

Årsredovisning
Skatteverket 2016

Innehåll

GENERALDIREKTÖREN HAR ORDET	6
1 OM SKATTEVERKET	7
1.1 Verksamhetsområden	7
1.2 Organisation	8
2 UPPLYSNINGAR OM ÅRSREDOVISNINGEN	9
2.1 Indelning i avsnitt	9
2.2 Resultatredovisningen	9
2.3 Statistik och tabeller	9
2.4 Bedömning av resultat	10
2.5 Prestationer och andra produktionsmått	10
2.6 Nivåer för resultatbedömning	10
2.6.1 Bedömning god	10
2.6.2 Bedömning tillfredsställande	11
2.6.3 Bedömning inte tillfredsställande	11
2.7 Definitioner av begrepp	11
2.7.1 Begreppet produktivitet	11
2.7.2 Begreppet enhetlighet	11
2.7.3 Begreppet kvalitet	12
2.7.4 Begreppet effektivitet	13
2.8 Intäkter och kostnader per verksamhetsområde	14
2.9 Årliga attitydundersökningar	14
2.9.1 Enkät svar	15
RESULTATREDOVISNING 3-17	
3 REGERINGENS MÅL FÖR SKATTEVERKET	16
3.1 Åtterrapporering	16
3.1.1 Samlad bedömning av resultatet för regeringens mål	16
4 FÖRTROENDET FÖR SKATTEVERKET	20
4.1 Inledning	20
4.2 Egna mätningar	20
4.3 Andras mätningar	22
4.4 Ökat fokus på etikfrågor	22
5 BESKATTNING	24
5.1 Inledning	24
5.2 Bedömning och åtterrapporering	24
5.2.1 Skattefelet	24
5.2.2 Åtgärder för att minska skattefelet	25
5.2.3 Skattefelets förändring	28
5.2.4 Uppbördsförlusterna	30
5.3 Prestationer och andra produktionsmått	32
5.3.1 Förebyggande arbete	33
5.3.2 Ärendeflöden	34
5.3.3 Insatser	35
5.4 Produktivitet	36
5.5 Enhetlighet och kvalitet	37
5.5.1 Uppföljningar som rör enhetlighet och kvalitet	37
5.5.2 Enhetlighet	38
5.5.3 Kvalitet	39
5.6 Effektivitet	42
6 BROTTSBEKÄMPNING	43
6.1 Inledning	43
6.2 Bedömning och åtterrapporering	43
6.2.1 Åtgärder mot ekonomisk brottslighet och för att utveckla den brottsbekämpande verksamheten	43
6.2.2 Bedömning av brottsutredningar som stöd för ställningstagande om åtal	44
6.2.3 Åtgärder mot den organiserade brottsligheten	45
6.3 Prestationer och andra produktionsmått	45

6.3.1	Brottsutredningar	45
6.3.2	Underrättelseprodukter	46
6.4	Produktivitet	46
6.5	Enhetlighet	47
6.6	Kvalitet	48
6.7	Effektivitet	49
7	FOLKBOKFÖRING	50
7.1	Inledning	50
7.2	Bedömning och återrapportering	50
7.2.1	Åtgärder för att folkbokförings-registret ska spegla befolkningens verkliga bosättning med mera	50
7.3	Prestationer och andra produktionsmått	52
7.3.1	Information från folkbokföringsregistret	52
7.4	Produktivitet	53
7.5	Enhetlighet	54
7.6	Kvalitet	55
7.7	Effektivitet	58
8	FASTIGHETSTAXERING	59
8.1	Inledning	59
8.2	Bedömning och återrapportering	59
8.2.1	Åtgärder för rättvisande taxeringsvärden på fastigheter	59
8.2.2	Taxeringsvärden som underlag för skatteberäkning med mera	60
8.3	Prestationer och andra produktionsmått	61
8.4	Produktivitet	61
8.5	Enhetlighet	62
8.6	Kvalitet	63
8.7	Effektivitet	65
9	REGISTRERING AV BOUPPTECKNINGAR	66
9.1	Inledning	66
9.2	Bedömning och återrapportering	66
9.2.1	Åtgärder för att säkerställa de formella kraven på bouppteckningar	66
9.3	Prestationer och andra produktionsmått	66
9.4	Produktivitet	67
9.5	Enhetlighet	67
9.6	Kvalitet	68
9.7	Effektivitet	69
10	ÄKTENSKAPSREGISTRET	70
10.1	Inledning	70
10.2	Bedömning och återrapportering	70
10.3	Prestationer och andra produktionsmått	70
10.4	Produktivitet	70
10.5	Enhetlighet	71
10.6	Kvalitet	71
10.7	Effektivitet	72
11	ID-KORT	73
11.1	Inledning	73
11.2	Bedömning och återrapportering	73
11.3	Prestationer och andra produktionsmått	73
11.4	Produktivitet	74
11.5	Enhetlighet	74
11.6	Kvalitet	74
11.7	Effektivitet	76
12	ÖVRIGA ÅTERRAPPORTERINGSKRAV	77
12.1	Riskhantering och kontrollverksamhet	77
12.1.1	Riskhantering	77
12.1.2	Preventiva effekter	78
12.1.3	Kontrollverksamhetens resultat	78
12.2	Förebyggande arbete i form av förenklade regler och service	78
12.3	Förenklade regler	78

12.3.1	Möjlighet att få information och stöd	79
12.3.2	Kundmötesprogram för att förbättra och förenkla kontakten	79
12.3.3	Skatteupplysningen	80
12.3.4	Servicekontoren	80
12.3.5	Information på webben	81
12.3.6	Sociala medier	82
12.3.7	Målgruppsanpassade informationsträffar	83
12.3.8	Branschsamverkan	83
12.3.9	E-samverkansprogrammet	84
12.3.10	Mina meddelanden	84
12.4	Handlingsplanen för jämställdhetsintegrering	85
13	ÖVRIG VERKSAMHET	87
13.1	Sveriges avgift till EU-budgeten	87
13.2	Statens personadressregister, SPAR	87
13.3	Vägavgiften för tyngre fordon	88
13.4	Tjänsteexport	88
13.5	Administration av inkomstgrundande ålderspension	88
13.6	Arbetet med föreskrifter och allmänna råd	89
13.7	Prissättningsbesked	89
13.8	Stödtjänster till Kronofogden	90
14	KOMPETENSFÖRSÖRJNING	91
14.1	Bedömning och återrapportering	91
14.1.1	Åtgärder för kompetensförsörjning	91
14.2	Skatteverket erbjuder praktikplatser	92
14.3	Anställda och årsarbetskrafter	93
14.4	Hälsoläge	93
14.5	Personalomsättning	93
15	UPPBÖRDEN PÅ INKOMSTTITLAR I SKATTEVERKETS RÄKENSKAPER	94
15.1	Skatteverkets ansvarsområde	94
15.2	Skatteverkets redovisning	94
15.3	Den totala skatteuppbörden	94
15.4	Utvecklingen för de olika inkomsttitlarna	94
15.4.1	Fysiska personers inkomstskatt	94
15.4.2	Juridiska personers inkomstskatt	95
15.4.3	Arbetsgivaravgifter	95
15.4.4	Mervärdesskatt (moms)	96
15.4.5	Övriga skatter på varor och tjänster	96
15.4.6	Övriga skatter	96
15.4.7	Betalningsdifferenser	96
15.4.8	Avgående poster	96
16	EKONOMI OCH VERKSAMHETENS SAMLADE BEDÖMNING	97
16.1	Inledning	97
16.2	Skatteverkets anslag	97
16.3	Ekonomiskt läge och förbrukning fördelat på verksamhet	97
16.4	Verksamhetens prestationer och kostnader	99
16.5	Samlad bedömning av statustalen	99
16.6	Den avgiftsbelagda verksamheten	100
16.7	Skatteverket samverkar om servicekontor	102
17	ANDRA VIKTIGA HÄNDELSER	103
17.1	Översyn av Skatteverkets organisation	103
18	FINANSIELL REDOVISNING	105
18.1	Resultaträkning	106
18.2	Balansräkning	107
18.3	Anslagsredovisning	109
18.4	Finansieringsanalys	115
18.5	Tilläggsupplysningar och noter	117
18.6	Sammanställning väsentliga uppgifter	135
19	INTERN STYRNING OCH KONTROLL	136

19.1	Skatteverkets process för intern styrning och kontroll	136
19.2	Intern styrning och kontroll av Skatteverkets verksamhet	137
19.2.1	Genomförande och uppföljning av 2016 års verksamhet	137
19.2.2	Planering av verksamheten	137
19.3	Bedömning	137
	BESLUT OM ÅRSREDOVISNING	138
	STATISTIKSAMMANSTÄLLNING	139
	Gemensamt Skatteverket	140
	Enkät svar från privatpersoner och företag	141
	Enkät svar från privatpersoner, uppdelade på kvinnor och män	145
	Beskattning	149
	Uppbörd	155
	Brottsbekämpning	156
	Folkbokföring	158
	Fastighetstaxering	161
	Bouppteckningar	163
	Äktenskapsregistret	164
	Id-kort	165
	SPAR	166
	Kompetensförsörjning	167
	10-årsserier	169
	ORDLISTA	171

Generaldirektören har ordet

Skatteverket är en myndighet som nästan alla i Sverige har kontakt med på ett eller annat sätt. Mot bakgrund av Skatteverkets viktiga roll i samhället är det viktigt att myndigheten alltid utmärks av ett bra bemötande gentemot dem som vi är till för. Uppföljningen för 2016 visar att våra medarbetare fortsätter att bemöta privatpersoner och företagare på ett mycket bra sätt i det dagliga arbetet. Detta främjar viljan att göra rätt, vilket i sin tur bidrar till att skattefelet blir lägre.

Skatteverket är och ska förbli en utvecklingsinriktad myndighet. Under 2016 har vi bland annat förbättrat våra digitala tjänster avseende moms och inkomstdeklaration. Fler e-tjänster har mobilanpassats och funktionaliteten i Mina sidor har förbättrats. Inom folkbokföringen förbättrade vi digitala tjänster avseende personbevis och flyttanmälan samt införde en ny tjänst som ger skydd mot obehörig adressändring. Tjänsten är mycket uppskattad och redan vid årsskiftet var 574 098 personer anslutna.

Andelen privatpersoner som deklarerar digitalt har ökat från 81 procent 2015 till 83 procent 2016 men vi vill öka andelen ytterligare. Antalet användare av säker digital myndighetspost, Mina meddelanden, har mer än fördubblats till 741 000 år 2016 men även här vill vi uppnå ännu högre siffror. Skatteverket har lämnat förslag till regeringen med åtgärder för att påskynda anslutningen till den säkra digitala brevlådan. Regeringen har nu gett flera myndigheter i uppdrag att genomföra föreslagna åtgärder.

Årsredovisningen är riktad till regeringen och beskriver och utvärderar vad Skatteverket uträttat under 2016. Sammanfattningsvis har vi all anledning att vara glada och stolta för det vi uträttat. Arbetet inom alla våra verksamhetsområden – beskattning, brottsbekämpning, folkbokföring, fastighetstaxering, registrering av bouppteckningar, äktenskapsregistret och id-kort – har på ett framgångsrikt sätt bidragit till att uppfylla målen att säkerställa finansieringen av den offentliga sektorn och bidra till ett väl fungerande samhälle samt till att motverka brottslighet. Skatteverket har ett fortsatt mycket högt förtroende hos såväl privatpersoner som företag.

På skatteområdet visar tillgängliga indikatorer att Skatteverket ger allt bättre förutsättningar att göra rätt. Vi har genomfört förebyggande arbete och träffsäkra kontroller för att minimera skattefelet. Uppbördsförlusten, det vill säga fastställd skatt som inte betalas, pressades ner till 0,21 procent 2016, vilket är ett rekord såväl historiskt som internationellt. Det brottsbekämpande arbetet har utvecklats genom ett ökat antal brottsanmälningar, starkt förbättrad produktivitet samt förbättrat samarbete med andra myndigheter. Ett nytt uppdrag från 2016 är att vi ska främja att företag hanterar skattepolicy som en hållbarhetsfråga. Även inom detta område har vi lämnat förslag till regeringen med inriktningen att förstärka viljan att göra rätt. På folkbokföringsområdet har vi lyckats hantera den stora ökningen av antalet invandringsärenden utan oacceptabelt långa handläggningstider.

Hösten 2016 har en arbetsgrupp utrett hur vi kan förändra Skatteverkets organisation för att effektivisera ledning och styrning samt ytterligare förstärka utvecklingskraften. Förslaget är nu beslutat och har överlag mottagits väl av organisationen. Nästa steg är att genomföra dessa förändringar i praktiken så att vi skapar ännu bättre förutsättningar för att framgångsrikt genomföra vårt uppdrag.

Sammantaget vill jag rikta ett varmt tack till alla Skatteverkets medarbetare som bidragit till det omfattande och framgångsrika arbetet under 2016.

Ingemar Hansson
generaldirektör

1 Om Skatteverket

Skatteverkets uppdrag enligt myndighetens regleringsbrev 2016 är att

- säkerställa finansieringen av den offentliga sektorn
- bidra till ett väl fungerande samhälle för medborgare och näringsliv
- motverka brottslighet.

Myndighetens ramanslag uppgick till 7 194,4 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 2016 var 10 251 personer tillsvidare anställda på Skatteverket, varav 2 020 personer vid huvudkontoret. Genomsnittligt antal årsarbetskrafter uppgick till 9 476 årsarbetskrafter.

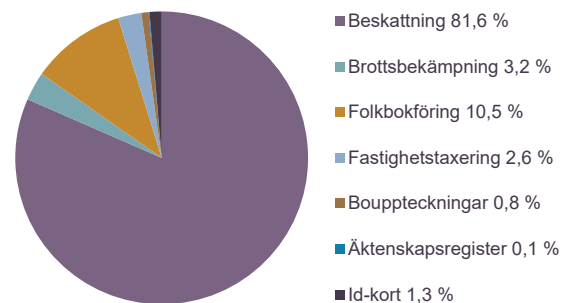
Skatteverket ansvarar enligt instruktionen för frågor om

- skatter
- socialavgifter
- vägavgift för vissa tyngre fordon
- mervärdesskattebaserad avgift till EU-budgeten
- fastighetstaxering
- folkbokföring
- registrering av bouppteckningar och handläggning av ärenden enligt 16 kap. ärvdabalken
- brottsutredningar enligt lagen (1997:1024) om Skatteverkets medverkan i brottsutredningar
- borgenärsuppgifter med mera enligt lagen (2007:324) om Skatteverkets hantering av vissa borgenärsuppgifter
- utfärdande med mera av identitetskort enligt lagen (2015:899) om identitetskort för folkbokförda i Sverige
- registreringsärenden enligt 16 kap. äktenskapsbalken och äktenskapsregistret
- pensionsgrundande inkomst
- Statens personadressregister, SPAR
- vägtrafikskatt och trängselskatt.

1.1 Verksamhetsområden

Verksamheten är indelad i sju olika verksamhetsområden, som svarar mot uppgifter som framgår av instruktionen och regleringsbrevet. Beskattning är den i särklass största och står för över 80 procent av myndighetens kostnader. Därefter kommer folkbokföring som står för drygt 10 procent av kostnaderna.

Bild 1: Fördelning av kostnader 2016



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 uppbördsförlusterna: vi identifierar problem och risker, och koncentrerar våra resurser inom beskattningen till områden med hög risk.

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

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

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

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

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

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

Id-kortsverksamheten hanterar ansökningar om och utfärdande av identitetskort.

1.2 Organisation

Skatteverket ska enligt instruktionen ha ett huvudkontor och i övrigt vara indelat i regioner. Av instruktionen framgår också att det ska finnas ett skattekontor i varje region och att det ska finnas särskilda enheter för Skatteverkets medverkan i brottsutredningar. Skatteverket leds av en generaldirektör och har ett insynsråd som ska utöva insyn i verksamheten och ge generaldirektören råd.

Verksamheten är organiserad i ett huvudkontor och sju regioner. Huvudkontoret består av sex avdelningar. Myndigheten har också en internrevision som är direkt underställd generaldirektören.

Regionerna ansvarar för genomförandet av kärnverksamheten. Flera regioner ansvarar för

koncentrerad verksamhet på nationell nivå, så kallad rikskoncentration. Det betyder att en region ansvarar för all handläggning av dessa ärenden, oavsett var i landet själva handläggningen utförs. En av regionerna, storföretagsregionen, är i sig en rikskoncentrerad verksamhet för beskattning av större företag och koncerner.

Av Skatteverkets sju verksamhetsområden har fastighetstaxeringen och brottsbekämpningen rikskoncentrerats. Även äktenskapsregistret är koncentrerat i och med att verksamheten bedrivs samlat på en ort. Delar av beskattningsverksamheten och id-korten är också koncentrerade.

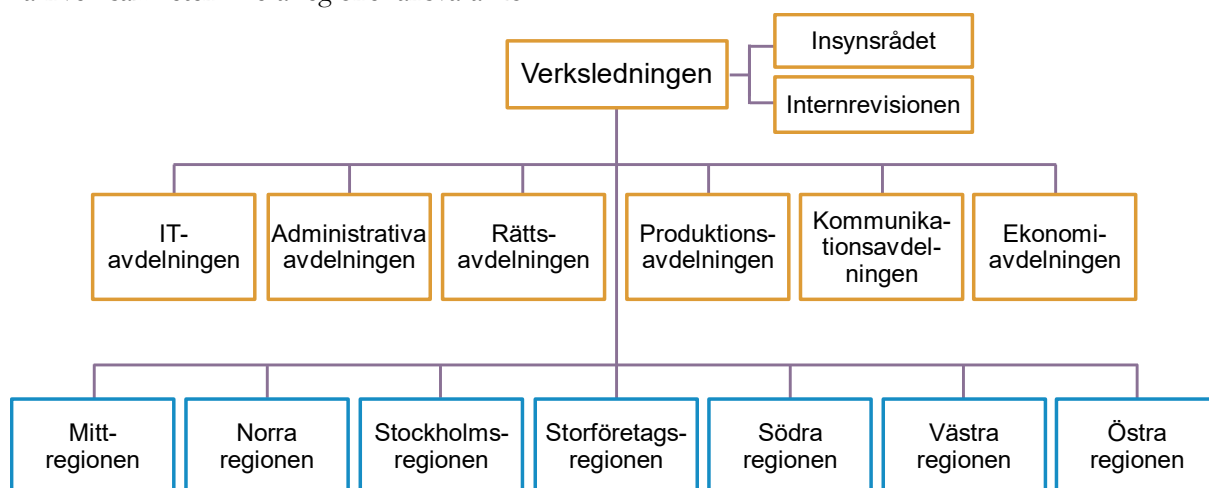
Beskattningsverksamhet utför vi inom samtliga regioner, och folkbokföring inom alla utom storföretagsregionen. Ansökningar om id-kort handlägger servicekontoren, men fördjupande utredningar om id-kort gör Stockholmsregionen.

På Skatteverket finns ett allmänt ombud, som kan överklaga Skatteverkets beslut om beskattning och folkbokföring.

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

Skatteverket är värmyndighet för E-legitimationsnämnden och från den 1 april 2016 också för Valmyndigheten, vilket innebär att Skatteverket upplåter lokaler och sköter administrativa uppgifter för deras räkning. Valmyndigheten är en myndighet under Kulturdepartementet och E-legitimationsnämnden är en myndighet under Näringsdepartementet.

Skatteverket beslutade i december 2016 om en ny organisation som träder i kraft senast från och med den 1 juli 2017.



2 Upplysningar om årsredovisningen

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

2.1 Indelning i avsnitt

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

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

Resultatredovisningen följer regleringsbrevet, kompletterat med rapportering utifrån Skatteverkets instruktion och andra delar som bedöms vara väsentliga för att ge en rättvisande bild av verksamhetens resultat.

Den finansiella redovisningen består av resultaträkning, balansräkning, anslagsredovisning, finansieringsanalys, tilläggsupplýsningar och noter. Denna del av årsredovisningen omfattar också uppgifter om de myndigheter som Skatteverket är värmyndighet för.

I statistiksammanställningen redovisas data till stöd för analyser och bedömningar.

2.2 Resultatredovisningen

I avsnitt 3 bedömer myndigheten Skatteverkets bidrag till regeringens mål för utgiftsområde 3 Skatt, tull och exekution och det samlade resultatet för verksamhet Skatt.

I avsnitt 4 redovisas utvecklingen av förtroendet för Skatteverket hos privatpersoner och företag med hjälp av resultat från egna och andras mätningar.

I avsnitt 5-11 redovisas resultatet och bedömningarna för varje verksamhetsområde. I avsnitt 5 redovisas beskattningen inklusive utvecklingen av skattefelet och uppbördsförlusterna. I avsnitt 6 redovisas brottsbekämpning. I avsnitt 7-11 redovisas verksamheterna folkbokföring, fastighetstaxering,

registrering av bouppteckningar, äktenskapsregistret och id-kort.

I avsnitt 12 redovisas övriga återrapporteringskrav enligt regleringsbrevet.

I avsnitt 13 redovisas övrig verksamhet enligt instruktionen.

I avsnitt 14 redovisas kompetensförsörjningen.

I avsnitt 15 redovisas utfallet för uppbörden på inkomstitlar i Skatteverkets räkenskaper

I avsnitt 16 redovisas Skatteverkets ekonomi, verksamhetens samlade prestationer och kostnader och den samlade bedömningen av statustalen produktivitet, enhetlighet, kvalitet och effektivitet.

I avsnitt 17 redovisas andra viktiga händelser av betydelse för regeringens uppföljning och prövning av verksamheten.

2.3 Statistik och tabeller

Jämförelsesiffror för de två föregående åren hämtas i första hand från Skatteverkets årsredovisning 2015. Siffror anges som årsgenomsnitt, läget vid slutet av året eller något annat. Inom till exempel fastighetstaxeringen redovisar vi också jämförelsesiffror för andra år. Ett antal utvalda mått redovisas i längre tidsserier på tio år. Där det är möjligt redovisas data uppdelat på kvinnor och män.

Belopp och siffervärden i tabeller är avrundade. Regelmässigt har en decimal använts i procent-satser 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 då ge något avvikande resultat jämfört med den procentuella förändring som framgår i tabellerna.

2.4 Bedömning av resultat

Skatteverket redovisar och kommenterar verksamhetens resultat enligt FÅB i förhållande till

- målen och återrapporteringskraven i regleringsbrevet
- vad regeringen har angett i annat beslut
- de uppgifter som framgår av myndighetens instruktion.

Varje avsnitt i resultatredovisningen inleds med en blå ruta som återger texten i instruktionen samt målen och återrapporteringskraven i regleringsbrevet. I den löpande texten redovisas och bedöms därefter de åtgärder som har genomförts och hur de har bidragit till regeringens mål.

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

Statistik som bedöms vara väsentlig och som verifierar våra påståenden kommenteras i resultatredovisningen. Vi redovisar också hur prestationer och andra produktionsmått har utvecklats när det gäller volymer och kostnader.

Intäkter och kostnader redovisas fördelat per verksamhetsområde och väsentliga omprioriteringar i verksamheten kommenteras.

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

Nivån och i vissa fall utvecklingen bedöms för statustalen produktivitet, enhetlighet, kvalitet och effektivitet, varje statustal var för sig. Varje statustal bedöms också samlat för alla verksamhetsområden.

Enligt regleringsbrevets övriga återrapporteringskrav bedömer Skatteverket resultatet för riskhanteringen och kontrollverksamheten samt resultatet för det förebyggande arbetet i form av förenklade regler och service. Skatteverket bedömer också resultatet för kompetensförsörjningen enligt FÅB.

2.5 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 är värdefullt för förståelsen.

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.

2.6 Nivåer för resultatbedömning

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

2.6.1 Bedömning god

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

Om bedömningen föregående år var *god* förblir bedömningen god om 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 dock ingen skillnad i bedömningen.

2.6.2 Bedömning tillfredsställande

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

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

2.6.3 Bedömning inte tillfredsställande

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

2.7 Definitioner av begrepp

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

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

2.7.1 Begreppet produktivitet

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

Skatteverket använder huvudsakligen två produktivitetsmått – arbetsproduktivitet och styckkostnad:

- Arbetsproduktiviteten uttrycker förhållandet mellan prestationen och den nedlagda tiden.¹
- Styckkostnaden uttrycker förhållandet mellan prestationen och den totala kostnaden.

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

Skatteverkets bedömning av produktiviteten bygger på en sammanvägning av de två måtten.

2.7.2 Begreppet enhetlighet

Definitionen av enhetlighet är att Skatteverket behandlar och beslutar identiska frågor på samma sätt oavsett var inom organisationen de uppkommer.

Skatteverkets ger förutsättningar för enhetlighet

De förutsättningar som Skatteverket ger för att uppnå en enhetlig rättstillämpning består bland annat av att ta fram rättsliga dokument som utgör rättslig styrning och stöd inom Skatteverket.

All rättslig information är samlad på webbplatsen under ingången Rättslig vägledning. Syftet med Rättslig vägledning är att skapa en enhetlig rättstillämpning och göra det lätt att göra rätt från början. Målgruppen är Skatteverkets handläggare samt skattekonstuler och andra kvalificerade användare. Givetvis kan även andra använda vägledningen för att förstå Skatteverkets ståndpunkt i rättsliga frågor.

Informationen i Rättslig vägledning är länkad och uppdateras löpande. Den ska vara lätt att hitta och förstå. Vägledningen är också anpassad till mobila enheter, och sökmotorn ger snabba och relevanta svar.

En viktig del i informationen i Rättslig vägledning är Skatteverkets ställningstaganden². I de rättsliga ställningstagandena framgår vår uppfattning i rättsliga frågor. De är styrande för Skatteverket och vägledande för allmänheten.

Utöver Rättslig vägledning är också utbildning, rättsliga seminarier, rättsliga forum och spridning av annan rättslig information åtgärder som ger goda förutsättningar för handläggarna inom alla våra verksamhetsområden att uppnå en enhetlig rättstillämpning.

En indikation på graden av enhetlighet får vi genom att titta på spridningen av resultatet från Skatteverkets gemensamma kvalitetssäkrings-

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.

modell, se avsnitt 2.7.3. Resultatet som jämförs är medelvärdet för kvalitet för kategorin utredning/handläggning/beslut mellan regionerna eller i förekommande fall orterna. Anledningen till att vi valt den kategorin är att den svarar bäst mot definitionen av enhetlighet. Att beräkna spridningen av medelvärdet för andra kategorier ger inte samma mervärde.

Under respektive verksamhetsområde redovisar vi resultatet enligt nämnda metod, förutom för äktenskapsregistret och id-kort. När det gäller äktenskapsregistret är handläggningen av ärenden koncentrerad till en ort. För området id-kort är den fördjupade granskningen koncentrerad till en ort, och det är bara den fördjupade granskningen som omfattas av den gemensamma kvalitetssäkringsmodellen.

Vi genomför också kvalitetsuppföljningar som utgör en grund för kvalitetsbedömning på ärendenivå och ger oss ett underlag för att vi ska kunna uttala oss om huruvida handläggningen av privatpersoner och företag är enhetlig över landet.

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

2.7.3 Begreppet kvalitet

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

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

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

Med rätt i sak 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.

Skatteverkets säkrar och följer upp kvaliteten i verksamheten

Skatteverket har systematisk kvalitetssäkring och kvalitetsuppföljning av verksamheten enligt fastställda former. Utöver det genomförs även kvalitetssäkring utifrån mer specifika behov och risker i verksamheten.

Skatteverket handlägger i huvudsak 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 från och med 2016 en modell för kvalitetssäkring, som är gemensam för alla verksamhetsområden. Modellen är ett stöd för första linjens chef att ta sitt kvalitetsansvar. Den skapar också förutsättningar för att få en samlad bild av Skatteverkets kvalitet, per verksamhetsområde. Genom att få samlad kunskap om eventuella brister ökar Skatteverkets förutsättningar att, genom rätt åtgärder, säkerställa att vi har en god och enhetlig kvalitet i verksamheten.

Kvalitetssäkringsmodellen består av tre delar, att

- kvalitetssäkra ärenden i närtid
- säkerställa att introduktion av medarbetare som är nyanställda eller har fått nya arbetsuppgifter genomförs löpande
- säkerställa att reglerna om särskilt kvalificerad beslutsfattare tillämpas inom beskattning och fastighetstaxering.

För kvalitetssäkring av ärenden i närtid görs urvalet slumpmässigt och vid två urvalsperioder å fem veckor inom varje verksamhetsområde. Den första urvalsperioden ligger i första tertiet och den andra urvalsperioden ligger i andra tertiet.

Urvalsmetoden ger förutsättningar för ett underlag som är representativt för att ge en rättvisande bild av kvaliteten ur ett helårsperspektiv. Samtidigt har

³ Den regionala spridningen är inte fullt jämförbar 2014–2016 eftersom antalet regioner ändrades från åtta till sju regioner under hösten 2014.

2016 varit ett inkörningsår för kvalitetssäkringsmodellen och erfarenheter som byggs upp underhand kan utgöra underlag för finjusteringar inför kommande år.

Vid kvalitetssäkring av ärenden i närtid använder sektionscheferna fastställda mallar för att dokumentera kvaliteten. Resultatet av kvalitetssäkringen aggregeras från sektionsnivå upp till verksamhetsområdesnivå. Genom att sätta ett värde på respektive nivå för kvalitetsbedömningen (god, tillfredsställande och inte tillfredsställande kvalitet) räknas ett medelvärde av kvaliteten fram. Medelvärdet räknas fram för varje kategori som kvalitetssäkras i modellen. Kategorierna är

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

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

Kvalitetssäkring av ärenden i närtid har genomförts i första och andra tertiet av sektionscheferna inom regionerna. De har möjlighet att vid behov ta stöd av en kunnig medarbetare för att kvalitetssäkra rättsliga frågor.

Det finns utförliga anvisningar som instruerar hur kvalitetssäkringen ska göras. I samband med att kvalitetssäkringsmodellen infördes 2016 fick sektionscheferna utbildning i modellen. Sektionscheferna har således förutsättningar att tillämpa modellen såsom det är avsett. Det har dock inte skett någon systematisk uppföljning av om modellen tillämpas korrekt 2016. Därmed finns det ett mått av osäkerhet i resultatet av kvalitetssäkringen eftersom bedömningarna har gjorts region för region.

Övrig kvalitetssäkring

Utöver den kvalitetssäkring som sker enligt modellen genomför regionerna även kvalitetssäkring baserad på särskilda behov eller risk i verksamheten. Det finns inget

rapporteringskrav på den kvalitetssäkringen, utan den inkluderas i regionernas underlag för intern styrning och kontroll.

Kvalitetsuppföljning

En del i kvalitetsarbetet är våra kvalitetsuppföljningar som genomförs inom ramen för uppföljningsplanen för intern styrning och kontroll (UISK). Vi följer upp tillämpningen av intern styrning och kontroll och genomför kvalitetsuppföljningar för att säkerställa en god kvalitet i handläggningen. Uppföljningarna läggs i planer om tre år, som revideras årligen. Det lämnas också utrymme för uppföljningsbehov som kan uppstå med kort varsel. Uppföljningarna genomförs i samverkan mellan huvudkontoret och regionerna.

Under 2016 har vi påbörjat arbetet med att följa upp om kvalitetssäkringen som första linjens chefer genomför har fungerat eller om det finns brister i processens struktur eller i förutsättningarna för denna.

Kvalitetsuppföljningarna utgör också en grund för kvalitetsbedömning på ärendenivå. Urvalet och prioriteringen av vilka områden som följs upp utgår från identifierad risk och en bedömning av riskens sannolikhet och konsekvens. Vi genomför förbättringsåtgärder när brister uppmärksammas och följer upp om åtgärderna har lett till avsedd effekt.

Synpunkter från JK och JO

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

2.7.4 Begreppet effektivitet

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

Effektivitet består av inre och yttre effektivitet. Definitionen av inre effektivitet är om Skatteverket har arbetat på *rätt sätt*. I begreppet ingår produktivitet, enhetlighet och kvalitet. Vi gör ingen samlad bedömning av den inre effektiviteten per verksamhetsområde utan bedömer begreppen produktivitet, enhetlighet respektive kvalitet var för

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

Skatteverket bedömer effektiviteten genom en sammanvägning av inre och yttre effektivitet. Vi gör en samlad bedömning, men ingen matematisk viktning, av resultaten.

2.8 Intäkter och kostnader per verksamhetsområde

Enligt förordning (2000:605) om årsredovisning och budgetunderlag ska verksamhetens intäkter och kostnader fördelas enligt samma indelning som övriga resultatredovisningen. Skatteverket har valt att redovisa verksamheten i olika verksamhetsområden enligt uppdelningen i regleringsbrevet med tillägg för 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 verksamhetskoder som är kopplade direkt till ett verksamhetsområde i redovisningen. Vi kvalitetssäkrar dessa kopplingar löpande för att säkerställa att rätt intäkter och kostnader hamnar på rätt verksamhetsområde. Eftersom varje medarbetare har ett timpris fördelas också lönekostnaden direkt till verksamhetsområdet, baserad på medarbetarens faktiska lön och hur medarbetaren redovisar sin tid. På huvudkontoret läggs också en overhead-kostnad till timpriset.

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

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

Kostnader och intäkter för Skatteverkets avgiftsområden – Statens personadressregister (SPAR), Kronofogden, Skatteverkets tjänsteexport samt E-legitimationsnämnden 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, betraktas som rörelsefrämmande. Därför har vi exkluderat kostnader och intäkter för dem från redovisningen.

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

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

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

2.9 Årliga attitydundersökningar

Under 2015–2016 har Skatteverket via undersökningsföretag genomfört attitydundersökningar⁴ till privatpersoner i åldern 18–79 år och svenska aktiva företag. Detta har vi gjort genom en pappersenkät i brevvetskick, samt 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 Skatteverket 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, medan Skatteverkets årsredovisning 2016 endast innehåller resultatet från pappers/webbenkäterna 2015–2016. Resultatet för 2015 skiljer sig därmed mellan Skatteverkets årsredovisning 2015 och årsredovisning 2016.

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

Tabell 1 Svarefrekvens i Skatteverkets årliga attitydundersökningar 2010–2016

Procent	2010	2011 ¹⁾	2012	2013	2014	2015	2016
Telefonintervjuer							
- privatpersoner	37 %	50 %	43 %	41 %	34 %	30 %	–
- företag	49 %	62 %	53 %	51 %	40 %	35 %	–
Brev-/webbenkät²⁾³⁾							
- privatpersoner	–	–	–	–	–	44 %	42 %
- företag	–	–	–	–	–	49 %	47 %

Källa: Skatteverket: Resultat från de årliga attitydundersökningarna 2016

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

Not 2) Uppgift om antal svarande finns i statistiksammanställningen.

Not 3) Siffrorna för 2015 är ändrade. I Skatteverkets årsredovisning 2015 redovisades svarefrekvenserna: 45 procent för privatpersoner och 50 procent för företag.

Eftersom man inte bör jämföra resultat från undersökningar med olika metoder innehåller denna årsredovisning enbart enkätresultaten från 2015–2016. Resultaten från undersökningarna framgår av statistiksammanställningen.

2.9.1 Enkät svar

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

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

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

För alla påståenden ges även möjligheten att svara ”ingen uppfattning”. Andelen utan uppfattning redovisas i tabellerna i statistiksammanställningen.

På samma sätt som i Skatteverkets årsredovisning 2015 har svaren från undersökningen till privatpersoner viktats med avseende på 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. Viktningen har gjorts 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 svarefrekvensen 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 bedöms jämförelser med tiden bli tämligen rättvisa för gruppen svarande.

3 Regeringens mål för Skatteverket

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

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

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

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

3.1 Åtterrapporering

Regeringen efterfrågar att Skatteverket gör en samlad bedömning av verksamhetens resultat, som innefattar en bedömning av resultatet för utgiftsområdet Skatt, tull och exekution samt resultatutvecklingen för målet Skatt.

Skatteverket bedömer resultatet för verksamheten i avsnitt 4 och framåt. I vissa fall svarar rapporteringen mot målet Skatt och i andra fall direkt mot målet för utgiftsområdet.

Skatteverket bedömer resultatet för utgiftsområdet och målet Skatt i ett sammanhang, eftersom målet Skatt är en konkretisering av hur Skatteverket bidrar till målet för utgiftsområdet.

En översikt över målstrukturen redovisas i tabellform längre fram i avsnitt 3.

3.1.1 Samlad bedömning av resultatet för regeringens mål

Den totala skatteuppbörden uppgick till 1 936,2 miljarder kronor brutto 2016. Detta är en ökning med 11,6 procent jämfört med 2015. De största posterna avser fysiska personers inkomstskatt, juridiska personers inkomstskatt, arbetsgivaravgifter och mervärdesskatt. Nettouppbörden efter utbetalningar av bland annat kommunalskattemedel uppgick till 1 172,9 miljarder kronor, vilket är en ökning med 16,0 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 med den så kallade skattefelsmodellen som grund analyserat de åtgärder som vidtagits 2016 för att minska skattefelet och beaktat riskhanteringen som förutsättning. Sammantaget bedömer vi att åtgärderna bidrar till att minska skattefelet 2016 och framåt på ett tillfredsställande sätt jämfört med om vi inte vidtagit åtgärderna.

De indikatorer som ger ett direkt mått på skattefelet har i stort sett varit oförändrade mellan 2015 och 2016. Mätningen av skattefelsfaktorernas utveckling mellan 2014 respektive mellan 2015 och 2016 via indikatorer visar att förutsättningar att göra rätt ökar, medan felutrymmet är oförändrat. Indikatorerna visar även att den upplevda upptäcktsrisken, motivationen och sociala tilliten i stort sett har varit oförändrade mellan 2015 och 2016. Sammantaget bedömer Skatteverket att skattefelet har varit oförändrat mellan 2015 och 2016. Skatteverket bedömer att tillämpad metod har givit tillräckligt stöd för bedömningen. Bedömningen är dock förknippad med viss osäkerhet.

En under slutet av 2016 publicerad studie⁵ från EU som avser 2014 har visat att Sverige har minst skattefel på momsområdet av alla de 28 EU-länder som studien omfattar.

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 0,21 procent och har minskat med 0,01 procentenheter jämfört med 2015. Uppbördsförlusten bedöms i ett internationellt perspektiv ligga på en mycket låg nivå.⁶

För att bidra till målet om ett väl fungerande samhälle ser Skatteverket till att det finns väl fungerande processer för skatter och uppbörd, en tillförlitlig och aktuell folkbokföring, rättvisande taxeringsvärden på fastigheter samt fungerande processer för att i samverkan med andra myndigheter motverka ekonomisk brottslighet. 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.

Det finns strukturer för att säkerställa enhetlighet och kvalitet i hela verksamheten. Därmed skapas förutsättningar för att uppnå en enhetlig rättstillämpning och god rättslig kvalitet, vilket innebär en rättssäker handläggning av privatpersoner och företags ärenden. Under 2016 fanns det inga tydliga tecken på allvarliga 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 2016 kostade det 37 öre att ta in 100 kronor i skatt vilket är en minskning jämfört med 2015. Vid en internationell jämförelse är detta en mycket låg siffra.⁷

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

Riksrevisionen bedömer i en granskningsrapport⁸ att Skatteverkets förebyggande arbete för att tillgodose företagets behov av vägledning bedrivs på ett effektivt sätt men att det finns utrymme för vissa förbättringar.

Resultatet av 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. 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.

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

⁵ *Study and Reports on the VAT Gap in the EU-28 Member States: 2016 Final Report TAXUD/2015/CC/131*

⁶ Enligt OECD:s rapport *Working Smarter in Tax Debt Management 2014* låg uppbördsförlusternas genomsnitt på cirka 3 procent för de länder som deltog i undersökningen.

⁷ OECD:s rapport *Tax Administration 2015 - Comparative Information on OECD and Other Advanced and Emerging Economies*

⁸ RiR 2016:20 Att hantera ett komplicerat skattesystem – Arbetet med att förenkla för företagen

Vi gör urval där risken för skattefel är som störst, och alla granskas på samma sätt. När 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 visar att det fortfarande finns vissa omotiverade skillnader.

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

Skatteverket bedömer att resultatutvecklingen sammantaget är god för målet Skatt. Bedömningen utgår från resultat och resultatutveckling inom respektive verksamhetsområde inklusive de avsnitt som är gemensamma. Vi har beaktat nivån i bedömningen.

Tabell 2 Översikt – Skatteverkets bedömning av resultatet för regeringens mål

Regeringens mål enligt Skatteverkets regleringsbrev		Skatteverkets bedömning
Målet för utgiftsområdet är att säkerställa finansieringen av den offentliga sektorn.		Tillfredsställande
Total uppbörd	Uppbörden på inkomsttitlar i Skatteverkets räkenskaper. Se Uppbörden på inkomsttitlar i Skatteverkets räkenskaper, avsnitt 15.	
Mål Skatt	De eftersträvade skatte- och avgiftsintäkterna ska säkerställas på ett för samhället ekonomiskt effektivt sätt.	Tillfredsställande
Mål beskattning	Skatter och avgifter ska fastställas så att skillnaden mellan de fastställda och teoretiskt riktiga beloppen (skattefelet) blir så liten som möjligt. Se avsnitt 5.2.3.	
Mål beskattning	All uppbörd ska uppbäras effektivt och fastställda belopp ska betalas i sin helhet samt inom utsatt tid. Skillnaden mellan fastställda belopp och betalda belopp (uppbördsförlusterna) ska minimeras. Se avsnitt 5.2.4.	
Målet för utgiftsområdet är att Skatteverket ska bidra till ett väl fungerande samhälle för medborgare och näringsliv.		God
Mål folkbokföring	Uppgifterna i folkbokföringen ska spegla befolkningens verkliga bosättning, identitet och familjerättsliga förhållanden så att olika samhällsfunktioner får ett korrekt underlag för beslut och åtgärder. Se avsnitt 7.2.1.	
Mål fastighetstaxering	Taxeringsvärden på fastigheter ska vara rättvisande så att korrekt underlag finns för skatteberäkning och andra ändamål. Se avsnitt 8.2.	
Övrigt	De formella kraven på bouppteckningars förrättande och upprättande ska vara uppfyllda innan registrering. Se avsnitt 9.2.1.	
Övrigt	Uppdrag om äktenskapsregister i Skatteverkets instruktion. Se avsnitt 10.2.	
Övrigt	Uppdrag om id-kort i Skatteverkets instruktion. Se avsnitt 11.2.	
Mål Skatt	De eftersträvade skatte- och avgiftsintäkterna ska säkerställas rättssäkert.	God
	Se rubrikerna Enhetlighet och Kvalitet, avsnitten 5–11.	
Mål Skatt	De eftersträvade skatte- och avgiftsintäkterna ska säkerställas på ett sätt som är kostnadseffektivt och enkelt för medborgare och företag	God
	Se rubrikerna Enhetlighet och Kvalitet, avsnitten 5–11.	
	Se Förebyggande arbete i form av förenklade regler och service, avsnitt 12.2.	
Mål Skatt	Medborgare och företag ska ha förtroende för Skatteverkets verksamhet.	God
	Se Förtroendet för Skatteverket, avsnitt 4.	
Mål Skatt	Kvinnor och män ska ges samma möjligheter och villkor vid kontakt med myndigheten.	God
	Se Handlingsplanen för jämställdhetsintegrering, avsnitt 12.3.	
	Se Förtroendet för Skatteverket, avsnitt 4.	
	Statistik uppdelad på kvinnor och män, se tabeller i avsnitten 5, 7 och 11.	
	Se Förebyggande arbete i form av förenklade regler och service, avsnitt 12.2.	
Målet för utgiftsområdet är att Skatteverket ska motverka brottslighet.		God
Mål Skatt	Brottslighet inom skatteområdet ska förebyggas och bekämpas.	God
Mål brottsbekämpning	Ekonomisk brottslighet ska förebyggas och avslöjas. Brottsutredningar ska ge åklagare bra stöd för att ta ställning till om åtal ska väckas. Se avsnitt 6.2.	

4 Förtroendet för Skatteverket

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

4.1 Inledning

Skatteverket arbetar aktivt för att förtjäna ett högt förtroende, och det är också en central del av Skatteverkets strategiska inriktning. Förtroendet påverkas av vad myndigheten gör inom alla delar av verksamheten, men också hur vi gör saker. Vi vet till exempel att vårt sätt att bemöta privatpersoner och företagare är viktigt. Ett bra bemötande i alla situationer skapar förutsättningar för att lösa problem på ett effektivt sätt och har stor betydelse när det gäller upplevd rättvisa.

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

Tidigare gjorde vi årliga attitydundersökningar genom telefonintervjuer, men på grund av en kraftigt sjunkande svarsfrekvens genomförs undersökningarna numera med pappers- och webbenkäter. Ytterligare kommentarer om metod, svarsfrekvens och problem med bortfall i våra undersökningar finns i avsnitt 2.9.

Resultaten från attitydundersökningarna finns i statistiksammanställningen.

4.2 Egna mätningar

I Skatteverkets årliga attitydundersökningar ingår påståendet ”Bemötandet från Skatteverkets tjänstemän är bra”. Påståendet besvaras med ”ja” eller ”nej” och ställs enbart till respondenter som har svarat att de haft någon form av personlig kontakt med Skatteverket under de senaste 12 månaderna. Eftersom antalet svarande är färre blir resultatet mindre säkert än för övriga frågor i undersökningarna.

De årliga attitydundersökningarna 2015–2016 visar att de allra flesta privatpersoner och företag är nöjda med bemötandet. I 2016 års mätning svarade 95 procent av privatpersonerna och 97 procent av företagen att bemötandet är bra. Kvinnorna har i högre grad än männen svarat att de tycker att bemötandet från Skatteverkets tjänstemän är bra,

men skillnaden mellan könen är inte statistiskt säkerställd.

Tabell 3 Bemötandet från Skatteverkets tjänstemän är bra

Andel/Antal ¹⁾	Privatpersoner			Företag		
	2014	2015	2016	2014	2015	2016
Svar: ja	-	94 %	95 %	-	96 %	97 %
- kvinnor	-	97 %	98 %	-	-	-
- män	-	92 %	93 %	-	-	-
Antal svarande	-	306	252	-	425	415
- kvinnor	-	162	110	-	-	-
- män	-	144	142	-	-	-

Källa: Skatteverkets attitydundersökningar 2015–2016 som genomförts med brev-/webbenkät

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 till följd av byte av mätmetod, se avsnitt 2.9.

Skatteverkets årliga attitydundersökningar visar att en majoritet av privatpersoner och företag har förtroende för Skatteverket.

Förtroendet har minskat något mellan 2015 och 2016 års undersökningar till privatpersoner och företag, men minskningarna är inte statistiskt säkerställda.

Kvinnorna har haft något högre förtroende än männen i undersökningarna 2015–2016. Dessa skillnader är dock inte heller statistiskt säkerställda.

Tabell 4 Jag har förtroende för Skatteverkets sätt att sköta sin uppgift

Medelvärde ^{1) 2)}	Privatpersoner			Företag		
	2014	2015	2016	2014	2015	2016
Resultat	-	3,99	3,90	-	4,06	3,98
- kvinnor	-	4,04	3,98	-	-	-
- män	-	3,93	3,81	-	-	-

Källa: Skatteverkets attitydundersökningar 2015–2016 som genomförts med brev-/webbenkät

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 till följd av byte av mätmetod, se avsnitt 2.9.

Tabell 5 Jag har förtroende för Skatteverkets sätt att sköta sin uppgift

Andel ^{1) 2)}	Privatpersoner			Företag		
	2014	2015	2016	2014	2015	2016
Instämmer	- 72 %	67 %	- 76 %	73 %		
Varken eller	- 20 %	23 %	- 19 %	21 %		
Instämmer inte	- 8 %	9 %	- 5 %	6 %		

Källa: Skatteverkets attitydundersökningar 2015–2016 som genomförts med brev-/webbenkät

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 till följd av byte av mätmetod, se avsnitt 2.9.

Tabell 6 Jag har förtroende för Skatteverkets sätt att sköta sin uppgift – fördelat på kvinnor och män

Andel ¹⁾	2014	2015	2016
Instämmer			
- kvinnor	-	74 %	69 %
- män	-	69 %	66 %
Varken eller			
- kvinnor	-	20 %	23 %
- män	-	21 %	23 %
Instämmer inte			
- kvinnor	-	6 %	8 %
- män	-	10 %	11 %

Källa: Skatteverkets attitydundersökningar 2015–2016 som genomförts med brev-/webbenkät

Not 1) Siffrorna för 2015 är ändrade jämfört med Skatteverkets årsredovisning 2015 till följd av byte av mätmetod, se avsnitt 2.9.

Förtroendet för Skatteverkets sätt att sköta sin uppgift kan bedömas 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 företag⁹⁾ (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. Det försämrade resultatet är statistiskt säkerställt för både privatpersoner och företag. Detta förtroende är högre bland kvinnor än bland män, en skillnad som är statistiskt säkerställd både 2015 och 2016.

Tabell 7 Jag har förtroende för Skatteverkets förmåga att ta in skatt från medborgare och företag

Medelvärde ^{1) 3)}	Privatpersoner			Företag ²⁾		
	2014	2015	2016	2014	2015	2016
Resultat	-	3,80	3,64	-	3,91	3,79
- kvinnor	-	3,91	3,78	-	-	-
- män	-	3,71	3,51	-	-	-

Källa: Skatteverkets attitydundersökningar 2015–2016 som genomförts med brev-/webbenkät

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 till följd av byte av mätmetod, se avsnitt 2.9.

Tabell 8 Jag har förtroende för Skatteverkets förmåga att ta in skatt från medborgare och företag

Andel ²⁾	Privatpersoner			Företag ¹⁾		
	2014	2015	2016	2014	2015	2016
Instämmer	-	66 %	58 %	-	69 %	65 %
- kvinnor	-	71 %	62 %	-	-	-
- män	-	63 %	55 %	-	-	-
Varken eller	-	21 %	26 %	-	22 %	26 %
- kvinnor	-	19 %	27 %	-	-	-
- män	-	23 %	25 %	-	-	-
Instämmer inte	-	12 %	16 %	-	8 %	9 %
- kvinnor	-	10 %	12 %	-	-	-
- män	-	14 %	20 %	-	-	-

Källa: Skatteverkets attitydundersökningar 2015–2016 som genomförts med brev-/webbenkät

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 till följd av byte av mätmetod, se avsnitt 2.9.

Förtroendet för att vända sig till Skatteverket vid behov av hjälp var i stort sett lika stort i 2015 och 2016 års mätningar. Skillnaden mellan könen är liten och inte statistiskt säkerställd.

Tabell 9 Om jag har behov av hjälp kan jag med förtroende vända mig till Skatteverket

Medelvärde ^{1) 2)}	Privatpersoner			Företag		
	2014	2015	2016	2014	2015	2016
Resultat	-	4,14	4,15	-	4,22	4,19
- kvinnor	-	4,19	4,16	-	-	-
- män	-	4,09	4,14	-	-	-

Källa: Skatteverkets attitydundersökningar 2015–2016 som genomförts med brev-/webbenkät

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 till följd av byte av mätmetod, se avsnitt 2.9.

⁹⁾ I undersökningen till företag ställdes påståendet "Jag har förtroende för Skatteverkets förmåga att ta in skatt från företag".

Tabell 10 Om jag har behov av hjälp kan jag med förtroende vända mig till Skatteverket

Andel ¹⁾	Privatpersoner			Företag		
	2014	2015	2016	2014	2015	2016
Instämmer	-	77 %	78 %	-	81 %	79 %
- kvinnor	-	79 %	79 %	-	-	-
- män	-	76 %	78 %	-	-	-
Varken eller	-	16 %	15 %	-	13 %	15 %
- kvinnor	-	17 %	17 %	-	-	-
- män	-	16 %	14 %	-	-	-
Instämmer inte	-	7 %	6 %	-	7 %	6 %
- kvinnor	-	5 %	5 %	-	-	-
- män	-	8 %	8 %	-	-	-

Källa: Skatteverkets attitydundersökningar 2015–2016 som genomförts med brev-/webbenkät
 Not 1) Siffrorna för 2015 är ändrade jämfört med Skatteverkets årsredovisning 2015 till följd av byte av mätmetod, se avsnitt 2.9.

4.3 Andras mätningar

Undersökningar från 2016 som har gjorts på initiativ av andra än Skatteverket visar att Skatteverket hör till de myndigheter som flest privatpersoner och företag har förtroende för. Resultatet är på det hela taget oförändrat i Kantar Sifos två anseendemätningar medan utvecklingen är fördelaktig i Medicakademiens, Mistats och Nordic Brands undersökningar.

Kantar Sifo har genomfört två anseendemätningar av svenska myndigheter under 2016. Skatteverket har sedan 2013 fått ett anseendeindex mellan 45 och 51 (skalan går från -65 till 135). I 2016 års två undersökningar blev anseendeindex 48 (juni¹⁰) och 50 (oktober–november¹¹). Ett riksrepresentativt urval om personer mellan 18 och 75 år valdes slumpmässigt från Kantar Sifos onlinepanel. I mätningarna som genomfördes under juni och oktober–november var det 772 respektive 767 personer som fick svara på frågor om Skatteverket.

Medicakademiens förtroendebarmeter¹² baserades 2016 på 1 200 webbintervjuer med personer som är äldre än 15 år. Skatteverket har ingått i undersökningen sedan 2011. Andelen med ganska stort eller mycket stort förtroende för Skatteverket sjönk mellan 2011 och 2014 från 57 till 50 procent, men har sedan ökat. I 2016 års mätning nåddes en ny högstanivå, 61 procent. Skatteverket nämns som en av fyra institutioner där förtroendet har förändrats positivt mellan 2015 och 2016, och

¹⁰ https://tns-sifo.se/sites/default/files/reports/documents/myndigheternas_anseende_och_hur_mediebilderna_verkar_allm_nheten_almedalen_anseendeindex_2016_tns_sifo1.pdf

¹¹ Kantar Sifo har inte publicerat någon officiell rapport av höstmätningen.

¹² http://medieakademien.se/wp-content/uploads/2014/02/Fo%CC%88troendebarmetern_2016.pdf

hamnade på en delad femteplats av de 58 samhällsinstitutioner, företag, massmedier och myndigheter som undersökningen omfattade.

I Mistats undersökning ServiceScore¹³, där svenska folket får bedöma 11 myndigheters bemötande och behandling, fick Skatteverket bäst betyg för femte året i rad. Skatteverkets resultat ökade mellan 2015 och 2016 från 55,2 till 56,4 (skala 0–100). ServiceScore genomförs med ett riksrepresentativt urval från en webbpanel. I 2016 års mätning svarade över 3 000 personer.

I en undersökning gjord 2016 av Nordic Brand¹⁴ fick Skatteverket ett anseendeindex på 66 av 100, vilket är en ökning jämfört med mätningar gjorda 2012 och 2015 (index 64 respektive 62). Enligt Nordic Brand räknas 75 och uppåt som mycket bra, medan allt under 40 anses vara extremt dåligt. Av 25 myndigheter och samhällsinstitutioner kom Skatteverket på en delad femteplats.

Svenskt kvalitetsindex (SKI) har ännu inte publicerat sin årliga mätning av kundnöjdhet.

Bedömning:

Skatteverket bedömer att resultatet av våra egna och andras mätningar är gott i förhållande till målet i regleringsbrevet.

Privatpersoner och företag har ett högt förtroende för Skatteverket. Nivån har inte förändrats under 2016.

4.4 Ökat fokus på etikfrågor

Programmet Uppdrag granskning gjorde under 2016 en granskning av självrtlter, det vill säga omprövningar när skattebetalaren på eget initiativ har rättat en oriktig uppgift. Därvid riktades kritik mot att överdirektören försökt ringa en före detta kollega för att informera om att Skatteverket lämnat ut handlingar avseende kollegan, till programmet. Skatteverket beslutade att genomföra en utredning av verksledningens agerande vid händelsen med stöd från internrevisionen vid Trafikverket. Utredningen kom fram till att

¹³

<http://www.mynewsdesk.com/se/servicescore/pressreleases/skatteverket-aer-den-myndighet-som-ger-baest-service-2016-1376579>

¹⁴ <http://www.dn.se/nyheter/myndigheters-anseende-inte-rubbat-av-kritikstormar/>

agerandet var olämpligt men att det inte handlade om något lagbrott.

Att Skatteverket har ett etiskt förhållningssätt och värnar om allas likhet inför lagen är centralt för privatpersoners och företags förtroende för myndigheten. Under året har därför olika åtgärder gjorts för att lyfta de etiska frågorna inom myndigheten. Vissa riktlinjer har setts över och uppdaterats, och ett arbete har påbörjats för att ta fram stödmaterial till chefer för dialog om statstjänstemannarollen.

5 Beskattning

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

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

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

5.1 Inledning

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

Beskattningsverksamheten har haft följande inriktningar under 2016:

- 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.

I avsnitt 5.2 beskriver och bedömer vi de delar av verksamheten inom beskattningsområdet som har särskilt fokus på att minimera skattefelet respektive uppbördsfelet. Redogörelsen i de följande avsnitten avser hela beskattningsområdet och behandlar verksamhetens produktivitet, enhetlighet, kvalitet och effektivitet. I avsnittet redovisar vi också prestationer och andra produktionsmått inom vårt förebyggande arbete samt inom våra ärendeflöden och insatser¹⁵.

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

Inom beskattningsområdet ingår även företagsregistrering, hantering av punktskatter, skattereduktion för rot och rut, trängsel- och fordonsskatt samt processföring. I detta avsnitt kommenteras dessa skatter och områden i begränsad omfattning. I övrigt hänvisar vi till statistiksammanställningen.

5.2 Bedömning och återrapporering

5.2.1 Skattefelet

I följande avsnitt ger vi, enligt regleringsbrevets återrapporeringskrav, en samlad redogörelse för de åtgärder som Skatteverket har vidtagit under 2016 för att minska skattefelet samt en bedömning av hur åtgärderna har bidragit till att minska skattefelet de närmaste åren jämfört med om åtgärderna inte hade vidtagits.

Utöver detta redovisar vi även Skatteverkets bedömning av i vilken grad skattefelet har förändrats mellan 2015 och 2016.

Skattefelsmodellen

Den utvärderingsmodell som vi har använt för att svara på återrapporeringskravet bygger på skattefelsmodellen. Skattefelsmodellen är en teoretisk modell som har utvecklats inom Skatteverket. Den baseras på en stor mängd forskningsresultat kring vilka förhållanden som påverkar skattebetalarnas beteende.

Beskrivningen och analysen av hur Skatteverkets åtgärder påverkar skattefelet utgår från att skattefelet bestäms av fem skattefelsfaktorer. Vissa av dessa faktorer har Skatteverket större

¹⁵ I avsnitt 12.1.3 Kontrollverksamhetens resultat bedöms resultatet inom ärendeflöden och insatser.

möjligheter att påverka, och andra påverkas framför allt av förhållanden utanför Skatteverket. De fem skattefelsfaktorerna är

- förutsättningar att göra rätt
- felutrymme
- upplevd upptäcktsrisk
- motivation
- social tillit.

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

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

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

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

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

Planeringen av verksamheten i syfte att minimera skattefelet utgår från olika typer av riskanalyser. Utgångspunkten är att resurserna ska koncentreras till områden med hög risk för skattefel. Valet av åtgärder bestäms av riskernas karaktär. Skatteverkets åtgärder är indelade i fyra kategorier som påverkar skattefelsfaktorerna på olika sätt:

- vägledning
- strukturutveckling
- attitydpåverkan
- kontroll.

5.2.2 Åtgärder för att minska skattefelet

För att uppbörden av skatteintäkten ska fungera måste vissa grundläggande funktioner inom myndigheten hålla hög kvalitet. Det handlar till exempel om registerhållning, ärendehantering, it-system och andra delar av den grundläggande processen för att ta in uppgifter och fastställa skatter. Redogörelsen i detta avsnitt handlar om åtgärder som vi har vidtagit utöver dessa grundläggande funktioner. Åtgärderna här har särskilt fokus på skattefelsmålet och redovisas utifrån de fyra åtgärdskategorierna.

Vägledning

Vägledande insatser av olika slag har svarat för 15,7 procent av den tid som har lagts på åtgärder med särskilt fokus på skattefelsmålet. Skattefelsmodellen visar att genom att vi gör det lätt för privatpersoner och företag att få information och service, och samtidigt värnar om ett bra bemötande, förbättrar vi inte bara deras förutsättningar utan också motivationen att göra rätt. Verksamheten inom kundmötet där Skatteupplysningen, servicekontoren och Skatteverkets webbplats ingår fyller här en central funktion. Vägledningen inom kundmötet består av allmän service där privatpersonerna och företagen får svar på snabba frågor, information om broschyrer, blanketter och e-tjänster, och även av möjligheten att få svar på mer kvalificerade frågor av handläggarna.

Insatsen Skatteverkets information riktar åtgärder för att förebygga fel till vissa målgrupper där vi bedömer behovet av vägledning som större i form av gruppinformationer i egen regi eller i samverkan med andra myndigheter eller organisationer. Dessa målgrupper har bland annat varit nya företag, ideella föreningar, företag som ska bedriva utrikes handel samt vissa branscher som byggföretag. Vi har även genomfört vägledning via mäklarbud i

syfte att förebygga fel vid privatpersoners bostadsförsäljningar. Under året har vi även genomfört webbseminarier vilket har inneburit ett bredare utbud av informationer och att vi kan nå fler målgrupper. Insatsen har även branschsamverkan med redovisnings- och revisionsbranschen, fastighetsmäklarbranschen och de så kallade ”gröna näringarna” – jord och skog.

Även insatser mot olika former av skatteupplägg har bidragit till att öka skattebetalarnas förutsättningar att göra rätt. Det gör vi genom att skapa klarhet i skattereglernas tillämpning. Det rättsliga arbete som har utmynnats i publicering av ett antal ställningstaganden har också bidragit till skattebetalarnas förutsättningar att göra rätt.

Strukturutveckling

Vi har genomfört ett antal strukturutvecklingsåtgärder för att minska skattefelet framöver. Även om dessa åtgärder har svarat för en relativt liten andel, 3,1 procent av den tid som har lagts på åtgärderna med särskilt fokus på skattefelsmålet, förväntas de ge viktiga bidrag till skattefelsmålet. Det handlar bland annat om att bygga och utveckla system som underlättar för skattebetalarna att göra rätt. Dit hör en ny teknisk plattform för intag av kontrolluppgifter och en nyutveckling av filöverföringstjänsten samt arbete med att förbereda för möjligheten att lämna arbetsgivardeklaration på individnivå.

Kundmötesprogrammet har arbetat med att användaranpassa, förenkla och förtydliga Skatteverkets e-tjänster. Man jobbar med olika kundsituationer som på längre sikt kan påverka skattefelet som att driva företag, mina sidor samt personidentifiering via telefoni.

Inom det rättsliga området har Skatteverket arbetat för regeländringar som syftar till att minska felutrymmet och förbättra skattebetalarnas förutsättningar att göra rätt. Det handlar bland annat om att genomföra olika utredningar som leder till hemställan om regelförändringar samt arbete i flera olika utredningar¹⁶. Avseende BEPS – *Base Erosion and Profit Shifting* – har Skatteverket medverkat i arbetet med att identifiera och undanröja delar i skattereglerna som utnyttjas av internationella koncerner i syfte att undgå beskattning.

Attitydpåverkan

De attitydpåverkande åtgärderna har svarat för 1,5 procent av den tid som lagts på åtgärder med särskilt fokus på skattefelsmålet. Trots en begränsad andel fyller dessa åtgärder en viktig funktion.

Samverkan med externa aktörer bidrar till ökad motivation att göra rätt men också till förbättrade förutsättningar. Inom insatsen Förebygga ekonomisk brottslighet samverkar Skatteverket med privata och offentliga aktörer och informerar om svartarbetsproblematiken och vikten av att ha kontroll på underentreprenörer i alla led i samband med upphandling av tjänster. Vidare tillhandahåller vi offentliga uppgifter som visar om ett företag betalar sina skatter och avgifter, för att den vägen försvåra svartarbete och oseriöst företagande.

I kombination med andra åtgärder bidrar kommunikation med medierna till att de åtgärder som Skatteverket vidtar i syfte att minimera skattefelet ger så stor effekt som möjligt. Vi bedriver ett aktivt mediearbete inom flera insatser och ärendeflöden. Syftet har varit att både påverka skattebetalarnas motivation att göra rätt och öka den upplevda upptäcktsrisken.

Vi har också genomfört medieaktiviteter på en övergripande nivå. Bland annat anordnade vi det årligen återkommande insatsseminariet för media. Skatteverket medverkade även under Almedalsveckan i ett antal seminarier om bland annat delningsekonomi och arbete mot fel och fusk. Vi uppmärksammade också risken för fel inom delningsekonomin i samband med rapporterna till Finansdepartementen. Vi har genomfört flera aktiviteter för att marknadsföra e-vägen som ska underlätta för privatpersoner och företag och förbättra förutsättningarna att göra rätt. Bland annat har vi använt webbseminarier och pressmeddelanden.

Kontroll

Kontrollåtgärderna svarar för 79,7 procent av tiden som lagts på åtgärder med särskilt fokus på skattefelsmålet. Åtgärderna är i planeringshänseende indelade i ärendeflöden, fel och fusk, skatteundandragande och övrig beskattning.

¹⁶ Bland annat Incitamentsutredningen och Fastighetspaketeringsutredningen.

Syftet med styrningen kopplat till ärendeflöden¹⁷ är att uppnå en mer ändamålsenlig hantering av olika fel samt en effektivare ärendehandläggning. Kontroll görs för att rätta och förhindra fel, men även för att skapa bättre förutsättningar för att det blir rätt framöver.

Det huvudsakliga arbetet inom kategorin fel och fusk består dels i att leda in nya företag på rätt väg, dels av en ökad kontrollnivå där riskerna för att många företag gör fel är störst. Denna del av satsningen har främst handlat om att åtgärda fel som beror på slarv, okunskap eller på att tillfälle ges. Syftet är att tidigt förhindra att felet övergår till mer systematiskt skatteundandragande. Utöver att föreslå åtgärder som minskar felutrymmet är verksamheten inriktad på att uppnå en hög upplevd upptäcktsrisk genom att synliggöra kontrollverksamheten. Arbetet utförs i sex insatser¹⁸ med olika fokus och ansvarsområden.

Inom kategorin skatteundandragande genomför vi åtgärder för att dels skydda den svenska skattebasen, dels störa eller stoppa allvarligt fusk. Det första handlar i allt väsentligt om insatser riktade mot skatteupplägg, det andra om insatser för att förhindra avancerat skattefusk. Dessutom finns insatser¹⁹ som utvecklar kompetens och metoder.

Insatserna mot skatteupplägg²⁰ syftar till att förtydliga lagstiftningen och motverka arrangemang som strider mot lagstiftningens intentioner. På så sätt stödjer insatserna Skatteverkets strategi ”rätt från början” och bidrar till målet att minimera skattefelet genom skattefelsfaktorn förutsättningar att göra rätt. De flesta av skatteuppläggen genomförs av aktörer som prövar lagstiftningens gränser men som är måna om att befinna sig på rätt sida gränsen. Arbetet med skatteupplägg handlar i regel inte om att motverka avsiktliga skattefel utan om att skapa klarhet kring skattereglernas tillämpning.

När det handlar om avancerat skattefusk genomför vi insatser²¹ riktade mot aktörer som avsiktligt

undandrar sig beskattning med stor påverkan på skattefelet och förtroendet. Inom detta område bedömer vi att möjligheterna att påverka beteendet är förhållandevis små. Inriktningen är istället att störa och stoppa aktörerna och deras medhjälpare. Insatserna inom detta område bedrivs med kontrollåtgärder som även innehåller ett visst inslag av vägledning och attitydpåverkande åtgärder genom samverkan med externa aktörer.

Till kategorin övrig beskattning hör sju insatser²² med olika specifika uppdrag. Vissa handlar om att fokusera på vissa aktörer och andra om en viss åtgärd. I kategorin övrig beskattning finns även skattefelskontrollen som syftar till att kontrollera i vilken grad som privatpersoner och företag följer skattereglerna. Genom att kontrollerna görs systematiskt och enhetligt, och urvalet är slumpmässigt, så ökar Skatteverket sin kunskap om både riskerna och skattefelet inom beskattningsområdet. Dessutom bidrar insatsen till att upprätthålla de allmänpreventiva effekterna av Skatteverkets kontrollverksamhet. Se vidare avsnitt 12.1.2.

Genomförande

Skattefelsmodellen beskriver att vissa åtgärder ger viss effekt på skattefelet direkt eller indirekt via skattefelsfaktorerna. För att detta ska ske krävs dock att åtgärderna genomförs enligt planering och med rätt kvalitet. Genomförandet är därför en viktig aspekt att ta ställning till vid bedömningen om hur åtgärderna påverkar skattefelet. Bedömningen av genomförandet redovisas i avsnitt 12.1 medan utfallet redovisas främst i avsnitten 5.3 och 5.4.

Riskhanteringen

Skatteverkets resurser ska enligt regleringsbrevet vara koncentrerade till områden med hög risk. För att åtgärderna på bästa sätt ska minimera skattefelet förutsätts en väl fungerande riskhantering. Skatteverket har en sammanhållen kedja från identifiering och värdering av risker till planering och genomförande av åtgärder mot de externa riskerna. Alla högst värderade risker har varit föremål för någon typ av åtgärd.

¹⁷ Ärendeflödena Inkomstbeskattning, Moms, Arbetsgivaravgifter samt Företagsregistrering.

¹⁸ Insatserna Arbetsgivaravgifter, Företagsinsatsen, Husarbete, Kontanthandel, Nya företag samt Oredovisade inkomster.

¹⁹ Insatserna Tekniskt centrum, Finansiellt centrum samt Undersökande verksamhet.

²⁰ Insatserna Skatteplaneringsaktiva, Internprissättning och vinstallokering samt Särskilda risker stora företag.

²¹ Insatserna Förebyggande ekonomisk brottslighet, Grov ekonomisk brottslighet, Angrepp mot systemen, Gränsoverskridande handel, Utlandstransaktioner, Utlands-KU samt Skattebrottsenhetsens underrättelseverksamhet.

²² Insatserna Föreningar och stiftelser, Offentliga enheter, Punktskatter, Stora och finansiella företag, Internationella företagsinsatsen, Skattefelskontrollen samt Skatteverkets information.

Bedömning:

Med skattefelsmodellen som grund har Skatteverket analyserat de åtgärder som vi har vidtagit 2016 för att minska skattefelet och beaktat riskhanteringen som förutsättning. Sammantaget bedömer Skatteverket att åtgärderna bidrar till att minska skattefelet 2016 och framåt på ett tillfredsställande sätt jämfört med om åtgärderna inte hade vidtagits.

5.2.3 Skattefelets förändring

Genom att identifiera ett antal olika indikatorer som speglar utvecklingen av skattefelet och utvecklingen av de olika skattefelsfaktorerna får vi fram ett underlag för att bedöma i vilken grad skattefelet har förändrats. Indikatorerna ger inte en heltäckande bild av skattefelets utveckling, men ju närmare indikatorerna kan anses spegla skattefelet och de olika skattefelsfaktorerna desto stadigare blir den grund som bedömningen av skattefelets utveckling vilar på.

Vissa av måtten baseras på Skatteverkets årliga attitydundersökningar till privatpersoner och företag. På grund av metodbyte kan bara en tvåårsserie användas, se vidare avsnitt 2.9.

Indikatorer avseende skattefelet

Som mått på skattefelets utveckling har vi använt resultatet för frågorna i den årliga attitydundersökningen som beskriver om privatpersoner och företag känner någon personligen som skattefuskar. Dessutom har vi använt resultatet för frågorna om privatpersoner känner någon som arbetat svart eller anlitat någon svart arbetskraft under året. Vi har även använt resultatet för frågan till företag om de i stor utsträckning varit utsatt för konkurrens från företag i branschen som skattefuskar. Det är förändringen mellan åren i resultatet för dessa frågor som används som mått på skattefelets utveckling.

Medelvärde av resultatet för dessa frågor bildar en indikator som ligger så nära själva skattefelet som möjligt och ger därför en mer direkt bild av skattefelets förändring än övriga indikatorer. Vid bedömningen väger därför dessa tyngre än indikatorerna för skattefelsfaktorerna.

För privatpersoner visar resultatet för alla enkätfrågorna på en fördelaktig utveckling. För

företagen är utvecklingen inte lika entydig. Resultatet för frågan om man personligen känner någon företagare som skattefuskar har en fördelaktig utveckling medan frågan om företaget i stor utsträckning är utsatt för konkurrens från företag i branschen som skattefuskar har en ofördelaktig utveckling och så blir även det totala medelvärdet. Förändringarna är inte statistiskt signifikanta för någon av frågorna eller grupperna.

Tabell 11 Indikatorer avseende skattefelet

Medelvärde ²⁾	2014	2015	2016
Privatpersoners uppfattning	–	4,04	4,11
- Jag känner personligen någon eller några som skattefuskar. ¹⁾	–	4,39	4,42
- Jag känner någon som arbetat svart under det senaste året. ¹⁾	–	3,70	3,79
- Jag känner någon som anlitat svart arbetskraft under det senaste året. ¹⁾	–	3,92	4,02
Företagares uppfattning	–	4,26	4,21
- Jag känner personligen företagare som skattefuskar. ¹⁾	–	4,47	4,50
- Vårt företag är i stor utsträckning utsatt för konkurrens från företag inom branschen som skattefuskar. ¹⁾	–	4,00	3,88

Källa: Skatteverkets attitydundersökningar 2015–2016 som genomförts med brev-/webbenkät

Not 1) Skala: 1–5. Skalan har valts så att ett högre värde alltid är mer fördelaktigt än ett lägre värde.

Not 2) Siffrorna för 2015 är ändrade jämfört med Skatteverkets årsredovisning 2015 till följd av byte av mätmetod, se avsnitt 2.9.

Indikatorer avseende skattefelsfaktorerna

Skattefelsfaktorerna beskriver enligt skattefelsmodellen de mekanismer som ligger bakom skattefelet. Indikatorer finns framtagna för respektive skattefelsfaktor.

Tabell 12 Indikatorer avseende skattefelsfaktorerna

Andel/Medelvärde	2014	2015	2016
Förutsättningar att göra rätt			
1) Andel e-deklarationer privatpersoner	79 %	81 %	83 %
2) Andel e-deklarationer företag (INK 1)	28 %	32 %	37 %
3) Andel skattedeklarationer för moms som lämnats elektroniskt	78 %	82 %	85 %
4) Andel skattedeklarationer för arbetsgivaravgifter som lämnats elektroniskt	78 %	82 %	86 %
5) Andel formella fel arbetsgivaravgifter och moms ¹⁾	1,4%	1,1 %	0,9 %
6) Privatpersoners uppfattning ^{2) 3)}	–	3,95	4,04
7) Företagarnas uppfattning ^{2) 3)}	–	3,74	3,77
Felutrymme			
8) Andel förifyllda inkomstdeklarationer utan ändring	74,5 %	74,5 %	74,5 %
Upplevd upptäcktsrisk			
9) Privatpersoners uppfattning ^{2) 3)}	–	3,93	3,94
10) Företagarnas uppfattning ^{2) 3)}	–	3,65	3,72
Motivation			
11) Privatpersoners uppfattning ^{2) 3)}	–	3,81	3,83
12) Företagarnas uppfattning ^{2) 3)}	–	3,70	3,70
Social tillit			
13) Privatpersoners uppfattning ^{2) 3)}	–	3,73	3,70
14) Företagarnas uppfattning ^{2) 3)}	–	3,72	3,69

Källa: Skatteverkets attitydundersökningar 2015–2016 som genomförts med brev-/webbenkät, Guppi

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

Not 2) Skala: 1–5. Skalan har valts så att ett högre värde alltid är mer fördelaktigt än ett lägre värde.

Not 3) Siffrorna för 2015 är ändrade jämfört med Skatteverkets årsredovisning 2015 till följd av byte av mätmetod, se avsnitt 2.9.

Förutsättningar att göra rätt

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

Fyra av de sju indikatorerna speglar användandet av e-deklarationer. En ökad andel inkomna e-deklarationer tyder på att förutsättningarna att göra rätt har förbättrats. En annan indikator visar andelen formella fel i moms- och arbetsgivardeklarationerna. Formella fel är fel som görs av misstag när deklarationerna fylls i och en minskning av andelen formella fel indikerar att förutsättningarna att göra rätt är bättre. De två sista indikatorerna är avsedda att spegla skattebetalarnas

uppfattning om förutsättningarna att göra rätt. De baseras på svaren på enkätfrågor som handlar om huruvida det är enkelt att deklarerat, få information, göra rätt för sig och lämna uppgifter. Medelvärdet för samtliga svar ger indikatorn. Ett högt värde betyder att skattebetalarna har goda förutsättningar att göra rätt.

Andelen e-deklarationer ökar stadigt under hela perioden 2014 till 2016. Parallellt med denna utveckling ser vi också en tydlig minskning av formella fel. Även om den indikatorn bara fångar utvecklingen inom moms- och arbetsgivarområdet tyder det på att förutsättningarna att göra rätt förbättrats.

Indikatorerna som speglar privatpersoners och företags uppfattning om förutsättningarna att göra rätt visar båda en fördelaktig utveckling. Ingen av förändringarna är statistiskt signifikant.

Felutrymme

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

Som indikator för felutrymme används andelen förifyllda inkomstdeklarationer utan ändring av vare sig skattebetalaren eller Skatteverket. Indikatorn speglar felutrymme inom inkomstbeskattningen av privatpersoner som inte bedriver näringsverksamhet. Andelen förifyllda deklarationer utan ändring var oförändrad jämfört med 2015.

Upplevd upptäcktsrisk

Utifrån svaren på vissa enkätfrågor har även indikatorer konstruerats för att spegla skattefelsfaktorn ”upplevd upptäcktsrisk”. De fångar privatpersoners och företags uppfattning om

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

Indikatorerna som speglar privatpersonernas och företagets upplevda upptäcktsrisk visar en något högre upplevd upptäcktsrisk jämfört med 2015. Förändringen är inte statistiskt signifikant.

Motivation

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

Indikatorerna som speglar privatpersonernas och företagets motivation visar en något högre motivation 2016 jämfört med 2015. Förändringen är inte statistiskt signifikant.

Social tillit

Social tillit syftar på privatpersonens och företagets tillit till samhällets institutioner i vid mening. Indikatorerna är därför baserade på de enkätfrågor om förtroende för Skatteverkets sätt att sköta sin uppgift som används i uppföljningen av Skatteverkets förtroendemål samt enkätfrågor om förtroende för myndigheter i allmänhet. Indikatorerna motsvaras av medelvärdet av svaren för privatpersoner respektive företag.

Indikatorerna visar en lägre social tillit hos både privatpersoner och företag 2016 jämfört med 2015. Förändringen är inte statistiskt signifikant.

Bedömning:

De indikatorer som ger ett direkt mått på skattefelet har i stort sett varit oförändrade mellan 2015 och 2016. Mätningen av skattefelsfaktorernas utveckling mellan 2014 respektive mellan 2015 och 2016 via indikatorer

visar att förutsättningar att göra rätt ökar, medan felutrymmet är oförändrat. Indikatorerna visar även att den upplevda upptäcktsrisken, motivationen och sociala tilliten i stort sett har varit oförändrade mellan 2015 och 2016.

Sammantaget bedömer Skatteverket att skattefelet har varit oförändrat mellan 2015 och 2016. Skatteverket bedömer att tillämpad metod har givit tillräckligt stöd för bedömningen. Bedömningen är dock förknippad med viss osäkerhet.

5.2.4 Uppbördsförlusterna

I följande avsnitt ger Skatteverket, enligt regleringsbrevets åiterrapporteringskrav, en samlad redogörelse för de åtgärder som vi har vidtagit under 2016 med särskilt fokus på att minimera uppbördsförlusterna²³.

Betalningsperspektiv i det löpande beskattningsarbetet

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

Borgenärsarbete

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

I borgenärsutredningar tar Skatteverket ställning till vilken åtgärd som 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 skulderna på något sätt kan betalas och vad som orsakat att man hamnat i betalningssvårigheter.

²³ Med uppbördsförluster avses skillnaden mellan fastställda och betalda skatter.

Skatteverket ansöker om konkurs där det finns en risk för skulduppbyggnad, om det finns möjlighet att få utdelning i en konkurs eller för att motverka ekonomisk brottslighet. Under 2016 har vi påbörjat ett utökat samarbete med Ekobrottsmyndigheten och Kronofogden för att med åtgärder inom borgenärsverksamheten motverka ekonomisk brottslighet så tidigt som möjligt. Skatteverkets borgenärsarbete omfattar både ärenden som har initierats inom myndigheten och ärenden som har initierats av andra myndigheter eller domstolar.

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

Några ärendetyper som initierats externt har ökat i omfattning. Skuldsaneringsärenden inklusive omprövningar av dessa har ökat i stor omfattning. Skatteverkets ansökningar om konkurs har ökat något vilket kan tyda på att det är svårare att få betalt av de företag som utreds inom borgenärsverksamheten. Utgångspunkten vid våra utredningar är att få betalt men om det inte går så ska alltid konkursansökan övervägas som ett alternativ för att bland annat förhindra uppbyggnad av nya skatteskulder.

Tabell 13 Produktionsmätt

Antal	2014	2015	2016	2015–2016
Anstånd	13 058	10 112	10 085	-0,3 %
- varav fysiska personer	10 207	8 012	8 189	2,2 %
Skuldsaneringar	10 231	8 346	13 386	60,4 %
Utsökningsmål	1 837	1 758	1 873	6,5 %
Ansökningar om underhandsackord	278	232	187	-19,4 %
Företagsrekonstruktioner	224	197	211	7,1 %
Ansökan om konkurs	2 231	2 626	3 297	25,6 %
Ta till vara statens rätt i konkurser	7 549	6 947	6 555	-5,6 %
Borgenärsutredningar	26 095	24 054	25 165	4,6 %

Källa: Gin, Boris, Agresso, Guppi, Upplysningscentralen

Tabell 14 Anstånd – fördelning kvinnor och män

Andel	2014	2015	2016
Kvinnor/män (%)	39/61	39/61	38/62

Källa: Gin

Skatteverket har fortsatt att utveckla rutiner, arbetsmetodik och mallar för borgenärsarbetet.

Det är viktigt att Skatteverket har korta genomströmningstider för anstånd, dels för att skatteskulder inte ska leda till onödiga indrivningar, dels ur ett bemötandeperspektiv. För en privatperson eller ett företag inte anstånd behöver de ordna finansiering av sin obetalda skatt.

Sammanfattning av åtgärderna:

Skatteverket har agerat offensivt och förstärkt betalningsperspektivet i handläggningen för att begränsa uppbördsförlusterna.

Skatteverket har vidtagit åtgärder när det har funnits risk för utebliven betalning.

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

Betalningskrav

Betalningskraven till företag har minskat.

Företag med underskott över 10 000 kronor och privatpersoner med underskott över 2 000 kronor på skattekontot riskerar att bli föremål för indrivning. Antalet betalningskrav samt krav som överlämnats för indrivning har minskat jämfört med 2015. Utfallet påverkas huvudsakligen av omvärldsfaktorer, exempelvis räntenivåer och konjunkturläge.

Tabell 15 Betalningskrav

Antal	2014	2015	2016	2015–2016
Betalningskrav företag	287 480	260 945	259 057	-0,7 %
Krav på företag överlämnat för indrivning till Kronofogden	116 188	111 825	96 238	-13,9 %

Källa: Guppi

Uppbördsförlusternas utveckling

Uppbördsförlusterna har procentuellt sett minskat jämfört med 2014 och 2015 men ökat i kronor jämfört med 2015. Samtidigt har den totala uppbörden av skatter ökat under 2016 jämfört med 2015. Storleken på de totala uppbördsförlusterna beror i hög grad på konjunktursvängningar och andra externa förhållanden. Uppbördsförlusten bedöms i ett internationellt perspektiv ligga på en mycket låg nivå.²⁴

²⁴ Uppbördsförlusterna i Sverige, 0,21 procent, ligger i ett internationellt perspektiv på en mycket låg nivå. Enligt OECD:s rapport *Working Smarter in Tax Debt Management 2014* låg uppbördsförlusternas genomsnitt på cirka 3 procent för de länder som deltog i undersökningen.

Tabell 16 Skatter som redovisas på skattekontot; uppbördsförluster

Mnkr	2014	2015	2016
Totala skatter och avgifter¹⁾	1 654 943	1 758 314	1 912 007
A+B Total uppbördsförlust²⁾	5 334	3 785	4 040
A Ackord/skuldansering före restföringsledet	139	63	88
B Uppbördsförluster i restföringsledet ³⁾	5 195	3 722	3 952
- varav nyrestfört, brutto	14 127	11 338	10 665
- varav återkallade skatter och avgifter	-3 990	-2 917	-2 078
- varav betalt	-4 942	-4 699	-4 634
Total uppbördsförlust i procent	0,32 %	0,22 %	0,21 %

Källa: Gin

Not 1) Totala skatter och avgifter är hämtade för år 2014 och 2015 från Konjunkturinstitutet Offentliga sektorns finansiella sparande december 2015.

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

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

Sammanfattande beskrivning:

Uppbördsförlusternas andel av de totala skatterna har minskat med 0,01 procentenheter jämfört med 2015.

5.3 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 deklarerade. Det ökade inflödet förklaras dels av ett ökat antal medborgare, dels av att antal momsregistrerade har ökat med 15 608 medan registrerade för arbetsgivaravgifter har ökat med 9 723 registrerade arbetsgivare.

Tabell 17 Prestationer

Antal	2014	2015	2016	2015–2016
Slutskattebesked, inkomstbeskattning ¹⁾²⁾	8 295 447	8 305 920	8 480 409	2,1 %
Grundbeslut arbetsgivaravgifter ³⁾	4 797 297	4 874 523	4 973 546	2,0 %
Grundbeslut moms ³⁾	4 605 558	4 671 572	4 741 427	1,5 %
Totalt antal prestationer⁴⁾	17 698 302	17 852 015	18 195 382	1,9 %

Källa: Gin, Guppi

Not 1) Av mättekniska skäl använder vi antalet grundregistrerade inkomstdeklarerade, samt skönsbeskattningar för inkomstbeskattning som mätt på antalet 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.

Tabell 18 Volymmer – fördelning kvinnor och män¹⁾

Antal	2014	2015	2016	2015–2016
Grundregistrerade inkomstdeklarerade ¹⁾	7 568 346	7 567 442	7 708 005	1,9 %
- kvinnor/män (%)	51/49	51/49	50/50	-
Grundbeslut arbetsgivaravgifter ²⁾	664 423	624 342	589 070	-5,6%
- kvinnor/män (%)	26/74	26/74	27/73	-
Grundbeslut moms ²⁾	1 665 283	1 663 166	1 645 634	-1,1%
- kvinnor/män (%)	32/68	33/67	33/67	-

Källa: Gin, Guppi

Not 1) Uppgifterna avser fysiska personer som är en delmängd av prestationsredovisningen. För åren 2014 och 2015 finns en viss osäkerhet över korrektheten i antal grundregistrerade deklarerade.

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

Kostnaderna för beskattningsområdet har ökat med 1,0 procent jämfört med 2015. Ökningen består främst av en ökning inom huvudkontoret för utveckling och förvaltning, inklusive gemensamma fördelade kostnader. Regionresursen har minskat något. Kostnadsutvecklingen för de olika delarna är i stort i enlighet med planeringen.

Tabell 19 Intäkter och kostnader

Tkr	2014	2015	2016	2015–2016
Intäkter av anslag	5 557 049	5 802 505	5 856 929	0,9 %
Övriga intäkter	519 957	511 283	517 723	1,3 %
Kostnader	6 063 644	6 316 708	6 377 563	1,0 %
Kapitalförändring¹⁾	13 362	-2 920	-2 896	-

Källa: Agresso

Not 1) Kapitalförändring hänförlig till AP-fonden.

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

5.3.1 Förebyggande arbete

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

Vi arbetar kontinuerligt med att förbättra kvaliteten i våra register. Vi arbetar även med vägledning till privatpersoner och företag, strukturutveckling²⁵ och attitydpåverkan.

Nedan redovisar vi produktionsmätt inom Skatteverkets förebyggande arbete²⁶.

Vägledning

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

Tabell 20 Besök på webbplatsen

Antal	2014	2015	2016	2015–2016
Besök på webbplatsen ¹⁾	5 394 289	7 341 197	8 845 539	20,5 %
Visningar av filmer på webbplatsen ²⁾	108 767	100 739	67 066	-33,4 %

Källa: Google Analytics, Vimeo

Not 1) Externa besök under fliken Företag, på webbplatsen.
Not 2) Om bokföring, Om preliminärskatt, Skattekonto, Moms, Om att vara arbetsgivare. Filmen Om kostnader är borttagen sedan 2015.

Skatteverket har under 2016 genomfört ett stort antal informationsträffar. En prioriterad målgrupp är nya företagare, som vi regelbundet bjuder in till informationsträffar, och deltagandet har ökat under året. Våra träffar med redovisningskonsulter har däremot minskat, vilket i huvudsak beror på att vi under 2016 inte längre genomför frukostträffar med fokus på våra e-tjänster.

Information i samverkan har varit fortsatt prioriterat. Skatteverket har samarbetat med myndigheter, kommuner, andra organisationer och aktörer för att på ett kostnadseffektivt sätt nå ut, och ge störst nytta för målgrupperna.

Informationstillfällen till blivande företagare har genomförts i samverkan med andra myndigheter och aktörer. De har genomförts dels som traditionella gruppinformationer, dels som webbseminarier. Antalet informationstillfällen och deltagare påverkas av myndigheternas och aktörernas möjligheter att driva och utveckla arbetet. Under året har vi spelat in webbseminarier

²⁵ Vårt arbete med strukturutveckling redovisas i avsnitt 5.2.2.

²⁶ Resultatet av vårt förebyggande arbete med skönsbeskattningar och användning av e-tjänster redovisas i avsnitt 5.5.3 Kvalitet.

av starta företag-dagen och filmen har visats 5 861 gånger.

Tabell 21 Informationsträffar¹⁾ och webbseminarier²⁾ om beskattning

Antal	2014	2015	2016	2015–2016
Informationsträffar och webbseminarium	2 785	2 504	2 358	-5,8 %
Deltagare	69 926	66 702	59 523	-10,8 %

Källa: Guppi, särskild statistik i myndighetssamverkan

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

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

Antalet besvarade frågor har minskat jämfört med 2015. Det är frågor via telefon som har minskat medan frågor via e-post ökat.

Tabell 22 Besvarade frågor som rör beskattning

Antal	2014	2015	2016	2015–2016
Besvarade frågor	3 033 137	3 145 258	2 809 736	-10,7 %
- varav via e-post	191 691	258 425	326 901	26,5 %
- varav via telefon	2 841 446	2 886 833	2 482 835	-14,0 %

Källa: Solidus

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

Under 2016 har Skatteverket i högre utsträckning valt överenskommelser om samverkan²⁷ som arbetsform då den arbetsformen är mindre resurskrävande än samverkansprojekt²⁸.

²⁷ 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.

²⁸ 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.

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

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

Tabell 23 Överenskommelser om samverkan och samverkansprojekt

Antal	2014	2015	2016	2015–2016
Pågående samverkansprojekt	347	212	129	-39,2 %
Pågående överenskommelser om samverkan	886	890	827	-7,1 %

Källa: Manuell uppföljning; Uppföljningsrapport inom Förebyggande ekonomisk brottslighet

Förfrågningar om företagsuppgifter för kontroll av leverantörer har minskat något men är fortfarande på en hög nivå. 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 24 Företagsförfrågningar

Antal	2014	2015	2016	2015–2016
Företagsförfrågningar	3 676 727	4 727 894	4 491 637	-5,0 %

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

5.3.2 Ärendeflöden²⁹

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.

För bedömning av resultatet för ärendeflöden, se avsnitt 12.1.3.

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

Besluten inom ärendeflöden har minskat med 1,8 procent i jämförelse med föregående år.

Tabell 25 Beslut inom ärendeflöden

Antal	2014	2015	2016	2015–2016
Beslut inom ärendeflöden ¹⁾	1 948 133	2 013 570	1 978 164	-1,8 %
- varav inkomstbeskattning	1 002 788	1 027 455	979 086	-4,7 %
- varav moms	287 725	305 368	317 479	4,0 %
- varav arbetsgivaravgifter	215 369	233 688	222 184	-4,9 %
- varav avdragen skatt	152 785	162 166	168 636	4,0 %
- varav företagsregistrering ²⁾	289 466	284 893	290 779	2,1 %

Källa: Guppi

Not 1) Beslut inom ärendeflöden avser: företagsregistrering, ändrade beslut om preliminär A-skatt och debiterad preliminär skatt, skönsbeskattningar, beslut gjorda på inkomstdeklarationer och skattedeklarationer samt omprövningsbeslut på skattebetalarens begäran på inkomstdeklarationer och skattedeklarationer. Vi har justerat beslut för 2014 och 2015 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 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 minskat med 19,1 procent.

Ärenden om rot och rut har under 2016 till övervägande del lämnats elektroniskt.³⁰ Det har förenklat hanteringen både för företag och för Skatteverket, genom att färre ärenden måste handläggas på grund av saknade eller felaktiga obligatoriska uppgifter.

Tabell 26 Inkomna ärenden för skattereduktion rot och rut

Antal	2014	2015	2016	2015–2016
Rot	1 999 853	2 245 008	1 815 162	-19,1 %
Rut	2 664 157	2 935 498	3 090 458	5,3 %

Källa: Guppi

Under 2016 har utbetalningar för rot minskat med 42,9 procent, vilket i huvudsak beror på att reduktionen för rot ändrades vid årsskiftet.

Tabell 27 Utbetalda belopp för skattereduktion rot och rut

Tkr	2014	2015	2016	2015–2016
Rot	16 636 075	19 152 993	10 941 256	-42,9 %
Rut	3 033 923	3 310 315	3 637 671	9,9 %

Källa: Guppi

²⁹ Ärendeflöden består av arbetsuppgifter inom ärendeflöden och löpande ärendehantering. Kartläggning av kvarvarande arbetsuppgifter inom löpande ärendehantering pågår med syfte att införliva dem i ärendeflöden.

³⁰ Under 2015 infördes en ny regel om att alla ansökningar om rot och rut ska lämnas elektroniskt.

Kupongskatt

Antalet inkomna ärenden för återbetalning av kupongskatt har ökat med 5,4 procent i jämförelse med 2015.

Tabell 28 Inkomna ärenden för återbetalning kupongskatt

Antal	2014	2015	2016	2015–2016
Ärenden	9 478	10 623 ¹⁾	11 196	5,4 %

Källa: Bris

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

Under 2016 har utbetalningar för kupongskatt minskat med 21,8 procent, vilket i huvudsak beror på att:

- många EU-fonder tillämpar direktnedsättning från och med 2015, vilket innebär att återbetalning inte längre blir aktuellt.
- förändrad praxis genom dom i högsta förvaltningsdomstolen 2016, har medfört att vissa utländska fonder inte längre medges återbetalning.
- kontrollnivån på inkomna ansökningar har ökat 2016.

Tabell 29 Utbetalda belopp för återbetalning kupongskatt

Tkr	2014	2015	2016	2015–2016
Utbetalda belopp	1 877 114	2 535 852	1 983 305	-21,8 %

Källa: Bris

5.3.3 Insatser

Insatsverksamheten består av prioriterade insatser, främst i form av kontroll men även förebyggande insatser. Det handlar om ärenden som initieras av Skatteverket. Under 2016 har vi haft följande insatser:

Tabell 30 Insatser

Fel och Fusk	Skatteundandragande	Övriga insatser
- Arbetsgivaravgifter	- Angrepp mot systemen ¹⁾	- Borgenär
- Företagsinsatsen	- Förebygga ekonomisk brottslighet	- Föreningar och stiftelser
- Husarbete	- Grov ekonomisk brottslighet	- Internationella företagsinsatsen ³⁾
- Kontanthandel	- Gränsöverskridande handel	- Offentliga enheter
- Nya företag	- Internprissättning och vinstallokering	- Punktskatter och A-sink ⁶⁾
- Oredovisade inkomster	- Skatteplaneringsaktiva aktörer	- Registervård
	- Särskilda risker stora företag	- Skattefelskontroll
	- Tekniskt centrum	- Skatteverkets information
	- Undersökande verksamhet	- Stora och finansiella företag
	- Utlands-KU ⁵⁾	- Utländska företag och utlandsägda svenska bolag ⁴⁾
	- Utlandstransaktioner	
	- Värderingsfrågor ²⁾	

Not 1) Ny insats från och med 1 januari 2016. En del av kontrollen ingick tidigare i insatsen Oredovisade inkomster samt Företagsregistrering.

Not 2) Ingår sedan 1 juli i insatsen Stora och finansiella företag.

Not 3) Ny insats från och med 1 maj 2016.

Not 4) Insatsen upphörde 1 maj 2016. En del av insatsen har gått till ärendeflöden och en del har gått till internationella företagsinsatsen.

Not 5) Utländska kontrolluppgifter

Not 6) Särskild inkomstskatt

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

För bedömning av resultatet för insatser, se avsnitt 12.1.3.

Besluten inom insatser har ökat med 3,4 procent jämfört med 2015 vilket till stora delar förklaras av förändrade inriktningar inom ett antal insatser.³¹

Tabell 31 Beslut inom insatser

Antal/Belopp	2014	2015	2016	2015–2016
Beslut inom insatser ^{1) 2)}	74 828	78 465	81 110	3,4%
Skattetillägg ³⁾	21 791	24 241	24 527	1,2%
Totalt nettobelopp (mnkr) ⁴⁾	7 113	8 114	11 145	37,4%
Genomsnittligt ändringsbelopp per beslut (kr) ⁴⁾	95 062	103 406	137 404	32,9%

Källa: Guppi

Not 1) 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) Beslut efter skrivbordskontroll, revision eller besök på inkomstdeklaration eller skattedeklaration.

Not 3) Exklusive skattetillägg på grund av utebliven deklaration (skönsbeskattningar).

Not 4) Nettobelopp – både höjningar- och sänkningar ingår.

³¹ Berörda insatser är Angrepp mot systemen (ny insats 2016), Oredovisade inkomster samt Skattefelskontrollen

Förklaringen till att besöken har ökat med 37,4 procent är främst kopplad till kontroll av personalliggare bygg³² som är en ny kontroll från och med 2016.

Antalet revisioner har minskat jämfört med 2015. Minskningen hänförs främst till insatsen arbetsgivaravgifter³³. Minskningen beror framför allt på att vi inte har lagt ned de dagar som planerats för insatsen men även på att revisionerna har tagit längre tid.

Antalet brottsanmälningar har ökat och de främsta orsakerna är ett ökat fokus på att brottsanmäla men även en ny arbetsrutin som bland annat innebär att en brottsanmälan görs tidigare.

Tabell 32 Produktionsmätt inom insatser

Antal	2014	2015	2016	2015–2016
Besök ¹⁾	19 441	20 060	27 571	37,4 %
Revisioner	3 020	3 152	2 930	-7,0 %
Beslutade brottsanmälningssärenden ²⁾	1 880	1 785	2 533	41,9 %

Källa: Gin, Guppi

Not 1) Besök avser tillsynsbesök, fördjupad tillsyn och kontrollbesök för kassaregister samt kontroll av personalliggare. Tidigare år har korrigerats (företagsbesöken har exkluderats).
Not 2) Med brottsanmälan menar vi ärende som skickas till åklagaren. En brottsanmälan kan, beroende på anmälnings omfattning, innehålla flera brott.

5.4 Produktivitet

Skatteverkets övergripande mått för produktivitet är antalet slutskattebesked och grundbeslut om moms och arbetsgivaravgifter per dag, vilket utgör arbetsproduktivitet, samt styckkostnad för att hantera en privatperson respektive ett företag.

Den operativa tiden inom beskattningen har totalt sett minskat med 0,7 procent i jämförelse med 2015, medan operativ tid totalt för Skatteverket minskat med 0,6 procent..

Inom den operativa verksamheten har den nedlagda tiden inom ärendeflöden ökat med 3,2 procent jämfört med 2015 vilket främst beror på att nedlagd tid har ökat inom löpande ärendehantering. Nedlagd tid avseende kartlagda ärendeflöden har däremot minskat med 1,2 procent.

Tabell 33 Nedlagd tid¹⁾

Antal dagar ²⁾	2014	2015	2016	2015–2016
Operativ tid, region ³⁾	856 916	880 157	874 432	-0,7 %
- varav inom ärendeflöden ⁴⁾	361 325	369 835	381 542	3,2 %
- varav inom insatser	337 946	356 918	345 913	-3,1 %
- varav övrigt ⁵⁾	157 645	153 405	146 976	-4,2 %

Källa: Guppi

Not 1) Uppgifter för 2014 och 2015 har korrigerats på grund av ändrad indelning av arbetsuppgifter inom ärendeflöden, insatser och övrigt.

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

Not 3) Operativ tid inom ärendeflöden, löpande ärendehantering, insatser samt övrig tid.

Not 4) Ärendeflöden och löpande ärendehantering.

Not 5) Arbetsuppgifter som i huvudsak inte genererar mätbara beslut för beräkning av arbetsproduktivitet inom ärendeflöden och insatser.

Arbetsproduktiviteten har ökat jämfört med 2015. Tiden har minskat medan slutskattebeskeden och grundbesluten om moms och arbetsgivaravgifter har ökat jämfört 2015, se avsnitt 5.3.

Tabell 34 Arbetsproduktivitet

Antal	2014	2015	2016	2015–2016
Slutskattebesked och grundbeslut om moms och arbetsgivaravgifter per dag	20,7	20,3	20,8	2,6 %

Källa: Agresso, Guppi

Skatteverket kan inte påverka slutprestationens volym. Däremot kan Skatteverket påverka resurs och fördelning av kostnad. För att bedöma produktiviteten beaktar vi därför även arbetsproduktiviteten för ärendeflöden och insatser.

Arbetsproduktiviteten inom ärendeflöden har minskat jämfört med 2015 vilket förklaras av att nedlagd tid har ökat medan vi har fattat något färre beslut inom ärendeflöden.

Arbetsproduktiviteten inom insatser har ökat. Den ökade produktiviteten förklaras av att den nedlagda tiden har minskat medan vi har fattat fler beslut, se avsnitt 5.3.3.

³² Från och med den 1 januari 2016 måste en personalliggare finnas på alla byggarbetsplatser. Kontrollen utförs inom insatsen Kontanthandel.

³³ Insatsen arbetsgivaravgifter upphör 2017

Tabell 35 Arbetsproduktiviteten inom ärendeflöden och insatser¹⁾

Antal	2014	2015	2016	2015–2016
Beslut per dag inom ärendeflöden och insatser				
- varav ärendeflöden ²⁾	5,39	5,44	5,18	-4,8 %
- varav insatser ³⁾	0,22	0,22	0,23	6,7 %

Källa: Guppi

Not 1) Nedlagd tid för övrigt är exkluderad i beräkningen, se även not 5 i tabell 33. Produktiviteten för tidigare år har korrigerats till följd av ändrad indelning av ärendeflöden, insatser och övrigt.

Not 2) Beslut inom ärendeflöden avser 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 25.

Not 3) Beslut inom insatser avser beslut efter skrivbordskontroll och beslut efter revision på inkomstdeklaration och skattedeclaration. Justering av beslut för 2014 har gjorts för insatser som numera ingår i ärendeflöden från och med 2015, se även tabell 31.

Styckkostnaden för att hantera en privatperson har ökat vilket beror på att både andelen direkt tid och indirekt tid som fördelas har ökat avseende privatpersoner. Styckkostnaden per företag/företagare har stabiliserats och minskar något jämfört med 2015.

Tabell 36 Styckkostnad¹⁾²⁾

Kr	2014 ¹⁾	2015	2016	2015–2016
Kostnad per privatperson ¹⁾	102	97	106	9,8 %
Kostnad per företag/företagare ²⁾	3 541	3 713	3 653	-1,6 %

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).

År 2016 kostade det 37 öre att ta in 100 kronor i skatt vilket är en minskning jämfört med 2015. Minskningen beror på att uppbördsintäkten brutto ökat väsentligt under 2016 samtidigt som totala kostnader för Skatteverkets verksamhet i stort är jämförbara med föregående år.³⁴

Tabell 37 Skatteverkets totala kostnader i förhållande till uppbördsintäkten

Kr	2014	2015	2016	2015–2016
Kostnad för att ta in 100 kronor i skatt	0,44	0,41	0,37	-10,0 %

Källa: Finansiell redovisning åren 2014–2016

³⁴ Se vidare under avsnitten 15 Uppbörderna på inkomsttitlar i Skatteverkets räkenskaper och 16 Ekonomi och verksamhetens samlade bedömning.

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.
- Antalet beslut per dag inom ärendeflöden har minskat.
- Antalet beslut per dag inom insatser har ökat.
- Styckkostnaden per privatperson har ökat.
- Styckkostnaden per företag har minskat.

5.5 Enhetlighet och kvalitet

Vi redovisar enhetlighet och kvalitet i avsnitten 5.5.2 respektive 5.5.3. Som ett inledande avsnitt 5.5.1 redovisar vi resultatet av de kvalitetsuppföljningar som vi har genomfört under året. Eftersom kvalitetsuppföljningarna ger underlag för bedömningen av både enhetlighet och kvalitet är det lämpligt att dessa redovisas i ett gemensamt avsnitt.

5.5.1 Uppföljningar som rör enhetlighet och kvalitet

Skatteverket har under 2016 slutfört tio kvalitetsuppföljningar inom ramen för uppföljningsplan för intern styrning och kontroll (UISK).³⁵ Resultaten från uppföljningarna visar att enhetligheten och kvaliteten överlag är god. I några av dessa uppföljningar har vi hittat förbättringsområden. Det handlar i huvudsak om formella brister³⁶, långa handläggningstider³⁷ samt bristfälliga utredningar³⁸.

³⁵ BES 2014:17 Rättslig kvalitetsuppföljning av förfarande på punktskatteområdet, GEM 2014:4 Riksuppföljning av ej personadresserad e-post, BES 2015:2 Rättslig kvalitetsuppföljning avseende A-sink inklusive PGI, GEM 2015:3 Riksuppföljning av överenskommelser vid företrädaransvar, BES 2015:5 Riksuppföljning av äldre ärenden i skattereg, BES 2015:10 Riksuppföljning av bostadsuppskov – LIFT, BES 2015:11 Riksuppföljning av moms inre marknad (MIMA), BES 2015:13 Riksuppföljning av äldre ärenden i moms-ag systemet, BES 2015:16 Riksuppföljning av företagsregistrering, hantering av ny- och ändringsanmälan kategori 3 och 4, BES 2016:7 Kvalitetsuppföljning avseende skönsbeskattning inom periodkontroll vid utebliven deklARATION.

³⁶ BES 2014:17, BES 2015:2

³⁷ GEM 2014:4, BES 2015:5, BES 2015:13

³⁸ GEM 2015:3

De effektuppföljningar som vi har genomfört visar att enhetligheten och kvaliteten har förbättrats och att de åtgärder som vi har vidtagit efter de föregående uppföljningarna har haft den positiva effekt vi har avsett. Här kan nämnas uppföljningen BES 2015:11 på området moms inre marknad (Mima), som visar att det nya riksgemensamma nätverk som har skapats efter den förra uppföljningen har gett medarbetarna bättre förutsättningar för sitt arbete.

5.5.2 Enhetlighet

Skatteverket bedömer enhetligheten samlat med stöd av kvalitetssäkring, kvalitetsuppföljning och regional spridning av genomströmningstider. Vi genomför också förutsättningsskapande åtgärder för att uppnå enhetlighet.

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

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 2016 har Skatteverket publicerat 102 ställningstaganden på webbplatsen, vilket är en minskning jämfört med 2015. 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 38 Ställningstaganden

Antal	2014	2015	2016	2015–2016
Ställningstaganden	84	104	102	-1,9 %

Källa: skatteverket.se

Flera ställningstaganden har fått stor genomslagskraft både inom och utanför Skatteverket. Ett område som berör många privatpersoner och även företagare är reglerna om rot och rut. Under året har Skatteverket tagit fram flera ställningstaganden som förtydligar oklarheter som uppkommer vid handläggning av ärenden eller vid frågor från allmänheten³⁹.

Med anledning av att rättsutvecklingen går framåt och att omvärlden förändras skapas behov av att uppdatera tidigare ställningstaganden, bland annat inom momsområdet där vi har tagit fram ett stort antal ställningstaganden under 2016.

Olika tolkningar av EU-rätten och EU-domstolens praxis föranleder också att ställningstaganden tas fram för att säkerställa en gemensam syn och enhetlig bedömning. Ställningstagandena Uthyrning av lokal och anläggning för idrottsutövning⁴⁰ och Holdingbolag – avdragsrätt för mervärdesskatt⁴¹, är exempel på sådan styrning.

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 en enhetlig rättstillämpning inom Skatteverket.

Kvalitetssäkringen av ärenden i närtid visar på en intervallbredd på 0,12 när det gäller spridningen av kvaliteten för ärenden som ingår i kategorin utredning/handläggning/beslut. Det finns därmed variationer mellan regionerna, men den får anses låg och är inte ett tecken på bristande enhetlighet.

³⁹ Dnr 131 304 338-16/111, Dnr 131 496 888-16/111, Dnr 131 387 492-16/111

⁴⁰ Dnr 131 11634-16/111

⁴¹ Dnr 131 435175-16/111

Tabell 39 Regional spridning av medelvärde för kvalitet

Medelvärde ¹⁾²⁾	2014	2015	2016
Utredning/handläggning/beslut	–	–	4,79 - 4,91
Intervallbredd	–	–	0,12
Genomsnitt	–	–	4,86

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.

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

Den regionala spridningen av genomströmningstider är i stort oförändrad. Det är framför allt en region som har längre genomströmningstider vilket beror på mer komplexa utredningar och som oftast innefattar fler än ett företag.

Tabell 40 Regional spridning av genomströmningstid

Andel	2014	2015	2016	2015–2016
Ärenden om företagsregistrering¹⁾				
Klara inom 3 veckor	78–89 %	82–89 %	81–91 %	
Intervallbredd	11	7	10	3
Avslutade revisioner				
Klara inom 10 månader	78–90 %	73–92 %	76–92 %	
Intervallbredd	12	19	16	-3
Obligatoriska omprövningar²⁾				
Klara inom 1 månad	31–67 %	41–74 %	33–66 %	
Intervallbredd	36	33	33	Oförändrad
Klara inom 3 månader	73–92 %	79–97 %	72–96 %	
Intervallbredd	19	18	24	6
Klara inom 6 månader	81–100 %	97–100 %	93–100 %	
Intervallbredd	19	3	7	4

Källa: Guppi

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

Not 2) Inkomstbeskattning, moms och arbetsgivaravgifter.

Variationen i avslagsfrekvens på anståndsansökningar är något större jämfört med 2015 men anses ligga på en god nivå.

Tabell 41 Regional spridning av avslagsbeslut på anståndsansökningar¹⁾

Andel	2014	2015	2016	2015–2016
Avslag på anståndsansökningar	87 %	90 %	90 %	0
- regional spridning	75–92 %	85–93 %	82–94 %	
- intervallbredd	17	8	12	4

Källa: Boris, Guppi, Agresso

Not 1) Skatteförändelagen, 63:15.

Bedömning:

Skatteverket bedömer att enhetligheten inom beskattningen är god.

Indikatorer som visar enhetlighetens nivå eller utveckling:

- Kvalitetsuppföljningar har visat att ärendena handläggs enhetligt i landet.
- Den regionala spridningen av kvalitet visar på god enhetlighet.
- Den regionala spridningen av genomströmningstider är i stort oförändrad.
- Den regionala spridningen av andelen avslag på anståndsansökningar är god.
- Rättsliga ställningstaganden har gett förutsättningar för en enhetlig handläggning och enhetliga beslut.

Ytterligare underlag för bedömningen:

- Skatteverkets förutsättningar för att säkerställa enhetlighet, se avsnitt 2.7.2.

5.5.3 Kvalitet

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

Kvalitetssäkring

Under det första och andra tertialet kvalitetssäkrade vi ärenden i närtid som visade en god kvalitet för alla kategorier som bedömdes. Urvalet sker slumpmässigt. Det höga medelvärdet inom beskattningen visar att kvaliteten i allmänhet är hög för verksamhetsområdet. Skatteverket använder också andra metoder som bygger på riskbaserat urval för att bedöma kvaliteten. Vid den typen av urval är andelen brister större än vid ett slumpmässigt urval.

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

Inom kategorin kommunikation/information förekom brister i form av att språket inte var enkelt och begripligt.

Introduktion av medarbetare som är nyanställda eller har fått nya arbetsuppgifter genomförs generellt sett löpande, men några regioner anger att det finns behov av förbättringar på något kontor.

De flesta regionerna anger att arbetet med att säkerställa tillämpningen av bestämmelserna om särskilt kvalificerad beslutsfattare⁴² fungerar, men någon region anger att förbättringsutrymme finns på något kontor.

Tabell 42 Kvalitetssäkring beskattning

Medelvärde ^{1) 2)}	2014	2015	2016
Medelvärde	--	--	4,95
- varav registrering	--	--	4,96
- varav utredning/handläggning/beslut	--	--	4,86
- varav kommunikation/information	--	--	4,97
- varav bemötande	--	--	4,97
- varav arkivering	--	--	4,97

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.

Uppföljning av kvalitetsindikatorer

Elektronisk hantering och rätt utformade e-tjänster ökar kvaliteten för såväl privatpersoner och företag som Skatteverket. Det blir lättare för privatpersoner och företag att deklarerat och därmed blir det färre oavsiktliga fel. Det leder till en effektivare hantering av ärenden för Skatteverket.

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

Tabell 43 E-deklarationer och e-ansökningar

Andel	2014	2015	2016	2015–2016
Andel deklarationer som lämnats elektroniskt				
- inkomstdeklaration 1	69 %	72 %	75 %	3 p.e.
- skattedeklaration för moms och arbetsgivaravgifter ¹⁾	77 %	82 %	86 %	4 p.e.
Andel ansökningar som lämnats elektroniskt				
- ansökningar om rot/rut ²⁾	54 %	88 %	99 %	11 p.e.

Källa: Gin, Guppi

Not 1) Vid slutet av året.

Not 2) Begäran om utbetalning kan endast göras elektroniskt sedan 2015, under 2015 kunde dispens ges för att lämna uppgifter på papper. Se mer under avsnitt Skattereduktion för rot och rut i avsnitt 5.3.2.

Fler kvinnor än män har lämnat sin inkomstdeklaration 1 elektroniskt, vilket är oförändrat jämfört med 2015.

Tabell 44 E-deklarationer – fördelning kvinnor och män

Andel	2014	2015	2016
Elektroniska inkomstdeklarationer 1			
Kvinnor/män (%)	52/48	52/48	52/48

Källa: Gin, Guppi

För att bedöma om vi har underlättat för privatpersoner och företag att lämna korrekta uppgifter i rätt tid 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 med 0,2 procentenheter. Den låga nivån på andelen formella fel tyder på att vårt förebyggande arbete har underlättat för privatpersoner och företag att lämna korrekta uppgifter.

Tabell 45 Formella fel

Andel	2014	2015	2016	2015–2016
Andel formella fel arbetsgivaravgifter och moms ¹⁾				
	1,4 %	1,1 %	0,9 %	-0,2 p.e.

Källa: Gin, Guppi, Informationslagret

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

Andelen skönsbeskattningar för moms och arbetsgivaravgifter ligger på motsvarande nivå som för 2015 och vi bedömer att den är tillfredsställande.

⁴² 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 och dels av rättssäkerhetsskäl.

Tabell 46 Skönsbeskattningar företag

Andel	2014	2015	2016	2015–2016
Skönsbeskattning, inkomstbeskattning företag	1,2 %	1,1 %	1,1 %	Oförändrad
Skönsbeskattning moms	0,5 %	0,6 %	0,6 %	Oförändrad
Skönsbeskattning arbetsgivaravgifter	0,3 %	0,3 %	0,3 %	Oförändrad

Källa: Guppi

I Skatteverkets årliga attitydundersökningar⁴³ ingår påståendena ”Det är enkelt att deklarerar” (privatpersoner) och ”Det är enkelt för företag att lämna uppgifter om olika skatter” (företag).

I 2016 års undersökningar var det 81 procent av privatpersonerna och 67 procent av företagen som instämde i påståendena. För företagen var detta en ökning från 62 procent i 2015 års undersökning. Denna ökning är dock inte statistiskt säkerställd.

Tabell 47 Det är enkelt att deklarerar (privatpersoner)

Andel ¹⁾	2014	2015	2016
Instämmer	-	81 %	81 %
- varav kvinnor	-	82 %	82 %
- varav män	-	80 %	80 %
Varken eller	-	12 %	11 %
- varav kvinnor	-	11 %	11 %
- varav män	-	12 %	11 %
Instämmer ej	-	7 %	8 %
- varav kvinnor	-	7 %	7 %
- varav män	-	7 %	9 %

Källa: Skatteverkets attitydundersökningar 2015–2016 som genomförts med brev-/webbenkät
Not 1) Siffrorna för 2015 är ändrade jämfört med Skatteverkets årsredovisning 2015 till följd av byte av mätmetod, se avsnitt 2.9.

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

Andel ¹⁾	2014	2015	2016
Instämmer	-	62 %	67 %
Varken eller	-	26 %	23 %
Instämmer ej	-	12 %	10 %

Källa: Skatteverkets attitydundersökningar 2015–2016 som genomförts med brev-/webbenkät
Not 1) Siffrorna för 2015 är ändrade jämfört med Skatteverkets årsredovisning 2015 till följd av byte av mätmetod, se avsnitt 2.9.

Kvinnor och män har i ungefär lika hög grad svarat att det är enkelt att deklarerar. Att nivån är lägre för företag kopplas till en större komplexitet avseende företags skatter.

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

Medelvärde ^{1) 2)}	2014	2015	2016
Privatpersoner	-	4,27	4,26
- varav kvinnor	-	4,32	4,31
- varav män	-	4,22	4,22
Företag	-	3,75	3,83

Källa: Skatteverkets attitydundersökningar 2015–2016 som genomförts med brev-/webbenkät
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 till följd av byte av mätmetod, se avsnitt 2.9.

För att bedöma om vi har genomfört handläggningen inom ett lämpligt tidsintervall analyserar vi genomströmningstider, ärendebalanser, JO-beslut och kvalitetsuppföljningar (se avsnitt 5.5.1).

Genomströmningstider och balanser varierar något i jämförelse med 2015 men vi bedömer att samtliga nivåer är goda.

Tabell 50 Genomströmningstider och ärendebalanser

Andel/antal	2014	2015	2016	2015–2016
Ärenden om företagsregistrering				
Klara inom 3 veckor	84 %	86 %	84 %	-2 p.e.
Avslutade revisioner				
Klara inom 10 månader	82 %	86 %	86 %	Oförändrad
Omprövning på skattebetalarens begäran, inkomstbeskattning				
Klara inom 1 månad	60 %	60 %	64 %	4 p.e.
Klara inom 2 månader	79 %	79 %	81 %	2 p.e.
Ärendebalans	21 580	19 449	19 806	1,8 %
Obligatoriska omprövningar¹⁾				
Klara inom 1 månad	52 %	56 %	54 %	-2 p.e.
Klara inom 3 månader	83 %	90 %	87 %	-3 p.e.
Klara inom 6 månader	95 %	98 %	98 %	Oförändrad
Ärendebalans	1 124	949	1 084	14,2 %

Källa: Guppi

Not 1) Inkomstbeskattning, moms och arbetsgivaravgifter.

Under 2016 har JO riktat kritik mot Skatteverket i fem fall⁴⁴. I ett av fallen ansåg JO att Skatteverket hade lämnat direkt missvisande information. I två fall har den formella handläggningen brustit, i ett fall fick Skatteverket kritik för att ha avvisat ett ombud felaktigt och i ett fall borde Skatteverket ha beviljat anstånd. Nivån på antal JO-ärenden bedöms som god med hänsyn till det stora antalet ärenden som handläggs inom beskattningen.

När Skatteverket får kritik från JO gör vi en skyndsam återkoppling till det berörda kontoret och vidtar lämpliga åtgärder i form av stöd och information för att komma till rätta med bristen.

⁴³ Attitydundersökningarna beskrivs i avsnitt 2.9.

⁴⁴ Dnr 131 645 254-15, Dnr 131 73378-15, Dnr 131 576653-15, Dnr 131 490001-15, Dnr 131 130976-16

Andelen revisioner som har resulterat i en ändring inom kontrollverksamheten har minskat något jämfört med 2015. Vi bedömer att nivån är god och att våra revisioner har varit träffsäkra.

Tabell 51 Revisioner

Andel	2014	2015	2016/2015–2016	
Revisioner som resulterar i ändring	79 %	81 %	80 %	-1 p.e.

Källa: Guppi

Domstolsstatistiken från förvaltningsrätterna visar att andelen ändrade beslut har minskat något jämfört med 2015 och fortfarande ligger på en god nivå. Det indikerar att Skatteverkets beslut håller en god kvalitet.

Tabell 52 Ändrade beslut i förvaltningsrätt

Andel	2014	2015	2016/2015–2016	
Ändrade beslut	15,9 %	17,9 %	16,4 %	-1,5 p.e.

Källa: Guppi

Under 2016 har Skatteverket handlagt 72 skadeståndsanspråk och medgett ersättning i fyra fall. Nivån är god med hänsyn till det stora antalet beslut som fattas inom beskattningen. Den låga andelen utbetalda ersättningar visar att Skatteverket håller en god kvalitet i sina beslut.

Tabell 53 Skadeståndsanspråk

Antal	2014	2015	2016/2015–2016	
Skadeståndsanspråk	95	80	72	-10,0 %
- varav anspråk där ersättning medgivits	11	12	4	-66,7 %

Källa: Rapport: Redovisning av beslut år 2016 om klagomål och skadeståndsanspråk mot Skatteverket, dnr 131 204902-16/1211

Bedömning:

Skatteverket bedömer att kvaliteten inom beskattningen är god.

Indikatorer som visar kvalitetens nivå eller utveckling:

- Kvalitetsuppföljningarna och kvalitetssäkringarna identifierar vissa förbättringsområden men visar att kvaliteten överlag är god.
- Andelen e-deklarationer har ökat och ligger på tillfredsställande nivåer.
- Andelen formella fel ligger på en god nivå.
- Andelen skönsbeskattningar för skattekäringar och inkomstdeklarationer för företag ligger på en tillfredsställande nivå.
- Av Skatteverkets årliga attitydundersökningar framgår att privatpersoner och företag ansett att det är enkelt att deklarerat

respektive att lämna uppgifter om olika skatter.

- Nivåerna på genomströmningstider respektive ärendebalanser är goda.
- Nivån på revisioner som leder till åtgärd är god.
- Andelen ändrade beslut i förvaltningsrätterna visar på en god nivå.
- Antalet skadeståndsanspråk och anspråk där ersättning har medgivits är på en god nivå.

Ytterligare underlag för bedömningen:

- Skatteverkets förutsättningar för att säkerställa en god kvalitet, se avsnitt 2.7.3.

5.6 Effektivitet

Bedömning:

Skatteverket bedömer att effektiviteten inom beskattningen är tillfredsställande.

- Vi bedömer att åtgärderna för att minska skattefelet har bidragit till regeringens mål att skillnaden mellan de fastställda och de teoretiskt riktiga beloppen blir så liten som möjligt.
- Skatteverket har en sammanhållen kedja från identifiering och värdering av risker till planering och genomförande av åtgärder och bedömer att planerade åtgärder har genomförts på ett tillfredsställande sätt.
- Vi bedömer att åtgärderna för att all uppbörd ska uppbäras effektivt och att minimera uppbördsförlusterna har bidragit till regeringens mål att skillnaden mellan fastställda belopp och betalda belopp ska minimeras.
- Skatteverket bedömer att produktiviteten är tillfredsställande och att enhetligheten och kvaliteten är god.

6 Brottbekämpning

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

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

Åtterrapporering: Skatteverket ska beskriva vilka åtgärder som har vidtagits för att förebygga och avslöja ekonomisk brottslighet samt göra en bedömning av resultatet av åtgärderna. Myndigheten ska även beskriva vilka åtgärder som har vidtagits för att utveckla den brottbekämpande verksamheten samt göra en bedömning av om genomförda brottsutredningar har gett åklagare ett bra stöd för ställningstagande till om åtal ska väckas.

Skatteverket ska beskriva vilka åtgärder som har vidtagits för att bekämpa den organiserade brottsligheten och göra en bedömning av resultatet av Skatteverkets del av regeringens särskilda satsning för att bekämpa den organiserade brottsligheten.

6.1 Inledning

Syftet med brottbekämpningen är att utreda, förhindra och förebygga ekonomisk brottslighet inom skatteområdet. Skattebrottsenhetens verksamhet består i att biträda åklagare i förundersökningar och bedriva underrättelseverksamhet inom skatteområdet. Enheten är enligt förarbetena åtskild från övrig verksamhet inom Skatteverket. Från och med 2015 har vi en skattebrottsenhet i riket. Verksamheten är koncentrerad till en region och finns på åtta orter⁴⁵.

6.2 Bedömning och åtterrapporering

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

Den ekonomiska brottsligheten blir mer komplex och får alltmer internationella förgreningar och kopplingar till den digitala ekonomin. Internationell samverkan och stärkt kompetens inom den digitala ekonomin blir därför viktigare i vår verksamhet.

Under året har vi börjat arbeta med analyser av skattebrott inom den digitala ekonomin och av penningtvätsbrott. Syftet är dels att öka kunskapen, dels att förstå på vilket sätt

verksamheten behöver utvecklas, för att möta nya utmaningar inom respektive område.

Under 2016 har vi fortsatt vårt arbete inom OECD med att inom ramen för samarbetet öka medvetenheten om skattebrott och annan allvarlig ekonomisk brottslighet. Skatteverket har också under 2016 fortsatt att utveckla sin metodsamverkan med övriga nordiska skatteadministrationer. Den nordiska riskbilden, som togs fram under 2015, har under 2016 varit underlag för fortsatt arbete med methodsamverkan och kompetenshöjande åtgärder inom Norden och OECD. Samarbetet under året har bland annat lett till att en gemensam penningtvätsutbildning har genomförts och att ett nordiskt projekt avseende identitetskriminalitet har startats. Genom erfarenhetsutbyte verkar projektet för spridning av kunskap mellan de deltagande länderna.

Den information som skattebrottsenheten tar fram i sin underrättelseverksamhet ger förutsättningar för att förebygga och avslöja brottslighet inom skatteområdet. Under året har vi inrättat en riksgemensam funktion för informations- och ärendehantering vid skattebrottsenheten. Syftet med denna funktion är att göra tips- och informationshanteringen mer effektiv och ändamålsenlig.

Underrättelseverksamheten har under året genom analyser och övrigt underrättelsearbete inklusive samarbete med andra myndigheter upptäckt oseriösa aktörer och rapporterat dessa vidare.

⁴⁵ Stockholm, Göteborg, Malmö, Örebro, Uppsala, Linköping, Sundsvall och Umeå

Skatteverkets beskattningsverksamhet och andra brottsbekämpande myndigheter har därmed fått möjlighet att tidigt motverka fusk och brott.

Vi har under året deltagit i ett regeringsuppdrag med syfte att utveckla myndighetssamverkan mot finansiering av terrorism. Med ett samordnat nyttjande av myndigheternas respektive befogenheter och kompetenser kan bekämpningen av terrorismfinansiering effektiviseras. De åtgärder som beslutats i uppdraget har börjat genomföras under 2016.

Under 2014 fastställdes en myndighetsgemensam strategi för brottsutbytesfrågor där Skatteverket är en av de samverkande myndigheterna. Med utgångspunkt i strategin togs en handlingsplan fram för 2015–2017 med aktiviteter för att stärka och utveckla det gemensamma brottsutbytesarbetet. Under 2016 har arbetet med de myndighetsgemensamma aktiviteterna för brottsutbytesarbete fortsatt enligt handlingsplanen.

Under 2016 har vår utbildningsverksamhet inom brottsutredning blivit mer flexibel. Omvärlden förändras i en allt snabbare takt. Detsamma gäller brottsligheten, som hela tiden anpassar sig och utnyttjar de alltmer komplexa och inte minst tekniskt avancerade lösningar som det digitaliserade samhället erbjuder. Detta ställer krav på snabba och effektiva utbildningsinsatser i relevanta verktyg. Syftet är att i kompetensutvecklingen snabbare kunna möta förändringar i omvärlden, nya modus och upplägg.

Skatteverkets nationella samordnare för identitetsrelaterad brottslighet har under året arbetat fram åtgärdsförslag för att motverka den identitetsrelaterade brottsligheten.

Resultatet av våra samlade åtgärder är, enligt vår bedömning, ökad kunskap om brottslighet kopplad till skatteområdet, inom områdena brottsbekämpning, beskattning och folkbokföring.

Resultatet återspeglas även i att vi numera i allt större omfattning utreder allt flera komplicerade projekt- och särskilt krävande ärenden. Inflödet av sådana ärenden där åklagare begär biträde från skattebrottsenheten ökar undan för undan, och genom egna kompetenshöjande insatser och samverkan med andra brottsbekämpande myndigheter har vi skapat förutsättningar för att ta oss an och utreda dessa ärenden på ett kvalificerat sätt.

Bedömning:

Skatteverket bedömer att resultatet i förhållande till regeringens mål är gott.

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

6.2.2 Bedömning av brottsutredningar som stöd för ställningstagande om åtal

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

Under 2014 genomfördes en kvalitetsundersökning genom en enkät till åklagare.⁴⁶ Resultatet visade att åklagarna var nöjda. På en femgradig skala gav åklagarna betyget 4,11 till brottsutredarnas stöd för ställningstagande i åtalsfrågan. Under 2016 har inte någon kvalitetsundersökning genomförts. Skatteverket har valt att inte belasta en annan myndighet med att lägga ner resurser på att genomföra en mätning varje år. Den återkoppling Skatteverket har fått från åklagare under 2016 visar inte på någon annan bedömning än den som gjordes 2014.

⁴⁶ Hur nöjda är åklagarna med skattebrottsenheten? Dnr 131 647433-14/111

Bedömning:

Skatteverket bedömer att resultatet i förhållande till regeringens mål är gott.

Med stöd av kvalitetsundersökningen 2014 och återkopplingen från åklagarna under 2016 bedömer Skatteverket att brottsutredningarna har gett åklagarna bra stöd för ställningstagande till om åtal ska väckas.

6.2.3 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 och beskattningsverksamheten. Dessutom deltar Skatteverket i styrnings- och ledningsfunktionerna för det myndighetsgemensamma arbetet.

Skattebrottsenhetens deltagande har resursmässigt minskat något jämfört med 2015. Däremot har antalet ärenden med inriktning mot organiserad brottslighet där Skattebrottsenheten har deltagit ökat jämfört med föregående år.

Skatteverkets beskattningsverksamhet utgör en viktig del i det myndighetsgemensamma arbetet. Kontroller och säkring av tillgångar för betalning av skatt bedöms utgöra effektiva verktyg i myndighetssamverkan mot organiserad brottslighet. Antalet utredningar inom beskattningsverksamheten med inriktning mot organiserad brottslighet har ökat jämfört med 2015, vilket också gäller nedlagda resurser.

Förutom att genomföra operativa åtgärder har Skatteverket under året också medverkat i uppdraget från regeringen att vidareutveckla samverkan till att bland annat inkludera fler brottsområden. Uppdraget, som delredovisades i oktober 2016, har hittills inneburit en delvis ny inriktning för samverkan samt nya riktlinjer och en ny organisation för arbetet på regional nivå. Uppdraget kommer att slutredovisas hösten 2017. Skatteverket har vidare bland annat deltagit i seminarium om offentlig upphandling och brottsförebyggande arbete.

Bedömning:

Skatteverket bedömer att resultatet i förhållande till regeringens mål är gott.

Skatteverket bedömer att de vidtagna åtgärderna och resultatet av åtgärderna har bidragit till att bekämpa den organiserade brottsligheten.

6.3 Prestationer och andra produktionsmål

6.3.1 Brottsutredningar

Inom verksamhetsområdet brottsbekämpning är prestationen för brottsutredningsverksamheten antalet avslutade brottsutredningar.

Under 2016 avslutades fler brottsutredningar än 2015.

Tabell 54 Prestationer

Antal	2014	2015	2016	2015–2016
Avslutade brottsutredningar ¹⁾	1 392	1 109	1 199	8,1 %

Källa: Guppi

Not 1) Ärendegrupperna har justerats 2016, jämförelsetalen för 2015 och 2014 är omräknade.

Kostnaderna för verksamhetsområdet har minskat med 3,0 procent jämfört med 2015. Kostnadsminskningen är kopplad till den resursminskning som enligt plan skett inom verksamhetsområdet.

Tabell 55 Intäkter och kostnader

Tkr	2014	2015	2016	2015–2016
Intäkter av anslag	280 459	255 226	247 670	-3,0 %
Övriga intäkter	422	0	0	-
Kostnader ¹⁾	280 881	255 226	247 670	-3,0 %

Källa: Agresso

Not 1) Kostnaden är totalkostnaden för verksamhetsområdet inklusive underrättelseverksamheten.

Ekobrottsmyndigheten har ett nationellt ansvar för ekobrottsbekämpningen vilket innebär att åklagare vid Ekobrottsmyndigheten leder arbetet med förundersökningar vid skattebrottsenheten. Det finns en överenskommelse mellan Ekobrottsmyndigheten och Skatteverket om fördelningen av brottmålsärenden som innebär att Skatteverkets skattebrottsenhet i första hand ska hantera brottsanmälningar om det gäller misstankar enligt skattebrottslagen. Antalet inkomna ärenden har ökat jämfört med 2015 och är i stort på samma nivå som år 2014. Resursåtgången är lägre år 2016.

Tabell 56 Inkomna brottsutredningar

Antal och andel	2014	2015	2016	2015–2016
Antal inkomna ärenden	1 321	1 053	1 336	26,9 %
- andel mängdärenden	30 %	28 %	18 %	-10 p.e.
- andel projektärenden	65 %	68 %	78 %	10 p.e.
- andel särskilt krävande ärenden	5 %	4 %	4 %	0 p.e.

Källa: Guppi

Från 2015 mäter Skatteverket inte längre antal misstänkta personer utan vi har övergått till att mäta brottsmisstankar.⁴⁷ Antalet brottsmisstankar har ökat med 17,5 procent för brottsanmälningar som har upprättats inom beskattningsverksamheten. Likaså har antal förhör och beslag ökat under 2016.

Tabell 57 Brottsmisstankar, förhör och beslag

Antal	2014	2015	2016	2015–2016
Brottsmisstankar^{1) 2)}	19 048	19 275	22 644	17,5 %
Förhör	3 901	3 875	4 183	7,9 %
- varav mängdärenden	524	349	285	
- varav projektärenden	3 377	3 526	2 318	
- varav särskilt krävande ärenden ³⁾			1 580	
Beslag	440	440	512	16,4 %
- varav mängdärenden	13	2	1	
- varav projektärenden	427	438	198	
- varav särskilt krävande ärenden ³⁾	-	-	313	

Källa: Guppi

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

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

Not 3) Uppgifter finns från och med 2016.

6.3.2 Underrättelseprodukter

För att tydliggöra att det finns två helt olika verksamheter inom verksamhetsområdet har vi tagit fram ett prestationsmått även för underrättelseverksamheten: antalet underrättelserapporter.

Den kunskap som genereras inom underrättelseverksamheten stödjer andra verksamhetsområden inom Skatteverket och samverkande brottsbekämpande myndigheter. De analyser och övrigt underrättelsearbete som har genomförts delges genom olika underrättelseprodukter.

Underrättelseprodukterna består av:

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

Underrättelseprodukterna har bidragit till en ökad träffsäkerhet i beskattningsverksamheten och en effektivare brottsbekämpning.

Verksamheten har under 2016 levererat fler underrättelserapporter jämfört med året innan. Det har tagits fram 169 operativa, taktiska och strategiska underrättelserapporter.

Tabell 58 Underrättelserapporter

Antal	2014	2015	2016	2015–2016
Underrättelserapporter	217	164	169	3,0 %

Källa: Guppi

6.4 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 10,8 procent inom brottsutredning medan den operativa tiden inom underrättelseverksamheten har ökat med 27,6 procent.

Tabell 59 Nedlagd tid

Antal dagar ¹⁾	2014	2015	2016	2015–2016
Operativ tid brottsutredning region ²⁾	27 994	25 779	23 004	-10,8 %
Operativ tid underrättelseverksamhet region ²⁾	4 698	3 659	4 669	27,6 %
Övrig operativ tid ²⁾	2 277	2 459	2 165	-11,9 %
Total operativ tid	34 969	31 897	29 838	-6,5 %

Källa: Agresso

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

Not 2) Exklusive ofördelad tid och frånvaro.

Sammansättningen av de brottsutredningar som Skatteverket utreder har ändrats. Andelen mängdärenden minskar, andelen projektärenden ökar medan andelen särskilt krävande ärenden ligger kvar på samma nivå jämfört med 2015.

⁴⁷ Brottsmisstankar är de unika kopplingarna som finns mellan brotten och de misstänkta personerna. Historiskt har Skatteverkets statistik för brottsanmälningar baserats på misstänkta personer medan övriga myndigheter i första hand fokuserat på brottsmisstankar. Vid övergången till en elektronisk hantering av brottsanmälningar har Skatteverket valt att ha brottsmisstankar som huvudsaklig statistikbärare, i likhet med andra brottsbekämpande myndigheter.

Antalet brottsmisstankar per avslutat ärende har ökat från 11,9 år 2015 till 14,3 år 2016.

Arbetsproduktiviteten inom brottsutredning har ökat med 20,9 procent jämfört med 2015. Jämfört med 2014 är ökningen 4,0 procent. För antalet underrättelserapporter per dag ser vi däremot en fortsatt nedgång jämfört med år 2014 och 2015. Mellan 2015 och 2016 var minskningen 20,0 procent.

Tabell 60 Arbetsproduktiviteten

Antal	2014 ³⁾	2015 ³⁾	2016	2015–2016
Avslutade brottsutredningar per dag ¹⁾	0,050	0,043	0,052	20,9 %
Underrättelserapporter per dag ²⁾	0,047	0,045	0,036	-20,0 %

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 arbetsproduktiviteten från och med 2016 har jämförelsetalen för 2015 och 2014 räknats om.

Styckkostnaden har minskat med 10,2 procent jämfört med 2015. Totalkostnaden har minskat enligt plan samtidigt som antal avslutade brottsutredningar har ökat.

Tabell 61 Styckkostnad

Kr	2014 ²⁾	2015 ²⁾	2016	2015–2016
Kostnad per avslutad brottsutredning ¹⁾	201 783	230 140	206 564	-10,2 %

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 totalkostnad samt avslutade utredningar under det aktuella året.

Not 2) Eftersom ärendegrupperna har justerats 2016 har jämförelsetalen för 2015 och 2014 räknats om, se även tabell 54.

Bedömning:

Skatteverket bedömer att produktiviteten inom brottsbekämpningen är tillfredsställande.

Indikatorer som visar produktivitetsnivå eller utveckling:

- Antalet avslutade brottsutredningar per dag har ökat jämfört med 2014 och 2015.
- Antal framtagna underrättelserapporter per dag har minskat.
- Styckkostnaden har minskat.

6.5 Enhetlighet

Skatteverket bedömer enhetligheten samlat med stöd av kvalitetssäkring, kvalitetsuppföljning och regional spridning av genomströmningstider. Vi genomför också förutsättningsskapande åtgärder för att uppnå enhetlighet.

Under 2016 har den gemensamma kvalitetssäkringsmodellen använts för första gången. Som vi beskriver i avsnitt 2 har underlaget från kvalitets-säkringen utgjort en del av bedömningen för enhetlighet.

Kvalitetssäkring av ärenden i närtid visar på en intervallbredd på 0,72 när det gäller spridningen av kvaliteten för ärenden som ingår i kategorin utredning/handläggning/beslut. Det finns därmed en stor spridning mellan orterna när det gäller enhetligheten.

Tabell 62 Spridning mellan orter av medelvärde för kvalitet

Medelvärde ^{1) 2)}	2014	2015	2016
Utredning/handläggning/beslut	–	–	4,25–4,97
Intervallbredd	–	–	0,72
Genomsnitt	–	–	4,63

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.

Spridning av genomströmningstider mellan orter har minskat för både mängd- och projektärenden.

Tabell 63 Spridning mellan orter av genomströmningstid

Antal dagar i genomsnitt	2014	2015	2016	2015–2016
Mängdärenden				
- spridning	46-94	40-135	32-83	–
- intervallbredd	48	95	51	-44
-Projektärenden				
- spridning	218-396	226-436	190-323	–
- intervallbredd	178	210	133	-77

Källa: Guppi

Elektroniskt utbyte mellan myndigheter

Inom ramen för regeringsuppdraget Rättsväsendets informationsförsörjning (RIF), arbetar Skatteverket i samverkan med andra myndigheter⁴⁸ med att vidareutveckla vårt elektroniska flöde av information. En av grundtankarna med RIF-arbetet är att den information som hanteras ska registreras en gång, för att sedan återvinnas av övriga inblandade myndigheter. Det elektroniska utbytet är såväl säkrare som effektivare än den manuella pappershanteringen och bidrar till en större enhetlighet.

Under 2016 har vi, i samarbete med samtliga myndigheter som ingår i RIF-samverkan, inventerat fram över 250 000 pappersutbyten med andra myndigheter, identifierat möjligheter till ökad digitalisering och påbörjat utvecklingen av det nya it-stödet Elektroniskt myndighetsutbyte (eMU). Målet är att eMU ska införas under 2017.

Totalt ingår fyra it-stöd i RIF:

- Brottsoffermålan (BA)
- Brottsoffertutredningsstöd (BU)
- Spärrsystemet skattetillägg (SPS)
- Elektroniskt myndighetsutbyte (eMU – från 2017).

De befintliga systemen i RIF har under 2016 i huvudsak förvaltats, till förmån för utvecklingen av eMU. Vid fyra tillfällen under året har systemen förbättrats med lagtvingande och tekniskt tvingande åtgärder.

Bedömning:

Skatteverket bedömer att enhetligheten inom brottsofferbekämpningen är tillfredsställande.

Indikatorer som visar enhetlighetens nivå eller utveckling:

- Spridningen av kvaliteten mellan orterna är relativt stor.
- Spridningen av genomströmningstider har minskat.

Ytterligare underlag för bedömningen:

- Skatteverkets förutsättningar för att säkerställa enhetlighet, se avsnitt 2.7.2.

- Vidareutveckling har gjorts inom RIF, bland annat för att arbetsmoment och informationshantering ska bli mer enhetlig mellan myndigheter.

6.6 Kvalitet

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

Kvalitetssäkring

Under det första och andra tertialet genomfördes kvalitetssäkring av ärenden i närtid, vilket visade på en god kvalitet för alla kategorier som bedömdes.

Urvalet sker slumpmässigt. Det höga medelvärdet inom brottsofferbekämpning visar att kvaliteten i allmänhet är hög för verksamhetsområdet. Skatteverket använder också andra metoder som bygger på riskbaserat urval för att bedöma kvaliteten. Vid den typen av urval är andelen brister högre än vid ett slumpmässigt urval.

De brister som konstaterades vid det slumpmässiga urvalet var främst inom kategorin utredning/handläggning/beslut. Det rörde sig till exempel om handläggningstider.

Inom kategorin registrering förekom brister i dokumentation.

Introduktion av medarbetare som är nyanställda eller har fått nya arbetsuppgifter genomförs löpande.

Tabell 64 Kvalitetssäkring brottsofferbekämpning

Medelvärde per kategori ¹⁾²⁾	2014	2015	2016
Medelvärde	–	–	4,82
- varav registrering	–	–	4,73
- varav utredning/handläggning/beslut	–	–	4,63
- varav kommunikation/information	–	–	4,95
- varav bemötande	–	–	4,96
- varav arkivering	–	–	4,83

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.

⁴⁸ Brottsoföbyggande rådet, Brottsoffermyndigheten, Domstolsverket, Ekobrottsmyndigheten, Kriminalvården, Kustbevakningen, Polisen, Rättsmedicinalverket, Tullverket och Åklagarmyndigheten

Kvalitetsuppföljning

Under 2016 har Skatteverket genomfört en kvalitetsuppföljning av registrering och gallring av personuppgifter i Skatteverkets underrättelseregister (SKUR).⁴⁹ Uppföljningen har visat att det finns personuppgifter i SKUR som är felaktiga eller som borde ha gallrats tidigare. En åtgärdsplan med nödvändiga åtgärder har tagits fram för att förbättra kvaliteten.

Under 2014 genomförde vi en kvalitetsundersökning som visade att åklagarna var nöjda med våra brottsutredningar. Under 2016 har det inte gjorts någon ny undersökning. Den återkoppling vi har fått under 2016 visar dock inte på någon annan bedömning.⁵⁰ Nästa kvalitetsundersökning av brottsutredningar kommer att genomföras under 2017.

Kvalitetsindikatorer

Genomströmningstiderna har minskat med 9,7 procent för mängdärenden och med 11,5 procent för projektärenden jämfört med 2015, se även under avsnittet enhetlighet ovan.

Tabell 65 Genomströmningstider

Antal dagar i genomsnitt	2014	2015	2016	2015–2016
Mängdärenden ¹⁾	68	62	56	-9,7 %
Projektärenden ²⁾	270	278	246	-11,5 %

Källa: Guppi

Not 1) Skatteverkets mål för 2016 var att i genomsnitt avsluta mängdärenden inom 60 dagar.

Not 2) Skatteverkets mål för 2016 var att i genomsnitt avsluta projektärenden inom 270 dagar.

Ärendebalanserna har ökat med 14,0 procent.

Tabell 66 Ärendebalanser

Antal	2014	2015	2016	2015–2016
Ärendebalans brottsutredningar	817	820	935	14,0 %

Källa: Guppi

Underrättelseverksamheten

Under 2016 genomförde vi en större utbildning för samtliga chefer och handläggare inom underrättelseverksamheten. Syftet med utbildningen var dels att höja och bredda kompetensen inom underrättelseområdet, dels att göra underrättelsearbetet mer enhetligt, för att säkerställa ett effektivt arbetssätt med hög kvalitet.

⁴⁹ BRO 2015:1 Riksuppföljning av personuppgifter i SBE:s underrättelseverksamhet – SKUR

⁵⁰ I den sammanvägda bedömningen för kvalitet har vi även tagit hänsyn till den genomförda enkäten till åklagare som beskrivs i avsnitt 6.2.2.

Bedömning:

Skatteverket bedömer att kvaliteten inom brottsbekämpningen är god.

Indikatorer som visar kvalitetsnivå eller utveckling:

- Kvalitetssäkringen har visat på en god kvalitet.
- Kvalitetsuppföljningen har visat på vissa brister.
- Genomströmningstiderna har utvecklats fördelaktigt.
- Ärendebalanserna har ökat.
- En kvalitetsundersökning under 2014 till åklagare visade att brottsutredningarna ger bra stöd för åtal, och återkopplingen från åklagare under 2016 visar inte på någon annan bedömning.

Ytterligare underlag för bedömningen:

- Skatteverkets förutsättningar för att säkerställa en god kvalitet, se avsnitt 2.7.3

6.7 Effektivitet

Bedömning:

Skatteverket bedömer att effektiviteten inom brottsbekämpningen är god.

- De vidtagna åtgärderna bedöms ha bidragit till regeringens mål att förebygga och avslöja ekonomisk brottslighet samt att brottsutredningar ska ge åklagare ett bra stöd för att ta ställning till om åtal ska väckas.
- Skatteverket bedömer att produktiviteten är tillfredsställande, enhetligheten är tillfredsställande och kvaliteten är god.

7 Folkbokföring

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

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

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

7.1 Inledning

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

7.2 Bedömning och åtterrapporing

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

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

Insatserna har under 2016 koncentrerats till områdena förebygga och kontrollera. Den förebyggande insatsen har arbetat med budbärarperspektiv⁵¹ och språkpassning. Den kontrollerande insatsen har arbetat för att identifiera riskområden för bedrägligt beteende, och genom att identifiera dessa kunna ta fram riktade åtgärder samt minska övertäckning.

Bedrägligt beteende syftar exempelvis på avsiktliga fel och vilseledande uppgiftslämning som leder till att beslut och åtgärder inte får avsedd effekt i samhället. Övertäckning syftar på personer som är registrerade som folkbokförda, men som inte

⁵¹ Budbärarperspektivet innebär att Skatteverket arbetar med strategiska budbärare som befinner sig nära målgrupper (exempelvis invandrare). Budbärarna hjälper till att sprida information från Skatteverket till målgrupperna.

längre bor i landet. Kontrollen består av preventiva kontroller, bosättnings- och identitetsutredningar samt efterkontroller av adresser. Under året har större fokus än föregående år, legat på preventiva kontrollåtgärder än efterkontroller. Det innebär att Skatteverket i högre grad har förhindrat att fel uppgifter registrerats än korrigerat felaktiga uppgifter.

Samverkan över myndighetsgränser har fortsatt under året. Skatteverket har bland annat samverkat i eSam⁵² med att förenkla för privatpersoner utifrån identifierade livshändelser, där Skatteverket i samverkan med Pensionsmyndigheten och Försäkringskassan har tagit fram och lanserat en informationstjänst för livshändelsen efterlevande. Denna lanserades i september 2016. Dessutom har Skatteverket haft regelbunden samverkan med andra myndigheter genom att delta i eSams arbete med att utveckla och förvalta myndighetsövergripande initiativ.

Informationen på Skatteverkets webbplats har gjorts mer lättillgänglig. Språket har kundanpassats och en språkmodul som möjliggör publikation av de vanligast förekommande invandrarpråken har installerats. Skatteverket har förtydligat informationen om personbevis på webbplatsen och gjort e-tjänsten personbevis mer lättillgänglig. Sedan november 2016 är det möjligt att beställa ett stämplat och underskrivet personbevis direkt på webben. Stämplade och underskrivna personbevis krävs ofta av utländska beskickningar.

Skatteverket har aktivt informerat om Navet som källa för säker informationshämtning för uppgifter

⁵² eSam (e-samverkan) är ett samarbete mellan myndigheter, kommuner och landsting för digital samverkan.

om enskilda. Myndigheter kan själva hämta uppgifterna direkt från Navet i stället för att be privatpersoner att hämta in dessa uppgifter och sedan lämna in till myndigheten.

Den planerade utvecklingen av systemstödet inom folkbokföringen har Skatteverket, av olika anledningar, tillfälligt skjutit upp. Bland annat måste det pågående arbetet med en ny teknisk plattform vara avslutat innan man kan utveckla ny funktionalitet för folkbokföringen. I avvaktan på bytet av teknisk plattform har Skatteverket påbörjat förberedande arbete med bland annat enklare systemförvaltning för e-tjänsterna inom folkbokföringen.

I september 2016 driftsätte Skatteverket två nya e-tjänster. Den ena avser tjänsten att spärra adressändring som görs på annat sätt än genom den egna e-legitimationen. Den andra avser tjänsten att anmäla särskild postadress för myndighetspost⁵³.

Från och med den 1 januari 2016 sker folkbokföring inte längre på församling, utan på kommun. Begreppet församling har tagits bort och det nya begreppet distrikt har införts med en viktig funktion för statistik- och forskningsändamål.

Avisering av personuppgifter med identitetsbeteckning⁵⁴ från Navet har förbättrats avseende de identitetsbeteckningar där faktisk födelsedag inte framgår⁵⁵. Myndigheterna behöver inte längre be om en komplettering för faktisk födelsedag utan denna uppgift har inkluderats i aviseringen om identitetsbeteckning. Födelsedag är viktig information för beslut inom flera myndigheter.

Den enhetliga förgransknings- och urvalsprocessen⁵⁶, som Skatteverket initierade 2014, fortsätter eftersom den säkerställer enhetlighet i urval och kontroller inom bosättningskontroll.

Skatteverket har fortsatt haft invandringsärenden som ett särskilt fokusområde för att bereda förutsättningar för nyanlända till snabb etablering.

Omfattningen av asylinvandringen har gett effekter på produktionstal och ärendebalanser inom invandringsområdet, men också övriga ärendegrupper har påverkats. Skatteverket bedömer dock att vi har klarat av utmaningen på ett bra sätt, framför allt genom god samordning internt inom myndigheten och ett gott samarbete med andra myndigheter.

Skatteverket har under 2016 redovisat två regeringsuppdrag som berör verksamhetsområdet folkbokföring. Det ena avser hantering av ärenden avseende ändrad könstillhörighet och det andra konsekvenser på Skatteverkets verksamhet med anledning av flyktingsituationen.

Skatteverket har vidare i dialog med myndighetsnätverk och barnombudsmannen kommit fram till en hantering av orosanmälan avseende barnäktenskap. Skatteverket ska göra en orosanmälan till Socialtjänsten när det kommer till Skatteverkets kännedom att ett barn har ingått äktenskap.

För att mer strukturerat tillämpa arbetssätt som leder mot målet om korrekta register och skapa underlag för bedömning har ett utvecklingsarbete pågått under 2016. Bland annat har Skatteverket arbetat med att ta fram en definition av begreppet korrekta register, former för arbetet med korrekta register samt en modell för analys och bedömning av folkbokföringsfelet⁵⁷.

Bedömning:

Skatteverket bedömer att resultatet i förhållande till regeringens mål är tillfredsställande.

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

⁵³ Privatpersoner kan anmäla särskild postadress för myndighetspost om man behöver få posten till en annan adress än folkbokföringsadressen under en period på minst sex månader.

⁵⁴ Identitetsbeteckning är lika med personnummer.

⁵⁵ Om det för en viss födelsestid inte finns fler födelsenummer att tilldela, får födelsedagen, enligt 18§ FOL (1991:481), i stället anges med en närliggande dag i månaden.

⁵⁶ Processen avser förgranskning och urval av inkommande impulser om fel i folkbokföringsregistret. Efter förgranskning och urval skickas impulserna vidare för utredning.

⁵⁷ Folkbokföringsfelet visar hur pass väl folkbokföringsregistret speglar befolkningens verkliga bosättning, identitet och familjerättsliga förhållanden.

7.3 Prestationer och andra produktionsmått

Prestationer inom verksamhetsområdet folkbokföring är antalet avslutade folkbokföringsärenden. Inom folkbokföringen hanterar Skatteverket många olika typer av ärenden och i nedanstående tabell är dessa uppdelade i ärendegrupperna flyttning, invandring, bosättningskontroll och övrigt. Insatser är inte någon ärendegrupp utan kan mer beskrivas som åtgärder riktade mot områden där det bedöms finnas hög risk för fel.

Tabell 67 Prestationer

Antal	2014	2015	2016	2015–2016
Avslutade folkbokföringsärenden ¹⁾	3 143 813	3 246 368	3 288 140	1,3 %
- varav flyttning	1 624 872	1 671 089	1 654 810	-1,0 %
- varav invandring	115 507	123 735	140 452	13,5 %
- varav bosättningskontroll ²⁾	69 745	68 536	67 079	-2,1 %
- varav övrigt ³⁾	1 326 457	1 369 631	1 423 657	3,9 %
- varav insatser	7 232	13 377	2 142	-84,0 %

Källa: Guppi

Not 1) En omklassificering gjordes 2015 mellan ärendegrupperna, varför prestationerna för 2014 har justerats.

Not 2) Från år 2016 följs bosättningskontroll exklusive insatser, varför prestationerna 2014 och 2015 har justerats.

Not 3) Ärendegruppen övrigt innehåller ett stort antal ärendetyper, till exempel namn, civilstånd, födelse och dödsfall.

Flyttning avser alla flyttningar inom Sverige. Invandring avser alla flyttningar till Sverige. Bosättningskontroll innefattar arbetet med att kontrollera privatpersoners uppgifter i folkbokföringsregistret. Förutom flyttning från Sverige beskriver ärendegruppen övrigt ett stort antal relativt automatiserade ärendetyper som inte är bosättningsrelaterade. Exempel på dessa ärendetyper är registrering av namn, civilstånd, födelse och dödsfall.

Insatser kan vara av både förebyggande och kontrollerande karaktär och kan också bestå av ärenden. Vilka insatser som ska genomföras beslutas inför varje planeringsperiod.

Den ökade invandringen till Sverige har medfört en större andel komplexa ärenden där utländsk lagstiftning måste tillämpas och handlingar översättas. På så sätt har en förskjutning skett från enklare registreringsärenden till mer kvalificerade ärenden inom ärendegruppen invandring. Den stora asylinvandringen speglas i ökningen av antalet avslutade invandringsärenden.

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.

Tabell 68 Sveriges befolkning¹⁾

Antal	2014	2015	2016	2015–2016
Folkbokförda invånare	9 743 087	9 845 155	9 981 799	1,4 %

Källa: Statistiska centralbyrån

Not 1) Information per 30 november respektive år.

Kostnaderna för verksamhetsområdet är i stort på jämförbar nivå med 2015. Den kostnadsökning som skett ligger på 0,8 procent och hänger ihop med att resurser har tillförts för att möta behoven inom invandringsområdet.

Tabell 69 Intäkter och kostnader

Tkr	2014	2015	2016	2015–2016
Intäkter av anslag	782 634	798 072	802 645	0,6 %
Övriga intäkter ¹⁾	20 467	15 470	17 039	10,1 %
Kostnader	803 101	813 542	819 686	0,8 %

Källa: Agresso

Not 1) Avgiftsintäkter för aviseringssystemet Navet med mera.

7.3.1 Information från folkbokföringsregistret

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

Antal levererade poster från Navet har ökat som en direkt effekt av den nya förordningen (2015:493) om distrikt. Omställningen har inneburit att alla stående beställningar om uppgifter från Navet har behövt göras om, vilket bidragit till att antalet levererade poster mer än dubblats sedan 2015.

Slagningarna mot webbservicen har ökat i takt med att fler användare väljer den elektroniska vägen för att få personuppgifter. En bidragande faktor är att Skatteverket under året har sökt upp Navets kunder för att uppmuntra och öka informationshämtning direkt från Navet. Genom att myndigheter hämtar personuppgifter direkt från Navet behöver inte privatpersoner inkomma med ett personbevis vid sina myndighetskontakter. Skatteverket vill på så sätt underlätta processen med personuppgiftsinhämtning för både privatpersoner och myndigheter.

Tabell 70 Avisering genom Navet

Antal	2014	2015	2016	2015–2016	
Poster levererade från Navet ¹⁾	166 896 103	163 158 666	384 678 354	135,8 %	
Slagningar i Webbservice	71 148 625	87 491 139	116 761 097	33,5 %	

Källa: Navet

Not 1) En post är lika med en uppgift.

7.4 Produktivitet

Skatteverket mäter arbetsproduktiviteten inom folkbokföringen genom antal avslutade ärenden per dag. Styckkostnad beräknas som kostnad per avslutat folkbokföringsärende, respektive kostnad per folkbokförd invånare.

Nedlagd tid inom insatser har minskat dels med anledning av att resurser omfördelats till invandring, dels med anledning av att resurser återförts till bosättningskontroll. Under 2015 omfördelades resurser från bosättningskontroll till insatser. Detta har också bidragit till utvecklingen av nedlagd tid inom invandring och bosättningskontroll.

Tabell 71 Nedlagd tid

Antal dagar ^{1) 2)}	2014	2015	2016	2015–2016	
Operativ tid region ³⁾	97 091	100 608	102 230	1,6 %	
- varav flyttning	25 361	24 550	24 699	0,6 %	
- varav invandring	17 413	19 799	22 824	15,3 %	
- varav bosättningskontroll ⁴⁾	14 549	14 087	15 289	8,5 %	
- varav övrigt ^{5) 6)}	33 887	33 406	34 720	3,9 %	
- varav insatser	5 881	8 767	4 699	-46,4 %	

Källa: Guppi

Not 1) En omklassificering gjordes 2015 mellan ärendegrupperna, varför nedlagd tid för 2014 har justerats

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

Not 3) Exklusive ofördelad tid och frånvaro.

Not 4) Från år 2016 följs bosättningskontroll exklusive insatser, varför nedlagd tid 2014 och 2015 har justerats.

Not 5) Ärendegruppen övrigt innehåller ett stort antal ärendetyper, till exempel namn, födelse, civilstånd och dödsfall.

Not 6) Ärendegruppen övrigt redovisas från år 2016 exklusive insatser, varför nedlagd tid justerats för 2014 och 2015.

Ärendegruppen invandring har påverkats av en stor osäkerhet avseende nivån på inflödet av asylinvandring. Förberedelserna för att klara av ett stort inflöde av nyanlända innebar bland annat omställning av personal. När inflödet inte blev lika stort som prognoserna visat var inte resursumställningen tillräckligt flexibel i syfte att möta snabba förändringar, varför arbetsproduktiviteten utvecklats ofördelaktigt.

Även ärendegruppen övrigt har påverkats av en ökad invandring. Hänsyn behöver i större utsträckning tas till utländsk lagstiftning vilket gör att handläggningen av ärendena blir mer

resurskrävande. Arbetsproduktiviteten låg på samma nivå som föregående år.

Efter förgranskning av inkommande impulser⁵⁸ om fel i folkbokföringsregistret går en viss del av ärendena vidare till utredning. Andelen ärenden som går till utredning har ökat under året. Eftersom ärenden som går till utredning är mer resurskrävande än ärenden som avslutas efter förgranskning har arbetsproduktiviteten totalt inom bosättningskontroll minskat. Antalet avslutade utredningar per dag är dock oförändrat.

Tabell 72 Arbetsproduktivitet^{1) 2)}

Antal per dag	2014	2015	2016	2015–2016
Flyttning	64,1	68,1	67,0	-1,6 %
Invandring	6,6	6,2	6,2	-1,5 %
Bosättningskontroll ³⁾	4,8	4,9	4,4	-9,8 %
- varav efter utredning	2,3	2,0	2,0	Oför.
Övrigt ⁴⁾	39,1	41,0	41,0	Oför.

Källa: Guppi

Not 1) En omklassificering gjordes 2015 mellan ärendegrupperna, varför arbetsproduktiviteten för 2014 har justerats.

Not 2) Arbetsproduktiviteten totalt för folkbokföringsärenden har tagits bort från år 2016 då denna ger en något missvisande bild av verksamheten. De olika ärendegrupperna innehåller verksamheter som betydligt skiljer sig från varandra.

Not 3) Från år 2016 följs bosättningskontroll exklusive insatser, varför arbetsproduktiviteten för 2014 och 2015 har justerats.

Not 4) Ärendegruppen övrigt innehåller ett stort antal ärendetyper, till exempel namn, födelse, civilstånd och dödsfall.

Kostnaderna per avslutat folkbokföringsärende har minskat. Antalet avslutade ärenden har ökat något mer än total kostnad. På samma sätt har kostnaden per folkbokförd invånare minskat.

Tabell 73 Styckkostnad

Kr	2014	2015	2016	2015–2016
Kostnad per				
- avslutat folkbokföringsärende	255	251	249	-0,5 %
- folkbokförd invånare	82	83	82	-0,6 %

Källa: Agresso, Statistiska centralbyrån

⁵⁸ Myndigheter har skyldighet att påtala brister i folkbokföringsregistret, sådana meddelanden kallar vi impulser.

Bedömning:

Skatteverket bedömer att produktiviteten inom folkbokföringen är tillfredsställande.

Indikatorer som visar produktivitetsnivå eller utveckling:

- Antal avslutade ärenden per dag har minskat inom flyttning och invandring. Antal avslutade ärenden per dag inom övrigt är oförändrat. Inom bosättningskontroll har fler ärenden gått till utredning, medan antal avslutade utredningar per dag är oförändrat.
- Styckkostnaden per folkbokföringsärende har minskat.
- Skatteverket bedömer att nivåer och utveckling av arbetsproduktiviteten är rimliga med hänsyn till utmaningarna inom invandringsområdet.

7.5 Enhetlighet

Skatteverket bedömer enhetligheten samlat med stöd av kvalitetssäkring, kvalitetsuppföljning och regional spridning av genomströmningstider. Skatteverket genomför också förutsättningskapande åtgärder för att uppnå enhetlighet.

Under året har Skatteverket valt att följa upp de regionala skillnaderna för genomströmningstider inom ärendegruppen invandring. Med anledning av hur ärenden i övriga ärendegrupper fördelats mellan regionerna är det inte relevant att följa spridning av genomströmningstiden för dessa.

Tabell 74 Regional spridning av genomströmningstid invandring

Andel	2014	2015	2016	2015–2016	
Avslutade ärenden invandring Norden och övriga länder (exkl. EU/EES)					
Inom 6 dagar ¹⁾	49–71 %	53–76 %	50–74 %		
Intervallbredd	22	23	24		1 p.e.
Inom 14 dagar ²⁾	66–84 %	74–86 %	70–87 %		
Intervallbredd	18	12	17		5 p.e.
Inom 30 dagar ³⁾	80–92 %	86–94 %	84–95 %		
Intervallbredd	12	8	11		3 p.e.
Avslutade ärenden invandring EU/EES					
Inom 30 dagar ³⁾	44–82 %	59–83 %	55–83 %		
Intervallbredd	38	24	28		4 p.e.

Källa: Guppi

Not 1) Skatteverkets mål för 2016 var att minst 60 procent av ärendena skulle ha varit avslutade inom 6 dagar.

Not 2) Skatteverkets mål för 2016 var att minst 80 procent av ärendena skulle ha varit avslutade inom 14 dagar.

Not 3) Skatteverkets mål för 2016 var att minst 95 procent av ärendena skulle ha varit avslutade inom 30 dagar.

Ett samordnat arbete mellan regionerna för asylinvandringen har underlättat och säkerställt

enhetligheten i ärendehantering. Spridningen av genomströmningstiderna har dock ökat.

I en kvalitetsuppföljning som Skatteverket genomförde under året framgår det att de rättsliga bedömningarna inom uppehållsrätten har gjorts på ett likvärdigt sätt mellan kontoren.

Generellt inom folkbokföringen har geografisk koncentration av arbetsuppgifter inom flertalet ärendegrupper bidragit till en större enhetlighet. Ett exempel på koncentration av arbetsuppgifter är urvals- och förgranskningsarbetet inom bosättningskontroll, som utförts på en av sex regioner.

Kvalitetssäkring av ärenden i närtid visar på en intervallbredd på 0,13 när det gäller spridningen av kvaliteten för ärenden som ingår i kategorin utredning/handläggning/beslut. Det finns därmed variationer mellan regionerna, men den får anses låg och är inte ett tecken på oacceptabel enhetlighet.

Tabell 75 Regional spridning av medelvärde för kvalitet

Medelvärde ¹⁾²⁾	2014	2015	2016
Utredning/handläggning/beslut	–	–	4,78–4,91
Intervallbredd	–	–	0,13
Genomsnitt	–	–	4,87

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.

Skatteverket utarbetar löpande rättsliga ställningstaganden och rättsfallskommentarer för att säkerställa enhetligheten i de rättsliga tolkningarna och besluten. De rättsliga ställningstagandena är ett viktigt verktyg för handläggarna i deras dagliga arbete. De visar hur lagar, förordningar och domar ska tolkas och tillämpas och ger dessutom ett stöd vad gäller metodik och språk. Det rättsliga stödet innehåller även omfattande information om utländsk rätt som uppdateras löpande. Vidare arbetar Skatteverket kontinuerligt med temadagar och metodstöd för att sprida information och öka kunskapsnivån hos handläggarna.

Bedömning:

Skatteverket bedömer att enhetligheten inom folkbokföringen är tillfredsställande.

Indikatorer som visar enhetlighetens nivå eller utveckling:

- Den regionala spridningen av genomströmningstid inom invandring har ökat.
- Kvalitetsuppföljningen har visat att rättsliga bedömningar om uppehållsrätten görs på ett likvärdigt sätt.
- Spridningen i kvalitetssäkringen av ärenden i närtid visar att enhetligheten är god.

Ytterligare underlag för bedömningen:

- Skatteverkets förutsättningar för att säkerställa enhetlighet, se avsnitt 2.7.2
- Koncentrationen av arbetsuppgifter har bidragit till en större enhetlighet.
- Skatteverket har hanterat den stora ökningen av asylinvandring på ett samordnat och enhetligt sätt.
- Arbetet med rättsligt stöd och ställningstaganden utförs löpande.

7.6 Kvalitet

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

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

Kvalitetssäkring

Under det första och andra tertialet genomförde Skatteverket kvalitetssäkring av ärenden i närtid. Ärendena som har kvalitetssäkrats har tagits fram genom ett slumpmässigt urval.

Kvalitetssäkringen visade på en god kvalitet för alla kategorier som bedömdes. De brister som ändå konstaterades fanns främst inom kategorierna registrering och utredning/handläggning/beslut, och de avsåg främst kvalitetskriterierna *på rätt sätt* och *i rätt tid*. Exempel på konstaterade brister var saknade/ofullständiga tjänsteanteckningar och långa handläggningstider.

Inom kategorin kommunikation/information förekom brister i form av att språket inte var enkelt och begripligt. Inom kategorin arkivering förekom brister i form av akter som inte var kompletta eller i ordning.

Introduktion av medarbetare som är nyanställda eller har fått nya arbetsuppgifter genomförs generellt sett löpande.

Tabell 76 Kvalitetssäkring folkbokföring

Medelvärde per kategori ¹⁾²⁾	2014	2015	2016
Medelvärde	–	–	4,90
- varav registrering	–	–	4,83
- varav utredning/handläggning/beslut	–	–	4,87
- varav kommunikation/information	–	–	4,97
- varav bemötande	–	–	4,97
- varav arkivering	–	–	4,88

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.

Uppföljning av kvalitetsindikatorer

Hanteringen av ärenden med hjälp av e-tjänster bidrar till en högre kvalitet i våra register. E-tjänster hjälper användarna att fylla i uppgifterna på ett korrekt sätt. Hanteringen av uppgifterna blir säkrare och snabbare när det sker elektroniskt utan mellanhänder och manuella arbetsmoment.

Tabell 77 Ärenden hanterade via e-tjänster

Andel/Antal	2014	2015	2016	2015–2016
Personbevis	41 %	48 %	56 %	8 p.e.
Flyttanmälingar ¹⁾	20 %	27 %	50 %	23 p.e.
Dödsbevis ²⁾	–	2 %	6 %	4 p.e.
Utskrift av dödsfallsintyg	454 547	500 218	495 743	-0,9 %
Spärrtjänst ³⁾	–	–	574 098	–
Särskild postadress ³⁾	–	–	7 583	–

Källa: Guppi, Folke

Not 1) En anmälan kan avse flera personer.

Not 2) Ny e-tjänst från 2015.

Not 3) Ny e-tjänst från september 2016.

När det gäller personbevis har vi bedrivit ett aktivt arbete för att öka e-användningen hos privatpersoner, myndigheter och företag. Skatteverket har noterat att arbetet gett resultat dels genom att e-användningen ökat dels genom att utskrifter av personbevis på papper har minskat. Förutom att uppmuntra till e-användning har Skatteverket arbetat med att förenkla processen med stämpling och underskrift av personbevis till utlandet. Detta arbete har gjorts i dialog med utrikesdepartementet.

I september 2016 driftsatte Skatteverket två nya e-tjänster. Den ena tjänsten gör det möjligt att spärra adressändring på annat sätt än genom den egna e-legitimation. Den andra tjänsten avser anmälan av särskild postadress⁵⁹.

Genomströmningstiden beskriver den tid det tar för ett ärende från att det kommer in till Skatteverket och registreras till att det är avslutat. Korta genomströmningstider visar på att ärenden hantearas skyndsamt och att uppgifterna i registren kan hållas aktuella. Utöver genomströmningstiderna har Skatteverket följt utvecklingen av ärendebalanser.

Skatteverket har under 2016 valt att följa utvecklingen av genomströmningstider och ärendebalanser inom ärendegrupperna flyttning, invandring, bosättningskontroll och övrigt.

Ärendebalanser inom flyttning har ökat under december månad. Skatteverket bedömer dock att detta är en tillfällig ökning.

Tabell 78 Genomströmningstider och ärendebalanser – flyttning

Andel/Antal	2014	2015	2016	2015–2016
Avslutade ärenden				
Andel inom 6 dagar ¹⁾	66 %	64 %	61 %	-3 p.e.
Andel inom 30 dagar ¹⁾	93 %	92 %	92 %	Oför.
Ärendebalanser antal	16 381	14 606	16 204	10,9 %

Källa: Guppi

Not 1) Skatteverket har under 2016 följt utvecklingen av avslutade flyttningärenden inom 6 respektive 30 dagar.

Genomströmningstiderna inom Norden och övriga länder (exklusive EU/EES) har haft en ofördelaktig utveckling under året men ligger ändå nära Skatteverkets mål. Ett samordnat arbete inom asylinvandringen på Skatteverket har bidragit till ett effektivt mottagande och bibehållen kvalitet i ärendehantering.

Andelen avslutade ärenden inom EU/EES når inte Skatteverkets mål. En anledning är att invandringsärendena inom EU kräver en omfattande prövning av uppehållsrätten, vilket gör ärendena komplexa och tidskrävande. Skatteverket har under året haft regelbunden samverkan med andra myndigheter inom området uppehållsrätt.

⁵⁹ Särskild postadress för myndighetspost kan anmälas vid behov av posten till annan adress än folkbokföringsadressen under en period på minst sex månader.

Tabell 79 Genomströmningstider och ärendebalanser – invandring

Andel/Antal	2014	2015	2016	2015–2016
Avslutade ärenden invandring från Norden och övriga länder (exklusive EU/EES)				
Andel inom 6 dagar ¹⁾	54 %	60 %	57 %	-3 p.e.
Andel inom 14 dagar ²⁾	72 %	77 %	76 %	-1 p.e.
Andel inom 30 dagar ³⁾	84 %	88 %	88 %	Oför.
Avslutade ärenden invandring från EU/EES				
Andel inom 30 dagar ³⁾	62 %	68 %	66 %	-2 p.e.
Ärendebalanser invandringar				
Ärendebalanser antal	5 108	3 619	7 098	96,1 %

Källa: Guppi

Not 1) Skatteverkets mål för 2016 var att minst 60 procent av ärendena skulle ha varit avslutade inom 6 dagar.

Not 2) Skatteverkets mål för 2016 var att minst 80 procent av ärendena skulle ha varit avslutade inom 14 dagar.

Not 3) Skatteverkets mål för 2016 var att minst 95 procent av ärendena skulle ha varit avslutade inom 30 dagar.

Omställningen av resurser inom Skatteverket för att möta asylinvandringen har i stort fungerat bra men har också inneburit en påfrestning på organisationen med ökade ärendebalanser som följd.

En kvalitetsuppföljning av relationer och uppehållsrätt i invandringsärenden har visat att kvaliteten varit förhållandevis god.

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

Genomströmningstiden inom bosättningskontrollen har blivit kortare men ärendebalanserna har ökat. En större andel, än föregående år, av inkommande impulser har gått till utredning.

Tabell 80 Genomströmningstider och ärendebalanser – bosättningskontroll¹⁾

Andel/Antal	2014	2015	2016	2015–2016
Avslutade ärenden				
Andel inom 90 dagar ²⁾	71 %	72 %	74 %	2 p.e.
Ärendebalanser antal	11 136	10 576	11 117	5,1 %

Källa: Guppi

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

Not 2) Skatteverket har under 2016 följt utvecklingen av avslutade ärenden bosättningskontroll inom 90 dagar.

Ärendegruppen övrigt har påverkats av utvecklingen inom invandringen och befolkningsantalet, vilket är naturligt eftersom behovet av ändringar av namn, civilstånd, födslar med mera förändras med antalet invånare i landet. Inga ytterligare resurser har tillförts till att arbeta med dessa ärendetyper.

Tabell 81 Genomströmningstider och ärendebalanser – övrigt¹⁾

Andel/Antal	2014	2015	2016 2015–2016	
Avslutade ärenden				
Avslutade inom 6 dagar ²⁾	59 %	54 %	49 %	-5 p.e.
Avslutade inom 30 dagar ³⁾	76 %	76 %	74 %	-2 p.e.
Ärendebalanser antal	50 705	55 334	64 775	17,1 %

Källa: Guppi

Not 1) Ärendegruppen övrigt innehåller ett stort antal ärendetyper, till exempel namn, födelse, civilstånd och dödsfall.

Not 2) Skatteverket har under 2016 följt utvecklingen av avslutade ärenden övrigt inom 6 dagar.

Not 3) Skatteverket har under 2016 följt utvecklingen av avslutade ärenden övrigt inom 30 dagar.

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

Tabell 82 Andel utredningar och utredningar med ändring bosättningskontroll (exklusive insatser)

Andel	2014	2015	2016 2015–2016	
Avslutade utredningar				
Andel utredningar ¹⁾	40 %	37 %	41 %	4 p.e.
Andel utredningar med ändring ²⁾	83 %	82 %	78 %	-4 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.

Andel utredningar av inkommande impulser har haft en fördelaktig utveckling och visar att Skatteverket har utrett en större andel 2016 än 2015.

Andel utredningar med ändring visar i stort att rätt ärenden har valts ut för utredning eftersom ändringsfrekvensen har varit hög även om den sjunkit något sedan 2015.

Andelen skadeståndsanspråk som leder till ersättning har ökat med 10,1 procentenheter sedan 2015. 17 av 43 skadeståndsanspråk fick ersättning under 2016, vilket motsvarar 39,5 procent.

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

Tabell 83 Ändrade beslut i förvaltningsrätt

Andel	2014	2015	2016 2015–2016	
Andel ändrade beslut	8,0 %	8,0 %	7,0 %	-1 p.e.

Källa: Guppi

Bedömning:

Skatteverket bedömer att kvaliteten inom folkbokföringen är tillfredsställande.

Indikatorer som visar kvalitetsnivå eller utveckling:

- Kvalitetssäkringen visar på en god kvalitet.
- Användningen av elektroniska tjänster har ökat. Skatteverket har introducerat två nya e-tjänster.
- Genomströmningstiderna har blivit längre för ärendegrupperna flyttning, invandring och övrigt. Inom bosättningskontroll har genomströmningstiden blivit kortare.
- Genomströmningstiderna inom invandring når inte Skatteverkets mål.
- Ärendebalanserna har ökat för alla ärendegrupper.
- Kvalitetsuppföljning inom uppehållsrätten visar på en god kvalitet.
- Träffsäkerheten i urvalet till utredning har varit hög.
- Andel utredningar av inkomna impulser om fel i folkbokföringsregistret har ökat sedan 2015 men nivån är fortfarande låg.
- Andel skadeståndsanspråk med ersättning har ökat.
- Andel ändrade beslut i förvaltningsrätten är lägre än 2015.

Ytterligare underlag för bedömningen:

- Skatteverkets förutsättningar för att säkerställa god kvalitet, se avsnitt 2.7.3.
- Asylinvandringen har hanterats på ett samordnat sätt med bibehållen kvalitet.
- Regelbunden samverkan med andra myndigheter avseende uppehållsrätten.

7.7 Effektivitet

Bedömning:

Skatteverket bedömer att effektiviteten inom folkbokföringen är tillfredsställande.

Indikatorer som visar effektivitetens nivå eller utveckling:

- Skatteverket bedömer att de vidtagna åtgärderna har bidragit till regeringens mål att Skatteverket ska ha korrekta uppgifter inom folkbokföringen så att samhällsfunktionerna får ett korrekt underlag för beslut och åtgärder.
- Skatteverket bedömer att produktiviteten, enhetligheten och kvaliteten är tillfredsställande.

8 Fastighetstaxering

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

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

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

8.1 Inledning

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

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

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

Fastighetstaxering genomförs enligt särskilt schema för olika fastighetstyper. Det innebär att varje taxeringsenhet taxeras vart tredje år, och för vissa fastighetstyper vart sjätte år. Taxeringsperioden börjar i november och slutar i juni. Under 2016 avslutades taxeringen av hyreshus och ägarlägenheter, senast denna fastighetstyp taxerades var 2013. Under hösten 2016 påbörjades taxeringen av lantbruk.

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

8.2 Bedömning och åtterrapporering

8.2.1 Åtgärder för rättvisande taxeringsvärden på fastigheter

Verksamheten har genomfört följande större aktiviteter under 2016:

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

Verksamhetens inriktning under 2016 har varit att förenkla för fastighetsägarna, ha ett effektivt ärendeflöde och en god kvalitet i fastighetsregistret.

Taxering av hyreshus

Under året avslutades den förenklade taxeringen av hyreshus (FFT16). Värderingsmodellen har inte ändrats, vilket innebär att hyra fortfarande är den viktigaste värdefaktorn. Åtgärder i samband med taxeringen har därför varit att hämta in och kvalitetssäkra uppgifter om hyra från fastighetsägarna.

Fastighetsägarna har också ombetts uppdatera andra uppgifter som vi har bedömt kan ha förändrats sedan förra taxeringen. Dessutom har vi genomfört åtgärder för att kvalitetssäkra uppgifter om byggrätt. I övrigt har vi förifyllt uppgifter om fastigheten från förra taxeringen på deklarationen.

Vi har gjort vissa förenklingar för bostadsrättsföreningar som äger hyreshus.

Vi har även språkgranskat besluten om hyreshustaxering för att det ska vara enkelt att förstå.

Taxering av lantbruk

Under hösten 2016 inleddes den allmänna fastighetstaxeringen av lantbruk (AFT 17).

Genom ändrad lagstiftning har värderingsmodellen för att taxera lantbruk förändrats, bland annat har nya ägoslag införts.

Mot bakgrund av förändringar i lagstiftningen har vi genomfört riktade åtgärder i taxeringen. Syftet med dessa har varit att kvalitetssäkra de uppgifter som tas in i registret för första gången.

Inför taxeringen kvalitetssäkrades de uppgifter som vi skickade ut i deklARATIONERNA. Vidare har Skatteverket prioriterat att göra det enklare att lämna uppgifter till taxeringen genom att klarspråksanpassa informationen, deklARATIONEN och e-tjänsten.

Andelen fastighetsägare som använder e-tjänsten har ökat från 21 procent FFT14 till 31 procent AFT17 av inlämnade deklARATIONER och taxeringsförslag.

Taxeringen av lantbruk avslutas i juni 2017 och därför går det inte att göra en slutlig bedömning av hela taxeringen och dess resultat.

Särskild fastighetstaxering

Vi har genomfört särskild fastighetstaxering för bland annat om- och tillbyggda samt nybyggda fastigheter där förändringen av taxeringsvärdet varit tillräckligt stor. För de fastigheter där sådana förändringar har gjorts under det senaste året har fastighetsägaren fått redovisa förändringen i en deklARATION. Utifrån dessa uppgifter har vi bestämt ett nytt taxeringsvärde. Den särskilda taxeringen har genomförts enligt planering.

Förberedelsearbete

Den aktivitet som är viktigast för att kunna bestämma rättvisande taxeringsvärden är förberedelsearbetet inför taxeringen. Syftet med arbetet är att skapa värdeområden och riktvärdesangivelser som återspeglar de faktiska förhållandena på fastighetsmarknaden. Därför har vi vidtagit åtgärder för att fånga förändringar i fastighetsbildningen och på marknaden.

Vi har granskat samtliga köp av lantbruksfastigheter så att endast marknadsmässiga köp har lagts till grund för riktvärdesangivelserna. Under

våren 2016 avslutades förberedelsearbetet inför den allmänna fastighetstaxeringen av lantbruk 2017 (AFT17).

Under hösten 2016 har vi inlett förberedelser inför den förenklade fastighetstaxeringen 2018 av småhusfastigheter. Inledningsvis har vi framför allt prioriterat granskning av genomförda köp.

8.2.2 Taxeringsvärden som underlag för skatteberäkning med mera

Med rättvisande taxeringsvärde avses fastighetstaxeringslagens definition av taxeringsvärde⁶⁰. Förenklat innebär det att taxeringsvärdet ska vara 75 procent av en fastighets sannolika marknadspris.

Antalet köp som går att lägga till grund för riktvärdesangivelserna i hyreshustaxeringen är litet. Mot den bakgrunden måste köpen kompletteras med marknadsvärdesbedömningar för att ge tillräcklig ledning för att bestämma rätt värdenivåer i värdeområdena.⁶¹ I det syftet har vi använt extern värderingskompetens för att få in aktuell marknadskännedom för hela riket. Framtagandet av värdenivåer har löpande kvalitetssäkrats.⁶²

Kvaliteten på den information som ligger till grund för taxeringsbesluteten bedöms som god. Vi har hämtat in och kvalitetssäkrat hyresuppgifter från fastighetsägarna och genomfört åtgärder för att få korrekta uppgifter om bygggrätter. En låg ändringsfrekvens (0,8 procent) indikerar att kvaliteten i taxeringsvärdena är god.

Skatteverket bedömer med ledning av ovanstående att taxeringsvärdena avseende hyreshus är rättvisande, och därmed utgör ett korrekt underlag för beskattning och för andra ändamål i samhället.

⁶⁰ Fastighetstaxeringslagen 1979:1152 (FTL) 5 kap 2–4§§

⁶¹ Lantmäteriet, PM – slutredovisning av FFT16 – 2015-08-31, s. 9

⁶² Lantmäteriet, PM – slutredovisning av FFT16 – 2015-08-31, s. 13

Bedömning:

Skatteverket bedömer att resultatet i förhållande till regeringens mål är gott.

Bedömningen bygger på den verksamhet som vi har genomfört och på att Skatteverkets åtgärder har bidragit till målet om rättvisande taxeringsvärden. Därmed finns ett korrekt underlag för skatteberäkning och andra ändamål.

8.3 Prestationer och andra produktionsmått

Prestationer inom verksamhetsområdet fastighetstaxering 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 hyreshus och ägarlägenheter var 2013. Den taxeringen omfattade dock fler fastighetstyper: industri, täkt, el och special. Hyreshus och ägarlägenheter taxeras vart tredje år men industri, täkt och special taxeras vart sjätte år. Senast jämförbara taxering var 2010, då taxeringen enbart avsåg hyreshus.

Totalt uppgick antalet grundbeslut FFT-16 till 137 577, en ökning med 5,8 procent jämfört med 2010. Antalet grundbeslut i den särskilda fastighetstaxeringen har minskat med 26,2 procent, en orsak är ett förbättrat urval.

Tabell 84 Prestationer

Antal	2010 ¹⁾	2013 ²⁾	2014	2015	2016	2010- 2016 ³⁾
Grundbeslut fastighetstaxering:						
Allmän/ förenklad	130 030	384 099	381 757	2 405 723	137 577	5,8 %
- varav hyreshus	130 030	135 759	-	-	137 577	5,8 %
Särskild	112 254	73 143	61 638	40 899	82 888	-26,2 %

Källa: Fastighetstaxeringsregistret

Not 1) Uppgifter från Skatteverkets årsredovisning 2010.

Not 2) I antal grundbeslut ingår förutom hyreshus även industri, täkt och special.

Not 3) Fastighetstaxeringen genomförs med bestämda intervall. Utfallet för 2016 ska därför jämföras med utfallet för 2010.

Kostnaderna för verksamhetsområdet fastighetstaxering har minskat med 0,8 procent jämfört med 2015. Minskningen beror främst på lägre kostnader för externa avtal som främst avser

konsultkostnader för provvärdering, it-stöd och värderingstekniker.

Tabell 85 Intäkter och kostnader

Tkr	2010 ^{1) 3)}	2013 ^{2) 3)}	2014	2015	2016	2015- 2016
Intäkter av anslag	142 216	185 426	200 101	201 845	200 470	-0,7 %
Övriga intäkter	100	281	179	177	0	
Kostnader	142 316	185 708	200 280	202 023	200 470	-0,8 %

Källa: Agresso

Not 1) Belopp från Skatteverkets årsredovisning 2010.

Not 2) Beloppen för 2013 är omräknade jämfört med Skatteverkets årsredovisning 2013. Anledningen var en ny beräkningsmodell.

Ändringen förklarades utförligt i Skatteverkets årsredovisning 2014.

Not 3) Fastighetstaxeringen genomförs med bestämda intervall, därför finns jämförelsetal med även för 2010 och 2013.

8.4 Produktivitet

Skatteverket mått för arbetsproduktivitet inom fastighetstaxeringen är antalet grundbeslut per dag. Styckkostnaden beräknas som kostnad per grundbeslut.

Varje år arbetar Skatteverket med flera olika fastighetstyper. Taxeringen av en fastighetstyp avslutas, en annan startas, en tredje förbereds etc. Det innebär att operativ tid och kostnader under ett år går till fler fastighetstyper än dem vad grundbesluten gäller. För 2016 har operativ tid och kostnader gått till hyreshus-, lantbruks- och småhus men grundbesluten inom prestationen gäller bara hyreshustaxeringen och den särskilda fastighetstaxeringen.

Operativ tid inom området har minskat med 14,2 procent jämfört med 2010. Den nedlagda tiden för taxering av hyreshus under taxeringsperioden oktober-juni har ökat med 3,0 procent vid en jämförelse mellan AFT13 och FFT16.

Tabell 86 Nedlagd tid

Antal dagar ¹⁾	2010	2013	2014	2015	2016	2010- 2016 ³⁾
Operativ tid region ²⁾	29 428	25 695	24 715	25 185	25 238	-14,2 %

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 2016 ska därför jämföras med utfallet för 2010.

Arbetsproduktiviteten har ökat med 6,1 procent jämfört med 2010.

Tabell 87 Arbetsproduktiviteten

Antal	2010	2013	2016	2010–2016 ¹⁾
Grundbeslut per dag	8,2	17,8	8,7	6,1 %

Källa: Agresso, Guppi och Fastighetstaxeringsregistret
 Not 1) Fastighetstaxeringen genomförs med bestämda intervall.
 Utfallet för 2016 ska därför jämföras med utfallet för 2010.

Styckkostnaden per grundbeslut år 2016 uppgick till 909 kronor, en ökning med 53,7 procent jämfört med 2010. Eftersom beräkningsmodellen ändrades 2013 är siffrorna inte jämförbara. Vi drar därmed inga långtgående slutsatser av resultatet och lägger inte vikt vid styckkostnaden i bedömningen av produktivitet inom fastighetstaxeringen.

Tabell 88 Styckkostnad

Kr	2010 ¹⁾	2013 ²⁾	2014	2015	2016	2010–2016 ³⁾
Kostnad per grundbeslut	592	406	452	83	909	53,7 %

Källa: Agresso, Guppi och Fastighetstaxeringsregistret
 Not 1) Osäkerhet på grund av förändrad beräkningsmodell av kostnaderna.
 Not 2) Beloppen för 2013 är omräknade jämfört med Skatteverkets årsredovisning 2013. Anledningen var en ny beräkningsmodell. Ändringen förklarades utförligt i Skatteverkets årsredovisning 2014.
 Not 3) Fastighetstaxeringen genomförs med bestämda intervall.
 Utfallet för 2016 ska därför jämföras med utfallet för 2010.

Bedömning:

Skatteverket bedömer att produktiviteten inom fastighetstaxeringen är god.

Indikatorer som visar produktivitetens nivå eller utveckling:

- Antal beslut per dag har ökat.

Jämförelsen är gjord med den senast jämförbara taxeringen av hyreshus, det vill säga 2010.

8.5 Enhetlighet

Skatteverket bedömer enhetligheten samlat med stöd av kvalitetssäkring, kvalitetsuppföljning och regional spridning av genomströmningstider. Vi genomför också förutsättningskapande åtgärder för att uppnå enhetlighet.

För att åtstadkomma en enhetlig rättstillämpning arbetar Skatteverket med att ta fram olika rättsliga dokument som utgör stöd och styrning inom Skatteverket, exempelvis ställningstaganden som publiceras både externt och internt.

Ett ställningstagande som rör justering av taxeringsvärden med anledning av närhet till mobilmaster har publicerats under 2016.⁶³

Fastighetstaxeringen har en sammanhållen ledning och styrning för hela området som mittregionen ansvarar för. Verksamheten leds av ett kontor med verksamhet på fyra orter (Söderhamn, Enköping, Kristianstad, Uddevalla). Detta ger förutsättningar för ett nära samarbete och en enhetlig handläggning.

Kvalitetssäkring av ärenden visar på en intervallbredd på 0,41 när det gäller spridningen av kvaliteten för ärendena som ingår i kategorin utredning/handläggning/beslut. Det är därmed stor variation mellan orterna. Det beräknade värdet har en mindre säkerhet på grund av att urvalet avser en begränsad del av verksamheten. Det behöver därför inte vara ett tecken på bristande enhetlighet för verksamhetsområdet som helhet.

Tabell 89 Spridning mellan orter av medelvärde för kvalitet

Medelvärde ¹⁾²⁾	2014	2015	2016
Utredning/handläggning/beslut	–	–	4,50–4,91
Intervallbredd	–	–	0,41
Genomsnitt	–	–	4,74

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.

När det gäller enhetlighet i produktionen analyseras spridningen av genomströmningstider, där målet är att alla medborgare och företag ska behandlas lika i handläggningen oavsett var i landet de befinner sig.

Skillnaden i genomströmningstider har minskat, förutom för obligatoriska omprövningar inom en månad. För att undvika långa handläggningstider skickas ärenden mellan de olika orterna.

⁶³ Dnr: 131 526697-16/111

Tabell 90 Spridning mellan orter av genomströmningstid

Andel	2014	2015	2016	2015–2016
Omrövnings på fastighetsägarens begäran				
Klara inom 1 månad	36–54	44–57	50–59	
Intervallbredd	18	13	9	-4 p.e.
Klara inom 2 månader	48–70	62–76	71–79	
Intervallbredd	22	14	8	-6 p.e.
Obligatoriska omrövnings				
Klara inom 1 månad	1–11	2–22	8–41	
Intervallbredd	10	20	33	13 p.e.
Klara inom 3 månader	5–17	15–77	22–73	
Intervallbredd	12	62	51	-9 p.e.

Källa: Guppi

Bedömning:

Skatteverket bedömer att enhetligheten inom fastighetstaxeringen är god.

Indikatorer som visar enhetlighetens nivå eller utveckling:

- Kvalitetssäkringen visar en viss spridning av kvaliteten.
- Spridningen i genomströmningstider för omrövnings har minskat.

Ytterligare underlag för bedömningen:

- Skatteverkets förutsättningar för att säkerställa enhetlighet, se avsnitt 2.7.2.
- Sammanhållen ledning och styrning av verksamhetsområdet, vilket ger förutsättningar för en enhetlig handläggning.

8.6 Kvalitet

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

Kvalitetssäkring

Kontoret bedriver ett löpande och systematiskt kvalitetssäkringsarbete i nära samverkan med det rättsliga stödet.

Under det första och andra tertialet kvalitetssäkrade vi ärenden i närtid som visade på en god kvalitet för alla kategorier som har bedömts. Urvalet sker slumpmässigt. Det höga medelvärdet inom fastighetstaxeringen visar att kvaliteten i allmänhet är hög för verksamhetsområdet. Skatteverket använder också andra metoder som bygger på riskbaserat urval för att bedöma kvaliteten. Vid den typen av urval är andelen brister högre än vid ett slumpmässigt urval.

Vid det slumpmässiga urvalet har vi konstaterade brister främst i kategorin utredning/handläggning/beslut, inom exempelvis beslutsskrivning.

Introduktion av medarbetare som är nyanställda eller har fått nya arbetsuppgifter genomförs löpande.

Vi har säkerställt tillämpningen av bestämmelserna om särskilt kvalificerade beslutsfattare som infördes den 1 mars 2016 genom bland annat muntliga och skriftliga genomgångar med alla handläggare.

Tabell 91 Kvalitetssäkring fastighetstaxering

Medelvärde per kategori ¹⁾²⁾	2014	2015	2016
Medelvärde	–	–	4,92
- varav registrering	–	–	4,95
- varav utredning/handläggning/beslut	–	–	4,74
- varav kommunikation/information	–	–	4,95
- varav bemötande	–	–	4,98
- varav arkivering	–	–	4,97

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.

Kvalitetsuppföljning

Tidigare år har det genomförts kvalitetsuppföljningar⁶⁴ som har visat på en god kvalitet. Det finns inga särskilda händelser under 2016 som tyder på att nivån på kvaliteten har förändrats jämfört med tidigare år.

Uppföljning av kvalitetsindikatorer

Elektronisk hantering och rätt utformade e-tjänster ökar kvaliteten för såväl privatpersoner och företag som för Skatteverket. Det blir lättare att deklarerat och därmed blir det färre oavsiktliga fel. Det leder till en effektivare hantering av ärenden för Skatteverket.

Andelen hyreshusdeklarationer som har lämnats via e-tjänsten har en fördelaktig utveckling. Andelen har ökat med 11 procentenheter för hyreshus och med 10 procentenheter för lantbruk.

⁶⁴ FAS 2014:1 Rättslig kvalitetsuppföljning av omrövnings med anledning av allmän fastighetstaxering år 2013.

Tabell 92 E-deklarationer

Andel	2013	2014	2015	2016	2013–2016 ³⁾
Hyreshus ¹⁾	19,2 %	–	–	30,0 %	11 p.e.
Lantbruk ²⁾	21,4 %	–	–	31,4 %	10 p.e.

Källa: Fastighetsregistret

Not 1) Avslutad taxering

Not 2) Till och med december

Not 3) Fastighetstaxeringen genomförs med bestämda intervall.

Utfallet jämförs med 2013 till den del som avser hyreshusdeklarationer.

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 har minskat med 0,1 procentenheter till 5,6 procent, andelen deklarerationer med övriga upplysningar har minskat med 18,4 procentenheter. Utvecklingen av övriga upplysningar tyder på att arbetet med att förtrycka fler uppgifter underlättar för fastighetsägarna att lämna uppgifter.

För att bedöma om vi har genomfört handläggningen i rätt tid analyserar vi genomströmningstider av besluten samt antal ärenden i balans.

Utvecklingen av genomströmningstiderna är fördelaktig men nivån behöver förbättras ytterligare.

Tabell 93 Genomströmningstider

Andel	2014	2015	2016	2015–2016
Omprövningar på fastighetsägarens begäran				
Klara inom 1 månad	47 %	49 %	54 %	5 p.e.
Klara inom 2 månader	64 %	71 %	76 %	5 p.e.
Obligatoriska omprövningar				
Klara inom 1 månad	6 %	16 %	18 %	2 p.e.
Klara inom 3 månader	11 %	48 %	58 %	10 p.e.

Källa: Guppi

Antal omprövningar i balans har minskat med 34,4 procent jämfört med 2015. Balansen har under året varit på en jämn och låg nivå jämfört med föregående år.

Antal obligatoriska omprövningar i balans har minskat med 66,4 procent jämfört med 2015. En orsak till minskningen är att inflödet 2016 är lägre än 2015. Balansen minskade i februari till ca 90 ärenden för att under hösten minska ytterligare. Antal nya ärenden under 2016 är på en lägre nivå än tidigare år.

Tabell 94 Ärendebalanser

Antal	2014	2015	2016	2015–2016
Omprövningar	1 266	1 230	807	-34,4 %
Obligatoriska omprövningar	174	232	78	-66,4 %

Källa: Guppi

Antal och andel ändringar av Skatteverkets beslut har minskat under 2016 jämfört med tidigare år. Det höga utfallet 2015 var orsakat av två stycken så kallade massärenden, där sakfrågan var densamma i flera ärenden.

Tabell 95 Ändrade beslut i förvaltningsrätt

Andel	2014	2015	2016	2015–2016
Ändrade beslut	5,5 %	33,5 %	11,5 %	-22 p.e.

Källa: Guppi

Under 2016 finns det inga beslut från JO eller JK. Det finns inte heller några beslut om skadestånd under 2016.

Bedömning:

Skatteverket bedömer att kvaliteten inom fastighetstaxeringen är tillfredsställande.

Indikatorer som visar kvalitetsnivån eller utveckling:

- Kvalitetssäkringen visar på en god kvalitet.
- Andelen e-deklarationer har ökat.
- Andelen skönsbeslut har minskat.
- Genomströmningstiderna har förbättrats, men nivån är inte tillfredsställande.
- Ärendebalanserna har minskat och är på en god nivå.
- Antalet övriga upplysningar har minskat.
- Andelen ändrade beslut i förvaltningsrätt har minskat.

Ytterligare underlag för bedömningen:

- Skatteverkets förutsättningar för att säkerställa en god kvalitet, se avsnitt 2.7.3.

8.7 Effektivitet

Bedömning:

Skatteverket bedömer att effektiviteten inom fastighetstaxeringen är god.

- Vi bedömer att de vidtagna åtgärderna har bidragit till regeringens mål att taxeringsvärdena ska vara ett korrekt underlag för skatteberäkning och andra ändamål.
- Skatteverket bedömer att produktiviteten är god, enhetligheten är god och kvaliteten är tillfredsställande.

9 Registrering av bouppteckningar

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

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

Åtterrapporering: Skatteverket ska beskriva vilka åtgärder som har vidtagits för att säkerställa att de formella kraven för bouppteckningarnas förrättande och upprättande är uppfyllda samt göra en bedömning av resultatutvecklingen.

9.1 Inledning

Syftet med bouppteckningen är att visa vilka som är arvingar respektive testamentstagare och vilka skulder och tillgångar som fanns vid dödsfallet. Skatteverket ska säkerställa att de formella kraven för bouppteckningens förrättande och upprättande är uppfyllda innan registrering. I vissa fall kan en bouppteckning ersättas av en dödsboanmälan.

Registreringen ska ske skyndsamt eftersom bouppteckningen krävs för att de efterlevande ska få tillgång till kvarlåtenskapen.

I området ingår att utfärda europeiska arvsintyg för att förenkla den praktiska hanteringen av internationella arvsärenden inom EU.

Arbetet med bouppteckningar och utfärdandet av arvsintyg är samlat på tre orter i tre regioner.

9.2 Bedömning och återrapporering

9.2.1 Åtgärder för att säkerställa de formella kraven på bouppteckningar

Inriktningen under året har varit att säkerställa kompetensen och att verksamheten bedrivs med enhetlighet och kvalitet.

Att arbetet bedrivs koncentrerat på tre orter skapar förutsättningar för en enhetlig hantering. Verksamheten säkerställer enhetlighet och kvalitet inom verksamhetsområdet genom ett nära samarbete med det rättsliga stödet och en löpande kvalitets-säkring.

Under 2016 har balanser, genomströmningstider och den regionala spridningen utvecklats fördelaktigt jämfört med 2015.

Bedömning:

Skatteverket bedömer att resultatutvecklingen för verksamhetsområdet är god.

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

9.3 Prestationer och andra produktionsmått

Prestationen inom verksamhetsområdet bouppteckning är antal registrerade bouppteckningar. De har ökat med 3,3 procent jämfört med 2015.

Europeiskt arvsintyg är en arbetsuppgift som tillkom 2015. Under 2016 har det diarieförts 143 ansökningar om utfärdande av europeiskt arvsintyg.

Tabell 96 Prestationer

Antal	2014	2015	2016	2015–2016
Registrerade bouppteckningar	81 554	83 305	86 045	3,3 %

Källa: Guppi

Kostnaderna för verksamhetsområdet har minskat med 0,7 procent jämfört med 2015. Minskningen består främst i en minskning av kostnader för utveckling av verksamhetssystem.

Tabell 97 Intäkter och kostnader

Tkr	2014	2015	2016	2015–2016
Intäkter av anslag	66 535	63 379	62 951	-0,7 %
Övriga intäkter	0	0	0	
Kostnader	66 535	63 379	62 951	-0,7 %

Källa: Agresso

9.4 Produktivitet

Arbetsproduktiviteten mäts som antal registrerade bouppteckningar per dag.

Jämfört med 2015 har den operativa tiden ökat med 0,5 procent.

Tabell 98 Nedlagd tid

Antal dagar ¹⁾	2014	2015	2016	2015–2016
Operativ tid region ²⁾	10 683	10 664	10 714	0,5 %

Källa: Agresso, Guppi

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

Not 2) Exklusive ofördelad tid och frånvaro.

Arbetsproduktiviteten har förbättrats jämfört med 2015. En förklaring är de inkörningsproblem som fanns i början av 2015.

Tabell 99 Arbetsproduktiviteten

Antal	2014	2015	2016	2015–2016
Registrerade bouppteckningar per dag	7,6	7,8	8,0	2,8 %

Källa: Agresso, Guppi

Styckkostnaden har minskat med 3,9 procent på grund av minskade totala kostnader samtidigt som antalet registrerade bouppteckningar ökat.

Tabell 100 Styckkostnad

Kr	2014	2015	2016	2015–2016
Kostnad per bouppteckning	816	761	732	-3,9 %

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.

9.5 Enhetlighet

Skatteverket bedömer enhetligheten samlad med stöd av kvalitetssäkring och regional spridning av genomströmningstider. Vi genomför också förutsättningsskapande åtgärder för att uppnå enhetlighet.

Den nära samverkan med det rättsliga stödet och koncentrationen till ett fåtal orter skapar förutsättningar för en enhetlig hantering av ärenden.

Kvalitetssäkringen av ärenden i närtid visar en intervallbredd på 0,07 för ärendena som ingår i kategorin utredning/handläggning/beslut. Det innebär att det inte finns någon nämnvärd spridning av kvaliteten.

Tabell 101 Regional spridning av medelvärde för kvalitet

Medelvärde ^{1) 2)}	2014	2015	2016
Utredning/handläggning/beslut	–	–	4,87–4,94
Intervallbredd	–	–	0,07
Genomsnitt	–	–	4,90

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.

När det gäller enhetlighet i produktionen analyserar vi den regionala spridningen av genomströmningstider, där målet är att alla privatpersoner och företag ska behandlas lika i handläggningen oavsett var i landet de befinner sig.

De regionala skillnaderna i genomströmningstider, som började minska i slutet av 2015, har fortsatt att minska under 2016. För att undvika långa handläggningstider skickas ärenden mellan de olika orterna.

Tabell 102 Regional spridning av genomströmningstid

Andel	2014	2015	2016	2015–2016
Ärenden klara inom 4 veckor	63–90 %	31–67 %	73–84 %	
Intervallbredd	27	36	11	-25 p.e.
Ärenden klara inom 9 veckor	97–98 %	92–98 %	98–99 %	
Intervallbredd	1	6	1	-5 p.e.

Källa: Guppi

Bedömning:

Skatteverket bedömer att enhetligheten inom registrering av bouppteckningar är god.

Indikatorer som visar enhetlighetens nivå eller utveckling:

- Kvalitetssäkringen visar att spridningen av kvaliteten mellan regionerna är marginell.
- Den regionala spridningen av genomströmningstider har minskat.

Ytterligare underlag för bedömningen:

- Skatteverkets förutsättningar för att säkerställa enhetlighet, se avsnitt 2.7.2.
- Koncentration av arbetsuppgifter till ett fåtal orter och samverkan mellan dessa orter.

9.6 Kvalitet

Skatteverket bedömer kvaliteten samlad med stöd av kvalitetssäkring, kvalitetsuppföljning⁶⁵ och uppföljning av kvalitetsindikatorer.

Kvalitetssäkring

Under det första och andra tertialet genomfördes kvalitetssäkring av ärenden i närtid som visar på god kvalitet för alla kategorier som vi har bedömt. Urvalet sker slumpmässigt. Det höga medelvärdet inom bouppteckning visar att kvaliteten i allmänhet är hög för verksamhetsområdet. Skatteverket använder också andra metoder som bygger på riskbaserat urval för att bedöma kvaliteten. Vid den typen av urval är andelen brister högre än vid ett slumpmässigt urval.

Vid det slumpmässiga urvalet har vi vissa konstaterade brister, främst i kategorin utredning/handläggning/beslut, inom exempelvis beslutsskrivning.

Introduktion av medarbetare som är nyanställda eller har fått nya arbetsuppgifter genomförs löpande.

Verksamheten bedrivs i nära samverkan med rättsligt stöd på respektive ort. Handläggarna arbetar löpande med fallstudier och andra kompetenshöjande åtgärder för att säkra den rättsliga kvaliteten.

Tabell 103 Kvalitetssäkring bouppteckningar

Medelvärde per kategori ^{1) 2)}	2014	2015	2016
Medelvärde	–	–	4,97
- varav registrering	–	–	5,00
- varav utredning/handläggning/beslut	–	–	4,90
- varav kommunikation/information	–	–	4,96
- varav bemötande	–	–	5,00
- varav arkivering	–	–	4,98

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.

Uppföljning av kvalitetsindikatorer

För att bedöma om handläggningen har genomförts i rätt tid analyserar vi

genomströmningstider för ärenden samt antal ärenden i balans.

Vi följer upp genomströmningstiden som andel registrerade ärenden inom fyra respektive nio veckor. Jämfört med 2015 är utvecklingen fördelaktig. 2015 påverkades bland annat av inkörningsproblem med nya datasystem och resursproblem. Detta innebar högre balanser och längre genomströmningstider. Vi vidtog åtgärder, och från och med september 2015 är främst andelen ärenden som avslutas inom 4 veckor väsentligt större. Under 2016 har den fördelaktiga utvecklingen av genomströmningstiderna fortsatt i takt med att balansen har minskat. Andelen ärenden som avslutas inom nio veckor ligger på 98 procent, vilket är en ökning jämfört med 2015 och på samma nivå som år 2014.

Tabell 104 Genomströmningstider

Andel	2014	2015	2016	2015–2016
Ärenden registrerade				
- inom 4 veckor	77 %	48 %	80 %	32 p.e.
- inom 9 veckor	98 %	96 %	98 %	2 p.e.

Källa: Guppi

Nivån på balanserna har utvecklats fördelaktigt. Balansen ökade i perioden januari–mars för att sedan minska successivt.

Tabell 105 Ärendebalanser

Antal	2014	2015	2016	2015–2016
Ärendebalanser ¹⁾	5 481	6 066	5 036	-17,0 %

Källa: Guppi

Not 1) Bouppteckning, dödsboanmälan, tilläggsbouppteckning, överklagan, övriga ärenden

Under året har vi avslutat fem ärenden om skadestånd varav ett har beslutats av JK⁶⁶. Två av ärendena berörde handläggningstiden. I inget fall har vi betalat ut ersättning.

⁶⁵ Under 2016 har vi inte genomfört någon kvalitetsuppföljning inom registrering av bouppteckningar.

⁶⁶ Dnr 131 679905-15/1161

Bedömning:

Skatteverket bedömer att kvaliteten inom registrering av bouppteckningar är god.

Indikatorer som visar kvalitetsnivå eller utveckling:

- Kvalitetssäkringen visar på en god kvalitet.
- Nivåerna på genomströmningstider respektive ärendebalanser är goda.

Ytterligare underlag för bedömningen:

- Skatteverkets förutsättningar för att säkerställa en god kvalitet, se avsnitt 2.7.3.
- Ärenden handläggs i nära kontakt med rättsligt stöd.

9.7 Effektivitet

Bedömning:

Skatteverket bedömer att effektiviteten inom registrering av bouppteckningar är god.

- Vi bedömer att de vidtagna åtgärderna har bidragit till regeringens mål att ärendena uppfyller de formella kraven på bouppteckningars förrättande och upprättande före registrering.
- Skatteverket bedömer att produktiviteten är god, enhetligheten är tillfredsställande och kvaliteten är god.

10 Äktenskapsregistret

Enligt Skatteverkets instruktion ansvarar Skatteverket för äktenskapsregistret.

10.1 Inledning

Syftet med äktenskapsregistret är att upprätthålla information om rättsförhållandet mellan äkta makar och mellan registrerade partner. Skatteverket ska säkerställa att de formella kraven är uppfyllda före registreringen eftersom ärendena har stor civilrättslig betydelse.

Skatteverket registrerar, förvarar och lämnar ut uppgifter om äktenskapsförord, gåvor mellan makar, anmälningar om bodelning och bodelningshandlingar samt underrättelser från tingsrätter om dom och beslut i mål om äktenskapsskillnader.

Arbetet är samlat på en sektion inom en region.

10.2 Bedömning och återrapportering

Verksamhetens inriktning under året har varit att vidmakthålla kvalitet och enhetlighet samt att göra det tydligt vad en registrering innebär i fråga om formella krav, där Skatteverket är ansvarigt. Under 2016 har Skatteverket bland annat utvecklat rutiner och internutbildningar samt förbättrat informationen på Skatteverkets hemsida.

Att arbetet bedrivs koncentrerat på en ort skapar förutsättningar för en enhetlig hantering. Vi säkerställer enhetlighet och kvalitet inom verksamhetsområdet genom ett nära samarbete med det rättsliga stödet och med en löpande kvalitetssäkring.

Korta genomströmningstider visar på att ärenden behandlas skyndsamt.

Återrapportering:

Skatteverket bedriver verksamheten enligt instruktion.

10.3 Prestationer och andra produktionsmått

Prestationen inom verksamhetsområdet äktenskapsregistret är antal registrerade beslut.

Totalt har antalet minskat med 10,7 procent jämfört med motsvarande period 2015. Främst består minskningen av ärenden som gäller ”gåvor mellan makar”.

Tabell 106 Prestationer

Antal	2014	2015	2016	2015–2016
Registrerade ärenden	27 590	28 643	25 592	-10,7 %

Källa: Guppi

Kostnaderna för verksamhetsområdet äktenskapsregistret har minskat med 5,0 procent jämfört med 2015.

Tabell 107 Intäkter och kostnader

Tkr	2014	2015	2016	2015–2016
Intäkter av anslag	9 465	8 370	7 950	-5,0 %
Övriga intäkter	0	0	0	
Kostnader	9 465	8 370	7 950	-5,0 %

Källa: Agresso

10.4 Produktivitet

Arbetsproduktiviteten mäts som antal registrerade ärenden per dag. Styckkostnaden beräknas som kostnad per avslutat ärende.

Den operativa tiden inom verksamhetsområdet är i stort på samma nivå som 2015.

Tabell 108 Nedlagd tid

Antal dagar ¹⁾	2014	2015	2016	2015–2016
Operativ tid region ²⁾	1 280	1 291	1 281	-0,8 %

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 minskat jämfört med motsvarande period 2015 och 2014. Orsaken till den lägre produktiviteten är främst ett minskat inflöde med bibehållen resurs.

Tabell 109 Arbetsproduktivitet

Antal	T2 2014	T2 2015	T2 2016	2015–2016
Registrerade ärenden per dag	21,6	22,2	20,0	-10,0 %

Källa: Agresso, Guppi

Styckkostnaden har ökat med 6,4 procent. Orsaken är att antalet registrerade ärenden har minskat mer än minskningen i total kostnad.

Tabell 110 Styckkostnad

Kr	2014	2015	2016	2015–2016
Kostnad per registrerat ärende	343	292	311	6,4 %

Källa: Agresso, Guppi

Bedömning:

Skatteverket bedömer att produktiviteten inom äktenskapsregistret är god.

Indikatorer som visar produktivitetsnivå eller utveckling:

- Produktiviteten mätt som antal registrerade ärenden per dag har minskat men är på en god nivå.
- Styckkostnaden har ökat.

10.5 Enhetlighet

Skatteverket bedömer enhetligheten inom äktenskapsregistret med stöd av kvalitetssäkring. Vi genomför också förutsättningsskapande åtgärder för att uppnå enhetlighet.

För att åstadkomma en enhetlig rättstillämpning arbetar Skatteverket med att ta fram olika rättsliga dokument som utgör stöd och styrning inom Skatteverket. Vi har inte publicerat några ställningstaganden under året.

Koncentrationen till en ort med ett fåtal medarbetare och nära samarbete med det rättsliga stödet ger förutsättningar för enhetlig handläggning. Arbetsättet med fallstudier och löpande kompetensutveckling bidrar till att handläggarna hanterar ärendena enhetligt.

Bedömning:

Skatteverket bedömer att enhetligheten inom äktenskapsregistret är god.

Underlag för bedömningen:

- Skatteverkets förutsättningar för att säkerställa enhetlighet, se avsnitt 2.7.2.
- Koncentration till en ort och en sektion, vilket bidrar till en enhetlig hantering.

10.6 Kvalitet

Skatteverket bedömer kvaliteten samlat med stöd av kvalitetssäkring, kvalitetsuppföljning⁶⁷ och uppföljning av kvalitetsindikatorer.

Kvalitetssäkring

Under det första och andra tertialet kvalitetssäkrade Skatteverket ärenden i närtid. Dessa ärenden visade på en god kvalitet för alla kategorier som bedömdes. Urvalet sker slumpmässigt. Det höga medelvärdet inom äktenskapsregistret visar att kvaliteten i allmänhet är hög för verksamhetsområdet.

Introduktion av medarbetare som är nyanställda eller har fått nya arbetsuppgifter genomförs löpande.

Tabell 111 Kvalitetssäkring äktenskapsregistret

Medelvärde per kategori ¹⁾²⁾	2014	2015	2016
Medelvärde	–	–	4,99
- varav registrering	–	–	5,00
- varav utredning/handläggning/beslut	–	–	5,00
- varav kommunikation/information	–	–	–
- varav bemötande	–	–	–
- varav arkivering	–	–	4,96

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.

Uppföljning av kvalitetsindikatorer

För att bedöma om handläggningen har genomförts i rätt tid analyseras ärendenas genomströmningstider. Dessa har utvecklats fördelaktigt under 2016 och uppgår till 79 procent inom två veckor och till 91 procent inom tre veckor. Under stor del av 2016 har genomströmningstiderna varit på en jämn nivå över 86 procent inom två veckor och över 96 procent inom tre veckor. De månader som avviker är januari, juli och augusti.

⁶⁷ Under 2016 har Skatteverket inte gjort någon kvalitetsuppföljning inom äktenskapsregister.

Tabell 112 Genomströmningstider

Andel	2014	2015	2016	2015-2016
Ärenden registrerade				
- inom två veckor	63 %	77 %	79 %	2 p.e.
- inom tre veckor	88 %	88 %	91 %	3 p.e.

Källa: Guppi

Handläggarna har i sitt arbete ett nära samarbete med det rättsliga stödet på orten och arbetar löpande med fallstudier.

Inga skadeståndsanspråk eller JO-ärenden har registrerats under året.

Bedömning:

Skatteverket bedömer att kvaliteten inom äktenskapsregistret är god.

Indikatorer som visar kvalitetsnivå eller utveckling:

- Kvalitetssäkringen visar på en god kvalitet.
- Genomströmningstiderna har förbättrats och är på en god nivå.

Ytterligare underlag för bedömningen:

- Skatteverkets förutsättningar för att säkerställa en god kvalitet, se avsnitt 2.7.3.
- Ärenden handläggs i nära kontakt med rättsligt stöd.

10.7 Effektivitet

Bedömning:

Skatteverket bedömer att effektiviteten inom äktenskapsregistret är god.

- Vi bedömer att de vidtagna åtgärderna har bidragit till uppdraget enligt instruktionen och att de formella kraven är uppfyllda före registrering.
- Skatteverket bedömer att produktiviteten, enhetligheten och kvaliteten är god.

11 Id-kort

Enligt **Skatteverkets instruktion** ansvarar Skatteverket för frågor om utfärdande med mera av identitetskort enligt lagen (2015:899) om identitetskort för folkbokförda i Sverige.

11.1 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.

11.2 Bedömning och återrapportering

Det går att ansöka om id-kort på 27 servicekontor i landet och ytterligare elva kontor kan lämna ut färdiga kort. Förutom handläggarna på servicekontoren, som utfärdar och lämnar ut id-kort, finns en id-kontrollsektion.

Id-kontrollsektionen hanterar särskilt komplicerade ärenden och fungerar som stöd till handläggarna på servicekontoren genom att genomföra utbildningar och informera om aktuella frågor. Id-kontrollsektionen har dessutom en kontrollerande funktion och genomför regelbundet kvalitetssäkring av handläggning och ärenden på servicekontoren. Genomförda kvalitetssäkringar under året har visat på en genomgående god kvalitet.

Skatteverket samverkar inom id-kortsverksamheten med andra myndigheter⁶⁸ som hanterar id-relaterade frågor.

Återrapportering:

Skatteverket bedriver verksamheten enligt instruktion.

11.3 Prestationer och andra produktionsmått

Prestationen inom verksamhetsområdet id-kort är antal utfärdade id-kort. Fler id-kort har utfärdats 2016 jämfört med tidigare år.

Tabell 113 Prestationer

Antal/Andel	2014	2015	2016	2015–2016
Utfärdade id-kort	114 292	139 205	160 020	15,0 %
- varav kvinnor		48 %	47 %	-1 p.e.
- varav män		52 %	53 %	1 p.e.

Källa: Guppi

En viss del av ökningen avser förnyelse av utgångna id-kort men en fortsatt hög andel kort söks av nyanlända till Sverige. Fler män än kvinnor ansökte om id-kort 2016.

Tabell 114 Ansökningar om id-kort

Antal/Andel	2014	2015	2016	2015–2016
Ansökningar om id-kort	118 241	145 198	173 098	19,2 %
- varav kvinnor	48 %	48 %	47 %	-1 p.e.
- varav män	52 %	52 %	53 %	1 p.e.

Källa: Guppi

Antal avslutade ärenden inom verksamhetsområdet har ökat liksom andel ärenden till fördjupad granskning. Utvecklingen kan delvis förklaras med den ökade invandringen till Sverige och framför allt asylinvandringen. Ärenden som innebär granskning av utländska dokument tar i genomsnitt mer tid att hantera än ärenden med svenska dokument.

Tabell 115 Avslutade ärenden och ärenden som gått till fördjupad granskning¹⁾

Antal/Andel	2014	2015	2016	2015–2016
Avslutade ärenden	116 416	141 437	163 373	15,5 %
Andel ärenden till fördjupad granskning	16 %	15 %	18 %	3 p.e.

Källa: Guppi

Not 1) Antal avslutade ärenden innehåller både avslag och utfärdade id-kort.

Enligt förordningen (2015:904) om identitetskort för folkbokförda i Sverige ska Skatteverket ta ut 400 kronor i ansökningsavgift. Den del av kostnaden som inte täcks av avgifter får Skatteverket enligt villkor i regleringsbrevet finansiera med anslag.

Kostnadsökningen inom verksamhetsområdet förklaras i huvudsak av att fler id-kort har utfärdats.

⁶⁸ Migrationsverket, Transportstyrelsen, Polismyndigheten med Nationellt forensiskt centrum och Utrikesdepartementet (passmyndigheter).

Tabell 116 Intäkter och kostnader

Tkr	2014	2015	2016/2015-2016	
Intäkter av anslag	33 216	33 452	34 845	4,2 %
Övriga intäkter	47 889	58 667	69 176	17,9 %
Kostnader	81 105	92 119	104 021	12,9 %
- varav personal och drift	55 995	62 051	69 137	11,4 %
- varav material ¹⁾	25 110	30 068	34 884	16,0 %

Källa: Agresso

Not 1) Id-kortsverksamheten har materialkostnader för bland annat kortstammar.

11.4 Produktivitet

Skatteverket mäter arbetsproduktiviteten som antal avslutade ärenden per dag.

Tabell 117 Nedlagd tid

Antal dagar ¹⁾	2014	2015	2016/2015-2016	
Operativ tid region ^{2) 3)}	8 959	9 426	9 558	1,4 %

Källa: Guppi,

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

Not 2) Exklusive ofördelad tid och frånvaro.

Not 3) Den redovisade tiden är den som har registrerats på de servicekontor där Skatteverket är huvudman samt övrig tid som Skatteverket lägger ner, exempelvis inom id-kontrollsektionen.

Däremot är inte nedlagd tid på servicekontor där Försäkringskassan är huvudman medräknad.

Produktiviteten för antal avslutade ärenden per dag har ökat jämfört med 2015.

Tabell 118 Arbetsproduktiviteten

Antal	2014	2015	2016/2015-2016	
Avslutade ärenden per dag ¹⁾	13,0	15,0	17,1	13,9 %

Källa: Guppi

Not 1) Avslutade ärenden innehåller både avslag och utfärdade id-kort.

Styckkostnaden har minskat med 1,8 procent. Orsaken är att antal utfärdade id-kort ökat mer än total kostnad.

Tabell 119 Styckkostnad

Kr	2014 ¹⁾	2015	2016/2015-2016	
Kostnad per utfärdat id-kort	710	662	650	-1,8 %

Källa: Agresso, Guppi

Bedömning:

Skatteverket bedömer att produktiviteten inom id-kort är god.

Indikatorer som visar produktivitetsnivå eller utveckling:

- Antal avslutade ärenden per dag har ökat.
- Styckkostnaden har minskat.

11.5 Enhetlighet

Skatteverket bedömer enhetligheten inom id-kort med stöd av genomförd kvalitetssäkring.

Skatteverket genomför också förutsättnings- skapande åtgärder för att uppnå enhetlighet.

I den samverkan som bedrivs med andra myndigheter som hanterar id-relaterade frågor har myndigheterna informerat varandra om aktuella frågor och problem som rör utfärdande och kontroll av id-handlingar.

Arbetet med stöd till handläggarna på servicekontoren och med hantering av särskilt komplicerade ärenden är koncentrerat till id-kontrollsektionen, vilket bidrar till enhetligheten.

Rutiner och arbetsbeskrivningar finns inom verksamhetsområdet, och rättsliga ställningstaganden publiceras vid behov.

Bedömning:

Skatteverket bedömer att enhetligheten inom id-kort är god.

Underlag för bedömningen:

- Skatteverkets förutsättningar för att säkerställa enhetlighet, se avsnitt 2.7.2.
- Skatteverket har samverkat med andra myndigheter.
- Handläggargröd och hantering av komplicerade ärenden är koncentrerade till id-kontrollsektionen.
- Rutiner och arbetsbeskrivningar finns inom verksamhetsområdet.

11.6 Kvalitet

Skatteverket bedömer kvaliteten samlat med stöd av kvalitetssäkring, kvalitetsuppföljning⁶⁹ och uppföljning av kvalitetsindikatorer.

⁶⁹ Under 2016 har Skatteverket inte gjort någon kvalitetsuppföljning inom id-kort.

Kvalitetssäkring

Under det första och andra tertialet kvalitetssäkrade Skatteverket ärenden i närtid, vilket visar på en god kvalitet för alla kategorier som vi har bedömt. Urvalet sker slumpmässigt. Det höga medelvärdet inom id-kort visar att kvaliteten i allmänhet är hög för verksamhetsområdet. Skatteverket använder också andra metoder som bygger på riskbaserat urval för att bedöma kvaliteten. Vid den typen av urval är andelen brister högre än vid ett slumpmässigt urval.

Introduktion av medarbetare som är nyanställda eller har fått nya arbetsuppgifter genomförs löpande.

Kvalitetssäkringen av ärenden i närtid görs på ärenden inom id-kontrollsektionen, inte på ärenden på servicekontoren.

Tabell 120 Kvalitetssäkring id-kort

Medelvärde per kategori ^{1) 2)}	2014	2015	2016
Medelvärde	–	–	4,99
- varav registrering	–	–	5,00
- varav utredning/handläggning/beslut	–	–	4,96
- varav kommunikation/information	–	–	4,99
- varav bemötande	–	–	5,00
- varav arkivering	–	–	5,00

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.

Uppföljning av kvalitetsindikatorer

Genomströmningstiderna har utvecklats ofördelaktigt under året både på servicekontoren och på id-kontrollsektionen.

Tabell 121 Genomströmningstider

Andel	2014	2015	2016	2015–2016
Avslutade ärenden inom				
- 2 veckor på servicekontoren	81 %	88 %	77 %	-11 p.e.
- 6 veckor på id-kontrollsektionen	79 %	86 %	64 %	-22 p.e.

Källa: Guppi

Ärendeinflödet har fortsatt att öka inom id-kort. Ett produktionsfel på vissa id-kort har orsakat störningar och längre handläggningstider under senare delen av året. Skatteverket har nu åtgärdat dessa produktionsfel.

Ärendebalanserna har ökat under året och Skatteverket har vidtagit åtgärder för att komma till rätta med utvecklingen.

Tabell 122 Ärendebalanser

Antal	2014	2015	2016	2015–2016
Ärendebalanser	3 879	4 636	6 934	49,6 %

Källa: Guppi

Id-kontrollsektionen kvalitetssäkrar löpande handläggning och ärenden på servicekontoren, och kvalitetssäkringen har visat på en god kvalitet.

Informationen på Skatteverkets webbplats är väl utbyggd och uppdateras löpande.

Skadeståndsansökningar från privatpersoner har minskat men andelen som fått ersättning är på motsvarande nivå som 2015. Orsaker till att ersättning betalas ut är oftast felaktiga uppgifter i folkbokföringsregistret.

Ändrade beslut i förvaltningsrätt har ökat sedan 2015.

Tabell 123 Ändrade beslut i förvaltningsrätt

Andel	2014	2015	2016	2015–2016
Andel ändrade beslut	6,7 %	5,5 %	10,9 %	5,4 p.e.

Källa: Domstolsverket

Bedömning:

Skatteverket bedömer att kvaliteten inom id-kort är tillfredsställande.

Indikatorer som visar kvalitetsnivå eller utveckling:

- Kvalitetssäkringen av ärenden i närtid har visat på en god kvalitet.
- Genomströmningstiderna har utvecklats ofördelaktigt både på servicekontoren och på id-kontrollsektionen.
- Ärendebalanserna har ökat.
- Resultat från id-kontrollsektionens löpande kvalitetssäkring av servicekontorens handläggning och ärenden har visat på en god kvalitet.
- Andelen ändrade beslut i förvaltningsrätten har ökat.

Ytterligare underlag för bedömningen:

- Skatteverkets förutsättningar för att säkerställa en god kvalitet, se avsnitt 2.7.3.

11.7 Effektivitet

Bedömning:

Skatteverket bedömer att effektiviteten inom id-kort är tillfredsställande.

- Skatteverket bedömer att de vidtagna åtgärderna har bidragit till uppdraget enligt instruktion.
- Skatteverket bedömer att produktiviteten och enhetligheten är god och att kvaliteten är tillfredsställande.

12 Övriga åiterrapporteringskrav

12.1 Riskhantering och kontrollverksamhet

Skatteverkets resurser ska enligt **regleringsbrevet** i huvudsak vara koncentrerade till områden med hög risk.

Åiterrapportering: Skatteverket ska beskriva arbetet med att koncentrera myndighetens resurser till sådana områden med hög risk. Myndigheten ska göra en bedömning av hur arbetet fortskrider med riskanalys samt med urvals- och uppföljningssystem. Skatteverket ska även beskriva metodutveckling särskilt avseende slumpvisa kontroller.

Skatteverket ska även beskriva vilka åtgärder som myndigheten har vidtagit för att öka de preventiva effekterna på alla områden. Dessutom ska myndigheten göra en bedömning av kontrollverksamhetens resultat.

12.1.1 Riskhantering

Riskhantering innebär att identifiera och beskriva risker samt välja åtgärder för att påverka privatpersoners och företags beteende, så att riskerna minskar.

Riskanalys

Riskanalyser har utförts löpande inom samtliga verksamhetsområden. Analytiker är knutna till de flesta ärendeflöden och insatser för att stärka hela kedjan från identifiering av risker till åtgärder och dess effekter.

Skatteverket har en dokumentation som ger struktur och spårbarhet från identifiering av risker till åtgärd. Det innebär att det nu finns förutsättningar för en systematisk uppföljning av hur riskerna har hanterats och för återkoppling från insatserna till riskanalyserna och urvalsarbetet.

Urvals- och uppföljningssystem

Vi kan nu summera effekterna av verktygsbytet, från SAS till Oracle Advanced Analytics (OAA)/IBM Cognos, för analys och urval som vi genomförde under 2015. Efter initiala

prestandaproblem har miljön stabiliserats och prestandan bedöms som tillfredsställande.

Det nya verktyget för analys och urval når inte sin fulla potential förrän det ansluts till den nya produktionsplattformen (NPP/Linux). Detta beräknas ske under oktober 2017. När verktyget återfinns på den nya produktionsplattformen kommer den efterfrågade integrationen med utvecklingsmiljön och programspråket R⁷⁰ att fungera.

Slumpvisa kontroller inom beskattningen

Syftet med slumpvisa kontroller, eller skattefelskontrollen som Skatteverket kallar insatsen, är att mäta i vilken grad som privatpersoner och företag följer skattereglerna. Därmed ökar Skatteverket sin kunskap om både riskerna och skattefelet.

Dessutom bidrar insatsen till att upprätthålla de allmänpreventiva effekterna av Skatteverkets kontrollverksamhet. Det slumpmässiga urvalet innebär att det alltid finns en viss sannolikhet att bli kontrollerad.

Insatsen löper under flera år för att få ett tillräckligt stort statistiskt underlag i företagsurvalet. Vi kommer att presentera resultat och slutsatser löpande under tiden. De samlade slutsatserna presenteras 2018.

Bedömning:

Skatteverket bedömer att resultatet för riskhanteringen är tillfredsställande.

De identifierade och beskrivna riskerna har utgjort beslutsunderlag för planeringen av verksamheten och därmed gett goda förutsättningar att påverka skattefelet.

Bytet av verktyg för analys och urval har slutförts under året. Miljön har stabiliserats och prestandan är tillfredsställande.

⁷⁰ R är ett programspråk och en utvecklingsmiljö som huvudsakligen används för statistiska beräkningar och grafer, för artificiell intelligens inom informationsutvinning (data mining) samt inom nationalekonomi och andra ämnen som använder sig av numeriska beräkningar.

12.1.2 Preventiva effekter

Åtgärder för att öka de preventiva effekterna görs inom alla verksamhetsområden och framför allt inom det förebyggande arbetet.

I avsnitten 5.2.2 och 5.3.1 beskrivs hur beskattningsområdet arbetar med vägledning, strukturutveckling och attitydpåverkan.

I avsnitt 7.2.1 beskrivs hur folkbokföringsverksamheten har koncentrerat sina insatser mot bland annat förebyggande åtgärder.

12.1.3 Kontrollverksamhetens resultat

Åtgärden kontroll inom beskattningen syftar till att säkerställa att rätt skatt betalas och att skapa förutsättningar för att det ska bli mer rätt framöver. Kontrollerna genomförs i form av skrivbordskontroll, besök och revision där den vanligaste formen är skrivbordskontroll. Vi väljer kontrollform utifrån bedömda långsiktiga effekter på beteende.

Vi bedömer kontrollverksamheten med utgångspunkt i resultatet inom ärendeflöden och insatser. Vi gör bedömningarna främst mot syftet i respektive ärendeflöde och insats. Prestationerna av åtgärden kontroll redovisas i avsnitten om ärendeflöden och insatser (5.3.2 och 5.3.3).

Tabell 124 Bedömning av ärendeflöden och insatser¹⁾

	2015	2016
Ärendeflöden	Tillfredsställande	Tillfredsställande
Insatser		
- varav fel och fusk	God	Tillfredsställande
- varav skatteundandragande	God	God
- varav övriga insatser	Tillfredsställande	Tillfredsställande

Källa: Skatteverkets tertialuppföljning
Not 1) Jämförelsetal redovisas enbart för 2015, eftersom styrningen med denna indelning fullt ut tillämpats från och med planeringsperioden 2015-2017.

Bedömning:

Skatteverket bedömer att kontrollverksamhetens resultat inom beskattning är tillfredsställande.

12.2 Förebyggande arbete i form av förenklade regler och service

Information och service inom Skatteverkets område ska enligt **regleringsbrevet** vara behovsanpassad och lättillgänglig. Kvalificerad information ska finnas för företag och medborgare. Vidare ska regeringens strategi för en digitalt samverkande förvaltning beaktas.

Åtterrapporering: Skatteverket ska beskriva de insatser som vi har genomfört för att göra information och service mer behovsanpassad, lättillgänglig och kvalificerad. Skatteverket ska även göra en bedömning av i vilken omfattning myndighetens åtgärder har bidragit till att uppfylla regeringens mål att förenkla för företag och för att underlätta för medborgare.

12.3 Förenklade regler

Skatteverket ser löpande över lagregler, föreskrifter och allmänna råd inom skatteområdet för att identifiera områden där det finns behov av att förenkla reglerna. Vi undersöker vilka områden som genererar många fel i deklARATIONERNA och fångar upp behov av förenklningar som framförs av företag och andra externa intressenter.

Skatteverket har en särskild utredningsverksamhet som fortlöpande tar fram förslag till lagändringar inom områden där vi bedömer att behovet av regelförenklningar är särskilt högt. Ett förslag som Skatteverket lämnade under 2016 var att verksamheter som omsätter mindre än 30 000 kr per år inte ska behöva registrera sig för eller redovisa mervärdesskatt. Syftet med omsättningsgränsen är att förenkla för små verksamheter. Förslaget förväntas förbättra förutsättningarna för till exempel mikroproducenter av el, och privatpersoner som använder privat tomtmark för odling av grönsaker som säljs till grossist eller upplåter stallplats i ett stall på regelbunden basis.

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

Även i arbetet med att ta fram föreskrifter, allmänna råd och ställningstaganden utgår

Skatteverket från att reglerna ska vara enkla, så att det blir lättare att göra rätt från början.

12.3.1 Möjlighet att få information och stöd

Skatteverket vill ge de bästa förutsättningarna för att göra det lätt att göra rätt. Privatpersoner och företag ska kunna ha en tidig kommunikation med myndigheten för att reda ut eventuella oklarheter, till exempel innan deklARATIONER lämnas in. 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. Satsningar har också gjorts för att förbättra skriftspråket.

Vi tillhandahåller information och service i broschyrer och blanketter. Dessutom kan privatpersoner och företag få svar på allmänna frågor hos servicekontoren och Skatteupplysningen. Privatpersoner och företag kan också skicka brevfrågor till skattekontoren. Exempelvis kan företag med mer komplicerade och komplexa förhållanden 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. Vi samverkar då aktivt med andra myndigheter och branschorganisationer och erbjuder bland annat målgruppsanpassade gruppinformationer.

Under fyra års tid har forskare från Karlstads universitet undersökt så kallad onödig efterfrågan⁷¹ hos Skatteverket. Under 2016 har projektet lämnat sin slutrapport⁷². Skatteverket ska gå igenom rapportens utvecklingsförslag om bland annat hur metodiken för att förebygga onödig efterfrågan kan se ut.

⁷¹ Definition av onödig efterfrågan enligt Karlstads universitets forskningsrapport: onödig efterfrågan (*failure demand*) är sådan efterfrågan som vi inte vill ha och som beror på att vi underlåtit att göra något som vi borde ha gjort eller på att vi har inte agerat rätt sett ur kundens perspektiv.

⁷² "Onödig efterfrågan inom Försäkringskassan och Skatteverket", Karlstads universitet

I Skatteverkets årliga attitydundersökningar till privatpersoner och företag ingår påståendet "Det är lätt att få information från Skatteverket". Resultatet är i stort sett oförändrat mellan 2015 och 2016 års undersökningar för både privatpersoner och företag. Vid båda mätningarna har kvinnor i högre grad än män instämt i påståendet. Skillnaden mellan könen var statistiskt säkerställd 2015 men inte i 2016 års undersökning.

Tabell 125 Det är lätt att få information från Skatteverket

Andel ¹⁾	Privatpersoner			Företag		
	2014	2015	2016	2014	2015	2016
Instämmer	-	68 %	67 %	-	63 %	62 %
- kvinnor	-	72 %	67 %	-	-	-
- män	-	65 %	66 %	-	-	-
Varken eller	-	23 %	25 %	-	25 %	26 %
- kvinnor	-	22 %	25 %	-	-	-
- män	-	25 %	25 %	-	-	-
Instämmer inte	-	9 %	8 %	-	12 %	12 %
- kvinnor	-	7 %	7 %	-	-	-
- män	-	11 %	9 %	-	-	-

Källa: Skatteverkets attitydundersökningar 2015–2016 som genomförts med brev-/webbenkät

Not 1) Siffrorna för 2015 är ändrade jämfört med Skatteverkets årsredovisning 2015 till följd av byte av mätmetod, se avsnitt 2.9.

Tabell 126 Det är lätt att få information från Skatteverket

Medelvärde ¹⁾²⁾	Privatpersoner			Företag		
	2014	2015	2016	2014	2015	2016
Resultat	-	3,89	3,86	-	3,69	3,69
- kvinnor	-	4,00	3,92	-	-	-
- män	-	3,79	3,81	-	-	-

Källa: Skatteverkets attitydundersökningar 2015–2016 som genomförts med brev-/webbenkät

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 2.9.

12.3.2 Kundmötesprogram för att förbättra och förenkla kontakten

Kundmötesprogrammet är ett treårigt program som påbörjades under 2015. Programmet arbetar för att förenkla och förbättra för privatpersoner och företag så att kontakten med Skatteverket blir bättre och upplevs enklare. Programmet ska bidra till en ökad digitalisering där privatpersoner och företagare i större utsträckning väljer den digitala vägen och inte ska behöva vända sig till Skatteupplysningen eller servicekontoren för att få hjälp med sina ärenden.

Under 2016 har programmet arbetat med att förbättra Skatteverkets webbplats för att förenkla för företagare genom att förtydliga och situationsanpassa informationen inom bland annat områden som moms, inkomstdeklaration, att anställa samt hur man ska betala in sin skatt. För privatpersoner

har vi gjort samma sak för området personbevis. Nu finns till exempel möjligheten att beställa alla personbevis på skatteverket.se. Inom samma område har programmet också påverkat flera av de stora aktörer som efterfrågar personbevis så att de i stället hämtar uppgifterna digitalt från Skatteverket.

Inom programmet har vi även användar- och mobilanpassat några av Skatteverkets e-tjänster för att på så sätt bidra till att användandet av tjänsterna ökar. Vi har också utvecklat funktionaliteten i Mina sidor för att bättre möta behoven hos privatpersoner och företag.

12.3.3 Skatteupplysningen

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

Antalet besvarade samtal per telefon år 2016 var 3,7 miljoner, vilket är en minskning med 11,9 procent jämfört med 2015.

Väntetiderna har varit långa vilket också speglas i att kundnöjdheten med svar inom rimlig tid har minskat. En orsak till ökade väntetider är ett kraftigt ökat inflöde av mejlfrågor; under 2016 var ökningen 27,0 procent. En annan orsak är att den genomsnittliga tiden per samtal har ökat. Skatteverket utreder dessa orsaker och har påbörjat ett förbättringsarbete för att minska väntetiderna i telefonin.

Tabell 127 Kvalitet vid kontakt med Skatteupplysningen per telefon

Andel som anser att de fått:	2014	2015	2016
Bra bemötande	96 %	96 %	96 %
Svar inom rimlig tid	82 %	83 %	77 %
Den hjälp de behövde	89 %	89 %	89 %

Källa: Telefonplattformen. Mätning genomförd löpande under året i form av återuppringning efter samtal. Mätningarna har genomförts varje månad utom oktober 2014. Det är slumpmässigt vilka som har fått erbjudande att delta i mätningen.

Antalet e-postfrågor har ökat sedan 2014 med 62,3 procent. År 2016 var antalet e-postfrågor 520 482. Kundnöjdheten inom e-post har under året minskat inom alla tre kvalitetsparametrarna.

Liksom för telefonin har Skatteverket påbörjat arbetet med förbättrande åtgärder.

Tabell 128 Kvalitet vid kontakt med Skatteupplysningen per e-post

Andel som anser att de fått:	2014	2015	2016
Bra bemötande	93 %	94 %	92 %
Svar inom rimlig tid	83 %	83 %	79 %
Den hjälp de behövde	81 %	81 %	79 %

Källa: Platina. Mätning genomförd med en webbenkät till slumpvis utvalda som har kontaktat Skatteverket via e-post. Mätningarna utförs varje månad.

Under 2016 infördes möjligheten att identifiera sig med mobilt BankID vid telefonkontakt med Skatteverket. Det har visat sig att mobilt BankID via telefoni har bidragit till bättre service. Såväl medarbetare som privatpersoner och företag är positiva till denna lösning. Skatteverket kan direkt i telefonin svara på frågor som vi tidigare har besvarat genom att skicka ut brev. Vi har även kunnat besvara fler frågor vid den första kontakten.

12.3.4 Servicekontoren

Skatteverket har servicekontor i samarbete med Försäkringskassan och Pensionsmyndigheten. I slutet av 2016 fanns 103 gemensamma servicekontor. Antalet besök på servicekontoren var 3,9 miljoner, vilket är en minskning med 5,2 procent jämfört med 2015. Från 2014 har besöken minskat med 16,2 procent. Antalet besök har däremot ökat för invandringsärenden med 28,3 procent och för id-kortsansökningar med 18,2 procent, vilket delvis hör samman med ökad asylinvandring. Skatteverkets andel av den totala mängden ärenden på servicekontoren har ökat från 49,9 procent 2015 till 54,1 procent 2016. Omräknat till hela besök har Skatteverksbesöken ökat med 2,9 procent. Jämfört med 2014 har de minskat med 9,2 procent.

Tabell 129 Andel Skatteverksärenden på servicekontoren

Andel ärenden	2014	2015	2016	2015–2016
Skatteverket	50,0	49,9	54,1	4,2 p.e.

Källa: Verksamhetsuppföljningar och Ventus.

Besökarna på servicekontoren är generellt sett nöjda med servicen.

Tabell 130 Kvalitet vid kontakt med servicekontoren

Andel ¹⁾ som anser att de fått:	2014	2015	2016
Bra bemötande	97 %	95 %	96 %
- kvinnor	98 %	97 %	96 %
- män	98 %	96 %	97 %
Svar inom rimlig tid	89 %	88 %	89 %
- kvinnor	90 %	89 %	89 %
- män	90 %	89 %	90 %
Den hjälp de behövde	95 %	93 %	94 %
- kvinnor	95 %	95 %	95 %
- män	96 %	94 %	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.

I syfte att minska onödig efterfrågan på servicekontoren har ett arbete pågått där servicehandläggare har uppmuntrat och hjälpt privatpersoner att själva ta ut sina personbevis digitalt genom Skatteverkets e-tjänst.

Under hösten 2016 har vi tillsammans med andra myndigheter⁷³ även förberett uppstarten av 22 nya mötesplatser för att förenkla etableringsprocessen för nyanlända. De nya mötesplatserna öppnas under 2017, varav tolv i Skatteverkets regi.

12.3.5 Information på webben

Vi har förbättrat såväl funktionalitet som innehåll på skatteverket.se under året och nya tjänster har också tillkommit. Vi har bland annat lanserat tjänster för att spärra obehörig adressändring och för att hitta och hämta rätt personbevis.

Antalet besök via mobila enheter (mobiltelefon och surfplatta) har ökat till 21 679 010 under 2016, vilket är en ökning med 47,7 procent jämfört med 2015. Tillsammans utgjorde dessa mobila enheter 33,7 procent av antalet webbbesök under 2016. Webbplatsen skatteverket.se hade totalt 64 284 697 besök, vilket är en ökning med 18,0 procent jämfört med 2015.

Webbplatsen Rättslig vägledning hade 557 965 interna och 1 215 054 externa besök under 2016, vilket är en ökning med 76,9 procent för interna och 115,7 procent för externa besök jämfört med 2015. Webbplatsen lanserades i april 2015 och ökningen beror främst på att den under 2016 har fått genomslag och blivit mer känd som källa för rättslig information.

⁷³ Den 28 juli 2016 beslutade regeringen att ge Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan, Migrationsverket, Pensionsmyndigheten, Skatteverket och Sveriges kommuner och landsting i uppdrag att utöka samarbetet kring mötesplatser.

I Skatteverkets årliga attitydundersökningar till privatpersoner och företag ingår påståendet ”Det är enkelt att hitta på Skatteverkets webbplats”. Sett till medelvärdena är resultatet i stort sett oförändrat mellan 2015 och 2016 för både privatpersoner och företag. I 2015 års undersökning instämde kvinnorna i högre grad än männen i påståendet och skillnaden var statistiskt säkerställd. I 2016 års mätning var det ingen större skillnad mellan könen.

Tabell 131 Det är enkelt att hitta på Skatteverkets webbplats

Andel ¹⁾	Privatpersoner			Företag		
	2014	2015	2016	2014	2015	2016
Instämmer	-	69 %	66 %	-	61 %	59 %
- kvinnor	-	75 %	64 %	-	-	-
- män	-	63 %	68 %	-	-	-
Varken eller	-	22 %	27 %	-	26 %	29 %
- kvinnor	-	19 %	29 %	-	-	-
- män	-	25 %	25 %	-	-	-
Instämmer inte	-	9 %	7 %	-	12 %	11 %
- kvinnor	-	6 %	7 %	-	-	-
- män	-	12 %	7 %	-	-	-

Källa: Skatteverkets attitydundersökningar 2015–2016 som genomförts med brev-/webbenkät
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 till följd av byte av mätmetod, se avsnitt 2.9.

Tabell 132 Det är enkelt att hitta på Skatteverkets webbplats

Medelvärde ¹⁾²⁾	Privatpersoner			Företag		
	2014	2015	2016	2014	2015	2016
Resultat	-	3,81	3,85	-	3,65	3,67
- kvinnor	-	3,93	3,87	-	-	-
- män	-	3,69	3,82	-	-	-

Källa: Skatteverkets attitydundersökningar 2015–2016 som genomförts med brev-/webbenkät
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 2.9.

I Skatteverkets årliga attitydundersökningar ingår även påståendet ”Informationen på webbplatsen var tillräcklig för att lösa mina ärenden”. Instämmandegraden ökade något mellan 2015 och 2016 för både privatpersoner och företag, men skillnaderna är inte statistiskt säkerställda. Det finns inga tydliga skillnader mellan kvinnors och mäns inställning till detta påstående.

Tabell 133 Informationen på webbplatsen var tillräcklig för att lösa mina ärenden

Andel ¹⁾	Privatpersoner			Företag		
	2014	2015	2016	2014	2015	2016
Instämmer	-	73 %	76 %	-	66 %	69 %
- kvinnor	-	73 %	76 %	-	-	-
- män	-	73 %	77 %	-	-	-
Varken eller	-	15 %	15 %	-	24 %	23 %
- kvinnor	-	15 %	16 %	-	-	-
- män	-	16 %	14 %	-	-	-
Instämmer inte	-	11 %	9 %	-	11 %	8 %
- kvinnor	-	12 %	8 %	-	-	-
- män	-	11 %	10 %	-	-	-

Källa: Skatteverkets attitydundersökningar 2015–2016 som genomförts med brev-/webbenkät

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 till följd av byte av mätmetod, se avsnitt 2.9.

Tabell 134 Informationen på webbplatsen var tillräcklig för att lösa mina ärenden

Medelvärde ^{1) 2)}	Privatpersoner			Företag		
	2014	2015	2016	2014	2015	2016
Resultat	-	3,94	4,09	-	3,80	3,88
- kvinnor	-	3,94	4,14	-	-	-
- män	-	3,95	4,05	-	-	-

Källa: Skatteverkets attitydundersökningar 2015–2016 som genomförts med brev-/webbenkät

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 2.9.

Öppna data

Öppna data (PSI-data) 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 riktvärdeangivelser och genomsnittshyror för olika byggnader och bostäder.

Under 2016 har vi övergått till standarden DCAT-AP⁷⁴ för att beskriva vilka data som finns tillgängliga, så kallade metadata. Den nya standarden gör det enklare att förstå vad vår data innehåller. Det gör det även möjligt för att öppnadata.se och andra portaler att hitta vår öppna data.

⁷⁴ Standarden är EU:s rekommendation för alla som publicerar öppna data.

12.3.6 Sociala medier

Skatteverkets 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 deklarera* kan privatpersoner ställa frågor om inkomstdeklarationen och ta del av budskap som Skatteverket publicerar.

Under perioden mars till juni⁷⁵ hanterade Skatteupplysningen totalt 6 407 frågor på Facebook. Antalet motsvarar en ökning med 23,7 procent jämfört med 2015.

Vår Facebooksida hade 2016 den sammanlagda räckvidden 2 438 051 personer. Årets budskap med störst räckvidd har nåtts av 44 773 personer⁷⁶.

Twitter

Under 2016 har Skatteverket etablerat Twitter som en permanent kanal. Twitter används för att sprida nyheter och budskap, exempelvis om lagändringar och deklaraionsinformation. Under 2016 har 1 254 300 personer nåtts av Skatteverkets tweets⁷⁷. Vid utgången av 2016 följde 2 562 personer Skatteverket på Twitter⁷⁸, vilket är en ökning med 70 procent det senaste året.

Instagram

Vi har även startat en pilotverksamhet på Instagram. Syftet med piloten är att se om kanalen kan bidra till Skatteverkets ambition att vara en attraktiv arbetsgivare. Vecka för vecka har olika delar av Skatteverkets verksamhet visats upp genom en ”Instagram-stafett”. Under tiden för piloten fick kontot 1 559 följare och uppnådde ett engagemang på 14 476.⁷⁹ I slutet av 2016 beslutade Skatteverket att etablera Instagram som permanent kanal.

⁷⁵ Från den 1 mars till den 30 juni 2016.

⁷⁶ Från den 1 januari till den 31 december 2016.

⁷⁷ Från den 1 januari till den 31 december 2016, Twitter analytics.

⁷⁸ Från den 1 januari till den 31 december 2016, Notified.

⁷⁹ Antalet kommentarer och ”likes”. Siffror från Notified för perioden 1 september till 31 december 2016.

12.3.7 Målgruppsanpassade informationsträffar

Skatteverket erbjuder målgruppsanpassade informationsträffar över hela landet och under 2016 deltog ungefär 67 000 personer. Vi arbetar aktivt med att utveckla formerna och kanalerna för informationen utifrån målgruppernas behov. En viktig del av informationen är att visa hur självbetjäningstjänsterna kan förenkla uppgiftslämnandet.

Nya företagare

En prioriterad målgrupp är nya företagare, som Skatteverket regelbundet bjuder in till informationsträffar.

De informationsträffar som vi erbjuder företagarna innehåller information som är relevant i ett uppstartsskede inom områden där Skatteverket ser en risk för att det blir fel. Informationsträffarna erbjuds både som föreläsningar och som webbseminarium.

Information i samverkan med andra myndigheter

I samverkan med andra myndigheter och aktörer deltar Skatteverket i Starta företag-dagar och andra informationsträffar riktade till blivande företagare. Informationerna riktar in sig på registrerings-tillfället. Utöver detta erbjuder vi webbseminarier om import och export av varor och tjänster via verksamt.se.

Redovisare och uppgiftslämnare

Revisorer och redovisningskonsulter är prioriterade målgrupper som är avgörande för att vi ska nå ut till etablerade företag. Skatteverket genomför och utvecklar informationen i samverkan med branschen. Fokus på skatteträffarna under året var nyheter, aktuella skattefrågor samt information som underlättar uppgiftslämnandet.

Informationsträffar för fastighetsmäklare är viktiga för att vi ska nå ut till fastighets- och lägenhetsinnehavare som ska redovisa sina försäljningar. Vi tar fram och genomför dessa informationer i samverkan med branschen och Fastighetsmäklarinspektionen. Innehållet i informationen berör främst svåra områden kopplade till reavinsterberäkningen.

Informationsträffar för bostadsrättsföreningar hjälper oss att nå ut till såväl föreningarna som

bostadsrättsinnehavarna. Vi tar fram och genomför informationen i samverkan med bostadsrättsföreningar och förvaltare genom deras branschorganisationer. Fokus för informationen är att sprida nyheter och underlätta uppgiftslämnandet i kontrolluppgifterna och inkomstdeklarationerna.

Information till elever i yrkesutbildningar

Elever i yrkesutbildningar som i stor omfattning leder till eget företagande har behov av information om skatter och om hur man lämnar rätt uppgifter till Skatteverket. Detta för att öka möjligheter att göra rätt i deras kommande yrkesliv. Vi har tagit fram information till elever inom bygg- och frisörutbildningar i samverkan med branscherna, och informationen har genomförts av yrkeslärare.

Kommuner

Vi har genomfört informationer till kommuner både i samverkan med kommunerna och i egen regi. Informationen tar upp områden som är särskilt utmanande för kommunerna. Bland annat rör det sig om hantering av moms, regelverket för ersättning för moms som enbart gäller kommunerna samt internationell handel och beskattning av förmåner.

Representanter och aktörer inom upphandling

Skatteverket bidrar med stöd till upphandlare i såväl privat som offentlig sektor. Syftet är att främja konkurrens på lika villkor och underlätta upphandlingsprocessen. Stödet består av informationer till upphandlare och möjlighet att kontrollera leverantörer genom offentliga uppgifter om deras aktuella skattestatus. Stödet ger vi i samverkan med olika branscher och organisationer.

12.3.8 Branschsamverkan

Branschsamverkan bygger på förtroende och ömsesidig nytta och syftar bland annat till att

- få en bättre bild av den verklighet branscherna verkar i.
- få en uppfattning om vilka regelförändringar och åtgärder som behövs för att minska skattefelen i branscherna.

Tillsammans med branscherna kan Skatteverket på detta sätt motverka och minska riskerna för skattefel.

Skatteverket samverkar på en övergripande nivå med andra myndigheter, näringslivs- och branschorganisationer samt fackföreningar. Skatteverket har också kontinuerligt samverkat med programvaruföretag för att underlätta uppgiftslämnandet för privatpersoner och företag.

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

12.3.9 E-samverkansprogrammet

Skatteverket är en av 20 medlemmar i e-samverkansprogrammet (eSam). Inom ramen för eSam samverkar myndigheter och Sveriges kommuner och landsting om digitaliseringen av det offentliga Sverige. Målet är enklare, öppnare och effektivare myndigheter med medborgaren i centrum. Syftet är att bidra till digitala lösningar som utgår från vad privatpersoner och företag behöver och samtidigt skapa förutsättningar för en effektiv och säker informationsförsörjning. Genom gemensamma prioriteringar kan vi kraftsamla och fokusera på det som ger störst nytta och tillsammans skapa bättre tjänster än var för sig. eSam fångar upp behov och möjligheter till gemensamma lösningar och initierar och driver på gemensamma initiativ som sedan genomförs i samverkan mellan 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.

12.3.10 Mina meddelanden

Tjänsten Mina meddelanden är en myndighetsgemensam tjänst där Skatteverket ansvarar för utvecklingen och förvaltningen. Det är möjligt för leverantörer av elektroniska postbefordringstjänster och brevlådor att ansluta till Mina meddelanden. Mina meddelanden styrs och finansieras gemensamt av eSam-myndigheterna men kommer att anslagsfinansieras från 2017. Regeringen gav i april 2015 Skatteverket i uppdrag att följa upp statliga myndigheters anslutning till Mina meddelanden (N2015-3779-EF). Regeringens mål är att mellanstora och större myndigheter ska ha

anslutit relevanta meddelandeflöden till Mina meddelanden senast 2017.

Under 2016 har CSN, Lantmäteriet och Jordbruksverket anslutit men även kommunerna Nässjö, Eksjö och Haninge. Totalt finns då avtal med 34 avsändare, varav 11 statliga och 6 kommunala har börjat skicka meddelanden. Totalt finns 741 000 mottagare registrerade i Mina meddelanden. Antalet mottagare har under 2016 mer än fördubblats, från 310 000 (276 000 privatpersoner respektive 34 000 företag) till 741 000 (692 000 respektive 49 000). Företagens anslutningstakt fortsätter att ligga lägre än anslutningstakten för privatpersoner.

Skatteverket har deltagit som utställare på flera seminarier om utveckling av e-förvaltning för att informera stat och kommun om digital post. Under hösten 2016 har Skatteverket anordnat tre informationsträffar för de statliga myndigheter som omfattas av Skatteverkets uppdrag att följa anslutningen till Mina meddelanden. Vid informationsträffarna har 57 personer från 26 myndigheter deltagit. Omdömena från deltagarna har varit goda. Även privata förmedlare och brevlådeoperatörer har bjudits in och haft hög närvaro. De har visat uppskattning för den öppna, samverkande mötesformen där de har kunnat informera om sina erbjudanden. Tolv myndigheter har undantagits från fortsatt uppföljning, främst av skälet att de inte skickar post till privatpersoner och företag.

För att kartlägga om regeringens mål kommer att nås under 2017 har en enkätundersökning gjorts hos de myndigheter som omfattas av uppföljningsuppdraget men som ännu inte har anslutit. Västra Götaland representerar där alla länsstyrelser vilket ger totalt 98 myndigheter i 2016 års enkätsvar (av totalt 122 i uppföljningsuppdraget).

Myndigheterna har ombetts bedöma om de kommer att nå regeringens mål till 2017 och 28,3 procent av myndigheterna bedömer att de gör det. Av dem som bedömer att de inte kommer att ansluta under 2017 är det 66,0 procent som planerar att ansluta efter 2017. Vid förra årets undersökning var det 55,7 procent av myndigheterna som bedömde att de kommer att nå regeringens mål. Man kan anta att bedömningarna blir mer realistiska ju närmare måltidpunkten man kommer, och att myndigheterna i förra årets

bedömning överskattade sin förmåga något. Trots det är trenden oroväckande och behöver brytas.

En tydligare styrning och samordning av myndigheternas anslutningsmål krävs för att regeringsmålen ska nås. Regeringen tillsatte därför i maj en särskild utredare som ska analysera och ge förslag till effektiv styrning av utveckling, införande och förvaltning av nationella digitala tjänster.⁸⁰ Skatteverket bistår på olika sätt utredaren i arbetet.

Bedömning:

Skatteverket bedömer att åtgärderna inom det förebyggande arbetet med förenklade regler, service och information väl bidragit till att uppfylla regeringens mål att förenkla för företag och underlätta för medborgare.

12.4 Handlingsplanen för jämställdhetsintegrering

Enligt **regleringsbrevet** ska Skatteverket arbeta med jämställdhetsintegrering och därigenom bidra till att regeringens jämställdhetspolitiska mål uppnås.

Åtterrapporering: Skatteverket ska redovisa resultatet av de aktiviteter som beskrivs i Skatteverkets handlingsplan för jämställdhetsintegrering 2015–2018.

Den 1 oktober 2015 lämnade Skatteverket in sin handlingsplan för jämställdhetsintegrering till regeringen, enligt uppdraget i regleringsbrevet. Handlingsplanen⁸¹ omfattar aktiviteter kopplat till tio olika områden och statusen inom dessa kommenteras kortfattat nedan. Sammanfattningsvis kan vi säga att de flesta av aktiviteterna är genomförda vad gäller att skapa förutsättningar och uppdatera rutiner etc. på huvudkontoret, men att det finns mer att göra vad gäller att säkra att arbetssätten får spridning i praktiken i alla relevanta delar av organisationen.

Jämställdhetskompetens

Ett block om jämställdhet och jämställdhetsintegrering finns med i utbildningsprogrammet för

nyblivna chefer. Vi har uppdaterat upphandlingsmallen så att chefer påminns att fundera på om de bör efterfråga jämställdhetskompetens vid upphandling av konsulttjänster. Angående analys av behovet av jämställdhetskompetens för vissa nyckelroller har arbetet inte kommit igång ännu. Vi har bestämt att byta strategi från kompetensplaneringsmodellen till arbetsordningen, men vi har beslutat att avvakta till dess att omorganisationens konsekvenser kan ses tydligare.

Kommunikation

Vi har stärkt den interna kompetensen kring jämställdhets- och mångfaldsaspekter i kommunikationen. Fokus har varit kommunikatörer och personer som producerar utbildningar. Vi har uppdaterat relevanta riktlinjer och rutiner som rör kommunikation, och som ytterligare stöd och konkretisering har vi tagit fram en checklista med exempel. En extern expert har gjort en analys av nuläget i våra bilder på hemsidan, intranätet och bildbanken, och resultatet visar att det ser bra ut på det stora hela. Vad gäller talespersoner så finns det ungefär lika många kvinnor och män som är talespersoner, och dessa har ungefär lika många mediekontakter. Dock är mediegenomslaget större för män. Ungefär lika många kvinnor som män deltar i medieutbildningen. I urvalet till personer att ansvara för Skatteverkets Instagramkonto har jämställdhet och mångfald varit en parameter.

Analys

Analyshandboken är uppdaterad för att påminna om att integrera jämställdhetsperspektiv i våra analyser där det är relevant. Förra året kompetensutvecklades analytikerna, och därmed är alla aktiviteter under denna rubrik i handlingsplanen färdiga. Utmaningen ligger i att få de förutsättningar som utbildningarna och den uppdaterade handboken har skapat att få genomslag i det praktiska arbetet.

Verksamhetsutveckling

Jämställdhets- och mångfaldsaspekterna är på ett tydligare sätt inkluderade i dialogstödet för Skatteverkets förbättringskultur. Av resursskäl har vi skjutit upp uppdatering av utbildningen i verksamhetsutveckling, och därmed har vi även lagt inkluderingen av jämställdhetsperspektiv i denna på is tills vidare. Också här finns mycket att göra med att ta steget från stödmaterial till praktik.

⁸⁰ Effektiv styrning av nationella digitala tjänster i en samverkande förvaltning, DIR 2016:39

⁸¹ Hela handlingsplanen finns tillgänglig på <http://www.jamstall.nu/wp-content/uploads/2014/03/Skatteverkets-handlingsplan-för-jamstalldetsintegrering-2015-2018-pdf.pdf>

Kvalitetsuppföljning

Ingen av kvalitetsuppföljningarna som vi har gjort under året har vänt sig till privatpersoner eller enskilda firmor, och därför har könsuppdelning av statistiken hittills inte varit möjlig.

Regelförändringsarbetet

Vi har rutiner som säger att vi ska beakta effekter för kvinnor respektive män i konsekvensutredningen när regelförändringsförslag ska tas fram. Dock har vi hittills inga exempel på där vi har gjort en jämställdhetsanalys eftersom inget förslag hittills har gällt privatpersoner, och vi hittills inte har valt att köpa in extern statistik gällande till exempel könsfördelningen inom olika branscher.

Bemötande

Utbildning i jämställt bemötande sker löpande både genom den integrerade delen i den digitala bemötandeutbildningen på kompetensportalen och genom specifika föreläsningar och diskussioner ute i verksamheten. Uppdateringen av bemötandeutbildningen är nästan färdig och kommer att publiceras första kvartalet 2017. Ett av syftena med uppdateringen är att få med jämställdhetsperspektiv och normkritik på fler ställen där det är relevant, och inte bara i delen som lades till 2015. Medlyssningsmallarna för Skatteupplysningen och servicekontoren är uppdaterade med jämställdhetsperspektiv. I en enkät till chefer som medlyssnar uppger cheferna att deras bedömning av påståendet *”kvinnor och män bemöts likvärdigt av Skatteverkets personal”* är i genomsnitt 3,9 (på en skala 1–5) där 5 står för att man helt instämmer i påståendet, och 1 står för att man inte alls instämmer. På påståendet *”personalen använder könsneutrala begrepp och ställer frågor utan att präglas av förutfattade meningar utifrån till exempel kön, ålder eller bakgrund”* är motsvarande siffra 3,6. Under året har förberedelser påbörjats inför den oberoende, observationsbaserade undersökning som är planerad för 2017.

Skatteverkets information till nya och blivande företagare

Den könsuppdelade statistiken för våra digitala informationsträffar visar att kvinnor och män tar del av träffarna i ungefär lika stor utsträckning. För de fysiska träffarna var fördelningen 58 procent kvinnor och 42 procent män av de deltagare som angett något av de juridiska könen i anmälan. Detta kan jämföras med att fördelningen kvinnor/män bland dem som nyregistrerades till F-skatt är 40/60. Riktlinjer och presentationsmaterial för

träffarna är uppdaterade i enlighet med handlingsplanen, men det finns mer att göra gällande mångfalden bland de ”exempelpersoner” som finns att välja på för inloggning och demonstration av e-tjänster.

Vårt arbetsgivaransvar

Vi har genomfört de flesta delaktiviteterna som är kopplade till arbetsgivaransvaret, till exempel införande av kompetensbaserad rekrytering, åtgärder mot sjukfrånvaro och ledarutvecklingsinsatser med fokus på jämställdhet. En första översiktlig analys av utvecklingsmöjligheter för kvinnor och män (där vi har tittat på tidredovisning på koden för kompetensutveckling, deltagare på utbildningar i kompetensportalen samt på avgiftsbelagda utbildningar) har visat att fördelningen mellan kvinnor och män speglar andelen kvinnor och män i personalen. Analysen av könsuppdelad statistik för nöjd kund-index för Skatteverkets interna service visar att kvinnors och mäns upplevelse är ungefär lika positiv, förutom skattning av hur modernt stödet är, där kvinnor är något mer missnöjda. Nulägesanalysen av jämställt bemötande i den interna stödverksamheten är skjuten på framtiden.

Statistik och it-systemen

Skatteverket har under slutet av året beslutat om en riktlinje om att ta med funktionalitet för att få ut individbaserad statistik könsuppdelat vid ny- eller vidareutveckling av it-system.

13 Övrig verksamhet

13.1 Sveriges avgift till EU-budgeten

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

Skatteverket sammanställer underlaget till den mervärdesskattebaserade delen av Sveriges EU-avgift. Vi presenterar Sveriges mervärdesskattebas i en årlig rapport till EU-kommissionen.

Skatteverket ansvarar också för att betala in den mervärdesskattebaserade avgiften till EU. Under 2016 uppgick inbetalningarna till 5,40 miljarder kronor.

Tabell 135 Inbetald mervärdesskattebaserad EU-avgift

Mdkr	2014	2015	2016
Inbetald avgift ¹⁾	5,25	5,02	5,40

Källa: Agresso och Riksgälden

Not 1) Rabatten för åren 2014-2016 ingår inte i siffrorna i tabellen.

För budgetperioden 2014–2020 är det fastställt att Sveriges avgift ska vara 0,15 procent av mervärdesskattebasen. EU-avgiften för 2014–2016 har dock betalats med det ordinarie avgiftsuttaget på 0,30 procent. Sveriges rabatt, det vill säga skillnaden mellan 0,30 procent och 0,15 procent för åren 2014–2016, återbetalas retroaktivt då alla medlemsstater slutgiltigt har godkänt sjuårsbudgeten. Enligt EU-kommissionens ändringsbudgetar⁸² som meddelats i december 2016 kommer Sverige att få rabatten för åren 2014–2016 återbetald med 7,75 miljarder kronor den 2 januari 2017.

13.2 Statens personadressregister, SPAR

Enligt **Skatteverkets instruktion** ansvarar Skatteverket för Statens personadressregister (SPAR) och för personuppgifterna i samma register.

Statens personadressregister, SPAR, innehåller uppgifter om alla personer som är folkbokförda i Sverige samt om vissa personer som har tilldelats

samordningsnummer. Skatteverket är sedan 2009 huvudman för SPAR.

Via SPAR kan företag och andra kontrollera personuppgifter (folkbokföringsuppgifter) och uppdatera sina befintliga kund- och medlemsregister. Såväl företag som privatpersoner kan köpa adresser för bland annat direktreklamändamål från SPAR. Det förekommer också att statliga myndigheter och kommuner köper uppgifter från SPAR.

Uppgifter från SPAR lämnas endast ut i elektronisk form. Beställningar sker via en e-tjänst på SPAR:s webbplats eller via program till programkommunikation. Utlämnandet sker antingen online eller via filöverföring.

Tabell 136 Kontrolländamål

Antal	2014	2015	2016
Kunder¹⁾			
Onlinetjänster	920	1 040	1 070
Aviseringstjänster	330	320	380
Levererade adressposter (tusental)			
Online	23 782	23 204	25 252
Aviseringar	105 214	127 060	129 917

Källa: SPAR

Not 1) Antal kunder avser läget vid utgången av året. Det finns kunder som använder både online- och aviseringstjänster.

Tabell 137 Urvalsändamål – leveranser av tjänster

Antal	2014	2015	2016
Urvalsuppdrag	2 990	2 650	3 030
Levererade adressposter (tusental)	51 760	37 665	31 206

Källa: SPAR

SPAR finansieras av försäljningsintäkter som på sikt ska motsvara verksamhetens självkostnad. Under 2016 uppgick intäkterna till 47,7 miljoner kronor. Årets resultat uppgick till 4,7 miljoner kronor. Nya lägre priser på SPAR:s tjänster gäller från den 1 november 2015.

Tabell 138 Ekonomiskt resultat – Statens personadressregister, SPAR

Tkr	2014	2015	2016
Intäkter	68 600	68 852	47 719
Kostnader	-48 492	-44 511	-43 004
Årets resultat	20 108	24 341	4 715
Ackumulerat resultat	-7 391	16 950	21 666

Källa: Mercur

⁸² ÄB 5 ORD 2014, ÄB 5 ORD 2015 och ÄB 6 2016

13.3 Vägavgiften för tyngre fordon

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

Vägavgift ska betalas för tyngre lastbilar som körs på större svenska vägar. Sverige är anslutet till det avtal om vägavgiftssystemen som finns mellan Danmark, Luxemburg och Nederländerna. Belgien deltog i samarbetet till och med mars 2016. En vägavgift som är betald i ett av dessa länder gäller även för färd inom övriga länders vägnät. Skatteverket är beskattningsmyndighet i Sverige och den svenska delen av avgiftsintäkterna för 2016 uppgick till 274 miljoner kronor. Avgiftsintäkterna har ökat sedan Belgiens utträde.

Tabell 139 Den svenska delen av avgiftsintäkterna

Mnkr	2014	2015	2016	2015–2016
Vägavgiften	196	214	274	28,0 %

Källa: Agresso

13.4 Tjänsteexport

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

Skatteverket bedriver internationellt utvecklings-samarbete, så kallad tjänsteexport, genom projekt som finansieras av Sida eller EU. Samarbetet är i de flesta fall långsiktigt och genomförs i projektförm 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 skatte-administrationerna i samarbetsländerna, att följa regeringens bistånds- och utrikespolitiska riktlinjer och att bidra till Skatteverkets kompetensutveckling.

Skatteverket använder som regel endast sin egen personal i de olika projekten. Dock förekommer samarbete med andra myndigheter vid behov. Skatteverket har exempelvis anlitat Lantmäteriet som samarbetspartner inom fastighetstaxeringsprojektet i Kosovo.

Under 2016 har Skatteverket bedrivit Sida-finansierade projekt i Kambodja, Kenya, Kosovo, Moçambique och Moldavien. Det tidigare Sida-finansierade projektet i Botswana, sedan 2014 enbart finansierat av Botswana själv, avslutades i april 2016. Under 2016 har ett nytt långsiktigt samarbetsprojekt med Bosnien-Hercegovina förberetts. Detta planeras starta under 2017.

Tabell 140 Tjänsteexport fördelat på projekt

Tkr	Ingående balans	Intäkter ¹⁾	Kostnader ²⁾	Utgående balans
Albanien ⁴⁾	3 876	0	0	3 876
Nya Albanien ³⁾	-39	0	39	0
Bosnien Hercegovina	56	1 460	-1 033	483
Botswana ⁴⁾	-2 317	0	-61	-2 378
Nya Botswana ³⁾	329	688	-1 017	0
Kambodja	-10	1 747	-1 676	61
Kenya	-655	7 297	-7643	-1 001
Kosovo ⁴⁾	-259	0	1	-258
Nya Kosovo	308	13 314	-11 475	2 147
Moçambique	-552	303	-334	-583
Moldavien	-477	5 743	-5 782	-516
Nya Moçambique	0	1 610	-1 444	166
Nya Kambodja	0	1 219	-861	358
Övrigt internt ^{5) 6)}	2 233	2 505	-1 235	3 503
Totalt	2 493	35 886	-32 521	5 858

Källa: Agresso

Not 1) Intäkter för tjänsteexport från Sida och interna intäkter. Under 2016 har ingen tjänsteexport finansierats direkt via EU. Nya Kambodja finansieras delvis av EU men indirekt genom Sida.

Not 2) Direkta kostnader för lön och OH påförs den avdelning som står för resurserna i projektet. Avdelningen får en motsvarande intern intäkt. De interna kostnaderna belastar respektive projekt.

Not 3) Projekten Nya Albanien och Nya Botswana har avslutat sin verksamhet och även avslutat sin ekonomiska redovisning i slutet av 2016.

Not 4) I projekten Albanien, Botswana och Kosovo är verksamheten avslutad och den ekonomiska redovisningen kommer att avslutas helt under 2017.

Not 5) Ingående balans är ändrad jämfört med utgående balans i Skatteverkets årsredovisning 2015 (-722 Tkr). Anledningen är att tabellen 2015 inte innehöll interna intäkter, men däremot interna kostnader.

Not 6) Interna intäkter och kostnader som inte är fördelade på projekt motsvarar skillnaden mellan bokfört och faktiskt timpris enligt Skatteverkets principer för interredovisning.

13.5 Administration av inkomstgrundande ålderspension

Enligt **Skatteverkets instruktion** ansvarar Skatteverket för frågor om socialavgifter. Skatteverket är dessutom förvaltningsmyndighet för frågor om pensionsgrundande inkomst.

Skatteverket medverkar i administrationen av inkomst-, tillägg- och premiepensionssystemen. Arbetet består av två uppgifter: administrera inbetalningen av pensionsavgifterna (som en del av uppbyggnaden av socialavgifterna) och fastställa den pensionsgrundande inkomsten.

Administrationn av inbetalningen av pensionsavgifterna är en integrerad del i uppbörden 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 förförre årets utfall uppräknat med pris- och löneomräkning. Kostnadsutfallet för år 2016 fastställs utifrån perioden december 2015 till och med november 2016.

Området hanteras som ett eget avgiftsområde i Skatteverkets redovisning och vid eventuella skillnader mellan ett års intäkter och kostnader uppstår en kapitalförändring (över- eller underskott). För 2016 var ersättningen från AP-fonden och premiepensionssystemet 461 miljoner kronor, varav 3 miljoner kronor avsåg en reglering av 2014 års underskott på avgiftsområdet. Kostnaderna för 2016 var 461 miljoner kronor.

Tabell 141 Resultat för administration av ålderspension

Tkr	2014	2015	2016
Intäkter ^{1) 2) 3)}	452 426	451 379	461 033
Kostnader ^{4) 5)}	449 743	462 849	461 361
Resultat	2 683	-11 470	-328

Källa: Agresso, Skatteverkets yrkande till Pensionsmyndigheten för respektive år

Not 1) Intäkten 2014 redovisas efter avdrag 9 647 tkr för resultatregleringen 2012. Det är en justering av intäkten 2014 jämfört med årsredovisningen 2014.

Not 2) Intäkten 2015 redovisas efter avdrag för resultatregleringen för 2013 med 5 581 tkr.

Not 3) Intäkten 2016 redovisas efter tillägg för resultatregleringen för 2014 med 2 683 tkr.

Not 4) 2014 års kostnader har minskats med 3 085 tkr i enlighet med den slutliga avräkningen som Skatteverket rapporterade till Pensionsmyndigheten i april 2015.

Not 5) 2015 års kostnader har minskats med 115 tkr i enlighet den slutliga avräkningen som Skatteverket rapporterade till Pensionsmyndigheten i april 2016.

Det ackumulerade resultatet för avgiftsområdet redovisas i avsnitt 16.

13.6 Arbetet med föreskrifter och allmänna råd

För att säkerställa att Skatteverkets föreskrifter och allmänna råd uppfyller de krav som riksdagen och regeringen har ställt upp, gör vi både en materiell och en formell granskning. Den materiella granskningen består av en helhetsbedömning av förslaget samt en kvalitetskontroll av materiella laglighetsfrågor, föreskrifternas eller de allmänna rådens allmänna nivå samt språket. Det görs även en granskning av om förslaget är ändamålsenligt i sak och om det behövs en konsekvensutredning med mera.

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

Vi lämnar förslaget till en föreskrift eller ett allmänt råd till en formell granskning innan vi skickar det på remiss eller hämtar in ett yttrande från Regelrådet.

13.7 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 2016 pågick förhandlingar med 23 länder. Merparten av ärendena gäller omstruktureringar i större internationella koncerner och ersättningsnivåer till försäljningsbolag.

Tabell 142 Ansökningar om prissättningsbesked

Antal	2014	2015	2016
Ansökningar	5	10	12

Källa: Manuellt register

Skatteverket har under 2016 utfärdat åtta prissättningsbesked.

13.8 Stödtjänster till Kronofogden

Enligt **Skatteverkets instruktion** ska Skatteverket samverka med Kronofogden om gemensamt utnyttjande av administrativt och tekniskt stöd inom Skatteverket. Förordning (2011:1549).

Resurssamverkan med Kronofogden är ett eget avgiftsområde. I avsnitt 16.6 beskrivs avgiftsområdena.

14 Kompetensförsörjning

Enligt **förordning (2000:605) om årsredovisning och budgetunderlag 3 kap 3 §** ska Skatteverket redovisa de åtgärder som har vidtagits i syfte att säkerställa att kompetens finns för att fullgöra de uppgifter som avses i 1 § första stycket, 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.

14.1 Bedömning och återrapportering

Skatteverkets kompetensförsörjning ska medverka till att vi når våra verksamhetsmål. Kompetensförsörjning omfattar en rad olika åtgärder och aktiviteter för att attrahera, rekrytera, behålla, ta tillvara, utveckla, ställa om och avveckla kompetens.

Skatteverket har under 2016 haft tillgång till den kompetens som verksamheten behöver och vi har vid behov kunnat rekrytera den kompetens som vi behöver. Undersökningen Sveriges mest attraktiva arbetsgivare⁸³ visar dock en liten nedgång i vår externa attraktionsnivå mot studenter inom juridik, en liten ökning bland ekonomistuderande och en kraftig ökning bland it-ingenjörer jämfört med 2015.

14.1.1 Åtgärder för kompetensförsörjning

Skatteverket har ett internt mål att vara en utvecklingsinriktad organisation. En central del i arbetet har varit att rekrytera rätt kompetens och att utveckla vårt sätt att ta tillvara och utveckla den kompetens som redan finns inom Skatteverket.

Följande områden har varit i fokus 2016:

- etik
- hållbart arbetsliv
- rekrytering
- kompetensutveckling
- ledarskap
- koppling mellan resultat och lön.

För att Skatteverket ska nå goda resultat utifrån de effektiviseringskrav som ställs på alla statliga myndigheter måste färre medarbetare leverera större effekt. En utmaning ligger i att kunna anpassa och utveckla den samlade kompetensen efter verksamhetens behov.

Etik

Frågor som berör etik är centrala i myndigheters relation till privatpersoner, företag och andra intressenter. Etikfrågorna är också starkt kopplade till hur högt förtroende privatpersoner och företag känner för myndigheter. Som en del i arbetet för stärkt förtroende har vi tagit fram aktiviteter kopplat till den statliga värdegrunden och etik, till exempel genom uppdatering av riktlinjen för dialog mellan chef och medarbetare. Syftet var att initiera och uppmuntra dialog i vardagen kring etikfrågor som rör statstjänstemannarollen samt tillhandahålla stöd för chefer och medarbetare.

Hållbart arbetsliv

Det förebyggande hälsoarbetet och hur vi organiserar oss för att skapa friska arbetsplatser har under året stått i fokus, något som har förstärkts ytterligare av Arbetsmiljöverkets föreskrift om organisatorisk och social arbetsmiljö AFS (2015:4).

Vi har gjort en utvärdering av arbetssätt och ledning i de delar av organisationen som varit mest framgångsrika i att hålla nere sjuktalen och lärdomar har spridits vidare i organisationen⁸⁴. Ett arbete har påbörjats med att ta fram verktyg för att chefer tillsammans med medarbetare ska kunna skapa friska arbetsplatser.

Vi har upprättat en central arbetsmiljökommitté, vilket har resulterat i att hälsoperspektivet i ledning och styrning av arbetet har förstärkts. En enklare och mer främjande syn på uppföljning av det systematiska arbetsmiljöarbetet är exempel på detta.

⁸³ Källa: Universum. <http://universumglobal.com/rankings/sweden/>

⁸⁴ Rapport: Södra regionens sjukfrånvaro – En undersökning av möjliga framgångsfaktorer

Medarbetarsamtalet har utvecklats i delar som berör krav och förväntningar men även medarbetarens eget inflytande över arbetssituationen.

Genom ökad kapacitet att jobba med rehabilitering har vi även utvecklat möjligheten att tillsammans med chefer i organisationen initiera tidiga insatser.

Rekrytering

För att ytterligare förbättra vår rekryteringsprocess har vi under året fortsatt arbetet med att införa en gemensam metod och ett gemensamt arbetssätt för att bedöma och välja ut kandidater. Syftet är att rekrytera rätt kompetens och minimera risken för diskriminering i rekryteringsprocessen. Under året har vi även tecknat avtal om arbetspsykologiska tester, ett steg för att ytterligare säkra rätt kompetens och samtidigt korta ned ledtider i processen.

För att långsiktigt säkra att Skatteverket är attraktivt som arbetsgivare har vi påbörjat arbetet med att ta fram en plan för hur myndigheten ska profilera sig som arbetsgivare. Vi har kartlagt nuläget och tagit fram ett förslag på hur vi bättre kan samordna oss för att få större effekt av våra insatser. Under året har Skatteverket känt av en ökad konkurrens om den kvalificerade arbetskraften, och den utvecklingen måste följas upp för att säkra vår kompetensförsörjning på sikt.

Kompetensutveckling

Nya utbildningar har tagits fram avseende internationell beskattning av näringsverksamhet, i syfte att möta den ökade globaliseringen och det faktum att allt fler företag blir berörda av internationell verksamhet.

För att tillgängliggöra och öka deltagandet i våra interna utbildningar har Skatteverket lanserat flera webbaserade översiktsutbildningar, bland annat Skattebetalning, under året.

Vi har fortsatt att implementera vår syn på lärande, att lärandet i huvudsak sker i arbetet och att de insatser vi gör ska vara knutna till verksamheten.

Ledarskap

Ledarskapet är en viktig faktor för att Skatteverket ska nå upp till uppsatta mål. Under 2016 har vi gjort en översyn för att utvärdera och prioritera de insatser som skapar mest värde för organisationen.

Det coachande ledarskapet är en viktig del i arbetet med att bli en mer utvecklingsinriktad organisation, och det coachande förhållningssättet ligger som grund i alla ledarutvecklingsprogram. Under året har vi påbörjat ett arbete med att även förstärka det utvecklande ledarskapet, i syfte att ge cheferna förutsättningar att utveckla sitt ledarskap mot ökad motivation och målet utvecklingsinriktad organisation. Vi har reviderat vår riktlinje för intern chefsförsörjning för att uppnå ett enhetligt arbetssätt. Det har vi gjort för att säkerställa kompetensförsörjning för chefer, men även för att tydliggöra utvecklingsmöjligheter för enskilda medarbetare.

Vi har påbörjat ett arbete med att ta fram effektivare metoder och verktyg för team- och grupputveckling, i syfte att effektivare kunna ta tillvara den kompetens som medarbetarna har.

Koppling mellan resultat och lön

Skatteverkets har förstärkt sitt strategiska lönebildningsarbete genom ett beslut om nya och tydligare lönekriterier. Syftet är att nå en ökad tydlighet i vilka önskvärda beteenden, förmågor och resultat hos den enskilda medarbetaren som Skatteverket premierar för att nå uppställda mål.

Bedömning:

Skatteverket bedömer att vi sammantaget under 2016 har haft tillgång till den kompetens som verksamheten behöver på kort och medellång sikt för att fullgöra myndighetens uppgifter. I de flesta fall har vi kunnat rekrytera den kompetens som Skatteverket behöver.

14.2 Skatteverket erbjuder praktikplatser

Skatteverket har i uppdrag av regeringen att under tiden 1 april 2016–31 december 2018 ställa praktikplatser till förfogande och ta emot nyanlända arbetssökande samt personer med funktionsnedsättning som medför nedsatt arbetsförmåga.

Uppdraget beslutades av regeringen i början av februari 2016 och myndigheten tog emot de första praktikanterna under april.

14.3 Anställda och årsarbetskrafter

Tabell 143 Årsarbetskrafter

Genomsnitt	2014	2015	2016	2015–2016
Årsarbetskrafter	9 589	9 719	9 476	-2,5 %

Källa: Skatteverkets HR-månadsrapporter

Tabell 144 Anställda per sista december

Antal/Andel	2014	2015	2016	2015–2016
Anställda	10 707	10 653	10 421	-2,2 %
- varav tillsvidareanställda	10 492	10 456	10 251	-2,0 %
- kvinnor	66,0 %	66,2 %	66,7 %	0,5 p.e.
- män	34,0 %	33,8 %	33,3 %	-0,5 p.e.
- varav tidsbegränsat anställda	215	197	170	-13,7 %
- kvinnor	67,0 %	69,5 %	67,1 %	-2,4 p.e.
- män	33,0 %	30,5 %	32,9 %	2,4 p.e.

Källa: Skatteverkets HR-månadsrapporter

Tabell 145 Genomsnittlig ålder

År	2014	2015	2016	2015–2016
Tillsvidareanställda per sista december	46,1	45,8	46,0	0,4 %
- kvinnor	45,9	45,6	45,8	0,4 %
- män	46,5	46,2	46,6	0,9 %

Källa: Skatteverkets HR-månadsrapporter

14.4 Hälsoläge

Sjukfrånvaron inom Skatteverket har ökat de senaste 12 månaderna och var vid utgången av december i genomsnitt 4,7 %, med variationer mellan olika geografiska och organisatoriska områden.

Sjukfrånvaron är högre inom områden med mer ärendestyrd verksamhet vilket även är de verksamheter där kvinnor är överrepresenterade. Inom dessa områden har hälsofrämjande faktorer identifierats, framför allt hur vi organiserar, leder och styr verksamheten. Hälsofrämjande aktiviteter har genomförts under året och en strategisk inriktning för det fortsatta arbetet har tagits fram.

Tabell 146 Sjukfrånvaro¹⁾

Procent	2014	2015	2016	2015–2016
Sjukfrånvaro totalt	4,0 %	4,5 %	4,7 %	0,2 p.e.
- kvinnor	4,9 %	5,5 %	5,7 %	0,2 p.e.
- män	2,4 %	2,5 %	2,9 %	0,4 p.e.
Korttidssjukfrånvaro	1,5 %	1,6 %	1,7 %	0,1 p.e.
- kvinnor	1,7 %	1,8 %	1,9 %	0,1 p.e.
- män	1,1 %	1,3 %	1,3 %	0,0 p.e.
Långtidssjukfrånvaro	2,0 %	2,3 %	2,6 %	0,3 p.e.
- kvinnor	2,6 %	3,1 %	3,3 %	0,2 p.e.
- män	1,0 %	1,0 %	1,3 %	0,3 p.e.

Källa: Skatteverkets HR-månadsrapporter

Not 1) Utfallet visar sjukfrånvaron för alla personer som varit anställda de senaste 12 månaderna i relation till deras tillgängliga arbetstid.

14.5 Personalomsättning

Externa avgångar har ökat under året och det är gruppen Övriga avgångar, det vill säga de som går till andra arbetsgivare, som ökar. Bakgrunden är det stora utbudet av arbetstillfällen inom såväl privat- som offentlig sektor vi har sett under året. Bland de som slutar ser vi att andelen kvinnor minskat sedan 2015. Det innebär att den könsmissiga fördelningen av de som slutar nu på ett bättre sätt speglar den rådande könsfördelningen inom Skatteverket.

Tabell 147 Personalomsättning

Antal/Andel	2014	2015	2016	2015–2016
Externa avgångar, tillsvidareanställda	734	723	838	15,9 %
- varav pensionsavgångar	384	386	360	-6,7 %
- varav övriga avgångar	351	337	478	41,8 %
- kvinnor	68,4 %	72,1 %	63,7 %	-8,4 p.e.
- män	31,6 %	27,9 %	36,3 %	8,4 p.e.
Andel externa avgångar	7,1 %	6,9 %	8,0 %	1,1 p.e.

Källa: Skatteverkets HR-månadsrapporter

Under året har andelen kvinnliga chefer fortsatt att öka, en utveckling som innebär att chefsledet bättre speglar könsfördelningen bland de anställda överlag.

Tabell 148 Chefer

Antal	2014	2015	2016	2015–2016
Chefer	633	640	657	2,7 %
- kvinnor	60,3 %	60,5 %	62,4 %	1,9 p.e.
- män	39,7 %	39,5 %	37,6 %	-1,9 p.e.

Källa: Skatteverkets HR-månadsrapporter

Tabell 149 Anställningstid och akademisk utbildning, tillsvidareanställda

Andel	2014	2015	2016	2015–2016
Medarbetare med:				
Anställningstid ≤ 5 år	30,5 %	32,6 %	28,9 %	-3,7 p.e.
- kvinnor	30,8 %	32,7 %	29,3 %	-3,4 p.e.
- män	30,1 %	32,5 %	28,1 %	-4,4 p.e.
Medarbetare med:				
Akademisk utbildning ≥ 3 år	64,1 %	65,6 %	66,8 %	1,2 p.e.
- kvinnor	60,1 %	61,9 %	63,3 %	1,4 p.e.
- män	71,8 %	72,8 %	73,8 %	1,0 p.e.

Källa: Skatteverkets HR-månadsrapporter

15 Uppbördens på inkomstitlar i Skatteverkets räkenskaper

15.1 Skatteverkets ansvarsområde

Skatteverket hanterar stora mängder beslut om debitering av skatt och därtill hörande betalningstransaktioner. Skatteverket ansvarar också för olika utbetalningar till kommuner och landsting, såsom kommunal- och landstingskatt samt kompensation för ingående moms i icke skattepliktig verksamhet. Redovisningen rapporteras in mot inkomstitlar till statsredovisningen i statens informationssystem Hermes. Där sammanförs den med andra myndigheters redovisning och sammanställs då i enlighet med principer som tillgodoser behov av information från olika intressenter, till exempel regering, riksdag, Statistiska centralbyrån och Konjunkturinstitutet. Sammanställningen används även för internationell statistik inom OECD och IMF.⁸⁵

15.2 Skatteverkets redovisning

I stort sett alla skatter och avgifter ingår i det så kallade skattekontosystemet. På skattekontot redovisas debiteringarna av de olika skatte- och avgiftsslagen var för sig. Betalningarna däremot sker samlat utan inbördes avräkningsordning mellan skatte- och avgiftsslag.

I Skatteverkets räkenskaper är inkomstitelredovisningen kassamässig, det vill säga redovisningen görs när betalning sker. Eftersom inbetalningar till skattekontot inte kan kopplas till ett visst skatte- eller avgiftsslag, redovisar vi dem ofördelade. De debiterade beloppen redovisas sedan månadsvis på respektive inkomstitel varefter de jämförs med betalda belopp. Skillnaden mellan debiteringar och betalningar redovisas på en speciell inkomstitelgrupp med beteckningen Betalningsdifferenser, skattekonto.

15.3 Den totala skatteuppbörden

Den totala skatteuppbörden uppgick 2016 till brutto 1 936,2 miljarder kronor. Detta är en ökning med 200,6 miljarder kronor eller 11,6 procent jämfört med 2015. Mellan 2014 och 2015 ökade den totala skatteuppbörden med 9,5 procent.

Nettouppbördens efter olika utbetalningar av bland annat kommunalskattemedel uppgick till 1 172,9 miljarder kronor, vilket är en ökning med 16,0 procent jämfört med 2015. Mellan 2014 och 2015 ökade nettouppbördens med 14,6 procent.

15.4 Utvecklingen för de olika inkomstitlarna

Skatteverkets redovisning på inkomstitlar består främst av inkomstskatt för fysiska och juridiska personer, arbetsgivaravgifter samt skatt på varor och tjänster. En rad faktorer påverkar skatteintäkternas storlek. Skatteverkets åtgärder har en viss betydelse, men intäkternas förändring jämfört med tidigare år beror främst på förhållanden som ligger utanför Skatteverkets inflytande. Det handlar till exempel om förändrade skatteregler, löner, priser och konjunkturläge. En tumregel⁸⁶ är att om lönesumman ökar med en procent så ökar skatteintäkterna med cirka tio miljarder kronor. Ökar hushållens konsumtion med en procent (med bibehållen sammansättning) så ökar momsintäkterna med cirka 1,5 miljarder kronor.

15.4.1 Fysiska personers inkomstskatt

Fysiska personers inkomstskatt uppgick 2016 till 727,7 miljarder kronor, vilket är en ökning med 8,9 procent i förhållande till 2015.

Den största delposten i fysiska personers inkomstskatt är debiterad källskatt. Debiterad källskatt är den preliminärskatt som redovisas av arbetsgivare, finansiella institutioner och utbetalare av socialförsäkringsförmåner. Underlaget för denna skatt fördelade sig med 72,0 procent på löner, 26,3 procent på pensioner och 1,6 procent på räntor och utdelningar. Löneunderlaget ökade med 3,4 procent och pensionerna med 4,3 procent från 2015 till 2016, enligt redovisningen på arbetsgivardeklarationerna. Underlaget för preliminärskatt på räntor och utdelningar minskade med 3,7 procent. Den debiterade källskatten ökade sammantaget med 5,6 procent mellan 2015 och 2016 i Skatteverkets räkenskaper.

En annan delpost i fysiska personers inkomstskatt är den debiterade preliminära skatt som betalas av enskilda näringsidkare. Denna skatt ökade med 1,9 procent mellan 2015 och 2016.

⁸⁵ Det årliga utfallet före de sammanställda skatterna återfinns i Ekonomistyrningsverkets årsredovisning för staten. <http://www.esv.se/arnesomraden/Prognoser-och-utfall/Utfall-for-statens-budget/>

⁸⁶ 2014 års ekonomiska vårproposition sid. 144–145

Tabell 150 Uppbörd redovisad mot inkomstitlar enligt Skatteverkets räkenskaper

Miljarder kronor	2014	2015	2016	Förändring 2015–2016	
				Mdkr ¹⁾	%
Fysiska personers inkomstskatt	624,1	667,9	727,7	59,7	8,9
Juridiska personers inkomstskatt	151,2	162,8	195,2	32,4	19,9
Arbetsgivaravgift	448,6	472,8	512,2	39,5	8,3
Mervärdesskatt (moms), netto	270,7	340,5	370,9	30,5	9,0
Övriga skatter på varor och tjänster	93,5	97,9	102,5	4,7	4,8
Övriga skatter ²⁾	6,9	7,4	8,2	0,8	11,0
Betalningsdifferenser, skattekonto ³⁾	-13,8	-16,4	15,3	31,7	-193,4
Räntor, skattetillägg, förseningsavgifter och offentligrättsliga avgifter	3,3	2,6	4,1	1,4	54,1
Övriga inkomster av statens verksamhet	0,0	0,1	0,0	-0,1	-
Summa uppbörd brutto	1 584,4	1 735,6	1 936,2	200,6	11,6
Tillkommer: Utjämningsavgift för LSS-kostnader ⁴⁾	3,5	3,6	3,7	0,0	0,5
Avgår: Kompensation för mervärdesskatt (moms) till kommuner och landsting	-54,5	-57,4	-62,1	-4,8	8,3
Avgår: Utbetalning av kommunalskattemedel ⁵⁾	-643,5	-662,6	-704,8	-42,2	6,4
Avgår: Nedsättning av skatter (sjöfartsstöd, nystartsjobb med mera) ⁶⁾	-8,0	-8,2	0,0	8,2	-
Summa tillkommer/avgår	-702,5	-724,5	-763,3	-22,0	5,3
Summa uppbörd netto	881,9	1 011,0	1 172,9	161,9	16,0

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, 9140 Övriga inkomstskatter (kupongskatt och lotteriskatt) och 9331 Arvsskatt.

Not 3) Betalningsdifferenser skattekonto är skillnaden mellan de inbetalda och debiterade skatter som redovisas på skattekontot.

Not 4) LSS: Verksamhet enligt lag (1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade.

Not 5) I beloppet ingår utbetalning av kommunalskatt och kommunal fastighetsavgift till kommuner och landsting samt utbetalning av kyrko- och begravningsavgift.

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.

Ytterligare en delpost är slutregleringen av skatten för beskattningsåret 2015. Slutregleringen var då 59,4 miljarder kronor. Det kan jämföras med slutregleringen för 2014, som var 34,4 miljarder kronor. Variationerna över åren i denna slutreglering påverkas bland annat av kapitalvinster som individer redovisar. Erfarenhetsmässigt⁸⁷ ligger kapitalvinsterna sett över en längre tidsperiod i storleksordningen tre procent av bruttonationalprodukten, BNP. Beskattningsåret 2015 låg kapitalvinsterna på 197,7 miljarder kronor, vilket utgjorde 4,7 procent av BNP. Beskattningsåret 2014 motsvarade kapitalvinsterna 3,7 procent av BNP.

15.4.2 Juridiska personers inkomstskatt

Juridiska personers inkomstskatt uppgick till 195,2 miljarder kronor, att jämföra med 162,8 miljarder kronor 2015. I skatten för juridiska personer ingår bland annat bolagsskatt, fastighetsskatt, särskild löneskatt på pensionskostnader och avkastningsskatt.

Den största delposten i juridiska personers inkomstskatt var debiterad preliminär skatt. Den

ökade med 18,4 procent jämfört med föregående år.

En annan delpost är slutregleringen av skatten för beskattningsåret 2015 som fastställdes under 2016. Slutregleringen uppgick till 5,7 miljarder kronor, att jämföra med 2,8 miljarder kronor föregående år.

Variationen mellan åren beror på skillnader i hur väl de preliminära skatterna överensstämmer med den slutligt fastställda skatten.

15.4.3 Arbetsgivaravgifter

Arbetsgivaravgifterna styrs av lönesumman och avgiftssatserna. Arbetsgivaravgifterna uppgick 2016 till 512,2 miljarder kronor, vilket var en ökning med 39,5 miljarder kronor eller 8,3 procent. En viktig förändring av regelverket är att nedsättningen av socialavgifterna för unga slopades under 2016. Enligt Finansdepartementets beräkningar uppgår effekten av denna förändring till 13,3 miljarder kronor⁸⁸. Resten av ökningen mellan 2015 och 2016 förklaras av en ökad lönesumma.

⁸⁷ Skatter i Sverige, Skattestatistik årsbok 2015, sidan 148.

⁸⁸ Prop. 2015/16:100 sid. 115

15.4.4 Mervärdesskatt (moms)

I Skatteverkets räkenskaper uppgick momsen till 370,9 miljarder kronor, vilket är en ökning från 2015 med 30,5 miljarder kronor. Den största delposten i absoluta tal är momsen på omsättning som ökat med 64,6 miljarder kronor.

En annan delpost som ökat mycket i relativa tal är importmomsen. Den ökade med 18,9 procent till 59,7 miljarder kronor. Majoriteten av de ökade momsintäkterna förklaras av ökad konsumtion.

15.4.5 Övriga skatter på varor och tjänster

Övriga skatter på varor och tjänster består av diverse punktskatter. Skatteverket hanterar omkring 15 punktskatter. Den totala summan uppgick till 102,5 miljarder kronor, vilket är en ökning med 4,8 procent jämfört med 2015. Finansdepartementet hade för 2016 väntat sig en ökning av punktskatterna med drygt 5 procent beroende på ett förbättrat konjunkturläge, med mer användning av olika energislag, och på regeländringar såsom höjningar av energiskatten samt olika miljöskatter⁸⁹. De punktskatter som gav de högsta skatteinkomsterna var energi-, alkohol- och tobaksskatt. Energiskatten ökade med 5,6 procent, alkoholskatterna med 2,6 procent och tobaksskatten med 1,4 procent.

15.4.6 Övriga skatter

Övriga skatter uppgår till 8,2 miljarder kronor, vilket är 0,8 miljarder kronor högre än 2015. Den största posten var kupongskatten på 5,4 miljarder kronor. Kupongskatt är en definitiv källskatt som tas ut på utdelningen på aktier i svenska aktiebolag när mottagaren är bosatt i utlandet.

15.4.7 Betalningsdifferenser

Betalningsdifferenser uppstår av olika orsaker. Till exempel kan de bero på att skatter har redovisats men ännu inte betalats. De kan också bero på att det finns beslut om återbetalning som ännu inte har genomförts eller att skattebetalare har gjort inbetalningar för förväntade framtida debiteringar. En del av betalningsdifferensen är också uppbördsförluster som består av skatter som restförts till Kronofogden och som därefter inte har blivit betalda.

Uppbördsförlusten var 4,0 miljarder kronor 2016. Det motsvarar 0,21 procent av de totala skatterna, vilket är en minskning från 0,22 procent 2015⁹⁰.

De betalningsdifferenser som inte kan hänföras till något specifikt skatteslag uppgår 2016 till ett överskott på 20,3 miljarder kronor. Detta är en ökning med 31,7 miljarder kronor jämfört med 2015 års underskott på 11,5 miljarder kronor. Sannolikt beror denna ökning till stor del på att företag och privatpersoner har betalat in pengar till skattekontot i syfte att använda skattekontot som sparkonto⁹¹.

15.4.8 Avgående poster

Från bruttoupbörderna avgår sammanlagt 763,3 miljarder kronor i form av utbetalningar och nedsättningar av olika slag.

Den största posten bland dessa utbetalningar är utbetalda kommunalskattemedel (inklusive fastighetsavgift och begravnings- och kyrkoavgift samt utbetalning till landsting), som totalt uppgår till 704,8 miljarder kronor. Mellan 2015 och 2016 har dessa utbetalningar ökat med 42,2 miljarder kronor, vilket är en ökning med 6,4 procent.

En annan betydande post bland utbetalningarna är kompensation till kommuner och landsting för ingående moms i icke skattepliktig verksamhet. Syftet med ersättningen är att momsen inte ska utgöra en kostnad för kommunerna och landstingen, och därmed inte påverka valet mellan att utföra tjänster i egen regi eller att köpa in dem från fristående entreprenörer. Kompensationen uppgick till 62,1 miljarder kronor, vilket är en ökning med 8,3 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 inkomsttitlar utan Skatteverket får bidrag från de myndigheter som beviljar bidragen.

⁹⁰ Den statistik över uppbördsförlusterna som avses här finns utförligare redovisad i statistiksammanställning. Statistiken baseras på statistikdatabasen Gin-skatts fasta rapporter. Uppbördsförlusten är angiven i kassamässiga termer, utan hänsyn till skillnader i inkomstår, restföringsår eller betalningsår. Differensen gentemot anslagsredovisningens inkomsttitlar beror på att räntor efter restföring räknats med i anslagsredovisningens inkomsttitlar, vilket inte gjorts i statistiksammanställningen. Skillnader kan också uppstå beroende på om betalningar verkställts de första dagarna i januari 2017, då skattekontot stäms av första helgen i januari.

⁹¹ Skatteverkets promemoria "Skattekontot och intäktsrättan", Dnr 1 31 97015-16/1211, 2016-02-23.

⁸⁹ Prop. 2015/16:100 sid. 113

16 Ekonomi och verksamhetens samlade bedömning

16.1 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.

16.2 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 trängselskatt⁹² i Stockholm och Göteborg
- utgiftsområde 22 för administration av E-legitimationsnämnden
- utgiftsområde 22 för uppföljning av statliga myndigheters anslutning till Mina meddelanden.

Tilldelade medel samt förbrukning för dessa anslag framgår av anslagsredovisningen i den finansiella redovisningen.

16.3 Ekonomiskt läge och förbrukning fördelat på verksamhet

I början av 2016 hade Skatteverket ett anslagssparande med 98,4 miljoner kronor, vilket motsvarade 1,4 procent av det tilldelade huvudanslaget 2015. Det tilldelade anslaget från statsbudgeten 2016 var 7 194,4 miljoner kronor och anslagsförbrukningen 2016 uppgick till 7 221,8 miljoner kronor. Anslagssparandet minskade med 27,3 miljoner kronor till följd av att förbrukningen översteg årets tilldelade anslag. Utgående anslagssparande 2016 uppgick till 71,0 miljoner kronor eller 1,0 procent av det tilldelade anslaget 2016.

Verksamhetens kostnader fördelas på de olika verksamhetsområdena där även hänsyn tas till de olika avgiftsintäkter som uppkommer inom respektive område.

⁹² Anslagen för trängselskatt är uppdelade i två anslagposter. Den ena för att administrera trängselskatten i Stockholm och den andra för att administrera trängselskatten i Göteborg.

Tabell 151 Fördelning av verksamhetens intäkter och kostnader

Tkr	2014				2015				2016				2015-2016	
	Intäkter av anslag	Övriga intäkter	Kostnader	Intäkter av anslag	Övriga intäkter	Kostnader	Intäkter av anslag	Övriga intäkter	Kostnader	Intäkter av anslag	Övriga intäkter	Kostnader	Kostnader	Kostnader
Beskattnings ¹⁾	5 557 049	519 957	6 063 644	5 802 505	511 283	6 316 708	5 856 929	517 723	6 377 563	5 856 929	517 723	6 377 563	1,0%	1,0%
Brottsbekämpning	280 459	422	280 881	255 225	0	255 226	247 670	0	247 670	247 670	0	247 670	-3,0%	-3,0%
Folkbokföring	782 634	20 467	803 101	798 072	15 470	813 542	802 645	17 039	819 686	802 645	17 039	819 686	0,8%	0,8%
Fastighetstaxering	200 101	179	200 280	201 845	177	202 023	200 470	0	200 471	200 470	0	200 471	-0,8%	-0,8%
Registrering av bouppteckningar	66 535	0	66 535	63 379	0	63 379	62 951	0	62 951	62 951	0	62 951	-0,7%	-0,7%
Äktenskapsregister	9 465	0	9 465	8 370	0	8 370	7 950	0	7 950	7 950	0	7 950	-5,0%	-5,0%
ID-kort	33 216	47 889	81 105	33 452	58 667	92 119	34 845	69 176	104 021	34 845	69 176	104 021	12,9%	12,9%
Delsumma²⁾³⁾	6 929 458	588 915	7 505 010	7 162 849	585 598	7 751 366	7 213 460	603 937	7 820 312	7 213 460	603 937	7 820 312	0,9%	0,9%
Förändring jämfört med året innan	-	-	-	3,4%	-0,6%	3,3%	0,7%	3,1%	0,9%	0,7%	3,1%	0,9%	-	-
- Statens personadressregister, SPAR	0	68 600	48 492	0	68 855	44 514	0	47 719	43 004	0	47 719	43 004	-3,4%	-3,4%
- E-legitimationsnämnden	9 872	2 418	12 290	3 000	9 868	22 074	15 000	2 179	27 300	15 000	2 179	27 300	23,7%	23,7%
- Till andra myndigheter levererat verksamhetsstöd ⁴⁾	0	222 339	222 339	0	208 892	208 892	0	217 963	218 302	0	217 963	218 302	4,5%	4,5%
- Andra myndigheters del i Skatteverkets servicekonto ⁵⁾	0	126 142	126 142	0	139 642	139 642	0	135 622	135 622	0	135 622	135 622	-2,9%	-2,9%
- Skatteverkets tjänsteexport	0	23 265	23 690	0	35 660	32 307	0	33 383	30 017	0	33 383	30 017	-7,1%	-7,1%
- Valmyndigheten	0	0	0	0	0	0	25 945	6	25 950	25 945	6	25 950	-	-
Summa	6 939 329	1 031 679	7 937 963	7 165 847	1 048 515	8 198 794	7 254 404	1 040 808	8 300 507	7 254 404	1 040 808	8 300 507	1,2%	1,2%

Källa: Agresso

Not 1) Inkl. kapitalförändring inom avgiftsområdet för administration av ålderspension, AP-fonden -2 896 tkr (-2 920 tkr 2015, 13 362 tkr 2014)

Not 2) Inkl. anslag för administration av: trängselskatt i Stockholm och i Göteborg och stöd till trossamfund. 2016 även inkl. anslag Milna Meddelanden.

Not 3) Motsvarar avräknat anslag för att täcka kostnader.

Not 4) Inkl. kapitalförändring inom avgiftsområdet för Statens personadressregister, SPAR 4 715 tkr (24 342 tkr 2015, 20 108 tkr 2014)

Not 5) Inkl. kapitalförändring inom avgiftsområdet för E-legitimationsnämnden -10 121 tkr (-9 206 tkr 2015, 0 tkr 2014)

Not 6) Uppgift för 2016 avser enbart Kronofogden.

Not 7) Intäkter för Försäkringskassans och Pensionsmyndighetens del i Skatteverkets servicekonto.

Not 8) Inkl. kapitalförändring inom avgiftsområdet för Skatteverkets tjänsteexport 3 365 tkr (3 353 tkr 2015, -426 tkr 2014)

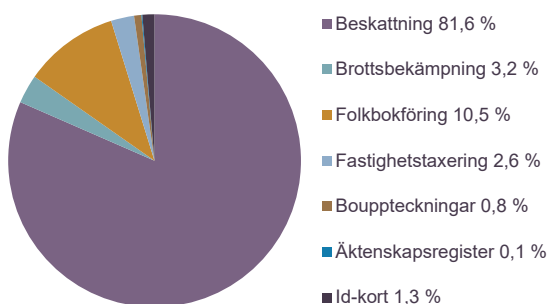
16.4 Verksamhetens prestationer och kostnader

Skatteverkets kostnader⁹³ inom verksamhetsområdena ökade med 0,9 procent till 7 820,3 miljoner kronor 2016.

Antalet årsarbetskrafter i genomsnitt minskade med 2,5 procent till 9 476 årsarbetskrafter 2016. Lönekostnaden per årsarbetskraft⁹⁴ ökade med 3,1 procent⁹⁵ till 611 tusen kronor. Den operativa tiden inom regionerna minskade med 0,6 procent.

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

Bild 3: Fördelning av kostnader 2016



Källa: Agresso

Tabell 152 Verksamhetens kostnader och årsarbetskrafter Skatteverket

Tkr/Antal/Dagar	2014	2015	2016	2015-2016
Verksamhetens kostnader	7 505 010	7 751 366	7 820 312	0,9 %
Årsarbetskrafter	9 589	9 719	9 476	-2,5 %
Operativ tid region ¹⁾	1 034 525	1 059 228	1 052 893	-0,6 %
Total tid Skatteverket ²⁾	1 949 516	1 976 936	1 948 096	-1,5 %

Källa: Agresso, Guppi, Skatteverkets HR månadsrapporter

Not 1) Exklusive ofördelad tid och frånvaro.

Not 2) Exklusive frånvaro.

Orsaker till förändringar av volym och kostnad för prestationer beskrivs i respektive verksamhetsavsnitt.

Tabell 153 Verksamhetens prestationer och kostnader – förändring 2015–2016

Procentuell förändring per verksamhetsområde	Prestationer	Kostnader
Beskattning ¹⁾	1,9 %	1,0 %
Brottsbekämpning ²⁾	8,1 %	-3,0 %
Folkbokföring ³⁾	1,3 %	0,8 %
Fastighetstaxering ⁴⁾	–	-0,8 %
Registrering av bouppteckningar ⁵⁾	3,3 %	-0,7 %
Äktenskapsregistret ⁶⁾	-10,7 %	-5,0 %
Id-kort ⁷⁾	15,0 %	12,9 %

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 2016 är inte jämförbara med 2015 eftersom fastighetstaxeringen sker enligt ett rullande schema och antalet grundbeslut varierar mellan åren. Under åren 2010 och 2016 avslutades taxering av hyreshus och ägarlägenheter och de åren är därför jämförbara.

Tabell 154 Verksamhetens prestationer – förändring 2010–2016 fastighetstaxering

Procentuell förändring	Prestationer
Grundbeslut fastighetstaxering	
- varav allmän/förenklad	5,8 %
- varav särskild	-26,2 %

Källa: Guppi, Agresso

16.5 Samlad bedömning av statustalen

Den samlade bedömningen av statustalen produktivitet, enhetlighet, kvalitet och effektivitet baserar vi på bedömningarna av verksamhetens delar. Vi har tagit hänsyn till att verksamhetsområdena är olika stora. Därför väger exempelvis resultatet för beskattning tyngre i bedömningen.

Vi bedömer att resultaten för brottsbekämpning, bouppteckningar och id-kort har ändrats jämfört med 2016, se respektive avsnitt. Det påverkar inte vår samlade bedömning för 2016.

⁹³ Kostnader för avgiftsområdena, Statens personadressregister (SPAR) med flera är inte medräknade, se avsnitt 2.8.

⁹⁴ Uppgifter för Statens personadressregister (SPAR), E-legitimationsnämnden och Valmyndigheten är inte medräknade.

⁹⁵ Lönekostnaden per årsarbetskraft för 2015 är justerad jämfört med årsredovisningen 2015.

Tabell 155 Bedömning av resultatet¹⁾ per statustal och verksamhetsområde

Verksamhets-område	Produktivitet	Enhetlighet	Kvalitet	Effektivitet
Beskattnings	T	G	G	T
Brottsbekämpning	T ²⁾	T	G	G ³⁾
Folkbokföring	T	T	T	T
Fastighetstaxering	G	G	T	G
Registrering av bouppteckningar	G	G	G	G
Äktenskapsregistret	G	G	G	G
Id-kort	G	G ³⁾	T ⁴⁾	T ⁴⁾
Samlad bedömning	T	G	G	T

Not 1) Bedömningsnivåer: InT= inte tillfredsställande, T=tillfredsställande och G=god

Not 2) Förbättring från inte tillfredsställande 2015.

Not 3) Förbättring från tillfredsställande 2015.

Not 4) Försämring från god 2015.

16.6 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 tjänsteexport⁹⁶ och intäkter för uppgifter från folkbokförings-systemet⁹⁷ 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 (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 156 Offentligrättsliga avgifter som Skatteverket får disponera

Tkr	2014	2015	2016
Intäkter av ansökningsavgifter och prissättningsbesked	2 375	1 000	1 975
Kostnader ¹⁾	2 546	2 669	2 881
Resultat	-171	-1 669	-906

Källa: Agresso

Not 1) Kostnaderna utgår från nedlagd tid (direkt lön och OH-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 uppörd och finns i redovisningen av inkomsttitlar. Det är fyra olika avgifter som vi redovisar i varsin tabell. För dessa avgifter gäller inte kravet på full kostnadstäckning.

Tabell 157 Avgifter som Skatteverket inte får disponera, förhandsbesked

Tkr	Utfall 2014	Utfall 2015	Budget 2016	Utfall 2016
Meddelat förhandsbesked i taxeringsfrågor med mera				
Intäkter av förhandsbesked	761	270	500	398
Kostnader för verksamheten ¹⁾	13 236	13 874	500	13 883
Summa^{2) 3)}	-12 475	-13 604	0	-13 484

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 158 Avgifter som Skatteverket inte får disponera, äktenskapsregister

Tkr	Utfall 2014	Utfall 2015	Budget 2016	Utfall 2016
Ansökningsavgifter äktenskapsregistret				
Intäkter av ansökningsavgifter	7 245	7 590	7 200	6 805
Kostnader för verksamheten ¹⁾	9 465	8 370	7 200	7 950
Summa²⁾	-2 320	-780	0	-1 145

Källa: Agresso

Not 1) Kostnader består av nedlagd tid och OH-kostnader för verksamhetsområdet.

Not 2) Plustecken betyder överskott och minustecken underskott.

Tabell 159 Avgifter som Skatteverket inte får disponera, arvsintyg

Tkr	Utfall 2014	Utfall 2015	Budget 2016	Utfall 2016
Ansökningsavgifter för Europeiskt arvsintyg¹⁾				
Intäkter av ansökningsavgifter	-	4	0	199
Kostnader för verksamheten ²⁾	-	0	0	522
Summa³⁾	-	4	0	-323

Källa: Agresso

Not 1) Verksamheten startade under augusti 2015.

Not 2) Kostnaderna kan inte med säkerhet anges för 2015. Kostnader för 2016 motsvarar kostnad för nedlagd tid, direkta lönekostnader och OH.

Not 3) Plustecken betyder överskott och minustecken underskott.

⁹⁶ Se avsnitt 13.4.

⁹⁷ Se avsnitt 7.3.1.

Tabellen nedan visar intäkter och kostnader för de verksamheter som enligt regleringsbrevet utgör egna avgiftsområden. Tabelluppställningen följer regleringsbrevet.

Tabell 160 Avgifter som redovisas som egna avgiftsområden

Tkr	Ack.		Budget	Utfall	Budget	Utfall	Utg.	
	resultat	Resultat	intäkter	intäkter	kostnader	kostnader	Resultat	balans
	+/- 2014	+/- 2015	2016	2016	2016	2016	+/- 2016	2016
Uppdragsverksamhet								
Administration av ålderspension ^{1) 2)}	-5 983	-2 920	458 350	458 350	453 194	461 246	-2 896	-11 798
- varav ersättning från AP-fonderna	-5 174	-2 525	396 411	396 411	391 952	398 915	-2 504	-10 203
- varav ersättning från premiepensions-systemet	-809	-395	61 939	61 939	61 242	62 331	-392	-1 595
Intäkter från Kronofogden för levererat verksamhetsstöd ³⁾	0	0	210 000	214 164	210 000	214 164	0	0
Avgifter från Statens personadress-register, SPAR ⁴⁾	-7 391	24 342	50 000	47 719	50 000	43 004	4 715	21 666
Svensk e-legitimation ⁵⁾	0	-9 206	12 500	2 179	23 000	12 300	-10 121	-19 327
Summa uppdragsverksamhet	-13 373	12 216	730 850	722 411	736 194	730 713	8 302	-9 459
Offentligrättslig verksamhet								
Id-kort ⁶⁾	-226 872	-33 452	54 000	69 175	87 000	104 021	-34 846	-295 169

Källa: Agresso

Not 1) Intäkter baseras på kostnadsnivån 2014, uppräknat med pris- och löneomräkning. Kostnaderna motsvarar de faktiska kostnaderna december 2015–november 2016 inklusive avstämning av 2015 års utfall.

Not 2) Kostnadsutfallet 2016 har minskat med 115 tkr avseende slutligt kostnadsutfall 2015. Detta belopp har varit inräknat i budget.

Not 3) Årlig avstämning görs i början av januari och bokas på rätt år. Avgiftsområdet har därför inget utgående saldo. Utfallet är högre än budget beroende på att levererat verksamhetsstöd har ökat i omfattning 2016 i delar kopplat till it-plattformar.

Not 4) Kostnader har upparbetats under verksamhetens uppbyggnad från 2008 och framåt. Resultatet balanseras över tid och uppvisade under 2015 och 2016 ett balanserat överskott. Priserna har justerats från november 2015 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 rekviderat bidrag samt intäkter för en anordnad konferens. Det är ovisst hur detta avgiftsområde kommer att utvecklas i framtiden.

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.

16.7 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 2016 har varit 47,5 procent till Skatteverket, 46,4 procent till Försäkringskassan och 6,1 procent till Pensionsmyndigheten.

Under 2016 har Skatteverket varit huvudman för 46 servicekontor. Skatteverkets totala kostnad för dessa servicekontor uppgick till 244 362 tkr 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 161 Kostnader och intäkter för servicekontor där Skatteverket är huvudman

Tkr	Kostnader och fördelning		
	2014	2015	2016
Kostnader för servicekontor där Skatteverket är huvudman	252 285	240 496	244 362
Intäkt från Försäkringskassan	98 345	109 038	106 626
Intäkt från Pensionsmyndigheten	27 798	30 604	28 997
Skatteverkets andel av kostnaderna för våra egna servicekontor	126 142	100 854	108 739

Källa: Agresso

På motsvarande sätt är Försäkringskassan huvudman för 57 servicekontor och vidarefakturerar 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 162 Skatteverkets andel av kostnaderna för servicekontoren hos samverkande myndigheter

Tkr	Kostnader		
	2014	2015	2016
Ersättning till Försäkringskassan	93 516	98 783	101 083
Ersättning till Pensionsmyndigheten	95	388	566
Summa kostnader	93 611	99 171	101 649

Källa: Agresso

Skatteverkets andel av kostnaderna för samtliga servicekontor som vi driver i tjänstesamverkan med Försäkringskassan och Pensionsmyndigheten uppgick till 210 388 tkr 2016.

Tabell 163 Skatteverkets totala kostnader för servicekontorsverksamheten

Tkr	2014	2015	2016
Skatteverkets andel av kostnaderna för servicekontor i egen regi	126 142	100 854	108 739
Skatteverkets andel av kostnaderna för servicekontorsverksamheten hos samverkande myndigheter	93 611	99 171	101 649
Summa kostnader	219 753	200 025	210 388

Källa: Agresso

17 Andra viktiga händelser

17.1 Översyn av Skatteverkets organisation

En arbetsgrupp har under hösten 2016 gjort en översyn av Skatteverkets organisation, styrning och ledning. Syftet har varit att utreda hur Skatteverket kan organiseras för att ännu bättre leva upp till sitt uppdrag, bli ännu effektivare och ytterligare stärka utvecklingskraften. Översynen har däremot inte syftat till att föreslå någon förändring av på vilka orter Skatteverket ska ha verksamhet eller servicekontor.

En rapport lämnades till generaldirektören den 30 november med ett förslag på en ny organisation. Förslaget går i korthet ut på följande:

- Fyra operativa avdelningar bildas.
- En personalavdelning bildas.
- En administrativ avdelning bildas genom att nuvarande ekonomiavdelning och administrativa avdelning slås samman.
- En kommunikationsstab, en verksamhetsledningssstab och en analysenhet bildas.

Beslutet om en ny organisation fattades den 6 december enligt arbetsgruppens förslag. Därefter har avdelningschefer för de fyra operativa avdelningarna tillsatts och under januari 2017 har genomförandeuppdrag formulerats. När den nya organisationen genomförs kommer placeringen av olika arbetsuppgifter att ses över och gränsdragningen mellan avdelningar, staber och enheter att tydliggöras. Den nya organisationen ska enligt beslutet träda i kraft senast den 1 juli 2017. Enligt direktiv för genomförandeuppdragen ska den nya organisationen vara införd senast den 1 juni 2017.

Tidigare omnämnd utredning av organisationen

En planerad förändring av organisation och arbetsfördelning omnämndes som ”annan viktig händelse” i Skatteverkets årsredovisning 2015.

Ursprunget var en under 2014 tillsatt arbetsgrupp som skulle se över hur organisationen och arbetsfördelningen på bästa sätt kan stödja verksamheten. Utifrån det arbetet beslutade Skatteverket om principer som visar hur organisationen och arbetsfördelningen skulle utvecklas långsiktigt. Med principerna som grund

tog Skatteverket fram ett förslag som presenterades i mars 2015. Förslaget innebar att verksamheten vid nio orter skulle flyttas till närliggande orter. Skatteverkets verksamhet exklusive servicekontoren skulle då koncentreras till 38 verksamhetsorter.

I slutet av april 2015 pausades förslaget med anledning av att regeringen gett Statskontoret i uppdrag att ta fram en rapport kring myndigheters lokaliseringar i landet.

I mars 2016 beslutade Skatteverket att behålla verksamhet på de nio orter som tidigare föreslagits flytta till en närliggande större ort. Det gäller skattekontoren i Enköping, Hudiksvall, Ludvika, Lycksele, Mariestad, Simrishamn, Vetlanda, Värnamo och Ängelholm.

18 Finansiell redovisning

18.1 RESULTATRÄKNING (tkr)

	Not	2016-01-01- 2016-12-31	2015-01-01- 2015-12-31
Verksamhetens intäkter			
Intäkter av anslag		7 254 404	7 165 847
Intäkter av avgifter och andra ersättningar	1	1 022 471	1 023 978
Intäkter av bidrag	2	14 102	22 436
Finansiella intäkter	3	4 235	2 101
Summa intäkter		8 295 212	8 214 362
Verksamhetens kostnader			
Kostnader för personal	4	-5 895 685	-5 860 928
Kostnader för lokaler	5	-484 596	-481 194
Övriga driftkostnader	6	-1 650 649	-1 607 047
Finansiella kostnader	7	-3 613	-2 016
Avskrivningar och nedskrivningar	13-14	-265 963	-247 609
Summa kostnader		-8 300 507	-8 198 794
Verksamhetsutfall		-5 294	15 569
Uppbördsverksamhet			
Intäkter av avgifter m.m. som inte disponeras	8	1 872 610	1 255 119
Skatteintäkter m.m.	9	1 124 166 111	997 120 828
Medel som tillförts statens budget från uppbördsverksamhet		-1 172 877 679	-1 011 019 586
Saldo uppbördsverksamhet		-46 838 958	-12 643 639
Transfereringar			
Medel som erhållits från statens budget för finansiering av bidrag		98 769 552	115 248 365
Medel som erhållits från myndigheter för finansiering av bidrag	10	8 706 314	0
Lämnade bidrag	11	-99 728 614	-115 517 200
Saldo transfereringar		7 747 252	-268 835
Årets kapitalförändring	12	-39 097 001	-12 896 905

18.2 BALANSRÄKNING (tkr)

	Not	2016-12-31	2015-12-31
TILLGÅNGAR			
Immateriella anläggningstillgångar			
Balanserade utgifter för utveckling		460 598	490 734
Rättigheter och andra immateriella anläggningstillgångar		53 918	33 039
Summa immateriella anläggningstillgångar		514 516	523 773
Materiella anläggningstillgångar			
Förbättringsutgifter på annans fastighet		46 489	61 310
Maskiner, inventarier, installationer m.m.		279 072	292 154
Summa materiella anläggningstillgångar		325 560	353 464
Varulager m.m.			
Varulager och förråd	15	6 316	0
Summa varulager m.m.		6 316	0
Kortfristiga fordringar			
Kundfordringar	16	9 543	14 278
Fordringar hos andra myndigheter	17	499 563	473 079
Uppbördsfordringar	18	42 143 419	56 891 595
Övriga kortfristiga fordringar	19	294	727 682
Summa kortfristiga fordringar		42 652 819	58 106 635
Periodavgränsningsposter			
Förutbetalda kostnader	20	7 938 494	190 918
Upplupna bidragsintäkter	21	2 790	1 606
Övriga upplupna intäkter		4 622	7 999
Summa periodavgränsningsposter		7 945 905	200 524
Avräkning med statsverket			
Avräkning med statsverket	22	-205 897	-193 982
Kassa och bank			
Behållning räntekonto i Riksgäldskontoret	23	667 662	649 707
Kassa och bank		24 382	59 024
Summa kassa och bank		692 044	708 731
SUMMA TILLGÅNGAR		51 931 264	59 699 144
KAPITAL OCH SKULDER			
Myndighetskapital			
Statskapital	24	1 550	1 529
Balanserad kapitalförändring	25	14 825 468	27 715 699
Kapitalförändring enligt resultaträkningen	12	-39 097 001	-12 896 905
Summa myndighetskapital	26	-24 269 983	14 820 323
Avsättningar			
Avsättningar för pensioner och liknande förpliktelser	27	16 456	21 707
Övriga avsättningar	28	53 614	61 444
Summa avsättningar		70 071	83 151

BALANSRÄKNING (tkr)

	Not	2016-12-31	2015-12-31
Skulder m.m.			
Lån i Riksgäldskontoret	29	802 099	848 403
Kortfristiga skulder till andra myndigheter	30	259 555	301 353
Leverantörsskulder	31	249 910	165 194
Övriga kortfristiga skulder	32	1 685 253	92 405
Övriga skulder skatteuppbörd	33	72 596 282	42 868 063
Depositioner	34	21 347	11 113
Summa skulder m.m.		75 614 445	44 286 530
Periodavgränsningsposter			
Upplupna kostnader	35	516 129	508 652
Oförbrukade bidrag		603	315
Övriga förutbetalda intäkter		0	173
Summa periodavgränsningsposter		516 731	509 140
SUMMA KAPITAL OCH SKULDER		51 931 264	59 699 144
Ansvarförbindelser			
Övriga ansvarförbindelser	36	2 600	1 780
Summa ansvarförbindelser		2 600	1 780

18.3 ANSLAGSREDOVISNING (tkr)

Redovisning mot anslag
2016-01-01–2016-12-31

Utgiftsområde (UO)/anslag a = ramanslag ap = anslagspost	Ingående överförings belopp	Årets tilldelning enligt regleringsbrev	Omdisp. anslags belopp	Utnyttjad del av medgivet överskrid ande	Indragning	Totalt disponibelt belopp	Utgifter	Utgående överförings belopp	Not
UO01 6:1 Allmänna val och demokrati									
ap.5 Allmänna val och dem - till Skatteverket, a			12 067			12 067	-11 376	691	37
UO01 6:5 Valmyndigheten									
ap.2 Valmyndigheten - till Skatteverket, a		2 000	12 488			14 488	-14 568	-80	38
UO03 1:1 Skatteverket									
ap.1 Skatteverket, a	98 376	7 194 417				7 292 793	-7 221 757	71 036	39
UO17 9:2 Stöd till trossamfund									
ap.2 Stöd till trossamfund, a	0		3 175			3 175	-3 175	0	
UO22 1:11 Trängselskatt i Stockholm									
ap.2 Trängselskatt i Stockholm; del till Skatteverket, a	5 227	10 000	-4 227			11 000	-10 226	774	40
UO22 1:14 Trängselskatt i Göteborg									
ap.3 Trängselskatt i Göteborg; del till Skatteverket, a	3 165	12 000	-3 165			12 000	-10 581	1 419	41
UO22 2:6 Gemensamma e-förvaltningsprojekt av strategisk betydelse									
ap.3 E-legitimationsnämnden - del till Skatteverket, a	0	7 000	8 000			15 000	-15 000	0	
ap.6 Uppföljning av statliga myndigheters anslutning till Mina meddelanden, a		5 000				5 000	-5 000	0	
UO25 1:1 Kommunalekonomisk utjämning									
ap.1 Kommunalekonomisk utjämning kommuner, a	0	64 120 707				64 120 707	-64 120 707	0	42
ap.2 Kommunalekonomisk utjämning landsting, a	0	25 559 230			0	25 559 230	-25 559 230	0	43
Summa 1:1 Kommunalekonomisk utjämning	0	89 679 937				89 679 937	-89 679 937	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	67 362	3 712 965			-67 362	3 712 965	-3 664 336	48 629	44
UO25 1:3 Bidrag till organisationer inom det kommunalekonomiska området									
ap.1 Bidrag till Rådet för kommunal redovisning, a	0	1 400				1 400	-1 400	0	
ap.2 Bidrag till Rådet för främjande av kommunala analyser, a	0	3 950				3 950	-3 950	0	
Summa 1:3 Bidrag till organisationer inom det kommunalekonomiska området	0	5 350				5 350	-5 350	0	
UO27 1:1 Avgiften till Europeiska gemenskapen									
ap.7 Mervärdesskattebaserad avgift, a	-374 366	4 648 814	1 135 314			5 409 762	-5 397 985	11 777	45
SUMMA	-200 237	105 277 483	1 163 653	0	-67 362	106 173 537	-106 039 292	134 245	

Avslutade anslag

UO25 1:4 Stöd till kommuner och landsting

ap.1 Stöd till kommuner, a	0	0	0
ap.2 Stöd till landsting, a			
Summa 1:4 Stöd till kommuner och landsting	0	0	0
SUMMA	-200 237	105 277 483	1 163 653
			0
			-67 362
			106 173 537
			-106 039 292
			134 245

KOMMENTARER TILL ANSLAGSREDOVISNINGEN

UO01 6:1 ap. 5 Allmänna val och dem - till skatteverket

Årets tilldelning enligt regeringsbeslut 4 Ku2016/00762/D 2016-03-23; 11 340 tkr. Ändrad årets tilldelning enligt regeringsbeslut 12 Ku2016/02626/LS 2016-11-24; (11 340 tkr + 727 tkr) 12 067 tkr. Anslagskredit enligt regeringsbeslut 12 Ku2016/02626/LS 2016-11-24; 460 tkr.

UO01 6:5 ap. 2 Valmyndigheten - till Skatteverket

Årets tilldelning enligt regeringsbeslut 3 Ku2015/00051/D, Ku2015/02867/D, Ku2016/00761/D 2016-03-23; 13 454 tkr. Ändrad årets tilldelning enligt regeringsbeslut 4 Ku2016/01367/D 2016-05-26; (13 454 tkr - 1 000 tkr) 12 454 tkr. Ändrad årets tilldelning enligt regeringsbeslut 4 Ku2016/02626/LS 2016-11-24; (12 454 tkr + 2 034 tkr) 14 488 tkr. Anslagskredit enligt regeringsbeslut 4 Ku2016/01367/D 2016-05-26; 579 tkr.

UO3 1:1 Skatteverket ap.1 Skatteverket

Årets tilldelning enligt regeringsbeslut I 16 Fi2015/05629/S3 2015-12-17; 7 194 417 tkr. Anslagskredit enligt regeringsbeslut I 16 Fi2015/05629/S3 2015-12-17; 215 833 tkr. Anslagsbehållning som disponeras 2016 enligt regeringsbeslut I 16 Fi2015/05629/S3 2015-12-17 är 3 %.

UO17 9:2 ap.2 Stöd till trossamfund

Årets tilldelning enligt regeringsbeslut 6 Ku2015/00085/D, Ku2015/02965/LS 2015-12-17 ;0 tkr. Omdisponerad tilldelning enligt regeringsbeslut 6 Ku2015/03062/D 2016-01-28; 3 175 tkr.

UO22 1:11 ap.2 Trängselskatt i Stockholm, del till Skatteverket

Årets tilldelning enligt regeringsbeslut II 5 N2015/08963/SUBT, N2015/08816/KLS 2015-12-18 ; 10 000 tkr. Omdisponerad tilldelning enligt regeringsbeslut II 2 N2016/05381/SUBT, N2016/04426/KLS 2016-08-25 ; (10 000tkr + 1 000 tkr) 11 000 tkr. Ingående överföringsbelopp uppgår till 5 227 tkr. Omdisponerat anslagsbelopp -5 227 tkr har återbetalats. Anslagskredit enligt regeringsbeslut II 5 N2015/08963/SUBT, N2015/08816/KLS 2015-12-18; 1 000 tkr.

UO22 1:14 ap.3 Trängselskatt i Göteborg, del till Skatteverket

Årets tilldelning enligt regeringsbeslut II 5 N2015/08963/SUBT, N2015/08816/KLS 2015-12-18; 12 000 tkr. Ingående överföringsbelopp uppgår till 3 165 tkr. Omdisponerat anslagsbelopp -3 165 tkr har återbetalats. Anslagskredit enligt regeringsbeslut II 5 N2015/08963/SUBT, N2015/08816/KLS 2015-12-18; 1 200 tkr.

UO22 2:6 ap.3 Gemensamma e-förvaltningsprojekt av strategisk betydelse

ap.3 E-legitimationsnämnden-del till Skatteverket. Årets tilldelning enligt regeringsbeslut III 2 N2015/08891/EF, N2015/08816/KLS, N2014/05431/ITP 2015-12-17; 7 000 tkr. Omdisponerad tilldelning enligt regeringsbeslut III 1 Fi2016/03691/EF 2016-10-19; (7 000tkr + 8 000 tkr) 15 000 tkr. ap. 6 Uppföljning av statliga myndigheters anslutning till Mina meddelanden. Årets tilldelning enligt regeringsbeslut III 2 N2015/08891/EF, N2015/08816/KLS, N2014/05431/ITP 2015-12-17; 5 000 tkr.

UO25 1:1 Kommunalekonomisk utjämning

ap. 1 Kommunalekonomisk utjämning kommuner. Årets tilldelning enligt regeringsbeslut III 12 Fi2015/05620/K 2015-12-17; 64 120 707 tkr. Anslagskredit enligt regeringsbeslut III 12 Fi2015/05620/K 2015-12-17; 17 936 tkr.

ap. 2 Kommunalekonomisk utjämning landsting. Årets tilldelning enligt regeringsbeslut III 12

Fi2015/05620/K 2015-12-17; 25 559 230 tkr. Anslagskredit enligt regeringsbeslut III 12 Fi2015/05620/K 2015-12-17; 8 968 tkr.

UO25 1:2 ap.1 Statligt utjämningsbidrag för LSS- kostnader

Årets tilldelning enligt regeringsbeslut III 12 Fi2015/05620/K 2015-12-17; 3 712 965 tkr. Anslagskredit enligt regeringsbeslut III 12 Fi2015/05620/K 2015-12-17; 111 389 tkr.

UO25 1:3 Bidrag till organisationer inom det kommunalekonomiska området

ap. 1 Bidrag till Rådet för kommunal redovisning. Årets tilldelning enligt regeringsbeslut III 12 Fi2015/05620/K 2015-12-17; 1 400 tkr.

ap. 2 Bidrag till Rådet för främjande av kommunala analyser. Årets tilldelning enligt regeringsbeslut III 12 Fi2015/05620/K 2015-12-17; 3 950 tkr.

UO27 1:1 Avgiften till Europeiska gemenskapen ap.7 Mervärdesskattebaserad avgift

Årets tilldelning enligt regeringsbeslut I 3 Fi2015/05654/BAEU 2015-12-18; 3 757 205 tkr. Omdisponerad tilldelning enligt regeringsbeslut I 1 Fi2016/02465/BAEU 2016-06-22; (3 757 205 + 1 335 314 tkr) 5 092 519 tkr. Omdisponerad och ändrad tilldelning enligt regeringsbeslut I 13 Fi2016/04215/BAEU, Fi2016/04202/RS 2016-11-24; (5 092 519 tkr + 891 609 tkr - 200 000 tkr) 5 784 128 tkr.

FINANSIELLA VILLKOR I ANSLAGSREDOVISNINGEN (tkr)

Anslag	Villkor	Finansiellt villkor (tkr)	2016-01-01-2016-12-31	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	20 107	
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	37 727	Utgör den del verksamhetskostnaden som överstiger de avgifter som disponeras för verksamheten.

ANSLAGSREDOVISNING, (tkr)

Redovisning mot inkomsttitel

INKOMSTTITEL		2016-01-01- 2016-12-31	2015-01-01- 2015-12-31	Not
9111	Fysiska personers inkomstskatt			
9111 111	Preliminär skatt inbetald från utländsk stat	57 101	81 504	
9111 121-26	Debiterad källskatt	644 672 895	610 418 088	
9111 141-44	Debiterad preliminär skatt	23 548 721	23 111 659	
9111 162	Särskild inkomstskatt till utlandsbosatta, netto	-57 632	-63 273	
9111 211-242	Debiterad slutlig skatt	59 429 624	34 395 266	
	Summa inkomstskatt fysiska personer	727 650 708	667 943 243	
9121	Juridiska personers inkomstskatt			
9121 111	Avkastningsskatt på individuellt pensionssparande	266 116	283 310	
9121 141-44	Debiterad preliminär skatt	189 226 410	159 754 210	
9121 211-242	Debiterad slutlig skatt	5 739 300	2 761 795	
	Summa inkomstskatt juridiska personer	195 231 827	162 799 315	
9123 011	Beskattning av tjänstegruppliv	477 640	536 670	
	Summa beskattning av tjänstegruppliv	477 640	536 670	
9131	Ofördelbara inkomstskatter			
9131 021	Ofördelbara inkomstskatter	574	1 007	
9131 023	Särskild inkomstskatt utländska artister	341	1 865	
9131 052	Ackord och skuldsanering	16 649	18 678	
9131 061-071	Fysiska/Juridiska personer, tillkommande skatt före 1998	-12	-6 835	
9131 081	Inkomstskatt från Danmark, pendlare	1 099 334	914 341	
9131 082	Inkomstskatt till Danmark, pendlare	-181 777	-187 425	
	Summa ofördelbara inkomstskatter	935 111	741 631	
9140	Övriga inkomstskatter			
9141 012, 021	Kupongskatt och skatt på ränta på skogskontomedel	5 361 198	4 768 046	
9144 011	Lotteriskatt	1 413 598	1 329 706	
	Summa övriga inkomstskatter	6 774 796	6 097 753	
9299 013-018	Debiterad arbetsgivaravgift	512 244 443	472 783 871	
	Summa debiterad arbetsgivaravgift	512 244 443	472 783 871	
9331 012	Arvsskatt	0	-132	
	Summa arvsskatt	0	-132	
9411	Mervärdesskatt, netto			
9411 012	Inbetalning mervärdesskatt avseende tidigare år än 1998	19 188	24 661	
9411 031-033	Debiterad mervärdesskatt att betala	615 098 408	568 484 481	
9411 042-043	Återbetalning till utländska företag, ambassader m.m.	-1 111 853	-824 947	
9411 051-053	Debiterad mervärdesskatt att återfå	-210 648 996	-195 460 078	
9411 061	Mervärdesskatt på elektroniska tjänster	1 191 635	771 615	
9411 071	Avräkning ingående mervärdesskatt, staten	-33 607 858	-32 529 694	
9411 081	Återbetalning av Öresundsbron till utländska företagare	-9 933	-10 659	
9411 082	Ers. från Danmark för dansk del av återbetalning Öresundsbron	4 665	5 313	
	Summa mervärdesskatt	370 935 256	340 460 692	

ANSLAGSREDOVISNING, (tkr)

Redovisning mot inkomsttitel

INKOMSTTITEL		2016-01-01- 2016-12-31	2015-01-01- 2015-12-31
Övriga skatter på varor och tjänster			
9424	Tobaksskatt	12 067 528	11 896 029
9425	Alkoholskatt	13 991 487	13 632 870
9428	Energiskatt	68 472 773	64 833 290
9431	Skatt på termisk effekt i kärnkraftsreaktorer	4 179 127	3 744 412
9435	Särskild skatt mot förurning	51 652	52 629
9436	Skatt på avfall	272 278	225 015
9437	Skatt på bekämpningsmedel och gödsel	64 731	70 998
9452	Skatt på annonser och reklam	200 847	200 298
9454	Skatt på spel	14 633	15 741
9462	Vägavgifter	273 661	214 200
9464	Skatt på trafikförsäkringspremier m.m.	2 839 831	2 811 123
9481	Övriga skatter på varor och tjänster	85 721	159 256
Summa övriga skatter på varor och tjänster		102 514 268	97 855 861
9600 Betalningsdifferenser, skattekonto			
9611	Betalningsdifferenser, anstånd, netto	-311 124	-582 781
9621	Uppbördsförluster, netto, fysiska personers inkomstskatt	-1 736 713	-1 410 028
9622	Uppbördsförluster, netto, juridiska personers inkomstskatt	-736 031	-725 540
9623	Uppbördsförluster, netto, arbetsgivaravgifter	-610 298	-368 604
9624	Uppbördsförluster, netto, mervärdesskatt	-1 466 411	-1 484 785
9625	Uppbördsförluster, netto, räntor m.m.	-159 638	-332 305
9631	Betalningsdifferenser, övriga	20 317 015	-11 469 930
Summa betalningsdifferenser, skattekonto		15 296 800	-16 373 973
9800 Skattetillägg och förseningsavgifter			
9811	Skattetillägg	1 639 811	947 447
9821	Förseningsavgifter	505 274	395 058
Summa skattetillägg och förseningsavgifter		2 145 086	1 342 504
2300 Ränteinkomster			
2394	Övriga ränteinkomster	0	0
2397	Räntor på skattekonto m.m. netto	1 865 136	1 242 677
Summa ränteinkomster		1 865 136	1 242 677
Offentligrättsliga avgifter			
2511	Ansökningsavgifter	7 019	8 098
2711, 2714	Restavgifter och sanktionsavgifter	137	0
2717	Kontrollavgifter vid särskild skattekontroll	50 721	46 434
Summa offentligrättsliga avgifter		57 878	54 532
2811 Övriga inkomster av statens verksamhet			
2811 012	Förhandsbesked	398	270
2811 264	Övriga inkomster av statens verksamhet	21 284	72 697
Summa övriga inkomster av statens verksamhet		21 682	72 967
SUMMA UPPBÖRD BRUTTO		1 936 150 631	1 735 557 611

ANSLAGSREDOVISNING, (tkr)

Redovisning mot inkomstittel

INKOMSTITTEL	2016-01-01- 2016-12-31	2015-01-01- 2015-12-31
Tillkommer:		
Utjämningsavgift för LSS-kostnader		
9513 Utjämningsavgift för LSS-kostnader	3 664 336	3 645 603
Summa utjämningsavgift för LSS-kostnader	3 664 336	3 645 603
Avgår:		
Kompensation för mervärdesskatt till kommuner och landsting		
9512 011-013 Kommuner	-41 092 038	-38 509 149
9512 021-023 Landsting	-20 219 191	-18 162 422
9512 031-032 Kommunalförbund	-821 945	-709 034
Summa kompensation för mervärdesskatt till kommuner och landsting	-62 133 174	-57 380 605
Utbetalning av kommunalskattemedel		
9111 331 Kommunal begravningsavgift	-194 205	-180 246
9111 315,332 Begravningsavgift, kyrkoavgift, Svenska kyrkan	-17 549 009	-17 490 824
9111 333 Kyrkoavgift, andra samfund	-321 189	-297 882
9111 311-313 Utbetalning till kommuner, inkl. kommunal fastighetsavgift	-449 218 257	-422 444 665
9111 321-322 Utbetalning till landsting	-237 521 453	-222 229 181
Summa utbetalt av kommunalskattemedel	-704 804 115	-662 642 799
9700 Nedsättning av skatter		
9711 Nedsättning anställningsstöd	0	-7
9714 Nedsättning stöd till sjöfart	0	-1 426 427
9728 Nedsättning nystartsjobb	0	-6 675 492
9731 Nedsättning yrkesintroduktion	0	-56 381
9733 Nedsättning kompensation för höga sjuklönekostnader	0	-1 918
Summa nedsättning av skatter	0	-8 160 226
Summa tillkommer/avgår	-763 272 952	-724 538 026
SUMMA UPPBÖRD NETTO	1 172 877 679	1 011 019 586

18.4 FINANSIERINGSANALYS (tkr)

	Not	2016-01-01- 2016-12-31	2015-01-01- 2015-12-31
DRIFT			
Kostnader	47	-8 043 940	-7 964 885
Finansiering av drift			
Intäkter av anslag		7 254 404	7 165 847
Intäkter av avgifter och andra ersättningar	48	1 021 114	1 023 289
Intäkter av bidrag		14 102	22 436
Övriga intäkter		4 235	2 101
Summa medel som tillförts för finansiering av drift		8 293 855	8 213 674
Ökning (-) av kortfristiga fordringar		-26 598	-34 672
Ökning (+) av kortfristiga skulder		95 346	-17 888
Kassaflöde från drift		318 663	-371 362
INVESTERINGAR			
Investeringar i materiella tillgångar	49	-78 226	-122 395
Investeringar i immateriella tillgångar		-154 749	-174 565
Summa investeringsutgifter		-232 975	-296 960
Finansiering av investeringar			
Lån från Riksgäldskontoret	50	224 391	430 895
Kreditiv i Riksgäldskontoret		0	-92 512
Amorteringar		-270 695	-281 900
Försäljning av anläggningstillgångar		2 224	1 031
Summa medel som tillförts för finansiering av investeringar		-44 080	57 514
Förändring av kortfristiga fordringar och skulder		13 077	-21 131
Kassaflöde till investeringar		-263 977	-260 577
UPPBÖRDSVERKSAMHET			
Intäkter av avgifter m.m. samt andra intäkter som inte disponeras		1 872 610	1 255 119
Skatteintäkter m.m.		1 124 166 111	997 120 828
Förändring av kortfristiga fordringar avseende uppbördsverksamhet		15 482 284	-4 751 209
Förändring av kortfristiga skulder avseende uppbördsverksamhet		31 273 387	16 851 882
Inbetalningar i uppbördsverksamhet		1 172 794 392	1 010 476 620
Medel som tillförts statsbudgeten från uppbördsverksamhet		-1 172 877 679	-1 011 019 586
Kassaflöde till uppbördsverksamhet		-83 287	-542 966

FINANSIERINGSANALYS (tkr)

Not	2016-01-01- 2016-12-31	2015-01-01- 2015-12-31
TRANSFERERINGSVERKSAMHET		
Lämnade bidrag	-99 728 614	-115 517 200
Utbetalningar i transfereringsverksamhet	-99 728 614	-115 517 200
Minskning av fordran (-)	-7 747 252	268 835
Finansiering av transfereringsverksamhet		
Medel som erhållits från statens budget för finansiering av bidrag	107 474 911	115 248 365
Medel som erhållits från andra myndigheter för finansiering av bidrag	954 712	0
Summa medel som tillförts för finansiering av transfereringsverksamhet	107 475 866	115 248 365
Kassaflöde till transfereringsverksamhet	0	0
FÖRÄNDRING AV LIKVIDA MEDEL	-28 602	-607 314
SPECIFIKATION AV FÖRÄNDRING AV LIKVIDA MEDEL		
Likvida medel vid årets början	514 749	1 122 063
Minskning (-) av kassa och bank	-34 641	-7 394
Ökning (+) av tillgodohavanden Riksgäldskontoret	17 955	-141 732
Minskning (-) av avräkning med statsverket	-11 915	-458 188
Summa förändring av likvida medel	-28 602	-607 314
LIKVIDA MEDEL VID ÅRETS SLUT	486 147	514 749

18.5 Tilläggsupplysningar och noter

Redovisningsprinciper

Allmänt

Årsredovisningen är upprättad i enlighet med förordningen (2000:605) om årsredovisning och budgetunderlag (FÅB). Skatteverkets redovisning följer god redovisningssed enligt ESV:s allmänna råd till 2 kap. 5 § FÅB respektive allmänna råd till 6 § i förordningen (2000:606) om myndigheters bokföring.

Alla belopp redovisas i tusentals kronor (tkr) om inget annat anges. Till följd av detta kan avrundningsdifferenser förekomma.

Brytdag och periodiseringar

Löpande redovisning och anslagsavräkning har gjorts till och med den för statliga myndigheter gemensamma brytdagen 5 januari 2017. Därefter har intäkter och kostnader över 100 000 kronor periodiserats.

Avvikelser från generella ekonomiadministrativa regler

Skattekontot

Skattekontots debiteringar för bokslutet 2016 avser perioden 2016-01-03 till och med 2017-01-07. Debiteringarna för bokslutet 2015 avser perioden 2015-01-04 till och med 2016-01-02. Löpande avstämning och bokföring av debiteringar från skattekontot sker alltid första helgen efter ett månadskifte. Redovisningen av skattekontot följer därmed inte kalenderåret.

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.

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.

Värderingsprinciper

Anläggningstillgångar

I riktlinjen för anläggningstillgångar har Skatteverket beslutat om avskrivningsperioder och gräns för mindre värde för olika typer av tillgångar. Avskrivning sker löpande från att tillgången tas i bruk och sker linjärt över den bedömda nyttjandeperioden. I normalfallet anläggningsförs investeringar som har en livslängd om minst tre år och ett anskaffningsvärde om minst 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

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.

Uppbördsfordringar

Skattekontofordringar som överlämnats till Kronofogden för indrivning värderas kollektivt. Värderingen av vad som beräknas inflyta av fordran baseras på det procentuella förhållandet mellan vad som redovisats som inbetalning från Kronofogden under året och den utgående fordran. En genomsnittlig procentsats baserad på tre års utfall används. Normalt har merparten av skattekontofordringarna inte förfallit till betalning på bokslutsdagen. Restföring av kontounderskott som förfallit till betalning sker löpande. Skatteverket värderar inte skattekontofordringar som ännu inte restförts.

Fordringar avseende återkrav av felaktigt utbetald skattereduktion för rot- och rutavdrag värderas kollektivt. Värderingen av vad som beräknas inflyta av fordran baseras på det procentuella förhållandet mellan vad som redovisats som inbetalning under året och den utgående fordran. En genomsnittlig procentsats baserad på tre års utfall används. Fordran värderas utan att vara restförd.

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.

Övriga upplysningar

Värdmyndighet

Från den 1 april har Valmyndighetens kansli inordnats i Skatteverket. De anslag som Valmyndigheten tidigare disponerat har övergått till att disponeras av Skatteverket. Detta innebär att Valmyndighetens ekonomiadministration ingår i Skatteverkets finansiella redovisning från den 1 april 2016. 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.

Ny hantering av bidrag som betalas ut genom kreditering på skattekontot

Från och med 2016 erhåller Skatteverket bidrag från Arbetsförmedlingen, Trafikverket och Försäkringskassan avseende de bidrag som Skatteverket tillgodoför mottagare på deras skattekonton. Dessa myndigheter har tilldelats anslag för att kunna betala bidragen till Skatteverket. De bidrag som avses är Stöd för nystartsjobb, Stöd till yrkesintroduktion, Sjöfartsstöd och Stöd för kompensation för höga sjuklönekostnader. Tidigare redovisades dessa bidrag via inkomstitlar och gav en negativ skatteintäkt.

Förändringen påverkar resultatposterna *Skatteintäkter och Medel som erhållits från myndigheter för finansiering av bidrag* samt inkomstitelredovisningens grupp 97, Nedsättning av skatter.

Sjukfrånvaro

Sjukfrånvaro i procent (%)	2016	2015	2014	2013	2012
Sjukfrånvaro	4,7	4,5	4,0	3,8	3,3
Kvinnor	5,7	5,5	4,9	4,6	4,0
Män	2,9	2,5	2,4	2,3	2,1
29 år och yngre	3,4	2,8	3,2	3,2	2,0
30-49 år	4,5	4,3	3,9	3,6	3,6
50 år och äldre	5,2	5,0	4,3	4,1	3,7
Andel långtidssjuka (60 dagar eller mer)	54,7	52,5	50,2	48,0	43,3

Ersättningar till ledande befattningshavare och Skatteverkets insynsråd

Skatteverkets ledande befattningshavare

Kr	Lön	Förmån	Ledamot i andra styrelser, råd eller aktiebolag
Ingemar Hansson, generaldirektör	1 706 082	8 468	Statistiska centralbyråns insynsråd
Helena Dyrssen, överdirektör	1 242 529	3 428	Bolagsverkets insynsråd Ekonomistyrningsverkets insynsråd Transportstyrelsens styrelse
Lars-Åke Leijkvist, t.f. överdirektör	1 038 714	88	

Ledamöter i Skatteverkets insynsråd

Kr	Ersättning	Förmån	Ledamot i andra styrelser, råd eller aktiebolag
Krister Andersson, avdelningschef	4 500	--	
Karin Axelsson, professor	4 500	176	--
Hanna Bergstedt, riksdagsledamot	4 500	-	--
Jeanette Fored, skatteexpert	21 000*	88	Skatterättsnämnden
Annika Fritsch, skatteexpert	7 500	-	2Fritsch AB
Eva Håkansson, generaldirektör	7 500	88	Ekonomistyrningsverkets insynsråd Ekobrottsmyndighetens insynsråd
Jan Hefner, skattejurist	1 500	88	--
Torbjörn Hällö, LO-ekonom	7 500	176	--
Ulla Werkell, skattejurist	34 500*	88	Skatterättsnämnden NNR Service AB
Gunnar Boström, redovisningschef	-	-	--
Johan Fall, avdelningschef	-	-	--
Hans Wijkander, professor	7 500	176	Ledamot i Nämnden för konsumentprisindex
Per Åsling, riksdagsledamot	7 500	88	Länsstyrelsen Jämtlands län AB Enaforsholm Åse Bruk AB Trångsviksbolaget AB

* Varav 7 500 kr avser ersättning för insynsrådet.

NOTER (tkr)

	2016-01-01- 2016-12-31	2015-01-01- 2015-12-31
Resultaträkningen		
1 Intäkter av avgifter och andra ersättningar		
Avgiftsintäkter enligt 4 § avgiftsförordningen	139 516	141 227
Avgiftsintäkter tjänsteexport	33 382	35 659
Avgifter SPAR*	47 696	68 010
Information ur dataregister	223	307
Intäkter aviseringssystemet, inomstatliga	5 224	4 236
Intäkter aviseringssystemet	9 910	9 699
Kopior av allmän handling	480	438
Ansökningsavgift ID-kort**	69 175	58 667
Ansökningsavgifter prissättningsbesked	1 975	1 000
Intäkter från Kronofogden (KFM) för levererat verksamhetsstöd***	217 963	208 820
Intäkter från samfinansierade tjänster Mina meddelanden****	27 694	24 222
Ersättning från AP-fonden och Pensionsmyndigheten för adm. av uppbörderna av fondmedel	458 350	456 960
Ickestatliga medel enligt definitionen i 6 kap. 1 § kapitalförsörjningsförordningen	100	369
Reavinster	1 357	688
Övrigt	9 426	13 674
Summa	1 022 471	1 023 978

*Priserna för SPAR har justerats ned fr.o.m. 1 nov 2015 för att över tid motsvara fullkostnadstäckning.

**Antal utfärdade ID-kort har ökat, delvis till följd av att giltighetstiden för tidigare utfärdade ID-kort har börjat löpa ut men även att den ökade invandringen nu börjar leda till att flera är i behov av ID-kort.

***Intäkt för verksamhetsstöd år 2015 omfattade även intäkter från Statens servicecenter med 20 mnkr, denna intäkt har upphört från 2016. Okade intäkter 2016 avser till största delen verksamhetsförändringar avseende nya it-plattformar.

****Driftskostnader för Mina meddelanden delas mellan sju myndigheter, Skatteverket står för hela driften som sedan delfinansieras av de övriga inblandade myndigheterna och SKL.

Sammanställning tjänsteexport

Intäkter	33 383	35 660
Kostnader	-30 017	-32 307
Summa (kapitalförändring tjänsteexport)	3 365	3 353

Under 2016 har tjänsteexport bedrivits aktivt i tio olika projekt varav de tre största i Kenya, Kosovo och Moldavien.

Sammanställning SPAR

Intäkter	47 719	68 852
Kostnader	-43 004	-44 510
Summa (kapitalförändring SPAR)	4 715	24 342

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 har därför priserna justerats för att på sikt ge ett +/-0 resultat.

Sammanställning av administration för ålderspension

Intäkter	458 350	456 960
Kostnader	-461 246	-459 880
Summa (kapitalförändring administration för ålderspension)	-2 896	-2 920

Kostnader avser perioden dec 2015-nov 2016, en slutlig avstämning för kalenderåret jan 2016-dec 2016 görs under första halvåret 2017, differens bokförs år 2017. Slutlig justering för 2014 ingår i kostnadsposten för 2015 med 3 085 tkr. Slutlig justering för 2015 ingår i kostnadsposten för 2016 med 115 tkr.

Sammanställning av KFM levererat verksamhetsstöd

Intäkter	214 164	188 946
Kostnader	-214 164	-188 946
Summa (kapitalförändring KFM levererat verksamhetsstöd)	0	0

Justering av kostnader och intäkter för leverans stäms av mellan myndigheterna före bokslut, därav +/-0 resultat.

NOTER (tkr)

	2016-01-01- 2016-12-31	2015-01-01- 2015-12-31
Sammanställning av Avgifter e-legnämnden		
Intäkter	2 179	0
Kostnader	-12 300	-9 206
Summa (kapitalförändring Avgifter e-legnämnden)	-10 121	-9 206
Avgiftsområdet är nytt från 2015. Kostnaderna kommer att balanseras och ska över tid täckas av kommande intäkter eller annan finansiering.		
Summa kapitalförändring Varulagerförändring	-358	0
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*	11 922	21 547
Från EU**	2 180	889
Summa	14 102	22 436
*Skillnaden beror främst på intäkter avseende e-legnämndens verksamhet, 2015 erhöles 9 mnkr och för 2016 har 2,25 mnkr erhållits. Bidrag för Mina meddelanden uppgick 2015 till 4 mnkr från Kammarkollegiet men för 2016 erhålls inget. 2016 har däremot bidrag från Kammarkollegiet utbetalats för uppdragen EIDAS och sammordningsnummer med totalt 1,68 mnkr.		
**I utfallet 2015 ligger en rättelse av 2014 som uppgår till 1,2 mnkr vilket gör att utfallet 2015 skulle varit 1,2 mnkr högre. Till största delen utgör intäkt av bidrag ersättning för Fiscalisverksamheten.		
3 Finansiella intäkter		
Ränta på lån i Riksgäldskontoret (RGK) avseende anläggningstillgångar*	4 159	2 028
Ränta på räntekonto i Riksgäldskontoret*	0	0
Övrigt	77	73
Summa	4 235	2 101
*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*	-4 001 921	-4 009 723
Arvoden till styrelse, kommittéer eller ej anställd personal (uppdragstagare)*	-1 126	-821
Lagstadgade arbetsgivaravgifter	-1 248 763	-1 236 835
Övrigt	-643 874	-613 549
Summa	-5 895 685	-5 860 928
5 Kostnader för lokaler		
Lokalhyror	-424 195	-419 482
El, vatten, bränsle m.m.	-25 550	-26 784
Renhållning, städning	-31 905	-30 941
Övrigt	-2 946	-3 988
Summa	-484 596	-481 194
6 Övriga driftkostnader		
Varor	-124 341	-133 030
Tjänster	-1 225 279	-1 203 449
Porto, tryckning, papper och publikationer	-177 122	-185 122
Leasing*	-80 919	-72 150
Reaförluster**	-3 326	-1 964
Aktivisering egenutvecklade anläggningstillgångar***	68 471	91 175
Varulagerförändring****	-358	0
Övrigt	-107 775	-102 509
Summa	-1 650 649	-1 607 047

*Ökad kostnad för leasing/hyra beror på att egna datorer övergått till en tjänst.

**Ökningen är i huvudsak hänförlig till maskiner och inventarier.

***Del av kostnaderna finansieras genom lån och reducerar därför totala driftskostnader. Aktivieringen är fördelad på de olika kostnadsposterna men i huvudsak tjänster i form av konsulter.

****Varulagerförändring har tillkommit i samband med att Valmyndigheten inordnats administrativt i Skatteverket under 2016.

NOTER (tkr)

	2016-01-01- 2016-12-31	2015-01-01- 2015-12-31
7 Finansiella kostnader		
Ränta på räntekonto i Riksgäldskontoret*	-3 202	-1 684
Ränta på lån i Riksgäldskontoret avseende anläggningstillgångar*	0	0
Räntekostnader leverantörsfakturor	-213	-268
Valutakursförluster	-129	-56
Räntekostnader övrigt	-68	-8
Summa	-3 613	-2 016

*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	6 805	7 590
Intäkter av ansökningsavgifter gåvomottagare*	0	504
Intäkter av ansökningsavgifter arvsintyg**	199	4
Intäkter av ansökningsavgifter låneförbud***	15	0
Intäkter av avgift för förhandsbesked	398	270
Intäkter av skadestånd****	11 568	16 058
Ränteintäkter, utomstatliga	1 865 136	1 242 677
<i>Periodiseringar</i>		
Värdereglering intäkter av skadestånd****	-11 512	-11 984
Summa	1 872 610	1 255 119

*Regelverket om skattereduktion för gåvor till ideella organisationer upphörde 1 januari 2016.

**Skatteverket hanterar från augusti 2015 ansökningsavgift för arvsintyg.

***Intäkter av ansökningsavgifter låneförbud har tidigare redovisats tillsammans med förhandsbesked.

****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	727 650 708	667 943 243
Inkomstskatter, juridiska personer	195 231 827	162 799 315
Ofördelbara skatter	8 187 547	7 376 054
Arbetsgivaravgifter	512 244 443	472 783 871
Skatt på egendom - Arvsskatt	0	-132
Mervärdesskatt	370 935 256	340 460 692
Övriga skatter på varor och tjänster	102 514 268	97 855 861
Skattetillägg, förseningsavgift	2 145 086	1 342 504
Räntor, dröjsmålsavg, böter	50 859	46 434
Övriga inkomster av statens verksamhet	21 228	68 623
<i>Delsumma</i>	1 918 981 221	1 750 676 465
<i>Tillkommer/avgår</i>		
LSS-utjämningsavgift (lag om stöd och service till vissa funktionshindrade)	3 664 336	3 645 603
Kommun- och landstingsmoms	-62 133 174	-57 380 605
Kommunalskatter, utbetalda	-704 804 115	-662 642 799
Nedsättningar, nystartsjobb, sjöfartsstöd m.fl.*	0	-8 160 226
<i>Delsumma</i>	-763 272 952	-724 538 026

NOTER (tkr)

	2016-01-01- 2016-12-31	2015-01-01- 2015-12-31
<i>Periodiseringar:</i>		
Uppplupna kostnader slutreglering av kommunalskatt**	-2 317 517	-4 241 495
Periodiserade intäkter av skatter m.m.	-24 528 742	-20 281 085
Värdereglering	1 242 179	2 115 990
Konstaterade uppbördsförluster	-5 938 078	-6 611 022
<i>Delsumma</i>	<i>-31 542 158</i>	<i>-29 017 611</i>
Summa	1 124 166 111	997 120 828

Skattekontots debiteringar för bokslutsåret 2016 avser perioden 2016-01-03 till och med 2017-01-07. Debiteringarna för bokslutsåret 2015 avser perioden 2015-01-04 till och med 2016-01-02. Löpande avstämning och bokföring av debiteringar från skattekontot sker alltid första helgen efter månadsskiftet vilket innebär att skatteintäkterna inte fullt ut avser aktuellt räkenskapsår.

*Från år 2016 finansieras sjöfartsstöd, stöd för nystartsjobb, stöd till yrkesintroduktion och stöd för sjuklönekostnader genom bidrag från Trafikverket, Arbetsförmedlingen och Försäkringskassan. Tidigare finansierades bidragen genom debitering av inkomsttitel och minskade då skatteintäkterna.

**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	8 706 314	0
---	------------------	----------

Från och med 2016 erhåller Skatteverket bidrag från Trafikverket, Arbetsförmedlingen och Försäkringskassan för att finansiera de bidrag som betalas ut via kreditering av skattekonton. Tidigare finansierades bidragen genom debitering av inkomsttitel och minskade då skatteintäkterna.

11 Lämnade bidrag		
--------------------------	--	--

Lämnade bidrag fördelade per mottagarkategori		
--	--	--

<i>Lämnade bidrag till statliga myndigheter</i>		
---	--	--

Stöd för nystartsjobb	-52 353	-68 531
Lämnade bidrag till Lantmäteriet	0	-30
<i>Delsumma</i>	<i>-52 353</i>	<i>-68 561</i>

<i>Lämnade bidrag till övriga statliga sektorn</i>		
--	--	--

Stöd för nystartsjobb och sjuklönekostnader	-1 624	-664
<i>Delsumma</i>	<i>-1 624</i>	<i>-664</i>

<i>Lämnade bidrag till kommuner och landsting</i>		
---	--	--

Kommunalekonomisk utjämning kommuner	-64 120 707	-62 706 910
Stöd till kommuner	0	-733 550
Tillfälligt stöd till kommuner och landsting, kommuner	0	-8 330 000
Kommunalekonomisk utjämning landsting	-25 559 230	-25 015 777
Stöd till landsting	0	-129 450
Tillfälligt stöd till kommuner och landsting, landsting	0	-1 470 000
Utjämningsbidrag LSS, kommuner	-3 664 336	-3 645 603
Stöd för nystartsjobb m.fl. till kommuner	-882 051	-835 164
Stöd för nystartsjobb m.fl. till landsting	-68 815	-73 332
<i>Delsumma</i>	<i>-94 295 139</i>	<i>-102 939 786</i>

<i>Lämnade bidrag till EU</i>		
-------------------------------	--	--

Mervärdesskattebaserad avgift till EU	-5 397 985	-5 018 538
Periodisering mervärdesskattebaserad avgift till EU*	7 747 252	-268 835
<i>Delsumma</i>	<i>2 349 267</i>	<i>-5 287 373</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	-3 950	-3 950
<i>Delsumma</i>	<i>-5 350</i>	<i>-5 350</i>

NOTER (tkr)

	2016-01-01- 2016-12-31	2015-01-01- 2015-12-31
Lämnade bidrag till företag och enskilda personer		
Stöd för nystartsjobb, yrkesintroduktion	-6 215 212	-5 756 108
Sjöfartsstöd	-1 486 259	-1 426 427
Nordiska skattevetenskapliga forskningsrådet	-437	-456
Ersättning i ärenden och mål om skatt	-20 138	-21 152
Ersättning till bouppteckningsförrättare	-2	-52
Ersättning avseende bankgaranti	-467	0
Ersättning rättegångs- och rättshjälpskostnader	-722	-6 201
Skadestånd	-178	-5 070
<i>Delsumma</i>	<i>-7 723 415</i>	<i>-7 215 466</i>
Summa lämnade bidrag	-99 728 614	-115 517 200
Lämnade bidrag fördelade per finansiering		
Lämnade bidrag finansierade via anslag		
Kommunalekonomisk utjämning kommuner	-64 120 707	-62 706 910
Stöd till kommuner	0	-733 550
Tillfälligt stöd till kommuner och landsting, kommuner	0	-8 330 000
Kommunalekonomisk utjämning landsting	-25 559 230	-25 015 777
Stöd till landsting	0	-129 450
Tillfälligt stöd till kommuner och landsting, landsting	0	-1 470 000
Utjämningsbidrag LSS, kommuner	-3 664 336	-3 645 603
Mervärdesskattebaserad avgift till EU	-5 397 985	-5 018 538
Bidrag till Rådet för kommunal redovisning	-1 400	-1 400
Bidrag till Rådet för främjande av kommunala analyser	-3 950	-3 950
<i>Delsumma</i>	<i>-98 747 608</i>	<i>-107 055 178</i>
Lämnade bidrag finansierade med bidrag från annan myndighet**		
Sjöfartsstöd (Trafikverket)	-1 486 259	0
Stöd för nystartsjobb (Arbetsförmedlingen)	-6 351 889	0
Stöd till yrkesintroduktion (Arbetsförmedlingen)	-50 095	0
Kompensation för sjuklönekostnader (Försäkringskassan)	-818 071	0
<i>Delsumma</i>	<i>-8 706 314</i>	<i>0</i>
Periodiserat lämnat bidrag		
Mervärdesskattebaserad avgift till EU	7 747 252	-268 835
<i>Delsumma</i>	<i>7 747 252</i>	<i>-268 835</i>
Lämnade bidrag finansierade via inkomstittel		
Anställningsstöd	0	-7
Sjöfartsstöd	0	-1 426 427
Stöd för nystartsjobb	0	-6 675 492
Yrkesintroduktion	0	-56 381
Höga sjuklönekostnader	0	-1 918
<i>Delsumma</i>	<i>0</i>	<i>-8 160 226</i>

NOTER (tkr)

	2016-01-01- 2016-12-31	2015-01-01- 2015-12-31
Lämnade bidrag finansierade med Skatteverkets förvaltningsanslag		
Nordiska skattevetenskapliga forskningsrådet	-437	-456
Ersättning i ärenden och mål om skatt	-20 138	-21 152
Ersättning till bouppteckningsförrättare	-2	-52
Ersättning rättegångs- och rättshjälpskostnader	-722	-6 201
Ersättning avseende bankgaranti	-467	0
Skadestånd	-178	-5 070
Lämnade bidrag till Lantmäteriet	0	-30
<i>Delsumma</i>	-21 944	-32 961
Summa lämnade bidrag	-99 728 614	-115 517 200
*Periodiseringen avser en reduktion av avgiften till EU som meddelades i ändringsbudget från EU-kommissionen i december 2016. Den kassamässiga avräkningen mot anslaget gjordes i januari 2017.		
**Från år 2016 finansieras sjöfartsstöd, stöd för nystartsjobb, stöd till yrkesintroduktion och stöd för sjuklönekostnader genom bidrag från Trafikverket, Arbetsförmedlingen och Försäkringskassan. Tidigare finansierades bidragen genom debitering av inkomsttitel och minskade då skatteintäkterna.		
12 Årets kapitalförändring		
Uppbörd		
Upplypna kostnader, slutreglering av kommunalskatt	-2 317 517	-4 241 495
Periodiserade intäkter skattekonto	-39 832 542	-3 906 447
Periodiserade intäkter vägavgifter	4 784	941
Periodiserade intäkter moms utländska företag	2 216	-1 607
Konstaterad uppbördsförlust skattekontofordringar	-5 938 075	-6 611 019
Konstaterad uppbördsförlust moms utländska företag	-3	-3
Periodiserade intäkter skadestånd	11 512	11 984
Värdereglering skadestånd	-11 512	-11 984
Värdereglering skattekontofordringar	1 242 179	2 115 990
Periodisering lämnade bidrag till EU	7 747 252	-268 835
<i>Delsumma</i>	-39 091 706	-12 912 473
Avgiftsfinansierad verksamhet		
Tjänsteexport	3 365	3 353
SPAR	4 715	24 342
Administration av ålderspension	-2 896	-2 920
Avgifter e-legnämnden	-10 121	-9 206
Varulagerförändring	-358	0
Till KFM levererat verksamhetsstöd	0	0
<i>Delsumma</i>	-5 294	15 569
Summa	-39 097 001	-12 896 905

Kapitalförändring av uppbörd och transfereringar utgörs av periodiseringar, värdereglering avseende befarade förluster och intäktskorrigeringar p.g.a. konstaterade förluster. Kapitalförändringen utgörs även av avgiftsfinansierad verksamhet tjänsteexport, administration av ålderspension, SPAR, avgifter till e-legnämnden, varulagerförändring samt till KFM levererat verksamhetsstöd, se not 1.

NOTER (tkr)

	2016-12-31	2015-12-31
Balansräkningen		
13 Immateriella anläggningstillgångar	514 516	523 773
Balanserade utgifter för utveckling		
Ingående anskaffningsvärde	1 708 963	1 653 992
Årets anskaffning	113 899	144 239
Utrangering*	-503	-102 256
Kvarvarande anskaffningsvärde	1 822 360	1 695 975
Ingående ackumulerad avskrivning	-1 218 230	-1 172 721
Årets avskrivning	-143 532	-134 517
Återföring avskrivning vid utrangering*	0	101 997
Utgående ackumulerad avskrivning	-1 361 761	-1 205 241
Bokfört värde	460 598	490 734
Specifikation av anskaffningsvärden vid utrangering	-503	-259
*Utrangering 2015 avser främst äldre datasystem som ersatts av nyutveckling eller tagits ur bruk av andra skäl.		
Rättigheter och andra immateriella anläggningstillgångar		
Ingående anskaffningsvärde	195 275	237 219
Årets anskaffning*	40 850	30 326
Utrangering**	-10 839	-72 269
Kvarvarande anskaffningsvärde	225 286	195 275
Ingående ackumulerad avskrivning	-162 236	-218 225
Årets avskrivning	-19 971	-16 280
Återföring avskrivning vid utrangering**	10 839	72 269
Utgående ackumulerad avskrivning	-171 368	-162 236
Bokfört värde	53 918	33 039
Specifikation av anskaffningsvärden vid utrangering	0	0
*Årets största anskaffningar avser ELA övervakningssystem 8 374 tkr, Puppet Enterprise 5 597 tkr samt Agresso 5 417 tkr.		
**Avser uteslutande äldre licenser som tagits ur bruk.		
14 Materiella anläggningstillgångar	325 560	353 464
Förbättringsutgifter på annans fastighet		
Ingående anskaffningsvärde	150 339	137 210
Årets anskaffning*	7 205	19 788
Utrangering	-775	-4 454
Kvarvarande anskaffningsvärde	156 770	152 543
Ingående ackumulerad avskrivning	-97 693	-75 182
Årets avskrivning	-19 076	-19 913
Återföring avskrivning vid utrangering	488	3 862
Utgående ackumulerad avskrivning	-110 281	-91 233
Bokfört värde	46 489	61 310
Specifikation av återförda ack.värden**	-286	-592
*Årets anskaffning avser främst kompletteringar i skalskydd vid ett flertal lokalkontor. I årets anskaffningsvärde ingår pågående förbättringsutgifter med 630 tkr. Motsvarande uppgift för 2015 är 3 429 tkr.		

NOTER (tkr)

	2016-12-31	2015-12-31
Maskiner, inventarier, installationer m.m.		
Ingående anskaffningsvärde	761 214	823 975
Årets anskaffning	73 602	109 774
Utrangering*	-42 697	-174 888
Kvarvarande anskaffningsvärde	792 120	758 860
Ingående ackumulerad avskrivning	-468 956	-562 660
Årets avskrivning	-83 384	-76 898
Återföring avskrivning vid utrangering*	39 292	172 852
Utgående ackumulerad avskrivning	-513 048	-466 706
Bokfört värde	279 072	292 154
Specifikation av återförda ack.värden	-3 404	-2 036
*Utrangering 2016 avser främst anskaffningsvärde möbler 20 642 tkr samt bilar 8 392 tkr. Beloppet 2015 avser främst anskaffningsvärden för äldre datautrustning samt möbler.		
15 Varulager och förråd		
Material för extra val så som valsedelspapper, valkuvert, omslag m.m.	6 316	0
Summa varulager m.m.	6 316	0
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 extra val inom föreskriven tid.		
16 Kundfordringar		
Kundfordringar aviseringssystemet och SPAR m.m.*	7 348	13 229
Kundfordringar utländska kunder**	416	15
Kundfordringar värdereglering***	-143	-943
Övrigt	1 922	1 977
Summa	9 543	14 278
*I december 2015 fakturerades Navet för hela kvartal 4.		
**Ökningen avser fakturering för tjänsteexport utanför ordinarie projektverksamhet. Detta är en utlåning av en resurs för kvartal 4.		
***Värdereglering har bedömts omfatta en lägre grad än tidigare år.		
17 Fordringar hos andra myndigheter		
Kundfordringar och övriga fordringar*	125 730	106 563
Skatteverkets fordringar avseende indrivna medel via Kronofogden**	274 757	281 943
Mervärdesskattefordran	99 076	84 572
Summa	499 563	473 079
*Ökningen kan härledas till Kronofogden för verksamhetsstöd och till myndigheter som samfinansierar Mina Meddelanden.		
**Skatteverkets fordringar avseende indrivna medel via Kronofogden avser indrivna medel under december månad.		
18 Uppbördsfordringar		
Fordringar moms/skattetillägg utländska företag	289	212
Fordringar skattekonto	26 600 704	32 990 521
Fordringar skattekonto rot- och rutavdrag	11 295 662	19 625 756
Fordringar skattekonto rot- och rutavdrag, återkrav	289 108	273 152
- värdereglering	-206 808	-193 352
Fordringar skattekonto, restförda	40 253 750	41 554 520
- värdereglering	-36 119 645	-37 375 280
Fordringar skadestånd	279 541	268 029
-värdereglering	-279 541	-268 029
Fordringar vägavgifter	19 374	14 590
Fordringar moms elektroniska tjänster	10 985	1 477
Summa	42 143 419	56 891 595

NOTER (tkr)

	2016-12-31	2015-12-31
Beviljade anstånd finns inte särredovisade i bokföringen utan redovisas endast som not.		
<i>Anstånden uppgår vid utgången av året till:</i>		
Skattekonto	9 379 341	16 555 721
19 Övriga kortfristiga fordringar		
Fordringar kontantkassa	15	285
Fordringar exportfrämjande verksamhet	239	445
Fordran kommuner och landsting avseende slutreglering kommunalskatt för inkomståret 2015*	0	726 922
Övriga kortfristiga fordringar	57	97
Värdereglering övriga	-17	-67
Summa	294	727 682
*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 32.		
20 Periodavgränsningsposter		
Förutbetalda hyreskostnader	105 864	100 799
Fordran mervärdesskattebaserad EU-avgift*	7 747 252	0
Övriga förutbetalda kostnader	85 378	90 119
Upplupna bidragsintäkter**	2 790	1 606
Upplupna intäkter Kronofogden***	3 122	7 999
Övriga upplupna intäkter****	1 500	0
Summa	7 945 905	200 524
*Fordran avser den rabatt på Sveriges EU-avgift som ska gälla för budgetperioden 2014-2020. Rabatten för åren 2014-2016 blev slutligt godkänd av medlemsstaterna och beslutad i EU-kommissionens ändringsbudgetar i december 2016. Återbetalningen till Skatteverket görs i januari 2017.		
**Den största förändringen avser fiscalisverksamheten då bidraget belastades till en del som avsåg 2014 under 2015.		
***Avstämning av levererat verksamhetsstöd till KFM visar på en mindre differens 2016 jämfört med 2015, därav minskar upplupna intäkter.		
****Avser samfinansiering av Mina Meddelanden för Bolagsverket.		
21 Upplupna bidragsintäkter		
Fordran bidrag för sjuklönekostnader*	955	0
Övriga upplupna bidrag	1 835	1 606
Summa	2 790	1 606
*Fordran avser bidrag för sjuklönekostnader där Försäkringskassans betalning till Skatteverket sker under januari 2017.		
22 Avräkning med statsverket		
Uppbörd		
Ingående balans	-169 253	370 902
<i>Redovisat mot inkomsttitel</i>		
Inkomster	-1 939 814 967	-1 739 203 215
Utgifter	766 937 288	728 183 629
Uppbördsmedel som betalats till icke räntebärande flöde	1 172 838 313	1 010 479 431
Skulder som avser uppbörd	-208 618	-169 253
Anslag i icke räntebärande flöde		
Ingående balans	-8 714	-3 978
Redovisat mot anslag	98 782 160	107 061 109
Medel hänförliga till transfereringar m.m. som betalats till icke räntebärande flöde	-98 772 020	-107 064 900
Forordningar avseende anslag i icke räntebärande flöde	1 426	-7 769

NOTER (tkr)

	2016-12-31	2015-12-31
Anslag i räntebärande flöde		
Ingående balans	-105 802	-210 341
Redovisat mot anslag	7 257 132	7 210 694
Anslagsmedel som tillförts räntekonto	-7 232 871	-7 107 481
Återbetalning av anslagsmedel	8 391	361
Skulder avseende anslag i räntebärande flöde	-73 150	-106 767
Fordran avseende semesterlöneskuld inkl. soc.avg. som inte har redovisats mot anslag		
Ingående balans	89 992	107 623
Redovisat mot anslag under året enligt undantagsregeln	-15 335	-17 816
Fordran avseende semesterlöneskuld som inte har redovisats mot anslag	74 656	89 807
Övriga fordringar/skulder på statens centralkonto		
Ingående balans	-212	0
Inbetalningar i icke räntebärande flöde	2 010 746 118	1 807 591 803
Utbetalningar i icke räntebärande flöde	-936 679 824	-904 177 272
Betalningar hänförliga till anslag och inkomsttitlar	-1 074 066 294	-903 414 531
Övriga fordringar på statens centralkonto	-212	0
Summa Avräkning med statsverket	-205 897	-193 982
23 Kassa och bank		
Behållning räntekonto i Riksgäldskontoret*	667 662	649 707
Inbetalningar bankkonto från utlandet**	24 050	26 569
Inbetalningar euro avseende moms elektroniska tjänster***	333	32 454
Summa	692 044	708 731
*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 2017, jämför not 28.		
***Inbetalningarna euro avser inbetalningar till valutakonton som ännu inte växlats in till SEK på SCR avseende det nya systemet för redovisning av moms på elektroniska tjänster.		
24 Statskapital		
Ingående balans	1 529	1 996
Årets förändring*	21	-467
Utgående balans	1 550	1 529
*Avser statskapital utan avkastningskrav som använts för att finansiera konst från Statens konstråd.		

NOTER (tkr)

	2016-12-31	2015-12-31
25 Balanserad kapitalförändring		
Ingående balans (ej föregående års kapitalförändring)*	27 722 373	25 493 103
Föregående års kapitalförändring	-12 896 905	2 222 595
Utgående balans	14 825 468	27 715 699
Utgående balans är fördelat på		
- uppbörd	14 816 809	27 729 282
- tjänsteexport	3 144	-209
- avgiftsfinansierad verksamhet	5 516	-13 374
Summa	14 825 468	27 715 699

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 värdereglering 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 avseende Varulager som har övertagits från Valmyndigheten.

26 Myndighetskapital

	Balanserad kapitalförändring			Kapitalförändring enligt resultaträkningen	Summa
	Statskapital	Avgiftsbelagd verksamhet	Uppbörd		
Förändring av myndighetskapitalet					
Utgående balans 2015	1 529	-13 583	27 729 282	-12 896 905	14 820 323
Ingående balans 2016	1 529	-6 909	27 729 282	-12 896 905	14 826 997
Föregående års kapitalförändring	0	15 569	-12 912 473	-12 896 905	-12 896 905
Årets kapitalförändring	21	-5 294	-39 091 706	-39 097 001	-39 096 980
Summa årets förändringar	21			-39 097 001	-39 096 980
Utgående balans 2016	1 550	8 659	14 816 809	-39 097 001	-24 269 983

*Ingående balans 2016 på balanserad kapitalförändring avgiftsbelagd verksamhet har justerats med 6 674 tkr avseende Varulager som har övertagits från Valmyndigheten.

27 Avsättning för pensioner och liknande förpliktelser

Ingående avsättning	21 707	25 434
Årets pensionskostnad	8 270	11 853
Årets pensionsutbetalningar till Statens tjänstepensionsverk	-13 521	-15 581
Utgående avsättning	16 456	21 707

Pensionsförpliktelser som ingår i den pensionsskuld som fastställts av Statens tjänstepensionsverk för år 2016 har minskat med 3 824 tkr. De beslut som har beviljats av Skatteverket men som ej ingår i den pensionsskuld som Statens tjänstepensionsverk har beräknat har minskat med 1 426 tkr. Avsättningen inkluderar även särskild löneskatt.

28 Övriga avsättningar

	53 614	61 444
Avsättningar för omställningsarbete*		
Ingående avsättning för lokalt omställningsarbete**	59 729	73 380
Åretsförbrukning	-19 681	-25 752
Årets avsättning	12 556	12 008
Utgående avsättning	52 604	59 635

*Uppskattad användning av lokalt omställningsarbete uppgår till 5 600 tkr, till detta kommer även årligt åtagande för delpensioner med 11 500 tkr.

**Justerings av årets ingående avsättning har gjorts med 93 tkr, vilket motsvarar avsättning för lokalt omställningsarbete som övertagits från Valmyndigheten.

NOTER (tkr)

	2016-12-31	2015-12-31
Varav avsättningar för engångspremier		
Ingående avsättning för engångspremier	0	0
Årets förändring av engångspremier	1 010	0
Utgående avsättning	1 010	0
Varav avsättningar för lokalkostnader		
Ingående avsättning för lokalkostnader	1 809	0
Årets förändring för lokalkostnader	-1 809	1 809
Utgående avsättning	0	1 809
Avsättning lokalkostnader hänför sig till avvecklade kontor i Mora och Kista.		
29 Lån i Riksgäldskontoret*		
Ingående låneskuld**	848 694	699 408
Årets upptagna lån***	224 100	430 895
Årets amorteringar	-270 695	-281 900
Utgående låneskuld	802 099	848 403
*Skatteverket disponerar en låneram på 920 mnkr. Under 2015 har det tidigare redovisade kreditivet avslutats och ingår nu istället i anläggningslånet.		
**Justering av årets ingående låneskuld har gjorts med 291 tkr, vilket motsvarar lån som övertagits från Valmyndigheten.		
***Årets upptagna lån 2015 omfattade även det tidigare särredovisade kreditivet med 92 513 tkr.		
30 Kortfristiga skulder till andra myndigheter		
Avräkning med Kronofogden (Rex - skattekontot)*	48 820	94 247
Arbetsgivaravgifter	105 955	104 179
Leverantörsskulder	99 454	96 617
Övrigt	5 326	6 309
Summa	259 555	301 353
*Skulden till Kronofogden avser utmätta medel från skattekontot under december månad.		
31 Leverantörsskulder	249 910	165 194
De största leverantörsskulder vid bokslutet avser licenskostnader.		
32 Övriga kortfristiga skulder		
Personalens källskatt	92 413	90 335
Skuld till kommuner och landsting avseende slutreglering kommunalskatt för inkomståret 2015*	1 590 595	0
Övriga skulder	2 245	2 070
Summa	1 685 253	92 405
*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.		
33 Övriga skulder - skatteuppbörd		
Skuld till statens centralkonto*	24 050	26 569
Skuld avseende moms till utländska företag inom EU	154 787	156 922
Kontoöverskott skattekonto**	72 409 202	42 643 310
Returer uppbörd	1 557	2 601
Utredningskonto moms elektroniska tjänster***	0	32 450
Manuella uppbördsutbetalningar	0	5
Outredda medel	6 687	6 207
Summa	72 596 282	42 868 063
*Inbetalningar bankkonto från utlandet avser inbetalningar för sista bankdagen i december som redovisats till SCR i januari 2017, jämför not 23.		
**Kontoöverskott skattekonto förklaras huvudsakligen av skattskyldigas kompletteringsinbetalningar för att täcka den slutliga skatten vilken avräknas först under 2017. Till viss del utgörs överskotten också av oreglerade skulder avseende överskjutande ingående mervärdesskatt eller andra återbetalningar som inte hunnit effektueras per balansdagen.		
***Saldot 2015 avser inbetalningar avseende moms elektroniska tjänster som inte kunnat placeras på grund av att deklaration ännu inte inkommit som matchar inbetalningen.		

NOTER (tkr)

	2016-12-31	2015-12-31
34 Depositioner		
Skuldsanering*	3	0
Överenskommelse om företrädaransvar*	3 549	3 619
Utdelning i konkurs*	4 378	5 099
Betalningsuppsättning*	2 096	907
Deponerade medel upplagshavare alkoholskatt	4	10
Moms på elektroniska tjänster**	6 120	1 476
Moms på elektroniska tjänster andra eu-länder***	5 198	0
Summa	21 347	11 113

*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 därmed 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.

35 Periodavgränsningsposter		
Upplupna semesterlöner inkl. sociala avgifter	435 174	426 910
Upplupna löner och arvoden inkl. sociala avgifter	7 985	8 595
Oförbrukade bidrag utomstatliga*	603	315
Förutbetalda intäkter**	0	173
Övriga upplupna kostnader	72 970	73 148
Summa	516 731	509 140

*Avser ej upparbetade kostnader för fiscalis.

**Avser avstämning, fakturering enligt avtal till Kronofogden för IT resulterade i en fordran 2015.

36 Ansvarsförbindelser		
Övriga ansvarsförbindelser	2 600	1 780
Summa ansvarsförbindelser	2 600	1 780

Avser ställande av säkerheter i verksamheten där Skatteverket skulle kunna bli betalningsansvarig. Jämförelsetalet har justerats för att motsvara samma typer av säkerheter som för 2016.

NOTER (tkr)

2016-01-01- 2016-12-31

Anslagsredovisning - Redovisning mot anslag**37 UO01 6:1 Allmänna val och demokrati**

Valmyndighetens anslag disponeras av Skatteverket fr.o.m 1 april 2016 då värmyndighetsförfarandet trädde i kraft.

38 UO01 6:5 Valmyndigheten

Valmyndighetens anslag disponeras av Skatteverket fr.o.m 1 april 2016. Anslaget har överskridits med 80 tkr vid utgången av året. Beviljad anslagskredit uppgår till 579 tkr och täcker uppkommet överskridande.

39 UO03 1:1 ap.1 Skatteverket

Under 2016 har Skatteverket förbrukat 27,3 mnkr av ingående anslagssparande.

40 UO22 1:11 ap.2 Trängselskatt i Stockholm

Ingående anslagssparande har återbetalats 2016. Utgående anslagssparande uppgår till 774 tkr och kommer att återbetalas 2017.

41 UO22 1:14 ap.3 Trängselskatt i Göteborg

Ingående anslagssparande har återbetalats 2016. Utgående anslagssparande uppgår till 1 419 tkr och kommer att återbetalas 2017.

42 UO25 1:1 ap.1 Kommunalekonomisk utjämning kommuner

Underskottet på 13 kr är orsakat av avrundning i utbetalningarna.

43 UO25 1:1 ap.2 Kommunalekonomisk utjämning landsting

Underskottet på 1 kr är orsakat av avrundning i utbetalningarna.

44 UO25 1:2 ap.1 Statligt utjämningsbidrag för LSS-kostnader

Överskottet på 48 629 tkr beror på att tilldelningen av medel utgår från en beräkning som Statistiska Centralbyrån publicerar i september 2015 medan de faktiska utbetalningarna under året baseras på en beräkning publicerad i december 2015 och som även korrigeras i mars 2016. Ändring av tilldelade medel brukar göras under året när den faktiska utbetalning är känd men det har inte regeringen gjort i år.

45 UO27 1:1 ap.7 Mervärdesskattebaserad avgift till Europeiska gemenskapen

Överskottet på 11 777 tkr beror på att regeringen i november 2016 tog höjd för eventuella decemberjusteringar av avgiften.

Anslagsredovisning - Redovisning mot inkomstitlar**46 Nedsättning av skatter**

Från och med 2016 erhåller Skatteverket bidrag från Trafikverket, Arbetsförmedlingen och Försäkringskassan för att finansiera de bidrag som betalas ut via kreditering av skattekonton. Tidigare finansierades bidragen genom debitering av inkomstitel och belastning av skatteintäkterna. Jämför not 9, 10 och 11.

NOTER (tkr)

	2016-01-01- 2016-12-31	2015-01-01- 2015-12-31
Finansieringsanalysen		
47 Finansieringsanalys, kostnader		
Kostnader enligt resultaträkningen	-8 300 507	-8 198 794
<i>Justeringar</i>		
Avskrivningar	265 963	247 609
Realisationsförluster	3 326	1 964
Förändring av balansposten Varulager m.m.*	358	0
Förändring av balansposten Avsättningar till pensioner	-5 250	-3 728
Förändring av balansposten Avsättningar till engångspremier	1 010	0
Förändring av balansposten Avsättningar till lokalt omställningsarbete**	-7 031	-13 744
Förändring av balansposten Avsättningar till lokaler	-1 809	1 809
Kostnader enligt finansieringsanalysen	-8 043 940	-7 964 885
*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.		
**Posten har justerats med 93 tkr vilket motsvarar avsättning för lokalt omställningsarbete som övertagits från Valmyndigheten.		
48 Finansieringsanalys, intäkter av avgifter och andra ersättningar		
Intäkter av avgifter och andra ersättningar enligt resultaträkningen*	1 022 471	1 023 978
<i>Justeringar</i>		
Realisationsvinster	-1 357	-688
Intäkter av avgifter och andra ersättningar, finansieringsanalysen	1 021 114	1 023 289

* Se not 1.

49 Posten har justerats med 239 tkr som motsvarar övertagna anläggningstillgångar från Valmyndigheten.

50 Posten består av årets upptagna lån i Riksgälden samt en justering med 292 tkr som motsvarar övertagna lån från Valmyndigheten.

18.6 SAMMANSTÄLLNING VÄSENTLIGA UPPGIFTER

(mnkr om inte annat anges)	2016	2015	2014	2013	2012
Låneram i Riksgälden					
Beviljad	920	1 020	1 083	1 108	1 110
Utnyttjad totalt	838	876	857	877	828
- Varav lån i Riksgälden*	802	848	792	794	791
- Varav anskaffning anläggningstillgångar där lån inte har tagits upp**	36	27	65	83	38
Beviljad kontokredit hos Riksgälden	704	704	699	699	683
Högsta utnyttjad kontokredit under året	0	0	0	0	0
Räntekostnader och ränteintäkter på räntekontot					
Räntekostnader	3,2	1,7	0,0	0,0	0,5
Ränteintäkter	4,2	2,0	3,0	4,9	10,0
Avgiftsintäkter för egen disposition					
Beräknat belopp i regleringsbrevet	785	801	855	847	509
Utfall avgiftsintäkter som disponeras	1022	1024	1 008	1070	1 017
Avgiftsintäkter som ej disponeras					
Beräknat belopp i regleringsbrevet	7,7	8,0	9,8	13,3	10,9
Utfall avgiftsintäkter som ej disponeras	7,4	8,4	8,3	7,8	8,3
Anslagskredit***					
Beviljad anslagskredit	869	831	498	497	477
Utnyttjad anslagskredit	1	374	146	1	136
Anslagssparande***	134	174	210	139	101
Antalet årsarbetskrafter och medelantalet anställda					
Årsarbetskrafter****					
Skatteverkets huvudkontor	1 902	1 929	1 897	1 886	1 888
Skatteverkets regioner	7 574	7 790	7 692	7 819	7 961
Summa	9 476	9 719	9 589	9 705	9 849
Medelantalet anställda					
Skatteverkets huvudkontor	2 071	2 083	2 051	2 054	2 041
Skatteverkets regioner	8 580	8 720	8 598	8 719	8 804
Summa	10 651	10 803	10 649	10 773	10 845
Driftkostnad per årsarbetskraft (tkr)*****	848	818	800	795	775
Årets kapitalförändring (tkr)	-39 097 001	-12 896 905	2 222 595	8 959 725	-1 691 225
Balanserad kapitalförändring (tkr)	14 825 468	27 715 699	25 493 103	16 533 378	18 224 603

*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.

19 Intern styrning och kontroll

Skatteverkets verksamhet omfattas av förordningen (2007:603) om intern styrning och kontroll. Med intern styrning och kontroll menas den process som syftar till att myndigheten med rimlig säkerhet bedriver verksamheten effektivt och enligt gällande rätt samt enligt de förpliktelser som följer av Sveriges medlemskap i Europeiska unionen, att verksamheten redovisas på ett tillförlitligt och rättvisande sätt samt att myndigheten hushållar väl med statens medel. Intern styrning och kontroll handlar om att fullgöra ansvaret för verksamheten samt är ett medel för att uppnå målen för verksamheten.

En god intern styrning och kontroll bidrar till

- att vi bedriver verksamheten effektivt och rättssäkert
- att vi undviker allvarliga fel
- att vi får ett högt förtroende för myndigheten.

Tillsammans bidrar detta till ett högt förtroende för det demokratiska systemet. Det handlar om att ha ordning och reda, och att veta att det som ska göras blir gjort och att det sker på ett bra och säkert sätt.

19.1 Skatteverkets process för intern styrning och kontroll

Inom Skatteverket kan processen för intern styrning och kontroll schematiskt beskrivas som att den består av fem olika moment:

- intern styr- och kontrollmiljö
- riskhantering
- styr- och kontrollaktiviteter
- information och kommunikation
- uppföljning och utvärdering.

Inom varje moment finns ytterligare delar som ingår i processen och som bidrar till att vi fullgör vårt ansvar för verksamheten och når målen.

Exempel på en sådan del är att det ska finnas en ordning för ansvar och befogenheter.

Skatteverkets arbetsordning beskriver organisationen och vilka arbetsuppgifter som hanteras var. Arbetsordningen beskriver även ansvarsområdet för varje del av verksamheten samt för cheferna. Chefer har ansvar för att den interna styrningen och kontrollen är betryggande inom det egna ansvarsområdet.

Vidare beskriver Skatteverkets övergripande styrmodell översiktligt hur regeringens uppdrag till Skatteverket omsätts till verksamhet genom intern styrning från ledningen. Enligt styrmodellen ska verksamheten styras genom att Skatteverket gör sina prioriteringar för tre år i taget. Syftet med det är att skapa förutsättningar för goda resultat, samt att skapa en tydlig, förutsägbar och långsiktig styrning. Det innebär bland annat att Skatteverket har en treårig planering där verksamheten styrs utifrån en indelning i verksamhetsområden. Skatteverket har en uppföljning av verksamheten på övergripande nivå tre gånger per år. Uppföljningen är det huvudsakliga verktyget för en eventuell omplanering av verksamheten. Andra anledningar till omplanering kan vara att omvärldsförändringar föranleder en reaktion, att uppdrag tillkommer eller tas bort från regleringsbrevet eller instruktionen, att anslaget förändras eller att något annat händer som påverkar Skatteverkets ekonomi.

Verksamhetens behov styr planeringen och genomförandet. Verksamhetsplanen visar vilka prioriteringar Skatteverket gör. Utifrån den, och den mer detaljerade aktivitetsplaneringen, planerar sedan avdelningar och regioner sin verksamhet genom att bland annat identifiera och hantera verksamhetsrisker.

Det finns en gemensam modell för riskhantering inom Skatteverkets process för intern styrning och kontroll. Riskhanteringen är ett verktyg som visar vad verksamheten behöver fokusera på för att fullgöra sina uppdrag och nå sina mål. Väsentliga operativa risker (verksamhetsrisker) som identifieras i verksamheten diskuteras på ledningsnivå. Där tar man ställning till om riskerna ska accepteras eller åtgärdas. Arbetet med verksamhetsrisker pågår löpande under verksamhetsåret.

19.2 Intern styrning och kontroll av Skatteverkets verksamhet

19.2.1 Genomförande och uppföljning av 2016 års verksamhet

Under verksamhetsåret genomförde Skatteverket planerade aktiviteter i syfte att få en mer produktiv, rättssäker och effektiv verksamhet. Verksamheten följdes upp löpande och i den övergripande uppföljningen av Skatteverkets verksamhet fick Skatteverkets ledningsgrupp

- löpande information om Skatteverkets resultat
- möjlighet att ta ställning till om Skatteverket lever upp till regeringens uppdrag och styrs mot Skatteverkets inriktning
- möjlighet att agera på avvikelser och problem och göra omprioriteringar utifrån resultatet.

Verksamhetsriskerna som identifierades i verksamhetens olika delar följdes upp på lednings- och avdelningsnivå. Verksamhetsriskerna inrymmer även regelefterlevnads- och säkerhetsrisker. Det finns en sammanställning av Skatteverkets väsentliga verksamhetsrisker. Riskernas hantering följs sedan upp i den löpande uppföljningen. Skatteverket hanterade de verksamhetsrisker av väsentlig betydelse som identifierades i verksamheten.

19.2.2 Planering av verksamheten

Verksamhetsplanen för 2015–2017 pekar ut de mest prioriterade frågorna att arbeta med under perioden, de som gör att Skatteverket närmar sig ambitionerna i Skatteverkets inriktning. Verksamhetsplanen beskriver också hur vi ska följa upp arbetet. En prioriterad fråga är att Skatteverket behöver arbeta mer effektivt för att klara sin uppgift med mindre resurser. Verksamhetsutveckling med stöd av IT är därmed ett fortsatt prioriterat område. Bemötandet är en annan prioriterad fråga. Det goda bemötande som Skatteverket ger privatpersoner och företag är en starkt bidragande orsak till att förtroendet för Skatteverket är så högt. Detta förtroende är en viktig förutsättning för att vi effektivt ska kunna utföra vårt uppdrag att säkerställa finansieringen av den offentliga sektorn. Därför är det viktigt att Skatteverket även fortsättningsvis arbetar aktivt för att ge ett mycket bra bemötande till dem vi har kontakt med, och att vi ger kvinnor och män samma möjligheter och villkor. Att se till att det blir rätt från början är

också en viktig komponent i vårt effektiviseringsarbete.

Under 2016 gjordes några mindre justeringar i verksamhetsplanen för 2015–2017. Justeringarna handlade bland annat om att i ett tidigare skede involvera användarna i Skatteverkets utveckling av kundmötet för att skapa lösningar som möter privatpersoners och företagens verkliga behov och att det digitala kundmötet ska vara förstahandsvalet.

Skatteverket har under 2016 arbetat med att ta fram en ny inriktning som ska färdigställas under 2017 och bland annat ligga till grund för verksamhetsplanen för 2018-2020.

19.3 Bedömning

Bedömningen av den interna styrningen och kontrollen inom Skatteverket baseras bland annat på

- den löpande och systematiska uppföljningen inklusive hanteringen av verksamhetsrisker
- bedömningar av den interna styrningen och kontrollen inom respektive verksamhet, som gjorts av avdelningschefer och regionskattechefer
- iakttagelser från internrevisionen och Riksrevisionen
- resultatet av 2016 års verksamhet.

Sammanfattningsvis bedömer generaldirektören för Skatteverket att den interna styrningen och kontrollen för verksamhetsåret 2016 har varit betryggande.

Beslut om årsredovisning

Jag intygar att årsredovisningen ger en rättvisande bild av verksamhetens resultat samt kostnader, intäkter och myndighetens ekonomiska ställning.

Jag bedömer att den interna styrningen och kontrollen vid myndigheten är betryggande.

Solna den 22 februari 2017



Ingemar Hansson

Statistiksammanställning

Gemensamt Skatteverket

Volymmer

	2014	2015	2016	2015-2016
Besvarade telefonsamtal i Skatteupplysningen	4 081 679	4 179 893	3 682 739	-11,9%
Besvarade förfrågningar via e-post till Skatteupplysningen	320 753	409 780	520 482	27,0%
Besök på webbplatsen skatteverket.se ¹⁾	48 000 324	54 472 958	64 284 697	18,0%
Besök på servicekontor ²⁾	4 662 709	4 121 748	3 907 827	-5,2%
Tillgängliga e-tjänster på Skatteverkets webbplats	40	44	47	6,8%

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.

Verksamhetens intäkter och kostnader, totalt Skatteverket

	2014	2015	2016	2015-2016
Intäkter av anslag (tkr) ³⁾	6 929 458	7 162 849	7 213 460	0,7%
Övriga intäkter (tkr) ^{4) 5)}	588 915	585 598	603 937	3,1%
Kostnader (tkr) ^{4) 5)}	7 505 010	7 751 366	7 820 312	0,9%

Källa: Agresso

Not 3) Hänsyn har tagits till kapitalförändring för AP-fonden.

Not 4) I verksamhetens intäkter och kostnader är följande poster exkluderade: leveranser av stödverksamhet till Kronofogden och Statens servicecenter, den del av servicekontoren som Försäkringskassan och Pensionsmyndigheten ansvarar för, verksamheten vid SPAR, E-legitimationsnämnden samt tjänsteexporten.

Not 5) Skatteverket erhåller ersättning från AP-fonderna och Pensionsmyndigheten för att fastställa pensionsgrundande inkomst. Både intäkter och kostnader för detta ingår.

Styckkostnad	2014	2015	2016	2015-2016
Kostnad per invånare (kr) ⁶⁾	770	787	783	-0,5%

Källa: Agresso och Statistiska centralbyrån

Not 6) Folkmängd i Sverige enligt Statistiska centralbyrån per den 30 november för respektive år, 2014: 9 743 087 personer, 2015: 9 845 155 personer och 2016: 9 981 799 personer.

Fördelning av verksamhetens intäkter och kostnader 2016 per verksamhetsområde

	Intäkter av		
	anslag	Övriga intäkter	Kostnader
Beskattnings (tkr) ⁷⁾	5 856 929	517 723	6 377 563
Brottsbekämpning (tkr)	247 670	0	247 670
Folkbokföring (tkr)	802 645	17 039	819 686
Fastighetstaxering (tkr)	200 470	0	200 471
Registrering av bouppteckningar (tkr)	62 951	0	62 951
Äktenskapsregister (tkr)	7 950	0	7 950
Id-kort (tkr)	34 845	69 176	104 021
Verksamhetens intäkter och kostnader, totalt Skatteverket (tkr)	7 213 460	603 937	7 820 312
<u>Justeringar:</u>	-	-	-
Intäkter och kostnader SPAR (tkr)	0	47 719	43 004
Intäkter och kostnader E-legitimationsnämnden (tkr)	15 000	2 179	27 300
Intäkter från Kronofogdemyndigheten för levererat verksamhetsstöd (tkr)	0	217 963	218 302
Intäkter för Försäkringskassans och Pensionsmyndighetens del i servicekontoren (tkr)	0	135 622	135 622
Intäkter och kostnader tjänsteexport (tkr)	0	33 383	30 017
Intäkter och kostnader Valmyndigheten (tkr)	25 945	6	25 950
Verksamhetsulfall enligt resultaträkning enligt finansiella redovisningen (tkr)	7 254 404	1 040 808	8 300 507

Källa: Agresso

Not 7) Hänsyn har tagits till kapitalförändring för AP-fonden.

Enkät svar från privatpersoner och företag

Källa: Skatteverkets årliga attitydundersökningar 2015 och 2016

Undersökningarna genomfördes med postala enkäter med möjlighet att svara via webb.

Förklaringar:

+ = Skillnaden mellan 2015 och 2016 är statistiskt säkerställd ($p < 0,05$), fördelaktig riktning.

- = Skillnaden mellan 2015 och 2016 är statistiskt säkerställd ($p < 0,05$), ofördelaktig riktning.

+/- = Skillnaden mellan 2015 och 2016 är statistiskt säkerställd ($p < 0,05$), riktningen kan ej bedömas.

Statistiska tester av aktuella trender har genomförts på medelvärdet.

	Privatpersoner			Företag		
	2014	2015	2016	2014	2015	2016
Urvalsstorlek	-	2 000	2 000	-	1 500	1 500
Svarsfrekvens	-	44%	42%	-	49%	47%
Andel svarande som haft personlig kontakt under de senaste 12 månaderna ¹⁾	-	37%	32%	-	59%	60%
Andel svarande som besökt Skatteverkets webbplats under de senaste 12 månaderna	-	58%	58%	-	72%	75%
Antal svarande (bemötandefrågan)	-	306	252	-	425	415
Antal svarande (frågor om webbplatsen)	-	457-458	430-431	-	518-519	523-524
Antal svarande (övriga frågor)	-	875-886	825-834	-	721-731	700-709

Not 1) Med personlig kontakt avses kontakt via telefon, brev, e-post eller personligt möte.

Bemötandet från Skatteverkets tjänstemän är bra (Bas: haft personlig kontakt under de senaste 12 månaderna)

Ja	-	94%	95%	-	96%	97%
Nej	-	6%	5%	-	4%	3%
Andel utan uppfattning	-	11%	13%	-	8%	7%

Det är enkelt att hitta på Skatteverkets webbplats (Bas: besökt Skatteverkets webbplats under de senaste 12 månaderna)

Instämmer (4+5)	-	69%	66%	-	61%	59%
Varken eller (3)	-	22%	27%	-	26%	29%
Instämmer ej (1+2)	-	9%	7%	-	12%	11%
Medelvärde	-	3,81	3,85	-	3,65	3,67
Andel utan uppfattning	-	3%	4%	-	1%	1%

Informationen på webbplatsen var tillräcklig för att lösa mina ärenden (Bas: besökt Skatteverkets webbplats under de senaste 12 månaderna)

Instämmer (4+5)	-	73%	76%	-	66%	69%
Varken eller (3)	-	15%	15%	-	24%	23%
Instämmer ej (1+2)	-	11%	9%	-	11%	8%
Medelvärde	-	3,94	4,09	-	3,80	3,88
Andel utan uppfattning	-	1%	4%	-	1%	1%

Det är enkelt att deklarera (medborgare)/Det är enkelt för företag att lämna uppgifter om olika skatter

Instämmer (4+5)	-	81%	81%	-	62%	67%
Varken eller (3)	-	12%	11%	-	26%	23%
Instämmer ej (1+2)	-	7%	8%	-	12%	10%
Medelvärde	-	4,27	4,26	-	3,75	3,83
Andel utan uppfattning	-	8%	6%	-	20%	17%

Det är lätt att få information från Skatteverket

Instämmer (4+5)	-	68%	67%	-	63%	62%
Varken eller (3)	-	23%	25%	-	25%	26%
Instämmer ej (1+2)	-	9%	8%	-	12%	12%
Medelvärde	-	3,89	3,86	-	3,69	3,69
Andel utan uppfattning	-	21%	22%	-	12%	8%

Enkät svar från privatpersoner och företag

	Medborgare			Företag		
	2014	2015	2016	2014	2015	2016
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%
Varken eller (3)	-	-	-	-	-	30%
Instämmer ej (1+2)	-	-	-	-	-	24%
Medelvärde	-	-	-	-	-	3,29
Andel utan uppfattning	-	-	-	-	-	14%
Det är okej att folk arbetar svart (enbart medborgare)						
Instämmer (4+5)	-	4%	7%	-	-	-
Varken eller (3)	-	8%	9%	-	-	-
Instämmer ej (1+2)	-	88%	84%	-	-	-
Medelvärde	-	1,53	1,57	-	-	-
Andel utan uppfattning	-	7%	6%	-	-	-
Personer i min omgivning skulle tycka att jag gjorde fel om jag arbetade svart (enbart medborgare)						
Instämmer (4+5)	-	62%	61%	-	-	-
Varken eller (3)	-	18%	16%	-	-	-
Instämmer ej (1+2)	-	20%	23%	-	-	-
Medelvärde	-	3,72	3,69	-	-	-
Andel utan uppfattning	-	14%	14%	-	-	-
Jag känner någon som arbetat svart under det senaste året (enbart medborgare)						
Instämmer (4+5)	-	29%	28%	-	-	-
Varken eller (3)	-	6%	5%	-	-	-
Instämmer ej (1+2)	-	65%	67%	-	-	-
Medelvärde	-	2,30	2,21	-	-	-
Andel utan uppfattning	-	17%	17%	-	-	-
Jag känner någon som anlitat svart arbetskraft under det senaste året (enbart medborgare)						
Instämmer (4+5)	-	24%	22%	-	-	-
Varken eller (3)	-	5%	5%	-	-	-
Instämmer ej (1+2)	-	71%	73%	-	-	-
Medelvärde	-	2,08	1,98	-	-	-
Andel utan uppfattning	-	17%	18%	-	-	-
Det finns stora möjligheter för någon i min ekonomiska ställning att undanhålla inkomster (enbart medborgare)						
Instämmer (4+5)	-	9%	8%	-	-	-
Varken eller (3)	-	8%	9%	-	-	-
Instämmer ej (1+2)	-	83%	83%	-	-	-
Medelvärde	-	1,63	1,6	-	-	-
Andel utan uppfattning	-	26%	23%	-	-	-
Det finns stora möjligheter för någon i min ekonomiska ställning att göra felaktiga avdrag (enbart medborgare)						
Instämmer (4+5)	-	10%	11%	-	-	-
Varken eller (3)	-	12%	11%	-	-	-
Instämmer ej (1+2)	-	77%	78%	-	-	-
Medelvärde	-	1,77	1,75	-	-	-
Andel utan uppfattning	-	31%	26%	-	-	-

Enkät svar från privatpersoner och företag

	Medborgare			Företag		
	2014	2015	2016	2014	2015	2016
Vårt företag är i stor utsträckning utsatt för konkurrens från företag inom branschen som skattefuskar (enbart företag)						
Instämmer (4+5)	-	-	-	-	17%	18%
Varken eller (3)	-	-	-	-	12%	15%
Instämmer ej (1+2)	-	-	-	-	71%	67%
Medelvärde	-	-	-	-	2,00	2,12
Andel utan uppfattning	-	-	-	-	31%	31%
Det finns stora möjligheter för företag att fuska med skatten (enbart företag)						
Instämmer (4+5)	-	-	-	-	16%	16%
Varken eller (3)	-	-	-	-	23%	23%
Instämmer ej (1+2)	-	-	-	-	61%	60%
Medelvärde	-	-	-	-	2,27	2,30
Andel utan uppfattning	-	-	-	-	29%	31%
Jag känner en moralisk plikt att hålla mig till skattereglerna						
Instämmer (4+5)	-	91%	89%	-	94%	95%
Varken eller (3)	-	4%	4%	-	2%	3%
Instämmer ej (1+2)	-	5%	7%	-	3%	1%
Medelvärde	-	4,56	4,52	-	4,71	4,74
Andel utan uppfattning	-	4%	3%	-	3%	4%
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%	-	1%	1%
Varken eller (3)	-	3%	3%	-	2%	1%
Instämmer ej (1+2)	-	95%	93%	-	97%	97%
Medelvärde	-	1,24	1,29	-	1,13	1,14
Andel utan uppfattning	-	6%	6%	-	9%	7%
Jag känner personligen någon eller några som skattefuskar/Jag känner personligen företagare som skattefuskar						
Instämmer (4+5)	-	11%	11%	-	9%	8%
Varken eller (3)	-	6%	5%	-	5%	5%
Instämmer ej (1+2)	-	83%	83%	-	87%	86%
Medelvärde	-	1,61	1,58	-	1,53	1,50
Andel utan uppfattning	-	21%	20%	-	24%	23%
Skatteverket är bra på bekämpa skattefusket/Skatteverket är bra på bekämpa skattefusket bland företagen						
Instämmer (4+5)	-	35%	38%	-	40%	45%
Varken eller (3)	-	38%	31%	-	39%	32%
Instämmer ej (1+2)	-	27%	31%	-	21%	23%
Medelvärde	-	3,11	3,09	-	3,27	3,33
Andel utan uppfattning	-	50%	51%	-	46%	46%
Skatteverket behandlar alla skattebetalare på ett rättvist sätt/Skatteverket behandlar alla företag på ett rättvist sätt						
Instämmer (4+5)	-	51%	44%	-	50%	48%
Varken eller (3)	-	22%	25%	-	28%	25%
Instämmer ej (1+2)	-	27%	31%	-	22%	26%
Medelvärde	-	3,38	3,21	-	3,44	3,31
Andel utan uppfattning	-	38%	40%	-	44%	41%

Enkät svar från privatpersoner och företag

	Medborgare			Företag		
	2014	2015	2016	2014	2015	2016
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%	-	82%	84%
Varken eller (3)	-	15%	10%	-	12%	11%
Instämmer ej (1+2)	-	8%	8%	-	5%	5%
Medelvärde	-	4,19	4,33 +	-	4,30	4,32
Andel utan uppfattning	-	29%	32%	-	27%	27%
Jag har förtroende för Skatteverkets sätt att sköta sin uppgift						
Instämmer (4+5)	-	72%	67%	-	76%	73%
Varken eller (3)	-	20%	23%	-	19%	21%
Instämmer ej (1+2)	-	8%	9%	-	5%	6%
Medelvärde	-	3,99	3,9	-	4,06	3,98
Andel utan uppfattning	-	10%	9%	-	8%	7%
Jag har förtroende för myndigheter i allmänhet						
Instämmer (4+5)	-	49%	51%	-	48%	47%
Varken eller (3)	-	32%	31%	-	31%	35%
Instämmer ej (1+2)	-	19%	19%	-	22%	19%
Medelvärde	-	3,44	3,46	-	3,37	3,38
Andel utan uppfattning	-	5%	4%	-	6%	5%
Jag litar på de flesta människor (enbart medborgare)						
Instämmer (4+5)	-	53%	55%	-	-	-
Varken eller (3)	-	27%	28%	-	-	-
Instämmer ej (1+2)	-	20%	18%	-	-	-
Medelvärde	-	3,42	3,49	-	-	-
Andel utan uppfattning	-	3%	3%	-	-	-
Om jag har behov av hjälp kan jag med förtroende vända mig till Skatteverket						
Instämmer (4+5)	-	77%	78%	-	81%	79%
Varken eller (3)	-	16%	15%	-	13%	15%
Instämmer ej (1+2)	-	7%	6%	-	7%	6%
Medelvärde	-	4,14	4,15	-	4,22	4,19
Andel utan uppfattning	-	13%	15%	-	7%	5%
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%	-	69%	65%
Varken eller (3)	-	21%	26%	-	22%	26%
Instämmer ej (1+2)	-	12%	16%	-	8%	9%
Medelvärde	-	3,80	3,64 -	-	3,91	3,79 -
Andel utan uppfattning	-	13%	15%	-	17%	14%

Enkät svar från privatpersoner, uppdelade på kvinnor och män

Källa: Skatteverkets årliga attitydundersökningar 2015 och 2016

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.

	2014		2015		2016	
	Kvinnor	Män	Kvinnor	Män	Kvinnor	Män
Andel svarande som haft personlig kontakt under de senaste 12 månaderna ¹⁾	-	-	38%	36%	28%	37% *
Andel svarande som besökt Skatteverkets webbplats under de senaste 12 månaderna	-	-	59%	58%	57%	59%
Antal svarande (bemötandefrågan)	-	-	162	144	110	142
Antal svarande (frågor om webbplatsen)	-	-	237	220-221	208-209	222
Antal svarande (övriga frågor)	-	-	455-462	420-424	421-426	403-408
Not 1) Med personlig kontakt avses kontakt via telefon, brev, e-post eller personligt möte.						
Bemötandet från Skatteverkets tjänstemän är bra. (Bas: haft personlig kontakt under de senaste 12 månaderna)						
Ja	-	-	97%	92%	98%	93%
Nej	-	-	3%	8%	2%	7%
Andel utan uppfattning	-	-	12%	11%	15%	12%
Det är enkelt att hitta på Skatteverkets webbplats (Bas: besökt Skatteverkets webbplats under de senaste 12 månaderna)						
Instämmer (4+5)	-	-	75%	63%	64%	68%
Varken eller (3)	-	-	19%	25%	29%	25%
Instämmer ej (1+2)	-	-	6%	12%	7%	7%
Medelvärde	-	-	3,93	3,69 *	3,87	3,82
Andel utan uppfattning	-	-	4%	2%	4%	4%
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%
Varken eller (3)	-	-	15%	16%	16%	14%
Instämmer ej (1+2)	-	-	12%	11%	8%	10%
Medelvärde	-	-	3,94	3,95	4,14	4,05
Andel utan uppfattning	-	-	1%	1%	6%	2%
Det är enkelt att deklarerera						
Instämmer (4+5)	-	-	82%	80%	82%	80%
Varken eller (3)	-	-	11%	12%	11%	11%
Instämmer ej (1+2)	-	-	7%	7%	7%	9%
Medelvärde	-	-	4,32	4,22	4,31	4,22
Andel utan uppfattning	-	-	8%	9%	4%	7%
Det är lätt att få information från Skatteverket						
Instämmer (4+5)	-	-	72%	65%	67%	66%
Varken eller (3)	-	-	22%	25%	25%	25%
Instämmer ej (1+2)	-	-	7%	11%	7%	9%
Medelvärde	-	-	4,00	3,79 *	3,92	3,81
Andel utan uppfattning	-	-	23%	19%	25%	19%

Enkät svar från privatpersoner, uppdelade på kvinnor och män

	2014		2015		2016	
	Kvinnor	Män	Kvinnor	Män	Kvinnor	Män
Det är okej att folk arbetar svart						
Instämmer (4+5)	-	-	3%	5%	7%	7%
Varken eller (3)	-	-	8%	9%	6%	12%
Instämmer ej (1+2)	-	-	89%	86%	87%	82%
Medelvärde	-	-	1,46	1,60	1,49	1,64
Andel utan uppfattning	-	-	9%	5%	7%	6%
Personer i min omgivning skulle tycka att jag gjorde fel om jag arbetade svart						
Instämmer (4+5)	-	-	68%	56%	65%	57%
Varken eller (3)	-	-	17%	20%	14%	18%
Instämmer ej (1+2)	-	-	15%	24%	21%	25%
Medelvärde	-	-	3,90	3,54 *	3,80	3,60
Andel utan uppfattning	-	-	15%	14%	16%	12%
Jag känner någon som arbetat svart under det senaste året						
Instämmer (4+5)	-	-	20%	37%	24%	32%
Varken eller (3)	-	-	8%	5%	5%	4%
Instämmer ej (1+2)	-	-	72%	58%	70%	64%
Medelvärde	-	-	1,99	2,59 *	2,07	2,35 *
Andel utan uppfattning	-	-	17%	16%	16%	17%
Jag känner någon som anlitat svart arbetskraft under det senaste året						
Instämmer (4+5)	-	-	21%	27%	19%	25%
Varken eller (3)	-	-	5%	5%	3%	6%
Instämmer ej (1+2)	-	-	74%	67%	78%	68%
Medelvärde	-	-	1,95	2,21 *	1,85	2,12 *
Andel utan uppfattning	-	-	18%	16%	18%	17%
Det finns stora möjligheter för någon i min ekonomiska ställning att undanhålla inkomster						
Instämmer (4+5)	-	-	6%	11%	7%	10%
Varken eller (3)	-	-	4%	12%	7%	11%
Instämmer ej (1+2)	-	-	90%	77%	86%	79%
Medelvärde	-	-	1,43	1,80 *	1,46	1,72 *
Andel utan uppfattning	-	-	31%	21%	29%	18%
Det finns stora möjligheter för någon i min ekonomiska ställning att göra felaktiga avdrag						
Instämmer (4+5)	-	-	9%	12%	7%	14%
Varken eller (3)	-	-	7%	17%	9%	13%
Instämmer ej (1+2)	-	-	84%	72%	83%	73%
Medelvärde	-	-	1,59	1,93 *	1,54	1,94 *
Andel utan uppfattning	-	-	36%	26%	30%	21%
Jag känner en moralisk plikt att hålla mig till skattereglerna						
Instämmer (4+5)	-	-	92%	89%	92%	86%
Varken eller (3)	-	-	3%	5%	3%	5%
Instämmer ej (1+2)	-	-	4%	7%	5%	9%
Medelvärde	-	-	4,67	4,46 *	4,66	4,38 *
Andel utan uppfattning	-	-	4%	3%	3%	3%

Enkät svar från privatpersoner, uppdelade på kvinnor och män

	2014		2015		2016	
	Kvinnor	Män	Kvinnor	Män	Kvinnor	Män
För min egen del är det okej att folk skattefuskar om de har möjlighet till det						
Instämmer (4+5)	-	-	4%	2%	2%	6%
Varken eller (3)	-	-	2%	3%	2%	5%
Instämmer ej (1+2)	-	-	94%	95%	96%	89%
Medelvärde	-	-	1,26	1,23	1,17	1,40 *
Andel utan uppfattning	-	-	8%	5%	6%	5%
Jag känner personligen någon eller några som skattefuskar						
Instämmer (4+5)	-	-	7%	15%	9%	13%
Varken eller (3)	-	-	5%	7%	2%	8%
Instämmer ej (1+2)	-	-	88%	78%	89%	79%
Medelvärde	-	-	1,44	1,76 *	1,44	1,72 *
Andel utan uppfattning	-	-	23%	20%	21%	19%
Skatteverket är bra på bekämpa skattefusket						
Instämmer (4+5)	-	-	41%	31%	37%	38%
Varken eller (3)	-	-	39%	38%	33%	30%
Instämmer ej (1+2)	-	-	21%	31%	30%	33%
Medelvärde	-	-	3,27	2,99 *	3,14	3,06
Andel utan uppfattning	-	-	57%	44%	59%	44%
Skatteverket behandlar alla skattebetalare på ett rättvist sätt						
Instämmer (4+5)	-	-	54%	49%	50%	40%
Varken eller (3)	-	-	25%	19%	26%	24%
Instämmer ej (1+2)	-	-	21%	32%	24%	36%
Medelvärde	-	-	3,52	3,27 *	3,41	3,06 *
Andel utan uppfattning	-	-	44%	32%	49%	32%
Det är troligt att Skatteverket skulle upptäcka om jag skattefuslade						
Instämmer (4+5)	-	-	82%	72%	85%	80%
Varken eller (3)	-	-	13%	17%	11%	9%
Instämmer ej (1+2)	-	-	5%	11%	4%	11%
Medelvärde	-	-	4,33	4,06 *	4,48	4,20 *
Andel utan uppfattning	-	-	32%	26%	35%	29%
Jag har förtroende för Skatteverkets sätt att sköta sin uppgift						
Instämmer (4+5)	-	-	74%	69%	69%	66%
Varken eller (3)	-	-	20%	21%	23%	23%
Instämmer ej (1+2)	-	-	6%	10%	8%	11%
Medelvärde	-	-	4,04	3,93	3,98	3,81 *
Andel utan uppfattning	-	-	10%	10%	11%	7%
Jag har förtroende för myndigheter i allmänhet						
Instämmer (4+5)	-	-	50%	49%	47%	53%
Varken eller (3)	-	-	32%	32%	36%	25%
Instämmer ej (1+2)	-	-	18%	20%	16%	21%
Medelvärde	-	-	3,46	3,42	3,45	3,47
Andel utan uppfattning	-	-	5%	6%	6%	2%

Enkät svar från privatpersoner, uppdelade på kvinnor och män

	2014		2015		2016	
	Kvinnor	Män	Kvinnor	Män	Kvinnor	Män
Jag litar på de flesta människor						
Instämmer (4+5)	-	-	54%	53%	55%	54%
Varken eller (3)	-	-	27%	27%	28%	27%
Instämmer ej (1+2)	-	-	20%	20%	16%	19%
Medelvärde	-	-	3,42	3,42	3,51	3,46
Andel utan uppfattning	-	-	2%	5%	4%	2%
Om jag har behov av hjälp kan jag med förtroende vända mig till Skatteverket						
Instämmer (4+5)	-	-	79%	76%	79%	78%
Varken eller (3)	-	-	17%	16%	17%	14%
Instämmer ej (1+2)	-	-	5%	8%	5%	8%
Medelvärde	-	-	4,19	4,09	4,16	4,14
Andel utan uppfattning	-	-	12%	13%	17%	12%
Jag har förtroende för Skatteverkets förmåga att ta in skatt från medborgare och företag						
Instämmer (4+5)	-	-	71%	63%	62%	55%
Varken eller (3)	-	-	19%	23%	27%	25%
Instämmer ej (1+2)	-	-	10%	14%	12%	20%
Medelvärde	-	-	3,91	3,71 *	3,78	3,51 *
Andel utan uppfattning	-	-	16%	10%	17%	13%

Beskattning

Prestationer och andra produktionsmått

Prestationer	2014	2015	2016	2015-2016
Slutskattebesked inkomstbeskattning ^{1) 2)}	8 295 447	8 305 920	8 480 409	2,1%
Grundbeslut arbetsgivaravgifter ³⁾	4 797 297	4 874 523	4 973 546	2,0%
- varav juridiska personer	4 133 626	4 250 181	4 384 476	3,2%
- varav fysiska personer	664 423	624 342	589 070	-5,6%
- fördelning kvinnor/män	26/74	26/74	27/73	-
Grundbeslut moms ³⁾	4 605 558	4 671 572	4 741 427	1,5%
- varav juridiska personer	2 940 275	3 008 406	3 095 793	2,9%
- varav fysiska personer	1 665 283	1 663 166	1 645 634	-1,1%
- fördelning kvinnor/män	32/68	33/67	33/67	-
Totalt antal prestationer ⁴⁾	17 698 302	17 852 015	18 195 382	1,9%

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	2014	2015	2016	2015-2016
Grundregistrerade inkomstdeklarationer ⁵⁾	8 222 248	8 237 071	8 406 684	2,1%
- varav Inl 1, privatpersoner och enskilda näringsidkare	7 568 346	7 567 442	7 708 005	1,9%
- fördelning kvinnor/män	51/49	51/49	50/50	-
- varav Inl 2, aktiebolag	475 114	494 756	525 165	6,1%
- varav Inl 3, föreningar och stiftelser	92 923	93 426	95 827	2,6%
- varav Inl 4, handelsbolag	85 865	81 447	77 687	-4,6%
Näringsbilaga för enskild näringsverksamhet och handelsbolag (NE och N3A)	923 430	912 637	899 261	-1,5%
Kontrolluppgifter	65 837 774	66 195 507	67 822 743	2,5%

Källa: Guppi och Gin

Not 5) Uppgifterna avser fysiska personer som är en delmängd av prestationsredovisningen. För åren 2014 och 2015 finns en viss osäkerhet över korrektheten i antal grundregistrerade deklarationer.

Ansökningar	2014	2015	2016	2015-2016
Ansökningar om prissättningsbesked vid internationella transaktioner	5	10	12	20,0%

Källa: Manuellt register

Omrövningar av inkomster och tillgångar i utlandet på skattebetalarens begäran	2014	2015	2016	2015-2016
Skattebetalare	2 700	1 645	1 580	-4,0%
Inkomna ärenden	13 926	8 020	7 731	-3,6%
Beslutade ärenden	10 571	13 325	7 355	-44,8%
Beslutade belopp (mnkr)	335	217	212	-2,3%

Källa: Guppi

Beskattning

Beslut inom ärendeflöden	2014	2015	2016	2015-2016
Totalt antal beslut inom ärendeflöden⁶⁾	1 948 133	2 013 570	1 978 164	-1,8%
Företagsregistreringar⁷⁾	289 466	284 893	290 779	2,1%
- varav nyregistreringar till F-skatt	85 479	85 430	88 379	3,5%
- varav nyregistreringar till F-skatt juridiska personer	40 130	41 503	44 904	8,2%
- varav nyregistreringar till F-skatt fysiska personer	45 349	43 927	43 475	-1,0%
-fördelning kvinnor/män	41/59	41/59	40/60	-
Inkomstbeskattning	1 002 788	1 027 455	979 086	-4,7%
- varav ändrade beslut preliminär A-skatt	103 893	99 151	77 816	-21,5%
- varav ändrade beslut debiterad preliminär skatt	303 588	285 166	280 182	-1,7%
- varav inkomstbeskattning, ändringar i flöde	261 779	272 970	250 842	-8,1%
- varav skönsbeskattningsbeslut, inkomstbeskattning	147 187	140 047	148 401	6,0%
- varav omprövning på skattebetalarens begäran inkomstbeskattning	137 806	173 119	165 893	-4,2%
- varav inkomstbeskattning flöde övrigt	48 535	57 002	55 952	-1,8%
Moms	287 725	305 368	317 479	4,0%
- varav omprövning på skattebetalarens begäran moms	245 131	261 349	279 964	7,1%
- varav skönsbeskattning moms	18 712	24 423	24 812	1,6%
- varav moms flöde övrigt	23 882	19 596	12 703	-35,2%
Arbetsgivaravgifter	215 369	233 688	222 184	-4,9%
- varav omprövning på skattebetalarens begäran arbetsgivaravgifter	163 296	185 210	183 312	-1,0%
- varav skönsbeskattning arbetsgivaravgifter	9 161	11 218	11 217	0,0%
- varav arbetsgivaravgifter flöde övrigt	42 912	37 260	27 655	-25,8%
Avdragen skatt	152 785	162 166	168 636	4,0%
- varav omprövning på skattebetalarens begäran avdragen skatt	121 852	132 572	140 382	5,9%
- varav skönsbeskattning avdragen skatt	8 841	10 767	10 920	1,4%
- varav avdragen skatt flöde övrigt	22 092	18 827	17 334	-7,9%

Källa: Guppi

Not 6) Vi har justerat antal beslut för 2014 och 2015 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 7) Ny- och avregistrerade företag, samt ändringar som avser företagsregistrering.

Obligatoriska omprövningar	2014	2015	2016	2015-2016
Obligatoriska omprövningar av inkomstskatt, moms och arbetsgivaravgifter	9 117	7 649	7 660	0,1%

Källa: Guppi

Skattereduktioner för husarbete	2014	2015	2016	2015-2016
Skattereduktion rot (inkomna ärenden)	1 999 853	2 245 008	1 815 162	-19,1%
-fördelning kvinnor/män	39/61	40/60	39/61	-
Skattereduktion rut (inkomna ärenden)	2 664 157	2 935 498	3 090 458	5,3%
-fördelning kvinnor/män	63/37	63/37	62/38	-
Skattereduktion rot (utbetalt belopp, tkr)	16 636 075	19 152 993	10 941 256	-42,9%
Skattereduktion rut (utbetalt belopp, tkr)	3 033 923	3 310 315	3 637 671	9,9%

Källa: Guppi, Cognos

Omprövningar av trängsel- och fordonsskatt på skattebetalarens begäran	2014	2015	2016	2015-2016
Trängselskatt (inkomna ärenden)	17 527	23 036	25 623	11,2%
Fordonsskatt	7 216	8 221	6 731	-18,1%

Källa: Platina

Beskattning

Beslut inom insatser	2014	2015	2016	2015-2016
Totalt antal beslut inom insatser^{8) 9)}	74 828	78 465	81 110	3,4%
- varav inkomstbeskattning	15 812	17 245	18 706	8,5%
- varav fysiska personer	10 876	12 333	13 847	12,3%
- fördelning kvinnor/män	25/75	26/74	25/75	-
- varav moms	31 161	32 039	31 222	-2,6%
- varav fysiska personer	10 506	11 957	10 570	-11,6%
- fördelning kvinnor/män	25/75	28/72	28/72	-
- varav arbetsgivaravgifter	25 613	27 509	29 549	7,4%
- varav fysiska personer	2 239	1 642	1 703	3,7%
- fördelning kvinnor/män	20/80	22/78	21/79	-
- varav avdragen skatt	2 242	1 672	1 633	-2,3%
- varav fysiska personer	761	366	381	4,1%
- fördelning kvinnor/män	22/78	34/66	19/81	-
Totalt nettobelopp (mnkr) ¹⁰⁾	7 113	8 114	11 145	37,4%
Genomsnittligt ändringsbelopp per beslut (kr) ¹⁰⁾	95 062	103 406	137 404	32,9%
Skattetillägg påförda i insatser ¹¹⁾	21 791	24 241	24 527	1,2%

Källa: Guppi och Gin

Not 8) 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 9) Beslut inom insatser avser beslut på inkomstdeklaration eller skattedeklaration efter skrivbordskontroll, revision eller besök.

Not 10) I belopp ingår både höjnings- och sänkingsbelopp (netto).

Not 11) Skattetillägg på grund av utebliven deklaration (skönsbeskattningar) har exkluderats.

Produktionsmått inom insatser	2014	2015	2016	2015-2016
Tillsyn kassaregister	13 679	12 895	9 208	-28,6%
- varav kontrollbesök kassaregister	8 960	9 710	7 111	-26,8%
Påförda kontrollavgifter kassaregister	2 692	2 682	2 134	-20,4%
Personalliggarbesök	5 762	7 165	18 363	156,3%
Påförda kontrollavgifter personalliggare	1 492	1 508	2 110	39,9%
Revisioner	3 020	3 152	2 930	-7,0%
Beslutade brottsanmälningssärenden ¹²⁾	1 880	1 785	2 533	41,9%
Betalningssäkringar exkl. förvarstagande	210	310	321	3,5%
Åtgärder enligt tvångsåtgärdslagen (bevisåkringar)	152	174	174	0,0%

Källa: Gin, Guppi och Rif

Not 12) Med brottsanmälan menar vi ärende som skickas till åklagaren. En brottsanmälan kan beroende på anmälnings omfattning innehålla flera brott.

Intäkter och kostnader	2014	2015	2016	2015-2016
Intäkter av anslag (tkr) ¹³⁾	5 557 049	5 802 505	5 856 929	0,9%
Övriga intäkter (tkr)	519 957	511 283	517 723	1,3%
Kostnader (tkr)	6 063 644	6 316 708	6 377 563	1,0%
- varav privatpersoner	782 051	744 299	824 540	10,8%
- varav företag	5 281 593	5 572 409	5 553 023	-0,3%
Kapitalförändring AP-fonden	13 362	-2 920	-2 896	-

Källa: Agresso

Not 13) Hänsyn har tagits till kapitalförändring för AP-fonden.

Beskattning

Produktivitet

Nedlagd tid ¹⁴⁾	2014	2015	2016	2015-2016
Operativ tid region (dagar) ¹⁵⁾	856 916	880 157	874 432	-0,7%
- varav inom ärendeflöden ¹⁶⁾	361 325	369 835	381 542	3,2%
- varav inom insatser	337 946	356 918	345 913	-3,1%
- varav övrigt ¹⁷⁾	157 645	153 405	146 976	-4,2%

Källa: Agresso och Guppi

Not 14) Nedlagd tid för tidigare år har korrigerats p.g.a. ändrad indelning av arbetsuppgifter inom ärendeflöden, insatser och övrigt.

Not 15) Antal dagar motsvarar tidsredovisade timmar delat med 7,95 timmar. Operativ tid inom ärendeflöden, löpande ärendehantering, insatser samt övrig tid.

Not 16) Ärendeflöden och löpande ärendehantering.

Not 17) Arbetsuppgifter som i huvudsak inte genererar mätbara beslut för beräkning av arbetsproduktivitet inom ärendeflöden och insatser.

Arbetsproduktivitet	2014	2015	2016	2015-2016
Slutskattebesked och grundbeslut moms och arbetsgivaravgifter per dag ¹⁸⁾	20,7	20,3	20,8	2,6%
Beslut per dag inom ärendeflöden och insatser				
- varav ärendeflöden ¹⁹⁾	5,39	5,44	5,18	-4,8%
- varav insatser ¹⁹⁾	0,22	0,22	0,23	6,7%

Källa: Guppi och Agresso

Not 18) Beräknas som antal slutskattebesked och grundbeslut moms och arbetsgivaravgifter, delat med antal dagar operativ tid för regionerna. Uppgiften för 2014 har korrigerats till följd av korrigering av operativ tid.

Not 19) Produktiviteten för tidigare år har korrigerats p.g.a. ändrad indelning av ärendeflöden, insatser och övrigt.

Styckkostnad	2014	2015	2016	2015-2016
Kostnad per privatperson (kr) ²⁰⁾	102	97	106	9,8%
Kostnad per företag/företagare (kr) ²¹⁾	3 541	3 713	3 653	-1,6%
Kostnad för att ta in 100 kronor i skatt (kr)	0,44	0,41	0,37	-10,0%

Källa: Guppi, Agresso, Gin och finansiell redovisning

Not 20) Definieras som kostnad för beskattning av privatpersoner delad med antal grundregistrerade inkomstdeklarationer 1 och antal skönsbeskattningar av inkomstskatt.

Not 21) 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]).

Enhetlighet och kvalitet

Genomströmningstider		2014	2015	2016	2015-2016
Andel ärenden om företagsregistrering som är klara inom tre veckor	Riket	84%	86%	84%	-2 p.e.
	Regional spridning ²²⁾	78-89%	82-89%	81-91%	-
Andel revisioner som är klara inom tio månader	Riket	82%	86%	86%	oförändrad
	Regional spridning	78-90%	73-92%	76-92%	-
Andelen omprövningar på skattebetalarens begäran inom inkomstbeskattningen som är klara inom en månad		60%	60%	64%	4 p.e.
	Andelen omprövningar på skattebetalarens begäran inom inkomstbeskattningen som är klara inom två månader		79%	79%	81%
Andelen obligatoriska omprövningar avseende inkomstskatt, moms och arbetsgivaravgifter som är klara inom en månad	Riket	52%	56%	54%	-2 p.e.
	Regional spridning	31-67%	41-74%	33-66%	-
Andelen obligatoriska omprövningar avseende inkomstskatt, moms och arbetsgivaravgifter som är klara inom tre månader	Riket	83%	90%	87%	-3 p.e.
	Regional spridning	73-92%	79-97%	72-96%	-
Andelen obligatoriska omprövningar avseende inkomstskatt, moms och arbetsgivaravgifter som är klara inom sex månader	Riket	95%	98%	98%	oförändrad
	Regional spridning	81-100%	97-100%	93-100%	-
Begäran om handräckning, som inkommit från andra länder:					
- Andel handräckningsärenden avseende moms som avslutas inom tre månader		70%	75%	74%	-1 p.e.
- Andel handräckningsärenden avseende inkomstskatt som avslutas inom tre månader		61%	65%	57%	-8 p.e.
- Andel handräckningsärenden avseende punktskatter som avslutas inom tre månader		96%	88%	81%	-7 p.e.

Källa: Guppi

Not 22) I beräkningen av regional spridning ingår inte storföretagsregionen på grund av få ärenden.

Beskattning

Ärendebalanser	2014	2015	2016	2015-2016
Omprövningar på skattebetalarens begäran inom inkomstbeskattning	21 580	19 449	19 806	1,8%
- varav omprövningar av inkomster och tillgångar i utlandet	8 293	3 306	3 767	13,9%
Obligatoriska omprövningar av inkomst- och skattedeclarationer	1 124	949	1 084	14,2%

Källa: Guppi

Andel elektroniskt inlämnade uppgifter	2014	2015	2016	2015-2016	
Andel elektroniskt inkomna inkomstdeklaration 1	69%	72%	75%	3 p.e.	
Andel skattedeclarationer för moms och arbetsgivaravgifter som lämnas via internet vid utgången av året.					
	Riket	77%	82%	86%	4 p.e.
	Regional spridning	75-87%	79-90%	83-92%	-
Andel elektroniskt inkomna ansökningar rot och rut ²³⁾	54%	88%	99%	11 p.e.	
Andel nyregistreringar av företag som görs via internet	35%	42%	50%	8 p.e.	

Källa: Gin, Guppi och Centrala skatteregistret

Not 23) Begäran om utbetalning kan endast göras elektroniskt sedan 2015. Under 2015 kunde dispens ges

Formella fel	2014	2015	2016	2015-2016
Antal formella fel moms, arbetsgivaravgifter och avdragen skatt	134 761	109 112	83 030	-23,9%
Formella fel av det totala antalet grundbeslut moms och arbetsgivaravgifter	1,4%	1,1%	0,9%	-0,2 p.e.

Källa: Guppi

Andel skönsbeskattningar	2014	2015	2016	2015-2016	
- Andelen skönsbeskattningar i förhållande till antalet deklARATIONER inom:					
inkomstbeskattning företag					
	Riket	1,2%	1,1%	1,1%	oförändrad
	Regional spridning ²⁴⁾	1,0-1,7%	1,0-1,4%	1,0-1,5%	-
momsområdet					
	Riket	0,5%	0,6%	0,6%	oförändrad
	Regional spridning ²⁴⁾	0,4-0,6	0,5-0,7%	0,6-0,7%	-
arbetsgivaravgifter					
	Riket	0,3%	0,3%	0,3%	oförändrad
	Regional spridning ²⁴⁾	0,2-0,3%	0,3-0,4%	0,3-0,4%	-

Källa: Guppi

Not 24) I beräkningen av regional spridning ingår inte storföretagsregionen.

Revisioner	2014	2015	2016	2015-2016	
Andel revisioner som resulterar i ändring					
	Riket	79%	81%	80%	-1 p.e.
	Regional spridning	58-85%	60-85%	69-86%	-

Källa: Guppi

Ändrade beslut i förvaltningsrätt	2014	2015	2016	2015-2016
Andel ändrade beslut i förvaltningsrätt	15,9%	17,9%	16,4%	-1,5 p.e.

Källa: Guppi

Beskattning

Övriga uppgifter

Betalningskrav	2014	2015	2016	2015-2016	
Privatpersoner som har fått betalningskrav	153 342	179 202	198 500	10,8%	
Företag som har fått betalningskrav	287 480	260 945	259 057	-0,7%	
Andel nya företag som har fått betalningskrav					
	Riket	2,1%	2,0%	1,7%	-0,3 p.e.
	Regional spridning ²⁵⁾	1,8-2,3%	1,5-2,2%	1,3-2,0%	-

Källa: Guppi

Not 25) I beräkningen av regional spridning ingår inte storföretagsregionen.

Uppgifter inlämnade via e-tjänst	2014	2015	2016	2015-2016
Inkomstdeklaration 1	5 257 124	5 462 511	5 765 684	5,6%
- fördelning kvinnor/män ²⁶⁾	52/48	52/48	52/48	-
- varav privatpersoner	4 889 952	5 045 175	5 285 993	4,8%
- varav näringsidkare	367 172	417 336	479 691	14,9%
Inkomstdeklaration 2, företag	115 074	154 222	197 492	28,1%
Preliminär inkomstdeklaration	108 888	120 025	139 357	16,1%
Uttag av A-skattsedel	270 308	325 600	436 366	34,0%
Ändrad beräkning av skatteavdrag (jämkning)	58 555	65 376	53 120	-18,7%
Kontrolluppgifter från arbetsgivare (filöverföring)	13 599 615	16 155 429	30 849 230	91,0%
Rot & rut	2 892 586	4 652 696	4 847 493	4,2%
Anmäla behörig person ²⁷⁾	125 484	197 881	281 876	42,4%
Registrera företag/Verksamt.se ²⁸⁾	92 348	113 596	140 472	23,7%
Skattedeklarationer arbetsgivaravgifter	2 550 043	2 765 640	2 990 485	8,1%
Skattedeklarationer moms	2 772 321	3 000 097	3 224 703	7,5%
Punktskattedeklarationer ²⁹⁾	20 132	25 508	31 484	23,4%
Näringsuppgifter från företag (filöverföring)	1 661 586	1 699 990	1 756 434	3,3%
Frågor mot centrala skatteregistret för preliminärt skatteavdrag ³⁰⁾	48 982	54 556	60 829	11,5%
Kassaregister	128 604	141 035	124 397	-11,8%
Återbetalning punktskatt	27 861	25 629	28 344	10,6%
EMCS/Punktskatter ³¹⁾	165 372	235 640	298 348	26,6%
Momsåterbetalning inom EU	7 256	7 183	7 321	1,9%

Källa: Guppi, Gin, Centrala skatteregistret, Filöverföring, A-skatt, SkatteReg, EMCS, Mammut, Kuling, Kobra, Husarbete och eAnmälan.

Not 26) I beräkningen ingår dubletter, d.v.s. om skattebetalaren lämnat mer än en deklARATION.

Not 27) Anmälan om ombud som kan företräda en fysik eller juridisk person i vissa skattefrågor, t.ex. att göra en deklARATION elektroniskt.

Tjänsten är utökad 2013.

Not 28) Nyanmälan eller ändringsanmälan om F-skatt, moms, arbetsgivaravgifter m.m.

Not 29) Alkoholskatt, tobaksskatt, svavelskatt, energi- och koldioxidskatt. E-tjänsten startade i oktober 2013.

Not 30) Avser insända frågefiler från arbetsgivare angående preliminärskatteuppgifter (skattetabell) för anställda.

Not 31) EMCS är ett elektroniskt system som används då obeskattade alkohol-, tobaks- och vissa energiprodukter transporteras till en behörig mottagare i ett annat EU-land samt vid export till tredje land. EMCS står för *Excise Movement and Control System*.

Uppbörd

Uppbördsresultat

<i>miljarder kronor</i>	2014	2015	2016	2015-2016
Uppbördsutfall				
Fysiska personers inkomstskatt	624,1	667,9	727,7	8,9%
Juridiska personers inkomstskatt	151,2	162,8	195,2	19,9%
Arbetsgivaravgift	448,6	472,8	512,2	8,3%
Mervärdesskatt, netto	270,7	340,5	370,9	9,0%
Övriga skatter på varor och tjänster	93,5	97,9	102,5	4,8%
Övriga skatter ¹⁾	6,9	7,4	8,2	11,0%
Betalningsdifferenser för kassamässighet, skattekonto ²⁾	-13,8	-16,4	15,3	-193,4%
Räntor, skattetillägg, förseningsavgifter och offentligrättsliga avgifter	3,3	2,6	4,1	54,1%
Övriga inkomster av statens verksamhet	0,0	0,1	0,0	-
Summa uppbörd brutto	1 584,4	1 735,6	1 936,2	11,6%
Tillkommer: Utjämningsavgift för LSS-kostnader	3,5	3,6	3,7	0,5%
Avgår: Kompensation för mervärdesskatt till kommuner och landsting	-54,5	-57,4	-62,1	8,3%
Avgår: Utbetalning av kommunalskattemedel ³⁾	-643,5	-662,6	-704,8	6,4%
Avgår: Nedsättning av skatter (sjöfartsstöd, nystartsjobb, jämställdhetsbonus m.m.)	-8,0	-8,2	0,0	-100,0%
Summa tillkommer/avgår	-702,5	-724,5	-763,3	5,3%
Summa uppbörd netto	881,9	1 011,0	1 172,9	16,0%

Källa: Skatteverkets räkenskaper

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

Not 2) Betalningsdifferenser, skattekonto är skillnaden mellan på skattekontot redovisade inbetalda skatter och debiterade skatter.

Not 3) I beloppet ingår utbetalning av kommunalskatt och kommunal fastighetsavgift till kommuner och landsting samt utbetalning av kyrko- och begravningsavgift.

Uppbördsförluster

<i>miljoner kronor</i>	2014	2015	2016	2015-2016
Totala skatter och avgifter ⁴⁾	1 654 943	1 758 314	1 912 007	8,7%
Uppbördsförlust:				-
A) Ackord/skuldsanering före restföringsledet	139	63	88	39,7%
B) Uppbördsförluster i restföringsledet				-
Nyrestfört brutto	14 127	11 338	10 665	-5,9%
Återkallade skatter och avgifter	-3 990	-2 917	-2 078	-28,8%
Betalt	-4 942	-4 699	-4 634	-1,4%
Summa uppbördsförlust i restföringsledet	5 195	3 722	3 952	6,2%
Total uppbördsförlust ⁵⁾	5 334	3 785	4 040	6,7%
Uppbördsförlust i procent	0,32	0,22	0,21	-0,01 p.e.

Källa: Gin. Beloppen avser skatter som redovisas på skattekontot.

Not 4) Totala skatter och avgifter är hämtade från sammanställning Konjunkturinstitutet Offentliga sektorns finansiella sparande dec.

Not 5) Uppbördsförlusten redovisas i kassamässiga termer, utan hänsyn till skillnader i inkomstår, restföringsår och betalningsår. Differensen gentemot anslagsredovisningens inkomstitlar beror på att räntor efter restföring räknats med i anslagsredovisningens inkomstitlar vilket inte gjorts i ovanstående tabell. Skillnader mot anslagsredovisningens inkomstitlar kan också uppkomma beroende på betalningar verkställda de första dagarna i januari.

Brottsbekämpning

Prestationer och andra produktionsmått

Prestationer	2014	2015	2016	2015-2016
Avslutade brottsutredningar ¹⁾	1 392	1 109	1 199	8,1%

Källa: Guppi

Not 1) Uppgifterna för 2014 och 2015 har ändrats. Ny beräkning av ärenden.

Inkomna brottsutredningar	2014	2015	2016	2015-2016
Inkomna brottsutredningar ²⁾	1 321	1 053	1 336	26,9%

Källa: Guppi

Not 2) Uppgifterna för 2014 och 2015 har ändrats. Ny beräkning av ärenden.

Framtagna rapporter	2014	2015	2016	2015-2016
Underrättelserrapporter	217	164	169	3,0%

Källa: Guppi

Registrerade ärenden	2014	2015	2016	2015-2016
Registrerade ärenden i Skatteverkets underrättelseregister (Skur)	1 160	860	919	6,9%

Källa: Guppi

Brottsmisstankar, förhör och beslag	2014	2015	2016	2015-2016
Brottsmisstankar	19 048	19 275	22 644	17,5%
Förhör	3 901	3 875	4 183	7,9%
- varav mängdärenden ³⁾	524	349	285	-18,3%
-varav projektärenden ⁴⁾⁵⁾	3 377	3 526	2 318	
-varav särskilt krävande ärenden ⁴⁾⁵⁾			1 580	
Beslag	440	440	512	16,4%
- varav mängdärenden ³⁾	13	2	1	
-varav projektärenden ⁴⁾⁵⁾	427	438	198	
-varav särskilt krävande ärenden ⁴⁾⁵⁾			313	

Källa: Guppi

Not 3) Mängdärenden avser t.ex. mindre omfattande bokföringsbrott och okomplicerade skattebrott.

Not 4) Projektärenden avser medelsvåra ärenden. Särskilt krävande ärenden avser kvalificerad brottslighet, juridiskt komplicerade ärenden och ärenden av stor omfattning.

Not 5) Fram till 2016 redovisades projektärenden och särskilt krävande ärenden tillsammans

Intäkter och kostnader	2014	2015	2016	2015-2016
Intäkter av anslag (tkr)	280 459	255 225	247 670	-3,0%
Övriga intäkter (tkr)	422	0	0	-
Kostnader (tkr)	280 881	255 226	247 670	-3,0%

Källa: Agresso

Brottsbekämpning

Produktivitet

Nedlagd tid	2014	2015	2016	2015-2016
Operativ tid region (dagar) ⁶⁾	34 969	31 897	29 839	-6,5%

Källa: Agresso och Guppi

Not 6) Uppgifter exkl. ofördelad tid och frånvaro.

Arbetsproduktivitet	2014	2015	2016	2015-2016
Avslutade brottsutredningar per dag	0,050	0,043	0,052	20,9%
Underrättelserrapporter per dag	0,047	0,045	0,036	-20,0%

Källa: Agresso och Guppi

Styckkostnad	2014	2015	2016	2015-2016
Kostnad per brottsutredning (kr)	201 783	230 140	206 564	-10,2%

Källa: Agresso och Guppi

Enhetlighet och kvalitet

Genomströmningstider		2014	2015	2016	2015-2016
- Utredningstid för mängdärenden	Riket	68	62	56	-9,7%
	Spridning	46-94	40-135	32-83	-
- Utredningstid för projektärenden	Riket	270	278	246	-11,5%
	Spridning	218-396	226-436	190-323	-

Ärendebalanser	2014	2015	2016	2015-2016
Ärendebalans brottsutredningar	817	820	935	14,0%

Källa: Guppi

Övriga uppgifter	2014	2015	2016	2015-2016
Andelen ärenden äldre än 1 år av skattebrottsenhetens samtliga ärenden.	18%	27%	17%	- 10 p.e.

Källa: Guppi

Folkbokföring

Prestationer och andra produktionsmått

Prestationer	2014	2015	2016	2015-2016
Avslutade folkbokföringsärenden	3 143 813	3 246 368	3 288 140	1,3%
- varav flyttning	1 624 872	1 671 089	1 654 810	-1,0%
- varav invandring	115 507	123 735	140 452	13,5%
- varav bosättningskontroll exkl. insatser ¹⁾	69 745	68 536	67 079	-2,1%
- övrigt ²⁾	1 326 457	1 369 631	1 423 657	3,9%
- varav insatser ¹⁾	7 232	13 377	2 142	-84,0%

Källa: Guppi

Not 1) Från år 2016 följs bosättningskontroll exkl. insatser, varför prestationerna för 2014 och 2015 har justerats.

Not 2) Övrigt innehåller ett stort antal ärendetyper t.ex. namnämde, födelse och dödsfall.

Flyttanmälningar	2014	2015	2016	2015-2016
Mottagna flyttanmälningar ³⁾	1 053 467	1 093 136	1 111 348	1,7%
- varav via e-tjänst	211 947	294 927	553 001	87,5%
Andel flyttanmälningar via e-tjänsten Flyttanmälan	20%	27%	50%	23 p.e.

Källa: Guppi

Not 3) En anmälan kan avse flera personer.

Personbevis	2014	2015	2016	2015-2016
Utskrift av personbevis	2 719 779	2 921 713	3 126 669	7,0%
- fördelning kvinnor/män	47/53	47/53	46/54	-
- varav via e-tjänst	1 121 381	1 406 023	1 737 597	23,6%
- fördelning kvinnor/män	43/57	44/56	43/57	-
Andel personbevis som skrivs ut via e-tjänsten Personbevis	41%	48%	56%	8 p.e.

Källa: Guppi och Folkbokföringsdatabasen

Övrigt	2014	2015	2016	2015-2016
Utskrift av dödsfallsintyg via e-tjänst	454 547	500 218	495 743	-0,9%
Dödsbevis via e-tjänst		2%	6%	4 p.e.
Spärrtjänst via e-tjänst			574 098	
Särskild postadress via e-tjänst			7 583	

Källa: Guppi och Folke

Kontroll inom bosättning	2014	2015	2016	2015-2016
Bosättningskontroller, utredningar exkl. insatser ⁴⁾	27 746	25 188	27 250	8,2%

Källa: Guppi

Not 4) Från år 2016 följs bosättningskontroll exkl. insatser, varför siffrorna för 2014 och 2015 har justerats.

Avisering genom Navet	2014	2015	2016	2015-2016
Poster levererade från Navet ⁵⁾	166 896 103	163 158 666	384 678 354	135,8%
Slagningar i Webservice	71 148 625	87 491 139	116 761 097	33,5%

Källa: Navet

Not 5) En post är lika med en uppgift.

Intäkter och kostnader	2014	2015	2016	2015-2016
Intäkter av anslag (tkr)	782 634	798 072	802 645	0,6%
Övriga intäkter (tkr)	20 467	15 470	17 039	10,1%
Kostnader (tkr)	803 101	813 542	819 686	0,8%

Källa: Agresso

Folkbokföring

Produktivitet

Nedlagd tid	2014	2015	2016	2015-2016
Operativ tid region (dagar) ⁷⁾	97 091	100 608	102 230	1,6%
- varav flyttning	25 361	24 550	24 699	0,6%
- varav invandring	17 413	19 799	22 824	15,3%
- varav bosättningskontroll exkl. insatser ⁸⁾	14 549	14 087	15 289	8,5%
- varav övrigt ^{9) 10)}	33 887	33 406	34 720	3,9%
- varav insatser ⁸⁾	5 881	8 767	4 699	-46,4%

Källa: Guppi

Not 7) En omklassificering gjordes 2015 mellan ärendegrupperna, varför nedlagd tid för 2014 har justerats. Uppgifter exkl. ofördelad tid och frånvaro.

Not 8) Från år 2016 följs bosättningskontroll exkl. insatser, varför nedlagd tid för 2014 och 2015 har justerats.

Not 9) Ärendegruppen övrigt redovisas från 2016 exkl. insatser, varför nedlagd tid har justerats för 2014 och 2015.

Not 10) Övrigt innehåller ett stort antal ärendetyper t.ex. namnämnde, födelse och dödsfall.

Arbetsproduktivitet ¹¹⁾	2014	2015	2016	2015-2016
Flyttning	64,1	68,1	67,0	-1,6%
Invandring	6,6	6,2	6,2	-1,5%
Bosättningskontroll exkl. insatser ¹²⁾	4,8	4,9	4,4	-9,8%
- varav efter utredning	2,3	2,0	2,0	0,0%
Övrigt ¹³⁾	39,1	41,0	41,0	0,0%

Källa: Guppi

Not 11) En omklassificering gjordes 2015 mellan ärendegrupperna, varför nedlagd tid för 2014 har justerats.

Not 12) Från år 2016 följs bosättningskontroll exkl. insatser, varför nedlagd tid för 2014 och 2015 har justerats.

Not 13) Ärendegruppen övrigt redovisas från 2016 exkl. insatser, varför nedlagd tid har justerats för 2014 och 2015.

Styckkostnad	2014	2015	2016	2015-2016
Kostnad per avslutat folkbokföringsärende	255	251	249	
Kostnad per invånare ⁶⁾	82	83	82	

Källa: Agresso, Guppi och Statistiska centralbyrån

Not 6) Folkmängd i Sverige enligt Statistiska centralbyrån per den 30 november för respektive år, 2014: 9 743 087 personer, 2015: 9 845 155 personer och 2016: 9 981 799 personer.

Folkbokföring

Enhetlighet och kvalitet

Genomströmningstider	2014	2015	2016	2015-2016
Avslutade ärenden flyttning	1 624 872	1 671 089	1 654 810	-1,0%
Andel inom 6 dagar	66%	64%	61%	-3 p.e.
Andel inom 30 dagar	93%	92%	92%	0 p.e.
Avslutade ärenden invandring från Norden och övriga länder (exkl. EU/EES)	88 722	92 389	107 573	16,4%
Andel inom 6 dagar ¹⁴⁾	54%	60%	57%	-3 p.e.
Regional spridning	49-71%	53-76%	50-74%	-
Intervallbredd	22	23	24	1 p.e.
Andel inom 14 dagar ¹⁵⁾	72%	77%	76%	-1 p.e.
Regional spridning	66-84%	74-86%	70-87%	-
Intervallbredd	18	12	17	5 p.e.
Andel inom 30 dagar ¹⁶⁾	84%	88%	88%	0 p.e.
Regional spridning	80-92%	86-94%	84-95%	-
Intervallbredd	12	8	11	3 p.e.
Avslutade ärenden invandring från EU/EES	26 785	31 346	32 879	4,9%
Andel inom 30 dagar ¹⁷⁾	62%	68%	66%	-2 p.e.
Regional spridning	44-82%	59-83%	55-83%	-
Intervallbredd	38	24	28	4 p.e.
Avslutade ärenden bosättningskontroll exkl. insatser	69 745	68 536	67 079	-2,1%
Andel inom 90 dagar	71%	72%	74%	2 p.e.
Avslutade ärenden övrigt	1 326 457	1 369 631	1 423 657	3,9%
Andel inom 6 dagar	59%	54%	49%	-5 p.e.
Andel inom 30 dagar	76%	76%	74%	-2 p.e.

Källa: Guppi

Not 14) Skatteverkets mål för 2016 var att minst 60 procent av ärendena skulle ha varit avslutade inom 6 dagar.

Not 15) Skatteverkets mål för 2016 var att minst 80 procent av ärendena skulle ha varit avslutade inom 14 dagar.

Not 16) Skatteverkets mål för 2016 var att minst 95 procent av ärendena skulle ha varit avslutade inom 30 dagar.

Not 17) Skatteverkets mål för 2016 var att minst 95 procent av ärendena skulle ha varit avslutade inom 30 dagar.

Ärendebalanser	2014	2015	2016	2015-2016
Flyttning	16 381	14 606	16 204	10,9%
Invandring	5 108	3 619	7 098	96,1%
Bosättningskontroll exkl. insatser	11 136	10 576	11 117	5,1%
Övrigt	50 705	55 334	64 775	17,1%

Källa: Guppi

Övriga uppgifter	2014	2015	2016	2015-2016
Andel utredningar bosättningskontroll (exklusive insatser) ^{18) 19)}	40%	37%	41%	4 p.e.
Andel utredningar med ändring bosättningskontroll (exklusive insatser) ^{18) 20)}	83%	82%	78%	-4 p.e.

Källa: Guppi

Not 18) Från år 2016 följs bosättningskontroll exklusive insatser, varför andelarna för 2014 och 2015 har justerats.

Not 19) Andelen utredningar av det totala antalet externa och interna impulser om felaktiga uppgifter

Not 20) Andelen utredningar som leder till ändring i folkbokföringsregistret.

Fastighetstaxering

Fastighetstaxering av olika fastighetstyper sker enligt ett rullande schema. 2016 års allmänna fastighetstaxering avsåg alla hyreshusfastigheter.

Prestationer och andra produktionsmåt

Prestationer	2010	2013	2014	2015	2016	2010-2016
Grundbeslut allmän/förenklad fastighetstaxering	130 030	384 099	381 757	2 405 723	137 577	5,8%
Grundbeslut särskild fastighetstaxering	112 254	73 143	61 638	40 899	82 888	-26,2%

Källa: Fastighetstaxeringsregistret

Inlämnade deklarationer	2013	2014	2015	2016	2013-2016
Hyreshusdeklarationer	119 017	-	-	123 295	3,6%
- varav lämnade på papper	96 154	-	-	86 363	-10,2%
- varav lämnade via e-tjänst	22 863	-	-	36 932	61,5%
- andel lämnade via e-tjänst	19%	-	-	30%	11 p.e.

Källa: Fastighetstaxeringsregistret

Fastställda deklarationer	2013	2014	2015	2016	2013-2016
Hyreshusdeklarationer	119 623	-	-	129 242	8,0%
- varav maskinellt fastställda	33 054	-	-	44 048	10 994
- andel maskinellt fastställda	28%	-	-	34%	6 p.e.
- varav manuellt fastställda	86 569	-	-	85 194	-1 375
- andel manuellt fastställda	72%	-	-	66%	-6 p.e.

Källa: Fastighetstaxeringsregistret

Intäkter och kostnader	2010	2013	2014	2015	2016	2015-2016
Intäkter av anslag (tkr)	143 213	185 426	200 101	201 845	200 470	-0,7%
Övriga intäkter (tkr)	107	281	179	177	0	
Kostnader (tkr)	143 320	185 708	200 280	202 023	200 470	-0,8%

Källa: Agresso

Fastighetstaxering

Produktivitet

Nedlagd tid	2010	2013	2014	2015	2016	2010-2016
Operativ tid region (dagar) ¹⁾	29 428	25 695	24 715	25 185	25 238	-14,2%

Källa: Agresso och Guppi

Not 1) Uppgifter exkl. ofördelad tid och frånvaro.

Arbetsproduktivitet	2010	2013	2014	2015	2016	2010-2016
Grundbeslut per dag	8,2	17,8	17,9	97,1	8,7	6,1%

Källa: Agresso och Guppi

Styckkostnad	2010	2013	2014	2015	2016	2010-2016 ²⁾
Kostnad per grundbeslut (kr)	592	406	452	83	909	53,7%

Källa: Agresso, Guppi och Fastighetstaxeringsregistret

Not 2) Jämförelse av styckkostnaden med de två närmaste föregående åren 2014 och 2015 är inte möjlig då antalet grundbeslut avser olika taxeringsenheter på grund av det rullande taxeringsschemat.

Enhetlighet och kvalitet

Genomströmningstider	2014	2015	2016	2015-2016
Omprövningar på fastighetsägarens initiativ som är klara inom en månad.	47%	49%	54%	5 p.e.
Omprövningar på fastighetsägarens initiativ som är klara inom två månader.	64%	71%	76%	5 p.e.
Obligatoriska omprövningar som är klara inom en månad.	6%	16%	18%	2 p.e.
Obligatoriska omprövningar som är klara inom tre månader.	11%	48%	58%	10 p.e.

Källa: Guppi

Ärendebalanser	2014	2015	2016	2015-2016
Omprövningar	1 266	1 230	807	-34,4%
Obligatoriska omprövningar	174	232	78	-66,4%

Källa: Guppi

Bouppteckningar

Prestationer och andra produktionsmått

Prestationer	2014	2015	2016	2015-2016
Registrerade bouppteckningar	81 554	83 305	86 045	3,3%

Källa: Guppi

Volym i ärendehandläggning	2014	2015	2016	2015-2016
Avslutade bouppteckningsärenden ¹⁾	91 226	94 339	97 012	2,8%

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	2014	2015	2016	2015-2016
Intäkter av anslag (tkr)	66 535	63 379	62 951	-0,7%
Övriga intäkter (tkr)	0	0	0	
Kostnader (tkr)	66 535	63 379	62 951	-0,7%

Källa: Agresso

Produktivitet

Nedlagd tid	2014	2015	2016	2015-2016
Operativ tid region (dagar ²⁾)	10 683	10 664	10 714	0,5%

Källa: Agresso och Guppi

Not 2) Uppgifter exkl. ofördelad tid och frånvaro.

Arbetsproduktivitet	2014	2015	2016	2015-2016
Registrerade bouppteckningar per dag ³⁾	7,6	7,8	8,0	2,8%

Källa: Agresso och Guppi

Not 3) Beräknas som antal registrerade bouppteckningar delat med operativ tid region.

Styckkostnad	2014	2015	2016	2015-2016
Kostnad per bouppteckning (kr)	816	761	732	-3,9%

Källa: Agresso och Guppi

Enhetlighet och Kvalitet

Genomströmningstider	2014 ⁴⁾	2015	2016	2015-2016
Andel bouppteckningsärenden som är registrerade inom fyra veckor.	77%	48%	80%	32 p.e.
Andel bouppteckningsärenden som är registrerade inom nio veckor.	98%	96%	98%	2 p.e.

Källa: Guppi

Not 4) På grund av nytt verksamhetssystem omfattar genomströmningstiderna endast perioden 1 januari - 17 december 2014.

Ärendebalanser	2014	2015	2016	2015-2016
Ärendebalans för bouppteckningsärenden	5 841	6 066	5 036	-17,0%

Källa: Guppi

Äktenskapsregistret

Prestationer och andra produktionsmått

Prestationer	2014	2015	2016	2015-2016
Registrerade ärenden ¹⁾	27 590	28 643	25 592	-10,7%

Källa: Guppi

Not 1) Avser gåva mellan makar, äktenskapsförord, anmälan om bodelning och bodelningshandling.

Verksamhetens intäkter och kostnader	2014	2015	2016	2015-2016
Intäkter av anslag (tkr)	9 465	8 370	7 950	-5,0%
Övriga intäkter (tkr)	0	0	0	-
Kostnader (tkr)	9 465	8 370	7 950	-5,0%

Källa: Agresso

Produktivitet

Nedlagd tid	2014	2015	2016	2015-2016
Operativ tid region (dagar) ²⁾	1 280	1 291	1 281	-0,8%

Källa: Agresso och Guppi

Not 2) Uppgifter exkl. ofördelad tid och frånvaro.

Arbetsproduktivitet	2014	2015	2016	2015-2016
Registrerade ärenden per dag ³⁾	21,6	22,2	20,0	-10,0%

Källa: Agresso, Guppi och Doris

Not 3) Beräknas som registrerade ärenden delat med operativ tid region.

Styckkostnad	2014	2015	2016	2015-2016
Kostnad per registrerat ärende (kr)	343	292	311	6,4%

Källa: Agresso, Guppi och Doris

Enhetlighet och kvalitet

Genomströmningstider	2014	2015	2016	2015-2016
Andel registrerade ärenden inom 2 veckor	63%	77%	79%	2 p.e.
Andel registrerade ärenden inom 3 veckor	88%	88%	91%	3 p.e.

Källa: Guppi

Id-kort

Prestationer och andra produktionsmått

Prestationer	2014	2015	2016	2015-2016
Utfärdade id-kort	114 292	139 205	160 020	15,0%
		48/52	47/53	-
Källa: Guppi och Ida				

- fördelning kvinnor/män

Ansökningar	2014	2015	2016	2015-2016
Ansökningar om id-kort	118 241	145 198	173 098	19,2%
	48/52	48/52	47/53	-
Avslutade ärenden	116 416	141 437	163 373	15,5%
Avslag på ansökan om id-kort	708	851	728	-14,5%
Källa: Guppi och Ida				

- fördelning kvinnor/män

Verksamhetens intäkter och kostnader	2014	2015	2016	2015-2016
Intäkter av anslag (tkr)	33 216	33 452	34 845	4,2%
Övriga intäkter (tkr)	47 889	58 667	69 176	17,9%
Materialkostnader (tkr) ¹⁾	25 110	30 068	34 884	16,0%
Övriga kostnader (tkr)	55 995	62 051	69 137	11,4%

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	2014	2015	2016	2015-2016
Operativ tid region (dagar) ^{2) 3)}	8 959	9 426	9 558	1,4%

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	2014	2015	2016	2015-2016
Avslutade id-kort per dag ⁴⁾	13,0	15,0	17,1	13,9%

Källa: Guppi

Not 4) Beräknas som antal avslutade id-kortsärenden delat med operativ tid region.

Styckkostnad	2014	2015	2016	2015-2016
Kostnad per utfärdat id-kort (kr) ⁵⁾	710	662	650	-1,8%

Källa: Agresso och Guppi

Not 5) Beräknas som summa materialkostnader och övriga kostnader delat med antal utfärdade id-kort.

Enhetlighet och kvalitet

Genomströmningstider	2014	2015	2016	2015-2016
Andelen id-kortsärenden handlagda inom två veckor	81%	88%	77%	-11 p.e.
Andelen ärenden på id-kontrollsektionen handlagda inom sex veckor ⁶⁾	79%	86%	64%	-22 p.e.

Källa: Guppi

Not 6) Avser beviljade och avslagna ansökningar om id-kort.

Ärendebalanser	2014	2015	2016	2015-2016
Ärendebalans	3 879	4 636	6 934	49,6%

Källa: Guppi

SPAR

Volymer

Kontrolländamål	2014	2015	2016
Antal kunder¹⁾			
Onlinetjänster	920	1 040	1 070
Aviseringstjänster	330	320	380
Levererade adressposter (tusental)			
Online	23 782	23 204	25 252
Aviseringar	105 214	127 060	129 917

Källa: SPAR

Not 1) Antal kunder avser läget vid utgången av året. Det finns kunder som använder både online- och aviseringstjänster.

Urvalsändamål - leverans av tjänster	2014	2015	2016
Urvalsuppdrag	2 990	2 650	3 030
Levererade adressposter (tusental)	51 760	37 665	31 206

Källa: SPAR

Kompetensförsörjning

Uppgifter om anställda

Uppgifterna om anställda avser i de flesta fall utgången av respektive år. Snittvärden markeras med kursiv stil.

	2014	2015	2016
Tillsvidareanställda			
Tillsvidareanställda	10 492	10 456	10 251
- varav skatteregioner	8 489	8 405	8 231
- varav huvudkontoret	2 003	2 051	2 020
- varav andel kvinnor	66,0%	66,2%	66,7%
- varav andel män	34,0%	33,8%	33,3%
<i>Tillsvidareanställda i snitt</i>	<i>10 385</i>	<i>10 507</i>	<i>10 375</i>
Tidsbegränsat anställda			
Tidsbegränsat anställda	215	197	170
- varav andel kvinnor	67,0%	69,5%	67,1%
- varav andel män	33,0%	30,5%	32,9%
<i>Tidsbegränsat anställda i snitt</i>	<i>264</i>	<i>296</i>	<i>276</i>
Alla anställda			
<i>Alla anställda i snitt</i>	<i>10 649</i>	<i>10 803</i>	<i>10 651</i>
Årsarbetskrafter			
Årsarbetskrafter	9 665	9 538	9 207
- varav skatteregioner	7 779	7 606	7 327
- varav huvudkontoret	1 886	1 932	1 880
- varav tillsvidareanställda	9 459	9 352	9 047
- varav tidsbegränsat anställda	206	186	160
<i>Årsarbetskrafter i snitt</i>	<i>9 589</i>	<i>9 719</i>	<i>9 476</i>
Delpensioner			
Anställda med delpension	237	220	160
- varav andel kvinnor	70,5%	68,6%	70,0%
- varav andel män	29,5%	31,4%	30,0%
Föräldraledigheter			
Föräldralediga medarbetare	322	364	396
- varav andel kvinnor	88,5%	86,0%	87,4%
- varav andel män	11,5%	14,0%	12,6%
Föräldralediga medarbetare på heltid	191	204	243
- varav andel kvinnor	90,6%	88,2%	88,9%
- varav andel män	9,4%	11,8%	11,1%
Föräldralediga medarbetare på deltid	131	160	153
- varav andel kvinnor	85,5%	83,1%	85,0%
- varav andel män	14,5%	16,9%	15,0%
Chefer			
Chefer	633	640	657
- varav andel kvinnor	60,3%	60,5%	62,4%
- varav andel män	39,7%	39,5%	37,6%

Kompetensförsörjning

Externa rekryteringar och avgångar, tillsvidareanställda	2014	2015	2016
Externa rekryteringar	668	552	481
Externa avgångar (andel)	734 (7,1%)	723 (6,9%)	838 (8,0%)
- varav pensionsavgångar	384	386	360
- varav övriga avgångar	351	337	478
- varav kvinnor	68,4%	72,1%	63,7%
- varav män	31,6%	27,9%	36,3%

Ålder	2014	2015	2016
Snittålder, tillsvidareanställda	46,1	45,8	46,0
- kvinnor	45,9	45,6	45,8
- män	46,5	46,2	46,6
Genomsnittlig pensionsålder	64,9	64,9	64,6
- kvinnor	64,9	64,6	64,6
- män	65,1	65,4	64,6

Anställningstid och utbildning	2014	2015	2016
Andel tillsvidareanställda med anställningstid längst fem år	30,5%	32,6%	28,9%
- andel bland kvinnor	30,8%	32,7%	29,3%
- andel bland män	30,1%	32,5%	28,1%
Andel tillsvidareanställda med akademisk utbildning om tre år eller mer	64,1%	65,6%	66,8%
- andel bland kvinnor	60,1%	61,9%	63,3%
- andel bland män	71,8%	72,8%	73,8%

Sjukfrånvaro	2014	2015	2016
Sjukfrånvaro	4,0%	4,5%	4,7%
- kvinnor	4,9%	5,5%	5,7%
- män	2,4%	2,5%	2,9%
Regional skillnad	2,9-5,2%	3,4-5,6%	3,7-5,7%
Långtidssjukfrånvaro	2,0%	2,3%	2,6%
- kvinnor	2,6%	3,1%	3,3%
- män	1,0%	1,0%	1,3%
Korttidssjukfrånvaro	1,5%	1,6%	1,7%
- kvinnor	1,7%	1,8%	1,9%
- män	1,1%	1,3%	1,3%

Källa: Skatteverkets HR månadsrapporter

Medarbetarundersökning	2014	2015	2016
Medarbetarindex	-	73	-
Ledarskapsindex	-	74	-
Hälsindex	-	66	-

Källa: Skatteverkets medarbetarundersökningar

10-årsserier

Gemensamt Skatteverket	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Besvarade samtal i Skatteupplysningen	4 856 524	4 887 636	4 300 493	4 520 687	4 445 178	4 387 377	3 915 628	4 081 679	4 179 893	3 682 739
Besvarade förfrågningar via e-post till Skatteupplysningen			286 000	320 000	360 000	382 000	370 538	320 753	409 780	520 482
Besök på webbplatsen skatteverket.se	25 300 000 ¹⁾	23 400 000	27 300 000	30 500 000	38 700 000	40 080 806	44 181 486	48 000 324	54 472 958	64 284 697
Not 1) Under 2008 bytte vi mätverktyg vilket försvårar jämförelser med tidigare år.										
Beskattnings	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Slutskattebesked inkomstbeskattnings ²⁾	7 819 360	7 921 570	7 997 914	7 973 189	8 083 116	8 181 136	8 296 763	8 295 447	8 305 920	8 480 409
Grundbeslut arbetsgivaravgifter ³⁾	3 948 318	4 024 024	4 102 919	4 217 208	4 421 627	4 573 746	4 687 992	4 797 297	4 874 523	4 973 546
- varav juridiska personer			3 725 222	3 883 595	4 006 899	4 133 626	4 250 181	4 384 476		
- varav fysiska personer		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
- fördelning kvinnor/män					24,76	25,75	25,75	26,74	26,74	27,73
Grundbeslut moms ³⁾	4 838 963				2 578 089	2 694 602	2 811 068	2 940 275	3 008 406	3 095 793
- varav juridiska personer					1 191 250	1 207 567	1 258 371	1 665 283	1 663 166	1 645 634
- varav fysiska personer					29,71	30,70	31,69	32,68	33,67	33,67
- fördelning kvinnor/män										
Not 2) För åren 2007-2008 redovisades endast antal grundregistrerade inkomstdeklarationer. Från 2009 redovisas grundregistrerade inkomstdeklarationer samt skönsbeskattnings för inkomstskatt.										
Not 3) Av mättekniska skäl används vi antalet grundregistrerade moms- och arbetsgivaravgiftsredovisningar inklusive nollredovisningar.										
Uppbörd	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Uppbördsförlost	0,30%	0,49%	0,52%	0,35%	0,39%	0,36%	0,37%	0,32%	0,22%	0,21%
Brottsbekämpning	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Avslutade brottutredningar ⁴⁾	2 215	2 263	2 125	2 165	2 099	1 786	1 834	1 392	1 109	1 199
Not 4) Uppgifterna för 2014 och 2015 har ändrats på grund av ny beräkning av ärenden. Tidigare år är inte helt jämförbara.										
Folkbokföring	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Avslutade folkbokföringsärenden	2 526 179	2 618 005	2 764 931	4 143 746	5 151 039	3 053 024	3 060 594	3 143 813	3 246 368	3 288 140
Avslutade folkbokföringsärenden exklusive Läget ⁵⁾	2 526 179	2 618 005	2 654 799	2 928 904	2 994 013	3 003 498	3 060 594	3 143 813	3 246 368	3 288 140
Not 5) Projektet upprättande av folkbokföring på lägenhet pågick främst under 2010-2011 och resulterade i en stor mängd ärenden.										
Fastighetstaxering	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Grundbeslut allmän/förenklad fastighetstaxering	338 000	371 169	2 338 076	130 030	376 254	2 369 736	384 099	381 757	2 405 723	137 577
Grundbeslut särskild fastighetstaxering	124 700	102 238	44 582	112 254	86 808	43 955	73 143	61 638	40 899	82 888

10-årsserier

	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Bouppteckningar										
Registrerade bouppteckningar	86 000	83 391	86 716	81 871	82 891	86 538	84 146	81 554	83 305	86 045
Äktenskapsregistret										
Avslutade ärenden	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Not 6) Verksamheten togs över från SCB 1 oktober 2011.					6 730 ⁶⁾	24 469	28 102	27 590	28 643	25 592
Id-kort										
Utfärdade id-kort	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Not 7) Verksamheten startade 1 juni 2009.			37 250 ⁷⁾	82 362	93 910	94 947	99 672	114 292	139 205	160 020
SPAR										
Levererade adressposter kontrolländamål	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Levererade adressposter urvalsändamål					51 587 000 ⁹⁾		66 857 000	51 760 000	37 665 000	31 206 000
Not 8) Tjänsten Kontrolländamål togs i drift under våren 2013.						103 516 000 ⁸⁾	128 996 000	150 264 000	155 169 000	
Not 9) Tjänsten Urvalsändamål togs i drift 2012.										
Kompetensförsörjning										
Sjukfrånvaro totalt	4,1%	3,6%	3,5%	3,2%	3,1%	3,3%	3,8%	4,0%	4,5%	4,7%
Kvinnor	5,1%	4,3%	4,1%	3,9%	3,6%	4,0%	4,6%	4,9%	5,5%	5,7%
Män	2,4%	2,2%	2,3%	2,1%	2,0%	2,1%	2,3%	2,4%	2,5%	2,9%
<=29 år	2,2%	2,2%	2,0%	2,1%	2,3%	2,0%	3,2%	3,2%	2,8%	3,4%
30-49 år	3,7%	3,1%	3,1%	2,8%	2,8%	3,6%	3,6%	3,9%	4,3%	4,5%
>=50	5,0%	4,1%	3,9%	3,7%	3,5%	3,7%	4,1%	4,3%	5,0%	5,2%
Andel långtidssjuka (60 dagar eller mer)	61%	56%	51,0%	44,8%	42,0%	43,3%	48,0%	50,2%	52,5%	54,7%
Antal tillsvidareanställda	11 259	10 802	10 419	9 922	10 267	10 463	10 371	10 492	10 456	10 251
- andel kvinnor	66%	66%	66%	66%	66%	66,0%	66,1%	66,0%	66,2%	66,7%
Andel kvinnor bland cheferna	57%	55%	56%	58%	58%	58,0%	60,3%	60,3%	60,5%	62,4%

Ordlista

Agresso: Ekonomisystem.

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.

Effektivitet: Uppnådda resultat för regeringens mål för Skatteverket i förhållande till insatta resurser.

Ekonomisk brottslighet: Brottslighet inom den egna näringsverksamheten eller riktad mot centrala ekonomiska system, såsom skatte- eller socialförsäkringssystemen.

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

Formella fel: Oavsiktliga fel som till exempel felsummeringar och överföringsfel mellan blanketter.

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 2.6.1.

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 2.6.3.

Kvalitet: Sammansatta 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.

Löpande ärendehantering: Det arbete som krävs för att ett ärende ska kunna hanteras i våra system utan utredning eller med endast enklare komplettering.

Mercur: Budget och prognosverktyg.

Obligatorisk omprövning: Myndigheten är genom lagreglering skyldig att ompröva sitt beslut när det har överklagats.

Omprövning: Omprövning är när en myndighet prövar sitt eget beslut på nytt, för att eventuellt ändra det. Det kan ske på myndighetens eller på den enskildes initiativ.

p.e.: procentenheter.

Poff: Folkbokföringens grundläggande verksamhetssystem.

Prestation: De tjänster och produkter som lämnar myndigheten, slutprestationer.

Produktivitet: Relation mellan aktiviteter eller prestationer och insatta resurser.

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.

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.

Statustal: Samlingsbegrepp för produktivitet, kvalitet, enhetlighet och effektivitet.

Ställningstaganden: Ställningstaganden innehåller en redogörelse för Skatteverkets uppfattning i rättsliga frågor. De är styrande för Skatteverkets verksamhet, men vägledande för allmänheten.

Tillfredsställande: Se avsnitt 2.6.2.

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.



SKV 165 utgåva 25. Utgiven i februari 2017.