

# Årsredovisning för Skatteverket 2009



# Innehåll Årsredovisning Skatteverket 2009

Generaldirektören har ordet .....	2	5.4 Bemötande .....	46
Året i korthet .....	4	5.5 E-förvaltning .....	46
<b>1 Verksamhet skatt</b> .....	6	<b>6 Bouppteckning</b> .....	47
1.1 Verksamhet och ekonomi .....	6	6.1 Våra prestationer .....	47
1.2 Skattefelet .....	10	6.2 Kompetens .....	48
1.3 Förtroende .....	12	6.3 Bemötande .....	48
1.4 Bemötande .....	14	<b>7 Utfärda id-kort</b> .....	49
1.5 Bästa Skatteverket inom OECD .....	16	7.1 Våra prestationer .....	50
1.6 E-förvaltning .....	16	7.2 Kompetens .....	50
1.7 Kompetens .....	18	7.3 Bemötande .....	50
<b>2 Beskattning</b> .....	20	<b>8 Övrig åiterrapportering</b> .....	51
2.1 Våra prestationer .....	20	Åiterrapportering enligt regleringsbrev .....	51
2.2 Kompetens .....	21	<b>9 Uppdrag enligt regleringsbrev</b> .....	56
2.3 Skattefelet .....	22	<b>10 Upplysningar om redovisningen</b> .....	58
2.3.2 Initiativverksamhet inom beskattning .....	24	<b>11 Statistiksammanställning</b> .....	61
2.4 Bemötande .....	36	<b>12 Finansiell redovisning</b> .....	79
2.5 E-förvaltning .....	37	Resultaträkning .....	81
<b>3 Brottsbekämpning</b> .....	38	Balansräkning .....	82
3.1 Våra prestationer .....	39	Anslagsredovisning, anslag .....	84
3.2 Kompetens .....	39	Anslagsredovisning, inkomstitlar .....	86
3.3 Skattefelet .....	39	Finansieringsanalys .....	90
3.4 Bemötande .....	40	Tilläggsupplysningar och noter .....	92
3.5 E-förvaltning .....	40	Sammanställning av väsentliga uppgifter .....	105
<b>4 Folkbokföring</b> .....	41	Ersättningar till ledande befattnings- havare och Skatteverkets insynsråd .....	107
4.1 Våra prestationer .....	42	<b>13 Intygande om intern styrning och kontroll</b> .....	108
4.2 Kompetens .....	42		
4.3 Förtroende .....	43		
4.4 Bemötande .....	43		
4.5 E-förvaltning .....	43		
<b>5 Fastighetstaxering</b> .....	44		
5.1 Våra prestationer .....	45		
5.2 Kompetens .....	45		
5.3 Förtroende .....	45		



## Generaldirektören har ordet

Jag har under många år betraktat Skatteverket som en av Sveriges modernaste myndigheter. Organisationen har på ett föredömligt sätt förändrats från en stelbent kontrollmyndighet till en servicemyndighet som arbetar förebyggande. Att jag idag kan deklarerat via SMS tycker jag är ett fantastiskt exempel på hur Skatteverket har förenklats för mig som medborgare.

När jag nu som nytilträd och vikarierande generaldirektör presenterar Skatteverkets resultat för 2009 ser jag frukten av det som medarbetarna i en väl fungerande verksamhet har byggt upp under lång tid. Alla medarbetare kan vara nöjda med det som har åstadkommit under 2009, trots att det på flera sätt har varit ett krävande år.

Först och främst är myndighetens ekonomi ansträngd. Det går inte att blunda för att det i slutänden får konsekvenser för den verksamhet vi bedriver. Vi är vid slutet av 2009 ungefär 400 färre anställda än vid ingången av året. Vi har fått flera nya arbetsuppgifter och volymerna på dem har blivit större än beräknat. Vårt resultat

tyngs också av alltför stora kostnader för it-utveckling och underhåll. Trots det har vi lyckats utveckla vår verksamhet, vi har en hög produktivitet och har lyckats agera flexibelt på förändringar i vår omvärld.

Den 1 juli 2009 infördes ett nytt system för skattereduktion för ROT – och husarbeten – den så kallade fakturamodellen. Skattereduktionen har utnyttjats av hundratusentals personer och på ett halvår har fyra miljarder kronor betalats ut till ungefär 50 000 företag. Innan året var slut lanserades även en ny e-tjänst för att underlätta och ytterligare snabba på utbetalningarna till företagen som utför husarbeten. Skattekontoret i Västerвик som har hanterat alla ansökningar har slitit hårt under året för att hinna med. Den nya fakturamodellen och det stora intresset för husavdraget har samtidigt ställt höga krav på korrekt och lättbegriplig information till medborgare och företag. Hårdast har nog trycket varit på Skatteupplysningen där vi i framtiden måste bli bättre på att hantera den efterfrågan som uppstår och förebygga långa väntetider.

*”Under de månader som har gått sedan jag kom till Skatteverket har jag fått min positiva bild av myndigheten bekräftad.”*

En annan ny arbetsuppgift är utfärdande av id-kort som Skatteverket började med den 1 juni. Id-kort är på många sätt en nödvändighet för att kunna komma in i det svenska samhället. Efterfrågan har varit stor och under 2009 utfärdades nästan 37 000 id-kort, vilket har varit till stor nytta för många personer som tidigare inte har haft identitetshandlingar. Under 2010 och 2011 blir det ännu lättare att ansöka om id-kort när vi bland annat utökar antalet servicekontor som utfärdar id-kort.

Samverkan med andra myndigheter är en framgångsfaktor för att skapa en god och kostnadseffektiv service i alla delar av landet. Under 2009 öppnades 40 nya servicekontor tillsammans med Försäkringskassan. Under 2010 kommer antalet servicekontor att öka till mer än 115. Förutom Försäkringskassan deltar numera även Arbetsförmedlingen, Kronofogden och den nybildade Pensionsmyndigheten på olika sätt i samarbetet.

Även inom den brottsbekämpande verksamheten har myndighetsgemensamt arbete visat sig ge goda resultat. I år fortsätter det viktiga samarbetet med bland annat Polisen, Tullen och Kronofogden i kampen mot den grova organiserade brottsligheten.

Under 2009 har vi tillsammans med företagen och deras organisationer förberett oss inför den nya kassaregisterlagen som trädde i kraft den 1 januari 2010. Lagen ger oss nya möjligheter att minska skattefelet. De 50 000 kontroller och besök hos företag inom kontanthandeln som vi ska göra 2010 visar att vi trots en ansträngd ekonomi har förmåga att göra offensiva satsningar och utveckla vårt arbetssätt.

Under de månader som har gått sedan jag kom till Skatteverket har jag fått min positiva bild av myndigheten bekräftad. Jag upplever en engagerad stämning bland medarbetarna, folk bryr sig om verksamheten och känner stolthet. Det är uppenbart att det finns en sund och klok syn på vårt uppdrag och vårt bemötande av medborgare och företagare. Det gör mig förhoppningsfull inför de utmaningar som ligger framför oss. Vi är i ett läge där vi måste värna om vårt höga förtroende och en effektiv kärnverksamhet. Med hårda och noggranna prioriteringar kan vi göra det och samtidigt fortsätta att utvecklas.

*Magdalena Andersson  
vik. generaldirektör*



Erica Wass  
tf överdirektör

## Året i korthet

### En effektiv verksamhet...

En väl fungerande skatteförvaltning är av stor betydelse, såväl för hela samhället som för den enskilde. Vårt långsiktiga arbete med fokus på effekten av våra insatser har gett goda resultat. Det har blivit lättare att göra rätt. Antalet oavsiktliga fel som medborgare och företag gör minskar över tiden. Det långsiktiga arbetet mot skatteparadiserna och insatserna för att genom branschsamverkan minska den ekonomisk brottsligheten är exempel där vi gjort det svårare att fuska. Mätningar visar också att mötet med oss upplevs positivt och förtroendeingivande. I Svenskt Kvalitetsindex mätning fick vi högst betyg av samtliga undersökta myndigheter.

### ... med god produktivitet

De totala skatteinkomsterna som togs in av Skatteverket 2009 var 1 309 miljarder. Att ta in skatt i Sverige är billigt. Det kostar ungefär 50 öre att ta in 100 skattekoronor. När OECD har jämfört kostnadsproduktivitet tillhör Sverige toppskiktet. Även när vi själva mäter produktivitet är slutsatsen att vår utveckling går i rätt riktning. Ett mått på detta är att vi hanterat ett ökat uppdrag med minskad personalstyrka. För att kunna använda våra resurser där de ger störst effekt behöver vi dock komma längre med våra rationaliseringar.

### Vi har kommit en bit på väg mot våra långa mål

Vår strategi är att så långt möjligt förebygga både fel och fusk. Kostnaderna för samhälle och skattebetalare blir lägre ju tidigare vi kan sätta in våra insatser. Vårt samarbete med branscher med hög andel kontanthandel visar att det går att minska skattefusket genom samverkan och regelförändringar. Systemet med personalliggare har gjort flera tusen svarta jobb vita. Samverkan med tidigare skatteparadis har också gett nya möjligheter att minska skattefelet. Samverkan är även en avgörande faktor i kampen mot den organiserade brottsligheten. För att sänka nivån på skattefelet måste vi dock öka vår kunskap om hur och var felen uppstår och utveckla våra metoder. För närvarande kan vi inte påvisa att det totala skattefelet har minskat.

För privatpersoner har det blivit enklare att deklarerat. Regelförändringar har dock medfört att företagens fullgörandekostnader ökat. Vi kan underlätta bland annat genom att erbjuda bra e-tjänster. Allt fler använder möjligheten att deklarerat elektroniskt och vi introducerar fler e-tjänster inom olika områden. Utmaningen är nu att bibehålla takten i vår utveckling.

Medborgare och företag upplever att vårt bemötande är bra och deras förtroende för oss är högt. En nyckel till det höga förtroendet är att vi satsat på mötet med med-

## Mål i regleringsbrevet för 2009 för utgiftsområde Skatt, tull och exekution

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

borgare och företag. Vi besöker bland annat företag för att öka vår tillgänglighet och synlighet. Detta har varit uppskattat även i de fall besöken avsett kontroll. Vi har fortsatt att utveckla samverkan med andra myndigheter kring servicekontoren.

Sammantaget har vi efter tre år med våra långa mål kommit en bit på vägen. Det avspeglas också i att vi så här långt klarat en kompetens som motsvarat verksamhetens behov. För att varaktigt minska skattefelet behöver vi dock hitta nya angreppssätt. Det gäller både förändringar som gör det lättare att göra rätt och i våra insatser mot skattefusket.

### I år har vi haft stora utmaningar...

I år har förmågan att agera med flexibilitet på omvärldsförändringar varit särskilt betydelsefull. Finansskrisen ledde till fler anståndsansökningar från företag med tillfälliga likviditetsproblem. Kraven på flexibilitet har även varit tydliga när vi tagit oss an nya eller utvidgade uppdrag. Id-kort är ett exempel på det förstnämnda och de förändrade reglerna för husarbete ett exempel på det senare. Vi har också fortsatt att utveckla samverkan kring servicekontoren.

### ... och en ansträngd ekonomi

Vi gick in i 2009 med en fullt utnyttjad anslagskredit. Samtidigt har personalstyrkan minskat med 1 000 årsarbetskrafter på två år. Vi har även på andra sätt sänkt våra kostnader och ökat vår produktivitet. Fortfarande har vi dock för höga it-kostnader. Under året har vi haft betydande kostnader kopplade till omställning av verksamheten. Därtill kommer att nya och förändrade arbetsuppgifter ökat våra kostnader. Exempelvis har betydligt fler id-kort utfärdats och fler avdrag för husarbete gjorts än vi fått medel för. Effekterna av nytillkomna ofinansierade uppgifter, nya regler om kostnadsmässig anslagsavräkning och ofördelaktig pris- och löneomräkning under flera år gör att vårt ekonomiska läge är ansträngt.

### Vi har klarat våra basåtaganden men fått göra tuffa prioriteringar

Den ökade arbetsbelastningen har påverkat resultatet negativt. Vi har genom en aktiv styrning värnat vissa delar av vår verksamhet. Det gäller den basverksamhet som krävs för att hantera våra omfattande volymer ären-

den med ett bra bemötande och en acceptabel kvalitet. Exempelvis har det blivit enklare att få id-kort jämfört med tidigare. Av de kort vi utfärdat har drygt 25 procent utfärdats till personer som inte tidigare kunnat få id-kort. Vi har även prioriterat våra insatser inom områdena internationella transaktioner och ekonomisk brottslighet. Vi har också kunnat genomföra satsningen på fler besök hos företag. Även i andra delar av verksamheten har vi kunnat följa den plan vi lagt för året. Utfallet för våra mål ligger dock lägre än önskat.

### Prioriteringarna har påverkat arbetet med att minska skattefelet och...

Vi har bibehållit nivån för insatserna inom områdena internationella transaktioner och ekonomisk brottslighet. För att få effekt på skattefelet skulle dock en ökad insatsnivå behövas. De bredare insatserna inom det förebyggande området samt kontroller riktade mot företag och privatpersoner har däremot inte legat på en tillräcklig nivå. På kort sikt blir de negativa effekterna på skattefelet begränsade men på längre sikt hotas vår förmåga att klara vårt uppdrag.

### ... vår service

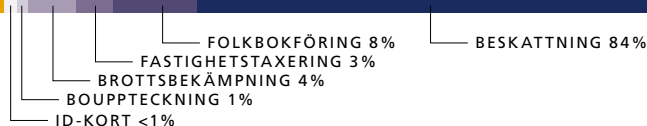
Förändrade arbetsuppgifter och ökade volymer har även inneburit att det periodvis skapats köer i vår serviceverksamhet. Våra servicekontor har fungerat bra men i vår telefonservice har det varit problem och väntetiderna har nått en nivå som inte är acceptabel. På kort sikt behöver vi bli bättre på att möta efterfrågan på service. På längre sikt behöver vi minska efterfrågan genom att förenkla för medborgare och företag.

### På sikt hotas vår förmåga att klara vårt uppdrag

För att minska våra kostnader har vi bland annat sänkt takten i vår utvecklingsverksamhet och begränsat rekryteringen. Vi klarar fortfarande kompetensen på kort sikt men kompetensförsörjningen möter inte verksamhetens långsiktiga behov. Neddragningarna i it-utvecklingen kommer redan på kort sikt att minska vår förmåga att erbjuda nya e-tjänster. En annan konsekvens är att de rationaliseringar som kräver it-investeringar försenas eller uteblir.

*”Vi strävar efter att förenkla reglerna för medborgare och företag.”*

**Namn:** Urban Strömberg  
**Arbetar med:** Enhetschef på rättsavdelningen  
**Gör på fritiden:** Är tävlingsledare för järnmannen-tävling



# 1. Verksamhet Skatt

## 1.1 Verksamhet och ekonomi

Skatteverket hanterar skatteärenden för medborgare och företag, ärenden om folkbokföring, fastighetstaxering och bouppteckningar, utfärdar id-kort samt gör brottsutredningar. Vår årsredovisning beskriver vilka prestationer vi levererat och vilka effekter vi uppnått inom dessa områden. Vi har även ansvar för ett antal andra uppgifter, till exempel beräkning av den mervärdesskattebaserade avgiften till EU-budgeten. För dessa uppgifter redovisar vi resultatet när väsentliga händelser inträffat eller när det är relevant utifrån vår riskhantering.

Skatteverket är indelat i åtta skatteregioner. Vårt huvudkontor leder och styr skatteregionerna och verksamhetsstöd. Verksamhetsstöd levererar tjänster åt Skatteverket, Kronofogden och Lantmäteriet. Skatteverket har 10 500 anställda och bedriver verksamhet på ett hundratal orter.

### Uppgifter enligt instruktionen

Om inte något annat föreskrivs ansvarar Skatteverket för frågor om:

1. skatter
2. socialavgifter
3. vägavgift för vissa tyngre fordon
4. mervärdesskattebaserad avgift till EU-budgeten
5. fastighetstaxering
6. folkbokföring
7. registrering av bouppteckningar
8. brottsutredningar enligt lagen (1997:1024) om Skatteverkets medverkan i brottsutredningar
9. borgenärsuppgifter m.m. enligt lagen (2007:324) om Skatteverkets hantering av vissa borgenärsuppgifter och
10. utfärdande m.m. av identitetskort enligt förordningen (2009:284) om identitetskort för folkbokförda i Sverige.

## Mål i regleringsbrevet 2009 för verksamhet Skatt

De eftersträlvade 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.

### Skatteinkomster

Skatteverket fastställer och redovisar 95 procent av de totala skatterna. De skatteinkomster vi redovisar minskade med drygt 75 miljarder till 1 309 miljarder. I räkenskaperna redovisas skatter som debiterats under året samt på en särskild inkomsttitel skillnaden mellan det som kassamässigt betalats under året och det som debiterats.

#### Skatter enligt Skatteverkets räkenskaper, miljarder kronor

	2009	Ökn/minsk sedan 2008
Privatpersoner	543	-37
Företag	122	-30
Arbetsgivaravgift	380	-16
Moms	219	+7
Punktskatter	96	+2
Övriga skatter	7	-1
Övriga deb, nedsättn m.m.	-41	+2
Betaldiff för kassamässighet	-17	-2
<b>Totalt</b>	<b>1 309</b>	<b>-75</b>

Privatpersoners och företags direkta skatter avser till största delen preliminärskatt som debiterats under året. Den slutliga skatten för inkomståret 2009 fastställs först 2010. Minskningen av privatpersoners direkta skatter i räkenskaperna 2009 förklaras av lägre preliminärskatt för enskilda näringsidkare, mindre slutreglering avseende slutlig skatt vid tax-09 till följd av minskade kapitalvinster samt av ändrade skatteregler. Orsaken till företagets minskade direkta skatter är lägre preliminärdebiterad skatt och mindre slutreglering avseende slutlig skatt vid tax-09 till följd av minskade vinster i företagen. Minskningen av arbetsgivaravgifterna kan hänföras till ändrade avgiftssatser.

Skatteverket hanterar ett 15-tal punktskatter. Den sammanlagda uppbörden var 96 miljarder. De punktskatter som ger de högsta skatteinkomsterna är energi-, alkohol- och tobaksskatt.

### Vårt uppdrag kräver långsiktighet

I vår verksamhet hanterar vi stora belopp och volymer. Totalt betalades 1 309 miljarder in i skatter och avgifter 2009 vilket är en minskning med 75 miljarder sedan 2008. Detta är drygt 90 procent av den skatt som enligt skattelagstiftningen borde betalas. Uppbördsförlusten var 8,2 miljarder eller 0,57 procent av de totala skatterna.

För samhället är det viktigt att vi klarar att hantera stora volymer på ett effektivt sätt. Vi hanterade bland annat närmare 15,5 miljoner deklarationer, cirka 66 miljoner kontrolluppgifter, drygt 80 000 ansökningar om F-skatt och 2,8 miljoner folkbokföringsärenden. För medborgaren kan det få stora konsekvenser om vi agerar fel i ett enstaka ärende. Detta ställer stora krav på oss att utforma våra processer så att de håller hög produktivitet och kvalitet samt ger önskad effekt. Att bygga upp en verksamhet som motsvarar dessa högt ställda krav är ett långsiktigt arbete. Vår bedömning är att vi arbetar i riktning mot vårt uppdrag enligt instruktion och regleringsbrev.

### Vi säkerställer skatteinkomster ...

I vår långsiktiga strävan att göra det lätt att göra rätt har vi lyckats och medborgare och företag gör färre oavsiktliga fel. Bra resultat i undersökningar av attityden till skattebetalning och ökad användning av våra e-tjänster ger oss även goda förutsättningar framöver. Det ska även vara svårt att göra fel. Vårt långsiktiga arbete mot skatteparadisen och våra insatser att genom branschsamverkan minska den ekonomiska brottsligheten är exempel där vi påverkat förutsättningarna i rätt riktning.

Viljan att betala skatter påverkas i stor utsträckning av medborgares och företags uppfattning om vår verksamhet. Skatteverket har ett högt förtroende och vårt bemötande anses bra. I Svenskt Kvalitetsindex mätning fick vi högst betyg av samtliga undersökta myndigheter. Även i jämförelsen med andra skatteförvaltningar inom OECD, tillhör vi toppskiktet. När Sveriges modernaste myndighet utsågs kom vi tvåa efter Vägverket.



### ... effektivt och...

I jämförelse med andra länder inom OECD ligger våra kostnader på en låg nivå. Det kostar ungefär 50 öre att ta in 100 skattekröner. Inkomstbeskattningen per privatperson kostar 116 kronor. Jämförelser inom OECD visar att vår kostnadsproduktivitet tillhör det absoluta toppskiktet. Samma slutsats kom konsultbolaget McKinsey & Co till när de jämförde ett antal skatteförvaltningar. Vi har även sänkt våra styckkostnader inom beskattningsområdet. En förklaring är att vi kunnat minska den tid som vår basverksamhet tar. Inom folkbokföringen har bland annat automatisering inneburit besparingar och inom fastighetstaxeringen har koncentration av arbetsuppgifter och förbättrat arbetssätt fått genomslag. Trots gjorda effektiviseringar ser vi dock ett fortsatt behov av rationaliseringar.

### ... med hög rättssäkerhet

Att vi arbetar rättssäkert innebär bland annat att vi beslutar enligt lagarna och med hög kvalitet samt enhetligt i landet. Ett sätt att mäta kvaliteten är andelen beslut som ändras i länsrätt. I genomsnitt ändrade länsrätten endast två promille av våra skattebeslut vilket är på en oförändrad låg nivå.

Vi bedömer därför att vi lever upp till vårt uppdrag enligt instruktion och regleringsbrev.

### Fler servicekontor är ett sätt att utveckla mötet med medborgare och företag

Under året fortsatte samverkan med Försäkringskassan kring servicekontor och nu finns det 80 kontor. Etableringarna fortsätter och 2011 ska det finnas 124 kontor. Många servicekontor finns i samma lokaler som Arbetsförmedlingen. Inriktningen är att de på sikt ska ingå i servicekontoren. Från och med januari 2010 medverkar även den nya Pensionsmyndigheten. Genom att vi koncentrerar vår service och samverkar med andra kan vi minska våra kostnader. Samverkan ger även möjlighet för myndigheterna att vara närvarande på fler orter.

### Det har blivit enklare att göra rätt men fullgörandekostnaderna är för höga

Av medborgarna tycker 70 procent att det är enkelt att deklarerat. Företagen är inte lika positiva och endast 42 procent tycker att det är enkelt att lämna uppgifter om olika skatter. Regeringens mål är att företagens administrativa kostnader till följd av statliga regelverk ska minska med minst 25 procent till hösten 2010. Företagens fullgörandekostnader har ökat med åtta procent mellan 2006 och 2008.

En förändring som kan vara samhällsekonomiskt effektiv för att den minskar skattefelet kan innebära en extra administrativ börda för företagen. Ett exempel på detta är personalliggarna som gjort flera tusen svarta jobb vita och bidragit till en rättvisare konkurrens men samtidigt inneburit extra arbetsmoment för företagen. Ett annat exempel är husarbetet, där enkelhet för medborgarna inneburit visst merarbete för företagen. Vi kan

möta detta genom att identifiera regelförenklingar och genom att skapa kostnadseffektiva lösningar. Vi har till exempel skapat en e-tjänst för utbetalning vid husarbete och en e-tjänst för registrering av kassaregister. Vid minskat ekonomiskt utrymme minskar möjligheten att utveckla e-tjänster och detta påverkar företagets fullgörandekostnader.

### Åtgärder för att minska företagens administrativa börda

Vi genomför kontinuerligt åtgärder för att minska företagens administrativa börda. Uppgiftslämnandet förenklas genom ny- och vidareutveckling av e-tjänster. Blankettformulär omarbetas och görs tydligare, bland annat genom minskat antal uppgifter som ska lämnas. Genomförda mätningar visar att de åtgärder Skatteverket vidtagit har inneburit lättnader för företagen i deras uppgiftslämnande, men att de inte på långt när har uppvägt de ökade kostnader som uppkommit till följd av lagstiftningsändringar.

### Skatteverkets ekonomiska läge är ansträngt...

Den utgående anslagskrediten nyttjades med 4,25 procent av årets disponibla medel. Motsvarande siffra för 2008 var 2,74 procent. Årets resultat, mätt i anslagsförbrukning, visade på ett underskott på 97 miljoner. Givet de ekonomiska förutsättningar vi haft och de omställningar som gjorts under året är vårt resultat trots allt bra.

Inför 2009 höjde regeringen vår anslagskredit till sex procent. Bakgrunden var att vi fått högre kostnader inom en rad områden – några av engångskaraktär och några mer bestående. De nya reglerna om kostnadsässig anslagsavräkning slår mot resultatet i år och några år framöver. Vi har även haft kostnader för omställning till en ny skattekontorsstruktur. Under året uppgick de direkta kostnaderna för detta till cirka 50 miljoner. Cirka 700 medarbetare har omstationerats alternativt omlokaliseras till annat skattekontor eller enhet. Runt 160 medarbetare har fått sägas upp. Även under 2010 kommer kostnader hänförliga till den nya skattekontorsstrukturen att uppstå. På sikt beräknas den nya skattekontorsstrukturen ge kostnadsbesparingar bland annat i form av lägre lokalkostnader samt vara mer kostnadseffektiv och flexibel.

De senaste årens höga förändringstakt inom skatteleagstiftningen har inneburit bestående nya kostnader. Under 2009 har vi bland annat hanterat de förändrade reglerna för husarbete och vårt nya ansvar för att utfärda id-kort. Till viss del har detta varit finansierat men en stor del har inte motsvarats av ett höjt anslag. Till detta kommer att den löpande pris- och löneomräkningen inte motsvarat den faktiska kostnadsutvecklingen. Dessutom har volymerna för våra nya eller förändrade arbetsuppgifter visat sig överstiga de beräkningar som låg till grund för vår medelstildelning.

Utifrån vår ekonomiska situation reviderade regeringen vår anslagskredit till 7 procent. På sikt är detta en för hög nivå. Vi har därför genomfört omfattande besparingar i verksamheten. Tack vare dessa har vi kunnat minska behovet att utnyttja krediten. De långsiktiga kostnadsökningarna är dock på en nivå som innebär att det även framöver kommer krävas hårda prioriteringar och rationaliseringar för att få en ekonomi i balans. Skatteverket ska därför till regeringen inkomma med en särskild ekonomisk handlingsplan.

### ... vilket mötts av omfattande rationaliseringar och neddragningar...

Ett flertal åtgärder är vidtagna för att så fort som möjligt åter få en ekonomi i balans. De viktigaste är:

- en kraftigt minskad utvecklingstakt och därigenom lägre it-utvecklingskostnader,
- åtgärder för att effektivisera drift och underhåll,
- fortsatt fokus på besparingar inom det gemensamma verksamhetsstödet,
- en försiktig återrekrytering och därigenom minskade personalkostnader samt
- besparingar genom prioriteringar och rationaliseringar i alla delar av verksamheten.

När vi utvärderar våra åtgärder kan vi konstatera att vissa kostnadsökningar har vi kunnat hantera genom effektiviseringar. Under 2008 och 2009 har vi sammanlagt minskat våra resurser med 1 000 årsarbetskrafter. Jämförelser av produktivitet visar att vi både ligger på en bra nivå och har bra utveckling i vår kärnverksamhet. En stor del av resursminskningen har dock skett genom att vi i planeringen och löpande under året fått sänka vår ambitionsnivå. De omfattande personalavgångarna de kommande åren förutsätter att vi genomför rationaliseringar.

Många av de rationaliseringar vi skulle kunna göra är kopplade till it-området. Vi har dock överskattat hur snabbt det går att hämta hem effekter av nytt it-stöd och en effektivare styrning av it-verksamheten. Vi har under flera år deltagit i konsultbolaget Gartners jämförelse av olika organisationers it-kostnader. Sedan 2006 har vi förbättrat vår produktivitet inom området med cirka 30 procent vad gäller utveckling och 20 procent vad gäller förvaltning. Trots detta ligger våra kostnader fortfarande klart högre än jämförbara organisationer. Vi har även bromsat in och minskat omfattningen kraftigt på vår it-

utveckling. Vi har även haft förseningar i leveranser från utvecklingsverksamheten. Det gäller bland annat taxeringsförnyelsen, TINA. Förseningarna har bland annat inneburit kostnader för att upprätthålla gamla system. Vi har för närvarande inte det ekonomiska utrymme att göra de investeringar i it-verksamheten som skulle krävas för att möjliggöra långsiktiga effektiviseringar.

### ... som påverkar verksamhetens resultat negativt

Sammantaget har vi bara delvis lyckats hantera våra snabbt ökande kostnader med motsvarande rationaliseringar. I stor utsträckning har därför våra neddragningar slagit emot resultatet i verksamheten. Vi har tvingats till prioriteringar, som vi bedömer inte vara långsiktigt hållbara. Det syns i årets utfall bland annat för kontrollen inom beskattning och folkbokföring och delar av vår service.

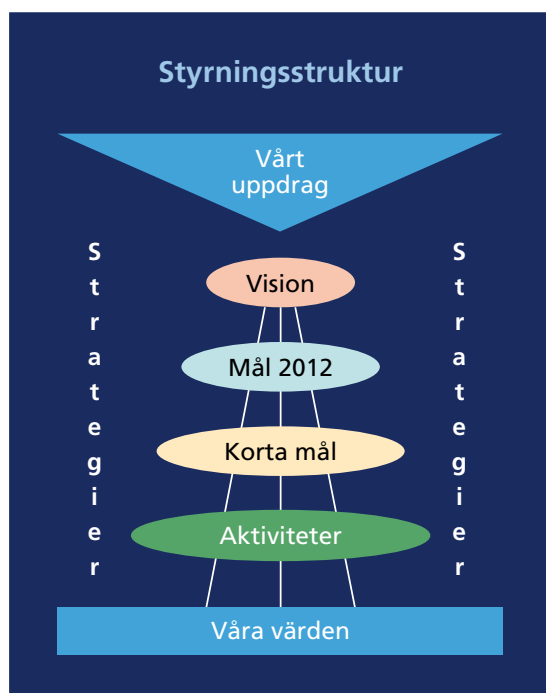
På längre sikt riskerar vårt ekonomiska läge att få allvarliga konsekvenser. En stor del av vår framgång under 2000-talet beror på att vi legat i framkant i utveckling av nya e-tjänster till medborgare och företag. Förutsättningarna för att fortsätta detta arbete har försämrats, liksom våra förutsättningar att genomföra inre effektiviseringar. Inom kompetensområdet står vi inför en betydande långsiktig utmaning i form av pensionsavgångar och ett behov av att förändra våra arbetssätt. En allvarlig effekt av det ekonomiska läget är att vi inte klarar vårt långa mål om att ha en kompetensförsörjning på lång sikt som motsvarar verksamhetens behov. Våra prioriteringar för att klara ekonomin har bland annat inneburit att vi under en treårsperiod dragit ned våra insatser mot skattefelet, med 25 procent. På sikt finns en allvarlig risk i förhållande till vår förmåga att lösa vårt uppdrag.

#### Mål 2012

- Skattefelet har halverats
- Medborgare och företag har förtroende för Skatteverket
- Medborgare och företag anser att vårt bemötande är bra
- Vi är det bästa Skatteverket inom OECD
- Vi är en öppen och samverkande e-förvaltning
- Vi har kompetens och bemanning utifrån behov och förändringar i verksamheten

### Röd tråd från vårt uppdrag till mål på kort sikt och aktiviteter

Det finns en röd tråd från vårt uppdrag i bland annat instruktion och regleringsbrev, vidare till vår vision fram till våra mål och aktiviteter. Vi har interna mål på lång sikt (2012) och på kort sikt (ett år). Målen på kort sikt ska bidra till att uppfylla målen 2012 och målen i vårt uppdrag. För varje verksamhetsgren beslutar vi om mål, som är ettåriga, nivåsatta och mätbara.



### Verksamhetens inriktning bygger på extern och intern riskhantering

Vår förmåga att nå våra långa mål är viktig för att vi ska vara en effektiv myndighet. En effektiv verksamhet kännetecknas också av att den bedrivs med god hushållning av statens medel, enligt gällande rätt och att redovisningen av resultatet är rättvisande. För att styra verksamheten identifierar vi externa och interna risker samt hur dessa påverkar oss.

Vår externa riskhantering syftar till att minimera risken för skattefel i samhället. Utifrån denna och andra omvärldsfaktorer har ledningen under året beslutat om en övergripande intern riskbild. Riskhanteringen ger oss prioriteringarna i vår planering och utfallet för riskerna visar vad vi bör behandla i årsredovisningen för att ge en rättvisande bild av vår verksamhet. Längst bak i årsredovisningen sammanfattar generaldirektören sina viktigaste iakttagelser och lämnar sitt intygande om den interna styrningen och kontrollen av verksamheten.

### Vi beskriver både prestationer och effekter

Beskrivningen av verksamhetsgrenarna inleds med uppgifter om volymer och kostnader för våra prestationer. Vi definierar våra prestationer som våra slutleveranser till medborgare och företag. För dessa eftersträvar vi en hög kostnadsproduktivitet.

För att våra prestationer ska hålla hög kvalitet och ge önskad effekt vidtar vi olika aktiviteter – exempelvis genomför besök, revisioner eller lämnar information i vår skatteupplysning. Syftet med våra aktiviteter är att vi ska bedriva en effektiv verksamhet utifrån vårt uppdrag. I de avsnitt som är strukturerade utifrån våra mål på lång sikt beskriver vi den effekt vi har uppnått under året. Detta inkluderar måluppfyllelse för målen 2009 men även resultatet för andra, för verksamheten, viktiga indikatorer.

## 1.2 Skattefelet

Mål 2012	Målbedömning
Skattefelet har halverats	Oförändrat resultat

### Vi kan inte visa att skattefelet minskat

Av de övergripande indikatorerna i vår makromodell för skattefelet är två svagt positiva och två visar inte på någon tydlig riktning. De positiva förändringarna är dock inte tillräckliga för att indikera ändring av skattefelet totalt. Analysen av våra åtgärder visar en minskning av de oavsiktliga felen – främst de så kallade formella felen – men att de avsiktliga felen knappast minskat. Resultaten ligger i linje med den neddragning vi tvingats göra av initiativverksamhet.

### Skattefelskartan återspeglar den samlade kunskapen om skattefelet

Skattefelet är skillnaden mellan den skatt som skulle ha blivit fastställd – om alla skattebetalare redovisade alla sina verksamheter och transaktioner korrekt – och den skatt som i praktiken, efter våra kontrollinsatser, fastställs. Skattefelskartan återspeglar vår samlade kunskap om skattefelet. Kartan bygger bland annat på en sammanställning av historiska data och uppskattningar baserade på flera års erfarenheter av kontrollverksamheten. Detta har räknats om till ett genomsnittligt årligt skattefel. Man kan därför inte göra årliga uppdateringar av kartan för att mäta förändringar av skattefelet.

Skattefelskartan, som togs fram 2007, visar på att uppskattningsvis 133 miljarder i skatteintäkter försvinner varje år på grund av fusk eller misstag. Detta motsvarar fem procent av bruttonationalprodukten eller tio procent av den sammanlagt fastställda skatten.

För att bedöma i vilken grad skattefelet förändrats under året arbetar vi med en modell med flera olika indikatorer men också med en kompletterande metod.

### Förutsättningarna att göra rätt har förbättrats något

Vi vidtar olika åtgärder för att göra det lätt att göra rätt. Vi har utökat möjligheterna att lämna deklarationsbilagor elektroniskt och vi utvecklar också vårt arbetssätt. Bland annat ringer vi upp företag som lämnat felaktiga redovisningar och ger råd om hur detta kan undvikas. Förändrade lagregler påverkar också. När gränsen för avdrag för övriga utgifter höjdes försvann en stor felkälla nästan helt. Av allmänheten anser 82 procent att det är lätt eller varken lätt eller svårt att få information från oss. Lika stor andel anser att det är enkelt att deklarerat. Motsvarande för företagare är 78 procent respektive 74 procent.

### Felutrymmet har inte förändrats tillräckligt för att få genomslag

Felutrymmet har inte påverkats i sådan omfattning att det får genomslag på skattefelet. Införandet av certifierade kassaregister är en åtgärd som tillsammans med kontroll på sikt kan

minska felutrymmet. Resultatet av förändringen syns dock först 2010. Att vi år för år får allt fler kontrolluppgifter från utlandet kan också på sikt få en positiv effekt på skattefelet.

### Motivationen att göra rätt har ökat

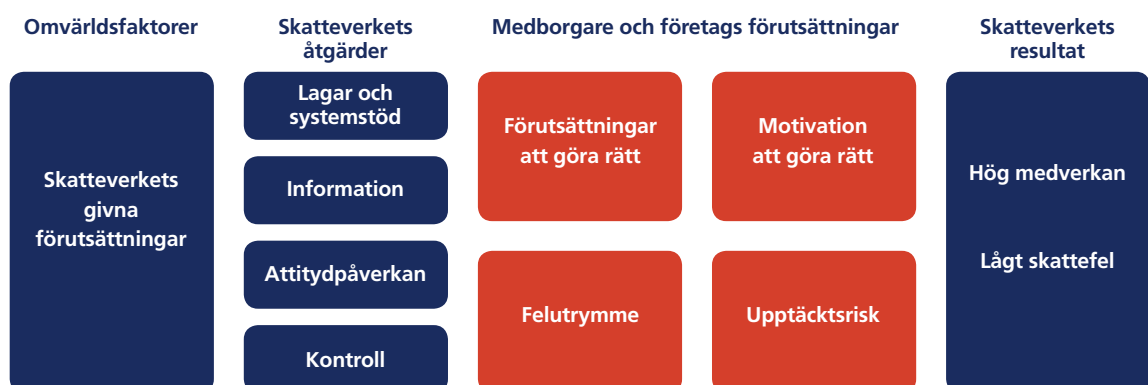
Viljan att följa skattereglerna är hög. På frågan "Jag känner en moralisk plikt att hålla mig till skattereglerna" instämmer cirka 85 procent av allmänheten och företagen. Lika stor andel instämmer inte i frågan "För min egen del är det OK att folk skattefuskar om de har möjlighet till det". Eftersom undersökningen om detta inte gjorts på samma sätt tidigare är det inte möjligt att dra några slutsatser om utvecklingen. Ökat förtroende ökar också viljan att medverka. Förtroendet för Skatteverket har ökat. Till den del skattefelet påverkas av förtroendet indikerar resultatet en minskning av skattefelet.

### Otillräckliga underlag för att bedöma upptäcktsriskens påverkan

Upptäcktsrisken påverkas främst av hur träffsäker och omfattande vår kontroll uppfattas. När vi frågade allmänheten om Skatteverket är bra på att bekämpa skattefusket instämmer 17 procent och 39 procent svarar varken eller. Bland företagarna är det 20 procent som instämmer och

#### Övergripande modell för bedömning av skattefelets utveckling

För att identifiera strukturella förändringar i skattefelet utgår vi från en effektkedja med omvärldsfaktorer, våra åtgärder och den effekt dessa får på förutsättningarna att rätt skatt betalas. Vi analyserar om förutsättningarna för skattefelet har förändrats. Vi bedömer medborgare och företagens förutsättningar utifrån fyra olika indikatorer. Figuren är en förenklad bild från vår Preventiveffekttrapporten.



**Förutsättningarna att göra rätt** är en bedömning av hur lätt det är att göra rätt som t.ex. enkla regelverk, information och bra tekniskt stöd.

**Felutrymmet** är en bedömning av risken för att kunna göra fel. Möjligheten påverkas bland annat av legala, administrativa och tekniska system.

#### Åtgärdsbaserad modell för bedömning av skattefelets utveckling

Ett kompletterande sätt att utvärdera skattefelets utveckling är att bedöma effekten av våra åtgärder inom områden där risken för skattefel är hög. Utifrån en samlad bedömning av utvecklingen inom vart och ett av våra identifierade riskområden går det att få en uppfattning om skattefelets utveckling.

**Motivation att göra rätt** är viljan hos skattebetalaren att göra rätt för sig. Det handlar också om förtroendet för Skatteverket.

**Upptäcktsrisk** är skattebetalarnas upplevda risk för att bli upptäckt och konsekvenserna av detta, så kallad preventiv effekt.

35 procent som svarar varken eller. Relativt många har inte någon uppfattning om vår kontroll. Vi vet inte om detta är en förbättring eller försämring. För att bland annat visa att vår kontroll ger resultat synliggör vi detta i media. Genomslaget i media, som är tydligt positivt, ger en indikation på hur vår kontroll uppfattas. Sammantaget har vi inte tillräckligt underlag för att uttala oss om ifall upptäcktsrisken ökat och om därmed skattefelet påverkats.

### Analys av våra insatser visar att skattefelet inte minskat

Vi har ökat resurserna inom våra områden med högst risk för fel och genomfört framgångsrika insatser inom internationella transaktioner och ekonomisk brottslighet. Vårt förebyggande och företagsnära arbete har intensifierats och i huvudsak genomförts enligt plan. En konsekvens av vår inriktning är att kontrollverksamheten totalt sett har minskat i väsentlig omfattning, till en nivå som på längre sikt inte bedöms vara tillräcklig. Mer om genomförda insatser finns beskrivet i avsnittet beskattning.

#### Mål 2009

#### Målbedömning

Minst 40 procent av Skatteverkets resurser på regionnivå används i initiativverksamheten

✓ Ja  
41 %

### Trots minskade resurser har vi kunnat bibehålla andelen initiativverksamhet

Ett övergripande mått på i vilken omfattning vi arbetat för att minska skattefelet är den tid vi avsatt till vår initiativverksamhet – tid för extern information, kontroll, borgenärsarbete samt analys och urval. För samtliga verksamhetsgrenar har totalt 633 000 dagar lagts ned inom initiativverksamheten, vilket är en minskning med 47 000 dagar jämfört med 2008. Genom att den totala tiden minskat kraftigt har dock andelen initiativtid ökat till 41 procent. Vi har därmed nått målet.



*”Vi är ute på fältet och träffar företagen i deras miljö. De får svar på sina frågor direkt.”*

Namn: Per-Olov Lindén  
Arbetar med: Tillsynsbesök kassaregister  
Gör på fritiden: Tar långa promenader med hunden Ollie

## 1.3 Förtroende

#### Mål 2012

#### Målbedömning

Medborgare och företag har förtroende för Skatteverket

Positiv utveckling

### Externa och interna undersökningar av bland annat förtroende, bemötande och kvalitet

**Svenskt Kvalitetsindex** mäter årligen hur nöjda brukarna är med myndigheter. Intervjupersonerna i undersökningen har haft direktkontakt med myndigheten och inte bara varit inne på hemsidan eller lämnat in sin deklaration. I 2009 års undersökning får Skatteverket högst ranking av kundnöjdhet. Detta är en förbättring jämfört med 2008 då vi hamnade på en tredjeplats. Enligt Svenskt Kvalitetsindex har myndigheter med hög kundnöjdhet också högt förtroende.

**Undersökning via SIFO:s telefonnibus.** Skatteverket har valt att för första gången genomföra en undersökning av förtroende, bemötande med mera genom SIFO:s telefnibus. Denna är en telefonundersökning som genomförs med ett slumpmässigt urval av befolkningen. En del av de frågor som ställts tidigare år i Skatteverkets stora enkätundersökningar har ingått i undersökningen. Eftersom det är första gången enkätfrågorna ställs på detta sätt går det inte att dra några slutsatser kring utvecklingen. Undersökningen är tänkt att genomföras årligen. Årets resultat framgår av statistiksammanställningen.

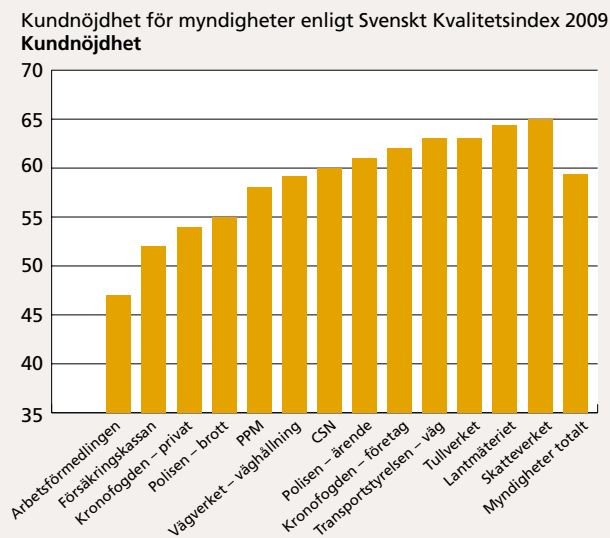
### Egna enkätundersökningar vid Skatteupplysningen, Servicejouren, servicekontor och expeditioner.

I våra olika undersökningar har samma frågor ställts om bemötande, svar inom rimlig tid och om man fått den information man behövde. I *Skatteupplysningen* har återuppringning gjorts efter avslutad samtal. Tre undersökningar har genomförts under året. Vid samma tillfällen genomfördes webbenkäter i *Servicejouren*. Undersökningen på *servicekontoren* bygger på de frågor som ställs för Skatteupplysningen och servicejouren. Urvalet för varje mätning har varit 15 slumpmässigt utvalda servicekontor. Urvalet har representerat ett antal stora respektive små servicekontor och med en jämn fördelning av huvudmannskapet mellan Skatteverket och Försäkringskassan. Mätningarna har utförts vid två tillfällen under året. Mätning har också gjorts vid expeditioner. Svaren vid de olika undersökningarna framgår av statistiksammanställningen.

**Rättsliga kvalitetsundersökningar.** Årligen genomförs rättsliga kvalitetsundersökningar. Vid dessa analyseras om våra beslut är korrekta samt om vår handläggning varit tillräckligt snabb och skicklig. I de delar vår kvalitet brister tar vi fram åtgärdsplaner. Exempel på förbättringsåtgärder är utbildning, förändringar i datastöd, upprättande av rutiner och riktad kvalitets-säkring. Under året har elva rättsliga kvalitetsuppföljningar genomförts.

## Förtroendet för Skatteverket ökar och är högt jämfört med andra myndigheter

Enligt Svenskt Kvalitetsindex (SKI) var brukarna mer nöjda med Skatteverket 2009 än 2008. Förtroendet för Skatteverket var det högsta som uppmätts sedan SKI började denna undersökning 1998. Skatteverket får högst betyg avseende nöjdhet av alla de 13 myndigheter som ingått i undersökningen.



Även enligt SIFO-undersökningen är förtroendet högre för Skatteverket än för andra myndigheter. Drygt hälften av medborgarna svarade att de hade förtroende för Skatteverkets sätt att sköta sin uppgift medan 14 procent saknade förtroende. Svarmönstret var liknande bland företagarna. Förtroendet för myndigheter i allmänhet var 40 procent (medborgarna) och 31 procent (företag).

Undersökningen visar samtidigt att det för många är svårt att ha en bestämd uppfattning om huruvida "Skatteverket är bra på att bekämpa skattefusket". Över hälften av medborgarna hade ingen uppfattning i påståendet eller gav oss mittbetyget tre.

### Mer enhetligt arbetsätt med kvalitetsfrågorna

En hög kvalitet är en avgörande framgångsfaktor i vår verksamhet. Vi vet, genom de olika mätningarna att medborgare och företag anser att vi håller en hög kvalitet i våra tjänster.

#### Mål 2009

#### Målbedömning

##### Skatteverket har hög och enhetlig kvalitet

– Samtliga regioner visar att kvalitets-säkringen av verksamheten motsvarar Skatteverkets krav på intern styrning och kontroll

✓ Ja

För vårt förtroende är vår förmåga att upprätthålla en hög och enhetlig rättstillämpning viktigast. Ett sätt att bedöma kvaliteten är den granskning av kvaliteten vi själva gör. Utifrån vår modell för riskhantering identifierar vi områden där kvaliteten riskerar att inte vara tillräckligt hög. I år har vi förstärkt vår process för intern styrning och kontroll genom att regionerna, i sin planering och uppföljning, använt riskhantering för att identifiera behov av förbättringar och utvärdering av resultatet av vidtagna åtgärder. Vi har även arbetat med att förtydliga chefens ansvar för kvalitet. Även här har riskhanteringen varit ett viktigt redskap. Vi fortsätter också arbetet med individuell uppföljning.

### Brister i hanteringen av skattetillägg och pensionsgrundande inkomst

I våra kvalitetsuppföljningar har vi identifierat förbättringsområden inom exempelvis vår tillämpning av skattetillägg och pensionsgrundande inkomst.

#### Mål 2009

#### Målbedömning

##### Identifierade kvalitetsförbättringar genomförs

– Bedömningen, om skattetillägg tas ut eller inte, ska vara rätt från början

✗ Nej

Under året har en uppföljning av skattetillägg genomförts. Avsikten har varit att följa upp effekten av genomförda åtgärder och att bedöma om den interna styrningen och kontrollen varit betryggande. Uppföljningen har visat att brister kvarstår i ärendehantering. Flera åtgärder för att höja kvaliteten har implementerats under 2009 och kommer bland annat att följas upp i de regionala uppföljningsplanerna för intern styrning och kontroll 2010.

Den kvalitetsuppföljning avseende pensionsgrundande inkomst som genomfördes under 2009 visade att den rättsliga kvaliteten inom området, behöver förbättras. Under 2010 kommer ett flertal åtgärder att vidtas för att komma tillrätta med bristerna.

## 1.4 Bemötande

Mål 2012	Målbedömning
Medborgare och företag anser att vårt bemötande är bra	Positiv utveckling

### Olika aktiviteter för att ge ännu bättre bemötande

Skatteverket möter medborgare och företag i många olika situationer och det är viktigt att den som möter oss uppfattar att man får ett bra bemötande. Detta gäller alla möten, såväl på servicekontoret som när man ringer till oss eller vi träffar någon i en kontrollsituation. Vi har undersökt hur medborgare och företag uppfattar möten med Skatteverket och vad som kännetecknar ett bra möte med oss. Undersökningarna har gjorts både i form av djupintervjuer och som kvantitativa studier.

För att utveckla vårt bemötande har vi under året genomfört ett antal aktiviteter. Vi har bjudit in föreläsare, arbetat med klarspråk för att skriva bättre texter och använt medlyssning vid telefonkontakter.

Vi får bra betyg från de som möter oss och enligt Svenskt kvalitetsindex ökade kundnöjdheten.

### Förtagarna oftast nöjda med bemötandet vid kontrollbesök

Under året har bland annat oanmälda besök för kontroll av personalliggare gjorts hos restauranger och hårfrisörer. Detta kan vara ett mycket känsligt möte för företagaren. Oftast uppfattar företagarna att bemötandet är bra men i några fall har man ansett att bemötandet inte varit bra.

### Drygt 60 procent av allmänheten och företagen är nöjda med vårt bemötande

Enligt SIFO:s undersökning instämmer 63 procent av allmänheten i att bemötandet är bra. Endast fem procent anser att de fått ett dåligt bemötande.

Av företagen är 61 procent nöjda med vårt bemötande men 14 procent är missnöjda.

Mål 2009	Målbedömning
Minst 75 procent av de som har kontakt med Skatteverket är nöjda med vårt bemötande	<b>X Nej</b> 61 – 63 %

### Bemötandet från Skatteverkets tjänstemän är bra

	Allmänheten	Företag
(4+5) Instämmer	63 %	61 %
(3) Varken eller	21 %	20 %
(1+2) Instämmer ej	5 %	14 %
Ingen uppfattning / ej svar	11 %	5 %
Medelvärde	4.00	3.81

Bas: Allmänheten och företag som haft kontakt med Skatteverket  
Källa: Undersökning via SIFO:s telefonomnibus.

Trots att relativt få är missnöjda är inte målet på 75 procent nöjda uppfyllt.

## Service

Service är viktigt i det förebyggande arbetet med att underlätta för medborgare och företag att göra rätt från början.

### Fler servicekontor har etablerats

Under året fortsatte samverkan med Försäkringskassan kring servicekontor och sammanlagt finns 80 servicekontor. Ett servicekontor är en verksamhet där vi i samverkan ger service till medborgare och företag. Samverkan ger möjlighet för besökarna att vid samma tillfälle få svar oavsett om det är ett ärende som gäller Försäkringskassan eller Skatteverket. Samverkan ger möjlighet för myndigheterna att vara närvarande på fler orter. Etableringarna fortsätter och 2011 ska det finnas 124 servicekontor.

Ett inriktningsbeslut har tagits av Arbetsförmedlingen som innebär medverkan och ansvar för att utveckla arbetet med nuvarande och kommande servicekontor. Från och med 1 januari 2010 medverkar även den nya Pensionsmyndigheten i samverkan.

### Höga krav på service och bemötande

För vår serviceverksamhet ställs höga krav på bemötande och service. Vid rekrytering av handläggare till servicekontoren läggs stor vikt på personliga egenskaper och rekryteringen görs utifrån en särskilt framtagen kompetensprofil. Man arbetar också med särskilda bemötandeutbildningar såväl på servicekontoren som inom Skatteupplysningen.

Skatteverket har under året inlett ett mer systematiskt arbete att utnyttja kunskapen om vilken efterfrågan på information som finns från medborgare och företag. Det handlar också om att få en mer flexibel organisation för att möta den verkliga efterfrågan. Vi behöver också fortsätta att säkerställa kvaliteten i de svar som lämnas.

### Sämre betyg i delar av serviceverksamheten men...

*Skatteupplysningen* består av vår telefonservice för frågor som inte avser specifika ärenden samt Servicejouren som svarar på allmänna frågor som ställs via vår webbplats. Vi har genomfört tre undersökningar av vår telefonservice under året och det sammanvägda resultatet visar att 71 procent anser sig få ett bra bemötande i Skatteupplysningen. Det är 59 procent som anser sig få svar på sin fråga inom rimlig tid och 63 procent som är nöjda med svarets innehåll. Jämfört med föregående år är det en kraftig försämring vilket huvudsakligen beror på de längre väntetiderna i Skatteupplysningen. Detta har även påverkat resultatet för bemötandet och nöjdheten över svarets innehåll.

Mål 2009	Målbedömning
Minst 90 procent av de som kontaktar Skatteupplysningen, Servicejouren, servicekontoren och expeditionerna är nöjda med servicen, bemötandet och svarets innehåll	<b>Delvis</b> 59 – 100 %

### ... fortsatt bra i servicejouren och servicekontoren

För bemötandet i *Servicejouren* var det sammanvägda resultatet 95 procent. 92 procent ansåg sig få svar inom rimlig tid på sin fråga samt 78 procent var nöjda med svarets innehåll. Jämfört med föregående år är resultatet oförändrat.

För *servicekontoren* visar det sammanvägda resultatet av våra undersökningar att 94 procent anser sig få ett bra bemötande, 80 procent anser sig få svar inom rimlig tid och 91 procent anser sig få den hjälp de behöver. Resultatet är mycket glädjande då servicekontorskonceptet är relativt nytt och har inneburit stora arbetsinsatser för de inblandade myndigheterna. Den något sämre siffran för de som inte fått svar inom rimlig tid kan till viss del härledas till de längre köer som inledningsvis funnits på servicekontor som utfärdar id-kort.

För *expeditioner* som utfärdar id-kort anser 97 procent att bemötandet är bra, 91 procent anser sig ha fått svar inom rimlig tid och 94 procent att de fått den hjälp de behövde. För expeditioner som inte utfärdar id-kort visar resultatet att 100 procent är nöjda med bemötandet, 99 procent har fått svar inom rimlig tid och 96 procent anser sig fått den hjälp de behövde.

Sammanfattningsvis anser vi att resultatet överlag är bra men vi ser allvarligt på de försämrade siffrorna för vår telefonservice i Skatteupplysningen. Skatteverket kommer noga att följa utvecklingen av resultatet och fortsätta utvecklingsarbetet. Vad gäller servicejouren, servicekontoren och expeditionerna är det en stor andel som anser sig få ett bra bemötande och även de andra parametrarna visar på ett stabilt resultat. För att målet ska bedömas som uppfyllt strävar vi efter en målfyllelse på minst 90 procent för samtliga tre parametrar.

Mål 2009	Målbedömning
Minst 80 procent av samtalen till Skatteupplysningen besvaras inom 3 minuter	<b>X Nej</b> 19 %

### Svarstiderna kraftigt försämrade i vår telefonservice

Antalet samtal till Skatteupplysningen har ökat jämfört med föregående år samtidigt som antalet besvarade samtal har minskat. För 2009 besvarade vi 4,3 miljoner samtal. Väntetiderna i Skatteupplysningen har blivit längre och av de som ringde fick cirka 20 procent svar inom tre minuter. Det är en kraftig försämring jämfört med tidigare år. Samtalen tar också längre tid vilket har

påverkat tillgängligheten.

Det finns flera orsaker till det försämrade resultatet. Nya regler avseende kassaregister, husarbete och id-kort har inneburit ett stort inflöde av frågor. Även störningar i telefonin och i våra verksamhetssystem har haft negativ påverkan på väntetiden. Inflödet av e-post har ökat med cirka 30 procent, vilket också påverkar resurserna till telefonin.

### Olika förändringar ska förbättra tillgängligheten

Det har gjorts en översyn av arbetssättet för att åstadkomma en effektivare e-posthantering och ledning av telefonflödena. Effekter av detta förväntar vi oss att se 2010. I slutet av 2009 lanserades ett nytt intranät som kommer att underlätta informationsinhämtningen för medarbetarna i Skatteupplysningen. Under 2010 förstärker vi bemanningen ytterligare. Dessutom pågår ständigt utvecklingsarbete för att förbättra och utveckla våra kontakter med medborgare och företag, bland annat genom fler möjligheter till självbetjäning. I början av 2010 lanseras dessutom ett helt nytt *skatteverket.se* som ger medborgare och företag en ännu bättre gränssyta mot Skatteverket.



*”Jag är en servicemänniska och blir själv glad av att hjälpa andra.”*

Namn: Glenn Fredriksson

Arbetar med: Handläggare vid servicedisk och reception

Gör på fritiden: Går ofta på konserter, favoritartist Mylene Farmer



## 1.5 Bästa Skatteverket inom OECD

Mål 2012	Målbedömning
Vi är det bästa Skatteverket inom OECD	Positiv utveckling

### Skatteverket är en av de fem bästa skatteadministrationerna inom OECD

Syftet med målet är att Skatteverket aktivt ska lära av andra skatteadministrationer runt om i världen. Det handlar inte om en tävling med andra länder utan om en jämförelse med andra som kan ge värdefull information om utvecklingsmöjligheter. Jämförelserna bygger på bedömningar eftersom det inte går att göra exakta mätningar då olika länders skatteadministrationer har delvis olika uppdrag och skillnader i lagstiftning. Bedömningarna bygger på uppgifter från OECD, olika utländska skatteverksamhetens årsredovisningar med flera källor. En samlad bedömning visar följande.

Svenska Skatteverket är en av de mest kostnadseffektiva inom OECD. Även när det gäller uppbördsfel ligger Sverige mycket bra till. För båda dessa parametrar ligger Sverige bland de tre bästa inom OECD.

När det gäller e-deklarationer och e-tjänster ligger Sverige inte bland de absolut bästa. Andelen e-deklarationer är relativt låg. När det gäller e-tjänster i övrigt är Sveriges position något bättre. Servicenivåer avseende svarstider i telefon är ett område där Sverige inte ligger bra till. Många länder har både högre ambitioner och bättre måluppfyllelse.

Att bedöma skattebetalarnas nöjdhet är svårt eftersom tillgången på data för andra länder är begränsad. Det mesta tyder dock på att Sverige ligger bra till med höga siffror avseende nöjdhet, förtroende och bemötande. Skattebetalarnas fullgörandekostnader är relativt låga i Sverige men flera länder har ännu lägre kostnader.

Svenska skattebetalare har också låg acceptans för skattefusk. Få länder har skattebetalare med lika hög skattemoral.

Konsultfirman McKinsey & Co har under 2009 gjort en benchmarkstudie där olika skatteadministrationers kapacitet och resultat har jämförts. Sverige är bättre än genomsnittet avseende samtliga åtta områden som undersökts. Sverige är särskilt effektivt när det gäller hanteringen av privatpersoners deklarationer. Förtryckta uppgifter, möjlighet till att e-deklarera kombinerad med en mycket effektiv hantering av pappersdeklarationer skapar tillsammans en effektivitet som är den högsta bland undersökta länder. Sverige har inte lika bra resultat när det handlar om företagsdeklarationer. Främsta anledningen är den relativt låga andelen e-deklarationer.

När alla faktorer vägs samman bedömer vi att Skatteverket hör till de fem bästa skatteadministrationerna inom OECD. Detta är en något bättre placering jämfört med bedömningen 2008. Förändringen beror mest på

att det under 2009 tillkommit uppgifter som medger en bättre bedömning. Övriga länder som hör till topp fem är (utan inbördes ordning) Nya Zeeland, Australien, Kanada och Danmark.

## 1.6 E-förvaltning

Mål 2012	Målbedömning
Vi är en öppen och samverkande e-förvaltning	Oförändrat resultat

### Fler e-tjänster och ökad användning av befintliga...

I många fall är bra utformade e-tjänster det bästa sättet att underlätta för medborgare och företag. Exempelvis har vi mött förändrade regler kring husarbete och kassaregister med nya e-tjänster inom dessa områden.

Jämfört med 2006, när vi formulerade målet för e-förvaltning, har vi kommit långt. Allt fler använder möjligheten att hantera sina ärenden via våra e-tjänster till exempel deklarerat elektroniskt. Vi har introducerat nya e-tjänster inom olika områden. Våra tjänster är också kopplade till olika livshändelser i samband med födselar och dödsfall.

En effektiv e-förvaltning innebär även att utnyttja tekniska möjligheter för att förbättra och rationalisera vår egen och andra myndigheters verksamhet. Genom att en mycket stor del av kontrolluppgifterna kan hanteras elektroniskt minskar risken för fel och våra kostnader sänks. Ett exempel på samverkan med andra myndigheter är företagssajten verksamt.se som Skatteverket utvecklar tillsammans med Tillväxtverket och Bolagsverket. Internt har vi utvecklat våra ärendehanteringssystem, exempelvis inom folkbokföringen. Denna typ av utvecklingsinsatser är viktiga för att vi effektivt ska hantera våra stora volymer men även för att möjliggöra utveckling av nya e-tjänster.

### ... men inbromsning av it-utvecklingen gör det svårt att nå vårt långa mål

Inom några områden, främst inom beskattningen, har utvecklingen av våra interna system inte kunnat ske i den omfattning som planerats. Den betydande inbromsning av vår it-utveckling som initierats under året innebär att förbättringsarbetet fördröjs ytterligare. Vi har trots detta kunnat introducera och förbättra relativt många e-tjänster. Effekterna av inbromsningen blir däremot stora i ett längre tidsperspektiv.

Försämrade förutsättningar i vårt utvecklingsarbete kan således få negativa effekter både på vårt eget arbete och på fullgörandekostnader för medborgare och företag.

Sammantaget går således utveckling av vår e-förvaltning i rätt riktning men inte i den takt som krävs för att nå vårt långa mål. Den samlade bedömningen är därför att vi har ett oförändrat resultat.

## E-förvaltning för ökad service och effektivitet

En handlingsplan för e-förvaltning har tagits fram av regeringen. I handlingsplanen framhålls att där det är till fördel för medborgare och företagare samt där kvaliteten, säkerheten och produktiviteten kan höjas ska myndigheterna samverka sektorsvis. Under 2009 har regeringen tillsatt en delegation med uppgift att samordna myndigheternas it-baserade utvecklingsprojekt och skapa goda förutsättningar för myndighetsövergripande samordning.

Mål 2009	Målbedömning
<p><b>Medborgare och företag ska kunna nå e-tjänster genom en inloggning via Min sida</b></p> <p>– För minst tre ärendegrupper ska man kunna följa sitt ärende via Min sida</p>	<p><b>X Nej</b></p>

### Nedprioritering av Min sida

Utveckling av Min sida har pågått under 2008 och våren 2009. Första etappen är klar och Min sida består idag av två delar, dels presentation av flyttärende dels en meddelandetjänst.

På grund av det ansträngda ekonomiska läget har fortsatt utveckling av Min sida prioriterats ned. Konsekvensen blev att Min sida inte driftsattes 2009 eftersom den service som kan erbjudas via sidan är begränsad.



*”Våra e-tjänster gör det enklare för medborgare och företag men också mer effektivt för oss.”*

Namn: Agneta Nord

Arbetar med: Verksamhetsutvecklare inom området e-förvaltning  
Gör på fritiden: Spelar gärna bridge och gillar skogspromenader

## Exempel på vårt arbete

### Nya e-tjänster

**Verksamt.se:** Tjänsten som har tagits fram i samverkan med Bolagsverket och Tillväxtverket ska underlätta för företag. I ett första steg kan man skapa affärsplaner och registrera enskild näringsverksamhet. Fullt utbyggd kommer sajten att stödja företagets olika processer.

**Utskrift av dödsfallsintyg:** Tjänsten riktas till begravningsbyråer, pensionsbolag, banker m.fl. och möjliggör utskrift på egen skrivare av dödsfallsintyg.

**Kassaregister:** Företag som säljer varor och tjänster mot kontant betalning ska anmäla certifierade kassaregister genom denna e-tjänst.

**Husarbete:** Den som utfört husarbete och där den s.k. fakturamodellen tillämpas kan begära utbetalning genom den nya e-tjänsten.

**Anmälan om barns födelse:** Tjänsten vänder sig till sjukvården. Via sjukhusens journalsystem skickas en elek-

tronisk anmälan om födelse och Skatteverket returnerar inom en minut ett personnummer för det nyfödda barnet.

**Diskrepanser inom folkbokföringen:** En ny e-tjänst för andra myndigheter att rapportera diskrepanser. Med diskrepans menas att en myndighet har andra uppgifter om en medborgares folkbokföring än de som finns i vårt folkbokföringsregister.

**Förslag om framtidens legitimationer:** Enligt regeringens handlingsplan för e-förvaltning är elektronisk identifiering och elektronisk underskrift viktigt för en fortsatt utveckling av elektroniska tjänster. Skatteverket har tillsammans med andra intressenter deltagit aktivt i arbetet med att ta fram förslag kring framtidens e-legitimationer. I avvaktan på regeringens inriktningsbeslut för framtida säkerhetslösningar arbetar vi med att belysa vikten av e-legitimationer för företag, så kallade organisationslegitimationer.

**E-utbildning – Skatteverkets e-tjänster:** Skatteverkets interna e-tjänsteutbildning har vidareutvecklats och är sedan 2009 även tillgänglig för medborgare och företag via Skatteverkets webbplats.

## 1.7 Kompetens

Mål 2012	Målbedömning
Vi har kompetens och bemanning utifrån behov och förändringar i verksamheten	Negativ utveckling

### Vi klarar kompetensen i år men får problem på sikt

Trots det ansträngda ekonomiska läget, och en icke oväsentlig mängd tillkommande arbetsuppgifter har vi haft den kompetens och bemanning som behövts för att klara verksamheten, även om vissa undantag finns. På lång sikt får vi dock problem om detta fortsätter. Redan i år har vi varit tvungna att begränsa planerade kompetensförsörjningsinsatser.

Kompetensförsörjningen har styrts av behovet av att klara nya arbetsuppgifter. Till viss del har detta fått negativa effekter på vår övriga verksamhet. Vi har klarat verksamheten med den kompetens som krävts för att utföra arbetsuppgifterna. Nya arbetsuppgifter har till viss del bidragit till kompetensbreddning men arbetssituationen har inneburit att kompetens fått användas på ett sätt som inte motsvarar vår långsiktiga inriktning. Detta gäller t. ex. arbetet med internationella transaktioner. Vi har inte kunnat bygga upp den spetskompetens som krävs för att kunna utveckla arbetet med de mest avancerade uppläggen.

De kommande åren bedöms Skatteverket ha en nettoförlust av personal på ca 500 per år. Cirka hälften av dessa är pensionsavgångar. Utveckling av kompetens och möjlighet att rekrytera är nödvändigt för att vi ska nå våra långsiktiga och kortsiktiga mål.

Vår ekonomiska situation medför att vi tvingas minimera rekrytering till verksamheten och ytterligare begränsa kompetensutvecklingsinsatser samt chefsutveckling. Medarbetare rekryterade tidigare år begränsas i planerad utveckling eftersom de främst fått arbeta med

löpande ärendehantering, och därmed kan bli svåra att behålla. Inom folkbokföringsverksamheten har rekryteringar som gjordes för att öka bosättningskontrollen i stor utsträckning använts i den löpande ärendehanteringen.

### Chefers roll som arbetsgivare behöver stärkas

Chefers ansvar för verksamhet och utveckling kräver förmåga att tydliggöra kompetenskrav och dess betydelse för resultat i verksamheten. En tillbakahållen chefsutveckling ger snabbt brister i verksamheten, och försvårar möjligheten att attrahera medarbetare att vilja bli chefer. Skatteverket rekryterar nästan uteslutande internt till första linjens chefsnivå, bl.a. av skälet att det är viktigt att ha god kännedom om verksamheten och kunna ta ansvar för kvalitetssäkring på medarbetarnivå.

### Bra resultat i medarbetarundersökningen

Under 2009 genomfördes en medarbetarundersökning som genomförs vartannat år. Undersökningen belyser arbetsmiljön ur olika perspektiv. Svarsfrekvensen var 86 procent. Resultatet utgör underlag för utveckling av arbetsmiljön och är samtidigt ett mått på den interna attraktiviteten. Resultatet sammanfattas i ett antal index.

Resultatet av 2009 års undersökning är mycket bra. Samtliga index ligger väl över gränsen för vad vi anser vara acceptabelt, även om organisationsindex och ledarindex har sjunkit något. Resultatet har diskuterats på sektionsnivå och handlingsplaner har tagits fram. Handlingsplanerna integreras i ordinarie planerings- och uppföljningsprocess.

### Effektivisering av avtalet om operativa tjänster inom kompetensförsörjning

Sedan 2007 har Skatteverkets kostnader för kompetensförsörjningstjänster reducerats med 38 procent. Arbetet med en stegvis utveckling av standardiserade och mer enhetliga tjänster som är jämförbara med den externa marknaden, har lagt grunden för ett mer kostnadseffektivt utförande.

### Exempel på vårt arbete

#### Krav på förändrad kompetens 2012...

Verksamhetens inriktning och det förändrade arbetssättet ställer krav på en generell höjning av kompetens. Medarbetarna ska arbeta lösningsorienterat med flera arbetsområden och i högre grad än tidigare själva finna svar på frågor. Alla medarbetare ska kunna göra besök. Grundläggande för framgång är förmågan att bygga förtroende, vilket förutsätter ett bra bemötande, fördjupade kunskaper i utredningsmetodik och goda materiella kunskaper. För att stödja utvecklingen och säkerställa att kompetens

finns för att nå verksamhetens mål har det utvecklingsarbete som inleddes 2008 intensifierats under året.

Krav på breddad och fördjupad kompetens har fastställts inom beskattning och fastighetstaxering. Varje kontor har uppskattat behovet av olika kompetensinriktningar inom beskattningsområdet. Kompetensomställningen berör alla medarbetare och har påbörjats under året. I samband med den genomförda geografiska koncentrationen av arbetsuppgifterna inom fastighetstaxeringsområdet har kartläggning av kompetensbehov skett. Omställningsarbetet till den nya kontorsstrukturen har under 2009 både inneburit utveckling och rekrytering.

### ...ska kommuniceras för att fokusera mål och resultat

Dialogen mellan chef och medarbetare om planering, utveckling, resultat och lön tydliggör kompetenskrav och utvecklingsbehov på individnivå. Chefer och medarbetare tar ett större ansvar för verksamhetens resultat och utveckling. För att stödja dialogen har en ny riktlinje tagits fram. Riktlinjen ställer krav på chefer och medarbetare att tydliggöra mål och arbetsuppgifter på såväl grupp- som individnivå, på en kontinuerlig uppföljning av det utförda arbetet och på en tydlighet i lönesättningen som utgår från den enskilde medarbetarens resultat. Detta har påbörjats under året och kompetenshöjande insatser har startats. E-utbildningar i företagsbesök och oanmälda kontrollbesök har tagits fram som kan genomföras i större skala oberoende av tid och plats.

### ...och förutsätter mer flexibla utvecklingsformer

Flexibla utbildningsformer innebär anpassning efter verksamhetens och individens behov. Därmed ökar kostnadseffektiviteten i kompetensutvecklingen. Det handlar om metoder för lärande på den egna arbetsplatsen, med högre grad av självstudier, enskilt eller i grupp under eget ansvar och efter individuell anpassning till förkunskaper, erfarenhet, tid, plats och studietempo.

Översyn pågår av Skatteverkets utbildningar för att modernisera och effektivisera dem så att de möter verksamhetens krav, samt stödjer inriktningen mot det förändrade arbetssättet. Parallellt med översynen har utveckling av några befintliga utbildningar påbörjats. De nya utbildningarna har ett stort inslag av distans-/självstudier genom e-lärande.

Under hösten 2009 har en pilot för strukturerad kompetensöverföring genomförts. Utvärderingen visar på mycket goda resultat, bland annat har arbetet tydligt bidragit till ökad kvalitet och enhetlighet i verksamheten.

En riktlinje för lärande i arbetet har tagits fram under året.

### Tydliga utvecklingsvägar för verkets medarbetare

Ett arbete har inletts som ska beskriva utvecklingsmöjligheter och enhetliga angreppssätt för att utifrån verksamhetens krav tillvarata kompetens. Det ska öka den flexibla användningen av kompetens och få medarbetare med rätt kompetens att stanna hos oss. Detta är en del av kostnadseffektiv kompetensförsörjning.

### Lönebildning i takt med verksamheten

Under hösten 2009 genomfördes den sista lönerrevisionen inom ramen för det centrala löneavtalet RALS 2007-2010. Under avtalsperioden har ett utvecklingsarbete genomförts för att tydliggöra den interna processen och den individuella lönesättningen. I detta arbete har under 2009 en ny riktlinje för lönebildning införts. Arbetsgivaren och de fackliga organisationerna har gemensamt tagit fram en vägledning som styr och underlättar resultatuppföljning och bedömning av ny lön.

Skatteverket har initierat och är sammankallande i ett nätverk för lönebildning med andra stora myndigheter, centro-gruppen. Syftet är att lösa framtida utmaningar för en ändamålsenlig lönebildning. Skatteverket innehar även ordförandeposten i Arbetsgivarverkets centrodelegation.

### En god chefsförsörjning lägger grunden

Riktlinjerna för chefsförsörjning har uppdaterats. Varje del av organisationen har en plan för sin chefsförsörjning med en horisont på 2-3 år. En chef ska ha cirka 18-20 direkt rapporterade medarbetare. Vi har under året följt upp detta och ser en positiv utveckling. Avvikelse följs regelbundet upp så att vare sig för små eller för stora sektioner blir annat än tillfälliga lösningar.

Det nya utvecklingsprogrammet för ledarkandidater, Chef.snart, som påbörjades hösten 2008 har fortsatt under 2009. Programmet avslutades innan sommaren och har utvärderats med gott resultat.

Den nya kontorsorganisationen driftsattes i början av året med förändrade chefsuppdrag som följd. Det ekonomiska läget till trots prioriterades genomförande av chefsdagar med chefer på kontornivå och uppåt. Syftet var att stödja cheferna i genomförandet av viktiga förändringar, exempelvis när det gäller det rättsliga stödet, behovet att minska den ickeoperativa tiden och förändrade sätt att se på och driva lärande i arbetet.

### En god arbetsmiljö för ett gott resultat i verksamheten

För att fortsätta den hittills positiva utvecklingen på arbetsmiljöområdet har vi under 2009 utvecklat det proaktiva hälsoarbetet och enhetligheten inom området.

Skyddsorganisationen har utvecklats så att den stödjer verksamhetens geografiska spridning. En organisation för hälsoinspiratörer har också införts. För att tydliggöra kopplingen mellan resultat, individuell uppföljning och hälsa har ett stödmaterial tagits fram för dialogen mellan chef och medarbetare. Sedan hösten 2009 finns en fördjupad interaktiv arbetsmiljöutbildning tillgänglig för chefer och skyddsombud. Den ger stöd i arbetet med att upptäcka tidiga signaler på ohälsa.

Sedan 2005 har Skatteverket drivit projektet Hälsomål 08, som är en del av Partsrådets "Satsa Friskt"-projekt. Ett enhetligt arbetssätt har utvecklats och etablerats. Bland de viktigaste aktiviteterna kan nämnas en modell för systematiskt arbetsmiljöarbete, riktade insatser för kvinnor +50, hälsorelaterade nyckeltal, utbildning i hälsofrämjande ledarskap och förbättrad samverkan mellan personalorganisationerna och Skatteverket. En utvärdering av hela projektet har gjorts under 2009 med mycket positiva resultat. Särskilt betonas värdet av den tydliga kopplingen mellan arbetsmiljöfrågor och verksamhetsresultat.

### Mångfaldsarbete är mer än nolltolerans mot diskriminering

En handlingsplan för mångfald har tagits fram för åren 2010-2012. Handlingsplanen utgår från våra värden, att vi ska uppfattas som offensiva, pålitliga och hjälpsamma, samt det långsiktiga målet att medborgare och företagare ska ha förtroende för Skatteverket. Genom att integrera mångfaldsarbetet i verksamheten skapar vi möjlighet att tillvarata allas kompetenser och möta medborgare och företag på ett sätt som ger förtroende. Regionala aktiviteter ska planeras årligen i samverkan med personalorganisationerna och uppföljning av arbetet sker löpande.



Namn: Åsa Hagman  
 Arbetar med: Analytiker på  
 analysenheten  
 Gör på fritiden: Tränar inför  
 Tjejasan

*”Vi tar fram  
 analyser som  
 ger underlag för  
 insatserna mot  
 skattefelet.”*

BESKATTNING 85%

## 2. Beskattning

### 2.1 Våra prestationer

#### Våra prestationer är slutskattebesked och grundbeslut

Slutprestationer vi använder inom beskattningsområdet är slutskattebesked inom inkomstbeskattningen samt grundbeslut avseende moms och arbetsgivaravgifter. Av praktiska skäl använder vi antalet inkomstdeklarationer som mått för antalet slutskattebesked.

#### Effektiv löpande ärendehantering och andel e-deklarationer styr våra styckkostnader

Kostnaden för våra prestationer ligger på en bra nivå, vilket även framkommit i internationella jämförelser. Redan gjorda effektiviseringar av vår löpande ärendehantering och att fler väljer att deklarera elektroniskt minskar utrymmet för att ytterligare förbättra produktiviteten. Möjligheten att på längre sikt sänka kostnaderna beror därför främst på om vi kan minska förekomsten av misstag och fusk i deklarationerna.

Under året hanterades närmare 15,5 miljoner deklara- tioner. Av dessa är 7,4 miljoner inkomstdeklarationer för privatpersoner, 0,6 miljoner för företag och 7,5 miljoner grundbeslut avseende moms och arbetsgivaravgifter. Kostnaden per slutskattsedel för privatpersoner var 116 kronor. Styckkostnaden har minskat de senaste fem åren. Minskningen jämfört med föregående år är 17 procent.

Totalkostnaden för beskattning av företag har stigit med två procent till 3 312 kronor. Sett över en längre period har kostnaderna legat relativt konstant. De omfattande volymerna för hanteringen av avdrag för husarbete har påverkat kostnaderna. Fördelat på våra prestationer är kostnaden per slutskattebesked till företag 3 800 kronor och 280 kronor per grundbeslut. För att sänka kostnaderna för att hantera företagens deklarationer behöver vi öka användningen av e-lösningar.

#### Även i övrigt har vi stora volymer

Vi hanterade också 66 miljoner kontrolluppgifter. Detta är en minskning med 19 procent jämfört med föregående år som till stor del beror på att uppgiftsskyldigheten

## Mål i regleringsbrevet 2009

Skatter och avgifter ska fastställas så att skillnaden mellan de fastställda och de teoretiskt riktiga beloppen (skattefelet) blir så liten som möjligt.

Fastställda belopp ska bli betalda i sin helhet och inom utsatt tid. Preliminärskatt ska i så liten utsträckning som möjligt avvika från den slutliga skatten (uppbördsfelet).

för förmögenhet har slopats men även på konjunkturen. Omprövningar avseende moms, arbetsgivaravgift och inkomstskatt omfattade närmare 400 000 ärenden. Vi hanterade också 80 000 ansökningar om F-skatt. Skatteverket hanterar även punktskatter. Detta är skatter på specifika varor och tjänster. Punktskatterna utgörs av ett 15-tal olika punktskatteslag. Totalt har cirka 42 000 grundbeslut och drygt 80 000 återbetalningar av punktskatter fattats.

## 2.2 Kompetens

Inriktningen för kompetensförsörjningen 2012 ska vara en generell höjning av kompetensen och att alla ska kunna göra besök. Vi ska ha kompetens att möta det mest avancerade skatteundragandet och den organiserade ekonomiska brottsligheten. Arbetet med denna inriktning har inletts under 2009.

Inriktningen för året har varit att bibehålla och fördjupa insatserna inom riskområdena oredovisade intäkter, svartarbete, ekonomisk brottslighet och internationellt. Eftersom resurserna totalt sett har minskat har resurser behövts omfördelas från privatpersoner och företag till områdena ekonomisk brottslighet och internationellt. Resurser har även förts över till nya arbetsuppgifter som till exempel husarbete.

### Kompetensförsörjningen påverkas av ekonomin och stora volymer ...

Sämre ekonomi har inneburit att vi inte i samma omfattning som tidigare år kunnat ta in extrapersonal för att hantera de stora volymerna. Vi har fullgjort vårt uppdrag men ibland fått använda personal med högre kompetens än arbetsuppgiften krävt. Detta betyder att vi inte kunnat kompetensutveckla i tillräcklig omfattning för att gå mot det långsiktiga målet.

Den eftersträlvade generalistkompetensen har däremot kunna öka genom att vi genomfört företagsbesök i större omfattning. I mötet med företag ställs krav på en bredare kompetens för att kunna svara på olika frågor som upp-

kommer. Eftersom avsevärt fler medarbetare har genomfört besök innebär detta att en kompetensutveckling genom lärande i arbetet har skett.

### ... och inom områdena privatpersoner och företag får vi problem på lång sikt

Inom området privatpersoner saknas handläggare med tillräcklig kompetens inom kapitalområdet för att till exempel kunna handlägga ärenden avseende avancerad värdepappersförsäljning.

Områdena privatpersoner och företag är naturliga rekryteringsbaser för satsningen mot prioriterade områden. Detta förhållande tillsammans med det ekonomiska läget med små möjligheter till återrekrytering är en risk för den långsiktiga kompetensförsörjningen inom dessa områden.

### Spetskompetensen inom borgenärsområdet god

För handläggare som arbetar med borgenärsfrågor kan kompetensen inför 2012 anses vara säkerställd. Rent generellt behöver dock alla handläggare bli mer medvetna om betalningsperspektivet.

### Från bred kompetens till specialistkompetens

Under året har en kompetensutveckling inom områdena ekonomisk brottslighet och internationellt fortsatt. Detta är en flerårig satsning som startade med resursförstärkning 2007. Det tar i genomsnitt fem år att utveckla en skatterevisor och ännu längre att skapa en specialist inom området. Långsiktigt växlar vi från en bred kompetens till specialistkompetens inom områdena.

### Kunskap om internationella frågor måste öka hos samtliga

Hantering inom det internationella området har under senare år till stor del koncentrerats till vissa orter. Kompetensen på utlandsskattekontoren är hög. Rent generellt behöver dock alla handläggare en högre grundkompetens avseende internationella frågor med hänsyn till den ökade globaliseringen. Kompetensutvecklingen under året har inte varit tillräcklig för att klara kompetensen på lång sikt.

## 2.3 Skattefelet

### 2.3.1 Löpande ärendehantering

#### Löpande ärendehantering

För att kunna fastställa rätt skatt till en låg kostnad behöver vi ha en effektiv löpande ärendehantering. I löpande ärendehantering ingår de arbetsmoment som krävs för att få in ett ärende i systemet då ärendet kan hanteras utan utredning eller endast med enklare komplettering. Även hantering av rättelser och omprövningar på skattebetalarens initiativ ingår. Ärenden som ingår är bland annat preliminärskatteärenden, skattereduktion för husarbete, företagsregistreringar, skattedeklarationer, kontrolluppgifter samt inkomstdeklarationer. Löpande ärendehantering utgör cirka en fjärdedel av den operativa tiden inom beskattningsområdet.

#### Åtgärder vidtas för att minska löpande ärendehantering

En ökad elektronisk hantering är viktig för att minska arbetet med löpande ärendehantering. Därmed minskar såväl företagens som våra kostnader. Under året har vi fortsatt att informera om och marknadsföra våra e-tjänster. Detta är en bidragande orsak till att andelen elektroniska inkomstdeklarationer (e-INK) och elektroniska skattedeklarationer (e-SKD) har ökat. Vi har också tagit fram ytterligare arbetsrutiner för att förenkla arbetet samt för att få ett enhetligt arbetssätt.

#### Avdrag för husarbete och fakturamodellen har medfört mycket arbete

Nytt från och med 1 juli 2009 är att den som utför husarbete kan ansöka om skattereduktion för husarbete (fakturamodellen). Fakturamodellen innebär att köparen betalar halva arbetskostnaden och utföraren ansöker om resterande del från Skatteverket.

Husarbetet och fakturamodellen har medfört mycket arbete vid handläggningen men även Skatteupplysningen och växeln har belastats hårt av frågor kring husarbetet. Sedan juli månad har det inkommit över 2 500 ansökningar per dag. Totalt för året inkom drygt 198 000 ansökningar.

Målsättningen är att betala ut begärt belopp inom 10 dagar om ansökan är korrekt. I 88 procent av ärendena har pengar betalats ut inom 10 dagar. I 12 procent av ärendena krävdes rättelse eller omprövning.

#### Andelen omprövningar på skattebetalares initiativ har inte minskat

Begäran om omprövning är positiv i den meningen att fel bör rättas så tidigt som möjligt men det bästa är att privatpersoners och företags redovisningar är korrekta från början. Flest omprövning på skattebetalares initiativ avseende inkomsttaxeringen inkommer strax efter det

att slutskattebesked skickats ut. I många fall avser omprövningarna nytt yrkande och beror i mindre utsträckning på vår handläggning.

Mål 2009	Målbedömning
<b>Genom förebyggande åtgärder reduceras fel och behov av kompletteringar</b>	<b>X Nej</b>
– Andelen omprövningar på skattebetalarnas initiativ inom inkomsttaxeringen är högst 1 procent	1,2
– Andelen omprövningar på skattebetalarnas initiativ inom momsområdet är högst 2,5 procent	4,3
– Andelen omprövningar på skattebetalarnas initiativ inom arbetsgivarområdet är högst 2 procent	2,8

Begäran om omprövning av skattedeklarationer inkommer ofta i samband med att företagen upprättar bokslut och gör avstämning mot lämnade kontrolluppgifter. Boksluten kan resultera i korrigerings av lämnade momsredovisningar, kontrolluppgifter och arbetsgivarredovisningar.

Vi har inte lyckats med ambitionen att minska andelen omprövningar på skattebetalares initiativ. En utredning har under året tillsatts för att kartlägga vad omprövningarna består av. Denna utredning ska också lämna förslag på ändringar i handläggningen av omprövningar och till eventuella lagförändringar.

#### Produktiviteten har ökat men inte i tillräckligt hög grad

Mål 2009	Målbedömning
<b>Produktiviteten i den löpande ärendehantering och grundkontrollen är hög</b>	<b>X Nej</b>
– Tiden för löpande ärendehantering och grundkontroll inom periodbeskattningen minskar med 10 procent	5 %

Vårt utvecklingsarbete ska leda till att mindre tid behöver läggas på löpande ärendehantering och grundkontroll. I grundkontrollen ska förutsättningar skapas för att hantera fler träffar per handläggare och dag. Detta innebär att en större andel av arbetstiden kan ägnas åt utökad kontroll.

De aktiviteter vi vidtar för att öka produktiviteten omfattar hela beskattningsområdet men målet fokuserar framför allt på periodbeskattning. Genom utveckling av företagskontakterna och ökad användning av e-SKD har förutsättningar skapats för ökad produktivitet.

Den löpande ärendehantering har minskat med drygt 3 000 dagar eller tre procent. Minskningen inom grundkontrollen har inte varit möjligt att mäta men efter-

som den totala minskningen inom periodbeskattning är fem procent nås målet inte.

## Borgenärsarbetet

### Finanskrisen har medfört ökad uppbördsförlust

En del av debiterade eller fastställda skatter betalas inte, vilket innebär en uppbördsförlust för staten. Finanskrisen och det ekonomiska läget i samhället har medfört att uppbördsförlusten ökat under de senaste två åren. För att kunna vara flexibla och vid behov ställa om verksamheten följer vi utvecklingen noga och gör månatliga analyser. För att begränsa uppbördsförlusten har vi bland annat gjort förändringar i vårt urval, gjort löpande omprioriteringar och informerat externa aktörer.


### Andelen underskott är inte tillräckligt låg

Mål 2009	Målbedömning
<b>Andelen betalningar i rätt tid är hög</b> – Andelen underskott på skattekontot är högst 6 procent av antalet företag	 <b>Nej</b> <b>8 %</b>

Vår inriktning är att betalningsperspektivet ska finnas med i all hantering inom beskattningsverksamheten. Under året har vårt fokus för borgenärsarbetet varit att säkerställa att antalet obetalda underskott inte ökar eller att totalt betalt belopp inte minskar.

Vi når inte målet eftersom andelen underskott är åtta procent. Vi bedömer att det ekonomiska läget i samhället i hög grad påverkat betalningsförmågan. Under året har anståndsansökningarna ökat med 45 procent. Totalt beviljades 17 000 företag anstånd. Av dessa var 10 000 tillfälliga anstånd. På grund av den stora mängden inkommande ärenden har vi inte kunnat vara tillräckligt offensiva i vår borgenärsroll. För att minska antalet underskott på skattekontot har vi under hösten arbetat mer med borgenärsutredningar och konkursansökningar.

### Vi vidtar åtgärder tidigt

Mål 2009	Målbedömning
<b>Vi är effektiva och agerar tidigt i vårt borgenärsarbete</b> – Inom 7 dagar efter första underskott har åtgärd vidtagits i minst 90 procent av ärendena	 <b>Ja</b> <b>98 %</b>

Vi har arbetat mycket aktivt med att kontakta skattebetalare som har ett första obetalt underskott på skattekontot och detta har givit effekt.

Finanskrisen har inte medfört att förstagångsunderskotten ökat i någon större omfattning. Genom effektivt arbete kan vi säkerställa att skattebetalare som får betalningsproblem kan få hjälp tidigt. Vid varje informa-

tionstillfälle, beslut eller besök ska frågan om betalningsförmågan ingå.

### Vårt offensiva borgenärsarbete bidrar till låga uppbördsförluster

Fastställda skatter som inte blir betalda resulterar i uppbördsförluster. Definitionen av uppbördsförluster har i årets redovisning utökats till att – utöver uppbördsförluster i restföringsledet – även omfatta de beslut om ackord eller skuldsanering som berör Skatteverket före restföring. Ändringen har att göra med Skatteverkets förändrade borgenärsroll.

Uppbördsförlusten var 8,2 miljarder vilket är en ökning med 0,8 miljarder. Mätt som en andel av de totala skatterna var uppbördsförlusten 0,57 procent. Antalet konkurser har ökat med cirka 21 procent. En del av uppbördsförlusten beror på sådant som Skatteverket inte kan påverka utan på det ekonomiska läget som till exempel antalet konkurser. Till viss del kan förlusten även bero på konsekvenserna av den slojade förmånsrätten 2004 som beräknades få fullt genomslag 2010. Skatteverkets offensiva borgenärsarbete har dock troligen bidragit till att förlusten kan hållas fortsatt mycket låg även i ett internationellt perspektiv.

Vi har under året fortsatt med förebyggande arbete och information. Vi arbetar främst med individuell information och besök hos företagare. Detta medför också bibehållet eller ökat förtroende för Skatteverket.

### Exempel

En insats har genomförts där kontakt har tagits med vårdnadshavare till barn under 15 år som har skatteskulder som också är restförda. Efter att den slutliga skatten för 2008 fastställdes har kontakterna med vårdnadshavaren fortsatt för att förhindra restföring. Insatsen har varit framgångsrik och mycket uppskattat av de vi har kontaktat.



## 2.3.2 Initiativverksamheten inom beskattning

### Vår initiativverksamhet

#### Förmågan att identifiera risker avgör om vi når framgång

Vi arbetar med riskhantering som en metod för att nå våra mål. Riskhantering innebär att prioritera och välja rätt åtgärder utifrån en analys av fakta för att minska eller eliminera riskerna för att vi inte når våra mål. För att få bättre kunskap om skattefelet genomförs systematiska kartläggningar och slumpurval inom ett antal riskområden. Även erfarenheter från gjorda insatser och en systematisk omvärldsbevakning används för att utveckla insikten om möjliga fel.

#### Åtgärder för att minska skattefelet samlas i riksplanen

Samtliga åtgärder för att minska skattefelet planeras gemensamt i form av insatser och ingår i den så kallade riksplanen. Riksplanens åtgärder är uppdelade på de övergripande riskområdena – privatpersoner, företag (små och medelstora företag samt stora företag) internationella transaktioner, ekonomisk brottslighet och borgenär. Beskrivningen och bedömningen av våra insatser utgår därför från dessa riskområden.

#### Förebyggande arbete och kontroll

I vår strategi ligger att så långt det är möjligt förebygga fel. Kostnaderna för samhället och skattebetalaren blir lägre ju tidigare vi kan sätta in våra insatser. Detta gäller såväl oavsiktliga som avsiktliga fel. De effektivaste insat-

serna är därför ofta inriktade på information, samverkan och regelförenklningar. Även i kontrollen är det förebyggande perspektivet centralt. När vi försöker minska skattefusket är den breda preventiva effekt vi kan uppnå genom synlighet flerfaldt större än den direkta effekt vi uppnår i den enskilda kontrollen. På samma sätt är det bättre om vi kan förebygga oavsiktliga fel än att vi tvingas rätta dem i efterhand.

Vi har två kontrollformer – grundkontroll och utökad kontroll. I grundkontrollen rättar vi uppenbara fel, exempelvis felsummeringar och fel som kan konstateras utan utredning. Även arbetet med misstämningar mellan kontrolluppgifter och lämnade skattedeclarationer ingår. Ett viktigt syfte med den utökade kontrollen är att komma åt skattefusk men vi rättar också många oavsiktliga fel, ofta till deklarerandes fördel.

#### Riksprojekt för effektivare åtgärder

Vissa aktiviteter i riksplanen bedrivs som riksgemensamma projekt. Tydlig fokusering och nationell samordning ger möjlighet att kraftsamla och att arbeta problemorienterat och med en större bredd i val av åtgärder. Utöver kontroll- och informationsåtgärder ger projekten underlag för systemändringar och bättre möjlighet till samverkan med externa aktörer, till exempel branschorganisationer. Riksprojekten innebär också större möjlighet till metodutveckling. Gemensamma "bästa arbetsätt" får ökat genomslag och bidrar därmed till en mer enhetlig hantering. Projekten arbetar långsiktigt och pågår normalt under flera år. Under 2009 bedrevs nio riksprojekt.

### Vi har intensifierat vårt förebyggande arbete genom information...

Våra informationsinsatser är en stor del av det förebyggande arbetet. Under året användes 31 000 dagar för riktade informationsinsatser. Vår riktade information ger medborgare större möjligheter att göra rätt. Information lämnas bland annat på vår webbplats, i fackpress och genom direktutskick. Informationsträffar hålls för olika kategorier av deklareranter, revisorer, redovisningskonsulter och företag. En särskilt prioriterad grupp är nya företagare som regelmässigt bjuds in till nyföretagarträffar. Det har även under året blivit möjligt för företag att boka besök via Skatteverkets webbplats, vilket använts mycket. Inom det internationella området har interaktiv information utvecklats i en särskild portal (Nordisktax-portalen).

För att påverka viljan att göra rätt har vi, i media, synliggjort väsentliga resultat från pågående och avslutade åtgärder. För att påverka bland annat ungdomars attityd till skatter, har vi vid LAN-partyt Dreamhack, informerat om att Internet inte är en skattefri zon.

### ... samverkan...

En allt viktigare del i det förebyggande arbetet är samverkan. Internationell samverkan ger oss redskap i bekämpandet av det avancerade skatteundragandet. Under 2009 har flera nya informationsutbytesavtal slutits. Nationellt har branschsamverkan visat sig vara en framkomlig väg för att komma åt skattefusk. Vi deltar även i myndighetsgemensam samverkan mot den grova organiserade brottsligheten med resurser både från beskattningsverksamheten (skattekontroll) och skattebrottsenheterna (brottsutredning och underrättelseverksamhet). Skatteutredningar har visat sig vara ett effektivt medel mot den grova organiserade brottsligheten.

Samverkan kan också underlätta för medborgare och företag. Ett aktuellt exempel är företagarsajten *verksam.se*, där flera myndigheter kan nås genom en kontaktyta. Ett annat exempel är de så kallade Starta-företagsdagarna.

Vi deltar också i Ekonomistyrningsverkets samverkansuppdrag om utveckling av metoder för redovisning av resultat av arbetet mot felaktiga utbetalningar från välfärdssystemen.

### ... samt genom förenklingar och förslag till lagändringar

Vi har också fortsatt vårt arbete med att göra det enklare att deklarerat och därigenom minskat de oavsiktliga felen.

Förslag till lagändringar är viktigt förebyggande arbete. Som ett direkt resultat av utredningar inom riksprojektet Holdingbolag har ändrad lagstiftning – ett låneförbud avseende lån även från utländska bolag – införts. Den nya lagstiftningen om personalliggare har haft betydande effekt på frisör- och restaurangbranscherna. Skatteverket har därför lämnat en hemställan till regeringen om att införa personalliggare även för byggbranschen. Förslag finns om att systemet med personalliggare bör utvidgas till bygg- och tvätteribranschen.

### Vårt förebyggande arbete har gett effekt på formella fel

Mycket tid läggs på att rätta oavsiktliga fel, till exempel beräknings- och summeringsfel. Målet är att minska dessa så kallade formella fel. De formella felen beror både på slarv och på okunskap.

Mål 2009	Målbedömning
<b>Genom förebyggande åtgärder reduceras fel och behov av kompletteringar</b>	<b>Delvis</b>
– Andelen formella fel inom momsområdet är högst 2 procent	<b>2,0 %</b>
– Andelen formella fel inom arbetsgivarområdet är högst 1,5 procent.	<b>1,6 %</b>

Antalet formella fel inom momsområdet har minskat med 19 procent. Motsvarande minskning inom arbetsgivarområdet är 11 procent. Bidragande orsaker till denna minskning är att inga större materiella förändringar eller blankettförändringar har gjorts under året samt att andelen elektroniskt lämnade skattedeclarationer ökat. En felaktigt beräknad eller summerad deklARATION går inte att skicka in elektroniskt.

En annan orsak till minskningen är ett nytt arbetssätt för hantering av formella fel. Detta innebär bland annat att ringa företag som lämnar felaktig redovisning och ge råd om hur felen ska undvikas.

Andelen formella fel avseende arbetsgivarområdet överstiger målet om 1,5 procent något. Sammantaget bedömer vi att målet delvis nås.

### Osäkert om andra oavsiktliga fel minskat

Ett mått på oavsiktliga fel är i vilken utsträckning vi rättar till deklarantens fördel. Totalt antal sådana beslut har minskat med 17 procent i jämförelse med 2008. Större delen av dessa kan bero på att kontrollen minskat snarare än att färre fel har gjorts. Vår information, bland annat vid företagsbesök, bör ha påverkat de oavsiktliga felen. Sammantaget har vi dock otillräckligt underlag för att uttala oss om felen minskat.

### Resurser koncentreras till områden med hög risk

Mål 2009	Målbedömning
<b>Skatteverkets resurser ska koncentreras till områden med hög risk för skattefel</b>	<b>Delvis</b>
– Internationella transaktioner 50 000 dagar,	<b>58 000 dagar</b>
– Ekonomisk brottslighet 150 000 dagar	<b>163 000 dagar</b>
– Skatteplaneringsaktiva 10 000 dagar	<b>9 000 dagar</b>

För att maximera effekten av våra åtgärder mot skattefelet ska vi satsa stora resurser på områden med hög risk för skattefel. Trots minskad resurs med över 300 årsarbetskrafter för initiativverksamheten, har vi sedan 2008 ökat resursnivån inom det internationella området och inom området ekonomisk brottslighet med drygt 70 årsarbetskrafter. Resursen för skatteplaneringsaktiva nästan fördubblades i jämförelse med 2008. Ändå blev utfallet för skatteplaneringsaktiva något lägre än planerat då resursen för företag minskade mer än vi förutsett.

### Vi kommer åt skattefusk inom våra prioriterade områden...

Under flera år har utredningsmetodik och kompetensen byggts upp inom våra prioriterade områden internationellt och ekonomisk brottslighet. Vi kan nu se resultat av detta, både genom beslutade höjningar och genom domar i länsrätt och kammarrätt. Skatteverket tilldelades 2009, 25 miljoner för internationell skattekontroll och ekonomisk brottslighet. Uppbyggnaden av ett finansiellt centrum har påbörjats och vi har fått möjlighet att rekrytera personer med hög kompetens för att följa finansiella transaktioner och betalningsströmmar.

En utredning, tillsatt av regeringen, har konstaterat att personalliggarna har haft betydande effekt på löneredovisningen i restaurangbranschen. Effekten har ökat successivt under de första två åren och svartarbetet har minskat. Uppskattningsvis har mellan 4 000 – 6 000 vita jobb skapats. För att nå detta har mer än 17 000 kontrollbesök genomförts hos restauranger och frisörer under 2009.

Under året har vi även förberett inför kravet på certifierade kassaregister och vår kontroll av dessa. Utökade resurser inom det förebyggande arbetet har inneburit att samarbeten etablerats i flera branscher, vilket vi bedömer har bidragit till en mer negativ syn på svartarbete.

Även inom det internationella området har våra insatser påverkat risken för fel. Det har skett genom avtal med skatteparadisen, utvecklade utredningsmetodik, prejudicerande domar och nya lagstiftning. Tillsammans har detta förbättrat våra förutsättningar att minska skattefelet.

### ...men inte i tillräcklig utsträckning

Effekten av vårt arbete syns i de branscher och för de former av skatteundandragande vi har bearbetat. Det totala skattefelet är dock fortsatt högt inom våra prioriterade områden. Det beror dels på att formerna för skatteundan-

dragande utvecklas över tiden, dels på att våra befintliga kunskaper och metoder bara täcker delar av skattefelet inom områdena.

### Vi behöver minska risken för avsiktliga fel även för andra grupper

Många av de fel privatpersoner och företag gör är oavsiktliga. De effektivaste insatserna för att minska skattefelet inom dessa områden är därför oftast förenklingar och information. För att komma till rätta även med de avsiktliga felen behöver dock såväl förebyggande insatser som kontroller ligga på en tillräcklig nivå. Resursen för åtgärder inom områdena privatpersoner och företag (utöver sådana åtgärder som ingår i internationellt och eko) har varit mindre än tidigare. Minskningen motsvarar i princip hela sänkningen inom initiativverksamheten om 300 årsarbetskrafter. Då vår totala resurs minskat under året, har vi i första hand säkrat resursen inom de prioriterade områdena, vilket inneburit att företagsområdet minskat med cirka 75 årsarbetskrafter ytterligare (totalt 375 årsarbetskrafter i jämförelse med 2008).

Trots minskad resurs har vårt förebyggande och företagsnära arbete i huvudsak genomförts enligt plan, bland annat har drygt 18 000 företagsbesök genomförts (varav många avsett nya företag). Detta är i linje med vår strategi och har troligen haft en effekt på såväl oavsiktliga som avsiktliga fel hos de besökta företagen.

Sammantaget har en stor del av resursminskningen påverkat den planerade omfattningen för kontrollen inom privatpersoner och företag. Kontrollverksamheten har, även med hänsyn till den minskade resursen, inte kunnat genomföras enligt plan. Bland annat har problem med det nya taxeringssystemet påverkat verksamheten negativt. Utfallet i antal beslut om ändring inom såväl privatpersoner som företag har sjunkit till en nivå som inte bedöms som tillfredställande.

Totalt antal beslut till deklaranternas nackdel har inom beskattningen minskat med 30 procent i jämförelse med 2008 och det beloppsmässiga utfallet har minskat med 20 procent. Att det beloppsmässiga utfallet minskat i mindre omfattning än antal beslut förklaras dels med att vi valt bort beloppsmässigt mindre fel då kontrollens omfattning minskats samt dels att det beloppsmässiga utfallet ökat inom det internationella området.

Konsekvensen av att kontrollnivån minskat mellan åren är begränsad, särskilt om det samtidigt bedrivs ett aktivt förebyggande arbete. Sammantaget bedömer vi därför att våra åtgärder inom privatpersoner och företag varit tillräckliga för att på kort sikt säkerställa att skattefelet ligger kvar på samma nivå som tidigare. På lite längre sikt finns dock en uppenbar risk för att skattefelet kommer att öka om åtgärdsnivån ligger kvar på samma låga nivå. Det är angeläget att förebyggande insatser ökar liksom att avsiktligt fusk upptäcks och förhindras i större omfattning.

### Åtgärdsfrekvensen har försämrats jämfört med föregående år

Med minskade kontrollresurser har det blivit än viktigare vad de används till. Träffsäkerheten i urvalet för den utökade kontrollen är därför mycket viktig.

Mål 2009	Målbedömning
<b>Urvalens träffsäkerhet är hög</b> – Åtgärdsfrekvensen är minst 50 procent av antalet träffar	<b>X Nej</b> 40 %

Deklarationer som väljs ut ska leda till åtgärd i form av kontroll eller information. Målet om åtgärdsfrekvensen är begränsat till riksgemensamma urval för utökad kontroll och information avseende inkomst- och skattedeklarationer.

För verksamhetsåret har åtgärdsfrekvensen försämrats med sex procentenheter jämfört med föregående år och uppgår till 40 procent. Åtgärdsfrekvensen för skattedeklarationer har förbättrats något medan den försämrats kraftigt för inkomstdeklarationer. Omotiverade regionala skillnader kan också konstateras.

Genomförda analyser visar att urvalet har träffat det vi avsett att träffa, vilket innebär att träffsäkerheten i urvalet ändå får sägas vara god. Orsaken till den försämrade åtgärdsfrekvensen är att utvalda inkomstdeklarationer inte har hanterats i planerad omfattning. Detta beror dels på att resurser under året har omfördelats till andra mer prioriterade områden (internationellt, eko och besöksverksamheten) samt dels att planerad resurs för vår grundkontroll inte varit tillräcklig. Även problem med det nya taxeringssystemet har påverkat resultatet negativt.

Arbetet med att utveckla och förbättra träffsäkerhet och urval är något som bedrivs löpande. Urval baserat på ett stort antal riskindikatorer med fokus på hela företaget har prövats i mindre omfattning under året. Generellt har det nya hanterings sättet upplevts som positivt av berörda medarbetare och omfattningen av det förändrade urvalet kommer att ökas under 2010.

### Träffsäkerheten i revisionsverksamheten har förbättrats

Mål 2009	Målbedömning
<b>Urvalens träffsäkerhet i kontrollen är hög</b> – Andelen revisioner som resulterar i ändring är minst 75 procent	<b>✓ Ja</b> 75 %

Vikten av ett träffsäkert urval gäller också för revisioner och ett mått på detta är andelen revisioner som leder till ändring. Inriktningen av revisionsverksamheten 2009 har varit större revisioner med inriktning mot internationella transaktioner och ekonomisk brottslighet. Detta har lett till färre revisioner med högre andel beslut och målet har nåtts.

### Begreppen beräknad och beslutad skatt

I det följande beskriver vi resultatet inom våra olika riskområden. För att beräkna kontrollutfallet i kronor finns olika sätt, såväl beräknad som beslutad skatt. Skillnaden är att vi i våra insatser först gör en beräkning av förändring i skatt. En stor del av detta, men inte allt, blir så småningom även beslutad skatt. Förändringar mellan beräknad och beslutad skatt kan också påverkas mycket av enskilda beslut. I vår beskrivning i det följande använder vi trots detta beräknad skatt. Att vi använder detta mått beror på att vi vill ge en enhetlig och så aktuell bild som möjligt av våra insatser. Den beslutade skatten kan även påverkas av andra faktorer än av insatsen.

## Privatpersoner

### Förenklingar är nödvändiga för att minska skattefelet

Privatpersoner står för en sjättedel av det totala skattefelet, vilket motsvarar cirka 22 miljarder. Inkomster för vilka kontrolluppgifter inte lämnas utgör en stor risk för skattefel. Exempel på detta är inkomster från utlandet och svartarbete. Fel med internationell anknytning är svåra att åtgärda. Fel som har nationell anknytning där det finns stor risk för fel, är yrkade avdrag under inkomst av tjänst, kapitalvinster och kapitalförluster. Felfrekvensen har historiskt varit hög för yrkanden om avdrag för övriga utgifter. Gränsen för när kostnader får dras av för övriga utgifter höjdes vid taxeringen 2008, vilket har inneburit att färre personer gjort avdrag.

Flera av fastighets- och aktieförsäljningarna är felaktigt redovisade. Skattereglerna inom området är komplicerade och en stor del av felet är oavsiktliga. För att korrekt kunna handlägga ärenden om bland annat värdepappersförsäljning behöver vi bredda kompetensen inom detta område.

För att minska skattefelet för privatpersoner och för att upprätthålla förtroendet är förenklingar nödvändiga.

### Färre insatser inom området

För 2009 planerades färre insatser inom området. Utfallet visar att de insatser som planerades genomfördes med planerad resurs. Det är viktigt att notera att flera insatser inom de prioriterade områdena internationellt och ekonomisk brottslighet även berör privatpersoner.

Vi har fortsatt att satsa på information och då särskilt målgruppsanpassad information. Information om husarbete har genomförts i större omfattning än planerat.

### Effekt och resultatbedömning

Användningen av den elektroniska inkomstdeklarationen och e-legitimationer ökade under året. Minskade resurser inom området privatpersoner har inneburit färre insatser. Färre insatser samtidigt som det finns komplexa regler på vissa områden innebär en risk för att skattefelet, både det som sker avsiktligt och det som sker oavsiktligt, inte minskat bland privatpersoner.

## Kontroll

### Incitamentsprogram

Ett område där det finns stor risk för fel är incitamentsområdet. Erfarenheterna visar att både okunskap och avsiktligt skatteundrandragande förekommer genom avancerade skatteupplägg men också genom aktiv placering utomlands. Incitamentsprogrammets komplexitet har ökat och vid valet och utformandet av program är skatteeffekten ofta av avgörande betydelse.

I Sverige representeras incitamentsprogrammen huvudsakligen av två typer av program. personaloppositionsprogram och aktietilldelningar.

Arbetsinkomster liksom förmån av förvärv av aktier till underpris som sker på grund av anställning beskattas i inkomstslaget tjänst. Frågan har uppstått vid vilken tidpunkt den anställde ska beskattas för förmånen.

Skatteverket har i ett antal mål vunnit bifall i förvaltningsdomstolarna där man hävdade att aktierna inte ska anses förvärvade förrän vid den tidpunkt då de inskränkande villkoren upphört, vilket innebär tjänstebeskattnings vid denna tidpunkt.

Regeringsrätten har i december 2009 avkunnat domar i två överklagade förhandsbesked gällande förvärv av aktier. Regeringsrätten har uttalat att de begränsningar i möjligheterna att förfoga över aktierna som förelegat inte kan leda till en senareläggning av tidpunkten för anskaffningen av aktierna, vilket innebär tjänstebeskattnings ska ske redan vid tidpunkten för tilldelningen av aktierna.

Eftersom en stor del av kontrollen av incitamentsprogram under de senaste åren har varit inriktade på denna typ av utredningar kommer Regeringsrättens domar att få ett kraftigt genomslag på kontrollen. Skatteverket ansåg sig ha fog för ovannämnda tolkning av den s.k. värdepappersregeln men i och med domarna saknas stöd för den uppfattningen. Skatteverket kommer därför bl.a. att aktivt återkalla talan i länsrätten och kammarrätten i de fall Skatteverket överklagat. Om ärendet ligger färdigkommunicerat ska vi gå in med ett nytt yttrande.

## Information

### Deklarationsinlämningen

Skattereglerna på kapitalområdet är i många fall komplicerade. Under våren bjöd Skatteverket därför in personer som sålt aktier och bostad till informationsträffar. På träffarna informerade vi om hur försäljningarna ska redovisas och visade fördelarna med att deklarerat elektroniskt. Inför deklaraionsinlämningen besökte Skatteverket också stora arbetsgivare som Volvo med datorer och telefoner och hjälpte de anställda att deklarerat elektroniskt.

### Ny lagstiftning

En stor nyhet under 2009 var avdrag för husarbete. Vi har genomfört många informationsträffar. Intresset har varit stort både från företagare och privatpersoner och informationsträffarna välbesökta. Vi har också varit på mässor och byggvaruhus och informerat om reglerna.

## Företag

I beskrivningen nedan görs en indelning av företagen i små och medelstora respektive stora företag. De prioriterade riskområdena internationella transaktioner och ekonomisk brottslighet beskrivs i särskilda avsnitt.

### Resurserna för företagsområdet har minskat väsentligt

Inriktningen för 2009 har varit att i första hand bibehålla omfattningen för de prioriterade områdena internationella transaktioner och ekonomisk brottslighet. Efter som totalresursen för Skatteverket har minskat innebär det att övriga riskområden har fått minskade resurser. I planeringen inför 2009 beräknades att företagsområdet skulle minska med 250 årsarbetskrafter (en minskning med 16 procent) jämfört med 2008. Under 2009 gjordes dessutom omplaneringar som innebar ytterligare minskningar inom företagsområdet med cirka 75 årsarbetskrafter. Den sammanlagda resursminskningen för företagsområdet blir därmed 340 årsarbetskrafter (en sammanlagd minskning med 20 procent).

### Små och medelstora företag

Som små och medelstora företag betecknar vi företag med mindre än 50 miljoner i lönesumma. Av företagen har cirka 75 procent inga anställda och endast åtta procent mer än fem anställda. De små och medelstora företagen står för en femtedel av det totala skattefelet.

### Oavsiktliga fel, oredovisade intäkter och privata kostnader största riskerna

De allra minsta företagen står för en oproportionellt stor del av skattefelet och många av våra anmärkningar i samband med revisioner avser bolag med få anställda. Företagarna i denna grupp har ofta dubbla roller, både rollen som utövare i sin profession och rollen som uppgiftslämnare till Skatteverket. Det är i rollen som uppgiftslämnare som risken för oavsiktliga fel är störst. Ju krångligare regler och blanketter desto större risk för fel.

Oredovisade inkomster och ersättningar står för en stor del av skattefelet. Ju färre anställda desto större är risken för att oredovisade inkomster och privata kostnader förekommer. Risken för fel bedöms som mindre i de medelstora företagen.

### Risken för fel minskas genom förebyggande arbete

Under året har vi fortsatt satsningen på förebyggande arbete för att företagen ska göra rätt från början. Exempelvis har arbetet med att få företagen att lämna uppgifter elektroniskt intensifierats och vi fortsätter även med företagsbesök och riktade informationsinsatser.

### Företagsbesök,...

För att komma längre i vårt utåtriktade arbete har vi under året fokuserat på företagsbesök. Besök har gjorts

i stor omfattning för att stödja framför allt nya företag så att dessa kan göra rätt från början. Ett företagsbesök kan vara renodlade informationsbesök eller ett kontrollbesök där information alltid ska ingå. De flesta företag är mycket positiva till dessa besök.

Mål 2009	Målbedömning
Närvaron hos företagen är hög – Vi genomför minst 20 000 företagsbesök	<b>X Nej</b> <b>18 700</b>

Målet var att genomföra 20 000 företagsbesök, men vi har inte nått riktigt ända fram. Utfallet blev 18 700 besök.

I mötet med företag ställs krav på en bredare kompetens för att kunna svara på olika frågor som uppkommer. Företagarna ser gärna att handläggaren är specialist på deras område. Materiell kompetens är viktig men även annan behövs som pedagogisk, social och språklig.

### ...samverkan och e-tjänster är exempel på förebyggande arbete

Samverkan med branschorganisationer och andra myndigheter är ett sätt att förebygga fel och samverkan har successivt ökat. Samverkan med myndigheter sker på flera sätt, till exempel genom anordnandet av gemensamma Starta-företagsdagar. Ytterligare exempel är e-tjänsten Nystartskontoret (se exempel) och företagarsajten [www.verksamt.se](http://www.verksamt.se) som tillkommit under året. Den senare är en webbportal för företagare, som utvecklats av Tillväxtverket, Bolagsverket och Skatteverket. Denna portal ska underlätta för företagarna att komma i kontakt med flera myndigheter genom en enda kontaktyta.

Även för punktskatteområdet pågår arbete med att genom elektroniska system underlätta för företagen och samtidigt underlätta för myndigheterna. Under 2009 har arbetet med det EU-gemensamma elektroniska transport- och kontrollsystemet, Excise Movement Control System (EMCS), fortgått. EMCS är ett system som gör att företagets hantering av administrativa ledsagardokument vid handel med EU-harmoniserade punktskattepliktiga varor mellan medlemsstaterna kan ske elektroniskt. EMCS bedöms även bli ett effektivt kontrollverktyg för de myndigheter som hanterar punktskatter inom EU. Detta innebär förbättrade möjligheter att motverka oseriös verksamhet. Det första steget i EMCS kommer att drifvas i april 2010.

### Koncentration ett led i det förebyggande arbetet

Under året har hanteringen av vissa branscher koncentrerats till ett fåtal regioner. Kommuner och landsting till en region samt stiftelser och föreningar till tre regioner. Koncentrationen är ett led i det förebyggande arbetet. Den underlättar en enhetlig administrativ hantering och enhetlig rättstillämpning. Vidare ges bättre möjlighet till fördjupning och specialisering, vilket för berörda kategorier skattebetalare underlättar dialog och kontakt med oss.

## Den utökade kontrollen har minskat

Grundkontrollen är den del av kontrollen som har högsta prioritet. Under 2009 har den utökade kontrollen fått stå tillbaka när det har gjorts neddragningar på grund av resursbrist. Kontrollnivån inom den utökade kontrollen har minskat mer än förväntat.

Den utökade kontrollen riktar sig i första hand mot avsiktliga fel. Kontrollen har riktats mot riskbranscher eller företeelser som fåmansföretag, handelsbolag, idrottsföreningar samt hemtjänster eller andra hushållstjänster och skatteplanering. Kontrollinsatserna genomförs normalt i kombination med någon form av förebyggande åtgärd. Det kan exempelvis vara att informera om ny lagstiftning. Ett syfte med kontrollen är att stärka och upprätthålla normerna i samhället.

Syftet med kontrollinsatsen ”Hemtjänster och andra hushållstjänster” var att kartlägga hemtjänstsektorn och förekommande skattefel. Dessutom hade insatsen ett preventivt syfte i samband med införandet av det nya regelverket för skattereduktion för husarbete. Vi har haft en insats avseende omvänd skattskyldighet och det har visat sig att det förekommer olika typer av kringgåenden. En utvärdering ska lämnas till regeringen.

Inom punktskatteområdet har flera kontrollinsatser genomförts. Bland annat kontroll av underlag för återbetalningsansökningar av energiskatter och kraftvärmeområdet. Uppbyggnad av kompetensen behövs eftersom det är ett komplext skattemässigt regelverk. Revisionsinsatser inom området illegal hantering har bidragit till att motverka oseriösa företags verksamhet. Även antalet brottsanmälningar ökade jämfört med föregående år.

## Stora företag

Som stora företag betecknar vi företag med mer än 50 miljoner i lönesumma inklusive alla företag i samma koncern. Företag som står under Finansinspektionens tillsyn ingår också i denna kategori. De stora företagen hanteras organisatoriskt inom storföretagsregionen.

### Oavsiktliga fel och skatteplanering största riskerna

De stora företagen är viktiga för skattesystemets funktion genom att de svarar för huvuddelen av skatteuppbörden när det gäller moms samt skatter och avgifter för anställda. Dessa företag står också för en betydande andel av kontrolluppgiftslämnandet såväl för kapitalinkomster som löneinkomster.

Många av de fel som stora företag gör är oavsiktliga. En betydande risk med stora företag är att de kan ägna sig åt mer eller mindre aggressiv skatteplanering som möjliggörs genom företagets storlek och ekonomiska möjligheter att anlita skattekonsulter. De stora företagen gör inte så ofta avsiktliga fel men när de gör det blir konsekvenserna beloppsmässigt stora.

### Risken för fel minskas genom förebyggande arbete,...

En fortsatt satsning på förebyggande arbete har gjorts under året för att få företagen att göra rätt från början. Direkta kontakter, besök och telefon, har resulterat i att dessa har högst andel elektroniskt inlämnade skattedeclarationer jämfört med övriga företag. Under året har vi även arbetat med att stärka dialogen med de stora företagen. Detta för att, på ett tidigt stadium, diskutera iakttagelser och skattemässiga konsekvenser av till exempel kommande investeringar. En förtroendefull kommunikation och ett bra bemötande har varit mycket viktiga delar för att möjliggöra dessa dialoger.

### ... genom kontroll riktad mot internationella transaktioner och...

En stor del av kontrollen av stora företag har riktats mot internationella transaktioner, bland annat insatser avseende omstruktureringar, transaktioner med förluster i handelsbolag, felaktig prissättning mellan företag i intressegemenskap (internprissättning) och riskkapitalbolag. Dessa insatser ingår i riskområdet Internationella transaktioner (se vidare detta avsnitt).

### ...riskvärdering på företagsnivå med kontroller av skatteupplägg

Riskvärdering på företagsnivå har gjorts på 100 koncerner där det funnits indikationer på eller erfarenhet av skatteupplägg. Syftet med att ta fram riskprofiler är bland annat att vi tidigt ska kunna identifiera upplägg, inte minst nya varianter. Arbetet med riskprofilerna har vidareutvecklats och ligger till grund för kontroll av de kartlagda koncernerna. Genom riskprofilerna får vi också en rättslig framförhållning som innebär att vi kan ge förslag på ändringar i lagstiftning och praxis.

Under 2009 har arbetet med att utveckla riskprofilerna bedrivits i det gemensamma riksprojektet avseende skatteplaneringsaktiva (även medelstora företag och handels- och kommanditbolag ingår i projektet). Syftet med projektet är att kartlägga och utreda skatteplaneringsaktiva aktörer och de transaktioner som de utför i anslutning till aggressiv skatteplanering. Genom projektet ska vi öka vår kunskap om dessa aktörer och dess transaktioner. Projektet ska ta fram en strategi för hur vi ska arbeta med skatteplaneringsaktiva aktörer.

## Effekt och resultatbedömning

Under året har vi, genom besök, fortsatt att utveckla de förebyggande kontakterna med företagen. En utvärdering visar att besöken har goda möjligheter att ge långsiktiga positiva effekter. Vi har utvecklat samverkan med branschorganisationer och myndigheter. Den ökade andelen deklamationer som lämnas elektroniskt påverkar också andelen oavsiktliga fel. För de stora företagen har vi kommit igång med förebyggande kontakter och att utveckla riskprofiler. Sammantaget ger detta förutsättningar att minska skattefelet.

De minskade resurserna inom företagsområdet och de ökade satsningarna på förebyggande åtgärder, har lett till en minskning av kontrollen. En stor del av minskningen var förväntad och i enlighet med de prioriteringar som gjorts, men utfallet för 2009 har varit lägre än förväntat. Minskningarna märks till exempel genom att 2009 avslutades totalt drygt 2 000 revisioner jämfört med 4 400 under 2008. Den beräknade höjningen av skatten

till följd av revisioner var 1,8 miljarder (2008 var det 3,4 miljarder).

Neddragningen av resurser för företagsområdet har minskat våra förutsättningar att komma tillrätta med de avsiktliga felen. På kort sikt bedöms detta inte ha någon avgörande effekt på skattefelet, men på lång sikt är det oroväckande.

## Förebyggande, information och kontroll

### Företagsbesök

Under 2009 har 18 700 företagsbesök genomförts. Besöken har genomförts inom många olika sakområden (nya företag, moms osv.), men flest besök har riktat sig till nya företag. När företagen lämnar registreringsanmälan avseende moms, som arbetsgivare osv. är besök en bra arbetsform som ger både företagaren och oss bra möjligheter att genom personlig kontakt reda ut eventuella frågetecken kring den aktuella registreringen. I slutet av 2009 har det även blivit möjligt att boka ett personligt besök via vår webbplats.

En utvärdering har gjorts av effekten av företagsbesöken. En slutsats är att de företagare som fått besök har bättre förutsättningar att göra rätt i framtiden. Denna positiva effekt av företagsbesöken förutsätter naturligtvis att företagaren själv upplever att besöken skapar mervärden för dem. Den enskilda handläggarens attityd, kompetens, förmåga att skapa en dialog, förberedelser etc. är av avgörande betydelse för effekten av besöken. Denna effekt gäller även långsiktigt och kan vara en möjlig skillnad mot effekten av andra kontrollformer, som t.ex. skrivbordskontroll. En annan slutsats är att besöken kommer att ge Skatteverket den kunskap om företagens villkor som vi behöver för att förstå deras verklighet och bemöta dem på ett bra sätt.

### Branschsamverkan

Samverkan med branschorganisationer syftar både till att bidra till att branschorganisationernas medlemmar får fördelar och att ge oss viktig kunskap. För medlemmarna kan samverkan t.ex. innebära att:

- medlemmarnas fullgörandekostnader kan minskas
- medlemmarna får ökad medvetenhet om gällande redovisnings- och skatteregler
- man tillsammans med Skatteverket kan arbeta för att minska den illojala konkurrensen, så att företagen kan arbeta på lika villkor

För Skatteverket innebär samverkan att förslag och synpunkter fångas upp, som bl.a. kan avse förändringar i riktning mot en minskad administrativ börda för företag, såväl i allmänhet som för företag verksamma inom en viss bransch. Kontakten med företag och medborgare kan också leda till att skattefelet minskar och att förtroendet för vår verksamhet ökar. Några branscher där vi i dagsläget arbetar med samverkansaktiviteter är restaurang, taxi, bygg, idrott och städ. Ett annat exempel på samverkan är den mellan organisationen SKL, Sveriges kommuner och landsting och skattekontoret i Jönköping, dit beskatt-

ningshanteringen av kommuner och landsting koncentrerats. Denna samverkan har bland annat resulterat i att vi via SKL:s hemsida informerar kommuner, landsting och statliga enheter med flera i aktuella skattefrågor.

### Samverkan med myndigheter

Nystartskontor är en del av regeringens satsning på nyföretagande. Uppdraget har tilldelats Tillväxtverket, Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan och Skatteverket som gemensamt är ansvariga för satsningen. Nystartskontor låter som ett kontor, men är en tjänst där blivande eller redan etablerade företagare får en samordnad service från flera myndigheter. Tjänsten kommer att finnas i olika kanaler via nio utvalda kommuner samt verksam.se.

Under 2009 har tjänsten börjat levereras via 80 servicekontor och de utvalda kommunerna. På servicekontoren kommer tjänsten att innebära individuellt anpassad information, service och stöd för att starta och driva företag. På de nio utvalda kommunerna erbjuds stöd som innebär bl.a. uppsökande verksamhet för grupper i utanförskap, hjälp att hitta stödjande organisationer i närområdet samt stöd med affärsplaner. Under 2010 kommer verksam.se att målgruppsanpassas i vissa delar för att stödja satsningen på nystartskontor.

### Skatteplaneringsaktiva

Genom vår riskhantering identifierar vi de koncerner som är mest benägna att skatteplanera. Företagen bevakas under en längre tid för att vi ska få en uppfattning om hur de agerar i skatteplaneringshänseende. Vi arbetar även med att tidigt identifiera nya upplägg. En viktig del i vår hantering av skatteplaneringsaktiva företag är att vi har en framförhållning rättsligt och tidigt lyfter fram ändringar i lagstiftning och praxis som kan få betydelse för koncernernas inställning till aggressiv skatteplanering. Ett viktigt led är också en ökad dialog med företagen själva om deras skatterisker.

Projektet har fått stor uppmärksamhet externt på grund av projektets uppdrag att riskklassificera stora bolag. Advokatfirmor, revisionsbyråer och branschorganisationer har bjudit in projektet för att få information om den verksamhet som bedrivs inom projektet. Flera artiklar har också publicerats. Några typer av de upplägg som uppmärksammats har publicerats på vår hemsida som exempel på sådana skatteupplägg som vi bedömer som felaktiga och därför kommer att ifrågasättas. Sammanlagt har utredningarna i projektet Skatteplaneringsaktiva, resulterat i höjning av debiterade skatter med drygt 2,4 miljarder kronor.

## Internationellt

### Stor risk för fel inom internationella området

Det internationellt relaterade skattefelet beräknades 2007 försiktigt till 46 miljarder eller 34 procent av det totala skattefelet. Skattefelet kan vara större. Bland annat har EU-kommissionen i en beräkning utförd av externa konsulter under 2008, ansett att det svenska internationella momsfelet är betydligt högre än det momsfel som beräknats i vår svenska studie. När rättsläget om internationella skattefrågor är oklart är risken för skattefel stor.

Rörligheten av personer, företag och kapital över gränserna ökar. Internationella skattefrågor är ofta komplicerade och oavsiktliga fel vanliga. Den övergripande risken inom det internationella området är dock den aggressiva skatteplaneringen. Internationell skatteplanering kan bli så avancerad att den svenska skattebasen såväl som andra länders skattebas hotas. Privatpersoner och företag utnyttjar länder med banksekretess för att dölja inkomster och tillgångar. Stora företag använder internationella transaktioner för att minska skatten. Finanskrisen under 2009 innebar dessutom överflyttningar av förmögenheter samt uppköp och omstruktureringar med internationella förtecken. Alla dessa rymmer ofta svåra skatteproblem.

För att minska riskerna har vi ökat insatserna inom det internationella området. Under året har 58 000 dagar använts för olika insatser. Detta är en ökning med 30 procent jämfört med 2008.

### Risken minskas genom förbättrad information och informationsförsörjning

Vi arbetar för att underlätta och ge stöd i internationella beskattningssituationer. För att förbättra informationen har vi under året utökat informationen i Nordisk eTax-portalerna, till fler områden. I den interaktiva portalerna får medborgare ett samlat nordiskt svar på frågor i olika nordiska beskattningssituationer. Antalet besökare i skatteportalerna var 200 000 och 1 200 frågor besvarades.

Vår interna portal för internationellt samarbete har förbättrats. Medarbetarna kan få bättre information om vårt internationella samarbete och bättre tillgång till rutiner kring samarbetet.

### Framsteg i det internationella samarbetet mot skadlig skattekonkurrens

År 2009 kan betecknas som ett genombrottsår för internationell samverkan. Den internationella finanskrisen har medfört att tidigare så kallade skatteparadis har träffat avtal om informationsutbyte med ett antal OECD-länder. Sverige har under året slutit tio nya informationsutbytesavtal. Avtalen är ett viktigt redskap för att bekämpa avancerat skatteundandragande. Vissa avtal kommer även att kunna användas med retroaktivt verkan bland annat vid misstänkta skattebrott. För detta har vi påbörjat ett samarbete med Ekobrottsmyndigheten. Inom EU och OECD har "bästa arbets sätt" gemensamt

tagits fram inom ett antal områden. Detta har förbättrat våra förutsättningar att identifiera otillåtna upplägg och bör även ha påverkat uppfattningen om hur hög risken för upptäckt är.

### Uppbyggnaden av ett finansiellt centrum påbörjad

Under 2009 påbörjades uppbyggnaden av ett finansiellt centrum. Centrumet ska, inom Skatteverket, fungera som ett metod- och kunskapsstöd för det finansiella området. För att skapa bättre förutsättningar för uppbyggnaden av centrumet har resurser och kompetens samlats i ett riksprojekt som ska pågå till 2012.

### Insatser för ändrad lagstiftning

Riksprojektet holdingbolag har satt fokus på bristande lagstiftning vid olika typer av upplägg med utländska holdingbolag. Det har i första hand varit fråga om att utnyttja eller missbruka det svenska regelsystemet. Under året har ett låneförbud avseende lån från utländska bolag införts. Detta kommer att försvåra för ägarna att disponera de medel som överförts till holdingbolag i utlandet. Det finns ändå risk för att skatteundandragandet kan fortsätta och att man genom andra långivare kan disponera pengarna. Rättsfrågorna är svåra men vi har drivit vissa upplägg och haft framgång i länsrätten samt i några fall som prövats av kammarrätten.

### Vi har kartlagt förekomsten av ränteavdrag

Ränteavdrag är ett annat sätt att med internationell skatteplanering minska skatten inom koncerner. Framför allt utnyttjas koncerninterna lån där stora belopp i ränteavdrag görs i Sverige medan motsvarande ränteintäkt beskattas lågt eller inte alls i det andra landet. Under året har nya typer av ränteupplägg uppmärksammas, där nuvarande lagstiftning inte är tillämplig.

Skatteverket har under 2009 på regeringens uppdrag gjort en kartläggning av förekomsten av ränteavdrag och behovet av ytterligare avdragsbegränsningar. Det negativa räntenettet har ökat väsentligt under senaste åren.

## Effekt och resultatbedömning

### Vi bearbetar framgångsrikt riskerna genom kontrollinsatser

För att effektivt bearbeta riskerna inom det internationella området har vi under flera år hållit samman kontrollinsatserna i projekt och samordnade insatser. Vi kan nu se resultat av att utredningsmetodikerna har förbättrats avseende utlandstransaktioner, holdingbolag och annan aggressiv skatteplanering eller skatteundandragande. Fler och fler domar i både länsrätt och kammarrätt visar att vi vunnit gehör för våra argument när vi gjort en grundlig utredning och drivit en offensiv processföring.

Regeringsrätten har, under 2009, avgjort tre överklagade förhandsbesked avseende frågan om skatteflyktslagen har varit tillämplig på det skatteupplägg som kallas



”handelsbolagslösningen”. I två fall ansågs skatteflyktlagen vara tillämplig. Regeringsrättens ställningstagande har medfört att tidigare påbörjade utredningar, har återupptagits och nya utredningar initierats. Under 2009 har totalt 16 utredningar avseende ”handelsbolagslösningen” genomförts. Det förväntade utfallet i beräknad skatt av dessa utredningar uppgår till knappt 1,3 miljarder. I detta arbete har dessutom ytterligare 67 stycken fall påträffats. Utredning av dessa har delvis påbörjats under 2009 och kommer att fortsätta under 2010. Dessa utredningar förväntas ge en höjning av beräknad skatt om ytterligare närmare fyra miljarder.

Utfallet inom de internationella riksprojekten och insatserna är bra. Höjningsbeloppen i utredningarna är höga. Antalet revisioner har ökat till 440 stycken från 350 föregående år och den beräknade höjningen av skatten till följd av revisioner uppgick till drygt 1,3 miljarder, vilket kan jämföras med drygt 730 miljoner under 2008. Till detta utfall ska läggas höjningar på grund av inte medgivet avdrag vid avräkning av utländsk skatt med 400 miljoner. Utredningarna av avräkning av utländsk skatt visar att ett stort antal av yrkandena varit felaktiga men också att felen till största del varit oavsiktliga på grund av att området är komplicerat.

### Skatteavtal ökar frivilliga rättelser

Ett antal frivilliga rättelser av självdeklarationer avseende avkastning och tillgångar i utlandet har kommit in. Intresset för när en rättelse ska anses som frivillig och hur man ska förfara, har också ökat. Detta beror antagligen på de nya informationsutbytesavtal som Sverige tecknat med tidigare skatteparadis och den massmediala uppmärksamheten kring Skatteverkets utredningar av transaktioner med skatteparadis.

### Går inte att visa att skattefelet minskat

Trots dessa positiva utfall går det inte att visa att skattefelet inom det internationella området har minskat, inte minst mot bakgrund av att volymen internationella transaktioner växer år från år. Däremot har vi genom våra åtgärder framgångsrikt bearbetat flera av riskerna inom området och genom massmedia visat att risken för upptäckt är hög. Det internationella området är ett utvecklingsområde där ökade resurser och kompetens ger resultat.

### Kompetensuppbyggnaden behöver fortsätta

Hantering inom det internationella området har under senare år till stor del koncentrerats till vissa orter. Vi ser nu att kompetensen hos dessa medarbetare har ökat avseende rättsregler, utredningsmetodik och språk. Det är dock viktigt att kunskapen som vi bygger upp inom det internationella skatteområdet, till exempel genom uppbyggandet av det finansiella centrumet och vår ökade samverkan med andra länders skatteförvaltningar, tillförs hela Skatteverket.

Vi kan trots våra insatser konstatera att vi behöver fortsätta vår kompetensuppbyggnad inom främst internationell aggressiv skatteplanering. Med större kompetens och erfarenhetsutbyte med andra länder skulle vi bättre kunna fånga upp framför allt nya skatteupplägg med internationella förtecken.

### Vi samverkar internationellt för att minska skatteundandragandet

En svårighet vid beskattningen av internationella transaktioner är att underlagen inte finns tillgängliga i det egna landet. EU och OECD framhåller därför att det är viktigt att skicka spontana kontrolluppgifter till andra

## Exempel

### Riksprojektet Utlandstransaktioner

En inriktning under året har varit att utreda konsulter som fakturerat sina svenska uppdragsgivare via bolag med säten i skatteparadis. En annan inriktning har varit att hantera det kontrollmaterial som erhållits avseende svenskers innehav i en bank i Liechtenstein. Totalt 450 utredningar avslutades under året. Dessa har resulterat i en höjning av beräknad skatt (inkl. skattetillegg) med 510 miljoner. Under året har kammarrätten medgett att Skatteverket får inhämta information om kontokort knutna till vissa utländska banker och som använts i Sverige. Domarna har dock överklagats.

### Riksprojektet Internprissättning

Projektet har varit en förutsättning för att få enhetlig hantering av de mycket komplicerade bedömningar om rätt prisnivå samt skapa praxis och förutsägbarhet inom området. Projektet har valt att sprida ställningstaganden

genom kontakter med företag, konsulter och intresseorganisationer. Under 2009 har höjningar i samband med revision medfört en beräknad skatteintäkt på 413 miljoner. I några revisioner har vi även sett preventiv effekt genom att företagen framöver ändrar sina beräkningsgrunder. Detta ger en uppskattad beräknad skatt om 120 miljoner på tre års sikt.

### Riksprojektet Finansiella området

Under 2009 påbörjades uppbyggnaden av ett finansiellt centrum. Genom att öka vår kunskap om aktörerna, deras tjänster och produkter, ska vi möjliggöra en samordning för att förbättra kontrollverksamheten inom området. Målet är att öka de finansiella aktörernas möjlighet respektive benägenhet att göra rätt från början.

Inledningsvis har projektet inriktat kontrollen på bland annat företagets skyldigheter att lämna kontrolluppgifter. Regelverket kring kontrolluppgiftsskyldigheten är omfattande. Årligen lämnas 50-55 miljoner kontrolluppgifter från banker och företag som bedriver värdepappersrörelse

och investmentföretag på t.ex. utdelningar och räntor. Det är en förutsättning för kapitalbeskattningen att kontrolluppgiftsskyldigheten fungerar. Alla transaktioner omfattas dock inte av denna skyldighet. Projektet har därför även kartlagt tjänster och produkter för vilka uppgifter inte lämnas.

Kupongskatten är ett annat område där vi behöver bättre kunskaper om hur skatten fungerar och om den används för skatteundandragande. En inriktning i projektet är mot ekonomisk brottslighet, bland annat rådgivare och servicefunktioner som möjliggör den ekonomiska brottsligheten.

Under året har insatsen avslutat 450 utredningar. Dessa har lett till en höjning av beräknad skatt med cirka 360 miljoner.

### Aktiviteten utflyttade

Aktiviteten har pågått i två år och har inneburit en ökad kompetens hos handläggarna samtidigt som det blivit enhetligare och effektivare för medborgarna. Främst har det rört sig om löpande taxering och skatteregistrering av utvandrare men det har också utförts utökad kontroll samt bosättningsutredningar av de utflyttade. Antalet deklarationer för utflyttade har ökat från 16 000 år 2006 till 32 000 för 2008.

Under 2009 har aktiviteten utflyttade genomfört 600 bosättningsutredningar. Många medborgare har ansetts vara skattemässigt skenbosatta under hela eller delar av sin utlandsvistelse. Detta visar att vissa utflyttningar gränssar till skatteflykt. Den utökade kontrollen har resulterat i en höjning av beräknad skatt (inkl. skattetillägg) med 145 miljoner.

länder, det vill säga uppgifter vi har tillgång till och som andra länders skattemyndigheter kan ha nytta av. Detta är en framgångsfaktor i kampen mot skatteundandraganden och bedrägerier på det internationella området.

#### Mål 2009

#### Målbedömning

**Vi samverkar internationellt för att minska skatteundandragandet**  
– Antalet spontana kontrolluppgifter ska uppgå till minst 2500

**X Nej**  
900

### Svårt att nå målet

Insatser har under året gjorts för att sprida information om vikten av att skicka spontana kontrolluppgifter. Vi har dock inte nått målet om antalet spontana kontrolluppgifter. En anledning till varför antalet minskat från förra året kan vara att det ändrade arbetssättet i kontrollverksamheten med fler partiella kontroller, begränsar räkenskapsmaterialet och därmed även möjligheten att träffa på underlag för spontana kontrolluppgifter. Den största nedgången kan antagligen förklaras av att arbetsuppgiften inte har prioriterats i tillräcklig grad.

Mellan de nordiska länderna har det varit informationsutbyte avseende uppgifter om försäljning av värdepapper och finansiella instrument. I målet ovan ingår dock inte denna form av informationsutbyte. Sverige har lämnat 830 000 uppgifter och mottagit 504 000 uppgifter som en följd av detta samarbete. Antalet mottagna uppgifter är lägre än förra året medan antalet skickade ligger på samma nivå. I EU-sammanhang framhålls det nordiska samarbetet som ett föredöme.

### Uppföljningen av informationsutbytet och hanteringen av utländska kontrolluppgifter förbättras

Riksrevisionen har i december 2009 konstaterat att Skatteverket har behov av att systematisera och effektivisera

hanteringen av utländska kontrolluppgifter. Under året har en översyn gjorts och förbättringsförslag tagits fram för hur uppföljning av informationsutbyte ska ske. Det nya uppföljningssystemet ska sättas i drift januari 2010 och kommer att ge en bättre bild över hur utbytet utvecklas.

Ett maskinellt identifieringsstöd för utländska kontrolluppgifter har tagits i drift i december 2009. Stödet kommer i första omgången att kunna identifiera 40 – 45 procent av de utländska kontrolluppgifterna. Systemet ger en rationalisering och förbättrar även möjligheterna till urval för utökad kontroll.



*”Vi följer pengarna i ekoutredningar, ofta med internationella kopplingar.”*

Namn: Hedvig Kärnekull  
Arbetar med: Sektionschef och rikspojektledare, lägger grunden för ett framtida finansiellt centrum  
Gör på fritiden: Mediterar

## Ekonomisk brottslighet

Med ekonomisk brottslighet avses de insatser inom beskattningsverksamheten där inriktningen är misstanke om brottslighet inom skatteområdet och där en betydande andel utredningar leder till brottsanmälan. Brottsanmälningarna överlämnas till åklagare och är startpunkten för de brottsutredningar som i ett senare skede görs av Skatteverkets brottsutredande enheter (se vidare avsnittet Brottsbekämpning).

### Oredovisade inkomster och svart arbete utgör hälften av skattefelet

Skattefelet avseende oredovisade inkomster och svart arbete utgör enligt vår skattefelskarta ungefär hälften av skattefelet det vill säga 66 miljarder.

Skattefusk som har koppling till grov organiserad brottslighet ser vi som särskilt förtroendeskadlig. Vidare förekommer regelmässiga angrepp på momssystemet. Angreppen har ofta en internationell koppling där skattebedrägerier riktas mot Sverige eller ännu oftare mot något annat land inom EU. Det finns ett samband mellan företagsstorlek och förekomst av oredovisade inkomster. Ju färre anställda desto större risk för fusk. Stora branscher som uthyrnings- och företagsserviceföretag, samt byggindustri dominerar inom området. Risker för skattefel är också större i branscher där det förekommer mycket kontanthandel.

Våra insatser för att minska riskerna ligger på ungefär samma nivå som förra året. Resurserna inom området uppgick till drygt 770 årsarbetskrafter vilket är 70 fler än 2008.

### Vi angriper den ekonomiska brottsligheten på olika sätt

Vi arbetar med att förebygga ekonomisk brottslighet genom att samverka med och stödja seriösa aktörer som kommer i kontakt med den svarta ekonomin, till exempel stora upphandlare och branschorganisationer. Under året har resurserna ökat inom det förebyggande arbetet och samarbete är etablerat med flera branscher. Vi är också aktiva med att i media berätta om resultatet av våra kontrollinsatser.

Kontrollverksamheten har riktats mot riskområden och branscher där risken för skattefel är hög. Fortsatt fokus har under året varit på utredningar inom den del av bemanningsbranschen som avser uthyrning av svart arbetskraft. Insatserna har i stor utsträckning varit koncentrerade till bygg-, transport- och städbranscherna. Majoriteten av de företag som granskats har säte i storstadsregionerna och då särskilt i Stockholm.

Som ett led i arbetet mot den ekonomiska brottsligheten fokuserar vi också på oseriösa rådgivare och servicefunktioner som möjliggör avancerat skatteundandragande och skattebrottslighet, så kallade serviceföretag. Exempel på sådana företag är factoringföretag, betalningsförmedlare och växlingskontor. Det pågår en kontinuerlig kartläggning av nya företeeser såsom olika

betalningssätt (s.k. finansiella tjänster). Vi har också ett ökat fokus på metoder för hur pengar i den svarta ekonomin omvandlas till vita pengar, så kallad penningtvätt.

Vi har under året arbetat aktivt med och utvecklat metodiken för våra offensiva borgenärsverktyg såsom betalningssäkring och konkursansökningar med syfte att ligga nära pengarna och avbryta pågående grov ekonomisk brottslighet.

Under året har vi förbättrat våra arbetsmetoder mot ekonomisk brottslighet. Genom att bygga upp expertfunktioner bedömer vi att möjligheterna ökar för att effektivt kunna utnyttja specialkompetens. I ett tekniskt centrum samlas och systematiseras kvalificerad teknisk kunskap om bland annat it-system och i ett finansiellt centrum samlas specialkunskap om de finansiella marknaderna.

Skatteverket lämnar knappt 4 000 brottsanmälningar per år till Ekobrottsmyndigheten och Åklagarmyndigheten. Merparten av dessa avser skattebrott. Under året har ett arbete inletts för att förbättra arbetsprocessen att anmäla misstänkta brott. Målet är en ny riksgemensam rutin och modell för kvalitetssäkring.

Vi bedömer att lågkonjunkturen innebär risk för att den ekonomiska brottsligheten tar sig nya former. För att ha en beredskap att identifiera nya företeeser har vi avsatt resurser för fördjupade analyser om förändringar i omvärlden.

### Kontanthandel och införande av kassaregister har prioriterats

Genom ett riksomfattande projekt har vi haft fortsatt fokus på skattefusk inom kontantbranscherna. Förekomsten av manipulerade kassaregister inom kontanthandeln är väl dokumenterad och vi arbetar fortlöpande för att avslöja fusk. Kontrollen av personalliggare har fortsatt i motsvarande omfattning som tidigare.

Vi har också gjort omfattande förberedelser inför kravet på certifierade kassaregister inom kontanthandeln. Våra tekniska föreskrifter, framtagande av krypteringsnycklar med mera, har gett marknaden förutsättningar för att tillverka och sälja certifierade kassaregister. Denna process har varit mer komplicerad än beräknat. För att underlätta för marknaden kommer vi att tillämpa en "mjuk linje" vilket innebär att berörda företag ska ha beställt ett certifierat kassaregister innan årsskiftet men att leverans kan ske under första halvåret 2010. Ansökningar om undantag från lagen har handlagts. En e-tjänst för anmälan om kassaregisterinnehav öppnade i september 2009. Omfattande informationsinsatser om den nya lagen har också genomförts, bland annat genom informationsträffar, riktade utskick och samverkan med olika branschförbund.

### Särskilt fokus på den grova organiserade brottsligheten

Regeringen har genom ett myndighetsgemensamt uppdrag satt fokus på bekämpning av den grova organiserade brottsligheten. I arbetet ingår bland annat

Polisen, Tullverket, Skatteverket, Åklagarmyndigheten och Ekobrottsmyndigheten. Uppdraget leds av Rikspolisstyrelsen. Syftet är att angripa den grova organiserade brottsligheten multidisciplinärt med de olika verktyg som finns hos de samverkande myndigheterna. Vi bidrar bland annat genom att kontrollera skatteundandragandet genom utredningar och revisioner samt att initiera betalningssäkringar. Arbetet gick in i en operativ fas den 1 juli 2009 genom bildandet av åtta regionala underrättelsecentra (RUC) runt om i landet samt tillsättande av särskilda aktionsgrupper i polisens regi. Vi deltar också numera permanent i polisens operativa råd.

Många av våra utredningar om brottslighet inom skatteområden som uthyrning av arbetskraft, skrothandel och införsel av motorfordon har också kopplingar till grov organiserad brottslighet. Vi har under året ökat insatserna mot den grova organiserade brottsligheten inom ramen för det myndighetsgemensamma arbetet.

## Effekt och resultatbedömning

### Insatserna har haft direkt effekt på de sektorer som bearbetats

Effekten av kravet på personalliggare inom frisör- och restaurangbranschen är minskat svartarbete. I den av regeringen tillsatta utredningen om utvidgning av personalliggare konstateras entydigt att personalliggarna har haft en betydande effekt på löneredovisningen i restaurangbranschen och att effekten ökat successivt under de första två åren efter införandet. Uppskattningsvis har mellan 4 000 – 6 000 vita jobb skapats. I frisörbranschen har en viss effekt uppnåtts som avtagit över tiden, osäkerheten i den bedömningen är dock stor. Effekten är alltså minskat svartarbete, och för att nå detta har mer än 17 000 kontrollbesök genomförts hos restauranger och frisörer under 2009. För att ta tillvara den information som personalliggarna ger har mer fokus lagts på arbetsgivarkontroller. Resultatet av dessa visar att kravet på personalliggare ger möjlighet att bedriva en avsevärt effektivare arbetsgivarkontroll.

Under året pågick dessutom förberedelser inför kravet på certifierade kassaregister och vår kontroll av dessa.

Utökade resurser inom det förebyggande arbetet har inneburit att samarbeten etablerats med flera branscher, vilket vi bedömer har bidragit till en mer negativ syn på svartarbete.

Skatteverket har under flera år genomfört kontrollinsatser inom branscher där risken för skattefel är hög, till exempel bygg-, restaurang-, taxi-, städ- samt flytt- och transportbranscherna. Erfarenheterna från dessa insatser tyder på ett fortsatt stort skatteundandragande som inte visar några tendenser att avta. Utredningarna är ofta mer omfattande och mer komplicerade än tidigare. Tidskrävande åtgärder som betalningssäkringar med mera visar på denna utökade komplexitet. Vår erfarenhet är att det inte enbart räcker med kontroll för att nå långsiktiga effekter på skattefelet avseende oredovisade inkomster och svart arbetskraft. Det krävs både en samverkan med berörda branscher och ändrad lagstiftning för att försvåra fusk. Den nya lagstiftningen avseende personalliggare bedöms ha haft en direkt effekt på berörda branscher.

För att få fällande domar avseende ekonomisk brottslighet krävs brottsanmälningar vid misstanke om brottslighet inom skatteområdet och samverkan med brottsutredande myndigheter. Brottsanmälningar och vårt myndighetsgemensamma arbete mot den grova organiserade brottsligheten i regionala underrättelsecentra har bidragit till att förutsättningarna för detta har ökat.

Antalet avslutade revisioner har sedan 2008 ökat med 400 och är närmare 3 000. Den beräknade höjningen av skatten uppgick till 2,2 miljarder jämfört med 3,5 miljarder året innan. Höjningsresultatet påverkas bland annat av den inriktning Skatteverket väljer för kontrollverksamheten.

Det går inte att visa om det totala skattefelet med koppling till ekonomisk brottslighet minskat under året. Vi bedömer dock att våra ökade insatser, tillsammans med nya kontrollbefogenheter och ökad samverkan, ger bra förutsättningar för att på sikt minska skattefelet. Vår bedömning är att vi har uppnått direkta effekter inom de sektorer som bearbetats men att detta inte är tillräckligt för att motverka den ekonomiska brottsligheten. För att kunna upptäcka och åtgärda den alltmer komplexa ekonomiska brottsligheten finns behov av att fortsätta bygga upp expertkompetens inom området.

## Exempel

### Samverkan för att förebygga ekonomisk brottslighet

För att motverka oseriöst företagande arbetar vi i förebyggande syfte med att etablera samarbete med beställare och köpare av tjänster. Ett exempel är att, i samband med planeringen av vissa delar av den nya trafikleden Norra Länken i Stockholm, inleddes 2007 ett samarbete mellan oss och Vägverket. Samarbetet innebär att vi stödjer Vägverket i den löpande kontrollen av anlitade underentreprenörer och även med information om de aktuella underentreprenörerna. Norra Länken projektet har en budget på 15 miljarder och beräknas pågå till 2015, då länken beräknas vara klar.

### Arbetet mot den grova ekonomiska och organiserade brottsligheten – Tongivande aktörer

Insatsen Tongivande aktörer avser åtgärder mot grov ekonomisk och organiserad brottslighet. Den omfattar både ärenden som hanteras i myndighetssamverkan och ärenden som hanteras enbart av oss. Cirka 400 revisioner och ett antal skrivbordsutredningar har avslutats under året. Höjningsbeloppen i utredningarna uppgår till sammanlagt 828 miljoner. Betalningssäkringar har skett i 25 procent av insatsens revisioner. Många av insatsens fattade beslut överklagas till domstol. Närmare 80 procent av de utredningar där konkurs inte har inletts innan eller under utredningarna, prövas i domstol. Av dessa avlog länsrätten överklaganden i drygt 90 procent av fallen. Ett exempel på utredningar som förekommit under året

var en myndighetsgemensam aktion mot ett motorcykelgäng. Närmare 150 personer deltog i själva tillslaget. Beskattningsverksamheten ansvarade för utredningarna kring bolag och privatpersoner. Utredningar gjordes i 13 bolag som innebar beskattningsbeslut om närmare 25 miljoner i ökade skatter och avgifter. Dessutom kommer ett hundratal personer att bli beskattade för svarta löner. Utredningar fortsätter av ett 40-tal bolag som finns i sfären runt de nu utredda. Fem betalningssäkringar ledde till att tillgångar i form av kontanter, kundfodringar och motorcyklar beslagtogs.

### Våra it-forensiker avslöjar manipulerade kassaregister

Vi har sedan några år satsat på att bygga upp en specialistfunktion med bl.a. it-forensiker som specialiserat sig på att avslöja manipulerade kassaregister, den s.k. kassamedtodgruppen. Gruppen har under året haft särskilt fokus på att lägga ansvar på återförsäljare som säljer manipulerade kassaregister. Som ett exempel på framgång kan nämnas att under 2009 kom den första fällande domen mot en återförsäljare av kassaregister som inte bara sålt manipulerade kassaregister utan också hjälpt företagarna att radera sina hårddiskar. Återförsäljaren och restaurangägarna dömdes. Åtta av de 20 reviderade restaurangerna hade minskat sina redovisade intäkter med sammanlagt 42 miljoner genom att använda fuskprogrammet. Domen visar att vi har den tekniska kunskap som krävs för att utreda denna typ av sofistikerade brott.

## 2.4 Bemötande

Mål 2009	Målbedömning
<b>Tiden mellan start och avslut av en revision är kort</b>	<b>X Nej</b>
– Inom 4 månader är minst 50 procent och inom 10 månader är minst 90 procent av revisionerna klara	43 % 87 %

### Tiden mellan start och avslut av en revision har förkortats

Revisioner som drar ut på tiden orsakar onödigt besvär och stör företagen. Detta gäller speciellt för små företag eftersom revisioner kan innebära större besvär och osäkerhet för dem. Under året har 5 300 revisioner avslutats vilket är färre än 2008. Genomströmningstiden är längre än förra året. En förklaring till förändringen är inriktningen mot större och mer komplicerade revisioner.

Mål 2009	Målbedömning
<b>Obligatoriska omprövningar ska handläggas skyndsamt</b>	<b>X Nej</b>
– Inom 1 månad är minst 50 procent klara	46 %
– Inom 3 månader är minst 90 procent klara	82 %


### Genomströmningstiderna är i nivå med föregående år

I samband med att ett beslut överklagas till länsrätt är Skatteverket skyldig att göra en omprövning av tidigare fattat beslut (obligatorisk omprövning). Drygt 10000 ärenden avseende moms, arbetsgivar- och inkomstskatteärenden handlades under året vilket är minskning med 12 procent jämfört med föregående år. Större delen av ärendena avser inkomstskatt.

Genom ett bra arbete har genomströmningstiderna förbättrats väsentligt fram till 2008. Förbättringen har inte fortsatt i år utan är på samma nivå som föregående år.

I genomsnitt handläggs 46 procent av ärenden inom

en månad medan andelen klara inom tre månader är 82 procent. De regionala skillnaderna är större än föregående år och är inte acceptabla. För ärenden handlagda inom tre månader skiljer det 19 procentenheter mellan bästa och sämsta region. Bidragande orsaker till de regionala skillnaderna är ärendesammansättningen mellan regionerna men även olika arbetssätt och personalomsättning påverkar skillnaderna.


Mål 2009	Målbedömning
<b>Ärenden om företagsregistrering ska handläggas skyndsamt</b> – Inom 3 veckor är minst 85 procent klara	 <b>Ja</b> 85%

### Företagsregistrering handläggs inom 3 veckor

Arbetet med företagsregistrering består av två delar. Dels nyregistrering dels ändrings- eller avregistrering. Vi ska ha en snabb och effektiv hantering för företag som avser att starta verksamhet. Samtidigt ska vi ha effektiva metoder för att kontrollera nystartade företag där det finns risk för skatteundandragande. På samma sätt ska vi också ha en effektiv hantering av ändringar och avregistreringar.

Ett gemensamt arbetssätt som omfattar riskvärdering, kontroll och information har implementerats. Detta tillsammans med ett elektroniskt system som möjliggör omfördelning av ärenden har inneburit att vi når målet.

## 2.5 E-förvaltning


Mål 2009	Målbedömning
<b>I slutet av året lämnar minst 45 procent sin skattedeklaration via Internet</b>	 <b>Nej</b> 44 %

### Andelen e-SKD har ökat kraftigt men vi nådde inte ända fram

Elektronisk hantering är viktig för låga fullgörandekostnader för företagen och för ett effektivt arbete. Andelen företag som lämnar sin skattedeklaration via Internet ökar kontinuerligt.

Majoriteten av företagen känner till möjligheten att lämna skattedeklaration via Internet, både själva och via ombud. De som inte lämnar e-deklaration uppger att de tycker att det verkar krångligt och att de inte har satt sig in i hur tjänsten fungerar. Under året har vi genomfört informationskampanjer. Syftet har varit att hjälpa företag att komma igång med att lämna elektronisk skattedeklaration. Sammanlagt kontaktades 11 600 företag.


Elektroniskt lämnade skattedekclarationer har ökat från 31 procent 2008 till 44 procent 2009. Kampanjerna får anses ha bidragit till den kraftiga ökningen.

Mål 2009	Målbedömning
<b>Minst 60 procent av inkomstdeklaration 1 lämnas via Internet eller telefon</b>	 <b>Nej</b> 54 %

### Närmare fyra miljoner deklARATIONER lämnades elektroniskt

Sedan flera år är det möjligt att deklarerat via Internet, på telefon eller via SMS. Under 2009 lämnades drygt 3,9 miljoner deklARATIONER på detta sätt vilket motsvarar cirka 54 procent.

Trots att 350 000 fler e-deklARATIONER lämnades nåddes målet inte. Andelen lämnade e-INK1 uppgick till 54 procent.

Mål 2009	Målbedömning
<b>Minst 20 procent av de som kan lämna inkomstdeklaration 2 elektroniskt gör detta via Internet</b>	 <b>Nej</b>

### Stora tekniska problem gör att målet inte nås

Vi har tagit fram en e-tjänst för aktiebolag som ska deklarerat inkomst. Dessvärre var inte tjänsten helt färdigutvecklad när den introducerades. Detta innebar att målet inte kunnat nås.

Vi har haft stora tekniska problem med e-tjänsten vilket bland annat inneburit att de som tjänsten var till för inte kunnat använda den. Antalet elektroniskt inlämnade deklARATIONER är mycket lågt. Det är oklart hur många som haft möjlighet att använda tjänsten och vi kan därför inte beräkna hur stor andelen är.

Tillsammans med Bolagsverket försöker vi komma tillrätta med problemen. Om tjänsten efter förbättringar uppfyller våra kvalitetskrav kommer den att finnas för inkomsttaxeringen 2010.



*”Vi bidrar till konkurrens på lika villkor inom kontanthandeln.”*

Namn: Conny Svensson

Arbetar med: Riksprojektledare för kontanthandelsprojektet

Gör på fritiden: Är med barnen och löptränar

*”Ekobrottsbekämpningen bidrar till ett fungerande demokratiskt samhälle.”*

**Namn:** Stefan Mattisson  
**Arbetar med:** Områdesansvarig för brottsbekämpning  
**Gör på fritiden:** Spelar badminton och elbas i ett hobbyband

— BROTTSBEKÄMPNING 4 %

## 3. Brottsbekämpning

### Mål i regleringsbrevet 2009

Ekonomisk brottslighet ska förebyggas och avslöjas.

Brottsutredningar ska ge åklagare ett bra stöd för ställningstagande till om åtal ska väckas.

### Ekonomisk brottslighet förebyggas och avslöjas...

En stor del av vår verksamhet bidrar till att förebygga och avslöja ekonomisk brottslighet och redovisas i huvudsak i beskattningsavsnittet. I synnerhet kontrollverksamhet har stor betydelse för brottsbekämpningen.

Kontrollverksamheten, avseende nedlagd resurs, är på samma nivå som 2008 och fortsätter att riktas mot riskområden där man kan förvänta sig brottsanmälningar.

Brottsanmälningar är startpunkten för de utredningar som i ett senare skede kommer till Skatteverkets brottsutredande enheter (SBE). Under året gjordes 4 000 brottsanmälningar vilket är 200 fler än 2008.

### ... genom samverkan med andra myndigheter...

Skatteverket är en av de myndigheter som ska vidta åtgärder för att säkerställa en effektiv och uthållig bekämpning av den grova organiserade brottsligheten. Vi deltar i samverkan både från beskattningsverksamheten (skattekontroll) och skattebrottsenheterna (brottsutredning och underrättelseverksamhet).

I samverkan med polisen och andra myndigheter pågår över hela landet löpande operativt arbete för att bekämpa organiserad brottslighet. I vår samverkan med de andra myndigheterna har vi särskilt fokus på frågor

som rör återföring av pengar från brottslig verksamhet inom skatteområdet.

Ett Nationellt underrättelsecentrum (NUC) har inrättats vid Rikskriminalpolisen, där flera av de myndigheter som samverkar mot organiserad brottslighet ska vara representerade. Vi deltar i uppbyggnadsarbetet och i arbetet med metodutveckling.

Skatteverket deltar nu i fler regionala underrättelsecentra (RUC) och sammanlagt på åtta platser i landet. Vi deltar numera fullt ut i polisens så kallade Operativa råd och har också sedan ett antal år tillbaka en samsbandsman vid Rikskriminalpolisen.

### ... samt inom OECD mot skattebrott och penningtvätt

Samarbete inom OECD mot skattebrott och penningtvätt har bland annat lett till att en gemensam handbok om penningtvätt tagits fram för att öka medvetenheten om penningtvätt inom medlemsländerna.

### Vi bidrar till att förebygga och avslöja ekonomisk brottslighet

Vi bedömer att våra åtgärder bidrar till att förebygga och avslöja ekonomisk brottslighet. Samverkan med andra myndigheter går bra och samarbetet utvecklas. Däremot har vi inte kunnat fortsätta uppbyggnaden mot målbild 2012, som innebär cirka 300 årsarbetskrafter.

## Brottsbekämpning vid skattebrottsenheterna

### Brottsutredningar ger åklagarna ett bra stöd

Skattebrottsenheterna arbetar med att utreda och förebygga framför allt skattebrott. Brottsutredningarna leds av åklagare. I storstadsområdena och i vissa län är det åklagare vid Ekobrottsmyndigheten som leder utredningarna. I övriga landet är det åklagare vid Åklagarmyndigheten.

En särskild kvalitetsuppföljning av våra utredningar genomfördes under 2008. Undersökningen visade att åklagarna i stort är nöjda med skattebrottsenheternas arbete och att förundersökningarna ger ett bra stöd för beslut i åtalsfrågan. För att ytterligare höja kvaliteten och effektiviteten i verksamheten har ett förslag till handlingsplan med anledning av kvalitetsuppföljningen tagits fram.

### Skattebrottsenheterna bidrar till lagföring

De förundersökningar som avslutas med förundersökningsprotokoll leder till olika påföljder. År 2008 avslutades drygt 2 200 förundersökningar. Vad vi känner till har hittills drygt 500 ärenden avgjorts i domstol. Av dessa har drygt 110 lett till fängelsedomar, drygt 280 till böter och knappt 90 till samhällstjänst. Drygt 80 domar om näringsförbud har också meddelats. Eftersom varje förundersökning kan innehålla flera misstänkta som lagförs kan det egentliga antalet påföljder vara högre.

## 3.1 Våra prestationer

De prestationer vi mäter inom skattebrottsenheternas verksamhet är brottsutredningar. Under 2009 avslutades drygt 2 100 brottsutredningar vilket är drygt 100 färre än föregående år. I genomsnitt avslutade varje skattebrottsutredare 13 brottsutredningar, vilket är vår ambitionsnivå. Skattebrottsenheternas underrättelseverksamhet är viktig för brottsutredningsverksamheten.

Kostnaderna för skattebrottsenheterna ökade med åtta procent till 301 miljoner. Kostnaden per brottsutredning är 142 000. Styckkostnaden har ökat varje år de senaste fem åren. Jämfört med förra året är det en ökning med 15 procent. Detta är helt i linje med vår strategi, eftersom vi tillfört resurser för att arbeta med tyngre utredningar, bland annat riktade mot den grova organiserade brottsligheten.

## 3.2 Kompetens

### Ökad kompetens

Ökad fokusering på grov och organiserad brottslighet, den tekniska utvecklingen med digital bevishantering och komplexa upplägg för att dölja skattebrottslighet ställer höga krav på kompetens.

I arbetet mot den grova organiserade brottsligheten har vi deltagit i metodutvecklingsarbete tillsammans med övriga brottsbekämpande myndigheter. Genom att ett antal brottsutredare har gått vidareutbildning och fördjupningsutbildning har kompetensen höjts inom brottsutredningsområdet.

## 3.3 Skattefelet

### Kunskaper från brottsutredningar tas tillvara i det brottsförebyggande arbetet

Med stöd av metoden Twin Track samlas kunskap från förundersökningar om motiv och förutsättningar som möjliggjort brottslig verksamhet. Kunskapen används som underlag för brottsförebyggande arbete. Arbetet har bedrivits sedan 2006 och det går nu att utläsa samband som kan användas i det förebyggande arbetet. Under året har en tredje rapport tagits fram med fokus på varför personer begår ekonomiska brott.

### Underrättelseverksamheten ger underlag för en effektiv brottsbekämpning

Information från underrättelseverksamheten används för att klarlägga om brottslig verksamhet har förekommit eller planeras samt för att förstå, förklara och förutsäga fenomen eller aktörer inom den ekonomiska brottsligheten. Underrättelseverksamheten bidrar till en effektiv och långsiktig bekämpning av den ekonomiska brottsligheten som faller inom skatteområdet.




Skattebrottsenheterna har inom underrättelseområdet fortsatt att utveckla och fördjupa samarbetet med andra brottsbekämpande myndigheter. I genomsnitt ägnades tio procent av resurserna inom skattebrottsenheterna åt underrättelseverksamhet.

Mål 2009	Målbedömning
<b>Underrättelseverksamheten vid SBE bedrivs så att den genererar minst</b>	<b>Delvis</b>
– 440 registrerade ärenden i Skatteverkets underrättelseregister (SKUR)	<b>930 ärenden</b>
– 380 operativa rapporter	<b>249 rapporter</b>

### Underrättelseverksamheten genererar operativa rapporter

Som stöd för underrättelseverksamheten har skattebrottsenheterna ett underrättelseregister. Drygt 930 ärenden har registrerats i registret. Kunskapen som genereras inom verksamheten stödjer det operativa arbetet inom andra delar av Skatteverket eller samverkande myndigheter genom att rapporter delges. Under året har 249 rapporter upprättats och delgivits.

## 3.4 Bemötande

Mål 2009	Målbedömning
<b>Utredningstiden för skattebrottsärenden är kort</b>	 <b>Ja</b>
– i genomsnitt avslutas mindre komplicerade ärenden inom 90 dagar och	<b>78 dagar</b>
– i genomsnitt avslutas samtliga ärenden inom 250 dagar	<b>242 dagar</b>

### Utredningstiderna är korta

Skattebrottsenheterna rör inte fullt ut över utredningstiderna. Tiden för alla förundersökningar där skattebrottsenheterna är ansvariga (95 procent av förundersökningarna) har minskat sedan föregående år från 261 till 242 dagar. Utredningstiden för mindre komplicerade ärenden ligger på 78 dagar vilket är på samma nivå som föregående år.

## 3.5 E-förvaltning

### Långsammare utvecklingstakt för rättsväsendets informationsförsörjning

Myndigheterna inom rättsväsendet har ett regeringsuppdrag att förbättra informationsutbytet i brottmålsprocessen, Rättsväsendets informationsförsörjning. Arbetet syftar till ett helt elektroniskt informationsflöde från brottsanmälan till dess att lagakraftvunnen dom är verkställd.

Vi deltog under året i en myndighetsgemensam förstudie om bland annat en informationsmodell över gemensamma verksamhetsprocesser, informationsutbyten, mål och verksamhetskrav. I en första etapp fokuseras på rättsväsendets mest centrala myndigheter, där Skatteverket inte ingår. Fokuseringen på de mest centrala myndigheterna och vårt ekonomiska läge innebär en långsammare utvecklingstakt för oss. Vi har dock under året lyft fram interna åtgärder för att bidra till den gemensamma målbilden.



*”Folkbokföringen är navet för planering och beslut i hela samhället.”*

**Namn:** Annika Sköld  
**Arbetar med:** Områdesansvarig för bouppteckningar och folkbokföringsfrågor  
**Gör på fritiden:** Tycker om att resa och läsa blodiga deckare

FOLKBOKFÖRING 8%

## 4. Folkbokföring

### Mål i regleringsbrevet 2009

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

#### Risk för sämre kvalitet i folkbokföringen

Många av våra medborgerliga rättigheter och skyldigheter bygger på folkbokföringen. Vi arbetar därför ständigt för att hålla en hög kvalitet i folkbokföringsregistret. Vår information och kontroll ska sammantaget öka förutsättningarna för medborgare att göra rätt och därmed öka

kvaliteten i våra register.

Vårt mottagande av uppgifter internt och externt ger hög träffsäkerhet och god effektivitet i kontrollverksamheten. Till exempel leder signaler från andra myndigheter, om avvikande adressuppgifter ofta till ändrad folkbokföring. I kontrollen har vi koncentrerat våra resurser till denna typ av kontroller. Under året har 51 200 inkommande signaler om felaktig bosättning avslutats. Genomförda utredningar har hög träffsäkerhet och 80 procent har lett till ändrad folkbokföring. Vi har dock haft en alltför låg kontrollnivå under året som kan ha lett till sämre kvalitet.

#### Omställning av verksamheten för ökad effektivitet

För att på sikt öka effektiviteten görs förändringar i verksamheten. Folkbokföringsärenden ska handläggas koncentrerat på 19 orter (tidigare 89 orter) från och med 2010. Detta har inneburit uppsägningar där folkbokföringsverksamhet inte längre ska utföras och

nyrekryteringar på koncentrationsorterna. Förändringen ställer stora krav på verksamheten men har dock kunnat genomföras utan några större negativa effekter på den löpande ärendehantering. Kontrollverksamheten har däremot påverkats och en väsentlig neddragning gjordes i planeringen inför 2009. I kontrollen har vi koncentrerat våra resurser till kontroller av signaler från andra myndigheter. Under året har 51 200 inkommande signaler om felaktig bosättning avslutats. Av dessa ledde 14 600 till utökade bosättningsutredningar. Genomförda utredningar har hög träffsäkerhet och 80 procent har lett till ändrad folkbokföring. Vi har dock haft en alltför låg kontrollnivå under året.

En förutsättning för en effektiv omställning är att också systemstöd utvecklas. Detta har dock inte skett i den takt som planerats vilket bland annat har inneburit att de rekryteringar som gjordes 2008, för att öka bosättningskontrollen, till stor del arbetat med löpande ärendehantering.

### Minskad kontroll ger onödig efterfrågan

Neddragningen har föranlett hård prioritering och omplanering för att kunna åtgärda de mest nödvändiga kontrollsignalerna. Signaler som inte åtgärdats under året har ökat. Detta har lett till att många ringer om fel som inte åtgärdats inom rimlig tid. Resursinsatsen kommer att öka 2010.

### Ökad tillgänglighet till folkbokföringsinformation

Skatteverket har tillsammans med nio andra myndigheter ett uppdrag att se över möjligheten att utveckla och effektivisera tillgången till folkbokföringsuppgifter i samhället. Korrekta folkbokföringsuppgifter ska tillhandahållas till lägre kostnader med minskad dubbellagring av personinformation och med minskad risk för spridning av uppgifter till obehöriga. En rapport lämnades i slutet av året.

### Folkbokföring på lägenhet

Statistiska Centralbyrån, Lantmäteriverket och Skatteverket fortsätter att förbereda för registerbaserad hushålls- och bostadsstatistik. Under året har arbetet koncentrerats på registervårdande insatser inför insamlandet av lägenhetsnummer som kommer att göras från hösten 2010 och under 2011.

## 4.1 Våra prestationer

### Våra prestationer är handlagda ärenden för olika livshändelser

De prestationer vi mäter inom folkbokföringen är ärenden för olika livshändelser. Under 2009 hanterades drygt 2,7 miljoner ärenden.

Den största gruppen är flyttningsärenden, 1,4 miljoner varav de allra flesta hanterades maskinellt. En annan stor grupp är namnärenden. Drygt 0,4 miljoner avslutades under året. Även inom denna grupp hanteras en stor del maskinellt. Inom livshändelsen födelse registreras barns födelse men även faderskaps- och vårdnadsregistreringar (drygt 250 000 ärenden). Inom livshändelsen civilstånd hanteras drygt 153 000 ärenden. Ärenden relaterade till dödsfall uppgår till knappt 400 000. Arbetsuppgiften består bland annat av att hantera dödsfallsintyg, släktutredningar samt gravsättnings- och kremeringsintyg för avlidna personer.

Hantering av in- och utvandringsärenden är också av stor vikt för registerkvaliteten. Under året handlades 81 000 invandringsärenden och drygt 23 000 utvandringsärenden.

Kostnaderna för verksamheten minskade med 11 procent till 463 miljoner. Styckkostnaden för att hantera ett ärende i folkbokföringen har på två år minskat med 17 procent till 50 kronor. De minskade styckkostnaderna förklaras främst av ökad produktivitet genom utvecklat it-stöd samt genom koncentration av verksamheten. En annan förklaring är att kontrollen minskat i omfattning.

## 4.2 Kompetens

### Krav på flexibilitet hos medarbetarna

Omställning och koncentration har medfört ökad belastning på verksamheten. Kompetensväxling, ökad arbetsmängd och nya arbetsuppgifter på koncentrationsorterna har inneburit stora krav på flexibilitet hos medarbetarna. Tack vara denna har inkomna ärenden till största del kunnat hanteras med rimliga genomströmningstider.

Förberedelsearbetet för kompetens 2012 har inte påbörjats, utan initieras under 2010.

## 4.3 Förtroende

Mål 2009	Målbedömning
<b>Registerkvaliteten är hög</b> – Andelen returerna av slutskattebesked är högst 0,25 procent	<b>X Nej</b> 0,32 %

### Trenden har vänt – andelen returerna har ökat

En hög registerkvalitet är viktig för alla samhällsfunktioner. Ett sätt att mäta kvaliteten i folkbokföringsregistret är att mäta antalet returerna av slutskattebesked. Mellan 2005 – 2008 minskade andelen returerna. Nu har den positiva trenden vänt och vi är åter på 2006 års nivå. Under året kom 17 850 av 5,5 miljoner slutskattebesked i retur. Detta innebär att andelen returerna har ökat från 0,28 procent till 0,32 procent jämfört med föregående år. Ökat antal returerna kan vara en indikation på den alltför låga kontrollnivån.

### Skyddade adressuppgifter lämnades ut av misstag

Under året inträffade en incident som hade kunnat få allvarliga konsekvenser för de berörda. På grund av ett tekniskt fel i vårt folkbokföringssystem lämnades personbevis för ett tiotal personer med sekretessmärkning ut felaktigt. Felet uppstod i samband med en uppgradering av mjukvaran till folkbokföringssystemet. Vi kontaktade alla berörda för att säkerställa deras trygghet. Felet har åtgärdats och systemet är kontrollerat ur säkerhetssynpunkt.

## 4.4 Bemötande

### Korta genomströmningstider för vissa ärendegrupper

För en del ärendegrupper bedöms snabbheten extra viktig, såsom födselar och flyttningar. Här är genomströmningstiderna fortsatt mycket korta. 90 procent av ärendena om födselar handläggs inom två dagar och 93 procent av flyttningsärendena inom sex dagar. Antalet invandringsärendena fortsätter att öka och merparten kommer till storstadsregionerna. Av invandringsärendena handläggs 62 procent inom sex dagar. Detta är en försämring med fem procentenheter jämfört med föregående år.

## 4.5 E-förvaltning

### Många personbevis tas ut elektroniskt

Folkbokföringsverksamheten effektiviseras genom ökad användning av e-tjänster. Under året togs 2,5 miljoner personbevis ut varav 18 procent elektroniskt. Detta är en ökning med tre procentenheter jämfört med 2008.

### Utveckling leder till mindre manuell hantering och bättre service

Det elektroniska handläggningsstödet som kontinuerligt utvecklats leder till bättre service och mindre manuell hantering. Den maskinella handläggningen av flyttningsärendena har förbättrats vilket innebär att 84 procent av anmälningarna kan hanteras maskinellt. Maskinell hantering av barns namn har medfört att 64 procent av ärendena kan hanteras maskinellt.

### Nya e-tjänster under året

Under året har tjänsterna personnummer on line för nyfödda, beställning av dödsfallsintyg och möjlighet att elektroniskt rapportera diskrepanser inom folkbokföringen införts. Samtliga dessa tjänster kommer att underlätta arbetet för såväl rapporterande myndigheter och institutioner som för oss.

Mål 2009	Målbedömning
<b>I slutet av året lämnas minst 25 procent av flyttningsanmälningarna via Internet</b>	<b>X Nej</b> 7 %

### Andelen flyttningsanmälningar via Internet är låg

Under året har endast sju procent av det totala antalet flyttningar anmälts via Internet och vi når därmed inte målet. För att öka nyttjandet skulle bland annat användarvänligheten behöva utvecklas. Dessa utvecklingsinsatser kommer inte att vara de mest prioriterade under de närmsta åren.



*”Vi inom fastighetstaxeringen sätter värde på Sverige.”*

Namn: Titti Alquist  
 Arbetar med: Områdesansvarig för fastighetstaxeringen  
 Gör på fritiden: Är kolonist med egen kolonistuga

FASTIGHETSTAXERING 3%

## 5. Fastighetstaxering

### Mål i regleringsbrevet 2009

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

### Fastighetstaxering görs enligt ett rullande schema

Den allmänna fastighetstaxeringen, som genomförs vartannat år, omfattar olika kategorier av fastigheter efter ett rullande schema och varje fastighetskategori blir taxerad minst vart sjätte år. Om byggnaden har förändrats, till exempel genom om- eller tillbyggnad, kan en särskild fastighetstaxering göras.

### Verksamheten har bedrivits på ett bra sätt med ett bra resultat

Tack vare samordning och ärendefördelning har småhus-taxeringen kunnat genomföras med betydligt färre resurser än vid föregående småhustaxering. Trots omfattande uppmärksamhet kring fastighetstaxeringen under 2009 har färre fastighetsägare än tidigare begärt omprövning av sina taxeringsbeslut. Detta bedöms innebära att taxeringsvärdena till övervägande del upplevs som tillräckligt rättvisande för att utgöra underlag för skatteberäkning och andra ändamål.

### Verksamheten koncentreras ytterligare

Under 2009 har fastighetstaxeringen koncentrerats från drygt 50 orter till sju. För att ytterligare effektivisera verksamheten har beslut fattats om att verksamheten ska bedrivas på endast fyra orter från och med januari 2013. Koncentrationen innebär en stor omställning då medarbetare övergår till annan verksamhet och kompetens ska utvecklas för en målorganisation bestående av

totalt 140 årsarbetskrafter på de fyra koncentrationsorterna.

## 5.1 Våra prestationer

### Våra prestationer är olika grundbeslut

De prestationer vi mäter inom fastighetstaxering är grundbeslut avseende allmän, förenklad och särskild fastighetstaxering. Antalet grundbeslut varierar mycket mellan åren på grund av det rullande taxeringsschemat. Arbetet för att genomföra prestationerna pågår under såväl taxeringsår som mellanliggande år varför kostnaderna för prestationerna är hänförliga till mer än ett år.

Under året fattades 2 308 000 grundbeslut för småhus och 41 400 grundbeslut för övriga kategorier. 18 procent av småhusdeklarationerna hanterades manuellt.

Vi har för närvarande inte underlag att beräkna kostnaden per taxerad enhet. Resursen för hela fastighetstaxeringen har dock minskat från 452 årsarbetskrafter 2006 till 206 årsarbetskrafter 2009. Det indikerar att styckkostnaden för taxeringen av småhus fallit dramatiskt. De förändrade reglerna för fastighetstaxering har inte minskat taxeringsarbetets omfattning utan förbättringen förklaras istället av betydande rationaliseringar. Framst är det vårt arbetssätt som har utvecklats.

### Många småhusägare fick taxeringsbeslut tidigare än förr

För första gången har taxeringsbeslut skickats ut vid flera tidpunkter. De fastighetsägare som deklarerade via e-tjänsten fick sina beslut redan i mitten av februari. Där efter gjordes utskick av beslut i april och vid taxeringsperiodens slut den 15 juni.

### Hyreshusdeklarationerna förenklades

År 2010 sker förenklad fastighetstaxering av hyreshus och ägarlägenhetsenheter. Deklarationerna har lämnats under 2009. En omfattande kartläggning av hyresnivåer för bostäder har genomförts under året och ledde till rekommenderad genomsnittlig bruksvärdehyra för bostäder. Vi underlättade därmed uppgiftslämnandet för fastighetsägarna genom att förtrycka hyra på blanketterna.

Till de hyreshus som enbart innehåller bostäder skickades taxeringsförslag. Om uppgifterna i förslaget stämde behövde fastighetsägaren inte vidta någon åtgärd. Under året kom påpekanden in i endast 15 procent av taxeringsförslagen.

## 5.2 Kompetens

### Småhustaxeringen genomfördes med ordinarie personal

Årets förenklade småhustaxering har genomförts med betydligt färre medarbetare än 2006. Taxeringen har samordnats på riksnivå och taxeringsärendena har därför kunnat fördelas mellan regionerna utifrån kompetens och tillgänglig resurs. Vid tidigare småhustaxeringar har personal från andra verksamhetsområden lånats in.

### Kompetensbehovet inom tre utvecklingsvägar har klargjorts

Inom fastighetstaxeringen har man under året tagit fram kraven för generalist-, specialist- eller sakområdeskompetens. En inventering av befintlig kompetens och potentialen för önskad utveckling inför 2012 har genomförts. Denna är underlag för kompetensväxling och kompetensuppbyggnad och är en förutsättning för den fortsatta koncentrationen av verksamheten.

### Kompetensuppbyggnad pågår på koncentrationsorterna

Kompetens och erfarenheter från medarbetare på utvecklingsorterna har tagits tillvara. Kompetensuppbyggnad har påbörjats med omfattande rekrytering på de fyra koncentrationsorterna. Under hösten 2009 har drygt 30 medarbetare rekryterats, varav flertalet påbörjar sina nya arbetsuppgifter efter årsskiftet.

## 5.3 Förtroende

Mål 2009	Målbedömning
Genom förebyggande åtgärder minskar antalet omprövningar – Antalet omprövningar har minskat med 10 procent sedan 2006	✓ Ja -26 %

### Antalet omprövningar har minskat

Antalet omprövningar har minskat med 26 procent och målet nås. Särskilt viktigt är det att onödiga omprövningar minskar. Med onödiga omprövningar avses omprövningar som fastighetsägarna begär för att vi har underlåtit att göra något eller för att vi har gjort något fel. Sedan småhustaxeringen 2006 har åtgärder vidtagits för att minska de onödiga omprövningarna. Mellan 2006 och 2009 har andelen onödiga omprövningar minskat från 44 till 21 procent av det totala antalet omprövningar.

En annan orsak till att antalet omprövningar minskat för småhus kan vara att den statliga fastighetsskatten har ersatts av en kommunal fastighetsavgift och att fastighetstaxeringen därför har fått minskad ekonomisk betydelse för många fastighetsägare. Intresset för att begära omprövningar kan därmed ha minskat.

## 5.4 Bemötande

### Ambitionen för genomströmningstiderna uppfylldes endast delvis

Vår ambition är att 80 procent av omprövningarna ska vara handlagda inom två månader. Trots ett mycket ansträngt läge när småhustaxeringen genomfördes har denna nivå kunnat hållas under större delen av året. I genomsnitt klarades 78 procent inom två månader.

Ambitionen att handlägga 90 procent av omprövningarna vid överklaganden inom tre månader har däremot inte klarats. I genomsnitt handlades 72 procent inom tre månader vilket är en försämring med fem procentenheter sedan 2008. Ett av skälen till vi inte riktigt når önskad nivå är att arbetet med omprövningar till viss del prioriterades ner under småhustaxeringens avslutande fas.

## 5.5 E-förvaltning

### Mest företag deklarerar hyreshus därför ingen ny e-tjänst

Hyreshusenheter ägs i stor omfattning av företag och organisationer. När dessa idag ska lämna uppgifter eller få åtkomst till uppgifter elektroniskt krävs att den anställda eller ombudet använder sin personliga e-legitimation. Erfarenheter från Skatteverkets redan utvecklade e-tjänster för företag visar att det finns ett visst motstånd till att använda sin personliga e-legitimation i tjänsten. I avvaktan på en generell e-tjänstelegitimation prioriterades utvecklingen av en e-tjänst för att lämna fastighetsdeklaration för hyreshus ned.

Befintliga e-tjänster för småhusenheter och lantbruksenheter har under 2009 använts för den särskilda fastighetstaxeringen. Andelen inkomna elektroniska deklarationer och taxeringsförslag är för småhus elva procent och för lantbruk sju procent.



*”Vi hjälper  
medborgarna  
att göra rätt för  
sig på ett tidigt  
stadium.”*

Namn: Jonas Raneke  
Arbetar med: Handläggare på Skatteupplysningen  
Gör på fritiden: Seglar och pysslar i trädgården



*”Bouppteckningen är en viktig del i ett dödsbo, och ställer stora krav på bemötande från vår sida.”*

**Namn:** Ingegerd Widell  
**Arbetar med:** Verksamhetsutvecklare för bouppteckningar och folkbokföringsfrågor  
**Gör på fritiden:** Gillar att resa och laga mat

BOUPPTECKNING 1%

## 6. Bouppteckning

### Mål i regleringsbrevet 2009

De formella kraven på bouppteckningars förrättande och upprättande ska vara uppfyllda innan registrering

### Registreringen har stor civilrättslig betydelse

Registrering av bouppteckning har stor civilrättslig betydelse. Bouppteckningen ska visa vilka tillgångar och skulder den avlidne hade vid dödsfallet och den ska även visa vilka som är arvingar respektive testamentstagare. Med stöd av den registrerade bouppteckningen kan dödsboet förfoga över den avlidnes tillgångar. Det är av största vikt att registreringen blir korrekt, det vill säga att en bouppteckning endast registreras när den uppfyller de rättsliga kraven för registrering.

### God kvalitet genom koncentration och enhetligt arbetssätt

Verksamheten med att registrera bouppteckningar finns endast på tre orter.

Under hösten 2008 genomfördes en kvalitetsuppföljning. Uppföljningen visade på god kvalitet, att medarbetarna behärskar området och att hanteringen var enhetlig. Handläggningen har skett skyndsamt.

Under hösten har en riksgemensam telefonslinga inrättats som har effektiviserat verksamheten. Förändrade rutiner förenklar vid kompletteringar av bouppteckningar.

### 6.1 Våra prestationer

#### Prestationen är registrerade bouppteckningar

De prestationer vi mäter inom området är registrerade bouppteckningar. Under året har 87 000 bouppteckningar registrerats, vilket är en ökning med fem procent



sedan 2008. Övriga ärenden (10 000) har samma omfattning som tidigare år.

Under året minskade resurserna för bouppteckningsärenden med cirka sju årsarbetskrafter och omfattar nu 78 årsarbetskrafter.

### Koncentration och effektivisering har medfört minskade kostnader

Kostnaden per bouppteckningsärende har under senare år sjunkit stadigt. För 2009 var kostnaden 676 kronor. Det är en minskning med 6 procent på ett år men hela 56 procent jämfört med för fem år sedan. Förklaringen till minskade styckkostnader är att verksamheten effektiviserats och koncentrerats till färre orter.

## 6.2 Kompetens

Målet för verksamheten nås i stort sett även om variationerna mellan regionerna och under året är lite för stora. Resursen har minskat och återrekrytering har inte kunnat göras i full omfattning.

Bouppteckningsområdet har ännu inte gjort någon kartläggning av kompetens 2012. Området kommer att ha ett ökat behov av internationella specialister eftersom antalet medborgare med utländsk bakgrund ökar.

## 6.3 Bemötande

Mål 2009	Målbedömning
<b>Genomströmningstiden för bouppteckningsärenden är kort</b> – Inom 4 veckor är minst 80 procent av ärendena klara	<b>X Nej</b> <b>81 %</b> Variation 49–93%

### Målet nås inte under fyra av årets månader

I genomsnitt över året är 81 procent av ärendena klara inom fyra veckor. Variationerna över året är dock stora (49 – 93 procent) och under fyra månader nås inte målet. Antalet öppna ärenden är relativt lågt men har ökat något i slutet av året.



*”Medarbetarna är nyckeln till ett bra resultat.”*

Namn: Ulrika Lindhoff  
Arbetar med: HR-controller på personalstaben  
Gör på fritiden: Styrketränar och stickar sjalar



*”Id-korten hjälper människor i vardagen, så att de kan gå till apoteket och banken.”*

**Namn:** Danijela Milojkovic  
**Arbetar med:** Handläggare på id-kortssektionen  
**Gör på fritiden:** Älskar att laga mat och umgås med vänner

ID-KORT <1%

## 7. Utfärda id-kort

### Uppgift i instruktionen för Skatteverket

Utfärdande m.m. av identitetskort enligt förordningen (2009:284) om identitetskort för folkbokförda i Sverige.

### Ett intensivt arbete för att få allt på plats

Den 1 juni började Skatteverket att ta emot ansökningar och utfärda id-kort till personer som är folkbokförda i landet, har fyllt 13 år och kan styrka sin identitet. På mycket kort tid har vi utformat ett godkänt id-kort, tagit fram ett fungerande handläggningsstöd och ett regelverk. Vid starten fanns en stor efterfrågan som möttes med utökade öppettider. Trots detta blev det på vissa platser köer med långa väntetider som följd.

Ett grundkrav för att få id-kort är att sökanden kan styrka sin identitet antingen genom att uppvisa en godkänd id-handling eller genom ett intygsförfarande. Om identiteten inte kan styrkas på något av dessa sätt får den sökande åberopa andra officiella handlingar utfärdade av myndigheter och organisationer.

Om ärendet bedöms som komplicerat eller om man överväger ett avslag överlämnas ärendet till en särskild sektion inom Skatteverket som tar över handläggningen och fattar beslut i ärendet.

## 7.1 Våra prestationer

### Många ansökningar om id-kort

De prestationer vi mäter inom området är utfärdade id-kort. I slutet av 2009 hade drygt 37 000 id-kort utfärdats vilket vida översteg det förväntade antalet på 15 000. Närmare 42 000 ansökningar har tagits emot och cirka fem procent har fått avslag på sin ansökan. De vanligaste orsakerna till att en ansökan avslås är obetald ansökningsavgift eller att intygsgivaren inte godkänts. Rutinerna har under hösten ändrats så att en obetald ansökan inte tas emot. Antalet avslag har därmed minskat.

Över 70 procent av alla som ansöker om id-kort styrker sin identitet med hjälp av intygsgivare. Det är en betydligt högre andel än vad vi räknat med. Detta har inneburit stora balanser av utredningsärenden. Balanserna har minskat successivt under året. Av de som ansöker om id-kort kunde i december 63 procent hämta sitt kort inom två veckor.

Det har varit svårt att få fram en rättvisande kostnad för id-kort i år, eftersom verksamheten bedrivits under en begränsad del av året.

## 7.2 Kompetens

### Alla har fått utbildning

Under 2009 har närmare 400 personer fått utbildning i att utfärda id-kort. Ett antal personer har kompletterat med en utbildning hos Statens Kriminaltekniska Laboratorium.

På sikt kommer ansökan och utlämnande av id-kort uteslutande att ske på servicekontoren och därmed hanteras av servicehandläggare. Vid rekryteringen har särskild vikt lagts vid att de har ett serviceinriktat sätt.

## 7.3 Bemötande

### Enklare att få id-kort

Det har blivit enklare att få id-kort jämfört med tidigare. Av korten som utfärdades under 2009 har drygt 25 procent utfärdats till personer som inte tidigare, när Svensk Kassaservice utfärdade id-kort, kunnat få id-kort. Anledningen till detta är att vi godtar en vidare krets av intygsgivare och fler id-handlingar.

Trots att det har blivit enklare att få ett id-kort finns kritik mot att en del personer inte kunnat få id-kort. Utvidgningen till att låta även kommunala och statliga tjänstemän vara intygsgivare har inte varit helt lätt. Detta har bland annat bidragit till att förutsättningarna för att få ett id-kort skiljer sig åt i olika delar av landet vilket inte är tillfredsställande.

Vi fortsätter att verka för att fler ska kunna få ett id-kort samtidigt som vi måste upprätthålla tillräckliga krav på säkerhet.

### Fler ställen behövs för ansökan om id-kort

Vi ska i framtiden utfärda id-kort på cirka 40 platser. I början kunde man ansöka om id-kort på 23 orter och i slutet av året fanns möjlighet att ansöka om id-kort på 26 orter. I framför allt glesbygd är man än så länge tvungen att resa långt för att kunna ansöka och hämta ut sitt id-kort. En utvidgning av antalet orter genomförs under 2010. Under 2010 kommer en utvidgning att ske av de orter som utfärdar id-kort och medborgarna kommer att kunna hämta ut kortet på valfritt servicekontor.

### Den stora efterfrågan har hanterats bra

Trots att det i början var långa köer och stora ärendemängder är bedömningen att vi på ett bra sätt hanterat den stora efterfrågan som funnits av id-kort. Våra mätningar har också visat att expeditioner och servicekontor överlag kunnat lämna en god service till våra medborgare.

*”Servicekontoren förbättrar och effektiviserar det personliga mötet och ger service utifrån medborgarens situation.”*

Namn: Sara Smedberg  
Arbetar med: Funktionsansvarig för servicekontoren  
Gör på fritiden: Är gärna utomhus. Varvar ner på en hästrygg i skogen

## 8. Övrig återrapportering

### Återrapportering enligt regleringsbrev

#### Riskhantering

Skatteverkets resurser ska vara koncentrerade till områden med hög risk. Skatteverket ska beskriva arbetet med att koncentrera Skatteverkets resurser till områden med hög risk samt göra en bedömning av hur arbetet fortskrider med riskanalys samt urvals- och uppföljningssystem.

#### Riskanalyser ger bättre faktaunderlag för val av åtgärder

Vi väljer åtgärder i verksamheten utifrån riskanalyser kring skattefelet. Analyserna inriktas på att identifiera vilka fel som görs, vilka grupper som gör felen och de

bakomliggande orsakerna till felen. Under 2009 har vi fortsatt att utveckla vår analytikerkompetens och arbetat med en förbättrad arbetsmetodik vid analyserna och ytterligare utvecklat vårt analysarbete.

År 2009 har arbetet med en extern riskanalys utvecklats för att mer systematiskt fånga upp de hot som finns i Skatteverkets omvärld. Riskanalysen omfattar fenomen eller serier av händelser och har fokus på den framtida utvecklingen för hela verksamheten.

För att ytterligare förbättra våra urval och få mer kunskap om skattefelet har arbetet med användningen av dataming (it-stöd med artificiell intelligens) intensifierats. Urval gjorda med denna metod har bland annat testats i pilotprojekt med goda resultat. För att fullt ut dra nytta av dataming krävs ett fungerande datawarehouse (i Skatteverket kallat Informationslagret) Detta har kommit på plats till viss del, men arbetet med att bygga ut det behöver fortsätta. Vissa förbättringar av uppföljningssystemen behövs för att riskanalysen avseende kontrollurval ska kunna bli mer träffsäkra.

## Förebyggande arbete i form av service och information

Information och service inom Skatteverkets område ska vara behovsanpassad och lättillgänglig. Skatteverket ska beskriva de insatser som har genomförts för att göra information och service mer behovsanpassad och lättillgänglig.

### 80 servicekontor har öppnats

Försäkringskassan och Skatteverket har i tjänstesamverkan tillsammans totalt öppnat 80 gemensamma servicekontor. Det finns beslut på ytterligare 44 servicekontor som kommer att etableras under 2010-2011. Flertalet av servicekontoren etableras i Arbetsförmedlingens lokaler.

Rent organisatoriskt är de servicehandläggare som arbetar på servicekontoren anställda av antingen Försäkringskassan eller Skatteverket men arbetar på uppdrag av den andra myndigheten.

Genom servicekontoren finns vi tillgängliga och närvarande där människor behöver oss. Genom att vi koncentrerar vår service till gemensamma lokaler kan vi minska våra kostnader. Med servicekontoren får vi ett gemensamt underlag som innebär möjlighet till fortsatt generösa öppethållanden. Vi kan därmed ha en hög lokal närvaro, även på mindre orter där myndigheterna annars inte haft möjlighet att finnas kvar var för sig.

Vid enkätundersökningen under hösten framgick att 70 procent av besökarna anser att de har nytta av att få service från flera myndigheter på detta sätt.

### Tjänsten Nystartskontor har tagit fart

Från årsskiftet 2009/2010 kommer tjänsten "Nystartskontor" att etableras på vissa servicekontor. Uppdraget har tilldelats Tillväxtverket, Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan och Skatteverket som gemensamt är ansvariga för satsningen. Nystartskontor är en tjänst där blivande eller redan etablerade företagare får samordnad service från flera myndigheter. Tjänsten kommer att finnas i olika kanaler, via servicekontor, nio utvalda kommuner samt verksamt.se. Under 2009 har tjänsten börjat levereras via 80 servicekontor och de utvalda kommunerna. På servicekontoren innebär tjänsten individuellt anpassad information, service och stöd för att starta och driva företag.

### Fler myndigheter ansluter till samarbetet

När Pensionsmyndigheten bildas kommer servicekontoren även att ge service för Pensionsmyndigheten. Under första halvåret kommer Arbetsförmedlingen att erbjuda service på servicekontoren på sju utvalda platser i form av pilotverksamhet. Arbetsförmedlingen ska medverka och ta ansvar för att utveckla arbetet med nuvarande och kommande servicekontor tillsammans med Skatteverket och Försäkringskassan.

### E-tjänster tas fram för att underlätta för företagen

Ett flertal e-tjänster har utvecklats under året. En ny sajt, verksamt.se har tagits fram och utgör en webbportal för företagare där bland annat verksamheten kan registreras och affärsplaner skapas. Utvecklingen av tjänsten har skett i samarbete mellan Tillväxtverket, Bolagsverket och Skatteverket. En annan ny e-tjänst ger företag möjlighet att ansöka om preliminär skattereduktion för husarbete direkt på vår webbplats.

### Informationsinsatser viktiga i det förebyggande arbetet

Informationsinsatser utgör en stor del av Skatteverkets förebyggande arbete. Informationsträffar hålls för olika kategorier av deklaranter, revisorer, redovisningskon-sulter och företag. Mycket information lämnas på vår webbplats men även i fackpressen och via direktutskick.

### Enkla och tidsenliga regler

Reglerna inom Skatteverkets verksamhetsområden ska vara enkla och tidsenliga. Skatteverket ska beskriva arbetet med att göra reglerna enkla och tidsenliga samt göra en bedömning av i vilken omfattning åtgärderna bidragit till att uppfylla regeringens mål att minska de administrativa kostnaderna för företagen.

### Förutsättningar finns att minska de administrativa kostnaderna

Vi bedömer att de förslag vi lämnat och de åtgärder vi vidtagit skapat förutsättningar för att uppfylla regeringens mål att minska de administrativa kostnaderna. Det finns ingen mätning av företagens administrativa kostnader för skatter 2009. Sammantaget visar mätningen för 2008 att företagens totala kostnader minskat med ca 12,5 procent jämfört med föregående års mätning. Jämfört med nollbas-mätningen 2006 har dock kostnaden ökat med ca 8 procent.

### Löpande översyn av regelverket

Vi arbetar fortlöpande med att se över föreskrifter, allmänna råd samt skattelagstiftning i syfte att förenkla regelverket. Detta görs till exempel i syfte att avskaffa bestämmelser som inte längre behövs. Vi arbetar också fortlöpande med att se över specialbestämmelser och pröva om dessa kan ersättas med schablonbestämmelser för att minska den administrativa bördan för företagen.

Vi arbetar systematiskt med att ta fram förslag till förenklingslagar och regler som finns. Arbetet med att få fram nya förslag sker i första hand inom våra interna rättsliga nätverk, men i betydande utsträckning även genom samarbete med andra myndigheter och organisationer. Vi deltar också i det förenklingsarbete som Tillväxtverket genomför i syfte att minska den admi-

nistrativa bördan. Vi bistår också Finansdepartementet med att ta fram underlag för regeringens handlingsplan för regelförenkling. Vi prioriterar i våra remissvar, i utredningar och i annan samverkan med Finansdepartementet, att föreslagna regler ska medföra en så begränsad ökning av den administrativa bördan som möjligt. I många fall är det dock strävan efter likformighet mellan olika företagsformer i skattehänseende som ger upphov till de administrativt mest betungande reglerna. Vi beaktar även att ett minskat uppgiftslämnande till oss kan medföra ett ökat antal uppgifter till andra myndigheter, exempelvis Statistiska Centralbyrån.

En funktion för samordning av förenklingsarbetet inom Skatteverket har hösten 2009 inrättats på Skatteverkets huvudkontor. Funktionen samordnar arbetet med frågor som gäller förenklingar och förändringar av regelverk och regeltillämpning. Funktionen fångar upp förenklingsförslag som lämnats såväl av medarbetare inom Skatteverket som av enskilda företag, organisationer och medborgare. Förslagen bereds av en arbetsgrupp som består av medarbetare med både rättslig, verksamhetsmässig och teknisk kompetens.

### Förenklat regelverk för redovisning och beskattning...

I samarbete med Bokföringsnämnden har Skatteverket föreslagit förenklingar avseende redovisning och beskattning för vissa handelsbolag, mindre aktiebolag samt ekonomiska föreningar.

#### *Ombud vid begäran om utbetalning till utförare av hushållsarbete*

Skatteverket har föreslagit att utförare av hushållsarbete ska få möjlighet att anlita ombud för att begära utbetalning av preliminär skattereduktion.

#### *Ändring i vissa regler om skalbolagsbeskattning*

Skatteverket har föreslagit förlängd tid för att lämna skalbolagsdeklaration samt andra ändringar av förenklande karaktär för området.

### ...men vi har gjort mer än detta

Ytterligare exempel på vårt arbete med förenklingar för företagare är:

- Förslag på utvidgning av bestämmelserna om deklara-tionsombud
- Portalen Verksam.se
- E-tjänsten inkomstdeklaration
- E-tjänst, Förenklat bokslut
- E-tjänst, Skattedeklaration
- E-tjänst, Ansökan om återbetalning av - punktskatter
- E-tjänst, Beställa dödsfallsintyg
- E-tjänst, Särskild fastighetstaxering, lantbruk
- E-tjänst, Husarbete
- E-tjänst, Kassaregister
- Föreskrifter om e-tjänster

### Uppbördseffektivitet

Skatteverket ska upprätthålla en hög uppbörds-effektivitet. Skatteverket ska beskriva de åtgärder som vidtagits och planeras för att verksamhe-terna ska bidra till en hög uppbördseffektivitet.

### Uppbördsförlusterna fortsätter öka

Fastställda skatter som inte blir betalda resulterar i upp-bördsförluster. Storleken på uppbördsförlusterna påverkas i hög grad av externa förhållanden som till exempel konjunktursvängningar. Givet de förutsättningar, som ges av rådande samhällsekonomiska förhållanden och att verket ska bedriva en offensiv kontroll mot skatteun-dandragande, bör målet vara att uppbördsförlusterna ska hållas så låga som möjligt.

Uppbördsförlusterna var 8,2 miljarder vilket innebär att de ökat för andra året i rad. Tidigare har förlusterna minskat successivt under en följd av år. Mätt som andel av de totala skatterna var uppbördsförlusten 0,57 procent. En stor anledning till ökningen är att konkurserna ökat de båda senaste åren. Antalet anställda berörda av konkurser har senaste året ökat med 49 procent. En del av uppbördsförlusterna kan även bero på att vi nu ser konsekvenserna av den slojade förmånsrätten för skat-tefordringar vilken inte beräknades få fullt genomslag förrän 2010.

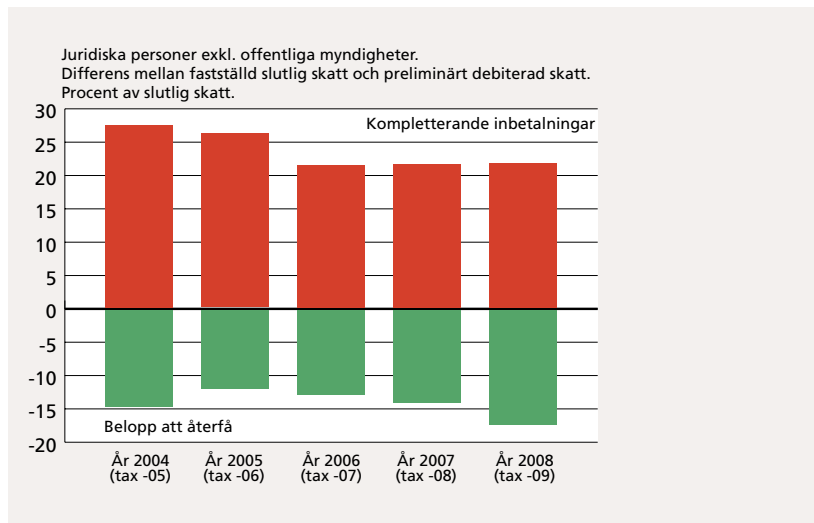
### Överensstämmelse mellan fastställd inkomst-skatt och preliminär debiterad skatt

Ungefär hälften av skatterna betalas löpande, företrädes-vis per månad, i anslutning till att de fastställs. Det gäller t.ex. för moms och arbetsgivaravgifter som redovisas i den särskilda skattedeklarationen och för punktskat-ter. Den andra hälften av skatterna består av skatt som fastställs baserat på den årliga inkomstdeklarationen s.k. slutlig skatt. Slutlig skatt fastställs en gång om året men betalas in med preliminära belopp under året via tred-jeman (arbetsgivare, banker m.fl.) eller för företag som fördebiterad F-skatt. I regleringsbrevet framkommer att Skatteverket ska ha som ambition att den preliminära skatten ska ligga nära slutlig skatt. Skatteverket har insatser riktade mot detta. Uppbördsfelet påverkas emel-tertill även av externa faktorer såsom vinstutvecklingen i samhället.

För *inkomsttagare utan företagarinkomster* (löntagare, pensionärer) torde den främsta orsaken till differenser mellan slutlig skatt och den skatt som betalas in löpande genom preliminärskatteavdrag stå att söka i kapitalvin-ster som uppstår vid enstaka tillfällen t.ex. vid försäljning av värdepapper och bostäder. Uppbördsförlusterna är små i denna grupp och systemet får anses fungera bra. För *juridiska personer* kan differensen ses som ett ut-tryck för hur systemet för fördebiterad F-skatt fungerar tillsammans med andra åtgärder som vidtas och som påverkar preliminärskatteuttaget. Differensen påverkas

också av likviditetssituationen i företagen. Om likviditetssituationen är gott är företagen mindre benägna att jämka ned en för hög fördebitering av F-skatt än om likviditetssituationen är trångt. Diagrammet visar avvikelser mellan slutlig skatt och fördebiterad F-skatt för juridiska personer uppdelat på om differensen innebär kompletterande inbetalningar till verket eller om företagen har belopp att återfå. Avvikelsen är uttryckt i procent av slutlig skatt. Det senaste utfallsåret för slutlig skatt är inkomståret 2008 (det taxeringsutfall som fastställdes hösten 2009). Denna förskjutning gör att måttet inte kan användas för värdering av åtgärder under senaste året utan har karaktär av "tillbakablick".

Åren 2006-2008 har behovet av kompletterande inbetalningar legat stabilt strax under 22 procent av slutlig skatt. Belopp att återfå har däremot ökat 2008. En orsak till ökningen torde vara att fördebiteringen av F-skatt (om företaget inte begär ändring) utgår från en uppräknings baserat på taxeringsutfallet från 2007 samtidigt som bolagsskatten minskar kraftigt mellan 2007 och 2008.



### Exempel på åtgärder för att minska uppboresfelet

Skatteverket har under året fortsatt sitt arbete med förebyggande och information till enskilda skattebetalare. I det arbetet arbetar vi främst med individuell information och besök till företagare vilket även vi tror leder till att bibehålla och öka förtroendet för Skatteverket. Ett exempel på aktivitet är att vi påminner företagen om vikten att preliminärskattdebiteringen stämmer med förväntat resultat.

Inom borgenärsområdet har en inriktning på 1 – 3 års sikt tagits fram, enligt vilken Skatteverket främst ska säkerställa att betalningsperspektivet finns med i all vår hantering inom processen Beskatta och ta in betalning. Inriktningen tydliggör att borgenärsverktyget i större utsträckning ska användas i alla delar av verksamheten både vår initiativ- och löpande verksamhet.

### Internationellt samarbete

Skatteverket ska ha ett gott samarbete med andra länders myndigheter avseende skatteverksamheten. Skatteverket ska beskriva de områden inom vilka det sker ett internationellt samarbete och vilka åtgärder som vidtagits för att förstärka samarbetet. Skatteverket ska beskriva hur den information som erhålls från andra länder tas tillvara i myndighetens arbete.

### Vi bedriver internationellt samarbete inom många områden

Deltagandet i olika internationella fora inom EU, OECD och IOTA har i likhet med tidigare år varit aktivt. Första halvåret 2009 var Sverige dessutom ordförande i IOTA. Under ordförandeskapet har Sverige drivit utvecklingen av IOTA till att bli en modern och effektiv organisation och förstärkt IOTA:s samarbete med EU respektive



*"Vi hindrar människor från att bygga skulder och bevakar också statens fordringar."*

Namn: Cristina Bergner  
Arbetar: Verksamhetsutvecklare för borgenärsområdet  
Gör på fritiden: Är fotbollsledare för ett pojklag

OECD. Samarbetet inom OECD mot internationell aggressiv skatteplanering utvecklas mot ett internationellt samverkande kompetenscenter.

Skatteverket påverkar skattelagstiftningen inom EU och internationellt genom att aktivt delta i kommittéer, kommissionsarbetsgrupper och OECD. Genom detta arbete får vi en god insyn i lagstiftningsprocessen och kan genom detta arbete påverka lagförslag och föreslå förenklingar inom olika områden. Under det svenska EU ordförandeskapet 2009 var medarbetare inom huvudkontorets rättsavdelning utsedda som nationella delegater i ett antal rådsarbetsgrupper där de förde Sveriges talan.

Vi har deltagit i ett tjugotal Fiscalisseminarier och workshops, bland annat ett seminarium om tullproceduren 4200, där såväl skatte- som tullförvaltningarna inom EU var representerade. I november arrangerade vi ett Fiscalis-seminarium med fokus på förbättring av kvaliteten och återkopplingen till andra länder vid informationsutbyte avseende mervärdesskatt. Inom Fiscalisprogrammet har även genomförts ett antal projektgruppsmöten samt ett hundratal så kallade Working Visits i olika medlemsstater.

Inom Norden har samarbetet fortsatt vad gäller frågor om internprissättning, riskanalys, finansiella instrument och ekobrott. Analysfunktionerna i Sverige och Danmark har inlett ett samarbete med inriktning på Öresundsregionen och trender och risker inom området. I samarbete med Danmark har en webbportal för företag, [www.oresunddirektbusiness.com](http://www.oresunddirektbusiness.com), öppnats där representanter från de nordiska länderna deltar i redaktionsmöten för portalen och bidrar med information.

I det så kallade Trekk-samarbetet, avseende överföring av preliminär skatt, har ett möte ägt rum på Färöarna med deltagare från samtliga nordiska länder utom Island.

### Åtgärder som vidtagits för att förstärka samarbetet

Under året har vi fortsatt förstärka vårt internationella samarbete i allt från bättre metodstöd till ökat deltagande i internationellt samarbete och internationella grupper.

Arbetet med att öka vår kunskap om internationella frågor har fortsatt. En riksomfattande informationsrunda har genomförts där bland annat värdet av ett effektivt informationsutbyte har lyfts fram. Till stöd för informationsutbytet har en ny uppdaterad version av "Handledning för informationsutbyte" färdigställts. Som stöd för arbetet med multilaterala kontroller och närvaro vid revisioner har dessutom checklistor tagits fram.

I Riksplansinsatsen "Internationell samverkan" har utlandsskattekontoren i samverkan med några länder identifierat och förebyggt förekommande problem gentemot skattefelet och försökt skapa förutsättningar för att effektivisera det operativa samarbetet. Landplaner har upprättats för samarbetet. Insatsen ska även medverka till att internt lämna skriftlig basinformation om ett antal länder.

Som ett led i arbetet med att stärka relationerna och samarbetet med andra länders skattemyndigheter har

Tyskland, Slovenien, Estland och Lettland besökts.

Vi deltar i ett antal nordiska nätverk. Syftet med ett av de nordiska nätverken är att, inom respektive land, sprida kunskap och information om de nya informationsutbytesavtalen som har ingåtts. Nätverket ska även samordna uppföljningen av ingångna avtal för att se hur dessa fungerat.

Skatteverket har deltagit i OECD:s fokusgrupper mot aggressiv skatteplanering inom inkomstskatte- och momsområdet. Det har även tagits fram en klassificeringsrapport med jämförelser av länders civilrättsliga och skatterättsliga hantering av inhemska och utländska bolags finansiella instrument för att identifiera aggressiva skatteplaneringsrisker.

### Information från andra länder tas tillvara i myndighetens arbete

Informationsutbyte med andra länder sker genom handräckningsbegäran, spontana kontrolluppgifter, närvaro vid revisioner i ett annat land och genom multilaterala och simultana revisioner.

Vikten av informationsutbyte med andra länder har visat sig bland annat i ärenden inom ramen för Riksprojektet holdingbolag och utlandstransaktioner. Genom närvaro vid en belgisk revision upptäcktes så mycket information att ett företags beräknade skatt kunde höjas med drygt 5,3 miljoner kronor. Ett annat exempel är då en spontan kontrolluppgift från Belgien ledde till att ett holdingbolag med svensk ägare uppdagades, vilket medförde en höjning av beräknad skatt med drygt 1,5 miljoner kronor. I projektet utlandstransaktioner har svar på handräckningsbegäran till Österrike resulterat i en höjning av beräknad skatt med närmare 2 miljoner kronor. Svar från Storbritannien respektive Irland i två handräckningsärenden har resulterat i beslut om ökad kupongskatt med 18 miljoner kronor.

Elva multilaterala kontroller (MLC) har påbörjats under 2009. Av dessa elva har Sverige initierat fyra. Under året har totalt 17 MLC pågått, varav Sverige har initierat sammanlagt åtta. Ryssland deltar för första gången i en MLC med Sverige. Vidare pågår sju simultana revisioner inom Norden.

Antalet utländska kontrolluppgifter ökar. Detta ställer krav på ökade granskningsresurser samt ett bättre ärendehanteringsstöd. Vi har konstaterat att det görs fler svåra och mer tidskrävande utredningar än tidigare år till exempel av de kontrolluppgifter som inkommit genom sparandedirektivet.



## 9. Uppdrag enligt regleringsbrev

### Ränteavdrag i företagssektorn

Den 10 december 2008 beslutade riksdagen (rskr. 2008/09:114) att anta regeringens proposition (prop. 2008/09:65) om att ändra reglerna om avdragsrätten för räntor i inkomstslaget näringsverksamhet i inkomstskattelagen (1999:1229), IL, för att förhindra skatteplanering genom lån och förvärv inom en intressegemenskap. Av propositionen framgår att regeringen har för avsikt att ge Skatteverket i uppdrag dels att följa upp den nya lagstiftningen bl.a. för att utvärdera om den valda lösningen förebygger skatteplanering med ränteavdrag på avsett sätt och hur möjligheterna att tillämpa lagen (1995:575) mot skatteflykt har förbättrats genom den nya lagstiftningen, dels att göra en bredare kartläggning av förekomsten av ränteavdrag och utvärdera behovet av ytterligare avdragsbegränsningar. Uppföljningen avseende den nya lagstiftningen bör göras först när den har varit i kraft under minst ett år och efter tidpunkten för den taxering då reglerna tillämpas för första gången. Regeringen kommer därför att återkomma till denna fråga vid en senare tidpunkt.

Redan under 2009 ges Skatteverket i uppdrag att göra en bredare kartläggning av förekomsten av ränteavdrag och utvärdera behovet av ytterligare avdragsbegränsningar. Uppdraget omfattar bl.a. att kartlägga förekomsten av ränteavdrag såväl i ett bakåtblickande som i ett framåtblickande perspektiv samt att analysera om det finns ett behov av att ändra, komplettera eller utvidga de nya reglerna eller att införa andra former av ränteavdragsbegränsningar. Uppdraget ska redovisas senast den 31 december 2009. Om Skatteverket bedömer att det är lämpligt ska en eller flera delrapporter lämnas före detta datum.

*(Rapporterat enligt uppdrag, Diarienummer 131-890752-09/113)*

### Regelförenkling

Som ett led i mätningarna av företagens administrativa kostnader ska Skatteverket bistå Verket för näringslivsutveckling (Nutek), i arbetet med att mäta förändringar av myndighetens föreskrifter och allmänna råd som påverkar företagens administrativa kostnader.

*(Rapporterat enligt uppdrag, Diarienummer 131-899014-09/113)*

### Miljöledning

Skatteverket ska ha ett miljöledningssystem i syfte att systematisera miljöhänsyn i sin verksamhet. Miljöledningssystemet ska utformas och återrapportering ske enligt de riktlinjer som regeringen bestämmer.

*(Rapporteras senast 22/2 2010. Diarienummer 131-910901-09/113)*

### Internationell skattekontroll

Skatteverket ska i en särskild redovisning i samband med årsredovisningen för 2009 redogöra för hur myndigheten använt de 25 miljoner kronor som erhöles för arbetet med internationell skattekontroll och ekonomisk brottslighet.

*(Rapporteras separat i samband med årsredovisningen.*

*Diarienummer 131-87809-10/113)*

### Servicekontor

Skatteverket ska redovisa hur arbetet med införande av servicekontor genomförts och vilka effekter som hittills uppnåtts. Uppdraget ska redovisas senast 1 november 2009.

*(Rapporterat enligt uppdrag, Diarienummer 131-807420-09/122)*

### Omvänd skattskyldighet för mervärdesskatt i byggsektorn

Skatteverket ges i uppdrag att utvärdera den omvända skattskyldigheten för byggsektorn när det gäller reglernas effektivitet att motverka skatteundandragande samt om och i vilken mån reglerna medfört en ökning av den administrativa hanteringen för berörda företag. Om Skatteverket vid utvärderingen finner brister i regelverket ska även förslag på lämpliga åtgärder lämnas. I samband härmed ska Skatteverket även göra en bedömning av om det finns behov av att ange de tjänster som omfattas av den omvända skattskyldigheten i någon form av förteckning. Utvärderingen ska ske i samråd med branschens aktörer. Uppdraget ska redovisas senast den 1 april 2010.

*(Rapporteras senast den 1 april 2010)*

## STORK

Skatteverket ska tillfälligt och längst fram till och med den 30 juni 2009 ansvara för arbetet i EU avseende STORK-projektet (Secure idenTity acrOss boRders linKed). Projektet ska utveckla EU-gemensamma metoder och regelverk för att öppna landsgränserna för e-legitimationer. Skatteverket ska redovisa nedlagd arbetsinsats den 30 juni 2009.

*(Rapporterat enligt uppdrag, Diarienummer 131-514386-09/1211)*

## Folkbokföring

Skatteverket har i enlighet med ett regeringsuppdrag utrett förutsättningarna för att effektivisera tillhandahållandet av folkbokföringsuppgifter i samhället genom att göra uppgifterna i Skatteverkets folkbokföringsdatabas direkt åtkomliga för myndigheter och andra samhällsaktörer. Uppdraget har genomförts i samverkan med Centrala studiestödsnämnden, Domstolsverket, Försäkringskassan, Kronofogdemyndigheten, Lantmäteriet, Migrationsverket, Rikspolisstyrelsen, Statistiska centralbyrån, Verket för förvaltningsutveckling och Vägverket. Med utgångspunkt i Skatteverkets slutrapport får Skatteverket följande uppdrag.

Skatteverket ska utveckla och tillhandahålla en it-tjänst som ska göra det möjligt för myndigheter att på frivillig basis underrätta Skatteverket då myndigheterna har uppgifter om en person som inte stämmer överens med de uppgifter som finns registrerade om personen i folkbokföringsdatabasen. Skatteverket ska i samråd med berörda myndigheter ta fram riktlinjer för när myndigheterna bör lämna sådan information.

Skatteverket ska i samråd med berörda myndigheter och aktörer gå vidare med en fördjupad analys av det förslag till modell för tillhandahållande av folkbokföringsuppgifter i samhället som redovisats i verkets slutrapport 2008-10-15 (Fi2008/6138). I analysen ska även beaktas att Skatteverket den 1 januari 2009 ska ta över ansvaret för det statliga personadressregistret (SPAR) samt de begränsningar som PSI-direktivet (2003/98/EG) innebär för vidareutnyttjande av uppgifter i kommersiellt syfte. Den fördjupade analysen ska bilda underlag så att ett beslut kan fattas om ett eventuellt påbörjande av modellens genomförande under 2010. Förutsätter de slutsatser som uppdraget föranleder att författningsändringar krävs utöver de som redan lämnats eller justeringar av dessa, ska förslag till sådana lämnas. De ekonomiska konsekvenser som förslaget medför ska redovisas särskilt.

I Skatteverkets uppdrag ingår inte att behandla frågor som omfattas av Folkbokföringsutredningens uppdrag (Dir. 2007:123). Skatteverket ska alltfjämt hålla sig informerat om hur den särskilde utredarens arbete fortskrider så att de förslag som lämnas inom ramen för dessa uppdrag är förenliga med och anpassade till den särskilde utredarens förslag. Uppdragen ska redovisas senast den 1 november 2009.

*(Rapporterat enligt uppdrag, Diarienummer 131-230697-09/1211)*

## Verksamhetsstöd

Skatteverket ska i samverkan med Kronofogdemyndigheten redovisa vidtagna och planerade åtgärder för en förbättrad styrning och kontroll av Verksamhetsstöd. Effekterna av vidtagna åtgärder ska också redovisas. Uppdraget ska redovisas senast den 30 juni 2009.

*(Rapporterat enligt uppdrag, Diarienummer 131-518002-09/111)*

## Elektroniskt informationsutbyte

Efter önskemål från flera myndigheter har ett stort antal lagar och förordningar beslutats för att utöka det elektroniska informationsutbytet inom den offentliga förvaltningen (SFS 2008:937 och SFS 2008:967-982). Förändringarna är avsedda att öka effektiviteten vid myndigheterna, minska de felaktiga utbetalningarna och förbättra servicen i förhållande till enskilda (se prop. 2007/08:160 och SOU 2007:45). Skatteverket ges mot denna bakgrund i uppdrag att redovisa vilka åtgärder som vidtagits och planeras samt en tidsplan för det fortsatta implementeringsarbetet. En första redovisning ska lämnas senast den 27 februari 2009. En andra redovisning ska lämnas senast den 14 augusti 2009 och även omfatta de konkreta resultat som åtgärderna lett till.

*(Rapporterat enligt uppdrag, Diarienummer 131-229524-09/122)*

## CFC (Controlled Foreign Company)

Skatteverket ges i uppdrag att göra en genomgång av listan i bilaga 39 a till Inkomstskattelagen (IL). I uppdraget ingår att utreda dels om någon stat har infört skatteförmåner som inte är godtagbara ur CFC-hänseende och inkomst i denna stat därför helt eller delvis inte bör omfattas av kompletteringsregeln i 39 a kap. 7 § IL, dels om någon stat har avskaffat sådana skatteförmåner och inkomst i denna stat och därför helt eller delvis bör omfattas av kompletteringsregeln. Skatteverket ges vidare i uppdrag att analysera begreppet finansieringsrörelse eller annan finansiell verksamhet. Uppdraget ska redovisas till Finansdepartementet senast den 31 december 2009.

*(Ändrad återrapporteringstidpunkt till 31 mars 2010)*

## Utgiftsprognoser

Skatteverket ska redovisa utgiftsprognoser för 2009–2012 i Hermes enligt instruktion från ESV. Prognoserna ska lämnas senast den 19 januari, 26 februari, 7 maj, 30 juli och 29 oktober.

Prognoserna för prognostillfällena i januari och februari ska liksom tidigare göras i utgiftstermer. Som en följd av övergången till kostnadsässig avräkning av förvaltningsutgifter ändras principerna för prognoserna i maj, juli och oktober. Vid dessa tillfällen ska prognoserna för myndighetens förvaltningsutgifter göras i kostnadstermer.

*(Rapporterat enligt uppdrag, Diarienummer 131-148448-09/122, 131-265388-09/122, 131-417819-09/122, 131-582517-09/122, 131-810388-09/122)*

# 10. Upplysningar om redovisningen

## Förändring av kapitel och avsnitt

Genom förändring i förordningen (2000:605) om årsredovisning och budgetunderlag om resultatredovisningen (FÅB) ankommer det på respektive myndighet att bedöma vad i verksamhetens resultat som bör kommenteras utifrån instruktion, regleringsbrev och andra regeringsbeslut. Bedömningen av vad som bör kommenteras har skett med utgångspunkt från resultat och bedömd risknivå i vår riskhantering. Redovisningen har dock i huvudsak samma indelning som föregående år. Ett nytt arbetsområde har tillkommit i form av utfärdande av id-kort som redovisas under ett särskilt avsnitt. En utveckling för året har varit att tydligare redovisa kompetensförsörjningen per verksamhetsgren samt per de verksamhetsområden Skatteverket definierat.

## Resultatredovisning

I resultatredovisningen görs en bedömning av resultatutvecklingen gentemot regleringsbrevets mål för verksamhet Skatt, de däri ingående verksamhetsgrenarna och för kompetensförsörjningen. Enligt regleringsbrevet ska Skatteverket formulera mål för verksamheten för att uppfylla regleringsbrevets mål. Vi har gemensamma långa mål – mål 2012 – men även mål för 2009 för varje verksamhetsgren.

I redovisningen syns förändringen genom att resultatet för målen 2012 presenteras samlat i kapitlet Verksamhet Skatt. Varje verksamhetsgren inleds med en genomgång av verksamhetens volymer, kostnader, produktivitet samt prestationer. Därefter följer en genomgång av verksamhetens resultat strukturerad utifrån de långa målen.

Med anledning av förändring i förordningen (2000:605) om årsredovisning och budgetunderlag om resultatredovisningen har Skatteverket definierat ett antal prestationer per verksamhetsgren. Dessa prestationer är enligt följande.

Verksamhetsgren	
Beskattning	Slutskattebesked
	Grundbeslut avseende moms och arbetsgivaravgifter
Brottsbekämpning	Avslutade brottsutredningar
Folkbokföring	Avslutade ärenden
	– flyttningsärenden
	– namnärenden
	– ärenden om födsel
	– ärenden om civilstånd
	– invandringsärenden
– utvandringsärenden	
– ärenden relaterade till dödsfall	
Fastighetstaxering	Grundbeslut avseende allmän, förenklad och särskild fastighetstaxering
Bouppteckning	Registrerade bouppteckningar
Utfärdade id-kort	Utfärdade id-kort

## Resultatbedömning

Skatteverket redovisar en bedömning av måluppfyllelsen för mål 2009 och utvecklingen för målen 2012. Skatteverkets bedömning av måluppfyllelsen för mål 2009 redovisas med ja om målet uppfylls och nej om målet inte uppfylls. Ett antal mål innehåller flera parametrar vilket innebär att målet bedöms delvis uppnått om vi har måluppfyllelse för en parameter men inte för den andra. För bedömning av utvecklingen för mål 2012 använder vi bedömningarna positiv utveckling, oförändrat resultat och negativ utveckling.

## Tidredovisningen

Tidredovisningen utgör ett av underlagen vid beräkningen av kostnadsproduktivitet och fördelning av kostnader mellan verksamhetsgrenar. Tidredovisning lämnas varje månad och innehåller en löpande redovisning dag för dag i antalet arbetade timmar. Tiden redovisas i dimensionerna verksamhetsgren och aktivitet. Vid beräkning av årsarbetskraft har vi utgått från 210 arbetsdagar per person.

### Definition av uppbördsförlust

Definitionen av uppbördsförluster har i årets redovisning utökats till att – utöver uppbördsförluster i restföringsledet – även omfatta de beslut om ackord/skuldsanering som fattats av Skatteverket. Ändringen har att göra med Skatteverkets mer aktiva borgenärsarbete.

### Statistiksammanställningen och förändringar i underlag från tidigare år

Enligt regleringsbrevet ska i en bilaga till årsredovisningen, redovisas ”en sammanställning över sådana mått, indikatorer och nyckeltal som ingår i myndigheternas underlag för att belysa och bedöma verksamhetens utveckling och resultat. Sammanställningen ska följa samma indelning som resultatredovisningen och redovisa löpande årsserier som omfattar minst tre år.”

I statistiksammanställningen har vi redovisat merparten av de underlag vi använder i texten för att belysa och bedöma vårt resultat. Undantaget är när vi återger konkreta exempel, hänvisar till rapporter vi publicerat eller använder extern statistik. I sammanställningen ingår även data som inte analyseras i texten utan är avsedda att komplettera bilden av verksamhetens omfattning och resultat.

Där det är relevant redovisas löpande årsserier om minst tre år. I några fall har jämförbara underlag inte kunnat tas fram eller saknas för tidigare år. Detta är då angivet. För de mål där det är väsentligt att följa utvecklingen av regionala skillnader har spridningen mellan regioner angivits. Om en region har en väsentligt avvikande verksamhet inom ett område har den exkluderats från jämförelsen. I dessa fall är detta angivet.

I några fall har justeringar gjorts av utfallet om de ansetts väsentliga. Detta är i så fall angivet i statistiksammanställningen.

De belopp som vi anger som utfall av vår kontroll är av olika slag – beslut om påförd skatt eller beräknad men inte beslutad skatt. För båda gäller att beloppen påverkas av enskilda ärenden med stora belopp och av företeelser

där rättsläget är osäkert. Om inget annat anges avses beslut om påförd skatt vilket innebär att skatten påförts innevarande år. När vi använder beräknad skatt, som är än mer osäker, har detta särskilt angivits. Osäkerheten beror bland annat på att beräkningen kan avse flera år.

### Redovisning av enkätresultat

Skatteverket har valt att för första gången genomföra en undersökning av förtroende, bemötande med mera genom SIFO:s teleomnibus. Det är en telefonundersökning som genomförs med ett slumpmässigt urval av Sveriges befolkning (15 år och äldre). En del av de frågor som ställts tidigare år i Skatteverkets stora enkätundersökningar har ingått i undersökningen. Eftersom det är första gången enkätfrågorna ställs på detta sätt går det inte att dra några slutsatser kring utvecklingen. Undersökningen är tänkt att genomföras årligen. Årets resultat framgår av statistiksammanställningen.

### Kostnadsproduktivitet

Kostnadsproduktiviteten redovisas i form av styckkostnader. De styckkostnader som redovisas är fastprisberäknade, vilket innebär att löner och övriga kostnader för tidigare år räknats upp med beaktande av löneindex och konsumentprisindex.

Någon beräkning av total produktivitet görs inte. Orsaken till detta är att vi inte anser att detta är ett mått eller beräkning som tillför något till analysen av resultatet. Det svar som ges av beräkningen är ytterst svårtolkat och svårkommunicerat. Skatteverket anser därför att en bedömning av produktiviteten bäst görs per verksamhetsgren, vilket också redovisats.

Produktivitetsberäkningarna grundar sig till viss del på uppgifter från tidredovisningen. De uppgifter som hämtas därifrån är den kalkylerade lönekostnaden som fördelas på verksamhetsgrenar.



# 11. Statistik- sammenstilling

# Verksamhetsområde skatt

## Kostnader och volymer

	2007	2008	2009
<b>Total skatteuppbörd (tkr) <sup>1)</sup></b>	<b>1 377 373 000</b>	<b>1 384 787 860</b>	<b>1 309 328 716</b>
<b>Kostnader (tkr)</b>	6 935 121	7 274 075	7 170 676
<b>Intäkter (tkr)</b>	397 942 <sup>2)</sup>	858 041 <sup>3)</sup>	909 931 <sup>3)</sup>
<b>Kostnadsproduktivitet</b>			
Kostnad per invånare <sup>4)</sup>	713	699	671
<b>Volymer</b>			
<i>Antal besvarade samtal i skatteupplysningen</i>	4 856 524	4 887 636	4 300 493
<i>Inkomna uppgifter via e-tjänst</i>			
Inkomstdeklarationer privatpersoner	3 100 000	3 581 139	3 941 800
Momsdeklarationer	727 000	766 571	1 181 462
Arbetsgivardeklarationer	513 000	772 033	1 179 323
Flyttanmälan	58 000	56 636	72 439
Filöverföring kontrolluppgifter <sup>5)</sup>	2 600 000	4 500 000	5 740 000
Filöverföring näringsuppgifter <sup>5)</sup>	592 000	1 138 000	1 600 000
Företagsregistrering	31 000	42 000	48 400
Ändrad beräkning av skatteavdrag (jämknings)	49 000	72 000	67 700
<i>Inloggningar via e-tjänst</i>			
Besök på hemsidan	25 300 000	23 400 000 <sup>6)</sup>	27 300 000
Skattebesked	260 000	253 000	352 800
Skriva ut personbevis	318 000	405 000	429 700
Inloggningar på skattekonto	1 529 000	1 942 000	3 595 100
Frågor mot centrala skatteregistret	2 300	11 300	30 400
<b>Tid (antal dagar)</b>			
Total tid exklusive frånvaro	1 818 442	1 782 537	1 612 308
Gemensamt skatt	298 683	293 733	256 140
Beskattning	1 261 897	1 243 308	1 135 649
Brottsbekämpning	44 526	46 030	46 582
Folkbokföring	144 656	139 200	115 947
Fastighetstaxering	46 934	40 484	36 416
Registrering av bouppteckningar	16 049	14 845	13 684
Utfärda id-kort			7 614
Ofördelat på verksamhetsgren	5 696	4 941	277
Frånvaro	571 235	562 164	544 015
<b>Årsarbetskrafter <sup>7)</sup></b>			
Beskattning	7 217	7 112	6 433
Brottsbekämpning	255	263	264
Folkbokföring	827	796	657
Fastighetstaxering	268	232	206
Registrering av bouppteckningar	92	85	78
Utfärda id-kort			40

Källor: Agresso, TID, GUPPI, centrala skatteregistret, folkbokföringsdatabasen, fastighetsregistret, webbstatistik, call guide

**Not 1)** I total skatteuppbörd ingår inte räntor, offentligrättsliga avgifter, övriga inkomster av statens verksamhet samt avgifter som tagits in och utbetalats till Svenska kyrkan och andra trossamfund.

**Not 2)** I intäkterna ingår ersättning från AP-fonderna och PPM med 319 miljoner för Skatteverkets beräkning av pensionsgrundande inkomst.

**Not 3)** I intäkterna ingår ersättning från AP-fonderna och PPM för Skatteverkets beräkning av pensionsgrundande inkomst samt ersättning från KFM för köp av tjänster från verksamhetstöd för skatt och KFM.

**Not 4)** Fastprisberäknat.

**Not 5)** Tjänsten för kontrolluppgifter vänder sig till de som lämnar få uppgifter och är ett komplement till andra elektroniska kanaler. Tjänsten för näringsuppgifter är ett komplement till övriga kanaler och ska på sikt ersätta de äldre alternativen.

**Not 6)** Under 2008 har vi bytt mätverktyg, vilket försvårar jämförelser med tidigare år.

**Not 7)** I beräkning av årsarbetskraft har tid som rapporterats på gemensamt skatt fördelats ut på respektive verksamhetsgren.

## Skatter enligt Skatteverkets räkenskaper, mdkr

	2007 exkl. KFM	2008	2009
Privatpersoners direkta skatter m.m. <sup>1)</sup>	561,3	580,7	543,4
Företagens direkta skatter	165,1	151,5	121,6
Arbetsgivaravgift och särskild löneskatt	373,7	395,5	380,0
Mervärdesskatt	201,0	212,6	219,3
Övriga skatter på varor och tjänster	90,5	94,9	96,5
Arvs- och gåvoskatt	0,0	0,0	0,0
Övriga inkomstskatter	9,1	8,0	6,8
Betalningsdifferenser, skattekonto	-23,5	-15,4	-17,2
<b>Totalt betalda skatter och avgifter, brutto<sup>2)</sup></b>	<b>1 377,2</b>	<b>1 427,9</b>	<b>1 350,5</b>
Nedsättning anställningsstöd/nystartjobb, diverse investeringsstimulanser samt sjöfartsstöd	-10,6	-5,9	-4,4
Räntor, sanktions- och offentligträttsliga avgifter	4,1	4,2	4,5
Utjämningsavgift för LSS-kostnader	1,9	2,2	2,8
Kompensation mervärdesskatt kommuner och landsting	-39,6	-43,7	-44,0
<b>Totala skatter och avgifter, netto</b>	<b>1 333,1</b>	<b>1 384,8</b>	<b>1 309,3</b>

Källa: Skatteverkets räkenskaper

**Not 1.** Privatpersoners direkta skatter m.m. avser debiterade skatter före utbetalning av kommunalskattemedel m.m. exklusive avgifter till Svenska kyrkan, trossamfund och kommunal begravningsavgift.

**Not 2.** Här definierat som summa uppbörd exklusive skattetillägg och förseningsavgifter, ränteinkomster, offentligträttsliga avgifter m.m. och övriga inkomster av statens verksamhet samt avgifter till Svenska kyrkan, trossamfund och kommunal begravningsavgift.

**Anm:** Betalningsdifferenser, skattekonto (-17,2 miljarder kronor för 2009) är skillnaden mellan på skattekontot redovisade inbetalda skatter och debiterade skatter.

## Uppbördsförluster

	2007	2008	2009
Totala skatter och avgifter, mdkr	1 484	1 480	1 432
A) Ackord/skuldansering före restföringsledet, mnkr <sup>1)</sup>	26	115	222
B) Uppbördsförluster i restföringsledet, mnkr			
Nyrestfört brutto	11 267	14 397	15 174
Återkallade skatter och avgifter	-2 585	-2 650	-2 886
Betalt	-4 324	-4 502	-4 353
Uppbördsförlust i restföringsledet	4 357	7 245	7 935
<b>A+B) Total uppbördsförlust, mnkr<sup>2)</sup></b>	<b>4 384</b>	<b>7 359</b>	<b>8 158</b>
<b>Uppbördsförlust i procent</b>	<b>0,30</b>	<b>0,50</b>	<b>0,57</b>

Källa: Skatteverket GIN. Beloppen avser skatter som redovisas på skattekontot.

**Anm:** Totala skatter och avgifter är hämtade för år 2007 från sammanställning i Skatter i Sverige, skattestatistisk årsbok 2009, för år 2008 och 2009 från Konjunkturinstitutet Offentliga sektorns finansiella sparande dec 2009.

**Not 1)** Definitionen av uppbördsförluster har från år 2009 utökats till att – utöver uppbördsförluster i restföringsledet – även omfatta de beslut om ackord/skuldansering som även berör Skatteverket före restföringen. Ändringen har att göra med Skatteverkets förändrade borgenärsroll. För att få enhetlighet i jämförelsen över åren har beslut om ackord/skuldansering lagts till i tabellen även för åren 2007 och 2008

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



# Enkät svar

	Medborgare	Företag
<b>Det är enkelt att deklarerera för medborgare/Det är enkelt för företag att lämna uppgifter om olika skatter.</b>		
Instämmer (4–5)	70%	42%
Varken eller (3)	12%	32%
Instämmer ej (1–2)	11%	20%
Ingen uppfattning/ej svar	7%	6%
Medelvärde	4,15	3,39

	Medborgare	Företag
<b>Det är lätt att få information från Skatteverket</b>		
Instämmer (4–5)	51%	54%
Varken eller (3)	31%	24%
Instämmer ej (1–2)	9%	19%
Ingen uppfattning	10%	3%
Medelvärde	3,72	3,50

	Medborgare	Företag
<b>Det är lätt att göra rätt för sig med skatterna (medborgare)/ Det är lätt för företag att göra rätt för sig med skatterna.</b>		
Instämmer (4–5)	62%	51%
Varken eller (3)	23%	22%
Instämmer ej (1–2)	8%	24%
Ingen uppfattning/ej svar	7%	2%
Medelvärde	3,98	3,38

	Medborgare	Företag
<b>Jag känner en moralisk plikt att hålla mig till skattereglerna</b>		
Instämmer (4–5)	84%	87%
Varken eller (3)	11%	6%
Instämmer ej (1–2)	4%	6%
Ingen uppfattning/ej svar	1%	1%
Medelvärde	4,44	4,44

	Medborgare	Företag
<b>För min egen del är det OK att folk skattefuskar om de har möjlighet till det</b>		
Instämmer (4–5)	7%	6%
Varken eller (3)	7%	6%
Instämmer ej (1–2)	85%	86%
Ingen uppfattning/ej svar	1%	2%
Medelvärde	1,51	1,39

	Medborgare	Företag
<b>Jag känner personligen någon eller några som skattefuskar</b>		
Instämmer (4–5)	22%	23%
Varken eller (3)	9%	8%
Instämmer ej (1–2)	64%	63%
Ingen uppfattning/ej svar	5%	5%
Medelvärde	2,12	2,13

	Medborgare	Företag
<b>Skatteverket är bra på att bekämpa skattefusket</b>		
Instämmer (4–5)	17%	20%
Varken eller (3)	39%	35%
Instämmer ej (1–2)	26%	25%
Ingen uppfattning/ej svar	17%	20%
Medelvärde	2,81	2,93

	Medborgare	Företag
<b>Bemötandet från Skatteverkets tjänstemän är bra</b>		
Instämmer (4–5)	63%	61%
Varken eller (3)	21%	20%
Instämmer ej (1–2)	5%	14%
Ingen uppfattning/ej svar	11%	5%
Medelvärde	4,00	3,81

	Medborgare	Företag
<b>Jag har förtroende för Skatteverkets sätt att sköta sin uppgift</b>		
Instämmer (4–5)	55%	54%
Varken eller (3)	26%	28%
Instämmer ej (1–2)	14%	16%
Ingen uppfattning/ej svar	5%	1%
Medelvärde	3,61	3,57

	Medborgare	Företag
<b>Jag har förtroende för myndigheter i allmänhet</b>		
Instämmer (4–5)	40%	31%
Varken eller (3)	36%	45%
Instämmer ej (1–2)	23%	23%
Ingen uppfattning/ej svar	1%	1%
Medelvärde	3,24	3,10

## Mål 2009

Skattefelet	2007	2008	2009
Minst 40 procent av Skatteverkets resurser på regionnivå används i initiativverksamheten <sup>1)</sup>	38%	39%	41%
<b>Bemötande</b>			<b>2009</b>
Minst 75 procent av de som har kontakt med Skatteverket är nöjda med vårt bemötande <sup>2)</sup>			
Medborgare			63%
Företag			61%

Service	2007	2008	2009
Minst 90 procent av de som kontaktar Skatteupplysningen, Servicejouren, servicekontoren och expeditionerna är nöjda med servicen, bemötandet och svarets innehåll			
<i>Sammanlagt resultat enkät Skatteupplysningen</i>			
Andel som ansåg sig få ett bra bemötande	96%	94%	71%
Andel som ansåg sig få svar på sin fråga inom rimlig tid	85%	82%	59%
Andel som ansåg sig få den information de behövde	88%	85%	63%
<i>Sammanlagt resultat enkät Servicejouren</i>			
Andel som ansåg sig få ett bra bemötande	97%	97%	95%
Andel som ansåg sig få svar på sin fråga inom rimlig tid	94%	93%	92%
Andel som ansåg sig få den information de behövde	76%	81%	78%
<i>Sammanlagt resultat enkät servicekontoren</i>			
Andel som ansåg sig få ett bra bemötande			94%
Andel som ansåg sig få svar på sin fråga inom rimlig tid			80%
Andel som ansåg sig få den information de behövde			91%
<i>Resultat enkät expeditioner med hantering av id-kort</i>			
Andel som ansåg sig få ett bra bemötande			97%
Andel som ansåg sig få svar på sin fråga inom rimlig tid			91%
Andel som ansåg sig få den information de behövde			94%
<i>Resultat enkät expeditioner utan hantering av id-kort</i>			
Andel som ansåg sig få ett bra bemötande			100%
Andel som ansåg sig få svar på sin fråga inom rimlig tid			99%
Andel som ansåg sig få den information de behövde			96%
Minst 80 procent av samtalen till Skatteupplysningen besvaras inom 3 minuter <sup>3)</sup>	57%	51%	19%

Källa: telefonenkät (callguide) och webbenkät 2007

Not 1) Regional spridning ej relevant

Not 2) Ett nytt mål för 2009 vilket innebär att siffror för tidigare år saknas. Uppgifterna är hämtade från omnibus enkäter

Not 3) Ett nytt mål och sätt att mäta för 2009 vilket innebär att tidigare års siffror räknats om för att bli jämförbara.

# Kompetensförsörjning

## Volym och mått

Uppgifter om anställda <sup>1)</sup>	2007	2008	2009
Antal tillsvidareanställda	11 259	10 802	10 419
varav skatteregioner	9 683	9 045	8 353
varav huvudkontoret	350	340	493
varav verksamhetsstöd <sup>2)</sup>	1 226	1 417	1 573
Andel kvinnor totalt	66%	66%	66%
Andel kvinnor bland cheferna	57%	55%	56%
Antal externa rekryteringar	565	348	264
Antal externa avgångar	717	855	717
Varav pension	218	271	339
<b>Sjukfrånvaro <sup>3)</sup></b>			
Sjukfrånvaro totalt	4,1%	3,6%	3,5%
Regional skillnad	3,6–5,2%	2,9–4,8%	1,8–4,6%
Sjukfrånvaro över 60 dagar	2,5%	2,0%	1,8%
<b>Medarbetarundersökning <sup>4)</sup></b>			
Organisationsindex	76	-	75
Medarbetarindex	77	-	78
Ledarindex	75	-	74
Stressindex	68	-	68
Förtroende för närmaste chef	90%	-	88%
<b>Hälsorelaterade nyckeltal <sup>5)</sup></b>			
Frisktal	74%	74%	74%
Sjukfall	57,6	57,9	61,7
Rehabinflöde	3,0	2,5	2,6
Rehabinflöde p.g.a sex stycken påbörjade sjukfall	1,2	1,3	1,4
Återgångar	0,9	1,0	1,0

Not 1) Uppgifterna är hämtade från Månadsrapporten för HR på Intranätet.

Not 2) Verksamhetsstöd ger stöd åt både Skatteverket och Kronofogdemyndigheten. Ökningen av antalet medarbetare förklaras till viss del av intern omorganisation.

Not 3) Uppgifterna hämtade från Månadsrapporten för HR på Intranätet. Sjukfrånvaron mäts i procent av tillgänglig arbetstid.

Not 4) Uppgifterna är hämtade från respektive års medarbetarundersökning. I år genomfördes mätningen i februari månad.

Not 5) Uppgifterna hämtade från Månadsrapporten för HR på Intranätet. De hälsorelaterade nyckeltalen har tagits fram i samarbete med andra statliga myndigheter med rikstäckande verksamhet (centrogruppen).

Obligatorisk redovisning av sjukfrånvaron	2007	2008	2009
<i>Sjukfrånvaro i procent</i>			
Totalt	4,1	3,6	3,5
Andel långtidssjuka (60 dagar eller mer)	61	55,6	51,0
Kvinnor	5,1	4,3	4,1
Män	2,4	2,2	2,3
<=29 år	2,2	2,2	2,0
30–49 år	3,7	3,1	3,1
>=50 år	5,0	4,1	3,9

Källa: Arbetsgivarverket tidsanvändningsstatistik

# Beskattning

## Prestationer, kostnader och volymer

Prestationer	2007	2008	2009
Totalt antal grundregistrerade inkomstdeklarationer	7 819 360	7 921 570	7 942 248
varav			
INK1 privatpersoner och enskilda näringsidkare	7 247 578	7 334 805	7 345 062
INK2 Aktiebolag	354 269	370 208	383 822
INK3 Föreningar och stiftelser	100 486	101 926	101 826
INK4 Handelsbolag	117 027	114 631	111 538
Grundbeslut arbetsgivaravgifter	3 948 318	4 024 024	4 102 919
Grundbeslut momsområdet	4 838 963	3 426 694	3 421 008
<b>Kostnader (tkr)</b>	<b>5 864 035</b>	<b>6 183 774</b>	<b>6 089 607</b>
<b>Intäkter (tkr)</b>	<b>375 154</b>	<b>809 556</b>	<b>838 343</b>
<b>Kostnadsproduktivitet</b>			
Kostnad per privatperson <sup>1)</sup>	153	140	116
Kostnad per företag/företagare <sup>1)</sup>	3 293	3 246	3 312
<b>Volymer</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
<i>Antal avslutade ärenden</i>			
Obligatoriska omprövningar inkomstdekl och skattedekl	11 973	11 547	10 128
Omprövningar skattebetalarens initiativ, inkomstdekl	95 518	92 805	94 168
Omprövningar skattebetalarens initiativ, moms	157 116	149 830	147 318
Omprövningar skattebetalarens initiativ, AG-redovisningar	98 194	111 664	116 722
Revisioner	6 687	7 137	5 252
Nyregistreringar till F-skatt	79 488	79 542	79 847
<i>Balanser</i>			
Obligatoriska omprövningar inkomstdekl och skattedekl	2 118	1 773	1 716
Omprövningar skattebetalarens initiativ	14 491	12 741	12 996
<b>Egeninitierad tid (dagar) <sup>2)</sup></b>			
Internationella transaktioner	32 392	44 313	58 042
Ekonomisk brottslighet	111 695	147 714	163 120
Privatpersoner	95 413	80 923	57 871
Företag	380 484	342 809	271 729
Summa	619 984	615 759	550 762

Källa: Gin-skatt, TID, Agresso, GUPPI, TINA

Not 1) Fastprisberäknat.

Not 2) Små medelstora företag, stora företag samt övrig beskattning redovisas numera som företag.

*Beslut till nackdel för deklaranterna uppdelat på ändringsorsak 2009, antal och skattemässigt utfall*

	Kontroll		Sköns- beskattning		Rättelse från deklarant		Register- fel m.m.
	Antal	mnkr	Antal	mnkr	Antal	mnkr	Antal
Inkomstskatt	148 488	13 751	100 450	3 169	47 276	3 740	14 247
Mervärdesskatt	34 492	3 222	30 535	1 503	81 188	6 599	2 341
Arbetsgivaravgifter	49 220	1 309	23 741	472	70 695	922	1 436
Avdragen skatt	17 103	408	23 278	451	52 732	1 229	1 126
<b>Totalt</b>	<b>249 303</b>	<b>18 690</b>	<b>178 004</b>	<b>5 595</b>	<b>251 891</b>	<b>12 490</b>	<b>19 150</b>

*Beslut till fördel för deklaranterna uppdelat på ändringsorsak 2009, antal och skattemässigt utfall*

	Kontroll		Sköns- beskattning		Rättelse från deklarant		Register- fel m.m.
	Antal	mnkr	Antal	mnkr	Antal	mnkr	Antal
Inkomstskatt	102 184	-10 447	28 692	-174	90 233	-5 772	12 090
Mervärdesskatt	17 845	-1 780	0	0	105 397	-7 101	2 395
Arbetsgivaravgifter	26 742	-6 092	0	0	86 587	-958	2 179
Avdragen skatt	9 426	-1 523	0	0	39 523	-809	1 710
<b>Totalt</b>	<b>156 197</b>	<b>-19 843</b>	<b>28 692</b>	<b>-174</b>	<b>321 740</b>	<b>-14 641</b>	<b>18 374</b>

*Beslut till nackdel för deklaranterna uppdelat på ändringsorsak 2008, antal och skattemässigt utfall*

	Kontroll		Sköns- beskattning		Rättelse från deklarant		Register- fel m.m.
	Antal	mnkr	Antal	mnkr	Antal	mnkr	Antal
Inkomstskatt	213 479	15 654	100 670	3 688	49 967	3 559	19 529
Mervärdesskatt	45 380	5 831	25 880	1 353	87 068	5 905	2 101
Arbetsgivaravgifter	76 008	1 293	20 226	423	73 176	38 242	1 312
Avdragen skatt	20 154	573	19 866	416	50 372	1 768	1 257
<b>Totalt</b>	<b>355 021</b>	<b>23 351</b>	<b>166 642</b>	<b>5 880</b>	<b>260 583</b>	<b>49 474</b>	<b>24 199</b>

*Beslut till fördel för deklaranterna uppdelat på ändringsorsak 2008, antal och skattemässigt utfall*

	Kontroll		Sköns- beskattning		Rättelse från deklarant		Register- fel m.m.
	Antal	mnkr	Antal	mnkr	Antal	mnkr	Antal
Inkomstskatt	126 539	-9 166	33 680	-553	85 278	-6 415	14 163
Mervärdesskatt	23 745	-1 947	0	0	109 978	-6 927	1 878
Arbetsgivaravgifter	28 152	-1 096	0	0	68 409	-37 697	1 702
Avdragen skatt	10 323	-2 586	0	0	8 319	-803	1 098
<b>Totalt</b>	<b>188 759</b>	<b>-14 795</b>	<b>33 680</b>	<b>-553</b>	<b>271 984</b>	<b>-51 842</b>	<b>18 841</b>

Källa: Gin-skatt

Anm: Beslut till nackdel är beloppsmässiga höjningar och beslut till fördel är beloppsmässiga sänkningar.

## Mål 2009

## Skattefelet

Skatteverkets resurser ska koncentreras till områden med hög risk för skattefel		2007	2008	2009
Internationella transaktioner 50 000 dagar		32 392	44 313	58 042
Ekonomisk brottslighet 150 000 dagar		111 695	147 820	163 120
Skatteplaneringsaktiva 10 000 dagar <sup>1)</sup>			5 104	8 892
<b>Genom förebyggande åtgärder reduceras fel och behov av kompletteringar</b>				
Andelen formella fel inom momsområdet är högst 2 procent	Riket	3,4%	2,5%	2,0%
	Regional spridning	2,8–3,5%	1,9–2,8%	1,5–2,2%
Andelen formella fel inom arbetsgivarområdet är högst 1,5 procent	Riket	2,1%	1,9%	1,6%
	Regional spridning	1,8–3,6%	1,6–3,1%	1,4–2,2%
<b>Genom förebyggande åtgärder reduceras fel och behov av kompletteringar</b>				
Andelen omprövningar på skattebetalarnas initiativ inom inkomstaxering är högst 1 procent	Riket	1,16%	1,16%	1,19%
	Regional spridning	0,9–8,6%	0,9–8,1%	0,8–8,3%
Andelen omprövningar på skattebetalarnas initiativ inom momsområdet är högst 2,5 procent	Riket	3,2%	4,4%	4,3%
	Regional spridning	1,9–5,5%	2,6–7,5%	2,7–7,0%
Andelen omprövningar på skattebetalarnas initiativ inom arbetsgivarområdet är högst 2 procent	Riket	2,5%	2,8%	2,8%
	Regional spridning	1,6–3,9%	1,9–4,2%	2,1–4,0%
<b>Produktiviteten i den löpande ärendehantering- en och grundkontrollen är hög<sup>4)</sup></b>				
Tiden för löpande ärendehantering och grundkontroll inom periodbeskattningen minskar med 10 procent				5%
<b>Urvalens träffsäkerhet är hög</b>				
Åtgärdsfrekvensen är minst 50 procent av antalet träffar <sup>2)</sup>	Riket		46%	40%
	Regional spridning		37–52%	30–50%
<b>Urvalens träffsäkerhet i kontrollen är hög</b>				
Andelen revisioner som resulterar i ändring är minst 75 procent	Riket	69%	71%	75%
	Regional spridning	55–78%	54–78%	71–81%
<b>Närvaron hos företagen är hög</b>				
– Vi genomför minst 20 000 företagsbesök <sup>3)</sup>			11 181	18 699
<b>Vi samverkar internationellt för att minska skatteundandragandet<sup>3)</sup></b>				
– Antalet spontana kontrolluppgifter ska uppgå till minst 2 500			2 545	903
<b>Andelen betalningar i rätt tid är hög</b>				
– Andelen underskott på skattekontot är högst 6 procent av antalet företag	Riket	8%	8%	8%
	Regional spridning	4–10%	4–11%	4–10%
<b>Vi är effektiva och agerar tidigt i vårt borgenärsarbete<sup>3)</sup></b>				
Inom 7 dagar efter första underskott har åtgärd vidtagits i minst 90 procent av ärendena	Riket		87%	98%
	Regional spridning		73–100%	88–100%

## Bemötande

Tiden mellan start och avslut av en revision är kort		2007	2008	2009
– Inom 4 månader är minst 50 procent av revisionerna klara	Riket	42%	54%	43%
	Regional spridning	39–49%	41–77%	27–58%
– Inom 10 månader är minst 90 procent av revisionerna klara	Riket	82%	88%	87%
	Regional spridning	80–88%	82–95%	79–93%
<b>Obligatoriska omprövningar ska handläggas skyndsamt</b>				
– Inom 1 månad är minst 50 procent klara	Riket	42%	47%	46%
	Regional spridning	26–50%	41–57%	31–56%
– Inom 3 månader är minst 90 procent klara	Riket	79%	83%	82%
	Regional spridning	64–89%	74–90%	74–93%
<b>Ärenden om företagsregistrering ska handläggas skyndsamt<sup>4)</sup></b>				
– Inom 3 veckor är minst 85 procent klara	Riket			85%
	Regional spridning			81–89%

## E-förvaltning

I slutet av året lämnar minst 45 procent sin skattedeclaration via Internet		2007	2008	2009
	Riket	20%	31%	44%
	Regional spridning	19–22%	28–37%	40–53%
<b>Minst 60 procent av inkomstdeklaration 1 lämnas via Internet eller telefon<sup>5)</sup></b>				
	Riket	44%	49%	54%
	Regional spridning	42–48%	46–52%	52–57%
<b>Minst 20 procent av de som kan lämna inkomstdeklaration 2 elektroniskt gör detta via Internet<sup>6)</sup></b>				
	Riket			
	Regional spridning			

Källor: GIN-Skatt, Guppi, Puma

Not 1) Nytt mål 2008, data saknas för 2007

Not 2) Ingen tillförlitlig statistik finns tillgänglig för 2007

Not 3) Data saknas för 2007

Not 4) Nytt mål för 2009

Not 5) SFSK och Stockholm är inte med på regional spridning

Not 6) Data saknas pga tekniska problem, se text årsredovisning

# Brottsbekämpning

## Prestationer, kostnader och volymer

Prestationer	2007	2008	2009
Avslutade brottsutredningar	2 215	2 263	2 125
Antal brottsutredningar per utredare	14	14	13
<b>Kostnader (tkr)</b>	256 485	277 892	301 378
<b>Intäkter (tkr)</b>	107	203	517 <sup>1)</sup>
<b>Kostnadsproduktivitet</b>			
Kostnad per brottsutredning (kr) <sup>2)</sup>	115 746	122 708	141 581
<b>Volymer</b>			
Antal brottsanmälningar	3 707	3 834	4 026
Antal betalningssäkringar exkl. förvarstagande	338	343	339
Antal åtgärder enl tvångsåtgärdslagen	137	149	173
<i>Inkomna förundersökningar</i>			
Antal från olika anmälare	2 016	2 139	2 160
<i>Andel från olika anmälare</i>			
Skatteverket anmälare	78%	81%	73%
Annan anmälare	22%	19%	27%
Balanser, antal ej avslutade brottsutredningar	1 462	1 387	1 344
<i>Påföljder</i>			
Ärenden avgjorda i domstol t.o.m. 2008 <sup>3)</sup>			
Åtal ogillas	42	23	
Samhällstjänst	119	88	
Böter	331	284	
Fängelse	68	112	
Övriga påföljder	41	22	
Uppgift saknas	1 634	1 749	
<b>Total</b>	<b>2 235</b>	<b>2 278</b>	
<i>Antal utredare</i>			
Utredare och chefer vid SBE	251	247	240

Källor: GIN-Skatt, GUPPI, Agresso

Not 1) Intäktsökningen utgörs av periodisering från statliga myndigheter

Not 2) Fastprisberäknat

Not 3) Få domstolsavgöranden på ärenden som avslutats av SBE 2009



# Mål 2009

## Bemötande

Utredningstiden för skattebrottsärenden är kort		2007	2008	2009
– I genomsnitt avslutas mindre komplicerade ärenden inom 90 dagar	Riket	117	78	78
	Regional spridning	71–180	41–117	54–84
– I genomsnitt avslutas samtliga ärenden inom 250 dagar	Riket	298	261	242
	Regional spridning	195–375	221–379	180–370
<b>Underättelseverksamheten vid SBE bedrivs så att den genererar minst <sup>1)</sup></b>				
– 440 registrerade ärenden i Skatteverkets underättelseregister (SKUR)				930
– 380 operativa rapporter				249

Källa: GUPPI

Not 1) Nytt mål 2009

# Folkbokföring

## Prestationer, kostnader och volymer

Prestationer	2007	2008	2009
Antal avslutade folkbokföringsärenden	2 526 179	2 618 005	2 764 931
varav			
Flyttningar	1 257 585	1 404 711	1 451 105
Namnärenden <sup>1)</sup>			432 774
Födelse	239 051	244 396	250 014
Civilstånd <sup>1)</sup>			153 181
In/utvandring <sup>1)</sup>			105 182
Dödsfall <sup>1)</sup>			399 728
<b>Kostnader (tkr)</b>	553 461	567 280	507 114
<b>Intäkter (tkr)</b>	22 237	47 397	43 672
<b>Kostnadsproduktivitet</b>			
Kostnad i kronor per invånare <sup>2)</sup>	60	56	50
<b>Volymer</b>			
Antal bosättningskontroller	78 428	75 247	51 207
Andel bosättningskontroller i förhållande till invånarantalet	0,9%	0,8%	0,6%

Källor: Agresso, TID, Folkbokföringsregistret, GUPPI, FOLKE.

Not 1) Uppgifter saknas för 2007 och 2008

Not 2) Fastprisberäknat. För 2007 och 2008 har invånarantalet korrigerats.

## Mål 2009 och övrig uppföljning

### Mål – Förtroende

Registerkvaliteten är hög – Andelen retur av slutskattebeskeden är högst 0,25 procent <sup>1)</sup>	2007	2008	2009
Riket	0,28%	0,28%	0,32%

### Mål – E-förvaltning

I slutet av året lämnas minst 25 procent av flyttningsanmälningarna via internet	2007	2008	2009
Flyttanmälningar (antal anmälningar)	619 299	945 080	969 878
Flyttanmälningar via skatteverket.se	57 756	56 636	72 437
Andelen via Internet	9%	6%	7%

### Övrig uppföljning

	2007	2008	2009
Genomströmningstider invandringar inom Norden, inom 6 dagar	69%	68%	63%
Genomströmningstider invandringar utom Norden, inom 6 dagar	68%	67%	62%
Genomströmningstider födslar, inom 2 dagar	90%	90%	90%
Genomströmningstider flyttningar, inom 6 dagar	86%	92%	93%
Genomströmningstider samtliga ärenden, inom 6 dagar	73%	80%	82%

Källor: Folkbokföringsregistret, FOLKE

Not 1) Regional spridning ej relevant då arbetsuppgifterna koncentreras

# Fastighetstaxering

## Prestationer, kostnader och volymer

Prestationer	2007	2008	2009
Grundbeslut allmän/förenklad fastighetstaxering, antal taxeringsenheter	338 000	341 657	2 308 058
Grundbeslut särskild fastighetstaxering, antal taxeringsenheter	124 700	96 843	41 444
<b>Kostnader (tkr)</b>	200 332	184 998	178 777
<b>Intäkter (tkr)</b>	376	793	897
<b>Volymer</b>			
<i>Antal taxeringsenheter</i>			
Lantbruk	365 894	367 857	369 676
Småhus	2 298 222	2 318 876	2 329 856
Hyreshus	127 142	128 400	129 327
Industri	157 771	158 200	158 873
Täkt	3 429	2 868	2 899
Elprod	2 419	2 552	2 650
Special	85 783	83 845	83 739
<b>Totalt</b>	<b>3 040 660</b>	<b>3 062 598</b>	<b>3 077 020</b>
Antal avslutade omprövningar på fastighetsägarens initiativ	10 000	7 274	13 506
Antal avslutade ärenden avseende obligatoriska omprövningar	2 300	527	1 469
Balanser antal omprövningar	1 000	585	880
Balanser antal obligatoriska omprövningar	100	106	262

Källor: GUPPI, Agresso, Fastighetstaxeringssystemet

## Mål 2009 och övrig uppföljning

### Mål – Förtroende

Genom förebyggande åtgärder minskar antalet omprövningar	2006	FÖRÄNDRING		Procent
		2009	Antal	
Antalet omprövningar har minskat med 10 procent sedan 2006	20 226	15 057	-5 169	-26%

### Övrig uppföljning – Bemötande

	2007	2008	2009
Genomströmningstid omprövningar på fastighetsägarens initiativ			
– 60% inom 1 månad	51%	62%	60%
– 80% inom 2 månader	72%	80%	78%
Genomströmningstid avseende obligatoriska omprövningar			
– 45% inom 1 månad	11%	43%	28%
– 90% inom 3 månader	26%	76%	72%

Källa: GUPPI

# Bouppteckningar

## Prestationer, kostnader och volymer

Prestationer	2007	2008	2009
Registrerade bouppteckningar	86 000	83 000	87 000
<b>Kostnader (tkr)</b>	60 809	60 132	59 091
<b>Intäkter (tkr)</b>	67	93	493 <sup>1)</sup>
<b>Kostnadsproduktivitet</b>			
Kostnad i kronor per bouppteckning <sup>2)</sup>	709	720	676
<b>Volymer</b>			
Balanser	4 215	5 301	3 957

Källor: GIN-skatt, GUPPI, Arvet, TID

Not 1) Intäktsökningen beror på ersättning från SCB för statistikuttag

Not 2) Fastprisberäknat

## Mål 2009

### Bemötande

Genomströmningstiden för boupptecknings- ärenden är kort		2007	2008	2009
Inom 4 veckor är minst 80 procent av ärendena klara	Riket	73%	91%	81%
	Regional spridning	47–85%	90–91%	73–86%

Källa: GIN-skatt

## Utfärda Id-kort

### Prestationer, kostnader och volymer

Prestationer	2009
Antal utfärdade id-kort	37 250
<b>Kostnader (tkr)</b>	34 711
<b>Intäkter (tkr)</b>	26 010
<b>Volymer</b>	
Antal ansökningar	41 545
Antal avslag	2 242

Källor: IDA och Oracel



# 12. Finansiell redovisning





# Finansiell redovisning

## Resultaträkning (tkr)

	Not	2009	2008
<b>Verksamhetens intäkter</b>			
Intäkter av anslag		6 257 392	6 314 835
Intäkter av avgifter och andra ersättningar	1	893 925	838 462
Intäkter av bidrag	2	13 232	15 548
Finansiella intäkter	3	379	4 031
<b>Summa intäkter</b>		<b>7 164 927</b>	<b>7 172 876</b>
<b>Verksamhetens kostnader</b>			
Kostnader för personal	4	-5 145 426	-5 268 094
Kostnader för lokaler		-544 011	-535 300
Övriga driftkostnader		-1 177 838	-1 187 874
Finansiella kostnader	5	-8 809	-38 606
Avskrivningar och nedskrivningar		-284 097	-244 200
<b>Summa kostnader</b>		<b>-7 160 181</b>	<b>-7 274 075</b>
<b>Verksamhetsutfall</b>		<b>4 747</b>	<b>-101 199</b>
<b>Uppbördsverksamhet</b>			
Intäkter av avgifter m.m. samt andra intäkter som inte disponeras av myndigheten	6	2 516 526	2 617 975
Intäkter av uppbörd	7	773 713 172	865 666 693
Medel som tillförts statsbudgeten från uppbördsverksamhet		-762 400 069	-865 113 135
<b>Saldo uppbördsverksamhet</b>		<b>13 829 629</b>	<b>3 171 533</b>
<b>Transfereringar</b>			
Medel som erhållits från statsbudgeten för finansiering av bidrag		81 741 205	75 031 864
Lämnade bidrag	8	-81 741 205	-75 031 864
<b>Saldo transfereringar</b>		<b>0</b>	<b>0</b>
<b>ÅRETS KAPITALFÖRÄNDRING</b>	<b>9</b>	<b>13 834 376</b>	<b>3 070 334</b>

## Balansräkning (tkr)

	Not	09-12-31	08-12-31
<b>TILLGÅNGAR</b>			
<b>Immateriella anläggningstillgångar</b>			
Balanserade utgifter för utveckling	10	675 902	417 492
Rättigheter och andra immateriella anläggningstillgångar	11	21 902	33 043
<b>Summa immateriella anläggningstillgångar</b>		<b>697 803</b>	<b>450 535</b>
<b>Materiella anläggningstillgångar</b>			
Förbättringsutgifter på annans fastighet	12	107 614	53 660
Maskiner, inventarier, installationer m.m.	13	308 506	357 617
<b>Summa materiella anläggningstillgångar</b>		<b>416 120</b>	<b>411 276</b>
<b>Fordringar</b>			
Kundfordringar		4 273	5 300
Fordringar hos andra myndigheter	14	452 794	447 941
Uppbördsfordringar	15	36 168 502	32 260 040
Övriga fordringar	16	2 624 670	820
<b>Summa fordringar</b>		<b>39 250 240</b>	<b>32 714 101</b>
<b>Periodavgränsningsposter</b>			
Förutbetalda kostnader		146 685	134 685
Upplupna bidragsintäkter		1 358	1 933
<b>Summa periodavgränsningsposter</b>		<b>148 043</b>	<b>136 617</b>
<b>Avräkning med statsverket</b>			
Avräkning med statsverket	18	321 058	24 979
<b>Kassa och bank</b>			
Behållning räntekonto i Riksgäldskontoret	19	155 605	0
Kassa och bank	20	187	16 180
<b>Summa kassa och bank</b>		<b>155 792</b>	<b>16 180</b>
<b>SUMMA TILLGÅNGAR</b>		<b>40 989 056</b>	<b>33 753 689</b>

## Balansräkning (tkr)

	Not	09-12-31	08-12-31
<b>KAPITAL OCH SKULDER</b>			
<b>Myndighetskapital</b>			
Statskapital	21	109	12
Balanserad kapitalförändring	22	4 430 974	698 307
Kapitalförändring enligt resultaträkningen	9	13 834 376	3 070 334
<b>Summa myndighetskapital</b>		<b>18 265 459</b>	<b>3 768 653</b>
<b>Avsättningar</b>			
Avsättningar för pensioner och liknande förpliktelser	23	187 476	125 440
Övriga avsättningar	24	23 851	0
<b>Summa avsättningar</b>		<b>211 327</b>	<b>125 440</b>
<b>Skulder m.m.</b>			
Lån i Riksgäldskontoret	25	881 550	634 791
Räntekontokredit i Riksgäldskontoret	26	0	14 163
Övriga krediter i Riksgäldskontoret	27	132 577	151 571
Skulder till andra myndigheter	28	178 722	267 999
Leverantörsskulder		155 652	245 582
Övriga skulder	29	20 633 930	27 960 140
Depositioner	30	3 267	17 045
<b>Summa skulder m.m.</b>		<b>21 985 697</b>	<b>29 291 291</b>
<b>Periodavgränsningsposter</b>			
Upplupna kostnader	31	496 490	558 050
Oförbrukade bidrag		22 284	10 255
Övriga förutbetalda intäkter		7 800	0
<b>Summa periodavgränsningsposter</b>		<b>526 573</b>	<b>568 305</b>
<b>SUMMA KAPITAL OCH SKULDER</b>		<b>40 989 056</b>	<b>33 753 689</b>

## Anslagsredovisning (tkr)

Utgiftsområde (UO)/Anslag a = ramanslag o = obetecknat anslag r = reservationsanslag ap = anslagspost		Ingående överförings- belopp	Årets tilldelning enligt regle- ringsbrev	Omdisp. anslags- belopp	Utnyttjad del av medgivet överskri- dande
<b>UO2</b> 1:6 (2003) Folk- och bostadsstatistik ap. 2 Folkbokföring på lägenhet, a		8 880		18 500	
<b>UO3</b> 1:1 Skatteverket ap. 1 Skatteverket, a		-167 179	6 342 583	-12 000	
<b>UO17</b> 9:2 Stöd till trossamfund ap. 2 Stöd till trossamfund, a				1 980	
<b>UO22</b> UO22 1:17 Trängselskatt i Stockholm: Adm.kostnader ap. 2 Trängselskatt; Adm. - del till Skatteverket, a		3 511	11 500		
<b>UO22</b> 37:7 (2004) IT-infrastruktur ap. 20 Skatteverket, a		1 206			
<b>UO25</b> 1:1 Kommunalekonomisk utjämning ap. 1 Kommunalekonomisk utjämning kommuner, a ap. 2 Kommunalekonomisk utjämning landsting, a <b>Summa 1:1 Kommunalekonomisk utjämning</b>		1 -3 -2	47 455 941 17 316 000 <b>64 771 941</b>		
<b>UO25</b> 1:2 Statligt utjämningsbidrag för LSS- kostnader (lag om stöd och service till vissa funktionshindrade) ap. 1 Statligt utjämningsbidrag för LSS-kostnader, a		922	2 806 966		
<b>UO25</b> 1:3 Bidrag till organisationer inom det kommunal- ekonomiska området ap. 1 Bidrag till Rådet för kommunal redovisning, a ap. 2 Bidrag till Rådet för främjande av kommunala analyser, a ap. 3 Bidrag till ett nationellt benchmarkingprojekt, a <b>Summa 1:3 Bidrag till organisationer inom det kommunalekonomiska området</b>			1 050 3 000 4 000 <b>8 050</b>		
<b>UO25</b> 1:4 Tillfälligt konjunkturstöd till kommuner och landsting ap. 1 Tillfälligt konjunkturstöd till kommuner ap. 2 Tillfälligt konjunkturstöd till landsting ap. 3 Bidrag till landsting för influensapandemin <b>Summa 1:4 Tillfälligt konjunkturstöd till kommuner och landsting</b>			9 100 000 3 900 000 1 000 000 <b>14 000 000</b>		
<b>UO26</b> 1:4 Övergångseffekter av kostnadsmässig avräkning ap. 33 Övergångseffekter av kostnadsmässig avräkning					226 601
<b>UO27</b> 1:1 Avgiften till Europeiska gemenskapen ap. 7 Mervärdesskattebaserad avgift, a		17 666	-4 000 000	-17 666	
<b>SUMMA</b>		<b>-134 997</b>	<b>83 941 040</b>	<b>-9 186</b>	<b>226 601</b>

## Finansiella villkor i anslagsredovisningen (tkr)

Anslag	Villkor
<b>UO3 1:1 ap. 1 Skatteverket</b>	Från anslaget betalas ersättningsbelopp enligt lagen (1989:479) om ersättning för kostnader i ärenden och mål om skatt, m.m. Ersättningsbelopp med totalt upp till 20 000 tkr kan belasta anslaget.
	De 25 000 tkr avsedda för projektet Skatta.se får användas först efter beslut av regeringen.
	Från anslaget får högst 5 000 tkr utbetalas som stöd till forskning inom skatteområdet.

Indragning	Totalt disponibelt belopp	Utgifter	Utgående överföringsbelopp
	27 380	-11 380	15 999
-88 537	6 074 867	-6 326 394	-251 527
	1 980	-1 980	0
-3 166	11 845	-9 480	2 365
-1 206	0	0	0
	47 455 942	-47 455 941	1
-2	17 315 995	-17 316 000	-5
-2	<b>64 771 937</b>	<b>-64 771 941</b>	<b>-4</b>
	2 807 888	-2 807 887	1
	1 050	-1 050	0
	3 000	-3 000	0
	4 000	-4 000	0
	<b>8 050</b>	<b>-8 050</b>	<b>0</b>
	9 100 000	-9 100 000	0
	3 900 000	-3 900 000	0
	1 000 000	-1 000 000	0
	<b>14 000 000</b>	<b>-14 000 000</b>	<b>0</b>
	226 601	-226 601	0
	-4 000 000	4 304 706	304 706
<b>-92 911</b>	<b>83 930 548</b>	<b>-83 859 007</b>	<b>71 540</b>

## Kommentarer till anslagsredovisningen

### UO2 1:6 (2003) ap. 2 Folkbokföring på lägenhet

Omdisponerade medel från UO2 1:6 ap. 4 Regeringskansliets disposition enligt regeringsbeslut 7, 2008-12-19; 18 500 tkr.

### UO3 1:1 Skatteverket ap. 1 Skatteverket

Årets tilldelning enligt regleringsbrev, regeringsbeslut 11, 2008-12-19; 6 306 583 tkr.

Indragning av 88 537 enligt regeringsbeslut 2009-05-28 avser årets utfall övergångseffekterna för kostnadsräkning.

Ändrad tilldelning enligt regeringsbeslut 8, 2009-06-25; 6 342 583 tkr (6 306 583 tkr + 36 000 tkr). Tilldelad tilläggsbudget 36 000 tkr.

Omdisponerat till Skatteverkets ap. 2 som disponeras av Regeringskansliet: 5 000 tkr. Omdisponerat till Skatteverkets ap. 2 som disponeras av Regeringskansliet enligt regeringsbeslut I 18 2009-12-17; 12 000 tkr (ökning med ytterligare 7 000 tkr utöver regeringens beslut 8, 2009-06-25).

### UO17 9:2 ap. 2 Stöd till trossamfund

Omdisponerade medel från Nämnden för statligt stöd till trossamfund enligt regeringsbeslut 5, 2009-05-13; 1 980 tkr.

### UO22 1:17 Trängselskatt i Stockholm: Adm.kostnader, ap. 2

#### Trängselskatt, Adm - del till Skatteverket

Anslagsbehållning som disponeras 2009 3% enligt regeringsbeslut 2008-12-18; indragning 3 166 tkr.

UO22 37:7 (2004) IT-infrastruktur ap. 20 Skatteverket a Indragning av ingående överföringsbelopp enligt regeringsbeslut II 11, 2009-05-20; 1 206 tkr.

### UO25 1:1 Kommunalekonomisk utjämning ap. 2 Kommunalekonomisk utjämning landsting

Indragning av anslagsbelopp enligt regeringsbeslut II 1 2009-07-02; 2 tkr.

### UO25 1:2 Statligt utjämningsbidrag för LSS- kostnader ap. 1 Statligt utjämningsbidrag för LSS-kostnader

Årets tilldelning enligt regeringsbeslut 17, 2008-12-19; 2 259 064 tkr. Ändrad årets tilldelning enligt regeringsbeslut II 11 2009-12-03; 2 806 966 tkr.

### UO25 1:4 Tillfälligt konjunkturstöd till kommuner och landsting

Årets tilldelning för ap. 1 och 2 enligt regeringsbeslut II 1, 2009-07-05; 7 000 000 tkr.

Ändrad årets tilldelning för ap. 1, ap. 2, ap. 3 enligt regeringsbeslut II 11 2009-12-03 14 000 000 tkr.

### UO27 1:1 Avgiften till Europeiska gemenskapen ap. 7 Mervärdesskattebaserad avgift

Årets tilldelning enligt regeringsbeslut 1 2008-12-19; 3 000 000 tkr. Ändrad årets tilldelning enligt regeringsbeslut I 2, 2009-09-17; 0 kr. Ändrad årets tilldelning enligt regeringsbeslut I 6, 2010-01-28; -4000 000 tkr.

Finansiellt villkor	Utfall 2009	Kommentar till utfall
20 000	14 535	
25 000		12 000 tkr har omdisponerats till ap.2 som disponeras av Regeringskansliet. De återstående 13 000 tkr är inte disponibla för Skatteverket. Utfallet avser bidrag till Riksbankens Jubileumsfond.
5 000	5 000	

## Anslagsredovisning inkomsttitlar (tkr)

INKOMSTTITEL	09-12-31	08-12-31
<b>9111-9112 Inkomstskatt fysiska personer</b>		
9111 111 Preliminär skatt inbetald från utländsk stat	115 876	80 676
9111 121-26 Debiterad källskatt	520 928 033	528 511 365
9112 141-44 Debiterad prel. skatt fysiska personer	26 531 313	28 722 097
9112 162 Återbetalning av särskild inkomstskatt m.m.	-36 553	-20 844
9112 211-242 Debiterad slutlig skatt minus prel. skatt	11 905 981	38 481 250
<b>Summa inkomstskatt fysiska personer</b>	<b>559 444 651</b>	<b>595 774 544</b>
<b>9121 Inkomstskatt juridiska personer</b>		
9121 111 Avkastningskatt individuellt pensionsspar	386 238	309 506
9121 141-44 Debiterad prel.skatt juridiska personer	118 674 153	140 622 325
9121 211-242 Debiterad slutlig skatt minus prel. skatt	2 567 506	10 589 033
<b>Summa inkomstskatt juridiska personer</b>	<b>121 627 898</b>	<b>151 520 864</b>
<b>9123 Beskattning av tjänstegruppliv</b>		
9123 011 Särskild skatt tjänstegrupplivförsäkring	1 131 287	1 151 716
<b>Summa beskattning av tjänstegruppliv</b>	<b>1 131 287</b>	<b>1 151 716</b>
<b>9131 Ofördelbara inkomstskatter</b>		
9131 021 Ofördelbara inkomstskatter	-20 128	-38 377
9131 023 Särskild inkomstskatt utländska artister	127 277	103 360
9131 052 Inbetalt skuldsanering/ackord	58 761	28 109
9131 061-071 Fysiska och juridiska personer, ink.skatt avs. 1997 och tidigare	181 947	-454 105
9131 081 Inkomstskatt från Danmark, pendlare	841 034	643 816
9131 082 Inkomstskatt till Danmark, pendlare	-85 995	-77 844
<b>Summa ofördelbara inkomstskatter</b>	<b>1 102 896</b>	<b>204 959</b>
<b>9140 Övriga inkomstskatter</b>		
9141 012, 021 Kupongskatt, skatt på ränta på skogskontomedel	3 239 161	5 381 456
9144 011 Lotteriskatt, skatt på vinstsparande.	1 327 237	1 281 514
<b>Summa övriga inkomstskatter</b>	<b>4 566 398</b>	<b>6 662 969</b>
<b>9299 Arbetsgivaravgifter (inkl. särskild sjukförsäkringsavgift)</b>		
9299 013-018 Debiterad arbetsgivaravgift, särskild sjukförsäkringsavgift	379 987 576	395 526 855
<b>Summa Arbetsgivaravgifter (inkl. särskild sjukförsäkringsavgift)</b>	<b>379 987 576</b>	<b>395 526 855</b>
<b>9300 Skatt på egendom</b>		
9331 012 Arvsskatt	1 606	14 443
9332 012 Gåvoskatt	-5	1 622
<b>Summa skatt på egendom</b>	<b>1 600</b>	<b>16 065</b>

## Anslagsredovisning inkomstitlar (tkr)

INKOMSTITTEL		09-12-31	08-12-31
<b>9411</b>	<b>Mervärdesskatt</b>		
9411 012	Inbetalning mervärdesskatt avseende 1997 och tidigare	29 599	88 674
9411 031-033	Debiterad mervärdesskatt att betala	437 966 514	457 180 319
9411 041	Återbetalning mervärdesskatt avseende 1997 och tidigare	-54 028	-162 513
9411 042-043	Återbetalning till utländska företag, ambassader m.m.	-2 164 179	-1 940 659
9411 051-053	Debiterad mervärdesskatt att återfå	-189 400 754	-216 614 109
9411 061	Mervärdesskatt på elektroniska tjänster	45 864	26 482
9411 071	Avräkning ingående mervärdesskatt, staten	-27 140 424	-26 300 236
9411 072	Avgift på icke statlig finansiering	41 426	343 772
9411 081	Återbetalning av mervärdesskatt Öresundsbron	-4 797	-5 460
9411 082	Ersättning för dansk del av mervärdesskatt Öresundsbron	2 263	3 009
	<b>Summa mervärdesskatt</b>	<b>219 321 483</b>	<b>212 619 279</b>
	<b>Övriga skatter på varor och tjänster</b>		
9424 012	Tobaksskatt	10 564 309	10 300 818
9425, 9472	Alkoholskatt inklusive privatimport	12 069 164	11 280 216
9428 012-121	Energiskatt	66 131 272	64 499 967
9431 011	Särskild skatt på elektrisk kraft från kärnkraftverk	3 452 796	3 936 616
9435 011	Särskild skatt mot förurning	44 736	51 198
9436 011	Skatt på avfall	142 896	463 410
9437 012,021	Skatt på bekämpningsmedel och gödselmedel	252 526	454 120
9452 012	Skatt på annonser och reklam	293 987	280 208
9454 012	Skatt på spel	19 372	20 748
9462 012	Vägavgifter	269 201	185 268
9464 011	Skatt på trafikförsäkringspremier	3 059 117	3 208 420
9481 021,31,42	Skatt på naturgrus, upphörda punktskatter m.m.	168 920	222 790
	<b>Summa övriga skatter på varor och tjänster</b>	<b>96 468 296</b>	<b>94 903 778</b>
	<b>Summa skatt på varor och tjänster</b>	<b>315 789 779</b>	<b>307 523 057</b>



## Anslagsredovisning inkomsttitlar (tkr)

INKOMSTTITEL		09-12-31	08-12-31
<b>9600</b>	<b>Betalningsdifferenser, skattekonto</b>		
9611 011	Betalningsdifferenser, anstånd, netto	-4 554 204	1 136 634
9621 011	Uppbördsförluster, netto, fysiska personers inkomstskatt	-2 803 839	-2 787 827
9622 011	Uppbördsförluster, netto, juridiska personers inkomstskatt	-387 997	-421 282
9623 011	Uppbördsförluster, netto, arbetsgivaravgifter	-1 223 861	-989 809
9624 011	Uppbördsförluster, netto, mervärdesskatt	-2 097 825	-2 766 558
9625 011	Uppbördsförluster, netto, räntor m.m.	-1 261 961	-1 214 766
9631 011	Betalningsdifferenser, övriga	-4 853 380	-8 382 214
	<b>Summa betalningsdifferenser, skattekonto</b>	<b>-17 183 065</b>	<b>-15 425 822</b>
<b>9800</b>	<b>Skattetillegg och förseningsavgifter</b>		
9811 011	Skattetillegg	1 709 106	1 350 884
9821 011	Förseningsavgifter	280 885	261 608
	<b>Summa skattetillegg och förseningsavgifter</b>	<b>1 989 991</b>	<b>1 612 492</b>
<b>2300</b>	<b>Ränteinkomster</b>		
2394 401	Övriga ränteinkomster	2	14
2397 011,21,31	Räntor på skattekonto m.m. netto	2 513 044	2 605 764
	<b>Summa ränteinkomster</b>	<b>2 513 046</b>	<b>2 605 778</b>
	<b>Offentligrättsliga avgifter, böter m.m.</b>		
2711 003	Rest- och dröjsmålsavgifter	763	1 556
2714 422, 431	Sanktionsavgifter vid överskr. av förbudet mot märkt dieselolja	98	18
2717 001	Kontrollavgifter vid särskild skattekontroll	11 926	17 169
	<b>Summa offentligrättsliga avgifter, böter m.m.</b>	<b>12 787</b>	<b>18 743</b>
	<b>Övriga inkomster av statens verksamhet</b>		
2811 009	Statens personadressregister	3 482	12 211
2811 012	Förhandsbesked	740	1 043
2811 264	Övriga inkomster av statens verksamhet	12 938	9 807
	<b>Summa övriga inkomster av statens verksamhet</b>	<b>17 160</b>	<b>23 062</b>
	<b>SUMMA UPPBÖRD BRUTTO</b>	<b>1 371 002 005</b>	<b>1 447 215 282</b>

## Anslagsredovisning inkomstitlar (tkr)

INKOMSTITTEL		09-12-31	08-12-31
<b>Tillkommer:</b>	<b>Utjämningsavgift för LSS-kostnader</b>		
9513 011	LSS-utjämningsavgift (lag om stöd och service för vissa funktionshindrade)	<b>2 792 903</b>	<b>2 227 968</b>
<b>Avgår:</b>	<b>Kompensation för mervärdesskatt till kommuner och landsting</b>		
9512 011-013	Kommuner	-29 957 591	-30 141 863
9512 021-023	Landsting	-13 466 133	-13 094 218
9512 031-032	Kommunalförbund	-583 885	-435 331
	<b>Summa</b>	<b>-44 007 609</b>	<b>-43 671 411</b>
	<b>Utbetalning av kommunalskattemedel</b>		
9111 331	Kommunal begravningsavgift	-135 156	-126 621
9111 315,332	Kyrkoavgift Svenska kyrkan, begravningsavgift	-15 682 294	-14 737 339
9111 333	Kyrkoavgift, andra samfund	-188 043	-171 157
9111 311-313	Utbetalning till kommuner	-363 478 045	-346 345 143
9111 321-322	Utbetalning till landsting	-183 467 762	-173 352 645
	<b>Summa utbetalt av kommunalskattemedel</b>	<b>-562 951 301</b>	<b>-534 732 905</b>
9700	<b>Nedsättning av skatter</b>		
9711 013	Nedsättning, anställningsstöd	-6 799	-2 225 469
9712 011	Nedsättning, investering i källsorteringslokaler	0	-23
9713 011	Nedsättning, bredbandsinstallation	0	-171 553
9714 011	Nedsättning, stöd till sjöfart	-1 925 740	-1 892 081
9717 011	Nedsättning, skattelättnad för vissa byggtjänster	-762 674	-651 354
9721 011	Nedsättning, stöd utb av personal i vård och äldreomsorg	19 335	1 462
9722 012	Nedsättning, stöd till utbildningsvikariat	-318	-568
9724	Nedsättning, stöd för konvertering från oljeuppvärmning	0	-1 731
9728 012	Nedsättning, stöd för nystartjobb	-1 759 730	-984 482
9729 012	Nedsättning jämställdhetsbonus	-3	0
	<b>Summa bidrag finansierade från inkomstitel</b>	<b>-4 435 929</b>	<b>-5 925 799</b>
	<b>Summa tillkommer/avgår</b>	<b>-608 601 936</b>	<b>-582 102 147</b>
	<b>SUMMA UPPBÖRD NETTO</b>	<b>762 400 069</b>	<b>865 113 135</b>

## Finansieringsanalys (tkr)

	Not	2009	2008
<b>DRIFT</b>			
Kostnader	32	-6 784 560	-6 999 540
<b>Finansiering av drift</b>			
Intäkter av anslag		6 257 392	6 314 835
Intäkter av avgifter och andra ersättningar	33	892 572	835 323
Intäkter av bidrag		13 232	15 548
Övriga intäkter		379	4 031
<b>Summa medel som tillförts för finansiering av drift</b>		<b>7 163 575</b>	<b>7 169 736</b>
Ökning (-) av kortfristiga fordringar		-15 853	-297 389
Minskning (-) av kortfristiga skulder		-268 101	196 907
		<b>-283 954</b>	<b>-100 481</b>
<b>Förändring av myndighetskapital hänförlig till övergångseffekten</b>			
Avräknats mot UO 26 / återförts mot anslag		226 601	0
Överförd fordran till 1780 hänförlig till semesterlöneskuld som inte har avräknats mot anslag		435 732	0
<b>Summa</b>		<b>662 333</b>	<b>0</b>
<b>Kassaflöde från drift</b>		<b>757 393</b>	<b>69 715</b>
<b>INVESTERINGAR</b>			
Investeringar i materiella tillgångar		-144 489	-137 909
Investeringar i immateriella tillgångar		-399 342	-298 979
<b>Summa investeringsutgifter</b>		<b>-543 831</b>	<b>-436 888</b>
<b>Finansiering av investeringar</b>			
Lån från Riksgäldskontoret		538 651	292 008
Kreditiv i Riksgäldskontoret		-18 994	97 145
Amorteringar		-291 892	-317 563
Försäljning av anläggningstillgångar		3 436	67 351
<b>Summa medel som tillförts för finansiering av investeringar</b>		<b>231 201</b>	<b>138 942</b>
Förändring av kortfristiga fordringar och skulder		14 409	14 000
<b>Kassaflöde till investeringar</b>		<b>-298 221</b>	<b>-283 945</b>

## Finansieringsanalys (tkr)

	2009	2008
<b>UPPBÖRDSVERKSAMHET</b>		
Intäkter av avgifter m.m. samt andra intäkter som inte disponeras av myndigheten	2 516 526	2 605 764
Intäkter av uppbörd	773 713 172	865 678 905
Förändring av kortfristiga fordringar avseende uppbördsverksamhet	-6 531 712	-5 006 858
Förändring av kortfristiga skulder avseende uppbördsverksamhet	-7 307 236	1 887 015
<b><i>Inbetalningar i uppbördsverksamhet</i></b>	<b>762 390 751</b>	<b>865 164 825</b>
<b><i>Medel som tillförts statsbudgeten från uppbördsverksamhet</i></b>	<b>-762 400 069</b>	<b>-865 113 135</b>
<b>Kassaflöde till uppbördsverksamhet</b>	<b>-9 318</b>	<b>51 690</b>
<b>TRANSFERERINGSVERKSAMHET</b>		
Lämnade bidrag	-81 741 205	-75 031 864
<b><i>Utbetalningar i transfereringsverksamhet</i></b>	<b>-81 741 205</b>	<b>-75 031 864</b>
<b>Finansiering av transfereringsverksamhet</b>		
Medel som erhållits från statsbudgeten för finansiering av bidrag	81 741 205	75 031 864
<b><i>Summa medel som erhållits för finansiering av transfereringsverksamhet</i></b>	<b>81 741 205</b>	<b>75 031 864</b>
<b>Kassaflöde till transfereringsverksamhet</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>FÖRÄNDRING AV LIKVIDA MEDEL</b>	<b>449 855</b>	<b>-162 540</b>
<b>SPECIFIKATION AV FÖRÄNDRING AV LIKVIDA MEDEL</b>		
Likvida medel vid årets början	26 995	758 591
– varav överfört till Kronofogden	0	-520 953
– överflyttade uppbördsposter till Kronofogden	0	-48 104
<b><i>Likvida medel vid årets början efter justering</i></b>	<b>26 995</b>	<b>189 535</b>
Minskning (-) av kassa och bank	-15 993	9 141
Ökning (+) av tillgodohavanden RGK	169 768	-282 280
Ökning (+) av avräkning med statsverket	296 079	110 599
<b><i>Summa förändring av likvida medel</i></b>	<b>449 855</b>	<b>-162 540</b>
<b>LIKVIDA MEDEL VID ÅRETS SLUT</b>	<b>476 850</b>	<b>26 995</b>

# 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.

### Ändrade redovisningsprinciper

Från och med i år tillämpas kostnadsnärlig avräkning av anslaget. Övergångsregler har tillämpats.

Från och med i år avräknas inkomsttitel 2811 009 Statens personadressregister som intäkt av andra ersättningar. Tidigare avräknades den som intäkt av uppbörd. Jämförelsetalen i resultaträkningen har justerats.

### 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, för arvs- och gåvoskatt samt systemet för punktskatter.

### Brytdag och periodiseringar

Löpande redovisning och anslagsavräkning har gjorts till och med den för statliga myndigheter gemensamma brytdagen 11 januari 2010. Därefter har inkomster och utgifter över 100 000 kronor periodiserats.

## Anläggningstillgångar

Skatteverkets Verksamhetsstöd för Skatteverket och Kronofogden äger anläggningstillgångar avseende Rättigheter och andra immateriella anläggningstillgångar samt Maskiner, inventarier, installationer där tjänsten att tillhandahålla dessa anläggningar säljs till Kronofogden.

Som anläggningstillgångar redovisas investeringar med en beräknad ekonomisk livslängd om minst tre år och ett anskaffningsvärde om minst 10 000 kronor. För förbättringsutgifter på annans fastighet ska anskaffningsvärdet uppgå till minst 100 000 kronor förutom för lås och larm där beloppsgränsen är 10 000 kronor. Avskrivning görs från det halvår då tillgången tas i bruk och sker linjärt över den bedömda ekonomiska livslängden.

Utgifter för egen utveckling av dataprogram som beräknas bli av betydande värde för verksamheten under kommande år balanseras som immateriell anläggningstillgång. Avskrivningar påbörjas när dataprogrammet tas i drift.

### Följande avskrivningstider tillämpas:

- Datorer och kringutrustning, 3 år
- Bärbara datorer som ersätter stationär 3 år
- Bärbara datorer ej dockningsbar kostnadsförs direkt
- Licenser och rättigheter 3–5 år
- Egenutvecklade dataprogram, 5 år
- Förbättringsutgifter på annans fastighet, 3–10 år
- Kontorsmöbler, 10 år
- Övriga inventarier, 5 år

### Uppskov reavinst vid bostadsförsäljning

Det samlade uppskovsbeloppet för reavinst vid bostadsförsäljning uppgår till 233 miljarder kronor. Antalet personer som har uppskov uppgår till 575 410 personer. Skatten på reavinst vid bostadsförsäljning uppgår i år till 22 procent. Om alla uppskov i år skulle återföras till beskattning skulle det innebära en skatteintäkt på runt

51 miljarder kronor. Uppskovsbeloppen ligger utanför redovisade belopp i årsredovisningen då det inte går att förutse när eller med vilken räntesats uppskoven kan resultera i ett inflöde av pengar.

## Värderingsprinciper

### Uppbördsfordringar

Värdet av skattekontofordringarna under indrivning värderas utifrån det som faktiskt inbetalats av fordran i förhållande till den utgående fordran. Normalt har merparten av skattekontofordringarna inte förfallit till betalning på bokslutsdagen. Som exempel kan nämnas kontounderskott avseende avräkningen av slutlig skatt vid kontoavstämningen för november. Restföring av kontounderskott som förfallit till betalning sker löpande. Skatteverket bedömer därför att värdereglering av fordringar som ännu inte är restförda inte behöver göras.

### Övriga fordringar

Fordringarna värderas enligt lägsta värdets princip vilket innebär att fordran tas upp till det värde som Skatteverket beräknar kommer att betalas in. Individuell prövning av fordringarna görs.

## Uppbördsutfallet och betalningsdifferensen

För kommentarer till och närmare analys av uppbördsutfallet hänvisas till resultatredovisningen. Här lämnas endast viss kompletterande information om den bokföringstekniska effekten av att kassamässigheten i redovisningen mot statsbudgeten uppnås genom en speciell inkomsttitelgrupp som kallas Betalningsdifferenser.

Nedan redovisas saldona på skattekontot efter den avstämning som gjordes i början av januari 2010. Saldo-

ställningen i tabellen avser det så kallade skattemyndighetssaldot efter det att underskott i vissa fall förts över till Kronofogden för indrivning. I saldona har beaktats även avräkning av slutlig skatt för de individer och företag där avräkningen för tax-09 ännu inte kommit upp på den enskilda skattebetalarens skattekonto men där avräkningsbeloppet är fastställt och beaktat på inkomsttitel i uppbördsutfallet.

Överskotten på skattemyndighetssaldot uppgick efter avstämningen för december 2009 till 20,5 miljarder kronor för alla skattskyldiga sammantaget. Vid utgången av 2008 uppgick motsvarande överskott till 20,6 miljarder kronor. Av tabellen nedan framgår också fördelningen av saldona på olika kategorier skattskyldiga efter avstämningen för december 2009. Överskotten för fysiska personer är 5,8 miljarder kronor. För juridiska personer är det samlade överskottet 14,8 miljarder kronor.

Underskotten på skattemyndighetssaldot uppgick efter december 2009 till 31,5 miljarder kronor. Även underskotten påverkas av slutavräkningen av inkomstskatt. För dem som fick sina slutskattebesked i augusti har kvarstående obetalt underskott restförts i samband med den avstämning som gjorts i början av januari 2010. För dem som fick sina slutskattebesked i september kommer underskotten att restföras i början av februari 2010, om betalningen inte gjorts dessförinnan. För dem som fick sina slutskattebesked i december sker vid utebliven betalning restföring i början av maj år 2010.

**Saldo på skattekontot ( skattemyndighetssaldo ) avstämning i början av januari 2010**

Kategori	Belopp, mnkr	
	överskott	underskott
Fysiska personer, löntagare	2 232	-6 847
Fysiska personer, näringsidkare	3 547	-7 498
Offentliga myndigheter	804	-91
Övriga juridiska personer	13 959	-17 109
<b>Summa</b>	<b>20 541</b>	<b>-31 546</b>

Källa: Bearbetning av databasen GIN-Skatt

**Saldo på skattekontot ( skattemyndighetssaldo ) 2009 och 2008**

	2009	2008
Överskott på skattekonto sista avstämningsdagen		
Saldo, mnkr	20 541	20 646
Underskott på skattekonto sista avstämningsdagen		
Saldo, mnkr	-31 546	-30 824

Källa: Bearbetning av databasen GIN-Skatt

Tabellen nedan visar saldot hos Kronofogden avseende restförda skattekontofordringar. Där ingår dels de belopp som lämnats över från Skatteverket till Kronofogden, dels den debitering av kostnadsräntor som Kronofogden gjort efter det att beloppen restförts (allt netto för betalningar som sedan gjorts till Kronofogden). Saldot för restförda

skattekontofordringar uppgick efter december månad 2010 till 42,6 miljarder kronor, vilket är en ökning med 1,1 miljarder kronor jämfört med samma tidpunkt föregående år. Totalt har drygt 183 000 skattskyldiga en skuld hos Kronofogden som beror på obetalda skatter på skattekontot.

**Saldo för restförda skattekontofordringar efter avstämningen i början av januari 2010**

Kategori	Belopp, mnkr	Antal
Fysiska personer, löntagare	-12 227	105 952
Fysiska personer, näringsidkare	-4 133	20 228
Juridiska personer	-26 223	56 909
<b>Summa 2010-01-02</b>	<b>-42 584</b>	<b>183 089</b>
<b>Summa 2009-01-03</b>	<b>-41 454</b>	<b>187 441</b>

Källa: Bearbetning av databasen GIN-Skatt

# Noter (tkr)

## Resultaträkningen

	2009	2008
<b>1 Intäkter av avgifter och andra ersättningar</b>		
Ersättning enligt 4 § avgiftsförordningen*	83 606	35 655
Information ur dataregister och kopior av allmän handling	422	513
Intäkter aviseringsystemet	12 309	14 437
Ansökningsavgift ID-kort**	15 908	0
Avgifter från SPAR***	8 100	0
Ersättning från AP-fonden och PPM för adm. av uppbörderna av fondmedel Skatteverket	419 030	391 378
Intäkter från KFM för Verksamhetsstöd för Skatteverket och KFM	334 909	367 833
Reavinster	1 353	3 139
Övrigt	18 289	25 507
<b>Summa</b>	<b>893 925</b>	<b>838 462</b>
* Ökningen avser intäkter för fakturering till Försäkringskassan för delade kostnader avseende servicekontor 37 214 tkr samt fakturering till Lantmäteriet för sålda tjänster 3 814 tkr.		
** Ny verksamhet. Uppgiften att ta emot ansökningar och utfärda id-kort övertogs av Skatteverket den 1 juni 2009.		
*** Se kommentar i not 6.		
<b>Sammanställning tjänsteexport</b>		
Avgiftsintäkter	21 022	17 387
Kostnader	-16 275	-14 809
<b>Summa (= kapitalförändring tjänsteexport)</b>	<b>4 747</b>	<b>2 578</b>
<b>2 Intäkter av bidrag</b>		
Från statliga myndigheter	9 265	9 649
Från övriga organisationer och ideella föreningar	584	2 018
Från EU	3 382	3 880
<b>Summa</b>	<b>13 232</b>	<b>15 548</b>
<b>3 Finansiella intäkter</b>		
Ränta på räntekonto i RGK	155	2 625
Övrigt*	224	1 406
<b>Summa</b>	<b>379</b>	<b>4 031</b>
* 2008: 1 040 tkr avser kompensation av ränta på räntekontot till Kronofogden avseende förskjutna faktureringar för tjänster utförda av Verksamhetsstöd för Skatteverket och Kronofogden.		
<b>4 Kostnader för personal</b>		
Lönekostnader exkl. sociala avgifter	-3 458 634	-3 509 076
Övrigt	-1 686 792	-1 759 018
<b>Summa</b>	<b>-5 145 426</b>	<b>-5 268 094</b>
<b>5 Finansiella kostnader</b>		
Ränta på räntekonto i RGK*	-970	-3 588
Ränta på lån i RGK avseende anläggningstillgångar*	-5 552	-34 499
Övrigt**	-2 287	-519
<b>Summa</b>	<b>-8 809</b>	<b>-38 606</b>
* Minskningen beror på det låga ränteläget.		
** Av årets utfall avser 1 879 tkr en valutakursförlust i samband med utlandsbetalning.		



# Noter (tkr)

## Resultaträkningen

	2009	2008
<b>6 Intäkter av avgifter och andra intäkter som inte disponeras av myndigheten</b>		
Intäkter av avgifter Statens personadressregister*	3 482	12 211
Ränteintäkter, utomstatliga	2 513 044	2 605 764
<b>Summa</b>	<b>2 516 526</b>	<b>2 617 975</b>
*Intäkter avseende Statens personadressregister, SPAR, redovisas från år 2009 som intäkt av avgift istället för intäkt av uppbörd. Jämförelsetalet har justerats och beloppet flyttats från intäkter av uppbörd till intäkter av avgifter. Minskningen av utfallet beror på att intäkter från SPAR uppgående till 8 100 tkr i år disponeras av myndigheten och redovisas i verksamhetsavsnittet. Tidigare redovisades samtliga intäkter mot inkomstitel.		
<b>7 Intäkter av uppbörd</b>		
<i>Intäkter av skatter m.m.</i>		
Inkomstskatter, fysiska personer	559 444 651	595 774 544
Inkomstskatter, juridiska personer	121 627 898	151 520 864
Ofördelbara skatter	6 800 582	8 019 644
Arbetsgivaravgifter	379 987 576	395 526 855
Skatt på egendom	1 600	16 065
Mervärdesskatt	219 321 483	212 619 279
Övriga skatter på varor och tjänster	96 468 296	94 903 778
Skattetillägg, förseningsavgift	1 989 991	1 612 492
Räntor, dröjsmålsavg, böter	12 789	18 757
Övriga inkomster av statens verksamhet*	13 678	10 851
	<b>1 385 668 544</b>	<b>1 460 023 130</b>
<i>Tillkommer/avgår</i>		
LSS-utjämningsavgift (Lag om stöd och service till vissa funktionshindrade)	2 792 903	2 227 968
Kommun- och landstingsmoms	-44 007 609	-43 671 411
Kommunalskatter, utbetalda	-562 951 301	-534 732 905
Nedsättningar, anställningsstöd, nystartsjobb, byggstimulans, sjöfartsstöd m.fl.	-4 435 929	-5 925 799
	<b>-608 601 936</b>	<b>-582 102 147</b>
<i>Periodiseringar:</i>		
Upplypna kostnader slutreglering av kommunalskatt	9 823 251	-5 610 618
Periodiserade intäkter av skatter m.m.	-5 435 347	33 315
Värdereglering	-1 141 268	-199 731
Konstaterade uppbördsförluster	-6 600 072	-6 477 255
	<b>-3 353 436</b>	<b>-12 254 289</b>
<b>Summa</b>	<b>773 713 172</b>	<b>865 666 693</b>

\* Se kommentar i not 6 angående Statens personadressregister. Jämförelsetalet har justerats.

# Noter (tkr)

## Resultaträkningen

	2009	2008
<b>8 Lämnade bidrag</b>		
<i>Lämnade bidrag till statliga myndigheter</i>		
Lämnade bidrag till statliga myndigheter	-500	0
Anställningsstöd och stöd för nystartsjobb till statliga myndigheter	-34 264	-143 339
	<b>-34 764</b>	<b>-143 339</b>
<i>Lämnade bidrag till övriga statliga sektorn</i>		
Riksbankens jubileumsfond	-5 000	-5 000
	<b>-5 000</b>	<b>-5 000</b>
<i>Lämnade bidrag till kommuner och landsting</i>		
Kommunalekonomisk utjämning kommuner	-47 455 941	-45 934 991
Kommunalekonomisk utjämning landsting	-17 316 000	-16 563 000
Utjämningsbidrag LSS, kommuner	-2 807 887	-2 259 063
Tillfälligt konjunkturstöd till kommuner	-9 100 000	0
Tillfälligt konjunkturstöd till landsting	-3 900 000	0
Bidrag till landsting för influensapandemin	-1 000 000	0
Bredbandsstöd till kommuner	0	-171 553
Anställningsstöd, stöd nystartsjobb, m.fl. till kommuner	-198 621	-1 920 119
Anställningsstöd och stöd nystartsjobb till landsting	-18 492	-124 688
	<b>-81 796 942</b>	<b>-66 973 415</b>
<i>Lämnade bidrag till EU</i>		
Mervärdesskattebaserad avgift till EU*	4 304 706	-4 322 724
	<b>4 304 706</b>	<b>-4 322 724</b>
<i>Lämnade bidrag till övriga kommunala sektorn</i>		
Bidrag till rådet för kommunal redovisning	-1 050	-1 050
Bidrag till rådet för främjande av kommunala analyser	-3 000	-3 000
Bidrag till ett nationellt benchmarkingsprojekt	-4 000	-4 000
	<b>-8 050</b>	<b>-8 050</b>
<i>Lämnade bidrag till företag och enskilda</i>		
Anställningsstöd	-2 258 812	-1 674 019
Sjöfartsstöd	-1 925 740	-1 892 081
Nordiska skattevetenskapliga forskningsrådet	-498	-461
Ersättning i ärenden och mål om skatt	-14 534	-11 108
Ersättning för kostnad bankgaranti skalbolag	-2	-1 002
Ersättning rättegångs- och rättshjälpskostnader	-302	-497
Skadestånd	-1 269	-168
	<b>-4 201 156</b>	<b>-3 579 336</b>
<b>Summa</b>	<b>-81 741 205</b>	<b>-75 031 864</b>

\* Det positiva utfallet på den mervärdesskattebaserade avgiften till EU beror på retroaktiva återbetalningar av avgiften som betalades åren 2007 och 2008.

## Noter (tkr)

### Resultaträkningen

	2009	2008
<b>9 Årets kapitalförändring</b>		
Upplupna kostnader, slutreglering av kommunalskatt	9 823 251	-5 610 618
Periodiserade intäkter skattekonto	11 747 042	15 455 184
Periodiserade intäkter vägavgifter	676	3 954
Konstaterad uppbördsförlust skattekontofordringar	-6 600 072	-6 477 255
Värdereglering skattekontofordringar	-1 141 268	-199 731
Drift*	0	-103 777
Tjänsteexport	4 747	2 578
<b>Summa</b>	<b>13 834 376</b>	<b>3 171 533</b>

Kapitalförändringen utgörs av periodiseringar, värdereglering avseende befarade förluster och intäktskorrigeringar p.g.a. konstaterade förluster.

\* Utfallet blir 0 år 2009 på grund av övergång till kostnadsmässig anslagsavräkning.

### Balansräkningen

	2009	2008
<b>10 Balanserade utgifter för utveckling</b>		
Ingående anskaffningsvärde	672 996	504 081
Årets anskaffning	390 637	271 986
Utrangering	0	-103 071
<b>Kvarvarande anskaffningsvärde</b>	<b>1 063 633</b>	<b>672 996</b>
Ingående ackumulerad avskrivning	-255 503	-221 794
Årets avskrivning	-132 228	-78 226
Återföring avskrivning vid utrangering	0	44 516
<b>Utgående ackumulerad avskrivning</b>	<b>-387 732</b>	<b>-255 503</b>
<b>Bokfört värde</b>	<b>675 902</b>	<b>417 492</b>

Balanserade utgifter för egenutveckling avser utgifter för utveckling av IT-system. Under 2009 färdigställs och produktionssätts flera stora utvecklingsprojekt. Detta medför ökade anskaffningskostnader om ca 120 mkr och ökade avskrivningskostnader om ca 100 mkr. De största projekten är Taxeringsförnyelsen (ca 213 mkr) och Folkbokföring (ca 51,1 mkr).

Årets nedskrivning av utvecklingsprojekt om 4,3 mkr avser delar av Folkbokföring, Fastighetsprojekt och Punktskatter.

# Noter (tkr)

## Balansräkningen

	2009	2008
<b>11 Rättigheter och andra immateriella anläggningstillgångar</b>		
Ingående anskaffningsvärde	247 469	232 749
Årets anskaffning	8 705	26 992
Utrangering	-15 534	-12 273
<b>Kvarvarande anskaffningsvärde</b>	<b>240 640</b>	<b>247 469</b>
Ingående ackumulerad avskrivning	-214 426	-206 764
Årets avskrivning	-19 846	-19 169
Återföring avskrivning vid utrangering	15 534	11 507
<b>Utgående ackumulerad avskrivning</b>	<b>-218 738</b>	<b>-214 426</b>
<b>Bokfört värde</b>	<b>21 902</b>	<b>33 043</b>
Under 2008 anskaffades licenser för Middleware för ca 17,3 mkr vilket förklarar skillnaden i anskaffning mot 2009.		
<b>12 Förbättringsutgifter på annans fastighet</b>		
Ingående anskaffningsvärde*	139 585	190 796
Årets anskaffning**	69 464	16 047
Utrangering	-8 249	-67 257
<b>Kvarvarande anskaffningsvärde</b>	<b>200 800</b>	<b>139 585</b>
Ingående ackumulerad avskrivning	-85 926	-126 198
Årets avskrivning	-12 647	-15 921
Återföring avskrivning vid utrangering	5 387	56 194
<b>Utgående ackumulerad avskrivning</b>	<b>-93 185</b>	<b>-85 926</b>
<b>Bokfört värde</b>	<b>107 614</b>	<b>53 660</b>
* Skillnaden på ingående anskaffningsvärde mellan åren beror på förra årets utrangering avseende lokaler som byggs om i Solna. **Av årets anskaffning avser 54 801 tkr tillgångar avseende pågående ombyggnationer där lån ännu inte tagits upp och avskrivning inte påbörjats.		
<b>13 Maskiner, inventarier, installationer m.m.</b>		
Ingående anskaffningsvärde	1 276 004	1 310 421
Årets anskaffning	75 122	121 862
Utrangering	-86 014	-156 279
<b>Kvarvarande anskaffningsvärde</b>	<b>1 265 111</b>	<b>1 276 004</b>
Ingående ackumulerad avskrivning	-918 387	-940 704
Årets avskrivning	-119 376	-130 884
Återföring avskrivning vid utrangering	81 157	153 201
<b>Utgående ackumulerad avskrivning</b>	<b>-956 606</b>	<b>-918 387</b>
<b>Bokfört värde</b>	<b>308 506</b>	<b>357 617</b>

# Noter (tkr)

## Balansräkningen

	2009	2008
<b>14 Fordringar hos andra myndigheter</b>		
Kundfordringar och övriga fordringar	52 007	67 963
Skatteverkets fordringar avseende indrivna medel via KFM*	305 585	295 969
Mervärdesskattefordran	95 203	84 009
<b>Summa</b>	<b>452 794</b>	<b>447 941</b>

\* Avser av Kronofogden indrivna medel under december månad som ska utbetalas till Skatteverket.

<b>15 Uppbördsfordringar</b>		
Fordringar Statens personadressregister	6 742	0
Fordringar skattekonto	31 637 730	27 724 086
Fordringar skattekonto, restförda	42 583 520	41 454 852
– värdereglering	-38 064 120	-36 922 852
Fordringar vägavgifter	4 630	3 954
<b>Summa</b>	<b>36 168 502</b>	<b>32 260 040</b>

Beviljade anstånd finns inte särredovisade i bokföringen utan redovisas endast som not.

*Anstånden uppgår vid utgången av 2009 till:*

Skattekonto kr:	24 862 805	19 507 439
Gamla skattesystemet kr:	59 258	380 570
<b>Totalt:</b>	<b>24 922 062</b>	<b>19 888 009</b>

<b>16 Övriga fordringar</b>		
Fordran avseende utlägg konkursansöknings-avgifter	975	616
Övrigt	446	388
Värdereglering utlägg och övriga fordringar	0	-185
Fordran kommuner och landsting avseende slutreglering kommunalskatt för inkomståret 2008*	2 623 250	0
<b>Summa</b>	<b>2 624 670</b>	<b>820</b>

\* Slutavräkning av kommunalskattemedel kan variera starkt 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. Slutavräkningen förra året medförde en skuld till kommuner och landsting, jämför not 29.

<b>17 Periodavgränsningsposter</b>		
Förutbetalda hyreskostnader	128 173	118 064
Övriga förutbetalda kostnader	18 513	16 620
Upplupna bidragsintäkter	1 358	1 933
<b>Summa</b>	<b>148 043</b>	<b>136 617</b>

# Noter (tkr)

## Balansräkningen

	2009	2008
<b>18 Avräkning med statsverket</b>		
<b>Uppbörd</b>		
Ingående balans	-140 480	14 859
Överflyttade poster till Kronofogdemyndigheten	0	-48 104
Korrigerad ingående balans	-140 480	-33 245
<b>Redovisat mot inkomsttitel</b>		
Inkomster	-1 373 794 908	-1 449 443 251
Utgifter	611 394 839	584 330 116
Uppbördsmedel som betalats till icke räntebärande flöde	762 253 888	865 005 900
<b>Fordringar(+)/Skulder(-) som avser Uppbörd</b>	<b>-286 661</b>	<b>-140 480</b>
<b>Anslag i icke räntebärande flöde</b>		
Ingående balans	1 791	28
Redovisat mot anslag	77 296 532	69 090 483
Medel hänförliga till transfereringar m. som betalats till icke räntebärande flöde	-77 298 759	-69 088 720
<b>Fordringar avseende anslag i icke räntebärande flöde</b>	<b>-436</b>	<b>1 791</b>
<b>Anslag i räntebärande flöde</b>		
Ingående balans	163 667	-42 247
Betalning från KFM, korrigerad av IB	0	-10 157
Redovisat mot anslag	6 562 475	6 330 415
Anslagsmedel som tillförts räntekonto	-6 575 684	-6 114 345
Återbetalning av anslagsmedel	91 703	0
<b>Skulder avseende anslag i räntebärande flöde</b>	<b>242 162</b>	<b>163 667</b>
<b>Fordran avseende semesterlöneskuld som inte har redovisats mot anslag</b>		
Ingående balans	435 732	0
Redovisat mot anslag under året enligt undantagsregeln	-69 739	0
<b>Fordran avseende semesterlöneskuld som inte har redovisats mot anslag</b>	<b>365 993</b>	<b>0</b>
<b>Övriga fordringar/skulder på statens centralkonto i Riksbanken</b>		
Ingående balans	0	0
Inbetalningar i icke räntebärande flöde	1 475 189 139	1 542 765 400
Utbetalningar i icke räntebärande flöde	-790 234 011	-746 848 220
Betalningar hänförliga till anslag och inkomsttitlar	-684 955 128	-795 917 180
<b>Övriga fordringar på statens centralkonto i Riksbanken</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Summa Avräkning med statsverket</b>	<b>321 058</b>	<b>24 979</b>
<b>19 Behållning räntekonto i Riksgäldskontoret</b>	<b>155 605</b>	<b>0</b>

Förra året var behållningen i räntekontot negativ, se not 26.  
Beviljad räntekontokredit uppgår till 619 000 tkr.

# Noter (tkr)

## Balansräkningen

	2009	2008
<b>20 Kassa och bank</b>		
Kontantkassor	181	308
Moms elektroniska tjänster	6	46
Inbetalningar bankkonto från utlandet*	0	15 826
<b>Summa</b>	<b>187</b>	<b>16 180</b>
* Föregående år redovisade betalningsförmedlaren inbetalningar från utlandet till SCR första bankdagen året efter, detta har nu korrigerats i deras rutiner och redovisningen till SCR sker på samma år.		
<b>21 Statskapital</b>		
Ingående balans	12	12
Nytt kapital*	97	0
<b>Utgående balans</b>	<b>109</b>	<b>12</b>
* Avser statskapital utan avkastningskrav som använts för att finansiera konst.		
<b>22 Balanserad kapitalförändring</b>		
Ingående balans	698 307	-10 765 174
Ingående balans överfört till KFM	0	-582 171
Andel av föregående års kapitalförändring	3 732 667	12 045 652
<b>Utgående balans</b>	<b>4 430 974</b>	<b>698 307</b>
<b>Utgående balans är fördelat på</b>		
– uppbörd	4 414 267	1 242 733
– tjänsteexport	5 947	3 370
– övrig kapitalförändring, drift	10 760	-547 796
<b>Summa</b>	<b>4 430 974</b>	<b>698 307</b>
<b>23 Avsättning för pensioner och liknande förpliktelser</b>		
Ingående avsättning	125 440	125 083
Överfört till KFM	0	-20 729
Årets pensionskostnad	130 095	78 959
Årets pensionsutbetalningar till SPV	-68 059	-57 874
<b>Utgående avsättning</b>	<b>187 476</b>	<b>125 440</b>
<b>24 Övriga avsättningar</b>		
Ingående avsättning	0	0
Årets förändring för särskild pensionsersättning*	23 851	0
<b>Utgående avsättning</b>	<b>23 851</b>	<b>0</b>

\* Avsättningen avser engångspremie för särskild pensionsersättning för personer som sagts upp pga omstruktureringar. Engångspremie betalas för den som fyllt 55 år men inte 61 år sista anställningsdagen.

# Noter (tkr)

## Balansräkningen

	2009	2008
<b>25 Lån i Riksgäldskontoret</b>		
Ingående låneskuld	634 791	660 346
Årets upptagna lån	538 651	292 008
Årets amorteringar	-291 892	-317 563
<b>Utgående låneskuld</b>	<b>881 550</b>	<b>634 791</b>
Skatteverket disponerar en låneram på 1 105 000 tkr. I låneramen ska även rymmas kreditiv avseende egenutvecklade IT-system, se not 27.		
<b>26 Räntekontokredit i Riksgäldskontoret</b>	<b>0</b>	<b>14 163</b>
I år är behållningen i räntekontot positiv, se not 19.		
<b>27 Övriga krediter i Riksgäldskontoret</b>		
Kreditiv avseende egenutvecklade it-system	132 577	151 571
<b>28 Skulder till andra myndigheter</b>		
Avräkning med Kronofogden ( REX - skattekontot)*	8 668	122 177
Arbetsgivaravgifter	89 334	91 346
Övrigt	80 720	54 476
<b>Summa</b>	<b>178 722</b>	<b>267 999</b>
* Skulder till Kronofogden avser utmäta medel under december månad.		
<b>29 Övriga skulder</b>		
Personalens källskatt	78 705	80 889
Skuld till kommuner och landsting avseende slutreglering av kommunalskatt.*	0	7 200 001
Kontoöverskott skattekonto **	20 541 114	20 645 772
Returer m.m. skattekonto	217	288
Returer gamla uppbördssystem	7 410	9 756
Inbetalda uppbördsmedel gamla uppbördssystem	26	0
Outredda medel	6 077	6 269
Skuld till SCR***	0	15 826
Övrigt	381	23 434
<b>Summa</b>	<b>20 633 930</b>	<b>27 982 235</b>

\*I år uppstod fordran på kommuner och landsting vid slutreglering av kommunalskatt, se fordan not 16.

\*\*Kontoöverskott skattekonto förklaras huvudsakligen av skattskyldigas kompletteringsinbetalningar för att täcka den slutliga skatten vilken avräknas först under 2010. Till viss del utgörs överskotten också av oreglerade skulder avseende överskjutande ingående mervärdesskatt eller andra återbetalningar som inte hunnit effektueras per balansdagen.

\*\*\* Se not 20.



## Noter (tkr)

### Balansräkningen

	2009	2008
<b>30 Deponerade medel</b>		
Skuldsanering	2	0
Överenskommelse om företrädaransvar*	703	2 852
Utdelning i konkurs*	1 732	14 062
Betalningsuppsättning	829	131
<b>Summa</b>	<b>3 267</b>	<b>17 045</b>

\* Under året har det i skattekontot öppnats registreringsyta för registrering av inbetalningar som inbetalts till andra plus/bankgirokonton än skattekontots men som ska tillgodoföras skattekonto. Detta har förenklat hanteringen och gjort att skuldkontonans saldo har minskat.

<b>31 Periodavgränsningsposter</b>		
Upplupna semesterlöner inkl. sociala avgifter t.o.m. 2008	365 993	435 732
Upplupna semesterlöner inkl. sociala avgifter fr.o.m. 2009	51 834	0
Upplupna löner och arvoden inkl. sociala avgifter	0	48 957
Oförbrukade bidrag utomstatliga	22 284	10 255
Upplupen avsättning Trygghetsstiftelsens avgiftsminskning	60 574	66 953
Förutbetalda intäkter	7 800	0
Övriga upplupna kostnader	18 088	6 408
<b>Summa</b>	<b>526 573</b>	<b>568 305</b>

Förändring av semesterlöneskuld uppkommen t.o.m. år 2008 avräknas anslaget utgift mässigt enligt övergångsregler vid införandet av kostnadsmässig anslagsavräkning, jämför not 18

### Finansieringsanalysen

	2009	2008
<b>32 Finansieringsanalys, kostnader</b>		
Kostnader enligt resultaträkningen	-7 160 181	-7 274 075
<i>Justeringar</i>		
Avskrivningar	284 097	244 200
Realisationsförluster	5 636	9 250
Förändring av balansposten Avsättningar till pensioner	85 887	21 085
Periodiserad pensionskostnad	0	0
<b>Kostnader enligt finansieringsanalysen</b>	<b>-6 784 560</b>	<b>-6 999 540</b>
<b>33 Finansieringsanalys, intäkter av avgifter och andra ersättningar</b>		
Intäkter av avgifter och andra ersättningar enligt resultaträkningen	893 925	838 462
<i>Justeringar</i>		
Realisationsvinster	-1 353	-3 139
<b>Intäkter av avgifter och andra ersättningar enligt finansieringsanalysen</b>	<b>892 572</b>	<b>835 323</b>

# Sammanställning av väsentliga uppgifter

(mnkr om inte annat anges)

	2009	2008	2007	2006	2005
<b>Låneram i RGK</b>					
Beviljad	1105	965	965	975	975
Utnyttjad	1014	786	715	709	709
<b>Beviljad kontokredit hos RGK</b>	<b>619</b>	<b>611</b>	<b>761</b>	<b>761</b>	<b>745</b>
Maximalt utnyttjad kontokredit	420	403		10	45
<b>Räntekostnader och ränteintäkter på räntekontot</b>					
Räntekostnader	1,0	3,6			
Ränteintäkter	0,2	2,6	14,6	11,1	4,6
<b>Avgiftsintäkter för egen disposition</b>	<b>894</b>	<b>838</b>	<b>379,1</b>	<b>518,1</b>	<b>368,6</b>
Beräknat belopp i regleringsbrevet	457	391	332	466	322
<b>Avgiftsintäkter som ej disponeras</b>					
Beräknat belopp i regleringsbrevet	3,4	–	875	875	925
Utfall avgiftintäkter som ej disponeras	3,5	–	1 028	976	971
<b>Anslagskredit</b>					
Beviljad anslagskredit*	864	813	636	713	349
Utnyttjad anslagskredit	252	167	26	436	5
<b>Utgående reservationer/anslagssparande</b>	<b>323</b>	<b>32</b>	<b>188</b>	<b>449</b>	<b>598</b>
<b>Antalet årsarbetskrafter och medelantalet anställda</b>					
<b>Årsarbetskrafter **</b>					
Skatteverkets huvudkontor	458	315	318	373	797
Skatteverkets verksamhetsstöd	1 490	1 338	1 118	1 000	484
Skatteverkets regioner	7 579	8 141	9 014	9 021	8 560
Kronofogdemyndigheten			2 302	2 298	2 231
<b>Summa</b>	<b>9 527</b>	<b>9 794</b>	<b>12 752</b>	<b>12 692</b>	<b>12 072</b>
<b>Medelantalet anställda</b>					
Skatteverkets huvudkontor	501	347	349	404	873
Skatteverkets verksamhetsstöd	1 593	1 412	1 219	1 092	527
Skatteverkets regioner	8 657	9 544	10 110	10 065	9 674
Kronofogdemyndigheten			2 578	2 562	2 516
<b>Summa</b>	<b>10 751</b>	<b>11 303</b>	<b>14 256</b>	<b>14 123</b>	<b>13 590</b>
<b>Driftkostnad per årsarbetskraft (tkr)***</b>	<b>721</b>	<b>714</b>	<b>659</b>	<b>623</b>	<b>613</b>
<b>Årets kapitalförändring (tkr)</b>	<b>13 834 376</b>	<b>3 072 445</b>	<b>11 893 812</b>	<b>-4 438 899</b>	<b>-8 170 413</b>
<b>Balanserad kapitalförändring (tkr)</b>	<b>4 430 974</b>	<b>698 307</b>	<b>-10 765 174</b>	<b>-6 326 276</b>	<b>1 844 138</b>

\* Omfattar samtliga anslag med beviljad kredit.

\*\* Uppgifter i december månad för angivet år.

\*\*\* Driftkostnad per årsarbetskraft år 2008 blir inte helt jämförbar med tidigare år eftersom Kronofogden blivit egen fristående verksamhet men i Skatteverkets driftkostnader finns Verksamhetsstöd för Skatteverket och Kronofogden som säljer tjänster åt Kronofogden.



## Ersättningar till ledande befattningshavare och Skatteverkets insynsråd

Skattepliktiga ersättningar och andra förmåner till ledande befattningshavare och ledamöter i insynsrådet under 2009 samt redovisning av dessas uppdrag som sty-

relse- eller rådsledamot i andra statliga myndigheter och uppdrag som styrelseledamot i aktieföretag enligt förordning (2000:605) om årsredovisning och budgetunderlag.

### Skatteverkets ledande befattningshavare

	Lön/Arvode	Förmån	Ledamot i andra styrelser etc.
Mats Sjöstrand generaldirektör	1 483 966	11 321	Livsmedelsverkets insynsråd, Delegationen för e-förvaltning
Katrin Westling Palm överdirektör t.o.m. 2009-04-13	285 846	14 176	Bolagsverkets insynsråd
Erica Wass tf överdirektör fr.o.m. 2009-04-14	758 287	1 258	–

### Skatteverkets insynsråd 2009

	Lön/Arvode	Ledamot i andra styrelser etc.
Per Classon fr.o.m. 2009-06-01	6 000	–
Peter Melz	8 000	Peter Melz AB Nordiska Skattevetenskapliga forskningsrådet
Lena Westerlund	8 000	AMF Pensionsförsäkring AB AMF Fonder AB, Första AP-fonden
Simone Fischer-Hübner	4 000	Datainspektionens insynsråd Myndighetens för samhällsskydd och beredskap informationssäkerhetsråd
Krister Andersson	6 000	–
Eva Isaksson Ribers	2 000	Kommuninvest ekonomiska förenings styrelse Östgötatrafiken AB
Adriana Lender fr.o.m. 2009-02-13	2 000	Delegationen för e-förvaltning Reda Pensionsadministration AB
Anna-Marie Ekström	6 000	–
Laila Bjurling	8 000	Styrelsen för Polismyndigheten Södermanland
Lennart Sacredeus	10 000	–

### Tidigare medlemmar i insynsrådet under 2009

	Lön/Arvode
Curt Malmberg t.o.m. 2009-02-12	0
Anita Saldén Enerus t.o.m. 2009-05-31	4 000

# Intygande om intern styrning och kontroll

## Processen för intern styrning och kontroll fungerar tillfredsställande

Skatteverket har en etablerad process för såväl extern som intern riskhantering. Utgångspunkten för planering och uppföljning av verksamhetens olika delar har varit risker på strategisk och operativ nivå. Ett utvecklingsområde är uppföljningen av att vidtagna åtgärder sänker den faktiska risknivån i verksamheten. Sammantaget är dock min bedömning att jag har ett tillräckligt underlag för att lämna en rättvisande redovisning av risknivån i vår verksamhet.

## Verksamhetens risker är i huvudsak på en acceptabel nivå...

Sett ur ett mer långsiktigt perspektiv har vi en god effektivitet i förhållande till vårt uppdrag. Exempelvis ger inriktningen mot förebyggande arbete, synlighet och riktade insatser mot områden med hög risk oss förutsättningar att minska skattefelet. Vi bedriver även vår verksamhet på ett sätt som skapar förtroende hos medborgare och företag. Under året har vi också klarat kraven på att lösa nya uppgifter och utveckla samverkan med andra myndigheter.

Våra egna uppföljningar och den överprövning som sker i domstolarna visar att vi lever upp till kraven på en korrekt och enhetlig rättstillämpning i förhållande till medborgare och företag. Även i övrigt bedriver vi vår verksamhet med en tillfredsställande regelefterlevnad.

Externa jämförelser av exempelvis kostnad per deklARATION och vår egen bedömning av kostnaden för våra prestationer visar att vi samlat bedriver verksamheten med god ekonomisk hushållning av statens medel.

## ... men utvecklingsområden finns...

De risker som behandlades i förra årets intygande har vi i huvudsak kunnat hantera utan att allvarliga avvikelser inträffat i verksamheten. De prioriteringar vi gjort för att

med givna ekonomiska ramar klara nya arbetsuppgifter har dock påverkat vår effektivitet på lång sikt. Vi kan således konstatera att vi för närvarande inte förmår minska skattefelet. Särskilt tydligt blir detta i förhållande till de insatser vi riktar mot företag och medborgare som inte omfattas av våra prioriterade områden. Vi ser också att behovet av att utveckla bosättningskontrollen inom folkbokföringsverksamheten kvarstår. Även inbromsningen av takten i utveckling av såväl verksamhetens interna it-stöd som nya e-lösningar slår mot den verksamhet vi själva initierat för att minska skattefelet samt förenkla för medborgare och företag. För att framöver hantera våra snäva ekonomiska ramar behöver vi även förbättra vår förmåga att prognostisera våra kostnader.

Stora insatser har skett för att utveckla myndighets-samverkan kring servicekontoren. Trots att utbyggnaden i huvudsak varit en framgång finns det kvarvarande utmaningar i att skapa en effektiv och enhetlig styrning för en verksamhet där flera myndigheter delar huvudmannaskapet. Det gäller såväl verksamhetsstyrningen som den finansiella styrningen. En annan aspekt av vår service är vår förmåga att klara nya arbetsuppgifter och en ökad efterfrågan. Ett område vi kan förbättra är den geografiska tillgängligheten för utfärdande av id-kort. I förhållande till kraven på en god regelefterlevnad hade vi under året en allvarlig incident när skyddade adressuppgifter lämnades ut.

Kravet på Skatteverket att bedriva en verksamhet som är fri från oegentligheter är särskilt högt. Det är viktigt att det finns tillförlitliga metoder för att finna svagheter i våra system, inte minst för att vår personal inte ska känna sig misstänkliggjord. Vi behöver utveckla vår förmåga att hantera risker relaterade till felaktiga utbetalningar.

Det är min bedömning att verksamheten i dessa delar visserligen lever upp till kraven i myndighetsförordningens 3 § men att vi behöver vidta åtgärder för att risknivån inte ska stiga ytterligare.

### ... och i några avseenden är risknivån för hög

Vi har under året haft och kommer även kommande år att ha utmaningar för att få en ekonomi i balans. Ett område där vi fortsatt måste hantera en hög risknivå är kostnadsutvecklingen för it avseende såväl underhåll som utveckling. Trots att vi förbättrat denna del av vår verksamhet ligger kostnaderna alltfjämt på en för hög nivå.

De åtgärder som på kort sikt är nödvändiga för att klara riskerna med vår ekonomi riskerar att leda till att vi tappar långsiktigheten i vår styrning. Tydligast är detta inom området kompetensförsörjning. Omfattande pensionsavgångar, övriga avgångar tillsammans med begränsad nyrekrytering riskerar att påverka vår förmåga att säkerställa en kompetensförsörjning som motsvarar verksamhetens behov. Situationen förvärras av att de rationaliseringar vi räknat med uteblir när vi bromsat vår it-utveckling. På kort sikt ställer detta främst krav på verksamhetens flexibilitet och förmåga till prioriteringar. På lång sikt riskerar dock vår förmåga att fullgöra vårt uppdrag att minska.

Skatteupplysningen har under året haft en ansträngd arbetssituation som vi inte fullt ut kunnat möta med den kvalitet vi skulle önska. Främst har våra väntetider i telefonservicen under stora delar av året varit oacceptabla.

Inför 2010 har ett antal åtgärder vidtagits för att komma till rätta med ovanstående problem. Vart efter dessa slår igenom kommer risknivån att sänkas till en acceptabel nivå. Mot bakgrund av de allvarliga konsekvenser, som problem inom nämnda områden kan ge, är det min bedömning att vi för närvarande inte fullt ut lever upp till en betryggande intern styrning och kontroll. Dock är inte de interna riskerna av sådan karaktär att de påverkar den externa redovisningen.

### Mitt ställningstagande

Jag intygar att årsredovisningen ger en rättvisande bild av verksamhetens resultat samt kostnader, intäkter och myndighetens ekonomiska ställning.

Jag bedömer vidare att brister avseende den interna styrningen och kontrollen vid myndigheten föreligger på följande punkter:

- vår förmåga att långsiktigt klara uppdraget, främst vad gäller kompetensförsörjning, och samtidigt säkerställa en ekonomi i balans
- vår förmåga att på kort sikt upprätthålla en acceptabel service i vår Skatteupplysning.

Stockholm den 15 februari 2010

Magdalena Andersson

SKV 165 utgåva 18

Fotograf: Charlotta Wadenbrant , Annika Prine (bild Erica Wass)

Grafisk formgivning: YRA

Tryck: Tabergs Tryckeri



SKV 165 utgåva 18. Utgiven i februari 2010.