Navet har minskat, vilket är en följd av att statliga myndigheter sedan ingången av 2017 får uppgifter avgiftsfritt.

Tabell 79 Intäkter och kostnader

Tkr	2015	2016	2017	2016–2017
Intäkter av anslag	798 082	802 645	809 387	0,8 %
Övriga intäkter ¹⁾	15 470	17 039	17 553	3,1 %
Kostnader	813 542	819 686	826 940	0,9 %

Källa: Agresso.

Not 1) Avgiftsintäkter för aviseringsystemet Navet, namnändanden med mera.

9.3.1 Information från folkbokföringsregistret

En stor del av informationen i folkbokföringsregistret görs tillgängligt genom aviseringsystemet Navet. Skatteverket skickar ut personuppgifter efter beställningar från statliga myndigheter, kommuner, landsting och Statens personadressregister (SPAR). Det finns också möjlighet att få direkt tillgång till personuppgifter i Navet via en webbservicetjänst.

Mellan åren 2015 och 2016 ökade antalet levererade poster från Navet till stor del som en effekt av den nya förordningen om distrikt (2015:493) som medförde att Skatteverket behövde leverera om alla stående beställningar. Av den anledningen kan inte en tillförlitlig jämförelse av Navets leveranser göras mellan åren 2016 och 2017. Jämfört med år 2015 har dock antal levererade poster i princip fördubblats.

Allt fler användare väljer den elektroniska vägen för att få tillgång till personuppgifter. En bidragande faktor till denna ökning är att vi under året har sökt upp Navets kunder, både för att uppmuntra till och för att öka informationshämtning direkt från Navet.

När kommuner och myndigheter hämtar personuppgifter direkt från Navet behöver privatpersoner inte själva inkomma med ett personbevis. På så sätt vill vi underlätta processen med personuppgiftsinhämtning, både för privatpersoner och för myndigheter.

Tabell 80 Avisering genom Navet

Antal tusental	2015	2016	2017	2016–2017
Poster levererade från Navet ¹⁾	163 159	384 678	324 751	-15,6 %
Slagningar i Webb-service	87 491	116 761	150 156	28,6 %

Källa: Navet

Not 1) En post är lika med en uppgift.

9.4 Produktivitet

Skatteverket mäter arbetsproduktiviteten inom folkbokföringen som antal avslutade ärenden per

dag. Styckkostnad beräknas som kostnad per avslutat folkbokföringsärende, respektive kostnad per folkbokförd invånare.

Tabell 81 Nedlagd tid

Antal dagar ¹⁾	2015	2016	2017	2016–2017
Operativ tid ²⁾	100 608	102 230	106 194	3,9 %
- varav flyttning	24 550	24 699	24 973	1,1 %
- varav invandring	19 799	22 824	22 821	0,0 %
- varav övrigt ^{3) 4) 5)}	31 350	32 358	34 622	7,0 %
- varav insatser ⁵⁾	24 909	22 350	23 778	6,4 %

Källa: Guppi.

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

Not 2) Exklusive ofördelad tid och frånvaro.

Not 3) Ärendegruppen övrigt innehåller ett stort antal ärendetyper, till exempel namn, civilstånd, födelse och dödsfall.

Not 4) Ärendegruppen övrigt redovisas från år 2016 exklusive insatser, varför nedlagd tid justerats för 2015.

Not 5) Från år 2017 redovisas samordningsnummer samt bosättningskontroll som insatser, varför prestationerna justerats för 2015 och 2016.

Inom ärendegruppen ”flyttning” har inflödet av nya ärenden ökat sedan 2016 med 6,2 procent. Samtidigt har ärendena blivit allt mer komplexa bland annat på grund av språksvårigheter och mer svåranalyserade boendeförhållanden. En konsekvens av detta är att ärenden kräver längre tid för att handläggas. Trots utmaningar som dessa har dock arbetsproduktiviteten haft en fördelaktig utveckling.

Migrationsverket har sänkt prognosen för invandring till Sverige under 2017 vid ett antal tillfällen. Vi har anpassat oss efter signalerna från Migrationsverket, och omfördelat våra resurser mellan ärendegrupperna efter behov.

Omfördelningen av resurser medför alltid en omställningstid för berörd personal, som ska skifta mellan olika typer av ärenden. Detta har påverkat produktiviteten inom ärendegrupperna invandring och övrigt.

Införandet av den nya personnamnlagen har medfört att arbetsinnehållet inom namnändanden till viss del förändrats på så sätt att mer tid nu går åt till avgiftshantering och prövning av ny lagstiftning. Denna förändring tillsammans med minskat inflöde och utmaningar i samband med omställning av verksamheten till ny lagstiftning har påverkat arbetsproduktiviteten inom ”övrigt”.

Även den tidigare nämnda komplexiteten i ärenden, med anledning av ökad invandring, har medfört att vi avslutat färre antal ärenden per dag.

Tabell 82 Arbetsproduktivitet

Antal per dag	2015	2016	2017	2016-2017
Flyttning	68,1	67,0	70,2	4,8 %
Invandring	6,2	6,2	5,9	-4,8 %
Övrigt ^{1) 2)}	41,5	41,7	38,5	-7,7 %

Källa: Guppi

Not 1) Ärendegruppen övrigt innehåller ett stort antal ärendetyper, till exempel namn, civilstånd födelse och dödsfall.

Not 2) Från år 2017 redovisas samordningsnummer samt bosättningskontroll som insatser, varför arbetsproduktiviteten för ärendegruppen övrigt justerats för 2015 och 2016. För insatser redovisas inte arbetsproduktivitet.

Kostnaden per avslutat folkbokföringsärende har minskat något. Antalet avslutade ärenden har ökat mer än den totala kostnaden. Kostnaden per folkbokförd invånare är i stort oförändrad.

Tabell 83 Styckkostnad

Kr	2015	2016	2017	2016-2017
Kostnad per				
- avslutat folkbokföringsärende	251	249	246	-1,5 %
- folkbokförd invånare	83	82	82	0,4 %

Källa: Agresso, Mercur, Statistiska centralbyrån

Bedömning:

Skatteverket bedömer att produktiviteten inom folkbokföringen är tillfredsställande.

Indikatorer som visar produktivitetsnivå eller utveckling:

- Arbetsproduktiviteten har till största delen utvecklats ofördelaktigt.
- Den ofördelaktiga utvecklingen inom "övrigt" kan delvis förklaras med utmaningar i samband med den nya personnamnslagen.
- Komplexiteten har ökat inom samtliga ärendegruppen.
- Styckkostnaden per folkbokföringsärende har minskat med 1,5 procent sedan 2016.

9.5 Kvalitet

Både samhället och myndigheter behöver aktuella och korrekta uppgifter från folkbokföringsregistret för att kunna utföra sina uppgifter. Detta ställer krav på att vi åtgärdar ärenden skyndsamt, och att vi korrigerar felaktigheter i registret utan dröjsmål.

Skatteverket bedömer kvaliteten samlad med stöd av kvalitetssäkring, kvalitetsuppföljning och uppföljning av kvalitetsindikatorer.

Kvalitetssäkring

Under det första och andra tertialet kvalitetssäkrade vi ärenden i närtid. Det höga medelvärdet inom folkbokföring indikerar att kvaliteten i allmänhet är god för verksamhetsområdet.

De brister som ändå konstaterades var exempelvis långa handläggningstider och brister i form av att kommunikationen med privatpersoner inte var klarspråksanpassad.

Tabell 84 Kvalitetssäkring slumpurval för folkbokföring

Medelvärde per kategori ^{1) 2) 3)}	2015	2016	2017	2016-2017
Medelvärde	-	4,90	4,91	0,01
- varav registrering	-	4,83	4,85	0,02
- varav utredning/handläggning/beslut	-	4,87	4,87	-
- varav kommunikation/information	-	4,97	4,93	-0,04
- varav bemötande	-	4,97	4,96	-0,01
- varav arkivering	-	4,88	4,93	0,05

Källa: Skatteverkets kvalitetssäkringsmodell

Not 1) Medelvärdet indikerar den samlade kvaliteten inom respektive kategori. God kvalitet ligger inom intervallet 4,51-5,00, tillfredsställande kvalitet inom 3,96-4,50 och inte tillfredsställande kvalitet inom 0-3,95.

Not 2) Skatteverkets kvalitetssäkringsmodell infördes 2016. Av det skälet saknas siffror för tidigare år.

Not 3) Förutsättningarna för vår bedömning, se avsnitt 2.6.2

Intervallbredden för spridningen av kvalitet är 0,14 för ärenden som ingår i kategorin utredning/handläggning/beslut i kvalitetssäkringen. Det finns därmed variationer inom organisationen, men dessa får anses små och är inte tecken på bristande enhetlighet.

Tabell 85 Spridning av medelvärde för kvalitet

Medelvärde ^{1) 2)}	2015	2016	2017	2016-2017
Utredning/handläggning/beslut	-	4,78-4,91	4,81-4,95	-
Intervallbredd	-	0,13	0,14	0,01
Genomsnitt	-	4,87	4,87	0

Källa: Skatteverkets kvalitetssäkringsmodell

Not 1) Medelvärdet indikerar den samlade kvaliteten inom kategorin utredning/handläggning/beslut. God kvalitet ligger inom intervallet 4,51-5,00, tillfredsställande kvalitet inom 3,96-4,50 och inte tillfredsställande kvalitet inom 0-3,95.

Not 2) Skatteverkets kvalitetssäkringsmodell infördes 2016. Av det skälet saknas siffror för tidigare år.

Vi genomför löpande introduktion av medarbetare som är nyanställda eller som har fått nya arbetsuppgifter.

Kvalitetsuppföljning

Under 2017 har vi genomfört en kvalitetsuppföljning av ansökningshandlingar som gäller invandringar som lämnas från servicekontor till Skatteverkets folkbokföringsorter för

handläggning.⁷⁶ Uppföljningen visar att dessa underlag har blivit bättre än vid tidigare uppföljning 2013⁷⁷ men att det fortfarande finns behov av förbättringar.

Uppföljning av kvalitetsindikatorer

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 mer effektiv när det sker elektroniskt, utan mellanhänder och manuella arbetsmoment.

Tabell 86 Ärenden hanterade via e-tjänster

Andel/Antal	2015	2016	2017	2016–2017 ¹⁾
Personbevis	48 %	56 %	53 %	-3 p.e.
Flyttanmälningar ²⁾	27 %	50 %	63 %	13 p.e.
Födslar	98 %	98 %	98 %	oför
Dödsbevis ³⁾	1,7 %	5,6 %	10,7 %	5 p.e.
Utskrift av dödsfallsintyg	500 218	495 743	491 814	-0,8 %
Spärrtjänst ⁴⁾	-	574 098	805 813	40,4 %
Särskild postadress ⁵⁾	-	24 %	39 %	15 p.e.

Källa: Guppi, Folke

Not 1) Förkortningen p.e. står för procentenhet. Exempel: När en procentsats ökat från 5 till 6 procent har den ökat med 1 procentenhet.

Not 2) En anmälan kan avse flera personer.

Not 3) Ny e-tjänst från 2015.

Not 4) Ny e-tjänst från november 2016.

Not 5) Ny e-tjänst från september 2016.

När det gäller personbevis har Skatteverket bedrivit ett aktivt arbete för att öka e-användningen hos privatpersoner, myndigheter och företag. Utskrifter av personbevis på papper har minskat under 2017, och som en följd av att allt fler hämtar uppgifter i större utsträckning direkt ur Navet så har användningen av e-tjänsten ”personbevis” minskat. Läs mer om Navet under avsnitt 9.3.1.

Genomströmningstiden beskriver den tid som en privatperson får vänta på att få sitt ärende registrerat. Korta genomströmningstider visar på att vi hanterar ärenden skyndsamt och att vi kan hålla uppgifterna i alla register aktuella. Det är också viktigt att vi, förutom att följa genomströmningstider, även följer utvecklingen av ärendebalanser.

Skatteverket har under 2017 valt att följa nivå och utveckling av genomströmningstider och ärendebalanser inom de tre ärendegrupperna ”flyttning”, ”invandring” och ”övrigt”.

Tabell 87 Genomströmningstider och ärendebalanser – flyttning

Andel/Antal	2015	2016	2017	2016–2017
Avslutade ärenden				
Andel inom 6 dagar ¹⁾²⁾	64 %	61 %	58 %	-3 p.e.
Andel inom 30 dagar ¹⁾²⁾	92 %	92 %	91 %	-1 p.e.
Ärendebalanser antal	14 606	16 204	7 291	-55,0 %

Källa: Guppi

Not 1) Skatteverket har under 2017 följt utvecklingen av avslutade flyttningärenden inom 6 respektive 30 dagar.

Not 2) Förkortningen p.e. står för procentenhet. Exempel: När en procentsats ökat från 5 till 6 procent har den ökat med 1 procentenhet.

Genomströmningstiderna har utvecklats ofördelaktigt inom ”flyttning” och nivån har varit icke tillfredställande inom 6 dagar men tillfredsställande inom 30 dagar. Ärendebalanserna har haft en fördelaktig utveckling och har halverats sedan 2016. Inflödet av flyttninganmälningar har ökat med 6,2 procent.

Tabell 88 Genomströmningstider och ärendebalanser – invandring

Andel/Antal ¹⁾	2015	2016	2017	2016–2017
Avslutade ärenden invandring från Norden och övriga länder (exklusive EU/EES)				
Andel inom 6 dagar ²⁾	60 %	57 %	52 %	-5 p.e.
Andel inom 14 dagar ³⁾	77 %	76 %	70 %	-6 p.e.
Andel inom 30 dagar ⁴⁾	88 %	88 %	84 %	-4 p.e.
Avslutade ärenden invandring från EU/EES				
Andel inom 30 dagar ⁴⁾	68 %	66 %	58 %	-8 p.e.
Ärendebalanser invandringar				
Ärendebalanser antal	3 619	7 098	5 021	-29,3 %

Källa: Guppi

Not 1) Förkortningen p.e. står för procentenhet. Exempel: När en procentsats ökat från 5 till 6 procent har den ökat med 1 procentenhet.

Not 2) Skatteverkets mål för 2017 var att minst 60 procent av ärendena skulle ha varit avslutade inom 6 dagar.

Not 3) Skatteverkets mål för 2017 var att minst 80 procent av ärendena skulle ha varit avslutade inom 14 dagar.

Not 4) Skatteverkets mål för 2017 var att minst 95 procent av ärendena skulle ha varit avslutade inom 30 dagar.

Genomströmningstiderna inom ärendegruppen ”invandring” har haft en ofördelaktig utveckling, och nivåerna har legat under våra uppsatta mål. En förklaring är att Skatteverket har prioriterat arbetet med att minska ärendebalanserna och att vi har avslutat många äldre ärenden.

Invandringsärenden inom EU kräver dessutom en omfattande prövning av uppehållsrätten, vilket gör ärendena komplexa och tidskrävande. Vi har därför en regelbunden samverkan med andra myndigheter inom området uppehållsrätt.

Genomströmningstiderna inom ”invandring” är delvis beroende av att de underlag som kommer till folkbokföringshandläggarna från servicekontoren är korrekta och kompletta. Skatteverket har av denna anledning påbörjat åtgärder för att ytterligare

⁷⁶ Kvalitetsuppföljning Servicekontor – Invandring GEM 2017:7, dnr 131 120616-17/1211.

⁷⁷ Uppföljning intern styrning och kontroll (UISK) 2013 – GEM 2013:5 Servicekontor – Kvalitetssäkring av serviceverksamheten, dnr 131 107376-13/1211.

förenkla för privatpersoner att göra en komplett ansökan.

Tabell 89 Genomströmningstider och ärendebalanser – övrigt¹⁾²⁾³⁾

Andel/Antal	2015	2016	2017	2016-2017
Avslutade ärenden				
Avslutade inom 6 dagar ⁴⁾	55 %	51 %	50 %	-1 p.e.
Avslutade inom 30 dagar ⁵⁾	75 %	73 %	74 %	1 p.e.
Ärendebalanser antal	54 729	63 567	50 390	-20,7 %

Källa: Guppi

Not 1) Ärendegruppen övrigt innehåller ett stort antal ärendetyper, till exempel namn, civilstånd födelse och dödsfall.

Not 2) Förkortningen p.e. står för procentenhet. Exempel: När en procentsats ökat från 5 till 6 procent har den ökat med 1 procentenhet.

Not 3) Från år 2017 redovisas samordningsnummer under insatser, varför genomströmningstiderna för 2015 och 2016 har justerats.

Not 4) Skatteverket har under 2017 följt utvecklingen av avslutade ärenden övrigt inom 6 dagar.

Not 5) Skatteverket har under 2017 följt utvecklingen av avslutade ärenden övrigt inom 30 dagar.

Ärendegruppen ”övrigt” har påverkats av utvecklingen inom invandringen och av befolkningsantalet. Detta är naturligt, eftersom behovet av ändring av namn, civilstånd, födselar med mera ökar i takt med antalet invånare i ett land. Asylinvandringen har medfört ett ökat antal ärenden med utländska handlingar och tillämpning av utländsk lagstiftning, vilket även har bidragit till den ökade komplexiteten.

Den nya personnamnlagen⁷⁸ som trädde i kraft den 1 juli 2017 innebär att Skatteverket är den enda namnmyndigheten i Sverige, och därmed har vi tagit över alla namnändringar från Patent- och registreringsverket. Vi har anpassat vår organisation utifrån kraven i den nya lagen. Bland annat har vi bildat en ny namnsektion, som handlägger alla avgiftsbelagda namnändringar.

Etableringen av en ny namnsektion och övertagandet av ärenden från Patent- och registreringsverket har gått bra, men det har också medfört vissa utmaningar. Exempelvis har våra handläggare ställts inför nya frågeställningar, särskilt med anledning av den nya lagstiftningen och hanteringen av avgiftsbelagda ärenden. Nya arbetsuppgifter som har tillkommit är stavningsändringar av efternamn och bedömning av nybildade efternamn.

Under året har vi valt att följa upp spridningen av genomströmningstider inom ärendegruppen ”invandring”. Med anledning av hur Skatteverket fördelat ärendena i övriga ärendegrupper mellan olika enheter i landet, så är det inte relevant att följa spridningen av genomströmningstiden för dessa.

Tabell 90 Spridning av genomströmningstid - invandring

Andel ¹⁾	2015	2016	2017	2016-2017
Avslutade ärenden invandring Norden och övriga länder (exkl. EU/EES)				
Inom 6 dagar ²⁾	53-76 %	50-74 %	38-73 %	
Intervallbredd	23	24	35	11 p.e.
Inom 14 dagar ³⁾	74-86 %	70-87 %	59-85 %	
Intervallbredd	12	17	26	9 p.e.
Inom 30 dagar ⁴⁾	86-94 %	84-95 %	78-93 %	
Intervallbredd	8	11	15	4 p.e.
Avslutade ärenden invandring EU/EES				
Inom 30 dagar ⁴⁾	59-83 %	55-83 %	51-71 %	
Intervallbredd	24	28	20	-8 p.e.

Källa: Guppi

Not 1) Förkortningen p.e. står för procentenhet. Exempel: När en procentsats ökat från 5 till 6 procent har den ökat med 1 procentenhet.

Not 2) Skatteverkets mål för 2017 var att minst 60 procent av ärendena skulle ha varit avslutade inom 6 dagar.

Not 3) Skatteverkets mål för 2017 var att minst 80 procent av ärendena skulle ha varit avslutade inom 14 dagar.

Not 4) Skatteverkets mål för 2017 var att minst 95 procent av ärendena skulle ha varit avslutade inom 30 dagar.

Ett samordnat arbete mellan de enheter som hanterar asylinvandringen har underlättat och säkerställt enhetligheten i ärendehantering. Spridningen av genomströmningstiderna har dock ökat. Detta kan delvis förklaras av hög variation i inflöde, såväl geografiskt som i tid.

Inom insatsen bosättningskontroll arbetar Skatteverket bland annat 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 och Skatteverket strävar efter att urvalet av ärenden (impulser) för utredning ska ha en hög träffsäkerhet och leda till att vi kan korrigera eventuella fel. Vi baserar detta urvalsarbete på risk, och prioriterar därmed områden där det är störst risk för fel.

Tabell 91 Andel utredningar och utredningar med ändring insats bosättningskontroll

Andel	2015	2016	2017	2016-2017
Avslutade utredningar				
Andel utredningar ¹⁾³⁾	37 %	41 %	32 %	-9 p.e.
Andel utredningar med ändring ²⁾³⁾	82 %	78 %	79 %	1 p.e.

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.

Not 3) Förkortningen p.e. står för procentenhet. Exempel: När en procentsats ökat från 5 till 6 procent har den ökat med 1 procentenhet.

Andelen ärenden som vi utreder har minskat sedan 2016 och ligger på en inte tillfredsställande nivå. En del av orsaken har varit att planerad resurs tagits i anspråk för att hantera andra ärendetyper. Andel utredningar med ändringar har varit fortsatt

⁷⁸ Lag om personnamn (2016:1013).

hög, vilket visar att vi i stort prioriterat rätt ärenden för utredning.

Skatteverket utarbetar löpande rättsliga ställningstaganden och rättsfallskommentarer. Detta för att säkerställa enhetligheten i de rättsliga bedömningarna och besluten. Under 2017 har Skatteverket publicerat tre ställningstaganden.

Det rättsliga stödet innehåller även omfattande information om utländsk rätt som vi uppdaterar löpande. För att kunna hantera den nya personnamnlagen på ett enhetligt sätt har det rättsliga stödet intensifierats under året, bland annat genom utbildningsinsatser och intern tillämpningsinformation om namn.

Vi arbetar kontinuerligt med temadagar och metodstöd, dels för att sprida information, dels för att öka kunskapsnivån hos våra handläggare.

Under 2017 har Skatteverket handlagt 34 skadeståndsanspråk och medgett ersättning i 14, vilket motsvarar 41,2 procent. Justitieombudsmannen (JO) har riktat kritik mot Skatteverket i två ärenden⁷⁹. Det ena gällde bristande information till klaganden om dess rättigheter. Det andra gällde för lång handläggningstid i ett utlämnandeärende.

Tabell 92 Skadeståndsanspråk mot Skatteverket

Antal	2015	2016	2017	2016–2017
Skadeståndsanspråk	61	43	34	-20,9 %
- varav anspråk där ersättning medgivits	15	17	13	-23,5 %

Källa: Rapport: Redovisning av beslut år 2017 om klagomål och skadeståndsanspråk mot Skatteverket, dnr 18 13834-18/1211.

Domstolsstatistiken från förvaltningsrätten visar att antal inkomna ärenden ökat med 15,5 procent sedan 2016 men att andelen ändrade beslut låg kvar på samma nivå med 7 procent. Det indikerar att Skatteverkets beslut håller en god kvalitet.

Tabell 93 Ändrade beslut i förvaltningsrätt

Andel	2015	2016	2017	2016–2017
Andel ändrade beslut	8,0 %	7,0 %	7,0 %	Oför.

Källa: Guppi

Riksrevisionen har bedömt att kvalitetsarbetet inte bedrivs effektivt inom folkbokföringsområdet. Skatteverket delar riksrevisionens bedömning och har vidtagit åtgärder bland annat genom uppstart av ett utvecklingsarbete. Se vidare under avsnitt 9.2 och avsnitt 20.

Bedömning:

Skatteverket bedömer kvaliteten inom folkbokföringen som inte tillfredsställande.

Indikatorer som visar kvalitetsnivå eller utveckling:

- Kvalitetssäkringen av ärenden i närtid indikerar en god kvalitet.
- Användningen av elektroniska tjänster har ökat.
- Genomströmningstiderna har blivit längre inom alla ärendegrupperna men har till största delen legat på en tillfredsställande nivå.
- Ärendebalanserna har minskat inom alla ärendegrupper.
- Spridningen av genomströmningstiderna inom ”invandring” har ökat förutom vad gäller EU/EES-ärenden, vilket hör samman med variation avseende inflödet.
- Träffsäkerheten i urvalet till utredning har varit hög.
- Andel utredningar av inkomna impulser om fel i folkbokföringsregistret har minskat sedan 2016 och nivån har varit låg.
- Andel ändrade beslut i förvaltningsrätten låg på oförändrad nivå på 7 procent och indikerar god kvalitet på besluten.
- Justitieombudsmannen (JO) har riktat kritik mot Skatteverket i två ärenden.
- Riksrevisionens bedömning att kvalitetsarbetet inte bedrivits effektivt har beaktats.

⁷⁹ Dnr 131 33437-17 och dnr 131 221300-16.

10 Fastighetstaxering

Uppgift enligt Skatteverkets instruktion

Skatteverket ska fastställa rättvisande taxeringsvärden på fastigheter så att korrekt underlag finns för skatteberäkning och andra ändamål.

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

Skatteverket ska redovisa och kommentera verksamhetens resultat i förhållande till de uppgifter som framgår av Skatteverkets instruktion och till vad regeringen, i förekommande fall, har angett i regleringsbrev eller i något annat beslut. Resultatredovisningen ska avse den genomförda verksamheten och resultatet av denna verksamhet.

10.1 Inledning

Syftet med fastighetstaxeringen är att fastställa rättvisande taxeringsvärden som utgör ett korrekt underlag för beskattning och andra ändamål. Rättvisande innebär 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 en fastighet är
- vilket taxeringsvärde en fastighet ska ha
- om en fastighet är skatte- och avgiftspliktig.

Förberedelsearbetet inför en fastighetstaxering innebär bland annat marknadsanalys, ortsprisgranskning och provvärdering. Skatteverket samordnar förberedelsearbetet, som i övrigt sker i samverkan med Lantmäteriet och externa värderingskonsulter.

Skatteverket genomför fastighetstaxering enligt ett särskilt schema för olika fastighetstyper. Det innebär att vi taxerar varje taxeringsenhet vart tredje år, förutom vissa fastighetstyper som taxeras vart sjätte år.

Taxeringsperioden börjar i november och slutar i juni. Vi arbetar parallellt med flera olika fastighetstyper. Under året avslutar vi taxeringen av en fastighetstyp samtidigt som vi startar en annan och förbereder en tredje.

Vi avslutade taxeringen av lantbruk under 2017. Senast vi taxerade denna fastighetstyp var år 2014.

Under hösten 2017 påbörjade vi taxeringen av småhus liksom förberedelserna för den allmänna fastighetstaxeringen 2019⁸⁰.

Verksamheten bedrivs inom en enhet på fyra orter vilket ger goda förutsättningar för ökad enhetlighet.

10.2 Redovisning av genomförd verksamhet inklusive resultat

10.2.1 Åtgärder för rättvisande taxeringsvärden på fastigheter

Verksamheten har arbetat med följande större aktiviteter under 2017:

- avslutat taxering av lantbruk
- påbörjat taxering av småhus
- genomfört särskild fastighetstaxering
- förberedelsearbete för allmän taxering av ägarlägenheter, hyreshus-, industri-, täkt- och elproduktionsfastigheter
- förstudie inför utveckling av fastighets-taxeringsområdet.

Skatteverket arbetar kontinuerligt med att upprätthålla en god kvalitet i fastighetsregistret. Vi gör detta genom effektiva ärendeflöden och arbetsmetoder, samt genom att underlätta för fastighetsägarna att göra rätt.

Under 2017 har vi tagit fram en ny arbetsmetod för fördelning av ärenden. Detta för att få en jämnare arbetsbelastning mellan orterna.

⁸⁰ Fastighetstaxering 2019 av ägarlägenheter, hyreshus-, industri-, täkt- och elproduktionsfastigheter.

Taxering av lantbruk

Under hösten 2016 inledde vi den allmänna fastighetstaxeringen av lantbruk (hädanefter förkortat AFT17).

På grund av ändrad lagstiftning har värderingsmodellen för att taxera lantbruk förändrats, bland annat har nya ägoslag införts.

Mot bakgrund av förändringar i lagstiftningen har Skatteverket genomfört riktade åtgärder i taxeringen. Syftet med dessa åtgärder har varit att kvalitetssäkra de uppgifter som vi tar in i registret för första gången.

Inför taxeringen kvalitetssäkrades de uppgifter som Skatteverket skickade ut i deklARATIONERNA. Vi har även försökt förenkla inlämningen av uppgifter till taxeringen, bland annat genom att klarspråksanpassa informationen, deklARATIONEN och tillhörande e-tjänst. Vi har också sett över texterna i våra beslut, i hopp om att dessa ska bli enklare för fastighetsägare att förstå.

Vi har även bett fastighetsägare uppdatera andra uppgifter som Skatteverket bedömt kan ha förändrats sedan den senaste taxeringen. Dessutom har vi i förväg fyllt i uppgifter från förra taxeringen på deklARATIONEN.

Taxeringen av lantbruk avslutades i juni 2017.

Taxering av småhus

Under hösten 2017 inledde vi den förenklade fastighetstaxeringen av småhus 2018 (hädanefter förkortat FFT18).

Vi har inte ändrat värderingsmodellen sen sist, så fokus i det förberedande arbetet har varit att göra det så enkelt som möjligt för fastighetsägarna så att de kan lämna korrekta uppgifter.

Skatteverket har bedrivit ett projekt inför FFT18, med syfte att förenkla för fastighetsägarna och därigenom också minska den onödiga efterfrågan till Skatteupplysningen och fastighetsenheten. Vi har genomfört projektet med involvering av fastighetsägare för att få fram så bra information som möjligt till webben, broschyrer och andra informationsblad.

Vidare har vi arbetat med att förbättra deklARATIONEN och e-tjänsten för att det ska vara så enkelt som möjligt för fastighetsägarna att lämna uppgifter.

Taxeringen av småhus kommer att avslutas i juni 2018.

Särskild fastighetstaxering

Skatteverket har genomfört särskild fastighetstaxering för de fastighetstyper som under året inte varit föremål för förenklad fastighetstaxering.

Ägaren till en fastighet där väsentliga förändringar har skett under det senaste året har fått redovisa förändringen i en deklARATION. Utifrån dessa uppgifter har Skatteverket bestämt nya taxeringsvärden. Vi har genomfört den särskilda taxeringen enligt planering.

Förberedelsearbete

Förberedelsearbetet inför taxeringen är den viktigaste aktiviteten för att vi ska kunna bestämma rättvisande taxeringsvärden.

Syftet med förberedelsearbetet är att skapa värdeområden och riktvärdesangivelser som återspeglar fastighetsmarknadens faktiska förhållanden. Därför har Skatteverket vidtagit åtgärder för att fånga och kunna återge dessa förändringar i fastighetsbildningen och på marknaden.

Med anledning av internrevisionens rapport⁸¹ hade vi infört en särskild avrapporteringstidpunkt för kvaliteten på förberedelsearbetet inför FFT18. Internrevisionen ansåg att det är vårt ansvar att de taxeringsvärden som vi beslutar är korrekta, och att vi såväl internt som externt tar ansvar för alla delar som ingår i den processen.

Lantmäteriet har därför i sin slutredovisning⁸² till Skatteverket redovisat vilka kvalitetsåtgärder som de vidtagit i förberedelsearbetet för att uppnå värderingsresultaten som eftersträvat för taxering av småhus. Lantmäteriet har också redovisat sina erfarenheter, och dessa kommer att utgöra underlag för nästa förberedelsearbete gällande småhustaxering.

Skatteverket har granskat samtliga köp av småhusfastigheter, så att vi endast har lagt

⁸¹ Internrevisionsrapport, Fastighetstaxering – del 2 (dnr 131 123441-16/1211).

⁸² Lantmäteriet PM – Slutredovisning av FFT18.

marknadsmässiga och författningsmässigt representativa köp till grund för riktvärdesangivelserna.

Under våren 2017 avslutade vi förberedelsearbetet inför FFT18.

Under hösten 2017 har vi inlett förberedelser inför den allmänna fastighetstaxeringen 2019 av ägarlägenheter, hyreshus-, industri-, täkt- och elproduktionsfastigheter (hädanefter förkortat AFT19).

Inledningsvis har vi framför allt prioriterat granskning av genomförda köp, samt vårt samarbete med Lantmäteriet gällande den förtida uppgiftsinsamlingen.

Förstudie

Under året har Skatteverket genomfört en förstudie för att förbereda en digitalisering av fastighetstaxeringen. Den nuvarande fastighetstaxeringen grundar sig på en relativt gammal lagstiftning, som bygger på att fastighetsägare förväntas förse Skatteverket med uppgifter om sina fastigheter. Uppgifterna som lämnas innehåller ofta fel, vilket exempelvis kan bero på att fastighetsägarna inte förstår gällande lagstiftning eller att befintliga e-tjänster är allt för komplicerade och svåränvända.

Detta leder i sin tur till en omfattande pappershantering för oss på Skatteverket, eftersom fastighetsägarna ofta använder pappersblanketter i stället för e-tjänster.

Ett av målen med att digitalisera fastighetstaxeringen är att vidareutveckla värderingsmodellerna. Vi vill att dessa, i så stor utsträckning som möjligt, ska grunda sig på de uppgifter om fastigheter som kan hämtas automatiskt och digitalt från olika källor. Detta leder till att fler taxeringsvärden fastställs automatiskt, vilket gör att det blir enklare för fastighetsägarna eftersom de involveras så lite som möjligt i fastställandet av taxeringsvärdet.

Ett annat mål är att modernisera it-stödet för att möjliggöra digitalisering genom att ha en stabil plattform att utgå från vid vidareutveckling.

10.2.2 Taxeringsvärden som underlag för skatteberäkning med mera

Med ”rättvisande taxeringsvärde” avses fastighetstaxeringslagens definition av taxeringsvärde⁸³. Förenklat innebär begreppet att taxeringsvärdet ska vara 75 procent av en fastighets sannolika marknadspris.

Antalet köp som går att lägga till grund för riktvärdesangivelserna i lantbrukstaxeringen är relativt få. På grund av detta måste Skatteverket ibland komplettera köpen med fastighetsregleringar, eftersom informationen måste vara tillräcklig för att det ska vara möjligt att bestämma rätt värdenivå i ett område⁸⁴.

Skatteverket har även använt extern värderingskompetens för att få aktuell marknadskännedom för hela landet. Vi kvalitetssäkrar framtagandet av värdenivåer löpande⁸⁵.

Skatteverket har genomfört de aktiviteter som rör förberedelsearbetet, vilket har lett fram till de resultat som vi eftersträvat. Vi har därmed uppfyllt syftet med förberedelsearbetet⁸⁶.

Den information som ligger till grund för Skatteverkets taxeringsbeslut har en god kvalitet och taxeringsvärdena bedöms vara rättvisande och utgör därmed ett korrekt underlag för beskattning och för andra ändamål i samhället.

10.2.3 Sammanfattande bedömning

Bedömning:

Skatteverket bedömer att resultatet för verksamhetsområdet fastighetstaxering, i förhållande till uppgift enligt instruktion, är gott.

Bedömningen bygger på genomförd verksamhet och att Skatteverkets åtgärder har bidragit till rättvisande taxeringsvärden på fastigheter så att korrekt underlag finns för skatteberäkning och andra ändamål.

I bedömningen har beaktats att produktiviteten bedöms som tillfredsställande och kvaliteten som god.

⁸³ Fastighetstaxeringslagen 1979:1152 (FTL) 5 kap 2–4§§.

⁸⁴ Lantmäteriet PM – slutredovisning av AFT17 – 2016-06-27, s. 2.

⁸⁵ Lantmäteriet PM – slutredovisning av AFT17 – 2016-06-27, s. 12.

⁸⁶ Ibid.

10.3 Prestationer och andra produktionsmått

Prestationer inom verksamhetsområdet fastighets-taxering är antal grundbeslut om allmän och förenklad fastighetstaxering respektive antal grundbeslut om särskild fastighetstaxering.

Allmän och förenklad fastighetstaxering sker enligt ett rullande schema med olika fastighetstyper för olika år. På grund av detta varierar antalet grundbeslut mellan åren. Senaste taxeringen av lantbruk var 2014. Totalt uppgick antalet grundbeslut under AFT17 (den allmänna fastighetstaxeringen 2017) till 384 563, en ökning med 0,7 procent jämfört med 2014.

Antalet grundbeslut i den särskilda fastighets-taxeringen har ökat med 12,6 procent. En orsak kan vara att det byggs mer idag än tidigare.

Tabell 94 Prestationer

Antal	2014	2015	2016	2017	2014–2017 ¹⁾
Grundbeslut fastighetstaxering:					
- allmän/ förenklad	381 757	2 405 723	137 577	384 563	0,7 %
- särskild	61 638	40 899	82 888	69 394	12,6 %

Källa: Fastighetstaxeringsregistret

Not 1) Fastighetstaxeringen genomförs med bestämda intervall. Utfallet för 2017 ska därför jämföras med utfallet för 2014.

Kostnaderna för verksamhetsområdet fastighets-taxering har ökat med 3,8 procent jämfört med 2016.

Tabell 95 Intäkter och kostnader

Tkr	2014 ¹⁾	2015	2016	2017	2016-2017
Intäkter av anslag	200 101	201 845	200 470	208 010	3,8 %
Övriga intäkter	179	177	0	5	-
Kostnader	200 280	202 023	200 470	208 015	3,8 %

Källa: Agresso

Not 1) Fastighetstaxeringen genomförs med bestämda intervall, därför finns jämförelsetal med även för 2014.

10.4 Produktivitet

Skatteverkets mått för arbetsproduktivitet inom fastighetstaxeringen är antalet grundbeslut per dag. Styckkostnaden beräknas som kostnad per grundbeslut.

Varje år arbetar vi parallellt med flera olika fastighetstyper. Vi avslutar taxeringen av en fastighetstyp, samtidigt som vi startar en annan och förbereder en tredje. Detta innebär att prestationen, grundbesluten, speglar den avslutade AFT17, samt att nedlagd tid och uppkomna kostnader gäller all operativ verksamhet under året.

Operativ tid inom området har minskat med 2,4 procent jämfört med 2014.

Vid en jämförelse mellan hela taxeringsperioden (oktober till juni) för FFT14 och AFT17 har den nedlagda tiden för taxering av lantbruk dock ökat med 28,4 procent.

Tabell 96 Nedlagd tid

Antal dagar ¹⁾	2014	2015	2016	2017	2014–2017 ³⁾
Operativ tid ²⁾	24 715	25 185	25 238	24 110	-2,4 %

Källa: Agresso och Guppi

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

Not 2) Exklusive ofördelad tid och frånvaro.

Not 3) Fastighetstaxeringen genomförs med bestämda intervall. Utfallet för 2017 ska därför jämföras med utfallet för 2014.

Arbetsproduktiviteten har ökat med 5,0 procent jämfört med 2014.

Tabell 97 Arbetsproduktivitet

Antal	2014	2017	2014–2017 ¹⁾
Grundbeslut per dag	17,9	18,8	5,0 %

Källa: Agresso, Guppi och Fastighetstaxeringsregistret

Not 1) Fastighetstaxeringen genomförs med bestämda intervall. Utfallet för 2017 ska därför jämföras med utfallet för 2014.

Styckkostnaden per grundbeslut år 2017 uppgick till 458 kronor, en ökning med 1,4 procent jämfört med 2014.

Tabell 98 Styckkostnad

Kr	2014	2015	2016	2017	2014–2017 ¹⁾
Kostnad per grundbeslut	452	83	909	458	1,4 %

Källa: Agresso, Guppi och Fastighetstaxeringsregistret

Not 1) Fastighetstaxeringen genomförs med bestämda intervall. Utfallet för 2017 ska därför jämföras med utfallet för 2014.

Bedömning:

Skatteverket bedömer att produktiviteten inom fastighetstaxeringen är tillfredsställande.

Indikatorer som visar produktivitetsnivå eller utveckling:

- Antal grundbeslut per dag har ökat
- Styckkostnaden har ökat

Jämförelsen är gjord med den senast jämförbara taxeringen av lantbruk, det vill säga år 2014.

10.5 Kvalitet

Skatteverket bedömer kvaliteten samlat med stöd av kvalitetssäkring, kvalitetsuppföljning och uppföljning av kvalitetsindikatorer.

Fastighetstaxeringen har en sammanhållen ledning och styrning för hela området. Detta ger förutsättningar för ett nära samarbete och en enhetlig handläggning.

För att åstadkomma en enhetlig rättstillämpning arbetar Skatteverket med att ta fram olika rättsliga dokument som utgör stöd och styrning inom Skatteverket. Exempel på ett sådant dokument är ställningstaganden som vi publicerar både externt och internt. Under 2017 har vi dock inte publicerat några ställningstaganden inom verksamhetsområdet fastighetstaxering.

Kvalitetssäkring

Under det första och andra tertialet kvalitetssäkrade vi ärenden i närtid. Det höga medelvärdet inom fastighetstaxeringen indikerar att kvaliteten i allmänhet är god för verksamhetsområdet.

Vid kvalitetssäkringen av ärenden i närtid konstaterade vi brister inom exempelvis beslutsskrivning men i jämförelse med 2016 är utvecklingen fördelaktig. Inom kommunikation och bemötande har vi konstaterat brister inom exempelvis språket, och resultatet var något lägre än 2016.

Tabell 99 Kvalitetssäkring slumpurval för fastighetstaxering

Medelvärde per kategori ^{1) 2) 3)}	2015	2016	2017	2016-2017
Medelvärde	-	4,92	4,91	-0,01
- varav registrering	-	4,95	4,96	0,01
- varav utredning/handläggning/beslut	-	4,74	4,85	0,11
- varav kommunikation/information	-	4,95	4,88	-0,07
- varav bemötande	-	4,98	4,91	-0,07
- varav arkivering	-	4,97	4,96	-0,01

Källa: Skatteverkets kvalitetssäkringsmodell.

Not 1) Medelvärdet indikerar den samlade kvaliteten inom respektive kategori. God kvalitet ligger inom intervallet 4,51–5,00, tillfredsställande kvalitet inom 3,96–4,50 och inte tillfredsställande kvalitet inom 0–3,95.

Not 2) Skatteverkets kvalitetssäkringsmodell infördes 2016. Av det skälet saknas siffror för tidigare år.

Not 3) Förutsättningarna för vår bedömning, se avsnitt 2.6.2.

Intervallbredden för spridningen av kvalitet är 0,25 för ärenden som ingår i kategorin utredning/handläggning/beslut i kvalitetssäkringen. Det finns därmed viss variation mellan orterna, men den har minskat jämfört med 2016. Det beräknade värdet har en mindre säkerhet på grund av att urvalet endast gäller en begränsad del av verksamheten. Det behöver därför inte vara ett tecken på bristande enhetlighet för verksamhetsområdet som helhet.

⁸⁷ Den 1 mars 2016 infördes bestämmelser som innebär att beslut i vissa fall ska fattas av en särskilt kvalificerad beslutsfattare (SKB). Samtidigt avskaffades skattenämnden.

Tabell 100 Spridning mellan orter av medelvärde för kvalitet

Medelvärde ^{1) 2)}	2015	2016	2017	2016-2017
Utredning/handläggning/beslut	- 4,50-4,91	4,65-4,90	-	-
Intervallbredd	-	0,41	0,25	-0,16
Genomsnitt	-	4,74	4,85	0,11

Källa: Skatteverkets kvalitetssäkringsmodell

Not 1) Medelvärdet indikerar den samlade kvaliteten inom kategorin utredning/handläggning/beslut. God kvalitet ligger inom intervallet 4,51–5,00, tillfredsställande kvalitet inom 3,96–4,50 och inte tillfredsställande kvalitet inom 0–3,95.

Not 2) Skatteverkets kvalitetssäkringsmodell infördes 2016. Av det skälet saknas siffror för tidigare år.

Vi genomför löpande introduktion av medarbetare som är nyanställda eller som har fått nya arbetsuppgifter.

Arbetet med att säkerställa tillämpningen av bestämmelserna om särskilt kvalificerade beslutsfattare⁸⁷ fungerar bra.

Kvalitetsuppföljning

Under 2017 har vi genomfört en kvalitetsuppföljning av grundläggande registrering av fastighetsuppgifter.⁸⁸ Uppföljningen visar att registreringen är av god kvalitet. När det gäller stamfastigheter och byggnad på ofri grund finns det dock visst förbättringsutrymme.

Uppföljning av kvalitetsindikatorer

Elektronisk hantering och rätt utformade e-tjänster ökar kvaliteten för såväl privatpersoner och företag som för oss på Skatteverket. Det blir enklare att deklarerat och därmed uppstår färre oavsiktliga fel. Detta leder i sin tur till en effektivare hantering av ärenden för oss.

Andelen deklARATIONER som har lämnats in via e-tjänsten har en fördelaktig utveckling. Andelen har ökat med 10,3 procentenheter för lantbruk och med 17,1 procentenheter för småhus. Att andelen e-deklARATIONER har ökat ger bättre förutsättningar för att det ska bli rätt från början.

⁸⁸ FAS 2016:1 Grundläggande registrering av fastighetsuppgifter dnr 131 157387-16/1211.

Tabell 101 E-deklarationer

Andel	2014	2015	2016	2017	2014–2017 ³⁾⁴⁾
Lantbruk ¹⁾	20,7 %	–	–	31,0 %	10,3 p.e.
Småhus ²⁾	32,7 %	–	–	49,8 %	17,1 p.e.

Källa: Fastighetsregistret

Not 1) Avslutad taxering

Not 2) Till och med december

Not 3) Fastighetstaxeringen genomförs med bestämda intervall.

Utfallet jämförs med 2014 till den del som avser

hyreshusdeklarationer.

Not 4) Förkortningen p.e. står för procentenhet. Exempel: När en procentsats ökat från 5 till 6 procent har den ökat med 1 procentenhet.

Andra indikatorer för att bedöma om det har blivit lättare att lämna korrekta uppgifter och i rätt tid, med betydelse för kvaliteten, är andelen skönsbeslut och andelen övriga upplysningar.

Andelen skönsbeslut i AFT17 har ökat med 0,3 procentenheter till 1,1 procent och andelen deklarerade med övriga upplysningar har minskat med 1,5 procentenheter till 37,4 procent, jämfört med den förenklade fastighetstaxeringen 2014 (FFT14).

Arbetet med tydligare information och en tydligare blankett tillsammans med fler förtryckta uppgifter minskar behovet för fastighetsägarna att lämna övriga upplysningar.

För att bedöma om vi har genomfört handläggningen i rätt tid analyserar vi genomströmningstider för omprövningsbeslut och obligatoriska omprövningsbeslut samt antal sådana ärenden i balans. Analysen visar att utvecklingen av genomströmningstiderna är ofördelaktig och att vi behöver förbättra dessa.

Tabell 102 Genomströmningstider

Andel	2015	2016	2017	2016–2017 ¹⁾
Omprövningar²⁾ på fastighetsägarens begäran				
Klara inom 1 månad	49 %	54 %	44 %	-10 p.e.
Klara inom 2 månader	71 %	76 %	69 %	-7 p.e.
Obligatoriska omprövningar²⁾				
Klara inom 1 månad	16 %	18 %	14 %	-4 p.e.
Klara inom 3 månader	48 %	58 %	54 %	-4 p.e.

Källa: Guppi

Not 1) Förkortningen p.e. står för procentenhet. Exempel: När en procentsats ökat från 5 till 6 procent har den ökat med 1 procentenhet.

Not 2) Se ordlista.

Antal omprövningar i balans har ökat med 47 procent jämfört med 2016, men befinner sig trots detta på en lägre nivå än vad som varit normalt de senaste åren.

Antal obligatoriska omprövningar i balans har minskat med 28,2 procent jämfört med 2016 och är på en god nivå.

Tabell 103 Ärendebalanser

Antal	2015	2016	2017	2016–2017
Omprövningar	1 230	807	1 186	47,0 %
Obligatoriska omprövningar	232	78	56	-28,2 %

Källa: Guppi

Inga skadeståndsanspråk eller ärenden hos Justitiekanslern (JK) eller Justitieombudsmannen (JO) har förekommit under året.

Domstolsstatistiken från förvaltningsrätten visar att andelen ändrade beslut ligger på en lägre nivå än 2016.

Tabell 104 Ändrade beslut i förvaltningsrätt

Andel	2015	2016	2017	2016–2017 ¹⁾
Ändrade beslut	33,5 %	11,5 %	7,6 %	-3,9 p.e.

Källa: Guppi.

Not 1) Förkortningen p.e. står för procentenhet. Exempel: När en procentsats ökat från 5 till 6 procent har den ökat med 1 procentenhet.

Bedömning:

Skatteverket bedömer att kvaliteten inom fastighetstaxeringen är god.

Indikatorer som visar kvalitetsnivå eller utveckling:

- Kvalitetssäkringen av ärenden i närtid indikerar en god kvalitet.
- Andelen e-deklarationer avseende lantbruk respektive småhus har ökat jämfört med 2014.
- Andelen skönsbeslut har ökat något jämfört med 2014.
- Genomströmningstiderna för omprövningar och obligatoriska omprövningar har blivit längre.
- Ärendebalanserna har ökat för omprövningar, men minskat för obligatoriska omprövningar.
- Antalet övriga upplysningar har minskat jämfört med 2014.
- Andelen ändrade beslut i förvaltningsrätt har minskat.
- Inga skadeståndsanspråk har förekommit.

11 Registrering av bouppteckningar

Uppgift enligt Skatteverkets instruktion

Skatteverket ansvarar för registrering av bouppteckningar och handläggning av ärenden enligt 16 kapitlet i ärvdabalken.

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

Skatteverket ska redovisa och kommentera verksamhetens resultat i förhållande till de uppgifter som framgår av Skatteverkets instruktion och till vad regeringen, i förekommande fall, har angett i regleringsbrev eller i något annat beslut. Resultatredovisningen ska avse den genomförda verksamheten och resultatet av denna verksamhet.

11.1 Inledning

Syftet med bouppteckningen är att visa vilka som är arvingar respektive testamentstagare samt 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 det krävs en bouppteckning för att de efterlevande ska få tillgång till kvarlåtenskapen.

I verksamhetsområdet ingår även att utfärda europeiska arvsintyg för att förenkla den praktiska hanteringen av internationella arvsärenden inom EU.

Arbetsuppgifterna är koncentrerade till tre orter.

11.2 Redovisning av genomförd verksamhet inklusive resultat

11.2.1 Åtgärder för att säkerställa de formella kraven på bouppteckningar

Skatteverket arbetar kontinuerligt med att upprätthålla en god kvalitet och enhetlighet inom verksamhetsområdet registrering av bouppteckningar.

Faktorer som bidrar till detta är ett nära samarbete med det rättsliga stödet, löpande kvalitetssäkring samt att verksamheten har koncentrerats till tre orter.

Några ytterligare aktiviteter som bidrar till kvalitet och enhetlighet är våra insatser för att förenkla både registrering och uttag av bouppteckningar samt vår samverkan med andra aktörer.

11.2.2 Driftsättning av e-tjänst

I mars 2017 driftsattes en e-tjänst som ska göra det enklare för privatpersoner, myndigheter och företag att beställa en kopia av en registrerad bouppteckning.

E-tjänsten är tillgänglig dygnet runt, och de som väljer att beställa en kopia av en registrerad bouppteckning via e-tjänsten får den levererad elektroniskt. Antalet som använt sig av e-tjänsten överstiger de som valt att ringa oss för att beställa en kopia.

11.2.3 Elektronisk arkivering

Skatteverkets uppdrag är att registrera bouppteckningar om de formella kraven är uppfyllda. Registrerade bouppteckningar måste bevaras för alltid, så efter registreringen arkiveras handlingarna i fysiska arkiv.

Skatteverket har för avsikt att i stället arkivera handlingarna elektroniskt, vilket är mer kostnads-effektivt. Under året har vi därför påbörjat arbetet med att införa elektronisk arkivering.

Bedömning:

Skatteverket bedömer att resultatet för verksamhetsområdet registrering av bouppteckningar, i förhållande till Skatteverkets uppgift enligt instruktion, är gott.

I bedömningen har beaktats att både produktiviteten och kvaliteten bedöms som god.

11.3 Prestationer och andra produktionsmått

Vi mäter prestationen inom verksamhetsområdet registrering av bouppteckningar i antal registrerade bouppteckningar.

Antalet registrerade bouppteckningar har ökat jämfört med 2016.

Tabell 105 Prestationer

Antal	2015	2016	2017	2016–2017
Registrerade bouppteckningar	83 305	86 045	88 868	3,3 %

Källa: Guppi

Antalet inkomna ärenden avseende europeiska arvsintyg har ökat med 94 procent jämfört med 2016.

Kostnaderna för verksamhetsområdet har ökat med 2,9 procent jämfört med 2016. Ökningen består bland annat av tillkommande kostnader för utredning och införande av elektronisk arkivering.

Tabell 106 Intäkter och kostnader

Tkr	2015	2016	2017	2016–2017
Intäkter av anslag	63 379	62 951	64 760	2,9 %
Övriga intäkter	0	0	0	–
Kostnader	63 379	62 951	64 760	2,9 %

Källa: Agresso

11.4 Produktivitet

Vi mäter arbetsproduktiviteten i antal registrerade bouppteckningar per dag.

Tabell 107 Nedlagd tid

Antal dagar ¹⁾	2015	2016	2017	2016–2017
Operativ tid ²⁾	10 664	10 714	10 508	-1,9 %

Källa: Agresso, Guppi

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

Not 2) Exklusive ofördelad tid och frånvaro.

Arbetsproduktiviteten har haft en fördelaktig utveckling jämfört med 2016. Vi har registrerat fler bouppteckningar 2017, jämfört med 2016.

Tabell 108 Arbetsproduktivitet

Antal	2015	2016	2017	2016–2017
Registrerade bouppteckningar per dag	7,8	8,0	8,5	5,3 %

Källa: Agresso, Guppi

Styckkostnaden per bouppteckning har minskat något jämfört med 2016.

Tabell 109 Styckkostnad

Kr	2015	2016	2017	2016–2017
Kostnad per bouppteckning	761	732	729	-0,4 %

Källa: Agresso, Guppi

Bedömning:

Skatteverket bedömer att produktiviteten inom registrering av bouppteckningar är god.

Indikatorer som visar på produktivitetsnivå eller utveckling:

- Antalet registrerade bouppteckningar per dag har ökat.
- Styckkostnaden har minskat något.

11.5 Kvalitet

Skatteverket bedömer kvaliteten samlat med stöd av kvalitetssäkring, kvalitetsuppföljning och uppföljning av kvalitetsindikatorer.

För att åstadkomma en enhetlig rättstillämpning arbetar Skatteverket internt med att ta fram olika rättsliga dokument som utgör stöd och styrning, exempelvis ställningstaganden. Under 2017 har vi dock inte publicerat några ställningstaganden inom verksamhetsområdet registrering av bouppteckningar.

Vi bedriver verksamheten i nära samverkan med rättsligt stöd på respektive ort. Handläggarna arbetar löpande med fallstudier och andra kompetenshöjande åtgärder för att säkra den rättsliga kvaliteten.

Kvalitetssäkring

Under det första och andra tertialet kvalitetssäkrade vi ärenden i närtid. Det höga medelvärdet inom bouppteckning indikerar att kvaliteten i allmänhet är god för verksamhetsområdet. Några brister som ändå förekom var exempelvis ofullständiga tjänsteanteckningar och långa handläggningstider.

Tabell 110 Kvalitetssäkring slumpurval för bouppteckningar

Medelvärde per kategori ^{1) 2) 3)}	2015	2016	2017	2016-2017
Medelvärde	-	4,97	4,95	-0,02
- varav registrering	-	5,00	4,99	-0,01
- varav utredning/handläggning/beslut	-	4,90	4,83	-0,07
- varav kommunikation/information	-	4,96	4,95	-0,01
- varav bemötande	-	5,00	5,00	0
- varav arkivering	-	4,98	4,96	-0,02

Källa: Skatteverkets kvalitetssäkringsmodell

Not 1) Medelvärdet indikerar den samlade kvaliteten inom respektive kategori. God kvalitet ligger inom intervallet 4,51–5,00, tillfredsställande kvalitet inom 3,96–4,50 och inte tillfredsställande kvalitet inom 0–3,95.

Not 2) Skatteverkets kvalitetssäkringsmodell infördes år 2016. Av det skälet saknas siffror för tidigare år.

Not 3) Förutsättningarna för vår bedömning, se avsnitt 2.6.2.

Den nära samverkan med det rättsliga stödet och koncentrationen till ett fåtal orter skapar förutsättningar för en enhetlig hantering av ärenden.

Intervallbredden för spridningen av kvalitet är 0,07 för ärenden som ingår i kategorin utredning/handläggning/beslut i kvalitetssäkringen. Detta innebär att det inte finns någon nämnvärd spridning av kvaliteten, även om resultatet är något lägre än 2016.

Tabell 111 Regional spridning av medelvärde för kvalitet

Medelvärde ^{1) 2)}	2015	2016	2017	2016-2017
Utredning/handläggning/beslut	-	4,87-4,94	4,78-4,85	-
Intervallbredd	-	0,07	0,07	0
Genomsnitt	-	4,90	4,83	-0,07

Källa: Skatteverkets kvalitetssäkringsmodell

Not 1) Medelvärdet indikerar den samlade kvaliteten inom kategorin utredning/handläggning/beslut. God kvalitet ligger inom intervallet 4,51–5,00, tillfredsställande kvalitet inom 3,96–4,50 och inte tillfredsställande kvalitet inom 0–3,95.

Not 2) Skatteverkets kvalitetssäkringsmodell infördes år 2016. Av det skälet saknas siffror för tidigare år.

Vi genomför löpande introduktion av medarbetare som är nyanställda eller som har fått nya arbetsuppgifter.

Kvalitetsuppföljning

Under 2017 har vi inte genomfört någon kvalitetsuppföljning inom verksamhetsområdet registrering av bouppteckningar.

Uppföljning av kvalitetsindikatorer

För att kunna bedöma om vi har genomfört handläggningen i rätt tid så analyserar vi dels genomströmningstider för ärenden, dels antal ärenden i balans.

Vi följer upp genomströmningstiden som andel registrerade ärenden inom fyra respektive nio

veckor. Under 2017 har den fördelaktiga utvecklingen av genomströmningstiderna fortsatt, samtidigt som balansen har minskat.

Tabell 112 Genomströmningstider

Andel	2015	2016	2017	2016-2017 ¹⁾
Ärenden registrerade				
- inom 4 veckor	48 %	80 %	88 %	8 p.e.
- inom 9 veckor	96 %	98 %	99 %	1 p.e.

Källa: Guppi

Not 1) Förkortningen p.e. står för procentenhet. Exempel: När en procentsats ökat från 5 till 6 procent har den ökat med 1 procentenhet.

Balanserna har utvecklats fördelaktigt.

Tabell 113 Ärendebalanser

Antal	2015	2016	2017	2016-2017
Ärendebalanser ¹⁾	6 066	5 036	3 054	-39,4 %

Källa: Guppi

Not 1) Bouppteckning, dödsboanmälan, tilläggsbouppteckning, överklagan, övriga ärenden.

För att mäta enhetlighet i produktionen analyserar vi den regionala spridningen av genomströmningstider. Målet är att vi ska behandla alla privatpersoner och företag lika, oavsett var i landet de befinner sig.

Spridningen av genomströmningstider har fortsatt att minska under 2017. För att undvika långa handläggningstider har vi omfördelat ärenden mellan de olika orterna.

Tabell 114 Spridning av genomströmningstid

Andel	2015	2016	2017	2016-2017
Ärenden klara inom 4 veckor	31-67 %	73-84 %	85-91 %	
Intervallbredd ¹⁾	36	11	6	-7 p.e.
Ärenden klara inom 9 veckor	92-98 %	98-99 %	99-99 %	
Intervallbredd ¹⁾	6	1	0	-1 p.e.

Källa: Guppi

Not 1) Förkortningen p.e. står för procentenhet. Exempel: När en procentsats ökat från 5 till 6 procent har den ökat med 1 procentenhet.

Under 2017 har Skatteverket fått in tre ärenden från Justitiekanslern (JK) med skadeståndsanspråk⁸⁹ rörande bouppteckningar. Vi har dock inte betalat ut några skadeståndsansättningar.

⁸⁹ Dnr 131 129175-16/1161, dnr 16 BU 60781 och dnr 131 312768-16/1161.

Bedömning:

Skatteverket bedömer att kvaliteten inom registrering av bouppteckningar är god.

Indikatorer som visar kvalitetsnivå eller utveckling:

- Kvalitetssäkringen av ärenden i närtid indikerar en god kvalitet.
- Genomströmningstiderna har blivit kortare och ligger på en god nivå.
- Ärendebalanserna har minskat och ligger på en god nivå
- Inga skadeståndsansättningar har blivit aktuella.

Ytterligare underlag för bedömningen:

- Skatteverkets förutsättningar för att säkerställa en god kvalitet, se avsnitt 2.6.2.

12 Äktenskapsregistret

Uppgift enligt Skatteverkets instruktion

Skatteverket ansvarar för frågor om registreringsärenden enligt 16 kapitlet äktenskapsbalken och äktenskapsregistret.

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

Skatteverket ska redovisa och kommentera verksamhetens resultat i förhållande till de uppgifter som framgår av Skatteverkets instruktion och till vad regeringen, i förekommande fall, har angett i regleringsbrev eller i något annat beslut. Resultatredovisningen ska avse den genomförda verksamheten och resultatet av denna verksamhet.

12.1 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
- underrättelser från tingsrätter om dom och beslut i mål om äktenskapsskillnader.

Arbetet är samlat på en sektion i Härnösand.

12.2 Redovisning av genomförd verksamhet inklusive resultat

Skatteverket arbetar kontinuerligt med att upprätthålla god kvalitet och enhetlighet inom verksamhetsområdet äktenskapsregistret.

Faktorer som bidrar till detta är ett nära samarbete med det rättsliga stödet, löpande kvalitetssäkring samt att vi samlat arbetet på en och samma ort. Att tillhandahålla tydliga och enkla tjänster är andra faktorer som påverkar kvaliteten.

Under året har vi genomfört en förstudie för att byta den tekniska plattform som äktenskapsregistret ligger på. En ny plattform är nödvändig för att skapa förutsättningar för digitalisering.

Digitaliseringen kommer att skapa möjlighet för utveckling av enklare lösningar för privatpersoner

och andra aktörer, så att de kan lämna in och registrera sin handling samt att ta del av informationen i registret.

Bedömning:

Skatteverket bedömer att resultatet för verksamhetsområdet äktenskapsregistret, i förhållande till Skatteverkets uppgift enligt instruktion, är gott.

I bedömningen har beaktats att både produktiviteten och kvaliteten bedöms som god.

12.3 Prestationer och andra produktionsmått

Vi mäter prestationen inom verksamhetsområdet äktenskapsregistret i antal registrerade ärenden. Totalt har antalet registrerade ärenden minskat med 6,5 procent jämfört med motsvarande period 2016.

Anledningen till att antal registrerade ärenden minskat är att privatpersoner inte upprättar gåva mellan makar, anmälan om bodelning och bodelning i samma utsträckning som tidigare.

Tabell 115 Prestationer

Antal	2015	2016	2017	2016–2017
Registrerade ärenden	28 643	25 592	23 917	-6,5 %

Källa: Guppi

Kostnaderna för verksamhetsområdet äktenskapsregistret har minskat med 6,6 procent jämfört med 2016. En orsak till utvecklingen är att vi har styrt om resurser till andra verksamhetsområden på grund av det minskade inflödet av ärenden.

Tabell 116 Intäkter och kostnader

Tkr	2015	2016	2017	2016-2017
Intäkter av anslag	8 370	7 950	7 428	-6,6 %
Övriga intäkter	0	0	0	-
Kostnader	8 370	7 950	7 428	-6,6 %

Källa: Agresso

12.4 Produktivitet

Vi mäter arbetsproduktiviteten i antal registrerade ärenden per dag. Vi beräknar styckkostnaden i kostnad per avslutat ärende.

Den operativa tiden inom verksamhetsområdet har minskat i jämförelse med 2016. Anledningen till detta är ett minskat inflöde av ärenden.

Tabell 117 Nedlagd tid

Antal dagar ¹⁾	2015	2016	2017	2016-2017
Operativ tid ²⁾	1 291	1 281	1 171	-8,6 %

Källa: Agresso och Guppi

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

Not 2) Exklusive ofördelad tid och frånvaro.

Arbetsproduktiviteten har ökat, jämfört med motsvarande period 2016.

Tabell 118 Arbetsproduktivitet

Antal	2015	2016	2017	2016-2017
Registrerade ärenden per dag	22,2	20,0	20,4	2,2 %

Källa: Agresso, Guppi

Styckkostnaden är oförändrad jämfört med 2016. Totala kostnader och antal registrerade ärenden har minskat i samma utsträckning.

Tabell 119 Styckkostnad

Kr	2015	2016	2017	2016-2017
Kostnad per registrerat ärende	292	311	311	0,0 %

Källa: Agresso, Guppi

Bedömning:

Skatteverket bedömer att produktiviteten inom verksamhetsområde äktenskapsregistret är god.

Indikatorer som visar produktivitetsnivå eller utveckling:

- Produktiviteten mätt som antal registrerade ärenden per dag har ökat och är på en god nivå.
- Styckkostnaden är oförändrad.

12.5 Kvalitet

Skatteverket bedömer den samlade kvaliteten med stöd av kvalitetssäkring, kvalitetsuppföljning och uppföljning av kvalitetsindikatorer.

För att åstadkomma en enhetlig rättstillämpning arbetar Skatteverket internt med att ta fram olika rättsliga dokument som utgör stöd och styrning, exempelvis ställningstaganden. Under 2017 har vi dock inte publicerat några ställningstaganden inom verksamhetsområdet äktenskapsregistret.

Koncentrationen till en ort med ett fåtal medarbetare och ett nära samarbete med det rättsliga stödet ger oss förutsättningar för enhetlig handläggning. Arbetsättet med fallstudier och löpande kompetensutveckling bidrar till att våra handläggare kan hantera ärendena enhetligt.

Kvalitetssäkring

Under det första tertialet kvalitetssäkrade Skatteverket ärenden i närtid. Det höga medelvärdet inom äktenskapsregistret indikerar att kvaliteten i allmänhet är god för verksamhetsområdet.

Tabell 120 Kvalitetssäkring slumpurval för äktenskapsregistret

Medelvärde per kategori ^{1) 2) 3)}	2015	2016	2017	2016-2017
Medelvärde	-	4,99	5,00	0,01
- varav registrering	-	5,00	5,00	0
- varav utredning/handläggning/beslut	-	5,00	5,00	0
- varav kommunikation/information	-	-	-	-
- varav bemötande	-	-	-	-
- varav arkivering	-	4,96	5,00	0,04

Källa: Skatteverkets kvalitetssäkringsmodell

Not 1) Medelvärdet indikerar den samlade kvaliteten inom respektive kategori. God kvalitet ligger inom intervallet 4,51-5,00, tillfredsställande kvalitet inom 3,96-4,50 och inte tillfredsställande kvalitet inom 0-3,95.

Not 2) Skatteverkets kvalitetssäkringsmodell infördes år 2016. Av det skälet saknas siffror för tidigare år.

Not 3) Förutsättningarna för vår bedömning, se avsnitt 2.6.2.

Vi genomför löpande introduktion av medarbetare som är nyanställda eller som har fått nya arbetsuppgifter.

Kvalitetsuppföljning

Under 2017 har vi inte genomfört någon kvalitetsuppföljning inom äktenskapsregistret.

Uppföljning av kvalitetsindikatorer

För att bedöma om vi har genomfört handläggningen i rätt tid analyserar vi ärendenas genomströmningstider. Dessa har utvecklats fördelaktigt under 2017.

Under stor del av 2017 har genomströmningstiderna varit på en jämn nivå över 89 procent inom två veckor, och över 96 procent inom tre veckor. Tre månader är avvikande: januari, juli och augusti.

Tabell 121 Genomströmningstider

Andel	2015	2016	2017	2016–2017 ¹⁾
Ärenden registrerade				
- inom två veckor	77 %	79 %	81 %	2 p.e.
- inom tre veckor	88 %	91 %	91 %	0 p.e.

Källa: Guppi

Not 1) Förkortningen p.e. står för procentenhet. Exempel: När en procentsats ökat från 5 till 6 procent har den ökat med 1 procentenhet.

Inga skadeståndsanspråk eller ärenden hos Justitiekanslern (JK) eller Justitieombudsmannen (JO) har förekommit under året.

Bedömning:

Skatteverket bedömer att kvaliteten inom verksamhetsområde äktenskapsregistret är god.

Indikatorer som visar kvalitetsens nivå eller utveckling:

- Kvalitetssäkringen av ärenden i närtid indikerar en god kvalitet.
- Genomströmningstiderna inom två veckor har haft en fördelaktig utveckling.
- Genomströmningstiderna inom två respektive tre veckor har hållit goda nivåer.

Ytterligare underlag för bedömningen:

- Skatteverkets förutsättningar för att säkerställa en god kvalitet, se avsnitt 2.6.2.

13 Id-kort

Uppgift enligt Skatteverkets instruktion

Skatteverket utfärdar identitetskort för folkbokförda i Sverige.

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

Skatteverket ska redovisa och kommentera verksamhetens resultat, dels i förhållande till de uppgifter som framgår av Skatteverkets instruktion, dels till vad regeringen, i förekommande fall, har angett i regleringsbrev eller något annat beslut. Resultatredovisningen ska avse den genomförda verksamheten och resultatet av denna verksamhet.

13.1 Inledning

Syftet med id-kortsverksamheten är att utfärda legitimationshandlingar som kan användas av personer som behöver styrka sin identitet.

Alla folkbokförda i Sverige över 13 år, oavsett medborgarskap, kan ansöka om id-kort hos Skatteverket.

13.2 Redovisning av genomförd verksamhet inklusive resultat

Privatpersoner kan ansöka om id-kort på 27 servicekontor i landet, och vid ytterligare 18 kontor kan privatpersoner hämta ut färdiga kort. Detta innebär att sju nya utlämningskontor har tillkommit sedan 2016.

Förutom id-kortsverksamheten på servicekontoren, det vill säga att utfärda och lämna ut id-kort, har vi även en id-kontrollsektion. Id-kontrollsektionen hanterar särskilt komplicerade ärenden, och fungerar även som stöd till handläggarna på våra servicekontor genom att genomföra utbildningar och informera om aktuella frågor.

Utöver detta har id-kontrollsektionen en kontrollerande funktion. De genomför regelbundet kvalitetssäkring av både handläggningen och ärendena på servicekontoren. Årets genomförda kvalitetssäkring har påvisat en genomgående god kvalitet.

Skatteverket har under året samverkat med andra myndigheter⁹⁰ som hanterar id-relaterade frågor.

Bedömning:

Skatteverket bedömer att resultatet för verksamhetsområdet id-kort, i förhållande till Skatteverkets uppgift enligt instruktion, är tillfredsställande.

I bedömningen har beaktats att produktiviteten bedöms som tillfredsställande och kvaliteten som god.

13.3 Prestationer och andra produktionsmått

Prestationen inom verksamhetsområdet id-kort är antal utfärdade id-kort. Färre privatpersoner har fått utfärdade id-kort 2017 i jämförelse med 2016.

Tabell 122 Prestationer

Antal/Andel	2015	2016	2017	2016–2017 ¹⁾
Utfärdade id-kort	139 205	160 020	155 896	-2,6 %
- varav kvinnor	48 %	47 %	48 %	1 p.e.
- varav män	52 %	53 %	52 %	-1 p.e.

Källa: Guppi

Not 1) Förkortningen p.e. står för procentenhet. Exempel: När en procentsats ökat från 5 till 6 procent har den ökat med 1 procentenhet.

Fler män än kvinnor ansökte om id-kort 2017. Nyanlända till Sverige står fortfarande för den största delen av inkomna ansökningar om id-kort.

Tabell 123 Ansökningar om id-kort

Antal/Andel	2015	2016	2017	2016–2017 ¹⁾
Ansökningar om id-kort	145 198	173 098	162 953	-5,9 %
- varav kvinnor	48 %	47 %	48 %	1 p.e.
- varav män	52 %	53 %	52 %	-1 p.e.

Källa: Guppi

Not 1) Förkortningen p.e. står för procentenhet. Exempel: När en procentsats ökat från 5 till 6 procent har den ökat med 1 procentenhet.

⁹⁰ Migrationsverket, Transportstyrelsen, Polisen med Nationellt forensiskt centrum och Utrikesdepartementet (passmyndigheter).

Antal avslutade ärenden inom verksamhetsområdet har minskat. Andelen ärenden som gått till fördjupad granskning ligger på samma nivå som 2016.

Tabell 124 Avslutade ärenden och ärenden som gått till fördjupad granskning

Antal/Andel	2015	2016	2017	2016–2017
Avslutade ärenden ¹⁾	141 437	163 373	159 034	-2,7 %
Andel ärenden till fördjupad granskning	15 %	18 %	18 %	oför

Källa: Guppi.

Not 1) Antal avslutade ärenden innehåller både avslag och utfärdade id-kort.

Enligt förordningen om identitetskort för folkbokförda i Sverige (2015:904) ska Skatteverket ta ut 400 kronor i ansökningsavgift. Den del av kostnaden som inte täcks av avgifter får Skatteverket finansiera med anslag, enligt villkoren i regleringsbrevet.

Kostnadsökningen inom verksamhetsområdet beror på merkostnader i samband med byte av leverantör.

Tabell 125 Intäkter och kostnader

Tkr	2015	2016	2017	2016–2017
Intäkter av anslag	33 452	34 845	65 037	86,6 %
Övriga intäkter	58 667	69 176	66 186	-4,3 %
Kostnader	92 119	104 021	131 223	26,2 %
- varav personal och drift	62 051	69 137	95 930	38,8 %
- varav material ¹⁾	30 068	34 884	35 293	1,2 %

Källa: Agresso

Not 1) Id-kortsverksamheten har materialkostnader för bland annat kortstammar.

13.4 Produktivitet

Skatteverket mäter arbetsproduktiviteten som antal avslutade ärenden per dag.

Tabell 126 Nedlagd tid

Antal dagar ¹⁾	2015	2016	2017	2016–2017
Operativ tid ^{2) 3)}	9 426	9 558	9 335	-2,3 %

Källa: Guppi.

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

Not 2) Exklusive ofördelad tid och frånvaro.

Not 3) Den tid som har registrerats på de servicekontor där Skatteverket är huvudman samt övrig tid som Skatteverket lägger ner, exempelvis inom id-kontrollsektionen. Nedlagd tid på servicekontor där Försäkringskassan är huvudman är däremot inte medräknad.

Produktiviteten har minskat med 0,3 procent sedan 2016. Antal avslutade ärenden har minskat i större omfattning än nedlagd tid.

Tabell 127 Arbetsproduktiviteten

Antal	2015	2016	2017	2016–2017
Avslutade ärenden per dag ¹⁾	15,0	17,1	17,0	-0,3 %

Källa: Guppi

Not 1) Avslutade ärenden innehåller både avslag och utfärdade id-kort.

Merkostnader i samband med leverantörsbytet under året har bidragit till högre styckkostnader.

Tabell 128 Styckkostnad

Kr	2015	2016	2017	2016–2017
Kostnad per utfärdat id-kort	662	650	842	29,5 %

Källa: Agresso, Guppi

Bedömning:

Skatteverket bedömer att produktiviteten inom id-kort är tillfredsställande.

Indikatorer som visar produktivitetsnivå eller utveckling:

- Antal avslutade ärenden per dag har minskat.
- Styckkostnaden har ökat med 29,5 procent.

13.5 Kvalitet

Skatteverket bedömer kvaliteten samlat med stöd av kvalitetssäkring, kvalitetsuppföljning och uppföljning av kvalitetsindikatorer.

För att åstadkomma en enhetlig rättstillämpning arbetar vi med att ta fram olika rättsliga dokument som utgör stöd och styrning inom Skatteverket. Exempel på sådana dokument är rutiner, arbetsbeskrivningar och ställningstaganden som vi publicerar internt. Under 2017 har vi publicerat fyra ställningstaganden inom verksamhetsområdet id-kort.

Kvalitetssäkring

Kvalitetssäkringen av ärenden i närtid gör vi endast på id-kontrollsektionens ärenden, inte på servicekontorens ärenden.

Under det första och andra tertialet kvalitetssäkrade vi ärenden i närtid. Det höga medelvärdet inom id-kort indikerar att kvaliteten i allmänhet är god för den del av verksamhetsområdet som har kvalitetssäkrats.

Vi genomförde en utbildningsinsats på enheten under hösten/vintern 2016, vilken har gett positivt resultat.

Tabell 129 Kvalitetssäkring slumpurval för id-kort

Medelvärde per kategori ^{1) 2) 4)}	2015	2016	2017	2016-2017
Medelvärde	- 4,99	5,00		0,01
- varav registrering ³⁾	- 5,00	-		-
- varav utredning/handläggning/beslut	- 4,96	5,00		0,04
- varav kommunikation/information	- 4,99	5,00		0,01
- varav bemötande	- 5,00	5,00		0
- varav arkivering	- 5,00	5,00		0

Källa: Skatteverkets kvalitetssäkringsmodell

Not 1) Medelvärdet indikerar den samlade kvaliteten inom respektive kategori. God kvalitet ligger inom intervallet 4,51–5,00, tillfredsställande kvalitet inom 3,96–4,50 och inte tillfredsställande kvalitet inom 0–3,95.

Not 2) Skatteverkets kvalitetssäkringsmodell infördes 2016. Av det skälet saknas siffror för tidigare år.

Not 3) Registrering inte aktuell för granskade ärenden 2017.

Not 4) Förutsättningarna för vår bedömning, se avsnitt 2.6.2.

Id-kontrollsektionen är stöd för handläggarna på servicekontoren, gör kvalitetssäkring av ärenden från servicekontoren och hanterar de särskilt komplicerade ärendena. Sammantaget bidrar det till enhetlighet och kvalitet för id-kortsverksamheten.

Vi har löpande genomfört introduktion av medarbetare som är nyanställda eller som har fått nya arbetsuppgifter.

Kvalitetsuppföljning

Under 2017 har Skatteverket gjort en kvalitetsuppföljning av id-kortshanteringen på id-kontrollsektionen.⁹¹

Denna uppföljning visar att kvaliteten på handläggning av ärenden generellt sett är god. Resultatet visar också att vi har förbättrat kvaliteten i jämförelse med resultatet av den rättsliga kvalitetsuppföljningen 2011⁹². Det finns dock ett visst förbättringsutrymme i vissa enstaka ärenden.

Uppföljning av kvalitetsindikatorer

Sedan 2016 har genomströmningstiderna utvecklats olika på id-kontrollsektionen och på servicekontoren. Vi har haft en ofördelaktig utveckling på servicekontoren, men en fördelaktig utveckling på id-kontrollsektionen.

En kraftsamling för att minska balanserna inför etableringen av en ny leverantör har påverkat utvecklingen av genomströmningstiderna på servicekontoren. Tack vare denna kraftsamling har vi kunnat avsluta ett flertal äldre ärenden.

Tabell 130 Genomströmningstider

Andel	2015	2016	2017	2016-2017 ¹⁾
Avslutade ärenden inom				
- 2 veckor på servicekontoren	88 %	77 %	67 %	-10 p.e.
- 6 veckor på id-kontrollsektionen ²⁾	86 %	64 %	93 %	29 p.e.

Källa: Guppi

Not 1) Förkortningen p.e. står för procentenhet. Exempel: När en procentsats ökat från 5 till 6 procent har den ökat med 1 procentenhet. Not 2) Antal ärenden i december 2017 inom id-kontrollsektionen har tagits fram manuellt och kompletteras därmed Guppi-rapporten som täcker januari till november.

Andelen ärenden som innebär granskning av utländska dokument har varit stort, vilket i sin tur har påverkat handläggningstiden. Handläggning av ärenden med utländska dokument tar i genomsnitt längre tid att hantera än ärenden med enbart dokument på svenska.

Tabell 131 Ärendebalanser

Antal	2015	2016	2017	2016-2017
Ärendebalanser	4 636	6 934	4 573	-34,0 %
- varav servicekontor	3 265	4 818	2 582	-46,4 %
- varav id-kontrollsektionen ¹⁾	1 371	2 116	1 991	-5,9 %

Källa: Guppi

Not 1) Antal ärenden i december 2017 inom id-kontrollsektionen har tagits fram manuellt och kompletteras därmed Guppi-rapporten som täcker januari till november.

Id-kontrollsektionen kvalitetssäkrar löpande handläggning och ärenden på servicekontoren. Kvalitetssäkringen har visat på en god kvalitet hos majoriteten av de kontor som vi har granskat.

Informationen på Skatteverkets webbplats uppdateras kontinuerligt.

Antalet skadeståndsansökningar från privatpersoner uppgår 117 stycken, vilket är i stort sett oförändrat jämfört med 2016. Den vanligaste orsaken till ansökan om skadestånd har varit felaktiga uppgifter i folkbokföringsregistret, såsom felstavning av namn. Det kan också bero på dålig bildkvalitet på fotot. Eftersom id-korten då behöver göras om handlar anspråken nästan uteslutande om att vederbörande begär ersättning för sina extra utlägg de har haft för att göra om id-kortet, vilket i stor utsträckning beviljas.

⁹¹ IDK 2016:1 Kvalitetsuppföljning av id-kortshantering på id-kontrollsektionen dnr 131 555377-16/1211.

⁹² RKU 80.1.1 Rättslig kvalitetsuppföljning avseende utfärdande av id-kort vid Skatteverket dnr 131 83154-10/1211.

Tabell 132 Skadeståndsanspråk mot Skatteverket

Antal	2015	2016	2017	2016–2017
Skadeståndsanspråk	120	116	117	0,1%
- varav anspråk där ersättning medgivits	107	103	96	-6,7%

Källa: Rapport: Redovisning av beslut år 2017 om klagomål och skadeståndsanspråk mot Skatteverket, dnr 18 13834-18/1211.

Andelen ändrade beslut i förvaltningsrätten har minskat med 7 procentenheter till 3,9 procent. Det tyder på att Skatteverkets beslut håller en god kvalitet.

Tabell 133 Ändrade beslut i förvaltningsrätt

Andel	2015	2016	2017	2016–2017 ¹⁾
Andel ändrade beslut	5,5 %	10,9 %	3,9 %	-7 p.e.

Källa: Domstolsverket

Not 1) Förkortningen p.e. står för procentenhet. Exempel: När en procentsats ökat från 5 till 6 procent har den ökat med 1 procentenhet.

I den samverkan Skatteverket har med andra myndigheter som hanterar id-relaterade frågor, har vi diskuterat aktuella frågor och problem som rör utfärdande och kontroll av id-handlingar.

Bedömning:

Skatteverket bedömer att kvaliteten inom id-kort är god.

Indikatorer som visar kvalitetsnivå eller utveckling:

- Kvalitetssäkringen av ärenden i närtid har indikerat en god kvalitet.
- Genomströmningstiderna har utvecklats ofördelaktigt på servicekontoren och nivån är inte tillfredsställande.
- Genomströmningstiderna har utvecklats fördelaktigt på id-kontrollsektionen och nivån är tillfredsställande.
- Ärendebalanserna har minskat.
- Resultatet från id-kontrollsektionens löpande kvalitetssäkring av servicekontorens handläggning och ärenden har visat på en god kvalitet.
- Kvalitetsuppföljning av id-kortshantering på id-kontrollsektionen visar på en god kvalitet i handläggningen av ärenden.
- Andelen ändrade beslut i förvaltningsrätten har minskat med 7 procentenheter.

14 Övriga återrapporteringskrav enligt regleringsbrevet

14.1 Riskhantering och kontrollverksamhet

Återrapporteringskrav i regleringsbrevet
Skatteverket ska redovisa hur kontrollresurserna i huvudsak har koncentrerats till områden med hög risk. Skatteverket ska även beskriva vilka åtgärder som har vidtagits för att öka de preventiva effekterna på alla områden. Dessutom ska myndigheten analysera kontrollinsatsernas resultat.

14.1.1 Koncentration av kontrollen mot områden med hög risk

Skatteverket använder sedan några år tillbaka en modell kallad skattefelsmodellen⁹³ för att beskriva antaganden och analysera effekten av olika åtgärder inom beskattningen. Modellen beskriver hur olika åtgärder kan påverka de mekanismer som ligger bakom riskerna för fel. De åtgärder Skatteverket kan vidta delas i modellen in i fyra kategorier: vägledning, strukturutveckling, attitydpåverkan och kontroll.

För att åtgärderna som Skatteverket genomför ska få bästa effekt behöver vi kunskap om riskerna för att det blir fel då privatpersoner och företag ska redovisa skatt eller lämna uppgifter till folkbokföringen. Utifrån kunskapen kan vi värdera riskerna och sedan prioritera åtgärder.

Beskattningsområdet har en strukturerad hantering av externa risker. Skatteverkets uppföljning visar att våra åtgärder gentemot privatpersoner under 2017 täckte de högsta riskerna väl. Vad gäller små och medelstora företag utförde vi åtgärder mot samtliga identifierade risker och riskmålgrupper. De högsta riskerna åtgärdade vi på olika kompletterande sätt inom både ärendeflöden och insatser. Vad gäller stora företag åtgärdade vi på det hela taget de högsta riskerna inom insatserna. Detsamma gäller området skatteundandragande.

Folkbokföringsområdet har inte kommit lika långt i sitt riskanalysarbete, vilket påverkade planeringen av åtgärder 2017. Detta har även Riksrevisionen

konstaterat i en rapport som publicerades i oktober⁹⁴. Vi har genomfört kontroller inom folkbokföringen mot områden med höga risker, men vi kan i dagsläget inte säkerställa att kontrollen inriktas mot de risker för fel som borde prioriteras högst.

14.1.2 Åtgärder för att öka de preventiva effekterna

För att få preventiva effekter på riskerna för fel och fusk, och därmed mer rätt från början, arbetar Skatteverket med förebyggande åtgärder såsom vägledning, strukturutveckling och attitydpåverkan. Även kontroll har en preventiv effekt men då på förutsättningarna att göra rätt framöver.

De förebyggande åtgärderna finns beskrivna i avsnitt 7.2.1 för beskattningen och avsnitt 9.2 för folkbokföringen, se rubrikerna Insatser för kontroll och förebyggande aktiviteter och Informationsåtgärder.

14.1.3 Kontrollverksamhetens resultat

Resultatet av kontrollverksamheten inom beskattningen beskrivs i avsnitt 7.2.2. Resultatet av kontrollverksamheten inom folkbokföringen beskrivs i avsnitt 9.2, se rubrik Insatser för kontroll och förebyggande aktiviteter.

14.2 Förstärkt arbete med att motverka skattebrott och skattefusk

Återrapporteringskrav i regleringsbrevet
Skatteverket ska i årsredovisningarna för 2017–2020 redovisa hur myndigheten har arbetat, både på egen hand och i samverkan med Ekobrottsmyndigheten, för att förstärka och intensifiera arbetet med att bekämpa skattebrott, skattefusk och skatteundandraganden samt vilka effekter vidtagna åtgärder har fått. Vidare ska Skatteverket redovisa vilka åtgärder som vidtagits för att utveckla samverkan med Ekobrottsmyndigheten på detta område.

⁹³ En mer utförlig beskrivning av skattefelsmodellen finns i avsnitt 2 rapporten "Minimera skattefelet. Uppföljning av skattefelsmålet i Skatteverkets regleringsbrev för 2013".

⁹⁴ Folkbokföringen – ett kvalitetsarbete i uppförssbacke, RIR 2017:23.

14.2.1 Åtgärder för att förstärka och intensifiera arbetet mot skattefusk och skattebrott

Med anledning av den så kallade Panama-läckan, har Skatteverket vidtagit åtgärder för att bland annat identifiera möjliggörare av skattefusk och bedöma riskbilden kring dessa. Vi har även arbetat med att identifiera myndighetens kompetens-utvecklingsbehov och att samla erfarenheter för utformning av en framtida strategi för hantering av möjliggörare (exempelvis rådgivare eller finansiella institut).

Skatteförvaltningar inom OECD har tillsammans tagit fram ett ramverk för hur skatteförvaltningarna kan agera när nästa informationsläcka kommer. Vårt deltagande i det arbetet har gett oss en ökad kunskap och möjligheter att effektivisera arbetet kring hanteringen av läckor.

Under året har vi förstärkt vårt arbete med att utveckla metoder som vi kan använda på det så kallade Darknet (dold del av internet). Syftet är att bedöma risken för skatteundandragande för den handel som bedrivs på Darknet, undersöka möjligheten att identifiera aktörer och utreda ärenden som leder till skattebeslut samt att utreda Skatteverkets förmåga att hantera skattebrott, skattefusk och skatteundandraganden inom detta område.

Vi har förstärkt vårt arbete inom myndighets-samverkan mot organiserad brottslighet med ytterligare resurser, bland annat med anledning av vårt utökade uppdrag mot utsatta områden och finansiering av terrorism. Vi har utökat våra operativa samarbeten kring skattebrott, både på lokal nivå och nationellt.

Brottslighetens utveckling har inneburit att folkbokföringen fått en allt viktigare roll. Under året har folkbokföringsverksamheten deltagit i ett flertal insatser inom samverkan mot organiserad brottslighet.

Folkbokföringsverksamheten har även förstärkt kontrollen i samband med inflyttning till Sverige, detta för att motverka att identiteter kan skapas och användas som brottsverktyg. En förbättrad samverkan inom myndigheten kring riskvärdering är en förutsättning för att vi ska kunna agera grindvakt åt välfärdssamhället.

Exempel på åtgärder och effekter av det förstärkta och intensifierade arbetet:

- I arbetet med Panama-läckan, har Skatteverket, i nära samverkan med Ekobrottsmyndigheten, genom resursförstärkning kunnat fokusera på att öka antalet brottsanmälningar och antalet pågående skatteutredningar. Vi har under året genomfört utbildningsinsatser för åklagare och brottsutredare.
- För att angripa problemet med de så kallade spritbussarna har Skatteverket tillsammans med i huvudsak Ekobrottsmyndigheten, Tullverket och Polisen genomfört en särskild insats.

Utöver Tullverkets kontroller vid gränsen har de samverkande myndigheterna genomfört riktade kontroller mot spritbussarna i form av fördjupade trafikkontroller.

Myndigheternas gemensamma insatser med riktade kontroller, lagföring och administrativa åtgärder har stört brottsligheten så mycket att spritbussarna i princip har upphört.

- Skatteverket, Ekobrottsmyndigheten och Kronofogden har tillsammans genomfört en försöksverksamhet med särskild konkursutredning i målvaktsbolag. Syftet är att, när målvaktsbolagen försätts i konkurs, förbättra förutsättningarna för konkurs- och brottsutredningar och möjligheterna till återvinning av brottsutbyte.
- Vi har stärkt vår myndighetssamverkan med andra myndigheter genom underrättelse-samverkan med bland annat Ekobrottsmyndigheten, Säkerhetspolisen och Polisen i ett antal ärenden. Denna samverkan har stöd av lag (2016:774) om uppgiftsskyldighet mot viss organiserad brottslighet.

14.2.2 Samverkan med Ekobrottsmyndigheten

Under året har Skatteverket och Ekobrottsmyndigheten utökat sina permanenta samverkansforum och formaliserat dem ytterligare. Vi har dessutom inrättat ett nytt forum som gäller brottsförebyggande arbete, där vi utbyter information om planerade inriktningar och aktiviteter.

Inom penningtvättsområdet har vi samverkat med Ekobrottsmyndigheten för att hitta nya sätt att arbeta tillsammans mot penningtvättsbrott, med särskilt fokus på näringspenningtvättsbrott. Skatteverket har under året biträtt Ekobrottsmyndigheten i EMPACT⁹⁵-arbetet kring MTIC⁹⁶-samverkan (gällande momsbedrägerier i samband med gränsöverskridande handel). En rapport med bästa arbetssätt för att samarbeta både nationellt och internationellt har tagits fram under året. För att öka kunskapen inom området har Skatteverket genomfört utbildningsdagar vid Ekobrottsmyndigheten.

14.3 Verksamhetsutveckling

Åtterrporteringskrav i regleringsbrevet

Skatteverket ska redovisa de viktigaste verksamhets- och it-utvecklingsinsatserna som har skett under året. Redovisningen ska göras utifrån förväntad nytta, påverkan på myndighetens sätt att utföra sina uppgifter och när effekten förväntas uppstå. Vidare ska myndigheten redovisa vilka större framtida utmaningar som har identifierats, men där något utvecklingsarbete ännu inte har inletts.

I detta avsnitt redovisar vi de viktigaste verksamhetsutvecklingsinsatserna som har skett under 2017. Flera av insatserna fortsätter under kommande år, medan andra avslutats under året. Skatteverkets investeringsbudget med uppställning enligt bilaga till regleringsbrevet, varav större verksamhetsinvesteringar framgår, redovisas i statistiksammansättningen.

14.3.1 Viktigaste verksamhets- och it-utvecklingsinsatserna

Arbetsgivardeklaration på individnivå

Skatteverket ska införa arbetsgivardeklaration på individnivå den 1 januari 2019. Ett stegvist införande görs och vi börjar den 1 juli 2018 med personalliggarföretag med fler än 15 anställda.

Det finns flera samverkande syften bakom lagändringen. Förändringen bidrar till att åstadkomma ett riktigt uttag av avgifter och i förlängningen en riktig beskattning vilket förbättrar Skatteverkets verksamhet och bidrar till en sundare arbetsmarknad. Skattefelet beräknas minska med

cirka två miljarder kronor årligen. Uppgifterna kommer att kunna användas för att förenkla och förbättra verksamheten hos andra myndigheter och hos arbetslöshets-kassorna, vilket i sin tur kan innebära fördelar för medborgarna. Det påverkar även arbetsgivarna som på sikt kan slippa lämna uppgifter om anställdas inkomster till lika många mottagare som i dag. Det innebär även möjligheter till ett förenklat uppgiftslämnande för arbetsgivarna. Utvecklingen har pågått under hela året. Vi har publicerat en teknisk beskrivning om vad reglerna innebär. Programvaruföretag och arbetsgivare ska använda sig av denna för att kunna utveckla sina system på ett korrekt sätt för uppgiftslämnande. Vi har även publicerat en testtjänst för att kunna säkerställa korrekt uppgiftslämnande.

Under året har vi satsat mycket på information till de som berörs av förändringen. Vi har bland annat genomfört ett omfattande samarbete med branschorganisationer med flera för att effektivt nå ut med budskapet. Vi kommer att fortsätta med detta informationsarbete till och med 2019 när de första effekterna kommer att uppstå.

Kundmötesprogrammet

I december 2017 avslutade vi vårt kundmötesprogram efter att under tre år ha bedrivit kunddriven utveckling med syfte att möta kunders behov på ett bättre sätt. Målet har varit att minska efterfrågan i för Skatteverket resurskrävande kanaler, samt att bidra till ett fortsatt starkt förtroende för Skatteverket.

Vi har löpande bedömt att programmet har resulterat i ökad kundnöjdhet och har även sett minskad efterfrågan för specifika områden, exempelvis gällande personbevis, både i Skatteupplysningen och på servicekontor.

Att driva utveckling utifrån kunders behov och situation bidrar också starkt till förtroendet. Programmet har bidragit till att Skatteverket har blivit en än mer kundfokuserad organisation. Vår verksamhetsutveckling utgår oftare från kunders behov och vi användartestar digitala lösningar i större utsträckning än tidigare.

Vi kan redan nu se att programmet har effekter. Exempelvis bedömer vi att privatpersoners behov att kontakta oss för att förstå hur de ska redovisa

⁹⁵ European multidisciplinary platform against criminal threats.

⁹⁶ Missing Trader Intra Community.

reseavdrag, sålda värdepapper och såld bostad minskar. Framöver kommer vi även se effekter via andra projekt och initiativ eftersom programmet har påverkat vårt arbetssätt.

Öppna API:er

Digitaliseringen ger Skatteverket möjlighet att erbjuda ännu enklare lösningar för våra kunder. Kunder behöver inte längre komma till oss, utan vi kan vara där våra kunder är. Istället för att använda blanketter eller e-tjänster för att utföra sina uppgifter kan man utföra uppgifterna direkt i det egna systemet.

Med öppna API:er (applikationsprogrammeringsgränssnitt) kan delar av vår information integreras i företagens system, eller i system som företagen har köpt från program-varuföretag, och företagen kan därmed utföra sina uppgifter gentemot Skatteverket på ett smidigare sätt. Det handlar bland annat om förenkling inom redovisning, fakturering och löneadministration.

Genom dialog och samverkan med företag och programvaruföretag har vi skapat en tydligare bild av vilka tjänster som är viktiga för företagen. Genom att tillgängliggöra öppna API:er ger vi externa aktörer möjlighet att ta fram bra och effektiva tjänster, anpassade för olika målgrupper.

Projektet skapar förutsättningar för att informationsutbytet mellan oss och företagen sker på ett säkert och effektivt sätt. Hantering av personrelaterad och sekretessbelagd information måste uppfylla Skatteverkets krav.

Vi har under året publicerat ett första öppet API och vi kommer publicera fler öppna API:er framöver, exempelvis för inlämning av arbetsgivardeklaration på individnivå. Vi har under året även etablerat en utvecklarportal riktad till programvaruföretag som vill utveckla tjänster relaterade till de öppna API:er som Skatteverket erbjuder.

Intag av kontrolluppgifter

Vi har avslutat projektet under året efter att ha tagit fram ett nytt it-stöd för intag, hantering och distribution av kontrolluppgifter.

Drivkraften bakom projektet har främst bestått i att möjliggöra avveckling av äldre it-stöd, men projektet har även förnyat intaget av kontrolluppgifter genom att införa ett nytt

filformat som möjliggör kontroller redan vid intag. Därigenom har kvaliteten i inkomna uppgifter ökat och tid för efterhantering av uppgifterna har minskat. Merparten av effekthemtagningen för projektet har inträffat under 2016.

Rot och rut

Vi har infört förbättringar så att utföraren lättare ska förstå vad som ska redovisas – och hur – när de ansöker om utbetalning. Förbättringarna leder till mindre administration för både utförare och Skatteverket. Under 2018 kommer vi att införa fler kontroller för att ytterligare minska antalet fel.

Vi har förbättrat det interna handläggningsstödet och hanterar ärenden som kräver handläggaråtgärd effektivare. Detta kommer utförare, köpare och Skatteverket tillgodo genom att handläggningen sker snabbare. Utöver detta skickar vi numera underrättelser om omprövningsbeslut via Mina meddelanden till mottagare som har elektronisk brevlåda.

För att förenkla för utförare planerar vi att under 2018 tillhandahålla elektronisk information om utbetalt belopp så att utförare kan knyta utbetalning från Skatteverket till en fakturapost eller motsvarande i sitt bokförings- eller affärssystem.

Vi har börjat se över vilka lagändringar som är nödvändiga för att ytterligare utveckla kontrollen och motverka felaktiga utbetalningar. En ytterligare förbättringsåtgärd, som också kräver regeländring, vore att utbetalning och återkrav automatiskt skulle kunna balanseras mot Skattekotot. Idag kan sådan automatisk kvittning inte ske, vilket skapar både onödig administration och risk för fel som kan leda till att en utförare restförs hos Kronofogden.

Ny produktionsplattform

Efter tre års arbete har Skatteverket färdigställt en ny och modern teknisk plattform med syfte att säkra framtida tillgänglighet för vårt och Kronofogdens it-stöd. Den nya plattformen möjliggör även ökad standardisering och automatisering, lättare underhåll, bättre kontroll och mer effektiv hantering av it-produktion. Nya it-miljöer kan också levereras snabbare och möta behov om ökad utvecklingstakt.

Vi genomför ett moderniserings- och standardiseringsarbete i respektive it-stöd innan vi flyttar dem från befintlig till ny plattform. Vid

slutet av 2017 hade vi flyttat mer än hälften av it-stödet till ny plattform och har gått i it-produktion på denna. Under 2018 flyttas återstående it-stöd över till ny plattform, varefter befintlig plattform avvecklas.

14.3.2 Framtida utmaningar

Folkbokföring

Inom folkbokföring finns behov av att

- säkerställa än mer korrekta och tillförlitliga register eftersom folkbokföringen är en förutsättning för att samhällsfunktionerna ska fungera
- kunder och externa aktörer ska uppleva att det är enklare att interagera, ändra, ansöka och ta del av folkbokföringsuppgifter med utgångspunkt från sin livssituation
- minska den manuella hanteringen inom folkbokföringsverksamheten för att därmed skapa förutsättningar för bättre arbetsmiljö, mer utredande arbetsuppgifter samt ökad möjlighet att arbeta med kontroll-verksamhet.

För att kunna realisera dessa effekter behöver vi bedriva verksamhetsutvecklingen utifrån kundernas livssituation och med deras behov i centrum. Det är också avgörande att verksamhetsutvecklingen sker i samverkan med andra myndigheter samt externa aktörer.

Vi har etablerat vägledande principer för nödvändig verksamhetsutveckling och genomfört en förstudie och kompletterande analyser. För 2018-2020 planerar vi ett utvecklingsarbete med mål att realisera ovanstående effekter. Vi ska löpande ta fram, tillgängliggöra, utvärdera och vid behov vidareutveckla lösningar.

Fastighetstaxering

Utmaningarna inom fastighetstaxeringsområdet finns huvudsakligen inom tre områden: ofullständiga fastighetsdeklarationer, ojämn arbetsbelastning och ett föråldrat it-stöd.

Verksamheten använder en oproportionerligt stor andel av arbetstiden till att komplettera underlag för fastighetstaxering som fastighetsägarna inte lämnar in. Vi planerar att angripa problemet dels genom att försöka få viss fastighetsinformation från någon annan källa än fastighetsägarna, dels genom att så långt som möjligt underlätta för

fastighetsägarna med mer användarvänliga kundgränssnitt som exempelvis nya e-tjänster. På längre sikt finns tankar om att värdera fastigheter på annat sätt som inte kräver lika stor insats från fastighetsägarna. Vi har nyligen startat en förstudie om detta.

Den över året, och även mellan olika år, ojämna arbetsbelastningen är en konsekvens av den i lag fastställda fastighetstaxeringscykeln. För närvarande pågår en förstudie som ska ta fram förslag till möjliga åtgärder. Dessa kommer dock sannolikt att kräva en del lagförändringar.

Verksamheten har väsentliga årliga kostnader för förvaltning av it-stödet som utvecklades under 1990-talet och där vissa delar nu har nått sin tekniska livslängd. Nuvarande it-stöd fyller inte fullt ut verksamhetens behov på kort sikt och bedöms inte heller kunna utvecklas så att det kan möta verksamhetens och omgivningens kommande krav. Vi har därför startat ett arbete med att stegvis förnya it-stödet.

14.4 Handlingsplanen för jämställdhetsintegrering

Åtterrporteringskrav i regleringsbrevet

Skatteverket arbetar med jämställdhetsintegrering och bidrar därigenom till att regeringens jämställdhetspolitiska mål uppnås.

Skatteverket ska redovisa resultatet av de aktiviteter som beskrivs i Skatteverkets handlingsplan för jämställdhetsintegrering 2015–2018. Myndigheten ska även lämna en separat redovisning i särskild ordning senast den 22 februari 2018, och då beskriva och analysera resultatet av genomfört arbete 2015–2017.

Nedan kommenterar vi handlingsplanens status för de olika fokusområdena. Sammanfattningsvis kan vi säga att arbetet har tappat fart och fokus under 2017. Enligt en snäv tolkning har arbetet ändå gått enligt plan och uppdateringar av rutiner, utbildningar, arbetsordning med mera är genomförda för att skapa förutsättningar för en mer jämställd verksamhet. Det finns dock mer att göra vad gäller att säkra att de nya arbetssätten får spridning i praktiken i alla relevanta delar av organisationen.

Jämställdhetskompetens

I den nya arbetsordningen är jämställdhetsintegrering särskilt utpekad som ett generellt ansvar

för stabs- och avdelningschefer. Dessutom ska chefer på alla nivåer verka för en verksamhet som är ”likvärdig och tillgänglig för alla”⁹⁷.

Vi håller på att se över vårt utbildningsprogram för nya chefer. Under året har vi tagit bort det block kring jämställdhet och jämställdhetsintegrering som funnits tidigare. I den kommande versionen av utbildningen kommer dock perspektivet att integreras mer i själva utbildningen i stället.

Vi har infört ett jämställdhetsperspektiv i våra rutiner och mallar för att göra bedömning av arbetsmiljörisker i samband med förändringar av vår verksamhet

Kommunikation

Under 2017 har Skatteverket arbetat för en mer jämställd kommunikation, bland annat genom att:

- ha jämställdhet som utgångspunkt i planen för utökning av vår bildbank
- ställa krav på kompetens inom jämställd och inkluderande kommunikation vid rekrytering av grafisk designer
- utbilda nyanställda och personer som publicerar mycket text och bild i frågan
- inrätta ett nätverk om jämställdhet
- lyfta frågan i panelsamtal, vårt intranät samt i externa blogginlägg.

Dessutom har vi säkerställt att det finns en bredd och balans mellan kvinnor och män på Skatteverkets Instagramkonto, till exempel vad gäller vem som är aktiv och passiv, ler och är allvarlig och så vidare.

Vad gäller Skatteverkets genomslag i media så stod kvinnliga talespersoner för 49 procent av räckvidden och manliga talespersoner för 51 procent⁹⁸ trots att det i våra pressmeddelanden var 56 procent kvinnor och 44 procent män. Kvinnliga och manliga deklarationstalespersoner var jämnt fördelade under 2017. Mediegenomslaget är dock starkt knutet till enskilda individer.

Jämställdhetsperspektiv i våra analyser

Den analyshandbok som vi tidigare uppdaterat med jämställdhetsskrivningar är inte längre aktuell eftersom den analysenhet som tog fram handboken

försvann i och med vår omorganisation. Jämställdhetsanalyser finns dock tydligt med i den nya analysstabens uppdrag och prioriteringar. Staben har redan genomfört ett temamöte om jämställdhetsintegrering och tagit fram en ny mall för konsekvensanalyser i regelförändringsarbetet där jämställdhetsanalys ingår som en naturlig del.

Verksamhetsutveckling

Planerna om att uppdatera utbildningen i verksamhetsutveckling med ett jämställdhetsperspektiv är inte längre aktuella eftersom Skatteverket beslutat att inte längre ha någon sådan utbildning i egen regi.

Under året har vi uppdaterat Skatteverkets inriktning, bland annat med skrivningar om vikten av att involvera olika kunder i vår verksamhetsutveckling. Med ”olika” menar vi att Skatteverket ska involvera brett och inte bara fastna i (den ofta manliga) normen.

I verksamhetsplanen för år 2018 till 2020, där jämställdhetsintegrering är en av de gemensamt prioriterade frågorna, har vi förtydligat detta ytterligare bland annat med följande formulering: ”Vi behöver också hitta sätt att utveckla, anpassa och kvalitetssäkra vår verksamhet så att den passar alla lika bra, oavsett kön. Ett konkret exempel på detta är att vi eftersträvar lika stor andel kvinnor som män när vi hämtar in kundinsikter, så att kvinnor och män har samma möjlighet att komma till tals med sina behov och synpunkter i vår utveckling.”

Kvalitetsuppföljning

Skatteverket har under året genomfört en jämställdhetsanalys i en kvalitetsuppföljning⁹⁹. Uppföljningen visade inte på någon uppenbar skillnad i handläggning och övrig hantering beroende på kön. Övriga kvalitetsuppföljningar har inte vänt sig särskilt till privatpersoner eller enskilda näringsidkare, vilket har medfört att vi inte kunnat göra någon analys baserat på kön.

Skatteverket har under 2017 tagit initiativ för att även jämställdhetsintegrera vår kvalitetssäkring av avslutade ärenden. Under året har vi gjort en pilot inom folkbokföringen, där vi har särredovisat resultatet utifrån man och kvinna i 241 ärenden. I denna pilot har vi dock inte kunnat utläsa någon skillnad utifrån kön.

⁹⁷ Skatteverkets arbetsordning, sid 14.

⁹⁸ Medierapporter från Mbrain, som visar mediegenomslag i större tidningar och etermedier.

⁹⁹ IDK 2016:1 Kvalitetsuppföljning av id-korthantering på id-kontrollsektionen.

Regelförändringsarbetet

Under 2017 har vi lämnat in sju förslag till lagändringar. I sex av dessa finns det skrivningar om jämställdhet. En av dessa sex, förslaget om personalliggare i fler verksamheter, innehåller en djupare analys av hur könsfördelningen ser ut för de som berörs av förslaget. I samband med detta har vi inhämtat extra statistik från Statistiska Centralbyrån.

Bemötande

Skatteverket har uppdaterat hela bemötandeutbildningen och nypublicerat den under året. Vi har arbetat om, breddat och utökat det avsnitt som rör jämställdhet och normer. Jämställdhetsperspektivet finns dock även med i de andra avsnitten, samt i tillhörande diskussionsmaterial. Statskontoret har bedömt att Skatteverkets bemötandeutbildning är så bra att de vill ha med den på sin webbplats som ett gott exempel på god förvaltningskultur.

Under 2017 gjorde vi en mätning av vårt bemötande utifrån ett jämställdhets- och jämlikhetsperspektiv på servicekontoren. Studien är ett samarbete mellan Skatteverket och Försäkringskassan. Studien visar, i vissa avseenden, på ett förbättrat bemötande totalt sett jämfört med 2014, men även att det kvarstår skillnader i bemötandet av kvinnor och män. För fullständig information, se Skatteverkets rapport om arbetet med handlingsplanen.

Vårt arbete med jämställt bemötande har under året nominerats till svenska jämställdhetspriset, och tillhör de 11 av 30 bidrag som gick vidare till fas två. Skatteverket finns dock inte med bland de fem bidrag som gått till final.

Skatteverkets information till nya företagare

Den självrapporterade könsuppdelade statistiken visar att kvinnor i högre utsträckning anmäler sig till våra informationsträffar än män. För de fysiska träffarna var fördelningen 53 procent kvinnor och 47 procent män av de deltagare som angett något av de juridiska könen i anmälan. När det gäller webbseminarierna är fördelningen 68 procent kvinnor och 32 procent män. Detta går att jämföra med att fördelningen mellan kvinnor och män som nyregistrerades till F-skatt är 40 respektive 60 procent.

Vi har påbörjat ett arbete gällande mångfalden bland de ”exempelpersoner” som finns att välja på för inloggning och demonstration av våra e-

tjänster. Vi har tagit fram ett särskilt anpassat material för denna målgrupp för att kunna ge nya företagare med utländsk bakgrund samma förutsättningar att starta företag som svenska företagare.

Vårt arbetsgivaransvar

Vi har slutfört översynen av vår rekryteringsprocess under året och fastställt såväl nya arbetssätt som ny metodik. Utgångspunkten för detta är en kompetensbaserad rekryteringsmetodik, med tydligare mallar och ramverk kring kompetensbedömning. Denna metodik ska minska risken att bedömningarna vid en rekrytering påverkas av annat än den ansökandes kompetens. I slutet av året uppdaterade vi även rekryteringssystemet med nya mallar som överensstämmer med beslutat arbetssätt och metodik.

En ny uppdatering av rekryteringssystemet är på gång. Denna kommer att möjliggöra uppföljning och analys av eventuella oförklarade skillnader avseende kön i vår rekryteringsprocess.

En orsak till att kvinnor har högre sjukfrånvaro än män är att kvinnor i högre grad arbetar i ärende-styrd verksamhet, med låg grad av kontroll och påverkan på utformning av sitt arbete. På grund av detta ser vi över och ökar graden av självstyre, i den mån som det är möjligt. Inom befintliga avtal har Skatteverket förtydligat hur man kan tillämpa avtalen mer flexibelt, till exempel för att kunna individanpassa lösningar kring arbetstid.

Övriga åtgärder är införande av ett rehabteam, i syfte att ge cheferna stöd i tidiga insatser och proaktiv rehabilitering. Vi har också utvecklat ett team som arbetar för att främja hälsa. Ett exempel är en verktygslåda som både chefer och medarbetare kan använda.

Statistik och it-system

I både början och slutet av året har Skatteverket, på it-avdelningens intranätssidor, kommunicerat riktlinjen¹⁰⁰ om könsuppdelad statistik vid ny- och vidareutveckling av it- och verksamhetssystem. Hittills har vi dock inte påbörjat någon ny- eller vidareutveckling där detta ingår i kravspecifikationen.

¹⁰⁰ "Vid ny- och vidareutveckling av it- och verksamhetssystem ska möjligheten att snabbt och enkelt få ut könsuppdelad statistik tillföras

systemen. Detta gäller endast it- och verksamhetssystem som kan producera individbaserad statistik."

15 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 det finns kompetens för att fullgöra de uppgifter som avses i förordningens 1 § första stycket, det vill säga de uppgifter som framgår av myndighetens instruktion och till vad regeringen, i förekommande fall, har angett i regleringsbrev eller i något annat beslut.

I redovisningen ska det ingå en bedömning av hur de vidtagna åtgärderna sammantaget har bidragit till fullgörandet av dessa uppgifter.

15.1 Återrapportering och bedömning

Skatteverket är beroende av att ha den kompetens som behövs på kort och lång sikt för att nå våra verksamhetsmål.

Kompetensförsörjningen omfattar en rad olika åtgärder och aktiviteter, både för att attrahera, rekrytera, behålla, ställa om, ta tillvara på, utveckla och avveckla kompetens.

15.1.1 Ny hr-avdelning

I samband med Skatteverkets omorganisation bildades en ny hr-avdelning, där nu alla hr-resurser är samlade och leds av en hr-direktör, som sitter med i Skatteverkets ledningsgrupp.

Dessa förändringar ökar Skatteverkets förmåga till kompetensförsörjning på längre sikt, men det har haft oönskade konsekvenser under det gångna året. Till exempel har en del pågående eller planerade utvecklingsinitiativ blivit fördröjda, däribland hälsofrämjande insatser för särskilt utsatta verksamhetsområden samt införandet av olika tester.

15.1.2 Fokus för kompetensförsörjning

Följande områden har varit i fokus 2017:

- hållbart arbetsliv
- rekrytering
- kompetensutveckling
- ledarskap.

Hållbart arbetsliv

Under året har Skatteverket börjat få diagnosstatistik från Försäkringskassan för de sjukfall som varar längre än 14 dagar, som visar att

den dominerande orsaken till sjukfrånvaro är psykisk ohälsa.

För lättare psykisk ohälsa är ofta arbetet en friskfaktor, om de drabbade får rätt förutsättningar genom stöd och anpassning. Det är därför angeläget att arbeta förebyggande och vi fokuserar särskilt på att stärka det som främjar hälsa.

Vi har bland annat:

- fortsatt att utveckla en verktygslåda, med enkla verktyg för både chefer och medarbetare
- genomfört en pilot av teamutvecklingsverktyg, som föll väl ut
- etablerat ytterligare ett team, med fokus på att främja friskfaktorer
- gett riktat stöd till chefer, i syfte att använda det handlingsutrymme som finns inom befintligt avtal, som möjligheten att bevilja deltidsarbete under en begränsad tid för att förebygga långvarig psykisk ohälsa.

Under hösten 2017 uppmärksammades framför allt sexuella trakasserier riktade mot kvinnor i sociala media, genom kampanjen #MeToo. Skatteverket har under 2017 fått in 290 anmälningar om interna och externa kränkningar eller trakasserier¹⁰¹, vilket är ungefär samma som föregående år. Under november ökade antalet anmälningar med nästan det dubbla jämfört med månadsgenomsnittet. Även under december var anmälningarna fler än normalt.

Senaste fallet av sexuella trakasserier i personalansvarsnämnden (PAN) var ett ärende 2014.

I och med att problemet uppmärksammades i flera branscher gjordes en genomgång av hur Skatteverket arbetar med frågan. Det konstaterades att vi

¹⁰¹ Skatteverkets incidentrapportering. Det går inte att särskilt urskilja sexuella trakasserier.

har bra rutiner och möjlighet att anmäla men att vi behöver fortsätta arbetet för att öka medvetenheten.

I våras beslutades en ny riktlinje, Statstjänstemannarollen och etik inom Skatteverket. Samtidigt påbörjade vi arbetet med att uppdatera stöd- och dialogmaterial i ämnet. Både riktlinjen och stödmaterialet är en bra utgångspunkt för det fortsatta arbetet med att förebygga kränkningar och trakasserier.

Rekrytering

Vi ser en fortsatt hård konkurrens om efterfrågad kompetens på arbetsmarknaden. Vi har färre sökande per annons och en ökad personalomsättning.

Undersökningen Sveriges mest attraktiva arbetsgivare¹⁰² visade en liten nedgång i vår externa attraktionsnivå mot studenter inom ekonomi och juridik, samt en kraftigare minskning hos it-studenter jämfört med 2016.

Vi bedömer att Skatteverket fortfarande har ett starkt varumärke. Till exempel anger majoriteten av de som svarat på avgångsenkäten att de kan rekommendera Skatteverket som arbetsgivare. Skatteverket blev också 2017 som enda myndighet utsedd till en av de tio mest innovativa arbetsgivarna¹⁰³ i Sverige.

För att ytterligare stärka varumärkesarbetet har vi rekryterat en specialist inom området.

För att motverka risken för otillåten påverkan vid rekryteringar har vi genomfört kompetenshöjande åtgärder hos våra rekryterare. Bland annat har vi arbetat med etiska dilemman, som hur man ska hantera en situation där en rekryterande chef har personlig koppling till någon av de sökande.

Fler åtgärder som vi har genomfört för att effektivisera rekryteringsprocessen ytterligare är:

- en pilot för införande av tester vid volymrekrytering, så kallad ”screening”, samt som komplement vid specialistrekryteringar
- påbörjat arbetet med obligatoriska chefstester, både personlighets- och färdighetstester
- fortsatt arbete med kompetensbaserad rekryteringsmetodik, med införande av mallar i rekryteringssystemet
- införande av intervjuer på distans.

Vid ingången av 2017 var rekryteringsläget ansträngt efter ett ovanligt stort inflöde av rekryteringsärenden under hösten 2016. Det uppstod därför väntetider för de chefer som behövde rekryteringsstöd. En bidragande orsak till denna situation var att det nya bemanningsavtalet för rekryteringskonsulter hade överklagats. Därmed saknade vi möjlighet att stärka upp med inhyrd personal.

Vi hanterade denna akuta situation genom tydliga prioriteringar om vilka rekryteringar som var mest kritiska. Vi införde ett nytt arbetssätt där de ansvariga cheferna var mer aktiva i att fördela sina ärenden.

För att undvika att en liknande situation uppstår igen har vi sett över hur våra rekryteringsärenden normalt fördelar sig, och tagit fram en årscykel som ligger till grund för vår bemanningsplanering. Ett nytt bemanningsavtal är på plats. Dessutom innebär den nya hr-avdelningen både bättre kontaktvägar och bättre förmåga att i god tid fånga upp våra kommande rekryteringsbehov.

Totalt sett ökade antalet externa rekryteringar under 2017.

Kompetensutveckling

Skatteverket har som inriktning att främja lärande i arbetet. Kompetensutveckling omfattar alla tillfällen där medarbetare höjer sin förmåga att utföra sina arbetsuppgifter.

Samtidigt har Skatteverket en omfattande intern utbildningsverksamhet, då mycket av den sakkompetens som vi behöver är unik för vår myndighet. Det innebär att vi har behov av egna lärarresurser.

Under året har det varit brist på tillgängliga lärare, framför allt inom områdena beskattning och förfarande. Den nya organisationen innebär att varje avdelning tydligare bidrar till sin egen kompetensutveckling, vilket vi tror kommer underlätta både planering och dialog kring behovet av lärarresurser framöver.

En annan utmaning är kompetensutvecklingsbehov inom det internationella området, i takt med den ökade globaliseringen. Det finns interna utbildningar att tillgå, men de utnyttjas inte i

¹⁰² Källa: Universum. <http://universumglobal.com/rankings/sweden/>

¹⁰³ Källa: <http://hammerhanborg.com/academy/kommunikatoren/#/>

tillräcklig utsträckning för att täcka det bedömda behovet på lång sikt.

Incidentstatistiken visar att medarbetare som arbetar på servicekontoren i allt högre utsträckning riskerar att utsättas för hot, våld och övrig otillåten påverkan. För att stärka chefernas förmåga att ge stöd till medarbetarna har vi tagit fram en skraddarsydd utbildning för detta.

Ledarskap

Ledarskapet är en viktig faktor, både för att Skatteverket ska använda tillgängliga resurser effektivt och för att vi ska ha möjlighet att styra mot uppsatta mål.

Vi har genomfört en pilot för nya sektionschefer, med gott resultat. Piloten innebar ett nytt pedagogiskt upplägg och koncept, och är baserad på Försvarmaktens metodik för utvecklande ledarskap (UL).

Skatteverket har sedan tidigare tagit ett strategiskt beslut att i högre utsträckning prioritera insatser som stärker ledarskapet på lång sikt och som når ut till många. Vi tror att detta är mer effektivt än att ge stöd till enskilda chefer på uppkommen anledning. Ett exempel på en sådan insats är att utbilda dialoghandledare, det vill säga chefer och medarbetare, som ska kunna leda egna dialoggrupper och därmed skapa tillfällen för erfarenhetsutbyte och lärande i arbetet.

I de fall där chefer behöver direkt stöd ska det vara enkelt att få rätt hjälp. Därför har vi sett över hr-direkt, som är en funktion dit chefer kan ringa eller lägga ärenden för att komma i kontakt med specialister på hr-avdelningen. Nu kommer chefen direkt till en medarbetare på hr-avdelningen för att kunna få stöd snabbare.

Vi upplever vissa svårigheter med att rekrytera till lediga sektionstjänster, särskilt på mindre orter, vilket vi tror hänger ihop med att där finns få karriärvägar för chefer. Vi ser därför över vårt arbete med chefsförsörjning, i syfte att öka intresset för chefsbefattningarna.

Bedömning:

Skatteverket bedömer att vidtagna åtgärder bidragit till att vi sammantaget under 2017 har haft tillgång till den kompetens som verksamheten behöver för att fullgöra myndighetens uppgifter, på både kort och medellång sikt.

I de flesta fall har vi kunnat rekrytera den kompetens som Skatteverket behöver.

15.2 Personalstatistik

15.2.1 Anställda och årsarbetskrafter

Skatteverket har en uttalad strategi att, för att kunna anpassa anslagsförbrukningen till tillgängliga budgetramar, inte återrekrytera fullt ut och därmed minska antal anställda över tiden. Sett till årsarbetskrafter går vi i den riktningen.

Tabell 134 Årsarbetskrafter

Genomsnitt	2015	2016	2017	2016–2017
Årsarbetskrafter	9 719	9 476	9 396	-0,8 %

Källa: Skatteverkets HR-månadsrapporter

Tabell 135 Anställda per sista december

Antal/Andel	2015	2016	2017	2016–2017 ¹⁾
Anställda	10 653	10 421	10 487	0,6 %
- varav tillsvidare	10 456	10 251	10 318	0,7 %
- kvinnor	66,2 %	66,7 %	66,6 %	-0,1 p.e.
- män	33,8 %	33,3 %	33,4 %	0,1 p.e.
- varav tidsbegränsat	197	170	169	-0,6 %
- kvinnor	69,5 %	67,1 %	67,5 %	0,4 p.e.
- män	30,5 %	32,9 %	32,5 %	-0,4 p.e.

Källa: Skatteverkets HR-månadsrapporter

Not 1) Förkortningen p.e. står för procentenhet. Exempel: När en procentsats ökat från 5 till 6 procent har den ökat med 1 procentenhet.

Under året har andelen kvinnliga chefer fortsatt att öka, en utveckling som bättre speglar könsfördelningen bland våra anställda överlag. Med högre chefsnivå sjunker andelen kvinnor, men är fortfarande relativt hög.

Tabell 136 Chefer

Antal/andel	2015	2016	2017	2016–2017 ¹⁾
Chefer	640	657	674	2,6 %
- kvinnor	60,5 %	62,4 %	63,6 %	1,2 p.e.
- män	39,5 %	37,6 %	36,4 %	-1,2 p.e.

Källa: Skatteverkets HR-månadsrapporter
Not 1) Förkortningen p.e. står för procentenhet. Exempel: När en procentsats ökat från 5 till 6 procent har den ökat med 1 procentenhet.

15.2.2 Anställningstid och personalomsättning

Skatteverkets personalomsättning fortsätter att öka, framför allt bland de som varit anställda kort tid. Vi har uppdaterat avgångsenkäten för att bättre kunna följa och förstå avgångsorsaker och koppla ihop det med arbetet kring arbetsgivarvarumärket.

Tabell 137 Anställningstid och akademisk utbildning, tillsvidareanställda

Andel	2015	2016	2017	2016–2017 ¹⁾
Medarbetare med:				
Anställningstid ≤ 5 år	32,6 %	28,9 %	35,7 %	6,8 p.e.
- kvinnor	32,7 %	29,3 %	36,2 %	6,9 p.e.
- män	32,5 %	28,1 %	34,9 %	6,8 p.e.
Medarbetare med:				
Akademisk utbildning ≥ 3 år	65,6 %	66,8 %	64,1 %	-2,7 p.e.
- kvinnor	61,9 %	63,3 %	60,4 %	-2,9 p.e.
- män	72,8 %	73,8 %	71,5 %	-2,3 p.e.

Källa: Skatteverkets HR-månadsrapporter
Not 1) Förkortningen p.e. står för procentenhet. Exempel: När en procentsats ökat från 5 till 6 procent har den ökat med 1 procentenhet.

Tabell 138 Personalomsättning tillsvidareanställda

Antal/Andel	2015	2016	2017	2016–2017 ¹⁾
Externa avgångar	723	838	887	5,8 %
- varav pensionsavgångar	386	360	335	-6,9 %
- varav övriga avgångar	337	478	552	15,5 %
- kvinnor	72,1 %	63,7 %	67,4 %	3,7 p.e.
- män	27,9 %	36,3 %	32,6 %	-3,7 p.e.
Anställda i snitt	10 507	10 375	10 297	-0,8 %
Andel externa avgångar²⁾	6,9 %	8,1 %	8,6 %	0,5 p.e.

Källa: Skatteverkets HR-månadsrapporter
Not 1) Förkortningen p.e. står för procentenhet. Exempel: När en procentsats ökat från 5 till 6 procent har den ökat med 1 procentenhet.
Not 2) Ändrad uppgift för 2016 jämfört med Skatteverkets årsredovisning 2016.

15.2.3 Hälsoläge

Den stadiga ökningen av sjukfrånvaron, som vi sett sedan 2011¹⁰⁴, har under 2017 stannat av. Däremot ökar skillnaden mellan kvinnor och män när det gäller den totala sjukfrånvaron, trots insatser som särskilt riktar sig mot verksamheter som har hög sjukfrånvaro och hög andel kvinnor.

Vi har även fortsatt att rikta insatser mot de verksamhetsområden där vi har särskilt hög långtidssjukfrånvaro, vilket visar resultat i en liten nedgång i långtidssjukfrånvaron.

Tabell 139 Sjukfrånvaro¹⁾

Procent	2015	2016	2017	2016–2017 ²⁾
Sjukfrånvaro totalt	4,5 %	4,7 %	4,7 %	0,0 p.e.
- kvinnor	5,5 %	5,7 %	5,8 %	0,1 p.e.
- män	2,5 %	2,9 %	2,7 %	-0,2 p.e.
Korttidssjukfrånvaro	1,6 %	1,7 %	1,8 %	0,1 p.e.
- kvinnor	1,8 %	1,9 %	1,9 %	0,0 p.e.
- män	1,3 %	1,3 %	1,4 %	0,1 p.e.
Långtidssjukfrånvaro	2,3 %	2,6 %	2,5 %	-0,1 p.e.
- kvinnor	3,1 %	3,3 %	3,3 %	0,0 p.e.
- män	1,0 %	1,3 %	1,1 %	-0,2 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.
Not 2) Förkortningen p.e. står för procentenhet. Exempel: När en procentsats ökat från 5 till 6 procent har den ökat med 1 procentenhet.

Det var planerat att införa ett nytt arbetssätt med sjuk- och friskänmälan via företagshälsovården under 2017. Detta innebär dels att medarbetarna tidigt får en kontakt vid sjukfrånvaro, dels att arbetsgivaren får tillgång till statistik, exempelvis rörande orsakerna till sjukfrånvaron. Vi har dock behövt pausa detta arbete för att kunna utreda om det är förenligt med den kommande dataskyddsförordningen¹⁰⁵.

¹⁰⁴ Ökningen har följt trenden i samhället och staten som arbetsgivare. Se t.ex. Arbetsgivarverket: <https://www.arbetsgivarverket.se/nyheter-press/fakta-om-staten/halsa--arbetsmiljo/sjukfranvaro/>

¹⁰⁵ Regulation (EU) 2016/679 (General Data Protection Regulation).

16 Uppbördens på inkomstitlar i Skatteverkets räkenskaper

16.1 Inledning

I detta avsnitt redogör vi för den så kallade upp-
bördens, det vill säga utfallet för fastställda och
betalade avgifter och skatter som har redovisats på
inkomstitlar i Skatteverkets räkenskaper. Detta är
inkomster till statens budget som Skatteverket inte
får disponera.

16.2 Skatteverkets ansvarsområde

Skatteverket hanterar stora mängder beslut som
gäller debitering av skatt och därtill hörande
betalningstransaktioner. Skatteverket ansvarar
också för olika sorters utbetalningar till kommuner
och landsting. Några exempel på sådana är
kommunal- och landstingsskatt och kompensation
för ingående moms i icke skattepliktig verksamhet.

Redovisningen rapporteras in mot inkomstitlar till
statsredovisningen i statens informationssystem
Hermes. Där sammanförs den sedan med andra
myndigheters redovisning och sammanställs enligt
principer som tillgodoser behoven av information
från olika intressenter, till exempel regeringen,
riksdagen, Statistiska centralbyrån (SCB) och
Konjunkturinstitutet. Sammanställningen i Hermes
används även för internationell statistik inom
Organisationen för ekonomiskt samarbete och
utveckling (OECD) och Internationella
valutafonden (IMF).

16.3 Skatteverkets redovisning

I det så kallade skattekontosystemet ingår i stort
sett alla Sveriges skatter och avgifter. På
skattekontot redovisas debiteringarna av de olika
skatte- och avgiftsslagen var för sig. Däremot sker
betalningarna samlat och utan inbördes
avräkningsordning mellan skatte- och avgiftsslag.

I Skatteverkets räkenskaper är inkomstitel-
redovisningen kassamässig, vilket innebär att vi gör
redovisningen när vi fått in betalningen. 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.

16.4 Den totala skatteuppbördens

Den totala skatteuppbördens uppgick 2017 till
brutto 1 992,7 miljarder kronor. Detta är en ökning
med 2,9 procent jämfört med 2016. Nettoupp-
bördens uppgick till 1 188,7 miljarder kronor efter
olika utbetalningar av bland annat kommunal-
skattemedel. Det är en ökning med 1,4 procent
jämfört med 2016.

16.5 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,
bland annat Skatteverkets insatser. Främst beror
dock intäkternas förändring jämfört med tidigare år
på förhållanden som ligger utanför Skatteverkets
inflytande. Det kan till exempel handla om föränd-
rade skatteregler, löner, priser och konjunkturlägen.

En tumregel¹⁰⁶ är att om antal arbetade timmar i
samhället ökar med en procent så ökar skatte-
intäkterna med cirka tio miljarder kronor. En
annan tumregel är att om hushållens konsumtion
ökar med en procent så ökar momsintäkterna med
cirka 1,5 miljarder kronor.

16.5.1 Fysiska personers inkomstskatt

Fysiska personers inkomstskatt uppgick till
770,1 miljarder kronor under 2017, vilket är en
ökning med 5,8 procent.

Debiterad källskatt är den största delposten i
fysiska personers inkomstskatt. Debiterad källskatt
är den preliminärskatt som redovisas av arbets-
givare, finansiella institutioner och utbetalare av
socialförsäkringsförmåner. Underlaget för denna
skatt fördelade sig med 72,3 procent på löner,
26,0 procent på pensioner och 1,7 procent på
räntor och utdelningar. Enligt redovisningen på
arbetsgivardeklarationerna ökade löneunderlaget
med 5,0 procent, pensionerna med 3,4 procent och
räntor med 9,7 procent från 2016 till 2017. Den

¹⁰⁶ 2014 års ekonomiska vårproposition sid. 144–145.

Tabell 140 Uppbörd redovisad mot inkomstitlar enligt Skatteverkets räkenskaper

Miljarder kronor	2015	2016	2017	Mdkr ¹⁾	Förändring 2016-2017 %
Fysiska personers inkomstskatt	667,9	727,7	770,1	42,4	5,8
Juridiska personers inkomstskatt	162,8	195,2	184,4	-10,9	-5,6
Arbetsgivaravgift	472,8	512,2	541,1	28,8	5,6
Mervärdesskatt (moms), netto	340,5	370,9	393,7	22,8	6,1
Övriga skatter på varor och tjänster	97,9	102,5	103,5	1,0	1,0
Övriga skatter ²⁾	7,4	8,2	9,3	1,1	13,7
Betalningsdifferenser, skattekonto ³⁾	-16,4	15,3	-14,1	-29,3	-191,8
Räntor, skattetillägg, förseningsavgifter och offentligrättsliga avgifter	2,6	4,1	4,6	0,6	13,6
Övriga inkomster av statens verksamhet	0,1	0,0	0,0	0	-
Summa uppbörd brutto	1 735,6	1 936,2	1 992,7	56,5	2,9
Tillkommer: Utjämningsavgift för LSS-kostnader ⁴⁾	3,6	3,7	3,9	0,2	6,5
Avgår: Kompensation för mervärdesskatt (moms) till kommuner och landsting	-57,4	-62,1	-65,6	-3,4	5,5
Avgår: Utbetalning av kommunalskattemedel ⁵⁾	-662,6	-704,8	-742,3	-37,5	5,3
Avgår: Nedsättning av skatter (sjöfartstöd, nystartsjobb med mera) ⁶⁾	-8,2	-	-	-	-
Summa avgår	-724,5	-763,3	-804,0	-40,7	5,3
Summa uppbörd netto	1 011,0	1 172,9	1 188,7	15,8	1,4

Källa: Skatteverkets räkenskaper

Not 1) Förändringen redovisas som avrundade belopp av den exakta förändringen i miljarder kronor.

Not 2) I beloppet ingår inkomstitlarna 9123 Beskattning av tjänstegruppliv, 9131 Ofördelbara inkomstskatter samt 9140 Övriga inkomstskatter (kupongskatt och lotteriskatt)

Not 3) Betalningsdifferenser skattekonto är skillnaden mellan på skattekontot redovisade inbetalda skatter och debiterade skatter.

Not 4) LSS: Verksamhet enligt lag (1993:387) om stöd och service till personer som har vissa funktionsnedsättningar.

Not 5) I beloppet ingår utbetalning av kommunalskatt och kommunal fastighetsavgift till kommuner och landsting samt utbetalning av kyrko- och begravningsavgift.

Not 6) Dessa bidrag som krediteras skattekonton finansieras från år 2016 inte längre via dessa inkomstitlar utan Skatteverket får bidrag från respektive myndighet som beviljar bidragen.

debiterade källskatten ökade sammantaget med 4,7 procent mellan 2016 och 2017 i Skatteverkets räkenskaper.

En ytterligare delpost är slutregleringen av skatten för beskattningsåret 2016. Slutregleringen var då 68,6 miljarder kronor, vilket kan jämföras med slutregleringen för 2015 på 59,4 miljarder kronor. Variationerna över åren i denna slutreglering påverkas bland annat av kapitalvinster som individer redovisar. Erfarenhetsmässigt¹⁰⁷ ligger kapitalvinsterna sett över en längre tidsperiod i storleksordningen tre procent av bruttonationalprodukten (BNP).

Beskattningsåret 2016 låg kapitalvinsterna för fysiska personer på 151,6 miljarder kronor, vilket utgjorde 3,4 procent av BNP. Beskattningsåret 2015 motsvarade kapitalvinsterna 4,7 procent av BNP.

16.5.2 Juridiska personers inkomstskatt

I skatten för juridiska personer ingår bland annat bolagsskatt, fastighetsskatt, särskild löneskatt på pensionskostnader och avkastningsskatt.

Juridiska personers inkomstskatt uppgick 2017 till 184,4 miljarder kronor, vilket var en sänkning med 10,9 miljarder kronor från 2016. Sett över en två

årsperiod har skatten ökat med 21,6 miljarder kronor. Juridiska personers inkomstskatt 2016 var extra hög, bland annat på grund av att en internationell koncern hade ett ovanligt stort överskott.

Den största delposten i juridiska personers inkomstskatt var debiterad preliminär skatt, vilken minskade med 3,7 procent jämfört med 2016.

En annan delpost är slutregleringen av skatten för beskattningsåret 2016 som fastställdes under 2017. Slutregleringen uppgick till 2,1 miljarder kronor, vilket kan jämföras med 5,7 miljarder kronor föregående år. Denna variation beror på hur väl de preliminära skatterna överensstämmer med den slutligt fastställda skatten.

16.5.3 Arbetsgivaravgifter

Arbetsgivaravgifterna styrs av lönesumman och avgiftssatserna. Arbetsgivaravgifterna uppgick 2017 till 541,1 miljarder kronor, vilket var en ökning med 28,8 miljarder kronor eller 5,6 procent. Intäkterna från dessa avgifter påverkas framförallt av utvecklingen på arbetsmarknaden.

16.5.4 Mervärdesskatt (moms)

I Skatteverkets räkenskaper uppgick moms (netto) till 393,7 miljarder kronor, vilket är en ökning med

¹⁰⁷ Skatter i Sverige, Skattestatistik årsbok 2015, sidan 148.

22,8 miljarder kronor. Den största delposten för utgående moms är momsen på omsättning som ökat med 81,1 miljarder kronor.

En annan delpost som ökat mycket i relativa tal är den utgående momsen på inköp, som ökat 10,7 procent till 453,3 miljarder kronor. Majoriteten av de ökade momsintäkterna kan förklaras av ökad konsumtion.

16.5.5 Övriga skatter på varor och tjänster

Övriga skatter på varor och tjänster består av diverse punktskatter. Skatteverket hanterar ett femton-tal punktskatter. Den totala summan uppgick till 103,5 miljarder kronor, vilket är en ökning med 1,0 procent jämfört med 2016. De punktskatter som gav de högsta skatteinkomsterna var energi-, alkohol- och tobaksskatt. Energiskatten ökade med 2,0 procent, alkoholskatterna med 3,2 procent och tobaksskatten minskade med 1,6 procent.

En ny skatt har tillkommit 2017, skatt på kemikalier i viss elektronik. Denna skatt uppgår 2017 till 0,6 miljarder kronor.

16.5.6 Övriga skatter

Övriga skatter uppgår till 9,3 miljarder kronor, vilket är 1,1 miljarder kronor högre än 2016. Den största posten var kupongskatten på 6,5 miljarder kronor. Kupongskatt är en definitiv källskatt, det vill säga en skatt som betalas in direkt av utbetalaren (källan), som tas ut på utdelningen på aktier i svenska aktiebolag när mottagaren är begränsat skattskyldig i Sverige.

16.5.7 Betalningsdifferenser

Betalningsdifferensen är skillnaden mellan den skatt som debiterats och det som betalats in. Detta kan till exempel bero på att skatter har debiterats före årsskiftet, men ännu inte har betalats, att det finns ett beslut om återbetalning som ännu inte genomförts eller att skattebetalare har gjort inbetalningar för någonting som ännu inte debiterats. I Skatteverkets inkomstitlar delas betalningsdifferensen upp i olika kategorier:

- betalningsdifferenser beroende på anstånd
- befarade uppbördsförluster
- övriga betalningsdifferenser.

Det som har mest påverkan på övriga betalningsdifferenser är inbetalningar till skattekontot som inte kan hänföras till något specifikt skatteslag. I Skatteverkets räkenskaper minskade övriga betalningsdifferenser från 20,3 miljarder kronor till -8,6 miljarder kronor. Genom åren har denna post vanligtvis varit negativ, debiteringarna på skattekontot har överstigit inbetalningarna. 2016 var denna post positiv, troligtvis på grund av att intäktsräntan på skattekontot var förhållandevis hög jämfört med statslåneräntan. Räntan på skattekontot har sedan 1 januari 2017 satts till noll och saldot för övriga betalningsdifferenser är återigen negativ.

Befarade uppbördsförluster, det vill säga nettot av de fordringar som överlämnats till Kronofogden, är också en väsentlig del av betalningsdifferensen. År 2017 uppgick de befarade uppbördsförlusterna till 5,8 miljarder kronor vilket motsvarar en ökning med 1,1 miljarder kronor sedan 2016. Ökningen beror till stor del på en ovanligt stor uppbördsförlust från ett enskilt ärende. Uppbördsförlusten har i ett internationellt perspektiv trots allt legat på en mycket låg nivå.¹⁰⁸

¹⁰⁸ Uppbördsförlusterna i Sverige, 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 tre procent för de länder som deltog i undersökningen.

Tabell 141 Skatter som redovisas på skattekontot: befarade uppbördsförluster.

Mnkr	2015	2016	2017	2016-2017
Ackord/skuldansering före restföringsledet	63	91	320	251,9 %
Uppbördsförluster i restföringsledet ¹⁾	3 710	4 031	4 958	23,0 %
- varav nyrestfört, brutto	11 305	10 848	12 270	13,1 %
- varav återkallade skatter och avgifter	-2 905	-2 137	-2 251	5,3 %
- varav betalt	-4 690	-4 680	-5 061	8,1 %
Ränta Kronofogden	505	490	465	-5,2 %
Ackord/skuldansering restföringsledet m.m. ²⁾	44	97	78	-19,4 %
Uppbördsförlust, totalt³⁾	4 321	4 709	5 821	23,6 %
Skatter och avgifter	1 735 558	1 936 151	1 992 685	2,9 %
Uppbördsförlust i procent⁴⁾	0,25 %	0,24 %	0,29 %	0,05 p.e.

Källa: Agresso¹⁰⁹

Not 1) Med restföringsled menar vi hantering av fordran efter att den har överlämnats för indrivning till Kronofogden.

Not 2) Nedsättning ackord och skuldansering på KFM-skuld samt justering betalningar mot KFM första dagarna på året.

Not 3) Uppbördsförlusten redovisas i kassamässiga termer, utan hänsyn till skillnader i inkomstår, restföringsår och betalningsår.

Not 4) Förkortningen p.e. står för procentenhet. Exempel: När en procentsats ökat från 5 till 6 procent har den ökat med 1 procentenhet.

16.5.8 Avgående poster

Från bruttoupbödden avgår sammanlagt 804,0 miljarder kronor i form av utbetalningar och nedsättningar av olika slag.

Den största posten bland dessa utbetalningar är utbetalda kommunalskattemedel, som totalt uppgår till 742,3 miljarder kronor (inklusive fastighetsavgift och begravnings- och kyrkoavgift samt utbetalning till landsting). Mellan 2016 och 2017 har dessa utbetalningar ökat med 37,5 miljarder kronor, vilket är en ökning med 5,3 procent.

En annan betydande post bland utbetalningarna är kompensation till kommuner och landsting för ingående moms i icke skattepliktig verksamhet. Syftet med den 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. Denna kompensation uppgick till 65,6 miljarder kronor, vilket är en ökning med 5,5 procent.

Tidigare år har Skatteverkets skattekonto krediterats med vissa nedsättningar för stödformer som har beslutats av andra myndigheter. Detta har till exempel gällt sjöfart och nystartsjobb. Från och med 2016 krediteras skattekonton inte längre via dessa inkomstitlar, utan Skatteverket får ersättning från den myndighet som beviljar bidragen.

16.6 Konstaterade uppbördsförluster

En konstaterad uppbördsförlust uppstår när en skattefordran preskriberats eller när skuldansering eller ackord medgetts. En skattefordran preskriberas normalt vid årsskiftet fem år efter att en fordran har överlämnats för indrivning (såvida inga preskriptionsbrytande åtgärder har vidtagits). De konstaterade uppbördsförlusterna för 2017 uppgår till 6,6 miljarder kronor jämfört med 5,9 miljarder kronor 2016.

¹⁰⁹ För att överensstämma bättre med inkomstitelredovisningen och ge en mer heltäckande bild har Agresso använts som källa från och med 2017. Detta har medfört vissa mindre justeringar av

jämförelsesiffrorna för 2015 och 2016, som har räknats om enligt samma princip.

17 Ekonomi

17.1 Inledning

Skatteverkets verksamhet finansieras huvudsakligen av förvaltningsanslag: ett huvudanslag och sju mindre anslag med dispositionsrätt. Utöver detta finns även verksamhet som finansieras genom avgifter, avgiftsområden som är beslutade av regeringen eller särskilda avgifter utifrån förordning. Skatteverket bedriver också samfinansierad verksamhet tillsammans med andra myndigheter.

17.2 Skatteverkets anslag

Skatteverkets förvaltningsanslag finns inom utgiftsområde 3 i statsbudgeten. Dessutom disponerar Skatteverket anslagsmedel från

- utgiftsområde 1 för administration av allmänna val och demokrati
- utgiftsområde 1 för administration av Valmyndigheten
- utgiftsområde 17 för administration av stöd till trossamfund
- utgiftsområde 22 för administration av trängselskatt¹¹⁰ i Stockholm och Göteborg
- utgiftsområde 22 för administration av E-legitimationsnämnden.

Inom Skatteverkets uppbörsområde disponeras även anslag inom följande områden:

- utgiftsområde 25 Allmänna bidrag till kommuner
- utgiftsområde 27 Avgiften till Europeiska unionen

Inför 2017 har dispositionsrätten för ett anslag avslutats. Detta är:

- utgiftsområde 22 Uppföljning av statliga myndigheters anslutning till Mina meddelanden

Tilldelade medel samt förbrukning för dessa anslag framgår av anslagsredovisningen i den finansiella redovisningen.

17.3 Ekonomiskt läge och förbrukning fördelat på verksamhet

I början av 2017 hade Skatteverket ett anslags-sparande med 71,0 miljoner kronor, vilket motsvarade 1,0 procent av det tilldelade huvudanslaget 2016. Det tilldelade anslaget från statsbudgeten 2017 var 7 375,4 miljoner kronor och anslagsförbrukningen 2017 uppgick till 7 375,0 miljoner kronor. Anslagssparandet ökade med 0,3 miljoner kronor till följd av att förbrukningen understeg årets tilldelade anslag. Utgående anslags-sparande 2017 uppgick till 71,4 miljoner kronor eller 1,0 procent av det tilldelade anslaget 2017.

Verksamhetens kostnader fördelas på de olika verksamhetsområdena där även hänsyn tas till de olika avgiftsintäkter som uppkommer inom respektive område.

¹¹⁰ Anslagen för trängselskatt är uppdelade i två anslagsposter. Den ena för att administrera trängselskatten i Stockholm och den andra för att administrera trängselskatten i Göteborg.

Tabell 142 Fördelning av verksamhetens intäkter och kostnader

Tkr	2015				2016				2017		2016-2017	
	Intäkter av anslag	Övriga intäkter	Kostnader	Intäkter av anslag	Övriga intäkter	Kostnader	Intäkter av anslag	Övriga intäkter	Kostnader	Förändring kostnader		
Beskattnings ¹⁾	5 802 505	511 283	6 316 708	5 856 929	517 723	6 377 563	5 961 905	527 327	6 450 725	1,1 %		
Brottsbekämpning	255 225	0	255 226	247 670	0	247 670	258 251	86	258 336	4,3 %		
Folkbokföring	798 072	15 470	813 542	802 645	17 039	819 686	809 387	17 553	826 940	0,9 %		
Fastighetstaxering	201 845	177	202 023	200 470	0	200 471	208 010	6	208 015	3,8 %		
Registrering av bouppteckningar	63 379	0	63 379	62 951	0	62 951	64 760	0	64 760	2,9 %		
Äktenskapsregister	8 370	0	8 370	7 950	0	7 950	7 428	0	7 428	-6,6 %		
ID-kort	33 452	58 667	92 119	34 845	69 176	104 021	65 037	66 186	131 223	26,2 %		
Delsumma^{2),3)}	7 162 849	585 598	7 751 366	7 213 460	603 937	7 820 312	7 374 777	611 158	7 947 428	-		
Förändring jämfört med året innan	3,4%	-0,6%	3,3%	0,7%	3,1%	0,9%	2,2%	1,2%	1,6%	-		
- Statens personadressregister, SPAR ⁴⁾	0	68 855	44 514	0	47 719	43 004	0	51 820	46 260	7,6 %		
- E-legitimationsnämnden ⁵⁾	3 000	9 868	22 074	15 000	2 179	27 300	23 438	810	21 222	-22,3 %		
- Till andra myndigheter levererat verksamhetsstöd ⁶⁾	0	208 892	208 892	0	217 963	218 302	0	222 636	222 636	2,0 %		
- Andra myndigheters del i Skatteverkets servicekontor ⁷⁾	0	139 642	139 642	0	135 622	135 622	0	131 673	131 673	-2,9 %		
- Skatteverkets tjänsteexport ⁸⁾	0	35 660	32 307	0	33 383	30 017	0	30 841	30 798	2,6 %		
- Valmyndigheten	0	0	0	25 945	6	25 950	38 608	124	38 732	49,3 %		
Summa	7 165 847	1 048 515	8 198 794	7 254 404	1 040 808	8 300 507	7 436 823	1 049 062	8 438 748	1,7 %		

Källa: Agresso

Not 1) Inkl. kapitalförändring inom avgiftsområdet för administration av ålderspension, AP-fonden 38 507 tkr (-2 896 tkr 2016, -2 920 tkr 2015)

Not 2) Inkl. anslag för administration av: trängselskatt i Stockholm och i Göteborg och stöd till trossamfund. År 2016 även inkl. anslag Mina Meddelanden men exklusive avsättning till Trygghetsstiftelsen samt medel som erhållits för bidrag (Kto 7*).

Not 3) Motsvarar avräknat anslag för att täcka kostnader.

Not 4) Inkl. kapitalförändring inom avgiftsområdet för Statens personadressregister, SPAR 5 559 tkr (4 715 tkr 2016, 24 342 tkr 2015)

Not 5) Inkl. kapitalförändring inom avgiftsområdet för E-legitimationsnämnden 3 026 tkr (-10 121 tkr 2016, -9 206 tkr 2015)

Not 6) Uppgift för 2016 avser enbart Kronofogden.

Not 7) Intäkter för Försäkringskassans och Pensionsmyndighetens del i Skatteverkets servicekontor.

Not 8) Inkl. kapitalförändring inom avgiftsområdet för Skatteverkets tjänsteexport 43 tkr (3 365 tkr 2016, 3 353 tkr 2015)

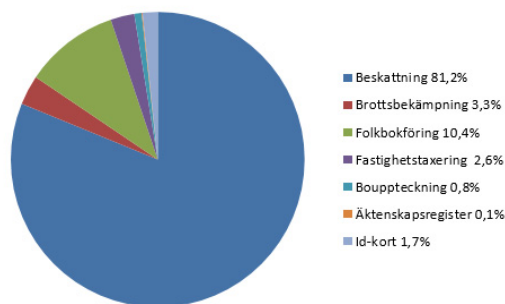
17.4 Verksamhetens prestationer och kostnader

Skatteverkets kostnader¹¹¹ inom verksamhetsområdena ökade med 1,6 procent till 7 947,4 miljoner kronor 2017.

Antalet årsarbetskrafter i genomsnitt minskade med 0,8 procent till 9 396 årsarbetskrafter 2017. Lönekostnaden per årsarbetskraft¹¹² ökade med 2,8 procent¹¹³ till 628 000 kronor.

Verksamhetsområdena är olika stora, vilket innebär att omfattningen på resurserna också varierar. Den operativa tiden inom verksamhetsområdena minskade med 0,9 procent.

Bild 3: Fördelning av kostnader 2017



Källa: Agresso

Tabell 143 Verksamhetens kostnader och årsarbetskrafter Skatteverket

Tkr/Antal/Dagar	2015	2016	2017	2016-2017
Verksamhetens kostnader	7 751 366	7 820 312	7 947 428	1,6 %
Årsarbetskrafter	9 719	9 476	9 396	-0,8 %
Operativ tid Skatteverket ¹⁾	1 059 228	1 052 893	1 043 029	-0,9 %

Källa: Agresso, Guppi, Skatteverkets hr månadsrapporter
Not 1) Exklusive ofördelad tid och frånvaro.

Orsaker till förändringar av volym och kostnad för prestationer beskrivs i respektive verksamhetsavsnitt.

Tabell 144 Verksamhetens prestationer och kostnader – förändring 2016–2017

Procentuell förändring per verksamhetsområde	Prestationer	Kostnader
Beskattning ¹⁾	1,6 %	1,1 %
Brottbekämpning ²⁾	-7,6 %	4,3 %
Folkbokföring ³⁾	2,4 %	0,9 %
Fastighetstaxering ⁴⁾	—	3,8 %
Registrering av bouppteckningar ⁵⁾	3,3 %	2,9 %
Äktenskapsregistret ⁶⁾	-6,5 %	-6,6 %
Id-kort ⁷⁾	-2,6 %	26,2 %

Källa: Guppi, Agresso

Not 1) Slutskattebesked inkomstbeskattning, grundbeslut moms och arbetsgivaravgifter.

Not 2) Avslutade brottsutredningar.

Not 3) Avslutade folkbokföringsärenden.

Not 4) Se separat tabell för prestationerna inom fastighetstaxeringen.

Not 5) Registrerade bouppteckningar.

Not 6) Registrerade ärenden.

Not 7) Utfärdade id-kort.

Prestationerna inom verksamhetsområde fastighetstaxering 2017 är inte jämförbara med 2016 eftersom fastighetstaxeringen sker enligt ett rullande schema och antalet grundbeslut varierar mellan åren. Åren 2014 och 2017 avslutades taxering av lantbruk och de åren är därför jämförbara.

Tabell 145 Verksamhetens prestationer– förändring 2014–2017 fastighetstaxering

Procentuell förändring	Prestationer
Grundbeslut fastighetstaxering	
- varav allmän/förenklad	0,7 %
- varav särskild	12,6 %

Källa: Guppi, Agresso

17.5 Den avgiftsbelagda verksamheten

Några verksamheter som Skatteverket har till uppdrag att utföra finansieras genom avgifter. Det ekonomiska målet för den avgiftsfinansierade verksamheten anges i regleringsbrevet. Full kostnadstäckning gäller om inget annat anges. Det innebär att avgifterna ska beräknas så att intäkterna täcker samtliga med verksamheten förenade kostnader.

Skatteverket får också ta ut avgifter enligt avgiftsförordningen. Intäkter för tjänsteexport¹¹⁴ och intäkter för uppgifter från folkbokförings-systemet¹¹⁵ är exempel på intäkter som tas ut enligt 4§ avgiftsförordningen och får disponeras.

Avgifter kan även vara offentligrättsliga och styras utifrån särskilda lagar och förordningar. Skatteverket handlägger ärenden enligt lagen

¹¹¹ Kostnader för avgiftsområdena, Statens personadressregister (SPAR) med flera är inte medräknade, se avsnitt 2.7.

¹¹² Uppgifter för Statens personadressregister (SPAR), E-legitimationsnämnden och Valmyndigheten är inte medräknade.

¹¹³ Lönekostnaden per årsarbetskraft för 2015 är justerad jämförd med årsredovisningen 2015.

¹¹⁴ Se avsnitt 17.6.1.

¹¹⁵ Se avsnitt 9.3.1.

(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 för dessa.

Tabell 146 Offentligrättsliga avgifter som Skatteverket får disponera

Tkr	2015	2016	2017
Intäkter av ansökningsavgifter och prissättningsbesked	1 000	1 975	1 300
Kostnader för verksamheten ¹⁾	2 669	2 881	2 898
Summa	-1 669	-906	-1 598

Källa: Agresso

Not 1) Kostnaderna utgår från nedlagd tid (direkt lön och overhead-kostnad). Underskott regleras över förvaltningsanslaget.

Skatteverket tar även ut offentligrättsliga avgifter som vi inte får disponera i verksamheten. Dessa avgifter redovisar vi som intäkt av uppbörd och finns i redovisningen av inkomstitlar. Det är fyra olika avgifter som vi redovisar i varsin tabell. För dessa avgifter gäller inte kravet på full kostnadstäckning.

Tabell 147 Avgifter som Skatteverket inte får disponera, förhandsbesked

Tkr	Utfall 2015	Utfall 2016	Budget 2017	Utfall 2017
Meddelat förhandsbesked i taxeringsfrågor med mera				
Intäkter av förhandsbesked	270	398	500	457
Kostnader för verksamheten ¹⁾	13 874	13 883	500	13 837
Summa^{2) 3)}	-13 604	-13 484	0	-13 380

Källa: Agresso

Not 1) Kostnaderna gäller Skatterättsnämndens kansli med avdrag för Forskarskattenämnden, som bedöms motsvara 11 procent. Resterande del, 89 procent, bedöms därför motsvara kostnaderna för Skatterättsnämndens verksamhet.

Not 2) Avvikelsen mot budget beror på att kostnaderna inte har uppskattats för verksamhetens budget. Schablonmässigt följer kostnadsbudgeten den uppskattade intäktsbudgeten.

Not 3) Plustecken betyder överskott och minustecken underskott.

Tabell 148 Avgifter som Skatteverket inte får disponera, äktenskapsregister

Tkr	Utfall 2015	Utfall 2016	Budget 2017	Utfall 2017
Ansökningsavgifter äktenskapsregistret				
Intäkter av ansökningsavgifter	7 590	6 805	7 500	6 303
Kostnader för verksamheten ¹⁾	8 370	7 950	7 500	7 428
Summa²⁾	-780	-1 145	0	-1 125

Källa: Agresso

Not 1) Kostnader består av nedlagd tid och overhead-kostnader för verksamhetsområdet, se kap Äktenskapsregistret.

Not 2) Plustecken betyder överskott och minustecken underskott.

Tabell 149 Avgifter som Skatteverket inte får disponera, arvsintyg

Tkr	Utfall 2015	Utfall 2016	Budget 2017	Utfall 2017
Ansökningsavgifter för Europeiskt arvsintyg¹⁾				
Intäkter av ansökningsavgifter	4	199	300	370
Kostnader för verksamheten ²⁾	0	522	300	961
Summa³⁾	4	-323	0	-591

Källa: Agresso

Not 1) Verksamheten startade augusti 2015.

Not 2) Kostnaderna kan inte med säkerhet anges för 2015. Kostnader för 2016 och 2017 motsvarar kostnad för nedlagd tid, direkta lönekostnader och OH.

Not 3) Plustecken betyder överskott och minustecken underskott.

Tabell 150 visar intäkter och kostnader för de verksamheter som enligt regleringsbrevet utgör egna avgiftsområden. Tabelluppställningen följer regleringsbrevet.

Tabell 150 Avgifter som redovisas som egna avgiftsområden

Tkr	Ack.		Budget	Utfall	Budget	Utfall	Utgående	
	resultat	Resultat	intäkter	intäkter	kostnader	kostnader	Resultat	balans
	+/- 2015	+/- 2016	2017	2017	2017	2017	+/- 2017	2017
Uppdragsverksamhet								
Administration av ålderspension ¹⁾²⁾	-8 903	-2 896	489 254	489 254	477 804	450 747	38 507	26 709
- varav ersättning från AP-fonderna	-7 699	-2 504	423 138	423 138	413 236	389 835	33 303	23 100
- varav ersättning från premiepensions-systemet	-1 204	-392	66 116	66 116	64 568	60 912	5 204	3 609
Intäkter från Kronofogden för levererat verksamhetsstöd ³⁾	0	0	210 000	221 761	210 000	221 761	0	0
Avgifter från Statens personadressregister, SPAR ⁴⁾	16 951	4 715	46 000	51 820	48 300	46 260	5 559	27 226
Svensk e-legitimation ⁵⁾	-9 206	-10 121	0	805	15 000	-2 221	3 026	-16 301
Summa uppdragsverksamhet	-1 158	-8 302	745 254	763 640	751 104	716 547	47 092	37 633
Offentligrättslig verksamhet								
Id-kort ⁶⁾	-260 324	-34 846	64 000	66 186	97 000	131 223	-65 037	-360 206
Namnärenden ⁷⁾	0	0	7 000	6 106	7 000	6 163	-57	-57

Källa: Agresso och regleringsbrev 2017 utgiftsområde 3:1, Skatteverket 2017-11-30.

Not 1) Intäkter baseras på kostnadsnivån 2015, uppräknat med pris- och löneomräkning. Kostnaderna motsvarar de faktiska kostnaderna december 2016–november 2017.

Not 2) Kostnadsutfallet 2016 har minskat med 115 000 kr avseende slutligt kostnadsutfall 2015.

Not 3) Årlig avstämning görs i början av januari och bokas på rätt år. Avgiftsområdet har därför inget utgående saldo.

Not 4) Kostnader har upparbetats under verksamhetens uppbyggnad från 2008 och framåt. Resultatet balanseras över tid och uppvisar från 2015 och framåt ett balanserat överskott. Priserna har justerats från november 2015, ytterligare justeringar kommer att ske för att över tid redovisa full kostnadstäckning.

Not 5) Avgiftsområdet startade under 2015. Kostnader motsvarar kostnader som inte täcks av anslag och intäkterna består av ett rekvirerat bidrag samt intäkter för anordnad konferens. Kostnader hänförligt till avgiftsområdet har under 2017 överförts till anslag som erhållits för att finansiera avgiftsområdet, därav visar kostnadsutfallet omvänt tecken.

Not 6) Verksamheten id-kort finansieras genom att vi redovisar intäkter och kostnader inom förvaltningsanslaget. Verksamheten är blandfinansierad genom både avgifter och anslag. Avgiften för id-kort fastställs i förordning (2009:284) om identitetskort för folkbokförda i Sverige. 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.

Not 7) Namnären den har övertagits från Patent och registreringsverket från 1 juli 2017. Avgifterna tas ut enligt förordning (2017:120) om personnamn.

17.5.1 Samverkan med Kronofogden

Enligt **Skatteverkets instruktion** ska Skatteverket tillsammans med Kronofogdemyndigheten bestämma den gemensamma utvecklingen och användningen av administrativt och tekniskt stöd inom Skatteverket.

Resurssamverkan med Kronofogden är ett eget avgiftsområde. I avsnitt 17.5 beskrivs avgiftsområdena.

17.5.2 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 skattedeklarationerna 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 förrföra årets utfall uppräknat med pris- och löneomräkning. Kostnadsutfallet för år 2017 fastställs utifrån perioden december 2016 till och med november 2017.

Området hanteras som ett eget avgiftsområde i Skatteverkets redovisning och vid eventuella skillnader mellan ett års intäkter och kostnader uppstår en kapitalförändring (över- eller under-skott). För 2017 var ersättningen från AP-fonden och premiepensionssystemet 489 miljoner kronor, kostnaderna för 2017 var 450 miljoner kronor. Det ackumulerade resultatet för avgiftsområdet redovisas i tabellen för egna avgiftsområden.

17.5.3 Prissättningsbesked

Lagen om prissättningsbesked vid internationella transaktioner infördes den 1 januari 2010. Antalet ansökningar om prissättningsbesked har ökat de senaste åren. Skatteverket förväntar sig att antalet ansökningar kommer att ligga kvar på den högre nivån framöver.

En förutsättning för att ett prissättningsbesked ska kunna beviljas är att en ömsesidig överenskommelse träffats med den eller de stater ansökan gäller. Vid utgången av 2017 pågick förhandlingar med cirka 25 länder. Merparten av ärendena gäller omstruktureringar i större internationella koncerner och ersättningsnivåer till försäljningsbolag.

Tabell 151 Ansökningar om prissättningsbesked

Antal	2015	2016	2017
Ansökningar ¹⁾	12	12	12

Källa: Manuellt register

Not 1) Från och med 2017 redovisas ett ärende per vart och ett av de bolag som ansökan omfattar. Tidigare års siffror har omarbetats för att vara jämförbara.

Skatteverket har under 2017 utfärdat tio prissättningsbesked.

17.6 Skatteverket samverkar om servicekontor

Huvudmannaskapet för landets servicekontor är delat mellan Skatteverket och Försäkringskassan. Även Pensionsmyndighetens verksamhet betjänas av de etablerade servicekontoren.

Skatteverkets intäkter för 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. Den ärendebaserade fördelningen för 2017 har varit 53,4 procent till Skatteverket, 42,5 procent till Försäkringskassan och 4,0 procent till Pensionsmyndigheten.

Under 2017 har Skatteverket varit huvudman för 46 servicekontor. Skatteverkets totala kostnad för dessa servicekontor uppgick till 247,9 miljoner kronor under året. I tabellen visas de intäkter som Skatteverket har haft från samverkande myndigheter det vill säga Skatteverkets totala kostnad fördelad utifrån ovan nämnda andelar av verksamheten.

Tabell 152 Kostnader och intäkter för servicekontor där Skatteverket är huvudman

Tkr	Kostnader och fördelning		
	2015	2016	2017
Kostnader för servicekontor där Skatteverket är huvudman	240 496	244 362	247 877
Intäkt från Försäkringskassan	109 038	106 626	103 409
Intäkt från Pensionsmyndigheten	30 604	28 997	26 906
Skatteverkets andel av kostnaderna för våra egna servicekontor	100 854	108 739	117 562

Källa: Agresso

På motsvarande sätt är Försäkringskassan huvudman för 57 servicekontor och fakturerar vidare delar av kostnaderna för sina servicekontor. Samma fördelningsprinciper gäller för de kostnader som Skatteverket betalar till Försäkringskassan. Av tabellen nedan framgår de kostnader som Skatteverket har för de servicekontor som Försäkringskassan är huvudman för. Till Pensionsmyndigheten betalar vi för vissa centrala lednings- och styrningsfunktioner samt viss gemensam it-kostnad för virtuella servrar.

Tabell 153 Skatteverkets andel av kostnaderna för servicekontoren hos samverkande myndigheter

Tkr	Kostnader		
	2015	2016	2017
Ersättning till Försäkringskassan	98 783	101 083	109 842
Ersättning till Pensionsmyndigheten	388	566	370
Summa kostnader	99 171	101 649	110 212

Källa: Agresso

Skatteverkets andel av kostnaderna för samtliga servicekontor som vi driver i tjänstesamverkan med Försäkringskassan och Pensionsmyndigheten uppgick till 227 774 tkr 2017.

Tabell 154 Skatteverkets totala kostnader för servicekontorsverksamheten

Tkr	2015	2016	2017
Skatteverkets kostnader för:			
- servicekontor i egen regi	100 854	108 739	117 562
- servicekontorsverksamheten hos samverkande myndigheter	99 171	101 649	110 212
Summa kostnader	200 025	210 388	227 774

Källa: Agresso

17.6.1 Tjänsteexport

Enligt **Skatteverkets instruktion** får Skatteverket bedriva tjänsteexport som är direkt förenlig med myndighetens uppgifter och verksamhetsområde.

Skatteverket bedriver internationellt utvecklings-samarbete, så kallad tjänsteexport, genom projekt som finansieras av Sida eller EU. Samarbetet är i de flesta fall långsiktigt och genomförs i projektform i utvecklingsländer och 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 fastighets-taxeringsprojektet i Kosovo.

Under 2017 har Skatteverket bedrivit Sida-finansierade projekt i Kambodja, Kenya, Kosovo, Moçambique och Bosnien-Hercegovina. I Moldavien har ett tre-årigt projekt avslutats under 2017 samtidigt som ett nytt tre-årigt projekt förbereds. Detta planeras starta under 2018.

Tabell 155 Tjänsteexport fördelat på projekt

Tkr Projekt	Ingående balans	2015		2016		2017		Utgående balans
		Intäkter ¹⁾	Kostnader ²⁾	Intäkter ¹⁾	Kostnader ²⁾	Intäkter ¹⁾	Kostnader ²⁾	
Albanien ³⁾	3 876	0	0	0	0	0	-3 876	0
Nya Albanien I ⁴⁾	-185	634	-488	0	39	0	-10	-10
Bosnien Hercegovina	0	300	-244	1 460	-1 033	213	-877	-181
Botswana ³⁾	-2 288	0	-29	0	-61	0	2 378	0
Nya Botswana ⁴⁾	294	741	-1 419	688	-1 017	0	-3	-716
Kambodja	0	849	-859	1 747	-1 676	931	-124	868
Kenya	-839	10 277	-10 093	7 297	-7 643	6 147	-6 970	-1 824
Kosovo ⁴⁾	-220	0	-39	0	1	0	-113	-371
Nya Kosovo	-24	12 275	-11 943	13 314	-11 475	9 958	-9 125	2 980
Moçambique	-690	694	-556	303	-334	0	4	-579
Moldavien	-2 378	9 680	-7 826	5 743	-5 782	1 060	-819	-322
Nya Mocambique	0	0	0	1 610	-1 444	6 250	-6 223	193
Nya Kambodja	0	0	0	1 219	-861	3 207	-3 972	-407
Nya Bosnien Hercegovina	0	0	0	0	0	2 750	-2 581	169
Nya Albanien II	0	0	0	0	0	0	-157	-157
Övrigt internt ⁵⁾	1 547	209	1 189	0	1 271	326	1 671	6 213
Totalt⁶⁾	-907	35 659	-32 307	33 383	-30 017	30 841	-30 798	5 855

Källa: Agresso

Not 1) Intäkter för tjänsteexport från Sida och interna intäkter. Under 2016 och 2017 har ingen tjänsteexport finansierats direkt via EU. Nya Kambodja finansieras delvis av EU men indirekt genom Sida.

Not 2) Direkta kostnader för lön och overhead påförs den avdelning som står för resurserna i projektet. Avdelningen får en motsvarande intern intäkt. De interna kostnaderna belastar respektive projekt.

Not 3) Projekten Albanien och Botswana har avslutat sin verksamhet och även avslutat sin ekonomiska redovisning över-/underskott har förts mot övrigt internt.

Not 4) Nya Albanien, Nya Botswana och Kosovo är avslutade verksamhetsuppdrag, projekten ska avslutas internt genom avslut av UB mot övrigt internt.

Not 5) Interna intäkter i form av intäkt tid redovisas som en minskad kostnad i sammanställningen, summan av kostnaderna blir då ett positivt belopp.

Not 6) Totalbelopp överensstämmer med den finansiella redovisningen och avrundningar gör att viss differens uppkommer när summering görs i denna tabell.

18 Andra viktiga händelser

I detta avsnitt redovisar vi information av väsentlig betydelse för regeringens uppföljning och prövning av verksamheten enligt förordningen om årsredovisning och budgetunderlag (FÅB 2:4).

18.1 Ny organisation för Skatteverket

Beslutet om en ny organisation för Skatteverket fattades av dåvarande generaldirektör Ingemar Hansson i december 2016. Den nya organisationen trädde i kraft den 1 juni 2017 och verksamheten är nu organiserad i nio avdelningar, två staber och en verksamhetsledning.

Den nya organisationen är avsedd att harmoniera med Skatteverkets nya inriktning och de utmaningar som identifierats i den, bland annat får de nya avdelningarna ett tydligare kund- och utvecklingsansvar. Syftet med förändringen har varit att organisera Skatteverket så att vi ska bli ännu bättre på att leva upp till vårt uppdrag, bli ännu effektivare och ytterligare stärka utvecklingskraften.

18.2 Ny verksamhetsledning för Skatteverket

Skatteverket har fått en ny verksamhetsledning. Katrin Westling Palm tillträdde som generaldirektör för Skatteverket den 1 november 2017. Katrin Westling Palm kommer närmast från uppdraget som generaldirektör för Pensionsmyndigheten. Fredrik Rosengren tillträdde som överdirektör den 1 januari 2018.

18.3 Skattepengar till påsk

Under 2017 gav Skatteverket dem som ska få skattepengar tillbaka, möjlighet att få pengarna redan till påsk. En förutsättning var att man skaffat en digital brevlåda för myndighetspost senast den 1 mars och att man deklarerat i appen eller e-tjänsten senast den 29 mars utan att göra några ändringar eller tillägg.

Vi genomförde förändringen för att uppmuntra fler att ta emot sin myndighetspost digitalt. Då får man dessutom deklarationen tidigare och slipper pappersutskick.

Nyheten ”Pengar till påsk” och digital brevlåda fick stort genomslag i media under perioden januari till mars och anslutningen till digitala brevlådor tog fart. Anslutningstiden för digital brevlåda förlängdes till och med den 26 mars. I och med ”förlängningen” ökade antalet brevlådor ytterligare

från 1,1 till 1,4 miljoner. Detta kan jämföras med 2016 då det fanns cirka 360 000 digitala brevlådor.

18.4 Paradisläckan

Den 5 november 2017 skedde en ny stor informationsläcka om skatteupplägg och finansiella strukturer i skatteparadis. Skatteverket fick kännedom om den så kallade paradisläckan någon vecka innan och flera avdelningar har samarbetat intensivt kring uppgifterna. Själva databasen med detaljerade uppgifter ur paradisläckan har blivit tillgänglig för myndigheter och andra.

Händelsen skedde i spåren av den tidigare Panamaläckan och interna processer har utvecklats för att bättre kunna hantera de stora mängder information som kommer fram. Under 2016 skapade Skatteverket genom samarbete inom OECD:s skatteforum ett ramverk för hur vi mellan olika länder gemensamt kan hantera läckor.

18.5 It-incident i produktionsmiljön

I juni 2017 inträffade en incident som påverkade två lagringssystem i den nya produktionsplattformen för verksamhetssystem.

En stor mängd data blev oåtkomligt vilket ledde till att ett stort antal virtuella servrar inte fungerade. Processen för kritisk incidenthantering aktiverades och ett stort arbete med återställning inleddes. 48 timmar efter att incidenten inträffade hade vi lyckats återställa alla produktionsmiljöer. Därefter följde ett succesivt återställande av test- och utvecklingsmiljöer. Dessa var återställda cirka tre veckor efter incidenten.

Som konsekvens uppstod ett vänteläge och produktionsbortfall under den period då verksamhetssystemen låg nere. Privatpersoner och företag fick sämre tillgänglighet till våra e-tjänster.

Frånsett återställning från en veckogammal backup för en delmängd av servrarna, som specifikt avser test- och utvecklingsmiljön, klarade sig Skatteverket och Kronofogden utan dataförlust.

Incidenten berodde på ett fel i disklagrings-systemet. Felet har åtgärdats tillsammans med leverantören, men Skatteverket har konstaterat att vi agerade för långsamt på följderna av felet. Det tog för lång tid att rätta till det och vi var för dåliga på att informera om incidenten, både externt och internt.

Finansiell redovisning

19.1 RESULTATRÄKNING (tkr)

	Not	2017-01-01- 2017-12-31	2016-01-01- 2016-12-31
Verksamhetens intäkter			
Intäkter av anslag		7 436 830	7 254 404
Intäkter av avgifter och andra ersättningar	1	1 026 933	1 022 471
Intäkter av bidrag	2	17 962	14 102
Finansiella intäkter	3	4 166	4 235
Summa intäkter		8 485 892	8 295 212
Verksamhetens kostnader			
Kostnader för personal	4	-5 952 238	-5 895 685
Kostnader för lokaler	5	-499 337	-484 596
Övriga driftkostnader	6	-1 727 984	-1 650 649
Finansiella kostnader	7	-3 946	-3 613
Avskrivningar och nedskrivningar	13-14	-256 350	-265 963
Summa kostnader		-8 439 855	-8 300 507
Verksamhetsutfall		46 037	-5 294
Uppbördsverksamhet			
Intäkter av avgifter m.m. som inte disponeras	8	2 315 883	1 872 610
Skatteintäkter m.m.	9	1 186 161 833	1 124 166 111
Medel som tillförts statens budget från uppbördsverksamhet		-1 188 720 516	-1 172 877 679
Saldo uppbördsverksamhet		-242 800	-46 838 958
Transfereringar			
Medel som erhållits från statens budget för finansiering av bidrag		100 929 062	98 769 552
Medel som erhållits från myndigheter för finansiering av bidrag	10	8 434 234	8 706 314
Lämnade bidrag	11	-117 041 911	-99 728 614
Saldo transfereringar		-7 678 616	7 747 252
Årets kapitalförändring	12	-7 875 379	-39 097 001

19.2 BALANSRÄKNING (tkr)

	Not	2017-12-31	2016-12-31
TILLGÅNGAR			
Immateriella anläggningstillgångar			
Balanserade utgifter för utveckling	13	492 088	460 598
Rättigheter och andra immateriella anläggningstillgångar		38 703	53 918
Summa immateriella anläggningstillgångar		530 791	514 516
Materiella anläggningstillgångar			
Förbättringsutgifter på annans fastighet	14	36 326	46 489
Maskiner, inventarier, installationer m.m.		253 287	279 072
Pågående nyanläggningar		977	0
Summa materiella anläggningstillgångar		290 590	325 560
Varulager m.m.			
Varulager och förråd	15	5 274	6 316
Summa varulager m.m.		5 274	6 316
Kortfristiga fordringar			
Kundfordringar	16	19 056	9 543
Fordringar hos andra myndigheter	17	466 711	499 563
Uppbördsfordringar	18	44 908 622	42 143 419
Övriga kortfristiga fordringar	19	2 130 718	294
Summa kortfristiga fordringar		47 525 107	42 652 819
Periodavgränsningsposter			
Förutbetalda kostnader	20	279 926	7 938 494
Upplupna bidragsintäkter		3 946	2 790
Övriga upplupna intäkter		7 587	4 622
Summa periodavgränsningsposter		291 458	7 945 905
Avräkning med statsverket			
Avräkning med statsverket	21	-226 928	-205 897
Summa avräkning med statsverket		-226 928	-205 897
Kassa och bank			
Behållning räntekonto i Riksgäldskontoret	22	720 716	667 662
Kassa och bank		274 349	24 382
Summa kassa och bank		995 065	692 044
SUMMA TILLGÅNGAR		49 411 358	51 931 264
KAPITAL OCH SKULDER			
Myndighetskapital			
Statskapital	23	1 440	1 550
Balanserad kapitalförändring	24	-24 271 533	14 825 468
Kapitalförändring enligt resultaträkningen	12	-7 875 379	-39 097 001
Summa myndighetskapital	25	-32 145 472	-24 269 983
Avsättningar			
Avsättningar för pensioner och liknande förpliktelser	26	12 822	16 456
Övriga avsättningar	27	52 141	53 614
Summa avsättningar		64 963	70 071

BALANSRÄKNING (tkr)

	Not	2017-12-31	2016-12-31
Skulder m.m.			
Lån i Riksgäldskontoret	28	799 307	802 099
Kortfristiga skulder till andra myndigheter	29	153 035	259 555
Leverantörsskulder	30	248 012	249 910
Övriga kortfristiga skulder	31	96 568	1 685 253
Övriga skulder skatteuppbörd	32	79 583 645	72 596 282
Depositioner	33	23 019	21 347
Summa skulder m.m.		80 903 586	75 614 445
Periodavgränsningsposter	34		
Upplupna kostnader		576 456	516 129
Oförbrukade bidrag		2 154	603
Övriga förutbetalda intäkter		9 672	0
Summa periodavgränsningsposter		588 281	516 731
SUMMA KAPITAL OCH SKULDER		49 411 358	51 931 264
Ansvarsförbindelser			
Övriga ansvarsförbindelser	35	2 150	2 600
Summa ansvarsförbindelser		2 150	2 600

19.3 ANSLAGSREDOVISNING (tkr)

Redovisning mot anslag
2017-01-01--2017-12-31

Utgiftsområde (UO)/anslag a = ramanslag ap = anslagspost	Ingående överförings belopp	Arets tilldelning enligt regleringsbrev	Omdisp. anslags överskrid- ande belopp	Utnyttjad del av medgivet överskrid- ande	Totalt disponibelt belopp	Utgifter	Utgående överförings belopp	Not
UO01 6:1 Allmänna val och demokrati								
ap.5 Allmänna val och dem. - till Skatteverket, a	691	18 340	-691		18 340	-18 587	-247	36
UO01 6:5 Valmyndigheten								
ap.2 Valmyndigheten - till Skatteverket, a	-80	19 568	1		19 509	-20 021	-513	37
UO03 1:1 Skatteverket								
ap.1 Skatteverket, a	71 036	7 375 366			7 446 402	-7 375 048	71 353	38
UO17 9:2 Stöd till trossamfund								
ap.2 Stöd till trossamfund, a			3 371		3 371	-3 371	0	
UO22 1:11 Trängselskatt i Stockholm								
ap.2 Trängselskatt i Stockholm; del till Skatteverket, a	774	11 000	876		12 650	-12 488	162	39
UO25 1:14 Trängselskatt i Göteborg								
ap.3 Trängselskatt i Göteborg; del till Skatteverket, a	1 419	12 000	-1 419		12 000	-10 230	1 770	40
UO22 2:6 Gemensamma e-förvaltningsprojekt av strategisk betydelse								
ap.3 E-legitimationsnämnden - del till Skatteverket, a		7 000	16 443		23 443	-23 438	5	41
UO25 1:1 Kommunalekonomisk utjämning								
ap.1 Kommunalekonomisk utjämning kommuner, a	0	67 007 007			67 007 007	-67 007 007	0	42
ap.2 Kommunalekonomisk utjämning landsting, a	0	27 650 030			27 650 030	-27 650 030	0	43
Summa 1:1 Kommunalekonomisk utjämning	0	94 657 037			94 657 037	-94 657 037	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	48 629	3 902 169			3 902 169	-3 902 168	1	44
UO25 1:3 Bidrag till organisationer inom det kommunalekonomiska området								
ap.1 Bidrag till Rådet för kommunal redovisning, a		1 400			1 400	-1 400	0	
ap.2 Bidrag till Rådet för främjande av kommunala analyser, a		4 550			4 550	-4 550	0	
Summa 1:3 Bidrag till organisationer inom det kommunalekonomiska området		5 950			5 950	-5 950	0	
UO25 1:4 Stöd med anledning av flyktingsituationen								
ap.1 Stöd med anledning av flyktingsituationen, a		7 000 000			7 000 000	-7 000 000	0	
UO27 1:1 Avgiften till Europeiska gemenskapen								
ap.7 Mervärdesskattebaserad avgift, a	11 777							
SUMMA	134 245	113 008 450	18 581	0	-60 406	113 100 870	-108 378 397	4 722 473

Avslutade anslag

UO22 2:6 Uppföljning av statliga myndigheters avslutning till Mina meddelanden

ap. 6 Uppföljning av statliga myndigheters avslutning till Mina meddelanden

0	0	0	0	0	0	0
134 245	113 008 450	18 581	0	-60 406	113 100 870	-108 378 397
						4 722 473

SUMMA

KOMMENTARER TILL ANSLAGSREDOVISNINGEN

UO01 6:1 ap. 5 Allmänna val och dem - till skatteverket

Ärets tilldelning enligt regeringsbeslut 3 Ku2016/01320/D, Ku. 2016/01401/D, Ku2016/02483/D m.fl. 2016-12-22; 15 340 tkr. Ändrad ärets tilldelning enligt regeringsbeslut 16 Ku2016/02461/LS, Ku2017/092595/DISK 2017-12-07; (15 340 tkr + 3 000 tkr) 18 340 tkr. Anslagskredit enligt regeringsbeslut 1:16 Ku2016/02461/LS, Ku2017/092595/DISK 2017-12-07; 460 tkr.

UO01 6:5 ap. 2 Valmyndigheten - till Skatteverket

Ärets tilldelning enligt regeringsbeslut 16 Ku2016/02713/LS (delvis) 2016-12-14; 19 588 tkr. Anslagskredit enligt regeringsbeslut 16 Ku2016/02713/LS (delvis) 2016-12-14; 599 tkr.

UO3 1:1 Skatteverket ap. 1 Skatteverket

Ärets tilldelning enligt regeringsbeslut 12 Fi2016/04489/S3 2016-12-20; 7 357 366 tkr. Ändrad ärets tilldelning enligt regeringsbeslut 12 Fi2016/04489/S3 2016-12-20; (7 357 366 tkr + 18 000 tkr) 7 375 366 tkr. Anslagskredit enligt regeringsbeslut 12 Fi2016/04489/S3 2016-12-20; 220 721 tkr. Anslagsbehållning som disponeras 2017 enligt regeringsbeslut 12 Fi2017/04179/S3 2016-12-20 är 3 %.

UO17 9:2 ap. 2 Stöd till trossamfund

Ärets tilldelning enligt regeringsbeslut 40 Ku2016/02761/LS (delvis) 2016-12-14; 0 tkr. Omdisponerad tilldelning enligt regeringsbeslut 5 Ku2016/02887/D 2017-02-02; 3 371 tkr. Anslagskredit enligt regeringsbeslut 5 Ku2016/02887/D 2017-02-02; 0 tkr.

UO22 1:14 ap. 2 Trängselskatt i Stockholm, del till Skatteverket

Ärets tilldelning enligt regeringsbeslut 11 4 N2016/08002/SUBT, N2016/07189/KLS (delvis) 2016-12-20; 11 000 tkr. Ingående överföringsbelopp uppgår till 774 tkr. Omdisponerat anslagsbelopp -774 tkr har återbetalats. Omdisponerad tilldelning samt återfört ingående överföringsbelopp enligt regeringsbeslut 11 4 N2017/07416/SUBT; (11 000 tkr + 1 650 tkr) 12 650 tkr. Anslagskredit enligt regeringsbeslut 11 4 N2016/08002/SUBT, N2016/07189/KLS (delvis) 2016-12-20; 1 100 tkr.

UO22 1:14 ap. 3 Trängselskatt i Göteborg, del till Skatteverket

Ärets tilldelning enligt regeringsbeslut 11 4 N2016/08002/SUBT, N2016/0807189/KLS (delvis) 2016-12-20; 12 000 tkr. Ingående överföringsbelopp uppgår till 1 419 tkr. Omdisponerat anslagsbelopp -1 419 tkr har återbetalats. Anslagskredit enligt regeringsbeslut 11 4 N2016/08002/SUBT, N2016/07189/KLS (delvis) 2016-12-20; 1 200 tkr.

UO22 2:6 ap. 3 Gemensamma e-förvaltningsprojekt av strategisk betydelse

ap. 3 E-legitimationsnämnden-del till Skatteverket. Ärets tilldelning enligt regeringsbeslut 11 8 Fi2016/04554/EF 2016-12-14; 7 000 tkr. Omdisponerad tilldelning enligt regeringsbeslut 11 4 Fi2017/034355/DF 2017-11-16; (7 000 tkr + 16 443 tkr) 23 443 tkr.

UO25 1:1 Kommunalekonomisk utjämnung

ap. 1 Kommunalekonomisk utjämnung kommuner. Ärets tilldelning enligt regeringsbeslut 111 Fi2016/03618/K, 2016/03852/K, Fi2016/04562/K 2016-12-20; 67 007 007 tkr. Anslagskredit enligt regeringsbeslut 111 Fi2016/03618/K, Fi2016/03852/K, Fi2016/04562/K 2016-12-20; 19 025 tkr.

ap. 2 Kommunalekonomisk utjämnung landsing. Ärets tilldelning enligt regeringsbeslut 111 Fi2016/03618/K, Fi2016/03852/K, Fi2016/04562/K 2016-12-20; 27 650 030 tkr. Anslagskredit enligt regeringsbeslut 111 Fi2016/03618/K, Fi2016/03852/K, Fi2016/04562/K 2016-12-20; 9 372 tkr.

UO25 1:2 ap. 1 Statligt utjämningsbidrag för LSS-kostnader

Ärets tilldelning enligt regeringsbeslut 111 Fi2016/03618/K, Fi2016/03852/K, Fi2016/04562/K 2016-12-20; 3 890 933 tkr. Omdisponerad tilldelning enligt regeringsbeslut 111 Fi2016/03618/K, Fi2016/03852/K, Fi2016/04562/K 2016-12-20; (3 890 933 tkr + 11 236 tkr) 3 902 169 tkr. Anslagskredit enligt regeringsbeslut 111 Fi2016/03618/K, Fi2016/03852/K, Fi2016/04562/K 2016-12-20; 116 728 tkr.

UO25 1:3 Bidrag till organisationer inom det kommunalekonomiska området

ap. 1 Bidrag till Rådet för kommunal redovisning. Ärets tilldelning enligt regeringsbeslut 111 Fi2016/03618/K, Fi2016/03852/K, Fi2016/04562/K 2016-12-20; 1 400 tkr. ap. 2 Bidrag till Rådet för främjande av kommunala analyser. Ärets tilldelning enligt regeringsbeslut 111 Fi2016/03618/K, Fi2016/03852/K, Fi2016/04562/K 2016-12-20; 4 550 tkr.

UO25 1:4 Stöd med anledning av flyktingsituationen

ap. 1 Stöd med anledning av flyktingsituationen. Ärets tilldelning enligt regeringsbeslut 111 Fi2016/03618/K, Fi2016/03852/K, Fi2016/04562/K 2016-12-20; 7 000 000 tkr.

UO27 1:1 Avgiften till Europeiska gemenskapen

ap. 7 Mervärdesskattebaserad avgift. Ärets tilldelning enligt regeringsbeslut Fi2016/04584/BAEU (delvis); 0 tkr. Anslagskredit enligt regeringsbeslut Fi2017/04780/BAEU (delvis); 0 tkr.

FINANSIELLA VILLKOR I ANSLAGSREDOVISNINGEN (tkr)

Anslag	Villkor	Finansiellt villkor (tkr)	2017-01-01-2017-12-31	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	12 361	
UO3 1:1 ap. 1 Skatteverket	Från anslagsposten får högst 70 000 000 kronor användas för att täcka underskott som uppkommer i de avgiftsfinansierade verksamheterna id-kort och prissättningsbesked vid internationella transaktioner.	70 000	66 635	Utgör den del verksamhetskostnaden som överstiger de avgifter som disponeras för verksamheten.

ANSLAGSREDOVISNING, (tkr)

Redovisning mot inkomsttitel

INKOMSTTITEL		2017-01-01- 2017-12-31	2016-01-01- 2016-12-31	Not
9111	Fysiska personers inkomstskatt			
9111 111	Preliminär skatt inbetald från utländsk stat	23 645	57 101	
9111 121-26	Debiterad källskatt	677 312 176	644 672 895	
9111 141-44	Debiterad preliminär skatt	24 176 377	23 548 721	
9111 162	Särskild inkomstskatt till utlandsbosatta, netto	-41 955	-57 632	
9111 211-242	Debiterad slutlig skatt	68 616 984	59 429 624	
	Summa inkomstskatt fysiska personer	770 087 227	727 650 708	
9121	Juridiska personers inkomstskatt			
9121 111	Avkastningsskatt på individuellt pensionssparande	90 760	266 116	
9121 141-44	Debiterad preliminär skatt	182 178 706	189 226 410	
9121 211-242	Debiterad slutlig skatt	2 111 860	5 739 300	
	Summa inkomstskatt juridiska personer	184 381 326	195 231 827	
9123 011	Beskattning av tjänstegruppliv	457 596	477 640	
	Summa beskattning av tjänstegruppliv	457 596	477 640	
9131	Ofördelbara inkomstskatter			
9131 021	Ofördelbara inkomstskatter	1 993	574	
9131 023	Särskild inkomstskatt utländska artister	0	341	
9131 052	Ackord och skuldsanering	26 349	16 649	
9131 061-071	Fysiska/Juridiska personer, tillkommande skatt före 1998	-16	-12	
9131 081	Inkomstskatt från Danmark, pendlare	1 089 278	1 099 334	
9131 082	Inkomstskatt till Danmark, pendlare	-245 627	-181 777	
	Summa ofördelbara inkomstskatter	871 977	935 111	
9140	Övriga inkomstskatter			
9141 012, 021	Kupongskatt och skatt på ränta på skogskontomedel	6 509 141	5 361 198	
9144 011	Lotteriskatt	1 468 180	1 413 598	
	Summa övriga inkomstskatter	7 977 321	6 774 796	
9299 013-018	Debiterad arbetsgivaravgift	541 078 405	512 244 443	
	Summa debiterad arbetsgivaravgift	541 078 405	512 244 443	
9411	Mervärdesskatt, netto			
9411 012	Inbetalning mervärdesskatt avseende tidigare år än 1998	13 356	19 188	
9411 031-033	Debiterad mervärdesskatt att betala	644 014 792	615 098 408	
9411 042-043	Återbetalning till utländska företag, ambassader m.m.	-1 239 148	-1 111 853	
9411 051-053	Debiterad mervärdesskatt att återfå	-217 012 442	-210 648 996	
9411 061	Mervärdesskatt på elektroniska tjänster	1 672 931	1 191 635	
9411 071	Avräkning ingående mervärdesskatt, staten	-33 732 074	-33 607 858	
9411 081	Återbetalning av Öresundsbron till utländska företagare	-9 406	-9 933	
9411 082	Ers. från Danmark för dansk del av återbetalning Öresundsbron	6 632	4 665	
	Summa mervärdesskatt	393 714 642	370 935 256	

ANSLAGSREDOVISNING, (tkr)

Redovisning mot inkomstittel

INKOMSTITTEL		2017-01-01- 2017-12-31	2016-01-01- 2016-12-31
	Övriga skatter på varor och tjänster		
9424	Tobaksskatt	11 879 202	12 067 528
9425	Alkoholskatt	14 432 386	13 991 487
9428	Energiskatt	69 867 322	68 472 773
9431	Skatt på termisk effekt i kärnkraftsreaktorer	2 915 259	4 179 127
9435	Särskild skatt mot förurning	51 135	51 652
9436	Skatt på avfall	244 852	272 278
9437	Skatt på bekämpningsmedel och gödsel	60 162	64 731
9438	Skatt på kemikalier i viss elektronik	579 024	0
9452	Skatt på annonser och reklam	172 171	200 847
9454	Skatt på spel	14 309	14 633
9462	Vägavgifter	344 535	273 661
9464	Skatt på trafikförsäkringspremier m.m.	2 885 204	2 839 831
9481 021,31,42	Övriga skatter på varor och tjänster	83 280	85 721
	Summa övriga skatter på varor och tjänster	103 528 842	102 514 268
9600	Betalningsdifferenser, skattekonto		
9611	Betalningsdifferenser, anstånd, netto	372 224	-311 124
9621	Uppbördsförluster, netto, fysiska personers inkomstskatt	-2 009 392	-1 736 713
9622	Uppbördsförluster, netto, juridiska personers inkomstskatt	-121 319	-736 031
9623	Uppbördsförluster, netto, arbetsgivaravgifter	-704 725	-610 298
9624	Uppbördsförluster, netto, mervärdesskatt	-2 120 222	-1 466 411
9625	Uppbördsförluster, netto, räntor m.m.	-865 242	-159 638
9631	Betalningsdifferenser, övriga	-8 601 369	20 317 015
	Summa betalningsdifferenser, skattekonto	-14 050 045	15 296 800
9800	Skattetillegg och förseningsavgifter		
9811	Skattetillegg	1 734 776	1 639 811
9821	Förseningsavgifter	508 212	505 274
	Summa skattetillegg och förseningsavgifter	2 242 989	2 145 086
2300	Ränteinkomster		
2397	Räntor på skattekonto m.m. netto	2 308 186	1 865 136
	Summa ränteinkomster	2 308 186	1 865 136
	Offentligrättsliga avgifter		
2511	Ansökningsavgifter	6 684	7 019
2711, 2714	Restavgifter och sanktionsavgifter	0	137
2717	Kontrollavgifter vid särskild skattekontroll	65 509	50 721
	Summa offentligrättsliga avgifter	72 193	57 878
2811	Övriga inkomster av statens verksamhet		
2811 012	Förhandsbesked	457	398
2811 264	Övriga inkomster av statens verksamhet	14 724	21 284
	Summa övriga inkomster av statens verksamhet	15 181	21 682
	SUMMA UPPBÖRD BRUTTO	1 992 685 843	1 936 150 631

ANSLAGSREDOVISNING, (tkr)

Redovisning mot inkomstittel

INKOMSTITTEL		2017-01-01- 2017-12-31	2016-01-01- 2016-12-31
<i>Tillkommer:</i>			
	Utjämningsavgift för LSS-kostnader		
9513	Utjämningsavgift för LSS-kostnader	3 902 168	3 664 336
	Summa utjämningsavgift för LSS-kostnader	3 902 168	3 664 336
<i>Avgår:</i>			
	Kompensation för mervärdesskatt till kommuner och landsting		
9512 011-013	Kommuner	-44 120 412	-41 092 038
9512 021-023	Landsting	-20 631 639	-20 219 191
9512 031-032	Kommunalförbund	-809 110	-821 945
	Summa kompensation för mervärdesskatt till kommuner och landsting	-65 561 160	-62 133 174
	Utbetalning av kommunalskattemedel		
9111 331	Kommunal begravningsavgift	-206 848	-194 205
9111 315,332	Begravningsavgift, kyrkoavgift, Svenska kyrkan	-18 670 953	-17 549 009
9111 333	Kyrkoavgift, andra samfund	-356 450	-321 189
9111 311-313	Utbetalning till kommuner, inkl. kommunal fastighetsavgift	-472 669 512	-449 218 257
9111 321-322	Utbetalning till landsting	-250 402 570	-237 521 453
	Summa utbetalt av kommunalskattemedel	-742 306 334	-704 804 115
	Summa tillkommer/avgår	-803 965 326	-763 272 952
	SUMMA UPPBÖRD NETTO	1 188 720 516	1 172 877 679

19.4 FINANSIERINGSANALYS (tkr)

	Not	2017-01-01- 2017-12-31	2016-01-01- 2016-12-31
DRIFT			
Kostnader	46	-8 183 728	-8 043 940
Finansiering av drift			
Intäkter av anslag		7 436 830	7 254 404
Intäkter av avgifter och andra ersättningar	47	1 026 415	1 021 114
Intäkter av bidrag		17 962	14 102
Övriga intäkter		4 166	4 235
Summa medel som tillförts för finansiering av drift		8 485 374	8 293 855
Ökning (-) av kortfristiga fordringar		-12 679	-26 598
Minskning (-) av kortfristiga skulder		-1 630	95 346
		-14 309	68 747
Kassaflöde från drift		287 336	318 663
INVESTERINGAR			
Investeringar i materiella tillgångar	48	-62 455	-78 226
Investeringar i immateriella tillgångar		-180 210	-154 749
Summa investeringsutgifter		-242 666	-232 975
Finansiering av investeringar			
Lån från Riksgäldskontoret	49	258 464	224 391
Amorteringar		-261 256	-270 695
Försäljning av anläggningstillgångar		1 577	2 224
Summa medel som tillförts för finansiering av investeringar		-1 215	-44 080
Förändring av kortfristiga fordringar och skulder		-4 957	13 077
Kassaflöde till investeringar		-248 838	-263 977
UPPBÖRDSVERKSAMHET			
Intäkter av avgifter m.m. samt andra intäkter som inte disponeras		2 315 883	1 872 610
Skatteintäkter m.m.		1 186 161 833	1 124 166 111
Förändring av kortfristiga fordringar avseende uppbördsverksamhet		-4 883 778	15 482 284
Förändring av kortfristiga skulder avseende uppbördsverksamhet		5 370 070	31 273 387
Inbetalningar i uppbördsverksamhet		1 188 964 008	1 172 794 392
Medel som tillförts statsbudgeten från uppbördsverksamhet		-1 188 720 516	-1 172 877 679
Kassaflöde till uppbördsverksamhet		243 491	-83 287

FINANSIERINGSANALYS (tkr)

Not	2017-01-01- 2017-12-31	2016-01-01- 2016-12-31
TRANSFERERINGSVERKSAMHET		
Lämnade bidrag	-109 294 660	-99 728 614
Minskning av fordran (-)	-68 636	-7 747 252
Utbetalningar i transfereringsverksamhet	-109 363 296	-107 475 866
Finansiering av transfereringsverksamhet		
Medel som erhållits från statens budget för finansiering av bidrag	100 929 062	98 769 552
Medel som erhållits från andra myndigheter för finansiering av bidrag	8 434 234	8 706 314
Summa medel som tillförts för finansiering av transfereringsverksamhet	109 363 296	107 475 866
Kassaflöde till transfereringsverksamhet	0	0
FÖRÄNDRING AV LIKVIDA MEDEL	281 990	-28 602
SPECIFIKATION AV FÖRÄNDRING AV LIKVIDA MEDEL		
Likvida medel vid årets början	486 147	514 749
Ökning (+) av kassa och bank	249 967	-34 641
Ökning (+) av tillgodohavanden Riksgäldskontoret	53 054	17 955
Minskning (-) av avräkning med statsverket	-21 030	-11 915
Summa förändring av likvida medel	281 990	-28 602
LIKVIDA MEDEL VID ÅRETS SLUT	768 137	486 147

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.

Brytdag och periodiseringar

Löpande redovisning och anslagsavräkning har gjorts till och med den för statliga myndigheter gemensamma brytdagen 5 januari 2018. Därefter har intäkter och kostnader över 100 000 kronor periodiserats.

Avvikelser från generella ekonomiadministrativa regler

Skattekontots debiteringar för bokslutet 2017 avser perioden 2017-01-08 till och med 2018-01-06. Debiteringarna för bokslutet 2016 avser perioden 2016-01-03 till och med 2017-01-07. 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.

Varulager

Skatteverket undantas enligt regeringsbeslut 2016-03-23 från kravet på kostnadsmässig avräkning av anslag enligt 12 § anslagsförordningen (2011:223) avseende det varulager som Valmyndigheten behöver för valverksamheten. Varulagret ska avräknas utgiftsmässigt.

Anläggningstillgångar

I riktlinje för anläggningstillgångar har Skatteverket beslutat om avskrivningsperioder och gräns för mindre värde för olika typer av tillgångar. Avskrivning sker löpande från det att tillgången tas i bruk och sker linjärt över den bedömda nyttjandeperioden. I normalfallet anläggningsförs investeringar med en livslängd om minst tre år och ett anskaffningsvärde om ett halvt prisbasbelopp. I följande tillgångsslag tillämpas normalt dessa avskrivningstider:

Balanspost	Avskrivningstid
Balanserade utgifter för utveckling	5 år
Rättigheter och andra immateriella anläggningstillgångar	3–5 år
Förbättring på annans fastighet	enligt 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 värdereglerar inte skattekontofordringar som ännu inte restförts.

Fordringar avseende återkrav av felaktigt utbetalad skattereduktion för rot- och rutavdrag värderas kollektivt. Värderingen av vad som beräknas inflyta av fordran baseras på det procentuella förhållandet mellan vad som redovisats som inbetalning under året och den utgående fordran. En genomsnittlig procentsats baserad på tre års utfall används. Fordran värderegleras 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 (%)	2017	2016	2015	2014	2013
Sjukfrånvaro	4,7	4,7	4,5	4,0	3,8
Kvinnor	5,8	5,7	5,5	4,9	4,6
Män	2,7	2,9	2,5	2,4	2,3
29 år och yngre	3,3	3,4	2,8	3,2	3,2
30-49 år	4,6	4,5	4,3	3,9	3,6
50 år och äldre	5,1	5,2	5,0	4,3	4,1
Andel långtidssjuka (60 dagar eller mer)	53,5	54,7	52,5	50,2	48,0

Ersättningar till ledande befattningshavare och Skatteverkets insynsråd

Skatteverkets ledande befattningshavare

Kr	Lön	Förmån	Ledamot i andra styrelser, råd eller aktiebolag
Ingemar Hansson, generaldirektör (2017-01-01—10-31)	1 632 178	8 912	Ledamot Statistiska centralbyråns insynsråd
Katrin Westling Palm, generaldirektör (2017-11-01—12-31)	311 246	1 466	Ledamot Ekonomistyrningsverkets insynsråd Ledamot Försvarsunderrättsedomstolen Ledamot E-legitimationsnämnden
Lars Åke Leijkvist, överdirektör	1 050 356	3 952	

Ledamöter i Skatteverkets insynsråd

Kr	Ersättning	Förmån	Ledamot i andra styrelser, råd eller aktiebolag
Gunnar Boström, redovisningschef	--	--	--
Karin Axelsson, professor	6 000	268	--
Hanna Bergstedt, riksdagsledamot	4 500	178	--
Jeanette Fored, skatteexpert	22 500*	538	Skatterättsnämnden
Annika Fritsch, skatteexpert	4 500	90	2Fritsch AB
Johan Fall, avdelningschef	7 500	268	--
Torbjörn Hällö, LO-ekonom	7 500	448	--
Ulla Werkell, skattejurist	23 250*	448	Skatterättsnämnden NNR Service AB
Hans Wijkander, professor	9 000	538	Ledamot Nämnden för konsumentprisindex
Per Åsling, riksdagsledamot	7 500	268	Länsstyrelsen Jämtlands län AB Enaforsholm Åse Bruk AB Trångsviksbolaget AB
Eva Håkansson, generaldirektör	6 000	180	Ekonomistyrningsverkets insynsråd Ekobrottsmyndighetens insynsråd Datainspektionens insynsråd

* I ersättningsbeloppen ingår ersättning för uppdrag i Skatterättsnämnden.

NOTER (tkr)

	2017-01-01- 2017-12-31	2016-01-01- 2016-12-31
Resultaträkningen		
1 Intäkter av avgifter och andra ersättningar		
Avgiftsintäkter enligt 4 § avgiftsförordningen	135 062	139 516
Avgiftsintäkter tjänsteexport	30 841	33 382
Avgifter SPAR*	51 806	47 696
Information ur dataregister	201	223
Intäkter aviseringsystemet, inomstatliga**	9	5 224
Intäkter aviseringsystemet	10 176	9 910
Kopior av allmän handling	592	480
Ansökningsavgift id-kort	66 186	69 175
Ansökningsavgifter prissättningsbesked	1 300	1 975
Avgifter namnarenden***	6 106	0
Intäkter från Kronofogden (KFM) för levererat verksamhetsstöd****	221 761	217 963
Intäkter från samfinansierade tjänster Mina meddelanden*****	0	27 694
Ersättning från AP-fonden och Pensionsmyndigheten för adm. av uppbörderna av fondmedel	489 254	458 350
Ickestattliga medel enligt definitionen i 6 kap. 1 § kapitalförsörjningsförordningen	171	100
Reavinster	518	1 357
Övrigt	12 950	9 426
Summa	1 026 933	1 022 471

*Priserna för SPAR har inte justerats under året och försäljningsvolymen har ökat.

**Finansiering av Navet avseende statliga myndigheter har från år 2017 ändrats, tjänsten finansieras nu genom anslagsväxling.

***Ny verksamhet från 1 juli 2017, övertag av verksamhet från Patent- och registreringsverket.

****Intäkt för verksamhetsstöd har ökat något men leveransen har inte förändrats i någon större omfattning.

*****Driftskostnader för Mina meddelanden har tidigare delats mellan sju myndigheter, Skatteverket står för hela driften som sedan delfinansieras av de övriga inblandade myndigheterna och SKL. Från 2017 har en anslagsväxling gjorts och tilldelats Skatteverket som inte längre fakturerar för denna kostnad.

Sammanställning tjänsteexport

Intäkter	30 841	33 383
Kostnader	-30 798	-30 017
Summa (kapitalförändring tjänsteexport)	43	3 365

Under 2017 har tjänsteexport bedrivits aktivt i olika projekt varav de tre största i Kenya, Kosovo och Mocambique.

Sammanställning SPAR

Intäkter	51 820	47 719
Kostnader	-46 260	-43 004
Summa (kapitalförändring SPAR)	5 559	4 715

SPAR började redovisas som ett eget avgiftsområde 2012, upparbetade intäkter och kostnader har dock funnits från 2008 då utvecklingen av nya SPAR startades. Under 2015 har intäkter och kostnader över tid visat ett positivt resultat, från och med november 2015 justerades priserna. Genom prisjusteringar ska avgiftsområdet över tid ge ett +/-0 resultat.

Sammanställning av administration för ålderspension

Intäkter	489 254	458 350
Kostnader	-450 747	-461 246
Summa (kapitalförändring administration för ålderspension)	38 507	-2 896

Kostnader avser perioden dec 2016-nov 2017. Slutlig justering för 2015 ingår i kostnadsposten för 2016 med 115 tkr, minskad kostnad.

Sammanställning av levererat verksamhetsstöd till Kronofogden

Intäkter	221 761	214 164
Kostnader	-221 761	-214 164
Summa (kapitalförändring av levererat verksamhetsstöd till Kronofogden)	0	0

Justering av kostnader och intäkter för leverans stäms av mellan myndigheterna före bokslut, därav +/-0 resultat.

NOTER (tkr)

	2017-01-01- 2017-12-31	2016-01-01- 2016-12-31
Sammanställning av avgifter e-legnämnden		
Intäkter	805	2 179
Kostnader	2 221	-12 300
Summa (kapitalförändring avgifter e-legnämnden)	3 026	-10 121
Avgiftsområdet har använts sedan 2015, kostnaderna kommer att balanseras och ska över tid täckas av kommande intäkter eller annan finansiering. Under 2017 har finansiering genom anslag erhållits med 23 443 tkr för att täcka en del av de upparbetade kostnaderna, kostnader motsvarande detta belopp har omförd till anslagspost, därav det positiva kostnadsbeloppet.		
Sammanställning av avgifter Namnämnden		
Intäkter	6 106	0
Kostnader	-6 163	0
Summa (kapitalförändring avgifter Namnämnden)	-57	0
Från den 1 juli 2017 har Skatteverket tagit över verksamheten om namnbyte, avgiftens storlek bestäms av Namnlagen och kostnaderna motsvarar Skatteverkets kostnader för handläggning av dessa ärenden.		
Summa kapitalförändring Varulagerförändring	-1 041	-358
Från 1 april 2016 är Skatteverket värmyndighet för Valmyndigheten. Lagret består av valmaterial som ger förutsättning att hålla extra val.		
2 Intäkter av bidrag		
Från statliga myndigheter*	15 768	11 922
Från EU**	2 195	2 180
Summa	17 962	14 102
*Ökningen beror på att olika former av anställningsstöd ökat med 4,4 mkr. **Till största delen utgör intäkt av bidrag ersättning för Fiscalisverksamheten.		
3 Finansiella intäkter		
Ränta på lån i Riksgäldskontoret (RGK) avseende anläggningstillgångar*	4 080	4 159
Ränta på räntekonto i Riksgäldskontoret*	0	0
Övrigt	86	77
Summa	4 166	4 235
*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*	-4 052 828	-4 001 921
Arvoden till styrelse, kommittéer eller ej anställd personal (uppdragstagare)*	-649	-1 126
Lagstadgade arbetsgivaravgifter	-1 263 700	-1 248 763
Övrigt	-635 061	-643 874
Summa	-5 952 238	-5 895 685
5 Kostnader för lokaler		
Lokalhyror	-435 383	-424 195
El, vatten, bränsle m.m.	-28 163	-25 550
Renhållning, städning	-32 605	-31 905
Övrigt	-3 187	-2 946
Summa	-499 337	-484 596
6 Övriga driftkostnader		
Varor	-149 701	-124 341
Tjänster	-1 323 086	-1 225 279
Porto, tryckning, papper och publikationer	-170 967	-177 122
Leasing*	-81 064	-80 919
Reaförluster	-3 843	-3 326
Aktivisering egenutvecklade anläggningstillgångar**	98 828	68 471
Varulagerförändring***	-1 041	-358
Övrigt	-97 109	-107 775
Summa	-1 727 984	-1 650 649

*Ökad kostnad för leasing/hyra avser främst Skatteverkets egna datorer som övergår till en tjänst, det gäller även skrivare och kopiatorer.

**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.

***Varulagerförändring hör till Valmyndighetens lager för att kunna hålla ett extraval.

NOTER (tkr)

	2017-01-01- 2017-12-31	2016-01-01- 2016-12-31
7 Finansiella kostnader		
Ränta på räntekonto i Riksgäldskontoret*	-3 528	-3 202
Ränta på lån i Riksgäldskontoret avseende anläggningstillgångar*	0	0
Räntekostnader leverantörsfakturor	-254	-213
Valutakursförluster	-64	-129
Räntekostnader övrigt	-102	-68
Summa	-3 946	-3 613

*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	6 303	6 805
Intäkter av ansökningsavgifter arvsintyg	370	199
Intäkter av ansökningsavgifter låneförbud	11	15
Intäkter av avgift för förhandsbesked	457	398
Intäkter av skadestånd*	11 058	11 568
Ränteintäkter, utomstatliga	2 308 186	1 865 136
<i>Periodiseringar</i>		
Värdereglering intäkter av skadestånd*	-10 502	-11 512
Summa	2 315 883	1 872 610

*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	770 087 227	727 650 708
Inkomstskatter, juridiska personer	184 381 326	195 231 827
Ofördelbara skatter	9 306 894	8 187 547
Arbetsgivaravgifter	541 078 405	512 244 443
Mervärdesskatt	393 714 642	370 935 256
Övriga skatter på varor och tjänster	103 528 842	102 514 268
Skattetillägg, förseningsavgift	2 242 989	2 145 086
Räntor, dröjsmålsavg, böter	65 509	50 859
Övriga inkomster av statens verksamhet	14 644	21 228
<i>Delsumma</i>	<i>2 004 420 480</i>	<i>1 918 981 221</i>
<i>Tillkommer/avgår</i>		
LSS-utjämningsavgift (lag om stöd och service till vissa funktionshindrade)	3 902 168	3 664 336
Kommun- och landstingsmoms	-65 561 160	-62 133 174
Kommunalskatter, utbetalda	-742 306 334	-704 804 115
<i>Delsumma</i>	<i>-803 965 326</i>	<i>-763 272 952</i>
<i>Periodiseringar:</i>		
Upplupna kostnader slutreglering av kommunalskatt*	3 721 100	-2 317 517
Periodiserade intäkter av skatter m.m.	-12 410 171	-24 528 742
Värdereglering	995 533	1 242 179
Konstaterade uppbördsförluster	-6 599 783	-5 938 078
<i>Delsumma</i>	<i>-14 293 321</i>	<i>-31 542 158</i>
Summa	1 186 161 833	1 124 166 111

Skattekontots debiteringar för bokslutsåret 2017 avser perioden 2017-01-08 till och med 2018-01-06. Debiteringarna för bokslutsåret 2016 avser perioden 2016-01-03 till och med 2017-01-07. Löpande avstämning och bokföring av debiteringar från skattekontot sker alltid första helgen efter månadsskiftet vilket innebär att skatteintäkterna inte fullt ut avser aktuellt räkenskapsår.

*Periodisering av slutregleringen varierar mellan åren beroende på om kommunerna är skyldiga att betala tillbaka medel eller har mer att erhålla.

10 Medel som erhållits från myndigheter för finansiering av bidrag

	8 434 234	8 706 314
--	------------------	------------------

Avser bidrag från Trafikverket, Arbetsförmedlingen och Försäkringskassan för att finansiera de bidrag som betalas ut via kreditering av skattekonton.

NOTER (tkr)

	2017-01-01- 2017-12-31	2016-01-01- 2016-12-31
11 Lämnade bidrag		
Lämnade bidrag fördelade per mottagarkategori		
<i>Lämnade bidrag till statliga myndigheter</i>		
Stöd för nystartsjobb	-51 564	-52 353
Lämnade bidrag till Transportstyrelsen och Statskontoret	-444	0
<i>Delsumma</i>	<i>-52 008</i>	<i>-52 353</i>
<i>Lämnade bidrag till övriga statliga sektorn</i>		
Stöd för nystartsjobb och sjuklönekostnader	-1 209	-1 624
<i>Delsumma</i>	<i>-1 209</i>	<i>-1 624</i>
<i>Lämnade bidrag till kommuner och landsting</i>		
Kommunalekonomisk utjämning kommuner	-67 007 007	-64 120 707
Stöd flyktingsituationen, kommuner	-5 600 000	0
Kommunalekonomisk utjämning landsting	-27 650 030	-25 559 230
Stöd flyktingsituationen, landsting	-1 400 000	0
Utjämningsbidrag LSS, kommuner	-3 902 168	-3 664 336
Stöd för nystartsjobb m.fl. till kommuner	-891 955	-882 051
Stöd för nystartsjobb m.fl. till landsting	-59 489	-68 815
<i>Delsumma</i>	<i>-106 510 650</i>	<i>-94 295 139</i>
<i>Lämnade bidrag till EU</i>		
Mervärdesskattebaserad avgift till EU	4 649 941	-5 397 985
Periodisering mervärdesskattebaserad avgift till EU*	-7 678 616	7 747 252
<i>Delsumma</i>	<i>-3 028 675</i>	<i>2 349 267</i>
<i>Lämnade bidrag till övriga kommunala sektorn</i>		
Bidrag till Rådet för kommunal redovisning	-1 400	-1 400
Bidrag till Rådet för främjande av kommunala analyser	-4 550	-3 950
<i>Delsumma</i>	<i>-5 950</i>	<i>-5 350</i>
<i>Lämnade bidrag till företag och enskilda personer</i>		
Stöd för nystartsjobb, yrkesintroduktion	-5 947 598	-6 215 212
Sjöfartsstöd	-1 482 418	-1 486 259
Nordiska skattevetenskapliga forskningsrådet	-551	-437
Ersättning i ärenden och mål om skatt	-12 361	-20 138
Ersättning till bouppteckningsförrättare	-136	-2
Ersättning avseende bankgaranti	0	-467
Ersättning rättegångs- och rättshjälpskostnader	-17	-722
Skadestånd	-338	-178
<i>Delsumma</i>	<i>-7 443 419</i>	<i>-7 723 415</i>
Summa lämnade bidrag	-117 041 911	-99 728 614
Lämnade bidrag fördelade per finansiering		
Lämnade bidrag finansierade via anslag		
Kommunalekonomisk utjämning kommuner	-67 007 007	-64 120 707
Stöd flyktingsituationen, kommuner	-5 600 000	0
Kommunalekonomisk utjämning landsting	-27 650 030	-25 559 230
Stöd flyktingsituationen, landsting	-1 400 000	0
Utjämningsbidrag LSS, kommuner	-3 902 168	-3 664 336
Mervärdesskattebaserad avgift till EU	4 649 941	-5 397 985
Bidrag till Rådet för kommunal redovisning	-1 400	-1 400
Bidrag till Rådet för främjande av kommunala analyser	-4 550	-3 950
<i>Delsumma</i>	<i>-100 915 214</i>	<i>-98 747 608</i>
Lämnade bidrag finansierade med bidrag från annan myndighet		
Sjöfartsstöd (Trafikverket)	-1 482 418	-1 486 259
Stöd för nystartsjobb (Arbetsförmedlingen)	-6 005 733	-6 351 889
Stöd till yrkesintroduktion (Arbetsförmedlingen)	-40 522	-50 095
Kompensation för sjuklönekostnader (Försäkringskassan)	-905 561	-818 071
<i>Delsumma</i>	<i>-8 434 234</i>	<i>-8 706 314</i>

NOTER (tkr)

	2017-01-01- 2017-12-31	2016-01-01- 2016-12-31
Periodiserat lämnat bidrag		
Periodisering mervärdesskattebaserad avgift till EU*	-7 678 616	7 747 252
Lämnade bidrag finansierade med Skatteverkets förvaltningsanslag		
Nordiska skattevetenskapliga forskningsrådet	-551	-437
Ersättning i ärenden och mål om skatt	-12 361	-20 138
Ersättning till bouppteckningsförrättare	-136	-2
Ersättning rättegångs- och rättshjälpskostnader	0	-722
Ersättning avseende bankgaranti	-17	-467
Skadestånd	-338	-178
Lämnade bidrag till Transportstyrelsen och Statskontoret	-444	0
<i>Delsumma</i>	<i>-13 847</i>	<i>-21 944</i>
Summa lämnade bidrag	-117 041 911	-99 728 614

*Periodiseringen avser backningen av förra årets periodiserade rabatt för året 2014-2016 som blev kassamässigt avräknad i januari 2017 (7 747 251 702 kr) samt en minskning av 2017 års avgift (68 636 145 kr) utifrån den beslutade ändringsbudgeten från EU-kommissionen per 30 november 2017. Den kassamässiga avräkningen av minskningen mot anslaget gjordes i januari 2018.

12 Årets kapitalförändring

Uppbörd		
Upplupna kostnader, slutreglering av kommunalskatt	3 721 100	-2 317 517
Periodiserade intäkter skattekonto	1 572 192	-39 832 542
Periodiserade intäkter vägavgifter	2 251	4 784
Periodiserade intäkter moms utländska företag	65 431	2 216
Konstaterad uppbördsförlust skattekontofordringar	-6 599 783	-5 938 075
Konstaterad uppbördsförlust moms utländska företag	0	-3
Periodiserade intäkter skadestånd	10 978	11 512
Värdereglering skadestånd	-10 502	-11 512
Värdereglering skattekontofordringar	995 533	1 242 179
Periodisering lämnade bidrag till EU	-7 678 616	7 747 252
<i>Delsumma</i>	<i>-7 921 416</i>	<i>-39 091 706</i>
Avgiftsfinansierad verksamhet		
Tjänsteexport	43	3 365
SPAR	5 559	4 715
Administration av ålderspension	38 507	-2 896
Avgifter e-legnämnden	3 026	-10 121
Avgifter namnämnden	-57	0
Varulagerförändring	-1 041	-358
Till KFM levererat verksamhetsstöd	0	0
<i>Delsumma</i>	<i>46 037</i>	<i>-5 294</i>
Summa	-7 875 379	-39 097 001

Kapitalförändring av uppbörd och transfereringar utgörs av periodiseringar, värdereglering avseende befarade förluster och intäktskorrigeringar p.g.a. konstaterade förluster. Kapitalförändringen utgörs även av den avgiftsfinansierade verksamheten som utgörs av årets resultat för de olika avgiftsområdena, se not 1.

NOTER (tkr)

	2017-12-31	2016-12-31
Balansräkningen		
13 Immateriella anläggningstillgångar	530 791	514 516
Balanserade utgifter för utveckling		
Ingående anskaffningsvärde	1 822 360	1 708 963
Årets anskaffning	170 556	113 899
Utrangering*	-12 023	-503
Kvarvarande anskaffningsvärde	1 980 892	1 822 360
Ingående ackumulerad avskrivning	-1 361 761	-1 218 230
Årets avskrivning	-135 956	-143 532
Återföring avskrivning vid utrangering*	8 913	0
Utgående ackumulerad avskrivning	-1 488 804	-1 361 761
Bokfört värde	492 088	460 598
Specifikation av anskaffningsvärden vid utrangering	-3 110	-503
*Utrangering 2017 avser e-legitimationsnämndens utvecklingsinsats som tas ur bruk i samband med ett förändrat legitimationssystem.		
Rättigheter och andra immateriella anläggningstillgångar		
Ingående anskaffningsvärde	225 286	195 275
Årets anskaffning*	9 655	40 850
Utrangering**	-16 094	-10 839
Kvarvarande anskaffningsvärde	218 847	225 286
Ingående ackumulerad avskrivning	-171 368	-162 236
Årets avskrivning	-24 870	-19 971
Återföring avskrivning vid utrangering**	16 094	10 839
Utgående ackumulerad avskrivning	-180 144	-171 368
Bokfört värde	38 703	53 918
Specifikation av anskaffningsvärden vid utrangering	0	0
*Årets största anskaffningar avser delar av UCMDB 1 247 tkr, VMware Vcloud Suite 922 tkr. **Avser äldre licenser som tagits ur bruk.		
14 Materiella anläggningstillgångar	290 590	325 560
Förbättringsutgifter på annans fastighet		
Ingående anskaffningsvärde	156 770	150 339
Årets anskaffning*	7 457	7 205
Utrangering	-3 688	-775
Kvarvarande anskaffningsvärde	160 539	156 770
Ingående ackumulerad avskrivning	-110 281	-91 693
Årets avskrivning	-17 476	-19 076
Återföring avskrivning vid utrangering	3 544	488
Utgående ackumulerad avskrivning	-124 213	-110 281
Bokfört värde	36 326	46 489
Specifikation av återförda ack.värden**	-144	-286
*Årets anskaffning avser ombyggnationer 10 035 tkr i främst Halmstad 2 003 tkr och Västervik 1 895 tkr samt kompletteringar i skalskydd vid ett flertal lokalkontor om 2 614 tkr. I årets anskaffningsvärde ingår pågående förbättringsutgifter med 235 tkr. Motsvarande uppgift för 2016 är 630 tkr.		

NOTER (tkr)

	2017-12-31	2016-12-31
Maskiner, inventarier, installationer m.m.		
Ingående anskaffningsvärde	792 120	761 214
Årets anskaffning*	53 911	73 602
Utrangering**	-30 025	-42 697
Kvarvarande anskaffningsvärde	816 006	792 120
Ingående ackumulerad avskrivning	-513 048	-468 956
Årets avskrivning	-78 048	-83 384
Återföring avskrivning vid utrangering**	28 377	39 292
Utgående ackumulerad avskrivning	-562 719	-513 048
Bokfört värde	253 287	279 072
Specifikation av återförda ack.värden	-1 648	-3 404
*Årets anskaffning 2017 omfattar även en minskning med 110 tkr som avser återlämnad konst till Statens konstråd.		
**Utrangering 2017 avser främst anskaffningsvärdet för möbler 8 931 tkr samt bilar 3 930 tkr. Beloppet 2016 avser främst anskaffningsvärden för äldre datautrustning samt möbler.		
Pågående nyanläggningar*		
Ingående anskaffningsvärde	0	0
Årets anskaffning	977	0
Årets överföring	0	0
Summa pågående nyanläggningar	977	0
*Består av pågående inredning av lokaler som inte är färdigställda.		
15 Varulager och förråd		
Material för extra val så som valsedelspapper, valkuvert, omslag m.m.	5 274	6 316
Summa varulager m.m.	5 274	6 316
Överlåtelse av Valmyndighetens tillgångar och skulder till Skatteverket har skett till bokfört värde enligt 5 kap. 5 och 8 §§ förordningen (2000:605) om årsredovisning och budgetunderlag. Varulagret avräknas utgiftsmässigt och består av material som gör det möjligt att genomföra ett extraval inom föreskriven tid.		
16 Kundfordringar		
Kundfordringar aviseringssystemet och SPAR m.m.	17 138	7 348
Kundfordringar utländska kunder*	724	416
Kundfordringar värdereglering	-303	-143
Övrigt	1 497	1 922
Summa	19 056	9 543
*Ökningen avser fakturering för tjänsteexport utanför ordinarie projektverksamhet samt ett prissättningsbesked som inte är betalda.		
17 Fordringar hos andra myndigheter		
Kundfordringar och övriga fordringar*	100 525	125 730
Skatteverkets fordringar avseende indrivna medel via Kronofogden*	262 828	274 757
Mervärdesskattefordran	103 357	99 076
Summa	466 711	499 563
*Minskad fordran från Försäkringskassan och Pensionsmyndigheten är hänförligt till lägre fakturering för servicekontor. Samfinansiering av Mina meddelanden utgör del större delen av förändringen mellan åren, se not 1.		
**Skatteverkets fordringar avseende indrivna medel via Kronofogden avser indrivna medel under december månad.		

NOTER (tkr)

	2017-12-31	2016-12-31
18 Uppbördsfordringar		
Fordringar moms/skattetillägg utländska företag	497	289
Fordringar skattekonto	28 346 852	26 600 704
Fordringar skattekonto rot- och rutavdrag	12 199 960	11 295 662
Fordringar skattekonto rot- och rutavdrag, återkrav	268 816	289 108
- värdereglering	-212 216	-206 808
Fordringar skattekonto, restförda	39 399 704	40 253 750
- värdereglering	-35 118 704	-36 119 645
Fordringar skadestånd	290 519	279 541
-värdereglering	-290 043	-279 541
Fordringar vägavgifter	21 625	19 374
Fordringar moms elektroniska tjänster	1 613	10 985
Summa	44 908 622	42 143 419

Beviljade betalningsanslånd finns inte särredovisade i bokföringen utan redovisas endast som not.

Betalningsanslånden uppgår vid utgången av året till:

Skattekonto	9 821 630	9 379 341
-------------	-----------	-----------

19 Övriga kortfristiga fordringar

Fordringar kontantkassa*	0	15
Fordringar exportfrämjande verksamhet	86	239
Fordran kommuner och landsting avseende slutreglering kommunalskatt för inkomståret 2016**	2 130 504	0
Övriga kortfristiga fordringar	145	57
Värdereglering övriga	-17	-17
Summa	2 130 718	294

*Kontantkassorna har avslutats med start under 2016 och de sista i början av 2017.

**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. Jämför not 31.

20 Periodavgränsningsposter

Förutbetalda hyreskostnader	110 565	105 864
Fordran mervärdesskattebaserad EU-avgift*	68 636	7 747 252
Fordran bidrag för höga sjuklönekostnader**	1 089	955
Övriga förutbetalda kostnader***	100 725	85 378
Upplupna bidragsintäkter	2 857	1 835
Upplupna intäkter Kronofogden	3 638	3 122
Övriga upplupna intäkter****	3 949	1 500
Summa	291 458	7 945 905

*Fordran 2016 avser den rabatt på Sveriges EU-avgift som gäller för budgetperioden 2014-2020. Rabatten för åren 2014-2016 blev slutligt godkänd av medlemsstaterna och beslutad i EU-kommissionens ändringsbudgetar i december 2016, återbetalningen gjordes i januari 2017. Fordran 2017 avser justering där Skatteverket i januari 2018 får beloppet återbetalt enligt EU-kommissionens beslutade ändringsbudget.

**Fordran avser bidrag för höga sjuklönekostnader där Försäkringskassans betalning till Skatteverket sker i januari 2018.

***Ökningen avser främst kostnader hänförliga till it-verksamheten.

****Den största delen 3,4 mkr avser nedlagda kostnader i utländska projekt som inte fakturerats ännu mot SIDA.

21 Avräkning med statsverket**Uppbörd**

Ingående balans	-208 618	-169 253
<i>Redovisat mot inkomsttitel</i>		
Inkomster	-1 996 588 011	-1 939 814 967
Utgifter	807 867 494	766 937 288
Uppbördsmedel som betalats till icke räntebärande flöde	1 188 711 300	1 172 838 313
Skulder som avser uppbörd	-217 834	-208 618

NOTER (tkr)

	2017-12-31	2016-12-31
Anslag i icke räntebärande flöde		
Ingående balans	1 426	-8 714
Redovisat mot anslag	100 960 611	98 782 160
Medel hänförliga till transfereringar m.m. som betalats till icke räntebärande flöde	-100 960 507	-98 772 020
Fordringar avseende anslag i icke räntebärande flöde	1 530	1 426
Anslag i räntebärande flöde		
Ingående balans	-73 150	-105 802
Redovisat mot anslag	7 417 787	7 257 132
Anslagsmedel som tillförts räntekonto	-7 419 604	-7 232 871
Återbetalning av anslagsmedel	2 193	8 391
Skulder avseende anslag i räntebärande flöde	-72 773	-73 150
Fordran avseende semesterlöneskuld inkl. soc.avg. som inte har redovisats mot anslag		
Ingående balans	74 656	89 992
Redovisat mot anslag under året enligt undantagsregeln	-12 506	-15 335
Fordran avseende semesterlöneskuld som inte har redovisats mot anslag	62 151	74 656
Övriga fordringar/skulder på statens centralkonto		
Ingående balans	-212	-212
Inbetalningar i icke räntebärande flöde	2 086 183 256	2 010 746 118
Utbetalningar i icke räntebärande flöde	-998 432 251	-936 679 824
Betalningar hänförliga till anslag och inkomstittlar	-1 087 750 793	-1 074 066 294
Övriga fordringar på statens centralkonto	0	-212
Summa Avräkning med statsverket	-226 928	-205 897
22 Kassa och bank		
Behållning räntekonto i Riksgäldskontoret*	720 716	667 662
Valutakonto förvarstagna medel	189	0
Inbetalningar bankkonto från utlandet**	272 434	24 050
Inbetalningar euro avseende moms elektroniska tjänster***	1 726	333
Summa	995 065	692 044
*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 2018, jämför not 32.		
***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.		
23 Statskapital		
Ingående balans	1 550	1 529
Årets förändring*	-110	21
Utgående balans	1 440	1 550
*Avser statskapital utan avkastningskrav som använts för att finansiera konst från Statens konstråd, två tavlor har återlämnats till Statens konstråd.		

NOTER (tkr)

	2017-12-31	2016-12-31
24 Balanserad kapitalförändring		
Ingående balans (ej föregående års kapitalförändring)*	14 825 468	27 722 373
Föregående års kapitalförändring	-39 097 001	-12 896 905
Utgående balans	-24 271 533	14 825 468
Utgående balans är fördelat på		
- uppbörd	-24 274 898	14 816 809
- tjänsteexport	6 509	3 144
- avgiftsfinansierad verksamhet	-3 144	5 516
Summa	-24 271 533	14 825 468

Den balanserade kapitalförändringen avseende uppbörd utgörs dels av periodiseringar, d.v.s. skillnaden mellan bokförda uppbördsintäkter och betalda skatter och avgifter redovisade mot statens budget, dels av värdering av fordringar samt förluster. Den balanserade kapitalförändringen för avgiftsfinansierad verksamhet utgörs även av tjänsteexport, administration av ålderspension, e-legitimationsnämnden och SPAR.

*Posten har justerats med 6 674 tkr under 2016, avseende Varulager som har övertagits från Valmyndigheten.

	Balanserad kapitalförändring			Kapitalförändring enligt resultaträkningen	Summa
	Statskapital	Avgiftsbelagd verksamhet	Uppbörd		
25 Myndighetskapital					
Förändring av myndighetskapitalet					
Utgående balans 2016	1 550	8 659	14 816 809	-39 097 001	-24 269 983
Ingående balans 2017	1 550	8 659	14 816 809	-39 097 001	-24 269 983
Föregående års kapitalförändring	0	-5 294	-39 091 706	-39 097 001	-39 097 001
Årets kapitalförändring	-110	46 037	-7 921 416	-7 875 379	-7 875 489
Summa årets förändringar	-110			-7 875 379	-7 875 489
Utgående balans 2017	1 440	3 365	-24 274 898	-7 875 379	-32 145 472

26 Avsättning för pensioner och liknande förpliktelser

Ingående avsättning		16 456	21 707
Årets pensionskostnad		7 184	8 270
Årets pensionsutbetalningar till Statens tjänstepensionsverk		-10 818	-13 521
Utgående avsättning		12 822	16 456

Pensionsförpliktelser som ingår i den pensionsskuld som fastställts av Statens tjänstepensionsverk för år 2017 har minskat med 2 000 tkr. De beslut som har beviljats av Skatteverket men som ej ingår i den pensionsskuld som Statens tjänstepensionsverk har beräknat har minskat med 1 634 tkr. Avsättningen inkluderar även särskild löneskatt.

27 Övriga avsättningar**Avsättningar för omställningsarbete***

Ingående avsättning för lokalt omställningsarbete**		52 604	59 729
Årets förbrukning		-12 624	-19 681
Årets avsättning		12 161	12 556
Utgående avsättning		52 141	52 604

*Uppskattad användning av lokalt omställningsarbete uppgår till 4 400 tkr, till detta kommer även årligt åtagande för delpensioner med 9 500 tkr.

**Justering av årets ingående avsättning 2016 har gjorts med 93 tkr, vilket motsvarar avsättning för lokalt omställningsarbete som övertagits från Valmyndigheten.

Varav avsättningar för engångspremier

Ingående avsättning för engångspremier		1 010	0
Årets förändring av engångspremier		-1 010	1 010
Utgående avsättning		0	1 010

Varav avsättningar för lokalkostnader

Ingående avsättning för lokalkostnader		0	1 809
Årets förändring för lokalkostnader		0	-1 809
Utgående avsättning		0	0

Avsättning lokalkostnader hänför sig till avvecklade kontor i Mora och Kista under 2015.

NOTER (tkr)

	2017-12-31	2016-12-31
28 Lån i Riksgäldskontoret*		
Ingående låneskuld**	802 099	848 694
Årets upptagna lån	258 464	224 100
Årets amorteringar	-261 256	-270 695
Utgående låneskuld	799 307	802 099

*Skatteverket disponerar en låneram på 925 mnkr.

**Justering av årets ingående låneskuld 2016 har gjorts med 291 tkr, vilket motsvarar lån som övertagits från Valmyndigheten.

29 Kortfristiga skulder till andra myndigheter		
Avräkning med Kronofogden (Rex - skattekontot)*	18 113	48 820
Arbetsgivaravgifter	108 466	105 955
Leverantörsskulder**	21 421	99 454
Övrigt	5 035	5 326
Summa	153 035	259 555

*Skulden till Kronofogden avser utmätta medel från skattekontot under december månad.

**Förändring från 2016 är främst att faktureringen från Försäkringskassan för servicekontor med 55 540 tkr inte inkom före brytdagen, kostnaden har i stället periodiserats för 2017, se not 34. Förändrad finansiering av Mina meddelanden har även inneburit lägre fakturering vid årsskiftet, se not 1.

30 Leverantörsskulder	248 012	249 910
------------------------------	----------------	----------------

De största leverantörsskulder vid bokslutet avser licenskostnader.

31 Övriga kortfristiga skulder		
Personalens källskatt	95 563	92 413
Skuld till kommuner och landsting avseende slutreglering kommunalskatt för inkomståret 2015*	0	1 590 595
Övriga skulder	1 005	2 245
Summa	96 568	1 685 253

*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. Jämför not 19.

32 Övriga skulder - skatteuppbörd		
Skuld till statens centralkonto*	272 434	24 050
Skuld avseende moms till utländska företag inom EU	89 563	154 787
Kontoöverskott skattekonto**	79 212 900	72 409 202
Returer uppbörd	1 026	1 557
Utredningskonto moms elektroniska tjänster***	418	0
Manuella uppbördsutbetalningar	101	0
Outredda medel	7 203	6 687
Summa	79 583 645	72 596 282

*Inbetalningar bankkonto från utlandet avser inbetalningar för sista bankdagen i december som redovisats till SCR i januari 2018, jämför not 22.

**Kontoöverskott skattekonto förklaras huvudsakligen av skattskyldigas kompletteringsinbetalningar för att täcka den slutliga skatten vilken avräknas först under 2018. Till viss del utgörs överskotten också av oreglerade skulder avseende överskjutande ingående mervärdesskatt eller andra återbetalningar som inte hunnit effektueras per balansdagen.

***Saldot 2017 avser inbetalningar avseende moms elektroniska tjänster som inte kunnat placeras på grund av att deklaration ännu inte inkommit som matchar inbetalningen.

NOTER (tkr)

	2017-12-31	2016-12-31
33 Depositioner		
Deposition avseende ackordsuppställning, betalningssäkring m.m.*	458	0
Skuldsanering**	4	3
Överenskommelse om företrädaransvar**	3 273	3 549
Utdelning i konkurs**	16 053	4 378
Betalningsupplägg**	410	2 096
Deponerade medel upplagshavare alkoholskatt	0	4
Moms på elektroniska tjänster***	2 675	6 120
Moms på elektroniska tjänster andra EU-länder****	145	5 198
Summa	23 019	21 347

*Medel som innehålls tillfälligt som förvarstagna medel och betalas vidare till Kronofogden eller återbetalas.

**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.

34 Periodavgränsningsposter		
Upplupna semesterlöner inkl. sociala avgifter	438 699	435 174
Upplupna löner och arvoden inkl. sociala avgifter	7 955	7 985
Oförbrukade bidrag utomstatliga*	687	603
Oförbrukade bidrag inomstatliga**	1 467	0
Förutbetalda intäkter***	9 672	0
Övriga upplupna kostnader****	129 801	72 970
Summa	588 281	516 731

*Avser huvudsakligen ej upparbetade kostnader för fiscalis.

**Bidrag från Vinnova och Myndigheten för samhällsskydd och beredskap som ej upparbetats.

***Förskottsbetalning till projektet Nya Bosnien Hercegovina 2 650 tkr samt avräkning med KFM 3 013 tkr för levererat verksamhetsstöd och förinbetalda avgifter för namnändringen med 4 009 tkr.

****Ökningen består till största delen av att Försäkringskassans faktura avseende servicekontor inte inkommit till Skatteverket och därför periodiserats med 55 540 tkr.

35 Ansvarsförbindelser		
Övriga ansvarsförbindelser	2 150	2 600
Summa ansvarsförbindelser	2 150	2 600

Avser ställande av säkerheter i verksamheten där Skatteverket skulle kunna bli betalningsansvarig.

NOTER (tkr)

Anslagsredovisning - Redovisning mot anslag

36 UO01 6:1 Allmänna val och demokrati

Valmyndighetens anslag disponeras av Skatteverket, under 2017 har anslaget överskridits med 247 tkr. Beviljad anslagskredit uppgår till 460 tkr och täcker uppkommet överskridande.

37 UO01 6:5 Valmyndigheten

Valmyndighetens anslag disponeras av Skatteverket, anslaget har överskridits med 512 tkr vid utgången av året. Beviljad anslagskredit uppgår till 599 tkr och täcker uppkommet överskridande.

38 UO03 1:1 ap.1 Skatteverket

Under 2017 har Skatteverket förbrukat 318 tkr mindre anslag än årets tilldelade budget, detta gör att utgående anslagssparande har ökat med motsvarande belopp.

39 UO22 1:11 ap.2 Trängselskatt i Stockholm

Ingående anslagssparande med 774 tkr har återbetalats 2017. Utgående anslagssparande uppgår till 162 tkr och kommer att återbetalas 2018.

40 UO22 1:14 ap.3 Trängselskatt i Göteborg

Ingående anslagssparande med 1 419 tkr har återbetalats 2017. Utgående anslagssparande uppgår till 1 770 tkr och kommer återbetalas 2018.

41 UO22 2:6 Gemensamma e-förvaltningsprojekt av strategisk betydelse

Anslagssparande uppgår till 5 tkr, anslagsposten är avsedd för e-legitimationsnämnden som för 2018 kommer finansieras under annan anslagspost.

42 UO25 1:1 ap.1 Kommunalekonomisk utjämning kommuner

Underskottet på 0,010 tkr är orsakat av avrundning i utbetalningarna.

43 UO25 1:1 ap.2 Kommunalekonomisk utjämning landsting

Överskottet på 0,001 tkr är orsakat av avrundning i utbetalningarna.

44 UO25 1:2 ap.1 Statligt utjämningsbidrag för LSS-kostnader

Överskottet på 0,949 tkr är orsakat av att avrundning sker till tusental kronor vid tilldelningen av anslaget.

45 UO27 1:1 ap.7 Mervärdesskattebaserad avgift till Europeiska gemenskapen

I januari 2017 återbetalades till Skatteverket 7 747 251,7 tkr avseende rabatt på Sveriges mervärdesskattebaserade EU-avgift för budgetperioden 2014-2016. För år 2017 har Skatteverket betalat 3 097 311 tkr i mervärdesskattebaserad EU-avgift. Detta ger sammanlagt en negativ anslagsförbrukning 4 649 940,6 tkr.

NOTER (tkr)

	2017-01-01- 2017-12-31	2016-01-01- 2016-12-31
Finansieringsanalysen		
46 Finansieringsanalys, kostnader		
Kostnader enligt resultaträkningen	-8 439 855	-8 300 507
<i>Justeringar</i>		
Avskrivningar	256 350	265 963
Realisationsförluster	3 843	3 326
Förändring av balansposten Varulager m.m.*	1 041	358
Förändring av balansposten Avsättningar till pensioner	-3 634	-5 250
Förändring av balansposten Avsättningar till engångspremier	-1 010	1 010
Förändring av balansposten Avsättningar till lokalt omställningsarbete**	-463	-7 031
Förändring av balansposten Avsättningar till lokaler	0	-1 809
Kostnader enligt finansieringsanalysen	-8 183 728	-8 043 940
*Överlåtelse av Valmyndighetens tillgångar och skulder till Skatteverket under 2016 har skett till bokfört värde enligt 5 kap. 5 och 8 §§ förordningen (2000:605) om årsredovisning och budgetunderlag. Varulagret avräknas utgiftsmässigt och består av material som gör det möjligt att genomföra ett extraval inom föreskriven tid.		
**Posten har för 2016 justerats med 93 tkr vilket motsvarar avsättning för lokalt omställningsarbete som övertagits från Valmyndigheten.		
47 Finansieringsanalys, intäkter av avgifter och andra ersättningar		
Intäkter av avgifter och andra ersättningar enligt resultaträkningen*	1 026 933	1 022 471
<i>Justeringar</i>		
Realisationsvinster	-518	-1 357
Intäkter av avgifter och andra ersättningar, finansieringsanalysen	1 026 415	1 021 114

* Se not 1.

48 Posten har justerats med 239 tkr som motsvarar övertagna anläggningstillgångar från Valmyndigheten 2016.

49 Posten består av årets upptagna lån i Riksgälden samt en justering med 292 tkr som motsvarar övertagna lån från Valmyndigheten under 2016.

19.6 SAMMANSTÄLLNING VÄSENTLIGA UPPGIFTER

(mnkr om inte annat anges)	2017	2016	2015	2014	2013
Låneram i Riksgälden					
Beviljad	925	920	1 020	1 083	1 108
Utnyttjad totalt	820	838	876	857	877
- Varav lån i Riksgälden*	799	802	848	792	794
- Varav anskaffning anläggningstillgångar där lån inte har tagits upp**	20	36	27	65	83
Beviljad kontokredit hos Riksgälden	704	704	704	699	699
Högsta utnyttjad kontokredit under året	0	0	0	0	0
Räntekostnader och ränteintäkter på räntekontot					
Räntekostnader	3,5	3,2	1,7	0,0	0,0
Ränteintäkter	4,1	4,2	2,0	3,0	4,9
Avgiftsintäkter för egen disposition					
Beräknat belopp i regleringsbrevet	816	785	801	855	847
Utfall avgiftsintäkter som disponeras	1 027	1 022	1 024	1 008	1 070
Avgiftsintäkter som ej disponeras					
Beräknat belopp i regleringsbrevet	8,3	7,7	8,0	9,8	13,3
Utfall avgiftsintäkter som ej disponeras	7,1	7,4	8,4	8,3	7,8
Anslagskredit***					
Beviljad anslagskredit	369	869	831	498	497
Utnyttjad anslagskredit	1	1	374	146	1
Anslagssparande***	4 723	134	174	210	139
Antalet årsarbetskrafter och medelantalet anställda					
Årsarbetskrafter****	9 396	9 476	9 719	9 589	9 705
Medelantalet anställda	10 583	10 651	10 803	10 649	10 773
Driftkostnad per årsarbetskraft (tkr)*****	871	848	818	800	795
Årets kapitalförändring (tkr)	-7 875 379	-39 097 001	-12 896 905	2 222 595	8 959 725
Balanserad kapitalförändring (tkr)	-24 875 379	14 825 468	27 715 699	25 493 103	16 533 378

*Avser lån som finns upptagna till och med november aktuellt år.

**Avser december innevarande år. Enligt kapitalförsörjningsförordningen 2 kap. 1 § ska utgifter under året för anskaffning av sådana anläggningstillgångar som kommer att finansieras med lån rymmas inom låneramen.

***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 avses myndighetsledningens process som syftar till att myndigheten med rimlig säkerhet fullgör sina uppgifter och når verksamhetens mål.

En god intern styrning och kontroll bidrar till att

- vi bedriver verksamheten effektivt och rättssäkert
- vi undviker allvarliga fel
- vi uppnår ett högt förtroende för myndigheten.

Tillsammans bidrar detta till ett högt förtroende för det demokratiska systemet. Det handlar om att ha ordning och reda, att veta att det som ska göras blir gjort och att det blir gjort på ett bra och tillförlitligt sätt.

20.1 Skatteverkets process för intern styrning och kontroll

Processen för intern styrning och kontroll inom Skatteverket kan beskrivas schematiskt som att den består av fem olika moment

- intern styr- och kontrollmiljö
- riskhantering
- styr- och kontrollaktiviteter
- information och kommunikation
- uppföljning och utvärdering.

Inom varje moment finns ytterligare delar som ingår i processen och som bidrar till att vi fullgör våra uppgifter och når verksamhetens mål.

20.2 Intern styrning och kontroll av Skatteverkets verksamhet

20.2.1 Genomförande och uppföljning av 2017 års verksamhet

Under verksamhetsåret genomförde Skatteverket planerade aktiviteter i syfte att få en mer produktiv, rättssäker och effektiv verksamhet. Vi följde löpande upp verksamheten och i den övergripande uppföljningen av Skatteverkets verksamhet fick vår ledningsgrupp information om verksamheten.

20.2.2 Planering av verksamheten

Under 2017 har vi beslutat om en ny strategisk inriktning som visar vad Skatteverket ska kännetecknas av för att leva upp till uppdraget från

regeringen. Strategin, som den uttrycks i vår inriktning, är att vi på Skatteverket

- skapar samhällsnytta tillsammans
- ökar förtroendet och viljan att göra rätt
- bedriver en legitim och trovärdig kontroll som stärker normer
- ger alla förutsättningar
är en modig organisation i ständig utveckling.

Under året har vi även genomfört vår verksamhetsplanering för perioden 2018–2020 och den har utgått från vårt uppdrag och vår nya inriktning. Verksamhetsplanen för 2018–2020 har särskilt fokus på digitalisering, utveckling av verksamhetssystem och arbetssätt inom folkbokföring och fastighetstaxering samt förstärkt arbete med att motverka skattefusk och skattebrott. Det är här vi ser de största gemensamma behoven av förflyttning. Verksamhetsplanen beskriver också hur vi ska följa upp vår verksamhet.

20.2.3 Information om områden eller delar av verksamheten där det finns brister

Folkbokföring

Skatteverket ansvarar för frågor om folkbokföring och personnamn. Uppgifterna i folkbokföringen ska spegla befolkningens bosättning, identitet och familjerättsliga förhållanden. Detta för att olika samhällsfunktioner ska få ett korrekt underlag för beslut och åtgärder. Inom verksamhetsområdet folkbokföring har det identifierats brister i den interna styrningen och kontrollen av området.

Under året granskades verksamhetsområdet av Riksrevisionen och vår internrevision. Granskningarna visade att det finns brister med att upprätthålla kvaliteten inom området samt att arbetet med folkbokföring inte bedrivs på ett effektivt sätt. Skatteverket delar Riksrevisionens och internrevisionens slutsatser om att vi inte har säkrat registerkvaliteten på ett betryggande sätt, att kunskapen är för låg om omfattningen på folkbokföringsfelet och om registerkvaliteten samt att våra uteblivna utvecklingsinsatser inom it-stödet har lett till att vi saknar förutsättningar för att arbeta effektivt med urval, analys och handläggning. Skatteverket har sedan några år tillbaka uppmärksammat behovet av utveckling inom verksamhetsområdet folkbokföring både gällande våra verksamhetssystem och vårt arbetssätt. Vi har

därför prioriterat området i verksamhetsplanen för 2015–2017. Arbetet med den så kallade folkbokföringsförnyelsen har dock blivit försenat och skjutits upp i flera omgångar.

Under senare delen av 2017 har vi inlett ett arbete inom folkbokföringsområdet med att åtgärda bristerna och en handlingsplan håller på att tas fram. Under verksamhetsperioden 2018–2020 tar vi ett omtag gällande folkbokföringen och området står i fokus. Vi har tilldelat området extra medel för att utveckla och stärka kontrollen och vi har som målsättning att ta fram nya tekniska lösningar. Dessutom inriktar vi vårt arbete mot att utveckla nya arbetssätt samt mot att identifiera och genomföra systemåtgärder. Vi kommer även att säkerställa att vi internt får ökad kunskap om fel i folkbokföringen.

Informationssäkerhet

Skatteverket hanterar känslig och sekretessbelagd information och behöver därför ha god ordning och bra kontroll inom informationssäkerhetsområdet. När information behandlas med stöd av IT blir den sårbar på en mängd olika sätt. Säkerhetsaspekterna konfidentialitet, riktighet och tillgänglighet är grunden för informationens skydd. Det är därför viktigt att det finns en helhetssyn på informationssäkerhet inom myndigheten samt att det är möjligt att få en helhetsbild av säkerhetsläget inom myndigheten. Denna helhetssyn och möjlighet till helhetsbild finns inte i tillräckligt hög grad hos Skatteverket idag utan det finns brister i styrningen och kontrollen av området. Vi har allt för låg kunskap gällande vår säkerhetsmässiga syn på information och dess klassificering. Implementeringen av riktlinjen Säker IT har gått för långsamt och dessutom har styrningen av området varit bristfällig bland annat för att vi saknat både en ansvarig IT-säkerhetsfunktion och IT-säkerhetschef.

Det har tagits fram en handlingsplan för att hantera bristerna och vi behöver även öka takten för att säkerställa ett systematiskt, strukturerat och kontinuerligt säkerhetsarbete. Det krävs för att vi ska kunna upprätthålla ändamålsenliga processer som lever upp till våra externa krav på informationshantering.

Inom informationssäkerhetsområdet finns även brister i hanteringen av behörigheter inom behörighetsstrukturen. Behörighetsstruktur är en uppsättning roller och profiler som finns för att styra användares behörigheter i Skatteverkets olika

IT-system. Bristen är att vi inte har genomfört beslutade förbättringsåtgärder i tillräckligt hög grad. För att skapa och implementera en ändamålsenlig hantering av behörigheter kommer vi nu att genomföra och följa upp planerade och redan beslutade åtgärder.

Det finns även vissa brister inom arbetet med säkerhetsskyddade upphandlingar vilket gör att den interna styrningen och kontrollen inte är helt betryggande inom området. Bristerna är att IT-stödet för registerkontroll är ålderdomligt och sårbart, att det förekommer personberoenden, att vi inom organisationen behöver förstärka den generella kunskapen kring kravställning för denna typ av upphandlingar samt att vi behöver tydliggöra interna ansvarsförhållanden inom vissa tvärfunktionella områden. Under 2017 har vi förstärkt kompetensen inom området samt tydliggjort ägandeskap och ansvar. Vi kommer att fortsätta att genomföra åtgärder, såsom information och uppföljning under 2018.

20.3 Bedömning

Generaldirektören bedömer att det föreligger brister i myndighetens interna styrning och kontroll av områdena folkbokföring och informationssäkerhet.

Bedömningen av den interna styrningen och kontrollen inom Skatteverket baseras bland annat på följande

- den löpande och systematiska uppföljningen inklusive hanteringen av verksamhetsrisker
- avdelningschefernas bedömningar av intern styrning och kontroll inom respektive verksamhet
- iakttagelser från Riksrevisionen och internrevisionen.


Beslut om årsredovisning

Jag intygar att årsredovisningen ger en rättvisande bild av verksamhetens resultat samt kostnader, intäkter och myndighetens ekonomiska ställning.

Jag bedömer att brister avseende den interna styrningen och kontrollen vid myndigheten föreligger på följande punkter:

- styrningen och kontrollen av verksamhetsområdet folkbokföring
- styrningen och kontrollen av informationssäkerhetsområdet.

Solna den 22 februari 2018


Katrin Westling Palm, generaldirektör

Statistiksammanställning

Enkät svar från privatpersoner och företag

Källa: Skatteverkets årliga attitydundersökningar 2015, 2016 och 2017

Undersökningarna genomfördes med postala enkäter med möjlighet att svara via webb. Denna tabell innehåller alla frågor där det finns en möjlighet att bedöma attitydförändringar (frågor som ställts i minst två av undersökningarna).

Förklaringar:

'+ = Skillnaden mellan 2015 och/eller 2016 och resultatet för 2017 är statistiskt säkerställd ($p < 0,05$), fördelaktig riktning.

'- = Skillnaden mellan 2015 och/eller 2016 och resultatet för 2017 är statistiskt säkerställd ($p < 0,05$), ofördelaktig riktning.

'+/- = Skillnaden mellan 2015 och/eller 2016 och resultatet för 2017 är statistiskt säkerställd ($p < 0,05$), riktningen har ej bedömts.

Statistiska tester av aktuella trender har genomförts på medelvärdet. Statistiskt säkerställda skillnader mellan 2015 och 2016 är inte redovisade i tabellen.

	Privatpersoner			Statistisk signifikans	Företag			Statistisk signifikans
	2015	2016	2017		2015	2016	2017	
Urvalsstorlek	2 000	2 000	2 500		1 500	1 500	2 000	
Svarsfrekvens	44%	42%	42%		49%	47%	49%	
Andel svarande som haft personlig kontakt under de senaste 12 månaderna ¹⁾	37%	32%	32%	+/- (mot 2015)	59%	60%	56%	
Andel svarande som besökt Skatteverkets webbplats under de senaste 12 månaderna	58%	58%	62%		72%	75%	77%	+/- (mot 2015)
Antal svarande (bemötandefrågan) ²⁾	306	252	314		425	415	539	
Antal svarande (frågor om webbplatsen) ²⁾	457-458	430-431	584-587		518-519	523-524	743-746	
Antal svarande (övriga frågor) ²⁾	875-886	825-834	1 043-1 051		721-731	700-709	973-981 ³⁾	

Not 1) Med personlig kontakt avses kontakt via telefon, brev, e-post eller personligt möte.

Not 2) Antal svarande inklusive de som svarat "Ingen uppfattning".

Not 3) Påståendet "Det är troligt att Skatteverket skulle upptäcka om mitt företag skattefuskade" besvarades av endast 491 företag, p.g.a. att halva urvalet istället fick påståendet "Det är troligt att Skatteverket skulle upptäcka om ett företag i min bransch skattefuskade".

Har bemötandet från Skatteverkets tjänstemän varit bra? (Bas: haft personlig kontakt under de senaste 12 månaderna)

Ja	94%	95%	94%		96%	97%	95%	
Nej	6%	5%	6%		4%	3%	5%	
Andel utan uppfattning	11%	13%	16%		8%	7%	8%	

Det är enkelt att hitta på Skatteverkets webbplats (Bas: besökt Skatteverkets webbplats under de senaste 12 månaderna)

Instämmer (4+5)	69%	66%	65%		61%	59%	62%	
Varken eller (3)	22%	27%	26%		26%	29%	27%	
Instämmer ej (1+2)	9%	7%	9%		12%	11%	10%	
Medelvärde	3,81	3,85	3,75		3,65	3,67	3,74	
Andel utan uppfattning	3%	4%	4%		1%	1%	2%	

Informationen på webbplatsen var tillräcklig för att lösa mina ärenden (Bas: besökt Skatteverkets webbplats under de senaste 12 månaderna)

Instämmer (4+5)	73%	76%	73%		66%	69%	72%	
Varken eller (3)	15%	15%	17%		24%	23%	18%	
Instämmer ej (1+2)	11%	9%	11%		11%	8%	10%	
Medelvärde	3,94	4,09	3,94	- (mot 2016)	3,80	3,88	3,92	+ (mot 2015)
Andel utan uppfattning	1%	4%	2%		1%	1%	1%	

Det är enkelt att deklarera (medborgare)/Det är enkelt för företag att lämna uppgifter om olika skatter

Instämmer (4+5)	81%	81%	81%		62%	67%	70%	
Varken eller (3)	12%	11%	12%		26%	23%	23%	
Instämmer ej (1+2)	7%	8%	7%		12%	10%	8%	
Medelvärde	4,27	4,26	4,26		3,75	3,83	3,93	+ (mot 2015)
Andel utan uppfattning	8%	6%	8%		20%	17%	18%	

Enkät svar från privatpersoner och företag

	Medborgare			Statistisk signifikans	Företag			Statistisk signifikans
	2015	2016	2017		2015	2016	2017	
Det är lätt att få information från Skatteverket								
Instämmer (4+5)	68%	67%	69%		63%	62%	63%	
Varken eller (3)	23%	25%	22%		25%	26%	27%	
Instämmer ej (1+2)	9%	8%	9%		12%	12%	10%	
Medelvärde	3,89	3,86	3,88		3,69	3,69	3,74	
Andel utan uppfattning	21%	22%	19%		12%	8%	11%	
De kostnader och den tid det tar för ett företag att göra rätt för sig med skatterna är rimliga (enbart företag, ej ställd 2015)								
Instämmer (4+5)	-	-	-		46%		50%	
Varken eller (3)	-	-	-		30%		28%	
Instämmer ej (1+2)	-	-	-		24%		22%	
Medelvärde	-	-	-		3,29		3,41	
Andel utan uppfattning	-	-	-		14%		16%	
Det är okej att folk arbetar svart (enbart medborgare)								
Instämmer (4+5)	4%	7%	5%		-	-	-	
Varken eller (3)	8%	9%	7%		-	-	-	
Instämmer ej (1+2)	88%	84%	87%		-	-	-	
Medelvärde	1,53	1,57	1,49		-	-	-	
Andel utan uppfattning	7%	6%	7%		-	-	-	
Personer i min omgivning skulle tycka att jag gjorde fel om jag arbetade svart (enbart medborgare)								
Instämmer (4+5)	62%	61%	64%		-	-	-	
Varken eller (3)	18%	16%	16%		-	-	-	
Instämmer ej (1+2)	20%	23%	20%		-	-	-	
Medelvärde	3,72	3,69	3,78		-	-	-	
Andel utan uppfattning	14%	14%	14%		-	-	-	
Jag känner någon som arbetat svart under det senaste året (enbart medborgare)								
Instämmer (4+5)	29%	28%	26%		-	-	-	
Varken eller (3)	6%	5%	6%		-	-	-	
Instämmer ej (1+2)	65%	67%	68%		-	-	-	
Medelvärde	2,30	2,21	2,18		-	-	-	
Andel utan uppfattning	17%	17%	17%		-	-	-	
Jag känner någon som anlitat svart arbetskraft under det senaste året (enbart medborgare)								
Instämmer (4+5)	24%	22%	21%		-	-	-	
Varken eller (3)	5%	5%	6%		-	-	-	
Instämmer ej (1+2)	71%	73%	73%		-	-	-	
Medelvärde	2,08	1,98	1,96		-	-	-	
Andel utan uppfattning	17%	18%	18%		-	-	-	
Det finns stora möjligheter för någon i min ekonomiska ställning att undanhålla inkomster (enbart medborgare)								
Instämmer (4+5)	9%	8%	8%		-	-	-	
Varken eller (3)	8%	9%	8%		-	-	-	
Instämmer ej (1+2)	83%	83%	83%		-	-	-	
Medelvärde	1,63	1,60	1,61		-	-	-	
Andel utan uppfattning	26%	23%	28%		-	-	-	
Det finns stora möjligheter för någon i min ekonomiska ställning att göra felaktiga avdrag (enbart medborgare)								
Instämmer (4+5)	10%	11%	14%		-	-	-	
Varken eller (3)	12%	11%	12%		-	-	-	
Instämmer ej (1+2)	77%	78%	74%		-	-	-	
Medelvärde	1,77	1,75	1,87		-	-	-	
Andel utan uppfattning	31%	26%	28%		-	-	-	

Enkät svar från privatpersoner och företag

	Medborgare			Statistisk signifikans	Företag			Statistisk signifikans
	2015	2016	2017		2015	2016	2017	
Vårt företag är i stor utsträckning utsatt för konkurrens från företag inom branschen som skattefuskar (enbart företag)								
Instämmer (4+5)	-	-	-		17%	18%	19%	
Varken eller (3)	-	-	-		12%	15%	13%	
Instämmer ej (1+2)	-	-	-		71%	67%	69%	
Medelvärde	-	-	-		2,00	2,12	2,10	
Andel utan uppfattning	-	-	-		31%	31%	28%	
Det finns stora möjligheter för företag att fuska med skatten (enbart företag)								
Instämmer (4+5)	-	-	-		16%	16%	20%	
Varken eller (3)	-	-	-		23%	23%	22%	
Instämmer ej (1+2)	-	-	-		61%	60%	59%	
Medelvärde	-	-	-		2,27	2,30	2,36	
Andel utan uppfattning	-	-	-		29%	31%	30%	
Jag känner en moralisk plikt att hålla mig till skattereglerna								
Instämmer (4+5)	91%	89%	90%		94%	95%	96%	
Varken eller (3)	4%	4%	4%		2%	3%	2%	
Instämmer ej (1+2)	5%	7%	6%		3%	1%	2%	
Medelvärde	4,56	4,52	4,56		4,71	4,74	4,77	
Andel utan uppfattning	4%	3%	6%		3%	4%	3%	
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)	3%	4%	2%		1%	1%	1%	
Varken eller (3)	3%	3%	3%		2%	1%	3%	
Instämmer ej (1+2)	95%	93%	95%		97%	97%	97%	
Medelvärde	1,24	1,29	1,20	+ (mot 2016)	1,13	1,14	1,14	
Andel utan uppfattning	6%	6%	7%		9%	7%	7%	
Jag känner personligen någon eller några som skattefuskar/Jag känner personligen företagare som skattefuskar								
Instämmer (4+5)	11%	11%	10%		9%	8%	9%	
Varken eller (3)	6%	5%	6%		5%	5%	6%	
Instämmer ej (1+2)	83%	83%	83%		87%	86%	85%	
Medelvärde	1,61	1,58	1,59		1,53	1,50	1,55	
Andel utan uppfattning	21%	20%	22%		24%	23%	21%	
Skatteverket är bra på att bekämpa skattefusket/Skatteverket är bra på att bekämpa skattefusket bland företagen								
Instämmer (4+5)	35%	38%	40%		40%	45%	44%	
Varken eller (3)	38%	31%	31%		39%	32%	36%	
Instämmer ej (1+2)	27%	31%	29%		21%	23%	19%	
Medelvärde	3,11	3,09	3,14		3,27	3,33	3,35	
Andel utan uppfattning	50%	51%	46%		46%	46%	45%	
Skatteverket behandlar alla skattebetalare på ett rättvist sätt/Skatteverket behandlar alla företag på ett rättvist sätt								
Instämmer (4+5)	51%	44%	49%		50%	48%	48%	
Varken eller (3)	22%	25%	24%		28%	25%	24%	
Instämmer ej (1+2)	27%	31%	27%		22%	26%	28%	
Medelvärde	3,38	3,21	3,33		3,44	3,31	3,29	
Andel utan uppfattning	38%	40%	36%		44%	41%	39%	

Enkät svar från privatpersoner och företag

	Medborgare			Statistisk signifikans	Företag			Statistisk signifikans
	2015	2016	2017		2015	2016	2017	
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%	83%	77%		82%	84%	87%	
Varken eller (3)	15%	10%	13%		12%	11%	7%	
Instämmer ej (1+2)	8%	8%	10%		5%	5%	6%	
Medelvärde	4,19	4,33	4,17	- (mot 2016)	4,30	4,32	4,36	
Andel utan uppfattning	29%	32%	26%		27%	27%	26%	
Jag har förtroende för Skatteverkets sätt att sköta sin uppgift								
Instämmer (4+5)	72%	67%	68%		76%	73%	74%	
Varken eller (3)	20%	23%	22%		19%	21%	18%	
Instämmer ej (1+2)	8%	9%	10%		5%	6%	8%	
Medelvärde	3,99	3,90	3,89		4,06	3,98	3,99	
Andel utan uppfattning	10%	9%	9%		8%	7%	6%	
Jag har förtroende för myndigheter i allmänhet								
Instämmer (4+5)	49%	51%	53%		48%	47%	48%	
Varken eller (3)	32%	31%	29%		31%	35%	32%	
Instämmer ej (1+2)	19%	19%	18%		22%	19%	20%	
Medelvärde	3,44	3,46	3,50		3,37	3,38	3,39	
Andel utan uppfattning	5%	4%	6%		6%	5%	4%	
Jag litar på de flesta människor (enbart medborgare)								
Instämmer (4+5)	53%	55%	49%		-	-	-	
Varken eller (3)	27%	28%	30%		-	-	-	
Instämmer ej (1+2)	20%	18%	21%		-	-	-	
Medelvärde	3,42	3,49	3,35	- (mot 2016)	-	-	-	
Andel utan uppfattning	3%	3%	3%		-	-	-	
Om jag har behov av hjälp kan jag med förtroende vända mig till Skatteverket								
Instämmer (4+5)	77%	78%	81%		81%	79%	81%	
Varken eller (3)	16%	15%	14%		13%	15%	13%	
Instämmer ej (1+2)	7%	6%	6%		7%	6%	6%	
Medelvärde	4,14	4,15	4,17		4,22	4,19	4,22	
Andel utan uppfattning	13%	15%	11%		7%	5%	6%	
Jag har förtroende för Skatteverkets förmåga att ta in skatt från medborgare och företag/ Jag har förtroende för Skatteverkets förmåga att ta in skatt från företag								
Instämmer (4+5)	66%	58%	63%		69%	65%	70%	
Varken eller (3)	21%	26%	25%		22%	26%	22%	
Instämmer ej (1+2)	12%	16%	12%		8%	9%	8%	
Medelvärde	3,80	3,64	3,75		3,91	3,79	3,90	+ (mot 2016)
Andel utan uppfattning	13%	15%	12%		17%	14%	16%	

Enkät svar från privatpersoner, uppdelade på kvinnor och män

Källa: Skatteverkets årliga attitydundersökningar 2015, 2016 och 2017.

Undersökningarna genomfördes med postala enkäter med möjlighet att svara via webb.

Förklaringar:

* = Skillnaden mellan kvinnor och män är statistiskt säkerställd ($p < 0,05$).

Statistiska tester har genomförts på medelvärdet. Inga tester har gjorts för att undersöka om det finns trender över tiden i skillnader mellan kvinnor och män.

	2015		2016		2017	
	Kvinnor	Män	Kvinnor	Män	Kvinnor	Män
Andel svarande som haft personlig kontakt under de senaste 12 månaderna ¹⁾	38%	36%	28%	37% *	34%	30%
Andel svarande som besökt Skatteverkets webbplats under de senaste 12 månaderna	59%	58%	57%	59%	61%	63%
Antal svarande (bemötandefrågan) ²⁾	162	144	110	142	158	156
Antal svarande (frågor om webbplatsen) ²⁾	237	220-221	208-209	222	276-277	308-310
Antal svarande (övriga frågor) ²⁾	455-462	420-424	421-426	403-408	519-523	521-528
Not 1) Med personlig kontakt avses kontakt via telefon, brev, e-post eller personligt möte.						
Not 2) Antal svarande inklusive de som svarat "Ingen uppfattning".						
Har bemötandet från Skatteverkets tjänstemän varit bra? (Bas: haft personlig kontakt under de senaste 12 månaderna)						
Ja	97%	92%	98%	93%	96%	92%
Nej	3%	8%	2%	7%	4%	8%
Andel utan uppfattning	12%	11%	15%	12%	14%	17%
Det är enkelt att hitta på Skatteverkets webbplats (Bas: besökt Skatteverkets webbplats under de senaste 12 månaderna)						
Instämmer (4+5)	75%	63%	64%	68%	63%	66%
Varken eller (3)	19%	25%	29%	25%	29%	24%
Instämmer ej (1+2)	6%	12%	7%	7%	8%	10%
Medelvärde	3,93	3,69 *	3,87	3,82	3,79	3,72
Andel utan uppfattning	4%	2%	4%	4%	6%	2%
Informationen på webbplatsen var tillräcklig för att lösa mina ärenden (Bas: besökt Skatteverkets webbplats under de senaste 12 månaderna)						
Instämmer (4+5)	73%	73%	76%	77%	71%	74%
Varken eller (3)	15%	16%	16%	14%	18%	15%
Instämmer ej (1+2)	12%	11%	8%	10%	11%	10%
Medelvärde	3,94	3,95	4,14	4,05	3,95	3,92
Andel utan uppfattning	1%	1%	6%	2%	2%	2%
Det är enkelt att deklarera						
Instämmer (4+5)	82%	80%	82%	80%	82%	80%
Varken eller (3)	11%	12%	11%	11%	11%	12%
Instämmer ej (1+2)	7%	7%	7%	9%	7%	8%
Medelvärde	4,32	4,22	4,31	4,22	4,28	4,24
Andel utan uppfattning	8%	9%	4%	7%	8%	8%
Det är lätt att få information från Skatteverket						
Instämmer (4+5)	72%	65%	67%	66%	71%	67%
Varken eller (3)	22%	25%	25%	25%	21%	23%
Instämmer ej (1+2)	7%	11%	7%	9%	8%	9%
Medelvärde	4,00	3,79 *	3,92	3,81	3,93	3,83
Andel utan uppfattning	23%	19%	25%	19%	20%	18%

Enkät svar från privatpersoner, uppdelade på kvinnor och män

	2015		2016		2017	
	Kvinnor	Män	Kvinnor	Män	Kvinnor	Män
Det är ok att folk arbetar svart						
Instämmer (4+5)	3%	5%	7%	7%	5%	6%
Varken eller (3)	8%	9%	6%	12%	7%	8%
Instämmer ej (1+2)	89%	86%	87%	82%	88%	87%
Medelvärde	1,46	1,60	1,49	1,64	1,45	1,52
Andel utan uppfattning	9%	5%	7%	6%	8%	6%
Personer i min omgivning skulle tycka att jag gjorde fel om jag arbetade svart						
Instämmer (4+5)	68%	56%	65%	57%	69%	59%
Varken eller (3)	17%	20%	14%	18%	13%	19%
Instämmer ej (1+2)	15%	24%	21%	25%	18%	22%
Medelvärde	3,90	3,54 *	3,80	3,60	3,92	3,64 *
Andel utan uppfattning	15%	14%	16%	12%	14%	13%
Jag känner någon som arbetat svart under det senaste året						
Instämmer (4+5)	20%	37%	24%	32%	24%	28%
Varken eller (3)	8%	5%	5%	4%	5%	7%
Instämmer ej (1+2)	72%	58%	70%	64%	71%	65%
Medelvärde	1,99	2,59 *	2,07	2,35 *	2,08	2,26
Andel utan uppfattning	17%	16%	16%	17%	18%	15%
Jag känner någon som anlitat svart arbetskraft under det senaste året						
Instämmer (4+5)	21%	27%	19%	25%	20%	23%
Varken eller (3)	5%	5%	3%	6%	5%	7%
Instämmer ej (1+2)	74%	67%	78%	68%	76%	71%
Medelvärde	1,95	2,21 *	1,85	2,12 *	1,88	2,04
Andel utan uppfattning	18%	16%	18%	17%	20%	16%
Det finns stora möjligheter för någon i min ekonomiska ställning att undanhålla inkomster						
Instämmer (4+5)	6%	11%	7%	10%	6%	10%
Varken eller (3)	4%	12%	7%	11%	7%	9%
Instämmer ej (1+2)	90%	77%	86%	79%	86%	81%
Medelvärde	1,43	1,80 *	1,46	1,72 *	1,47	1,73 *
Andel utan uppfattning	31%	21%	29%	18%	33%	22%
Det finns stora möjligheter för någon i min ekonomiska ställning att göra felaktiga avdrag						
Instämmer (4+5)	9%	12%	7%	14%	13%	15%
Varken eller (3)	7%	17%	9%	13%	9%	16%
Instämmer ej (1+2)	84%	72%	83%	73%	78%	70%
Medelvärde	1,59	1,93 *	1,54	1,94 *	1,76	1,97 *
Andel utan uppfattning	36%	26%	30%	21%	32%	24%
Jag känner en moralisk plikt att hålla mig till skattereglerna						
Instämmer (4+5)	92%	89%	92%	86%	95%	86%
Varken eller (3)	3%	5%	3%	5%	3%	5%
Instämmer ej (1+2)	4%	7%	5%	9%	3%	9%
Medelvärde	4,67	4,46 *	4,66	4,38 *	4,73	4,40 *
Andel utan uppfattning	4%	3%	3%	3%	5%	6%

Enkät svar från privatpersoner, uppdelade på kvinnor och män

	2015		2016		2017	
	Kvinnor	Män	Kvinnor	Män	Kvinnor	Män
För min egen del är det ok att folk skattefuskar om de har möjlighet till det						
Instämmer (4+5)	4%	2%	2%	6%	1%	3%
Varken eller (3)	2%	3%	2%	5%	1%	4%
Instämmer ej (1+2)	94%	95%	96%	89%	98%	93%
Medelvärde	1,26	1,23	1,17	1,40 *	1,13	1,28 *
Andel utan uppfattning	8%	5%	6%	5%	7%	7%
Jag känner personligen någon eller några som skattefuskar						
Instämmer (4+5)	7%	15%	9%	13%	7%	13%
Varken eller (3)	5%	7%	2%	8%	5%	7%
Instämmer ej (1+2)	88%	78%	89%	79%	88%	79%
Medelvärde	1,44	1,76 *	1,44	1,72 *	1,42	1,75 *
Andel utan uppfattning	23%	20%	21%	19%	26%	18%
Skatteverket är bra på bekämpa skattefusket						
Instämmer (4+5)	41%	31%	37%	38%	38%	41%
Varken eller (3)	39%	38%	33%	30%	36%	27%
Instämmer ej (1+2)	21%	31%	30%	33%	25%	32%
Medelvärde	3,27	2,99 *	3,14	3,06	3,20	3,09
Andel utan uppfattning	57%	44%	59%	44%	53%	39%
Skatteverket behandlar alla skattebetalare på ett rättvist sätt						
Instämmer (4+5)	54%	49%	50%	40%	54%	45%
Varken eller (3)	25%	19%	26%	24%	24%	23%
Instämmer ej (1+2)	21%	32%	24%	36%	22%	31%
Medelvärde	3,52	3,27 *	3,41	3,06 *	3,49	3,20 *
Andel utan uppfattning	44%	32%	49%	32%	41%	30%
Det är troligt att Skatteverket skulle upptäcka om jag skattefuslade						
Instämmer (4+5)	82%	72%	85%	80%	82%	73%
Varken eller (3)	13%	17%	11%	9%	11%	14%
Instämmer ej (1+2)	5%	11%	4%	11%	7%	13%
Medelvärde	4,33	4,06 *	4,48	4,20 *	4,32	4,02 *
Andel utan uppfattning	32%	26%	35%	29%	29%	23%
Jag har förtroende för Skatteverkets sätt att sköta sin uppgift						
Instämmer (4+5)	74%	69%	69%	66%	69%	67%
Varken eller (3)	20%	21%	23%	23%	23%	21%
Instämmer ej (1+2)	6%	10%	8%	11%	8%	12%
Medelvärde	4,04	3,93	3,98	3,81 *	3,96	3,83
Andel utan uppfattning	10%	10%	11%	7%	11%	8%
Jag har förtroende för myndigheter i allmänhet						
Instämmer (4+5)	50%	49%	47%	53%	56%	50%
Varken eller (3)	32%	32%	36%	25%	29%	30%
Instämmer ej (1+2)	18%	20%	16%	21%	15%	20%
Medelvärde	3,46	3,42	3,45	3,47	3,59	3,40 *
Andel utan uppfattning	5%	6%	6%	2%	5%	6%

Enkät svar från privatpersoner, uppdelade på kvinnor och män

	2015		2016		2017	
	Kvinnor	Män	Kvinnor	Män	Kvinnor	Män
Jag litar på de flesta människor						
Instämmer (4+5)	54%	53%	55%	54%	52%	46%
Varken eller (3)	27%	27%	28%	27%	30%	31%
Instämmer ej (1+2)	20%	20%	16%	19%	19%	23%
Medelvärde	3,42	3,42	3,51	3,46	3,44	3,27 *
Andel utan uppfattning	2%	5%	4%	2%	3%	3%
Om jag har behov av hjälp kan jag med förtroende vända mig till Skatteverket						
Instämmer (4+5)	79%	76%	79%	78%	82%	80%
Varken eller (3)	17%	16%	17%	14%	15%	12%
Instämmer ej (1+2)	5%	8%	5%	8%	3%	8%
Medelvärde	4,19	4,09	4,16	4,14	4,23	4,11
Andel utan uppfattning	12%	13%	17%	12%	11%	11%
Jag har förtroende för Skatteverkets förmåga att ta in skatt från medborgare och företag						
Instämmer (4+5)	71%	63%	62%	55%	66%	60%
Varken eller (3)	19%	23%	27%	25%	24%	26%
Instämmer ej (1+2)	10%	14%	12%	20%	10%	14%
Medelvärde	3,91	3,71 *	3,78	3,51 *	3,83	3,68 *
Andel utan uppfattning	16%	10%	17%	13%	14%	9%

Information och service

Volym

	2015	2016	2017	2016-2017
Besvarade telefonsamtal i Skatteupplysningen	4 179 893	3 682 739	3 320 268	-9,8%
Besvarade förfrågningar via e-post till Skatteupplysningen	409 780	520 482	549 947	5,7%
Besök på webbplatsen skatteverket.se ¹⁾	54 472 958	64 284 697	63 969 281	-0,5%
Besök på servicekontor ²⁾	4 121 748	3 907 827	3 613 911	-7,5%
Tillgängliga e-tjänster på Skatteverkets webbplats	44	47	49	4,3%

Källa: Guppi, Google Analytics, Försäkringskassan, Pensionsmyndigheten.

Not 1) Avser externa besökare. Våra egna besök är exkluderade.

Not 2) Avser alla besök, även på kontor där Försäkringskassan är huvudman.

Volym SPAR

Kontrolländamålet	2015	2016	2017
Antal kunder³⁾			
Onlinetjänster	1 040	1 070	1 124
Aviseringstjänster	320	380	368
Levererade adressposter (tusental)			
Online	23 204	25 252	37 765
Aviseringar	127 060	129 917	125 378

Källa: SPAR

Not 3) Antal kunder avser läget vid utgången av året. Det finns kunder som använder både online- och aviseringstjänster.

Urvalsändamålet - leverans av tjänster	2015	2016	2017
Urvalsuppdrag	2 650	3 030	3 082
Levererade adressposter (tusental)	37 665	31 206	36 545

Källa: SPAR

Urvalsändamålet – reklamspärrar i SPAR	2015	2016	2017
Antal nya reklamspärrar	13 500	10 400	12 383
- varav via e-tjänsten ⁴⁾	-	-	5 026
Totalt antal personer med reklamspärr 31 dec ⁵⁾	-	-	403 804

Källa: SPAR

Not 4) E-tjänsten driftsattes i oktober 2017.

Not 5) Började mätas maskinellt 2017.

Antal utlämnade registerutdrag ⁶⁾	2015	2016	2017 ⁷⁾
Totalt lämnade utdrag	-	-	7 131
- varav via e-tjänsten	-	-	7 077

Källa: SPAR

Not 6) Började mätas maskinellt i oktober 2017.

Not 7) Avser oktober-dec 2017.

Beskattning

Prestationer och andra produktionsmått

Prestationer	2015	2016	2017	2016-2017
Slutskattebesked inkomstbeskattning ¹⁾²⁾	8 305 920	8 480 409	8 624 012	1,7%
Grundbeslut arbetsgivaravgifter ³⁾	4 874 523	4 973 546	5 072 998	2,0%
- varav juridiska personer	4 250 181	4 384 476	4 500 551	2,6%
- varav fysiska personer	624 342	589 070	572 447	-2,8%
- fördelning kvinnor/män	26/74	27/73	26/74	-
Grundbeslut moms ³⁾	4 671 572	4 741 427	4 793 125	1,1%
- varav juridiska personer	3 008 406	3 095 793	3 166 473	2,3%
- varav fysiska personer	1 663 166	1 645 634	1 626 652	-1,2%
- fördelning kvinnor/män	33/67	33/67	33/67	-
Totalt antal prestationer ⁴⁾	17 852 015	18 195 382	18 490 135	1,6%

Källa: Guppi och Gin

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

Not 2) 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.

Inkomna ärenden	2015	2016	2017	2016-2017
Grundregistrerade inkomstdeklarationer	8 237 071	8 406 684	8 531 362	1,5%
- varav Ink 1, privatpersoner och enskilda näringsidkare ⁵⁾	7 567 442	7 708 005	7 808 074	1,3%
- fördelning kvinnor/män	51/49	50/50	50/50	-
- varav Ink 2, aktieföretag	494 756	525 165	556 881	6,0%
- varav Ink 3, föreningar och stiftelser	93 426	95 827	98 027	2,3%
- varav Ink 4, handelsbolag	81 447	77 687	68 380	-12,0%
Näringsbilaga för enskild näringsverksamhet och handelsbolag (NE och N3A)	912 637	899 261	893 567	-0,6%

Källa: Guppi och Gin

Not 5) Uppgifterna avser privatpersoner och enskilda näringsidkare som är en delmängd av prestationsredovisningen. För året 2015 finns en viss osäkerhet över korrektheten i antal grundregistrerade deklarationer.

Ansökningar	2015	2016	2017	2016-2017
Ansökningar om prissättningsbesked vid internationella transaktioner ⁶⁾	12	12	12	oförändrad

Källa: Manuellt register

Not 6) Från och med 2017 redovisas ett ärende per vart och ett av de bolag som ansökan omfattar. Tidigare års siffror har omarbetats för att vara jämförbara.

Omprövningar av inkomster och tillgångar i utlandet på skattebetalarens begäran	2015	2016	2017	2016-2017
Skattebetalare	1 645	1 580	1 102	-30,3%
Inkomna ärenden	8 020	7 731	5 409	-30,0%
Beslutade ärenden	13 325	7 355	5 223	-29,0%
Beslutade belopp, miljoner kronor	217	212	422	99,2%

Källa: Guppi

Beskattning

Beslut inom ärendeflöden	2015	2016	2017	2016-2017
Totalt antal beslut inom ärendeflöden⁷⁾	1 893 313	1 900 451	1 892 956	-0,4%
Företagsregistreringar⁸⁾	284 901	290 779	260 269	-10,5%
- varav nyregistreringar till F-skatt	85 430	88 379	83 947	-5,0%
- varav nyregistreringar till F-skatt juridiska personer	41 503	44 904	42 619	-5,1%
- varav nyregistreringar till F-skatt fysiska personer	43 927	43 475	41 328	-4,9%
-fördelning kvinnor/män	41/59	40/60	40/60	-
Inkomstbeskattning	907 145	901 373	900 169	-0,1%
- varav ändrade beslut debiterad preliminär skatt	285 170	280 182	293 985	4,9%
- varav inkomstbeskattning, ändringar i flöde	273 286	250 842	226 824	-9,6%
- varav skönsbeskattningsbeslut, inkomstbeskattning	140 599	148 401	163 924	10,5%
- varav omprövning på skattebetalarens begäran inkomstbeskattning	151 081	165 996	160 257	-3,5%
- varav inkomstbeskattning flöde övrigt	57 009	55 952	55 179	-1,4%
Moms	305 384	317 479	330 800	4,2%
- varav omprövning på skattebetalarens begäran moms	261 364	279 964	294 499	5,2%
- varav skönsbeskattning moms	24 423	24 812	26 070	5,1%
- varav moms flöde övrigt	19 597	12 703	10 231	-19,5%
Arbetsgivaravgifter	233 701	222 184	223 155	0,4%
- varav omprövning på skattebetalarens begäran arbetsgivaravgifter	185 221	183 312	187 671	2,4%
- varav skönsbeskattning arbetsgivaravgifter	11 218	11 217	11 915	6,2%
- varav arbetsgivaravgifter flöde övrigt	37 262	27 655	23 569	-14,8%
Avdragen skatt	162 182	168 636	178 563	5,9%
- varav omprövning på skattebetalarens begäran avdragen skatt	132 587	140 382	151 399	7,8%
- varav skönsbeskattning avdragen skatt	10 767	10 920	11 645	6,6%
- varav avdragen skatt flöde övrigt	18 828	17 334	15 519	-10,5%

Källa: Guppi

Not 7) Beslut inom ärendeflöden avser: företagsregistrering, ändrade beslut om debiterad preliminär skatt, skönsbeskattningar, beslut gjorda på inkomstdeklarationer och skattedeklarationer samt omprövningsbeslut på skattebetalarens begäran på inkomstdeklarationer och skattedeklarationer. Vi har justerat beslut för 2015 och 2016 p.g.a. ändrad indelning av ärendeflöden. Av uppföljning för moms, arbetsgivaravgifter och avdragen skatt framgår det att det finns en viss osäkerhet i fördelning av beslut mellan ärendeflöden och insatser.

Not 8) Ny- och avregistrerade företag, samt ändringar som avser företagsregistrering.

Obligatoriska omprövningar	2015	2016	2017	2016-2017
Obligatoriska omprövningar av inkomstskatt, moms och arbetsgivaravgifter	7 649	7 660	6 876	-10,2%

Källa: Guppi

Skattereduktioner för husarbete	2015	2016	2017	2016-2017
Skattereduktion rot (inkomna ärenden)	2 245 008	1 815 162	1 745 718	-3,8%
-fördelning kvinnor/män	40/60	39/61	38/62	-
Skattereduktion rut (inkomna ärenden)	2 935 498	3 090 458	3 548 198	14,8%
-fördelning kvinnor/män	63/37	62/38	61/39	-
Skattereduktion rot (utbetalt belopp, tkr)	19 152 993	10 941 256	9 180 004	-16,1%
Skattereduktion rut (utbetalt belopp, tkr)	3 310 315	3 637 671	4 586 878	26,1%

Källa: Guppi, Cognos

Omprövningar av trängsel- och fordonsskatt på skattebetalarens begäran	2015	2016	2017	2016-2017
Trängselskatt (inkomna ärenden)	23 036	25 623	23 990	-6,4%
Fordonsskatt	8 221	6 731	6 397	-5,0%

Källa: Platina

Beskattning

Beslut inom insatser ⁹⁾	2015	2016	2017	2016-2017
Totalt antal beslut inom insatser¹⁰⁾	78 465	81 110	77 029	-5,0%
- varav inkomstbeskattning	17 245	18 706	17 835	-4,7%
- varav fysiska personer	12 333	13 847	12 793	-7,6%
- fördelning kvinnor/män	26/74	25/75	30/70	-
- varav moms	32 039	31 222	29 415	-5,8%
- varav fysiska personer	11 957	10 570	9 819	-7,1%
- fördelning kvinnor/män	28/72	28/72	27/73	-
- varav arbetsgivaravgifter	27 509	29 549	28 485	-3,6%
- varav fysiska personer	1 642	1 703	1 848	8,5%
- fördelning kvinnor/män	22/78	21/79	22/78	-
- varav avdragen skatt	1 672	1 633	1 294	-20,8%
- varav fysiska personer	366	381	443	16,3%
- fördelning kvinnor/män	34/66	19/81	30/70	-
Totalt nettobelopp (tkr) ¹¹⁾	8 114 000	11 144 833	9 433 873	-15,4%
Genomsnittligt ändringsbelopp per beslut (kr) ¹¹⁾	103 406	137 404	122 472	-10,9%
Skattetillägg påförda i insatser ¹²⁾	24 241	24 527	24 433	-0,4%

Källa: Guppi och Gin

Not 9) Av uppföljning för moms, arbetsgivaravgifter och avdragen skatt framgår det att det finns en viss osäkerhet i fördelning av beslut mellan flöden och insatser.

Not 10) Beslut inom insatser avser beslut på inkomstdeklaration eller skattedeklaration efter skrivbordskontroll, revision eller besök.

Not 11) I belopp ingår både höjnings- och sänkingsbelopp (netto).

Not 12) Skattetillägg på grund av utebliven deklaration (skönsbeskattningar) har exkluderats.

Produktionsmått inom insatser	2015	2016	2017	2016-2017
Tillsyn kassaregister	12 895	9 208	9 266	0,6%
- varav kontrollbesök kassaregister	9 710	7 111	7 152	0,6%
Påförda kontrollavgifter kassaregister	2 682	2 134	2 181	2,2%
Personalliggarbesök	7 165	18 363	16 562	-9,8%
Påförda kontrollavgifter personalliggare	1 508	2 110	2 863	35,7%
Revisioner	3 152	2 930	3 122	6,6%
Beslutade brottsanmälningsärenden ¹³⁾	1 785	2 533	2 466	-2,6%
Betalningssäkringar exkl. förvarstagande	310	321	262	-18,4%
Åtgärder enligt tvångsätgärdslagen (bevissäkringar)	174	174	191	9,8%

Källa: Gin, Guppi och Rif

Not 13) Med brottsanmälan menar vi ärende som skickas till åklagaren. En brottsanmälan kan beroende på anmälnans omfattning innehålla flera brott.

Intäkter och kostnader	2015	2016	2017	2016-2017
Intäkter av anslag (tkr) ¹⁴⁾	5 802 505	5 856 929	5 961 905	1,8%
Övriga intäkter (tkr)	511 283	517 723	527 327	1,9%
Kostnader (tkr)	6 316 708	6 377 563	6 450 725	1,1%
- varav privatpersoner	744 299	824 540	739 263	-10,3%
- varav företag	5 572 409	5 553 023	5 711 462	2,9%
Kapitalförändring AP-fonden	-2 920	-2 896	38 507	

Källa: Agresso

Not 14) Hänsyn har tagits till kapitalförändring för AP-fonden.

Beskattning

Produktivitet

Nedlagd tid ¹⁵⁾	2015	2016	2017	2016-2017
Operativ tid region (dagar) ¹⁶⁾	880 574	874 940	861 393	-1,5%
- varav inom ärendeflöden ¹⁷⁾	370 036	381 799	397 080	4,0%
- varav inom insatser	357 103	346 001	329 962	-4,6%
- varav övrigt ¹⁸⁾	153 435	147 140	134 351	-8,7%

Källa: Agresso och Guppi

Not 15) Uppgifter för 2015 och 2016 har korrigerats på grund ändrad indelning av arbetsuppgifter inom ärendeflöden, insatser och övrigt.

Not 16) Antal dagar motsvarar tidsredovisade timmar delat med 7,95 timmar. Operativ tid inom ärendeflöden, löpande ärendehantering, insatser samt övrig tid.

Not 17) Ärendeflöden och löpande ärendehantering.

Not 18) Arbetsuppgifter som i huvudsak inte genererat mätbara beslut för beräkning av arbetsproduktivitet inom ärendeflöden och insatser samt nedlagd tid för service och processföring.

Arbetsproduktivitet	2015	2016	2017	2016-2017
Slutskattebesked och grundbeslut moms och arbetsgivaravgifter per dag ¹⁹⁾	20,3	20,8	21,5	3,2%
Beslut per dag inom ärendeflöden och insatser	2,71	2,72	2,71	-0,3%
- varav ärendeflöden ²⁰⁾	5,12	4,98	4,77	-4,2%
- varav insatser ²⁰⁾	0,22	0,23	0,23	oförändrad

Källa: Guppi och Agresso

Not 19) Beräknas som antal slutskattebesked och grundbeslut moms och arbetsgivaravgifter, delat med antal dagar operativ tid för regionerna.

Not 20) Produktiviteten för tidigare år har korrigerats p.g.a. ändrad indelning av ärendeflöden, insatser och övrigt.

Styckkostnad	2015	2016	2017	2016-2017
Kostnad per privatperson (kr) ²¹⁾	97	106	93	-12,6%
Kostnad per företag/företagare (kr) ²²⁾	3 713	3 653	3 532	-3,3%
Kostnad för att ta in 100 kronor i skatt (kr)	0,41	0,37	0,37	oförändrad

Källa: Guppi, Agresso, Gin och finansiell redovisning

Not 21) Definieras som kostnad för beskattning av privatpersoner delad med antal grundregistrerade inkomstdeklaration 1 och antal skönsbeskattningar av inkomstskatt.

Not 22) 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]).

Kvalitet

Genomströmningstider	2015	2016	2017	2016-2017	
Andel ärenden om företagsregistrering som är klara <u>inom tre veckor</u>	Riket	86%	84%	85%	1 p.e.
	Regional spridning ²³⁾	82-89%	81-91%	81-91%	-
Andel revisioner som är klara <u>inom tio månader</u>	Riket	86%	86%	85%	-1 p.e.
	Regional spridning	73-92%	76-92%	75-91%	-
Andelen omprövningar på skattebetalarens begäran inom inkomstbeskattningen som är klara <u>inom en månad</u>		60%	64%	68%	4 p.e.
Andelen omprövningar på skattebetalarens begäran inom inkomstbeskattningen som är klara <u>inom två månader</u>		79%	81%	84%	3 p.e.
Andelen obligatoriska omprövningar avseende inkomstskatt, moms och arbetsgivaravgifter som är klara <u>inom en månad</u>	Riket	56%	54%	50%	-4 p.e.
	Regional spridning	41-74%	33-66%	28-59%	-
Andelen obligatoriska omprövningar avseende inkomstskatt, moms och arbetsgivaravgifter som är klara <u>inom tre månader</u>	Riket	90%	87%	87%	oförändrad
	Regional spridning	79-97%	72-96%	73-95%	-
Andelen obligatoriska omprövningar avseende inkomstskatt, moms och arbetsgivaravgifter som är <u>klara inom sex månader</u>	Riket	98%	98%	98%	oförändrad
	Regional spridning	97-100%	93-100%	95-99%	-

Källa: Guppi

Not 23) På grund av få ärenden ingår inte uppgifter för Storföretagsavdelningen.

Beskattning

Ärendebalanser	2015	2016	2017	2016-2017
Omrövningar på skattebetalarens begäran inom inkomstbeskattning	19 449	19 806	15 463	-21,9%
-varav omrövningar av inkomster och tillgångar i utlandet	3 306	3 767	4 568	21,3%
Obligatoriska omrövningar av inkomst- och skattedeclarationer	949	1 084	1 137	4,9%

Källa: Guppi

Andel elektroniskt inlämnade uppgifter	2015	2016	2017	2016-2017	
Andel elektroniskt inkomna inkomstdeklaration 1	72%	75%	78%	3 p.e.	
Andel skattedeclarationer för moms och arbetsgivaravgifter som lämnas via internet vid utgången av året.					
	Riket	82%	86%	89%	3 p.e.
	Regional spridning	79-90%	83-92%	87-95%	-
Andel elektroniskt inkomna ansökningar rot och rut ²⁴⁾	88%	99%	99%	oförändrad	

Källa: Gin, Guppi och Centrala skatteregistret

Not 24) Begäran om utbetalning kan endast göras elektroniskt sedan 2015. Under 2015 kunde dispens ges.

Formella fel	2015	2016	2017	2016-2017
Antal formella fel moms, AG och avdragen skatt	109 112	83 030	67 974	-18,1%
Formella fel av det totala antalet grundbeslut moms och AG	1,1%	0,9%	0,7%	-0,2 p.e.

Källa: Guppi

Andel skönsbeskattningar	2015	2016	2017	2016-2017	
- Andelen skönsbeskattningar i förhållande till antalet deklarerationer inom:					
inkomstbeskattning företag					
	Riket	1,1%	1,1%	1,1%	oförändrad
	Regional spridning ²⁵⁾	1,0-1,4%	1,0-1,5%	1,0-1,3%	-
momsområdet					
	Riket	0,6%	0,6%	0,6%	oförändrad
	Regional spridning ²⁵⁾	0,5-0,7%	0,6-0,7%	0,6-0,8%	-
arbetsgivaravgifter					
	Riket	0,3%	0,3%	0,3%	oförändrad
	Regional spridning ²⁵⁾	0,3-0,4%	0,3-0,4%	0,3-0,4%	-

Källa: Guppi

Not 25) I beräkningen av regional spridning ingår inte storföretagsregionen.

Revisioner	2015	2016	2017	2016-2017	
Andel revisioner som resulterar i ändring					
	Riket	81%	80%	82%	2 p.e.
	Regional spridning	60-85%	69-86%	69-90%	-

Källa: Guppi

Ändrade beslut i förvaltningsrätt	2015	2016	2017	2016-2017
Andel ändrade beslut i förvaltningsrätt	17,9%	16,4%	12,8%	-3,6 p.e.

Källa: Guppi

Beskattning

Övriga uppgifter

Betalningskrav	2015	2016	2017	2016-2017
Antal betalningskrav:				
Privatpersoner som har fått betalningskrav	179 202	198 500	223 545	12,6%
Företag som har fått betalningskrav	260 945	259 057	263 663	1,8%
Andel nya företag som har fått betalningskrav				
Riket	2,0%	1,7%	1,8%	0,1 p.e.
Regional spridning ²⁶⁾	1,5-2,2%	1,3-2,0%	1,4-2,1%	-

Källa: Guppi

Not 26) I beräkningen av regional spridning ingår inte storföretagsregionen.

Uppgifter inlämnade via e-tjänst	2015	2016	2017	2016-2017
Inkomstdeklaration 1	5 462 511	5 765 684	6 062 721	5,2%
- fördelning kvinnor/män ²⁷⁾	52/48	52/48	52/48	-
- varav privatpersoner	5 045 175	5 285 993	5 514 634	4,3%
- varav näringsidkare	417 336	479 691	548 087	14,3%
Inkomstdeklaration 2, företag	154 222	197 492	244 710	23,9%
Preliminär inkomstdeklaration	120 025	139 357	172 475	23,8%
Uttag av A-skattsedel	325 600	436 366	1 986 704	355,3%
Ändrad beräkning av skatteavdrag (jämkning)	65 376	53 120	48 435	-8,8%
Rot och rut	4 652 696	4 847 493	5 246 091	8,2%
Anmäla behörig person ²⁸⁾	197 881	281 876	341 412	21,1%
Registrera företag/Verksamt.se ²⁹⁾	113 596	140 472	150 630	7,2%
Skattedeklarationer arbetsgivaravgifter	2 765 640	2 990 485	3 165 451	5,9%
Skattedeklarationer moms	3 000 097	3 224 703	3 408 723	5,7%
Punktskattedeklaration ³⁰⁾	25 508	31 484	39 506	25,5%
Näringsuppgifter från företag (filöverföring)	1 699 990	1 756 434	1 821 928	3,7%
Frågor mot centrala skatteregistret för preliminärt skatteavdrag ³¹⁾	54 556	60 829	67 580	11,1%
Kassaregister	141 035	124 397	128 973	3,7%
Återbetalning punktskatt	25 629	28 344	52 874	86,5%
EMCS/Punktskatter ³²⁾	235 640	298 348	308 685	3,5%
Momsåterbetalning inom EU	7 183	7 321	6 949	-5,1%

Källa: Guppi, Gin, Centrala skatteregistret, Filöverföring, A-skatt, SkatteReg, EMCS, Mammut, Kuling, Kobra, Husarbete och eAnmälan.

Not 27) I beräkningen ingår dubletter, d.v.s. om skattebetalaren lämnat mer än en deklARATION.

Not 28) Anmälan om ombud som kan företräda en fysik eller juridisk person i vissa skattefrågor, t.ex. att göra en deklARATION elektroniskt.

Not 29) Nyanmälan eller ändringsanmälan om F-skatt, moms, arbetsgivaravgifter m.m.

Not 30) Alkoholskatt, tobaksskatt, svavelskatt, energi- och koldioxidskatt.

Not 31) Avser insända frågefiler från arbetsgivare angående preliminärskatteuppgifter (skattetablell) för anställda.

Not 32) 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.

Brottsbekämpning

Prestationer och andra produktionsmått

Prestationer	2015	2016	2017	2016-2017
Avslutade brottsutredningar	1 109	1 199	1 108	-7,6%

Källa: Guppi

Inkomna brottsutredningar	2015	2016	2017	2016-2017
Inkomna brottsutredningar	1 053	1 336	1 261	-5,6%
- andel mängdärenden	27,6%	18,1%	16,9%	-1,2 p.e.
- andel projektärenden	68,3%	77,5%	78,5%	1,0 p.e.
- andel särskilt krävande ärenden	4,1%	4,3%	4,6%	0,3 p.e.

Källa: Guppi

Brottsmisstankar, förhör och beslag	2015	2016	2017	2016-2017
Brottsmisstankar¹⁾	19 275	22 644	19 465	-14,0%
- inom brottsutredningar ²⁾	13 247	17 188	13 959	-18,8%
Förhör	3 875	4 183	3 167	-24,3%
- varav mängdärenden	349	285	230	-19,3%
-varav projektärenden ³⁾	2 445	2 318	1 801	-22,3%
-varav särskilt krävande ärenden ³⁾	1 088	1 580	1 136	-28,1%
Beslag	440	512	598	16,8%
- varav mängdärenden	2	1	0	-100,0%
-varav projektärenden ³⁾	236	198	95	-52,0%
-varav särskilt krävande ärenden ³⁾	202	313	503	60,7%

Källa: Guppi

Not 1) Brottsmisstankarna avser de brottanmälningar som har upprättats inom beskattningsverksamheten.

Not 2) Brottsmisstankar som utretts av skattebrottsenheten.

Not 3) I årsredovisningen 2016 redovisades förhör och beslag för särskilt krävande ärenden 2015 tillsammans med projektärenden.

Underrättelserapporter	2015	2016	2017	2016-2017
Underrättelserapporter	164	169	111	-34,3%

Källa: Guppi

Registrerade ärenden	2015	2016	2017	2016-2017
Registrerade ärenden i Skatteverkets underrättelseregister (Skur)	860	919	2 152	134,2%

Källa: Guppi

Intäkter och kostnader	2015	2016	2017	2016-2017
Intäkter av anslag (tkr)	255 225	247 670	258 251	4,3%
Övriga intäkter (tkr)	0	0	86	-
Kostnader (tkr)	255 226	247 670	258 336	4,3%

Källa: Agresso

Brottsbekämpning

Produktivitet

Nedlagd tid	2015	2016	2017	2016-2017
Operativ tid (dagar) ⁴⁾	31 897	29 839	30 318	1,6%
- brottsutredningar	25 779	23 004	22 679	-1,4%
- underrättelseverksamhet	3 659	4 669	5 219	11,8%
- övrigt	2 459	2 165	2 420	11,8%

Källa: Agresso

Not 4) Antal dagar motsvarar tidsredovisade timmar delat med 7,95 timmar. Uppgifter exkl. ofördelad tid och frånvaro

Arbetsproduktivitet	2015	2016	2017	2016-2017
Avslutade brottsutredningar per dag	0,043	0,052	0,049	-5,8%
Underrättelserapporter per dag	0,045	0,036	0,021	-41,7%

Källa: Agresso och Guppi

Styckkostnad	2015	2016	2017	2016-2017
Kostnad per avslutad brottsutredning (kr)	230 140	206 564	233 156	12,9%

Källa: Agresso och Guppi

Kvalitet

Genomströmningstider	2015	2016	2017	2016-2017
- Utredningstid för mängdärenden	62	56	65	16,1%
Spridning mellan orter	40-135	32-83		-
- Utredningstid för projektärenden	278	246	268	8,9%
Spridning mellan orter	226-436	190-323		-
- Utredningstid för särskilt krävande ärenden	514	516	504	-2,3%

Källa: Guppi

Ärendebalanser	2015	2016	2017	2016-2017
Ärendebalans brottsutredningar	820	935	1 112	18,9%

Källa: Guppi

Övriga uppgifter	2015	2016	2017	2016-2017
Andelen ärenden äldre än 1 år av skattebrottsenhetens samtliga ärenden.	27%	17%	25%	8 p.e

Källa: Guppi

Folkbokföring

Prestationer och andra produktionsmått

Prestationer	2015	2016	2017	2016-2017
Avslutade folkbokföringsärenden	3 246 368	3 288 140	3 368 083	2,4%
- varav flyttning	1 671 089	1 654 810	1 753 550	6,0%
- varav invandring	123 735	140 452	134 968	-3,9%
- varav övrigt ¹⁾	1 299 738	1 348 074	1 332 655	-1,1%
- varav insatser ²⁾	151 806	144 804	146 910	1,5%

Källa: Guppi

Not 1) Ärendegruppen övrigt innehåller ett stort antal ärendetyper, t.ex. namn, civilstånd, födelse och dödsfall.

Not 2) Från år 2017 redovisas samordningsnummer samt bosättningskontroll som insatser, varför prestationerna justerats för 2015 och 2016.

Flyttanmälningar	2015	2016	2017	2016-2017
Mottagna flyttanmälningar ³⁾	1 093 136	1 111 348	1 165 180	4,8%
- varav via e-tjänst	294 927	553 001	731 104	32,2%
Andel flyttanmälningar via e-tjänsten Flyttanmälan	27%	50%	63%	13 p.e.

Källa: Guppi

Not 3) En anmälan kan avse flera personer.

Personbevis	2015	2016	2017	2016-2017
Utskrift av personbevis	2 921 713	3 126 669	2 770 516	-11,4%
- fördelning kvinnor/män	47/53	46/54	47/53	-
- varav via e-tjänst	1 406 023	1 737 597	1 481 449	-14,7%
- fördelning kvinnor/män	44/56	43/57	43/57	-
Andel personbevis som skrivs ut via e-tjänsten Personbevis	48%	56%	53%	-3 p.e.

Källa: Guppi och Folkbokföringsdatabasen

Övrigt	2015	2016	2017	2016-2017
Födslar via e-tjänst	98%	98%	98%	oför
Utskrift av dödsfallsintyg via e-tjänst	500 218	495 743	491 814	-0,8%
Dödsbevis via e-tjänst	2%	6%	11%	5 p.e.
Spärrtjänst via e-tjänst		574 098	805 813	40,4%
Särskild postadress via e-tjänst		24%	39%	15 p.e.

Källa: Guppi och Folke

Kontroll inom bosättning	2015	2016	2017	2016-2017
Bosättningskontroller, utredningar	25 188	27 250	20 448	-25,0%

Källa: Guppi

Avisering genom Navet	2015	2016	2017	2016-2017
Poster levererade från Navet ⁴⁾	163 158 666	384 678 354	324 751 032	-15,6%
Slagningar i Webservice	87 491 139	116 761 097	150 156 034	28,6%

Källa: Navet

Not 4) En post är lika med en uppgift.

Intäkter och kostnader	2015	2016	2017	2016-2017
Intäkter av anslag (tkr)	798 072	802 645	809 387	0,8%
Övriga intäkter (tkr) ⁵⁾	15 470	17 039	17 553	3,0%
Kostnader (tkr)	813 542	819 686	826 940	0,9%

Källa: Agresso

Not 5) Avgiftsintäkter för aviseringssystemet Navet, namnändringar med mera.

Folkbokföring

Produktivitet

Nedlagd tid ⁶⁾	2015	2016	2017	2016-2017
Operativ tid (dagar) ⁷⁾	100 608	102 230	106 194	3,9%
- varav flyttning	24 550	24 699	24 973	1,1%
- varav invandring	19 799	22 824	22 821	0,0%
- varav övrigt ^{8) 9)}	31 350	32 358	34 622	7,0%
- varav insatser ¹⁰⁾	24 909	22 350	23 778	6,4%

Källa: Guppi

Not 6) Antal dagar motsvarar tidsredovisade timmar delat med 7,95 timmar.

Not 7) Exklusive ofördelad tid och frånvaro.

Not 8) Ärendegruppen övrigt innehåller ett stort antal ärendetyper, t.ex. namn, civilstånd, födelse och dödsfall.

Not 9) Ärendegruppen övrigt redovisas från 2016 exkl. insatser, varför nedlagd tid har justerats för 2015.

Not 10) Från år 2017 redovisas samordningsnummer samt bosättningskontroll som insatser, varför prestationerna justerats för 2015 och 2016.

Arbetsproduktivitet	2015	2016	2017	2016-2017
Flyttning	68,1	67,0	70,2	4,8%
Invandring	6,2	6,2	5,9	-4,8%
Övrigt ^{11) 12)}	41,5	41,7	38,5	-7,7%

Källa: Guppi

Not 11) Ärendegruppen övrigt innehåller ett stort antal ärendetyper, t.ex. namn, civilstånd, födelse och dödsfall.

Not 12) Från år 2017 redovisas samordningsnummer samt bosättningskontroll som insatser, varför arbetsproduktiviteten för ärendegruppen "övrigt" justerats för 2015 och 2016. För insatser redovisas inte arbetsproduktivitet.

Styckkostnad	2015	2016	2017	2016-2017
Kostnad per avslutat folkbokföringsärende	251	249	246	-1,5%
Kostnad per invånare ¹³⁾	83	82	82	-0,4%

Källa: Agresso, Guppi och Statistiska centralbyrån

Not 13) Folkmängd i Sverige enligt Statistiska centralbyrån per den 30 november för respektive år, 2015: 9 845 155 personer, 2016: 9 981 799 personer och 2017 10 112 669 personer.

Folkbokföring

Enhetlighet och kvalitet

Genomströmningstider	2015	2016	2017	2016-2017
Avslutade ärenden flyttning	1 671 089	1 654 810	1 753 550	6,0%
Andel inom 6 dagar	64%	61%	58%	-3 p.e.
Andel inom 30 dagar	92%	92%	91%	-1 p.e.
Avslutade ärenden invandring från Norden och övriga länder (exkl. EU/EES)	92 389	107 573	99 516	-7,5%
Andel inom 6 dagar ¹⁴⁾	60%	57%	52%	-5 p.e.
Regional spridning	53-76%	50-74%	38-73%	-
Intervallbredd	23	24	35	11 p.e.
Andel inom 14 dagar ¹⁵⁾	77%	76%	70%	-6 p.e.
Regional spridning	74-86%	70-87%	59-85%	-
Intervallbredd	12	17	26	9 p.e.
Andel inom 30 dagar ¹⁶⁾	88%	88%	84%	-4 p.e.
Regional spridning	86-94%	84-95%	78-93%	-
Intervallbredd	8	11	15	4 p.e.
Avslutade ärenden invandring från EU/EES	31 346	32 879	35 452	7,8%
Andel inom 30 dagar ¹⁷⁾	68%	66%	58%	-8 p.e.
Regional spridning	59-83%	55-83%	51-71%	-
Intervallbredd	24	28	20	-8 p.e.
Avslutade ärenden övrigt^{18) 19)}	1 299 738	1 348 074	1 332 655	-1,1%
Andel inom 6 dagar	55%	51%	50%	-1 p.e.
Andel inom 30 dagar	75%	73%	74%	1 p.e.

Källa: Guppi

Not 14) Skatteverkets mål för 2017 var att minst 60 procent av ärendena skulle ha varit avslutade inom 6 dagar.

Not 15) Skatteverkets mål för 2017 var att minst 80 procent av ärendena skulle ha varit avslutade inom 14 dagar.

Not 16) Skatteverkets mål för 2017 var att minst 95 procent av ärendena skulle ha varit avslutade inom 30 dagar.

Not 17) Skatteverkets mål för 2017 vara att minst 95 procent av ärendena skulle ha varit avslutade inom 30 dagar.

Not 18) Ärendegruppen övrigt innehåller ett stort antal ärendetyper, t.ex. namn, civilstånd, födelse och dödsfall.

Not 19) Från år 2017 redovisas samordningsnummer samt bosättningskontroll som insatser, varför prestationerna justerats för 2015 och 2016.

Ärendebalanser	2015	2016	2017	2016-2017
Flyttning	14 606	16 204	7 291	-55,0%
Invandring	3 619	7 098	5 021	-29,3%
Övrigt ^{20) 21)}	54 729	63 567	50 390	-20,7%

Källa: Guppi

Not 20) Ärendegruppen övrigt innehåller ett stort antal ärendetyper, t.ex. namn, civilstånd, födelse och dödsfall.

Not 21) Från år 2017 redovisas samordningsnummer samt bosättningskontroll som insatser, varför prestationerna justerats för 2015 och 2016.

Övriga uppgifter	2015	2016	2017	2016-2017
Andel utredningar bosättningskontroll ²²⁾	37%	41%	32%	-9 p.e.
Andel utredningar med ändring bosättningskontroll ^{23) 24)}	82%	78%	79%	1 p.e.

Källa: Guppi

Not 22) Från år 2016 följs bosättningskontroll exklusive insatser, varför andelarna för 2015 har justerats.

Not 23) Andelen utredningar av det totala antalet externa och interna impulser om felaktiga uppgifter.

Not 24) Andelen utredningar som leder till ändring i folkbokföringsregistret.

Fastighetstaxering

Fastighetstaxering av olika fastighetstyper sker enligt ett rullande schema. 2017 års allmänna fastighetstaxering avsåg alla lantbruksfastigheter.

Prestationer och andra produktionsmått

Prestationer	2014	2015	2016	2017	2014-2017
Grundbeslut allmän/förenklad fastighetstaxering	381 757	2 405 723	137 577	384 563	0,7%
Grundbeslut särskild fastighetstaxering	61 638	40 899	82 888	69 394	12,6%

Källa: Fastighetstaxeringsregistret

Inlämnade deklARATIONER	2014	2015	2016	2017	2014-2017
LantbruksdeklARATIONER	76 368	-	-	64 670	-15,3%
- varav lämnade på papper	60 577	-	-	44 634	-26,3%
- varav lämnade via e-tjänst	15 791	-	-	20 036	26,9%
- andel lämnade via e-tjänst	21%	-	-	31%	49,8%

Källa: Fastighetstaxeringsregistret

Fastställda deklARATIONER	2014	2015	2016	2017	2014-2017
LantbruksdeklARATIONER	83 027	-	-	74 114	-10,7%
- varav maskinellt fastställda	30 472	-	-	20 157	-33,9%
- andel maskinellt fastställda	37%	-	-	27%	-27,0%
- varav manuellt fastställda	52 555	-	-	53 957	2,7%
- andel manuellt fastställda	63%	-	-	73%	15,9%

Källa: Fastighetstaxeringsregistret

Intäkter och kostnader	2014	2015	2016	2017	2016-2017
Intäkter av anslag (tkr)	200 101	201 845	200 470	208 010	3,8%
Övriga intäkter (tkr)	179	177	0	5	-
Kostnader (tkr)	200 280	202 023	200 470	208 015	3,8%

Källa: Agresso

Fastighetstaxering

Produktivitet

Nedlagd tid	2014	2015	2016	2017	2014-2017
Operativ tid (dagar) ¹⁾	24 715	25 185	25 238	24 110	-2,4%

Källa: Agresso och Guppi

Not 1) Uppgifter exkl. ofördelad tid och frånvaro.

Arbetsproduktivitet	2014	2015	2016	2017	2014-2017
Grundbeslut per dag	17,9	97,1	8,7	18,8	5,0%

Källa: Agresso och Guppi

Styckkostnad	2014	2015	2016	2017	2014-2017 ²⁾
Kostnad per grundbeslut (kr)	452	83	909	458	1,4%

Källa: Agresso, Guppi och Fastighetstaxeringsregistret

Not 2) Jämförelse av styckkostnaden med de två närmaste föregående åren 2015 och 2016 är inte möjlig då antalet grundbeslut avser olika taxeringsenheter på grund av det rullande taxeringsschemat.

Kvalitet

Genomströmningstider	2015	2016	2017	2016-2017
Omprövningar på fastighetsägarens initiativ som är klara inom en månad.	49%	54%	44%	-10 p.e.
Omprövningar på fastighetsägarens initiativ som är klara inom två månader.	71%	76%	69%	-7 p.e.
Obligatoriska omprövningar som är klara inom en månad.	16%	18%	14%	-4 p.e.
Obligatoriska omprövningar som är klara inom tre månader.	48%	58%	54%	-4 p.e.

Källa: Guppi

Ärendebalanser	2015	2016	2017	2016-2017
Omprövningar	1 230	807	1 186	47,0%
Obligatoriska omprövningar	232	78	56	-28,2%

Källa: Guppi

Bouppteckningar

Prestationer och andra produktionsmått

Prestationer	2015	2016	2017	2016-2017
Registrerade bouppteckningar	83 305	86 045	88 868	3,3%

Källa: Guppi

Volymer i ärendehandläggning	2015	2016	2017	2016-2017
Avslutade bouppteckningsärenden ¹⁾	94 339	97 012	99 397	2,5%

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	2015	2016	2017	2016-2017
Intäkter av anslag (tkr)	63 379	62 951	64 760	2,9%
Övriga intäkter (tkr)	0	0	0	
Kostnader (tkr)	63 379	62 951	64 760	2,9%

Källa: Agresso

Produktivitet

Nedlagd tid	2015	2016	2017	2016-2017
Operativ tid (dagar) ²⁾	10 664	10 714	10 508	-1,9%

Källa: Agresso och Guppi

Not 2) Uppgifter exkl. ofördelad tid och frånvaro.

Arbetsproduktivitet	2015	2016	2017	2016-2017
Registrerade bouppteckningar per dag ³⁾	7,8	8,0	8,5	5,3%

Källa: Agresso och Guppi

Not 3) Beräknas som antal registrerade bouppteckningar delat med operativ tid.

Styckkostnad	2015	2016	2017	2016-2017
Kostnad per bouppteckning (kr)	761	732	729	-0,4%

Källa: Agresso och Guppi

Kvalitet

Genomströmningstider	2015	2016	2017	2016-2017
Andel bouppteckningsärenden som är registrerade inom fyra veckor.	48%	80%	88%	8 p.e.
Andel bouppteckningsärenden som är registrerade inom nio veckor.	96%	98%	99%	1 p.e.

Källa: Guppi

Ärendebalanser	2015	2016	2017	2016-2017
Ärendebalans för bouppteckningsärenden	6 066	5 036	3 054	-39,4%

Källa: Guppi

Äktenskapsregistret

Prestationer och andra produktionsmått

Prestationer	2015	2016	2017	2016-2017
Registrerade ärenden ¹⁾	28 643	25 592	23 917	-6,5%

Källa: Guppi

Not 1) Avser gåva mellan makar, äktenskapsförord, anmälan om bodelning och bodelningshandling.

Verksamhetens intäkter och kostnader	2015	2016	2017	2016-2017
Intäkter av anslag (tkr)	8 370	7 950	7 428	-6,6%
Övriga intäkter (tkr)	0	0	0	-
Kostnader (tkr)	8 370	7 950	7 428	-6,6%

Källa: Agresso

Produktivitet

Nedlagd tid	2015	2016	2017	2016-2017
Operativ tid (dagar) ²⁾	1 291	1 281	1 171	-8,6%

Källa: Agresso och Guppi

Not 2) Uppgifter exkl. ofördelad tid och frånvaro.

Arbetsproduktivitet	2015	2016	2017	2016-2017
Registrerade ärenden per dag ³⁾	22,2	20,0	20,4	2,2%

Källa: Agresso, Guppi och Doris

Not 3) Beräknas som registrerade ärenden delat med operativ tid.

Styckkostnad	2015	2016	2017	2016-2017
Kostnad per registrerat ärende (kr)	292	311	311	0,0%

Källa: Agresso, Guppi och Doris

Kvalitet

Genomströmningstider	2015	2016	2017	2016-2017
Andel registrerade ärenden inom 2 veckor	77%	79%	81%	2 p.e.
Andel registrerade ärenden inom 3 veckor	88%	91%	91%	0 p.e.

Källa: Guppi

Id-kort

Prestationer och andra produktionsmått

Prestationer	2015	2016	2017	2016-2017
Utfärdade id-kort	139 205	160 020	155 896	-2,6%
- fördelning kvinnor/män	48/52	47/53	48/52	-

Källa: Guppi och Ida

Ansökningar	2015	2016	2017	2016-2017
Ansökningar om id-kort	145 198	173 098	162 953	-5,9%
- fördelning kvinnor/män	48/52	47/53	48/52	-
Avslutade ärenden	141 437	163 373	159 034	-2,7%
Avslag på ansökan om id-kort	851	728	813	11,7%

Källa: Guppi och Ida

Verksamhetens intäkter och kostnader	2015	2016	2017	2016-2017
Intäkter av anslag (tkr)	33 452	34 845	65 037	86,6%
Övriga intäkter (tkr)	58 667	69 176	66 186	-4,3%
Kostnader	92 119	104 021	131 223	26,2%
- varav personal och drift (tkr)	62 051	69 137	95 930	38,8%
- varav material (tkr) ¹⁾	30 068	34 884	35 293	1,2%

Källa: Agresso

Not 1) Id-kortsverksamheten har betydande inköpskostnader. För att åskådliggöra detta redovisas direkta inköpskostnader för bl.a. kortstammar separat i sammanställningen.

Produktivitet

Nedlagd tid	2015	2016	2017	2016-2017
Operativ tid (dagar) ^{2) 3)}	9 426	9 558	9 335	-2,3%

Källa: Agresso och Guppi

Not 2) 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 3) Uppgifter exkl. ofördelad tid och frånvaro.

Arbetsproduktivitet	2015	2016	2017	2016-2017
Avslutade id-kort per dag ⁴⁾	15,0	17,1	17,0	-0,3%

Källa: Guppi

Not 4) Beräknas som antal avslutade id-kortsärenden delat med operativ tid.

Styckkostnad	2015	2016	2017	2016-2017
Kostnad per utfärdat id-kort (kr) ⁵⁾	662	650	842	29,5%

Källa: Agresso och Guppi

Not 5) Beräknas som summa materialkostnader och övriga kostnader delat med antal utfärdade id-kort.

Kvalitet

Genomströmningstider	2015	2016	2017	2016-2017
Andelen id-kortsärenden handlagda inom två veckor	88%	77%	67%	-10 p.e.
Andelen ärenden på id-kontrollsektionen handlagda inom sex veckor ⁶⁾	86%	64%	93%	29 p.e.

Källa: Guppi

Not 6) Avser beviljade och avslagna ansökningar om id-kort.

Ärendebalanser	2015	2016	2017	2016-2017
Ärendebalans	4 636	6 934	4 573	-34,0%

Källa: Guppi

Kompetensförsörjning

Uppgifter om anställda

Uppgifterna om anställda avser i de flesta fall utgången av respektive år. Snittvärden markeras med kursiv stil.

Tillsvidareanställda	2015	2016	2017	2016-2017
Tillsvidareanställda	10 456	10 251	10 318	0,7%
- varav skatteregioner ¹⁾	8 405	8 231	-	-
- varav huvudkontoret ¹⁾	2 051	2 020	-	-
- varav andel kvinnor	66,2%	66,7%	66,6%	-0,1 p.e.
- varav andel män	33,8%	33,3%	33,4%	0,1 p.e.
<i>Tillsvidareanställda i snitt</i>	<i>10 507</i>	<i>10 375</i>	<i>10 297</i>	<i>-0,8%</i>

Källa: Skatteverkets HR månadsrapporter

Not 1) Från 1 juni 2017 är Skatteverket inte längre organiserat i huvudkontor och regioner.

Tidsbegränsat anställda	2015	2016	2017	2016-2017
Tidsbegränsat anställda	197	170	169	-0,6%
- varav andel kvinnor	69,5%	67,1%	67,5%	0,4 p.e.
- varav andel män	30,5%	32,9%	32,5%	-0,4 p.e.
<i>Tidsbegränsat anställda i snitt</i>	<i>296</i>	<i>276</i>	<i>286</i>	<i>3,6%</i>

Källa: Skatteverkets HR månadsrapporter

Alla anställda	2015	2016	2017	2016-2017
<i>Alla anställda i snitt</i>	<i>10 803</i>	<i>10 651</i>	<i>10 583</i>	<i>-0,6%</i>

Källa: Skatteverkets HR månadsrapporter

Årsarbetskrafter	2015	2016	2017	2016-2017
Årsarbetskrafter	9 538	9 207	9 340	1,4%
- varav skatteregioner ²⁾	7 606	7 327	-	-
- varav huvudkontoret ²⁾	1 932	1 880	-	-
- varav tillsvidareanställda	9 352	9 047	9 186	1,5%
- varav tidsbegränsat anställda	186	160	153	-4,4%
<i>Årsarbetskrafter i snitt</i>	<i>9 719</i>	<i>9 476</i>	<i>9 396</i>	<i>-0,8%</i>

Källa: Skatteverkets HR månadsrapporter

Not 2) Från 1 juni 2017 är Skatteverket inte längre organiserat i huvudkontor och regioner.

Delpensioner	2015	2016	2017	2016-2017
Anställda med delpension	220	160	145	-9,4%
- varav andel kvinnor	68,6%	70,0%	70,3%	0,3 p.e.
- varav andel män	31,4%	30,0%	29,7%	-0,3 p.e.

Källa: Skatteverkets HR månadsrapporter

Föräldraledigheter	2015	2016	2017	2016-2017
Föräldralediga medarbetare	364	396	382	-3,5%
- varav andel kvinnor	86,0%	87,4%	86,4%	-1,0 p.e.
- varav andel män	14,0%	12,6%	13,6%	1,0 p.e.
Föräldralediga medarbetare på heltid	204	243	236	-2,9%
- varav andel kvinnor	88,2%	88,9%	90,7%	1,8 p.e.
- varav andel män	11,8%	11,1%	9,3%	-1,8 p.e.
Föräldralediga medarbetare på deltid	160	153	146	-4,6%
- varav andel kvinnor	83,1%	85,0%	79,5%	-5,5 p.e.
- varav andel män	16,9%	15,0%	20,5%	5,5 p.e.

Källa: Skatteverkets HR månadsrapporter

Kompetensförsörjning

Chefer	2015	2016	2017	2016-2017
Chefer	640	657	674	2,6%
- varav andel kvinnor	60,5%	62,4%	63,6%	1,2 p.e.
- varav andel män	39,5%	37,6%	36,4%	-1,2 p.e.

Källa: Skatteverkets HR månadsrapporter

Externa rekryteringar och avgångar, tillsvidareanställda	2015	2016	2017	2016-2017
Externa rekryteringar	552	481	814	69,2%
Externa avgångar (andel) ³⁾	723 (6,9%)	838 (8,1%)	887 (8,6%)	49 (0,5 p.e.)
- varav pensionsavgångar	386	360	335	-6,9%
- varav övriga avgångar	337	478	552	15,5%
- varav kvinnor	72,1%	63,7%	67,4%	3,7 p.e.
- varav män	27,9%	36,3%	32,6%	-3,7 p.e.

Källa: Skatteverkets HR månadsrapporter

Not 3) Ändrad uppgift för 2016 jämfört med Skatteverkets årsredovisning 2016.

Ålder	2015	2016	2017	2016-2017
Snittålder, tillsvidareanställda	45,8	46	45,8	-0,2
- kvinnor	45,6	45,8	45,6	-0,2
- män	46,2	46,6	46,2	-0,4
Genomsnittlig pensionsålder	64,9	64,6	64,7	0,1
- kvinnor	64,6	64,6	64,4	-0,2
- män	65,4	64,6	65,3	0,7

Källa: Skatteverkets HR månadsrapporter

Anställningstid och akademisk utbildning, tillsvidareanställda	2015	2016	2017	2016-2017
Andel tillsvidareanställda med anställningstid längst fem år	32,6%	28,9%	35,7%	6,8 p.e.
- andel bland kvinnor	32,7%	29,3%	36,2%	6,9 p.e.
- andel bland män	32,5%	28,1%	34,9%	6,8 p.e.
Andel tillsvidareanställda med akademisk utbildning om tre år eller mer	65,6%	66,8%	64,1%	-2,7 p.e.
- andel bland kvinnor	61,9%	63,3%	60,4%	-2,9 p.e.
- andel bland män	72,8%	73,8%	71,5%	-2,3 p.e.

Källa: Skatteverkets HR månadsrapporter

Sjukfrånvaro	2015	2016	2017	2016-2017
Sjukfrånvaro	4,5%	4,7%	4,7%	0,0 p.e.
- kvinnor	5,5%	5,7%	5,8%	0,1 p.e.
- män	2,5%	2,9%	2,7%	-0,2 p.e.
Regional skillnad ⁴⁾	3,4-5,6%	3,7-5,7%	-	-
Långtidssjukfrånvaro	2,3%	2,6%	2,5%	-0,1 p.e.
- kvinnor	3,1%	3,3%	3,3%	0,0 p.e.
- män	1,0%	1,3%	1,1%	-0,2 p.e.
Korttidssjukfrånvaro	1,6%	1,7%	1,8%	0,1 p.e.
- kvinnor	1,8%	1,9%	1,9%	0,0 p.e.
- män	1,3%	1,3%	1,4%	0,1 p.e.

Källa: Skatteverkets HR månadsrapporter

Not 4) Från 1 juni 2017 är Skatteverket inte längre organiserat i huvudkontor och regioner.

Medarbetarundersökning ⁵⁾	2015	2016	2017	2016-2017
Medarbetarindex	73	-	-	-
Ledarskapsindex	74	-	-	-
Hälsöindex	66	-	-	-

Källa: Skatteverkets medarbetarundersökningar

Not 5) 2016 och 2017 genomfördes ingen medarbetarundersökning på Skatteverket

Uppbörd

Uppbörd redovisad mot inkomsttitlar enligt Skatteverkets räkenskaper

miljarder kronor	2015	2016	Förändring 2016-2017		
			2017	Mdkr ¹⁾	%
Uppbördsutfall					
Fysiska personers inkomstskatt	667,9	727,7	770,1	42,4	5,8%
Juridiska personers inkomstskatt	162,8	195,2	184,4	-10,9	-5,6%
Arbetsgivaravgift	472,8	512,2	541,1	28,8	5,6%
Mervärdesskatt, netto	340,5	370,9	393,7	22,8	6,1%
Övriga skatter på varor och tjänster	97,9	102,5	103,5	1,0	1,0%
Övriga skatter ²⁾	7,4	8,2	9,3	1,1	13,7%
Betalningsdifferenser för kassamässighet, skattekonto ³⁾	-16,4	15,3	-14,1	-29,3	-191,8%
Räntor, skattetillägg, förseningsavgifter och offentligrättsliga avgifter	2,6	4,1	4,6	0,6	13,6%
Övriga inkomster av statens verksamhet	0,1	0,0	0,0	0,0	-
Summa uppbörd brutto	1 735,6	1 936,2	1 992,7	56,5	2,9%
Tillkommer: Utjämningsavgift för LSS-kostnader ⁴⁾	3,6	3,7	3,9	0,2	6,5%
Avgår: Kompensation för mervärdesskatt till kommuner och landsting	-57,4	-62,1	-65,6	-3,4	5,5%
Avgår: Utbetalning av kommunalskattemedel ⁵⁾	-662,6	-704,8	-742,3	-37,5	5,3%
Avgår: Nedsättning av skatter (sjöfartsstöd, nystartsjobb, jämställdhetsbonus m.m.) ⁶⁾	-8,2	0,0			
Summa tillkommer/avgår	-724,5	-763,3	-804,0	-40,7	5,3%
Summa uppbörd netto	1 011,0	1 172,9	1 188,7	15,8	1,4%

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).

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 personer som har vissa funktionsnedsättningar.

Not 5) I beloppet ingår utbetalning av kommunalskatt och kommunal fastighetsavgift till kommuner och landsting samt utbetalning av kyrko- och begravningsavgift.

Not 6) Dessa bidrag som krediteras skattekonton finansieras från år 2016 inte längre via dessa inkomsttitlar utan Skatteverket får bidrag från respektive myndighet som beviljar bidragen.

Befarade uppbördsförluster

miljoner kronor	2015	2016	2017	2016-2017
Ackord/skuldsanering före restföringsledet	63	91	320	251,9%
Uppbördsförluster i restföringsledet ⁷⁾	3 710	4 031	4 958	23,0%
- varav nyrestfört brutto	11 305	10 848	12 270	13,1%
- varav återkallade skatter och avgifter	-2 905	-2 137	-2 251	5,3%
- varav betalt	-4 690	-4 680	-5 061	8,1%
Ränta Kronofogden	505	490	465	-5,2%
Ackord/skuldsanering restföringsledet m.m. ⁸⁾	44	97	78	-19,4%
Uppbördsförlust, totalt⁹⁾	4 321	4 709	5 821	23,6%
Skatter och avgifter	1 735 558	1 936 151	1 992 685	2,9%
Uppbördsförlust i procent	0,25%	0,24%	0,29%	0,05 p.e.

Källa: Agresso. För att överensstämma bättre med inkomsttitelredovisningen och ge en mer heltäckande bild har Agresso använts som källa från och med 2017.

Tidigare år har räknats om enligt samma princip.

Not 7) Med restföringsled menar vi hantering av fordran efter att den har överlämnats för indrivning till Kronofogden.

Not 8) Nedsättning ackord och skuldsanering på KFM-skuld samt justeringbetalningar mot KFM första dagarna på året.

Not 9) Uppbördsförlusten redovisas i kassamässiga termer, utan hänsyn till skillnader i inkomstår, restföringsår och betalningsår.

10-årsserier

Information och service	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Antal besvarade samtal i Skatteupplysningen	4 887 636	4 300 493	4 520 687	4 445 178	4 387 377	3 915 628	4 081 679	4 179 893	3 682 739	3 320 268
Antal besvarade förfrågningar via e-post till Skatteupplysningen	286 000	320 000	320 000	360 000	382 000	370 538	320 753	409 780	520 482	549 947
Antal besök på webbplatsen skatteverket.se	23 400 000	27 300 000	30 500 000	38 700 000	40 080 806	44 181 486	48 000 324	54 472 958	64 284 697	63 969 281
Beskattning	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Slutskattebesked inkomstbeskattning ¹⁾	7 921 570	7 997 914	7 973 189	8 083 116	8 181 136	8 296 763	8 295 447	8 305 920	8 480 409	8 624 012
Grundbeslut arbetsgivaravgifter ²⁾	4 024 024	4 102 919	4 217 208	4 421 627	4 573 746	4 687 992	4 797 297	4 874 523	4 973 546	5 072 998
- varav juridiska personer				3 725 222	3 883 595	4 006 899	4 133 626	4 250 181	4 384 476	4 500 551
- varav fysiska personer				696 405	690 151	681 093	664 423	624 342	589 070	572 447
- fördelning kvinnor/män				24/76	25/75	25/75	26/74	26/74	27/73	26/74
Grundbeslut moms ³⁾	3 426 694	3 421 008	3 577 840	3 769 339	3 902 169	4 069 439	4 605 558	4 671 572	4 741 427	4 793 125
- varav juridiska personer				2 578 089	2 694 602	2 811 068	2 940 275	3 008 406	3 095 793	3 166 473
- varav fysiska personer				1 191 250	1 207 567	1 258 371	1 665 283	1 663 166	1 645 634	1 626 652
- fördelning kvinnor/män				29/71	30/70	31/69	32/68	33/67	33/67	33/67
Not 1) För år 2008 redovisades endast antal grundregistrerade inkomstdeklarationer. Från 2009 redovisas grundregistrerade inkomstdeklarationer samt skönsbeskattningar för inkomstskatt.										
Not 2) Av mättekniska skäl används vi antalet grundregistrerade moms- och arbetsgivaravgiftsredovisningar inklusive nollredovisningar.										
Uppbörd	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Uppbördsförlust	0,57%	0,57%	0,40%	0,43%	0,42%	0,43%	0,37%	0,25%	0,24%	0,29%
Not 3) För att överensstämma bättre med inkomsttillredovisningen och ge en mer heltäckande bild har Agresso använts som källa från och med 2017. Tidigare år har räknats om enligt samma princip.										
Brottsbekämpning	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Avslutade brottsutredningar ⁴⁾	2 263	2 125	2 165	2 099	1 786	1 834	1 392	1 109	1 199	1 108
Not 4) Uppgifterna för åren 2008-2013 är inte helt jämförbara med senare år på grund av ny beräkning av ärenden.										
Folkbokföring	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Avslutade folkbokföringsärenden	2 618 005	2 764 931	4 143 746	5 151 039	3 053 024	3 060 594	3 143 813	3 246 368	3 288 140	3 368 083
Avslutade folkbokföringsärenden exklusive Läget ⁵⁾	2 618 005	2 654 799	2 928 904	2 994 013	3 003 498	3 060 594	3 143 813	3 246 368	3 288 140	3 368 083
Not 5) Projektet upprättande av folkbokföring på lägenhet pågick främst under 2010-2011 och resulterade i en stor mängd ärenden.										
Fastighetstaxering	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Grundbeslut allmän/förenklad fastighetstaxering	371 169	2 338 076	130 030	376 254	2 369 736	384 099	381 757	2 405 723	137 577	384 563
Grundbeslut särskild fastighetstaxering	102 238	44 582	112 254	86 808	43 955	73 143	61 638	40 899	82 888	69 394

10-årsserier

Bouppteckningar	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Antal registrerade bouppteckningar	83 391	86 716	81 871	82 891	86 538	84 146	81 554	83 305	86 045	88 868
Äktenskapsregistret										
Antal avslutade ärenden	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
				6 730 ⁶⁾	24 469	28 102	27 590	28 643	25 592	23 917
Not 6) Verksamheten togs över från SCB 1 oktober 2011.										
Id-kort										
Antal utfärdade id-kort	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
		37 250 ⁷⁾	82 362	93 910	94 947	99 672	114 292	139 205	160 020	155 896
Not 7) Verksamheten startade 1 juni 2009.										
SPAR										
Levererade adressposter kontrolländamål	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
					103 516 000 ⁸⁾	128 996 000	150 264 000	155 169 000	163 143 286	
Levererade adressposter urvalsändamål	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
					51 587 000 ⁹⁾	66 857 000	51 760 000	37 665 000	31 206 000	36 544 662
Not 8) Tjänsten Kontrolländamål togs i drift under våren 2013. Not 9) Tjänsten Urvalsändamål togs i drift 2012.										
Kompetensförsörjning										
Sjukfrånvaro totalt	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Kvinnor	3,6%	3,5%	3,2%	3,1%	3,3%	3,8%	4,0%	4,5%	4,7%	4,7%
Män	4,3%	4,1%	3,9%	3,6%	4,0%	4,6%	4,9%	5,5%	5,7%	5,8%
<=29 år	2,2%	2,3%	2,1%	2,0%	2,1%	2,3%	2,4%	2,5%	2,9%	2,7%
30-49 år	2,2%	2,0%	2,1%	2,3%	2,0%	3,2%	3,2%	2,8%	3,4%	3,3%
>=50	3,1%	3,1%	2,8%	2,8%	3,6%	3,6%	3,9%	4,3%	4,5%	4,6%
Andel långtidssjuka (60 dagar eller mer)	4,1%	3,9%	3,7%	3,5%	3,7%	4,1%	4,3%	5,0%	5,2%	5,1%
	56%	51,0%	44,8%	42,0%	43,3%	48,0%	50,2%	52,5%	54,7%	53,5%
Antal tillsvidareanställda	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
	10 802	10 419	9 922	10 267	10 463	10 371	10 492	10 456	10 251	10 318
Andel kvinnor	66%	66%	66%	66%	66,0%	66,1%	66,0%	66,2%	66,7%	66,6%
Andel kvinnor bland cheferna	55%	56%	58%	58%	58,0%	60,3%	60,3%	60,5%	62,4%	63,6%

Gemensamt Skatteverket

Styckkostnad	2015	2016	2017	2016-2017
Kostnad per invånare (kr) ¹⁾	787	783	786	0,3%

Källa: Agresso och Statistiska centralbyrån

Not 1) Folkmängd i Sverige enligt Statistiska centralbyrån per den 30 november för respektive år, 2015: 9 845 155 personer, 2016: 9 981 799 personer och 2017: 10 112 669.

Fördelning av verksamhetens intäkter och kostnader

Tkr	2015			2016			2017			2016-2017	
	Intäkter av anslag	Övriga intäkter	Kostnader	Intäkter av anslag	Övriga intäkter	Kostnader	Intäkter av anslag	Övriga intäkter	Kostnader	Förändring kostnader	
Beskattnings ²⁾	5 802 505	511 283	6 316 708	5 856 929	517 723	6 377 563	5 961 905	527 327	6 450 725	1,1%	
Brottsbekämpning	255 225	0	255 226	247 670	0	247 670	258 251	86	258 336	4,3%	
Folkbokföring	798 072	15 470	813 542	802 645	17 039	819 686	809 387	17 553	826 940	0,9%	
Fastighetstaxering	201 845	177	202 023	200 470	0	200 471	208 010	6	208 015	3,8%	
Registrering av bouppteckningar	63 379	0	63 379	62 951	0	62 951	64 760	0	64 760	2,9%	
Äktenskapsregister	8 370	0	8 370	7 950	0	7 950	7 428	0	7 428	-6,6%	
ID-kort	33 452	58 667	92 119	34 845	69 176	104 021	65 037	66 186	131 223	26,2%	
Delsumma^{3) 4)}	7 162 849	585 598	7 751 366	7 213 460	603 937	7 820 312	7 374 777	611 158	7 947 428	-	
Förändring jämfört med året innan	3,4%	-0,6%	3,3%	0,7%	3,1%	0,9%	2,2%	1,2%	1,6%	-	
- Statens personadressregister, SPAR ⁵⁾	0	68 855	44 514	0	47 719	43 004	0	51 820	46 260	7,6%	
- E-legitimationsnämnden ⁶⁾	3 000	9 868	22 074	15 000	2 179	27 300	23 438	810	21 222	-22,3%	
- Till andra myndigheter levererat verksamhetsstöd ⁷⁾	0	208 892	208 892	0	217 963	218 302	0	222 636	222 636	2,0%	
- Andra myndigheters del i Skatteverkets servicekontor ⁸⁾	0	139 642	139 642	0	135 622	135 622	0	131 673	131 673	-2,9%	
- Skatteverkets tjänsteexport ⁹⁾	0	35 660	32 307	0	33 383	30 017	0	30 841	30 798	2,6%	
- Valmyndigheten	0	0	0	25 945	6	25 950	38 608	124	38 732	49,3%	
Summa	7 165 847	1 048 515	8 198 794	7 254 404	1 040 808	8 300 507	7 436 823	1 049 062	8 438 748	1,7%	

Källa: Agresso

Not 2) Inkl. kapitalförändring inom avgiftsområdet för administration av ålderspension, AP-fonden 38 507 tkr (-2 896 tkr 2016, -2 920 tkr 2015).

Not 3) Inkl. anslag för administration av: trängselskatt i Stockholm och i Göteborg och stöd till trossamfund. 2016 även inkl. anslag Mina Meddelanden men exklusive avsättning till Trygghetsfifvelsen samt medel som erhållits för bidrag (Kto 7*).

Not 4) Motsvarar avräknat anslag för att täcka kostnader.

Not 5) Inkl. kapitalförändring inom avgiftsområdet för Statens personadressregister, SPAR 5 559 tkr (4 715 tkr 2016, 24 342 tkr 2015).

Not 6) Inkl. kapitalförändring inom avgiftsområdet för E-legitimationsnämnden 3 026 tkr (-10 121 tkr 2016, -9 206 tkr 2015).

Not 7) Uppgift för 2016 avser enbart Kronofogden.

Not 8) Intäkter för Försäkringskassans och Pensionsmyndighetens del i Skatteverkets servicekontor.

Not 9) Inkl. kapitalförändring inom avgiftsområdet för Skatteverkets tjänsteexport 43 tkr (3 365 tkr 2016, 3 353 tkr 2015).

Investeringsbudget enligt regleringsbrevet 2017

Tkr	Totalt ⁽⁶⁾	Ack. Utfall	2016 Prognos	2017 Budget	2017 Utfall	2018 Beräkn.
Verksamhetsinvesteringar per objekt						
Ny produktionsplattform	750 000	235 000	215 000	255 000	255 000	45 000
Intag av kontrolluppgifter	215 000	110 000	60 000	45 000	40 000	-
Rot och rut – ärendehantering, e-tjänster	45 000	30 000	15 000	-	-	-
Arbetsgivardeklaration på individnivå	200 000	0	30 000	70 000	85 000	100 000
Övrigt 2016- 2018 < 20 000 tkr ¹⁾	460 000	0	295 000	165 000	210 000	i.u.
Materiella anläggningstillgångar	160 000	0	50 000	55 000	60 000	55 000
Summa utgifter för investeringar	1 830 000	375 000	665 000	590 000	650 000	200 000
Finansiering						
Lån i Riksgäldskontoret	870 000	375 000	155 000	185 000	240 000	155 000
Avgiftsintäkter	75 000	0	50 000	25 000	25 000	i.u.
Anslog	890 000	0	460 000	385 000	385 000	45 000
Summa finansiering	1 830 000	375 000	665 000	590 000	650 000	200 000

Källa: Ulf, Agresso och Mercur

Not 10) Totalt är härmtad från regleringsbrevet och har inte justerats för eventuella skillnader mellan budget 2017 och utfall 2017.

Not 11) Innehåller även investeringar som överstiger 20 000 tkr.

Ordlista

Agresso: Ekonomi- och tidrapporteringsystem.

Avancerat skattefusk: Avsiktliga fel som avser stora belopp.

Betalningssäkring: Tvångsåtgärd som kan användas för att säkra betalning från betalningsskyldiga som kan, men inte vill, betala skatter och avgifter.

Bosättningskontroll: Utredning som Skatteverket gör för att utreda faktisk bosättning.

Bris: Handläggningssystem för bland annat punktskatt.

Ekonomisk brottslighet: Ekonomisk brottslighet är ett samlingsbegrepp för flera olika typer av brott, bland annat skattebrott och bokföringsbrott. Brotten begås ofta i näringsverksamhet eller är riktad mot centrala ekonomiska system, såsom skatte- eller välfärdssystemen.

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

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.

Inkomsttitel: En post på inkomstsidan i statens budget där statliga myndigheter redovisar inkomster de inte får disponera.

Insatser: Insatsverksamheten består av prioriterade insatser, främst i form av kontroll men även förebyggande insatser. Det handlar om ärenden som initieras av Skatteverket.

Intervallbredd: Skillnad mellan det högsta och lägsta värdet på den regionala spridningen av genomströmningstider.

Inte tillfredsställande: Se avsnitt 2.5.3.

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

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.

Kuling: Handläggningssystem för bland annat punktskatt.

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.

Poff: Folkbokföringens grundläggande verksamhetssystem.

Prestation: De tjänster och produkter som lämnar myndigheten, slutprestationer.

Produktivitet: Relation mellan aktiviteter eller prestationer och insatta resurser.

Regional spridning: Den region med lägsta respektive högsta värdet, exempelvis genomströmningstider, beslut om skönsbeskattning och e-tjänster.

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, flyttjänster, it-tjänster och liknande.

Skattebrott: Skattebrott är en gärning som är beskriven i 2 § skattebrottslagen (1971:69) och för vilken straff är föreskrivet.

Skattefel: Skillnaden mellan 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 avses.

Skattefusk: Avsiktliga fel, oavsett belopp, i syfte att undvika skatt.

Skatteplanering: Arrangemang inom lagens ram i syfte att begränsa skatten.

Skatteundandragande: Skattefusk samt skattupplägg som visar sig ligga utom lagens ram.

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.

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.

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 vi registrerar, svarar eller fattar beslut.