

Årsredovisning för Skatteverket 2010

Bollnäs NÄSSJÖ Mariestad
Helsingborg Ludvika BORÅS Kramfors
Landskrona Stockholm Sala
TIERP Alingsås MALMÖ
Lund västerås Oskarshamn
SVEG Kristianstad LULEÅ VÄSTERVIK
Kungsbacka
Sandviken Göteborg
SOLLEFTEÅ Jönköping MORA
Ulricehamn VARBERG
Kristinehamn FALUN Lindesberg
VISBY ÖRNSKÖLDSVIK

Innehåll årsredovisning Skatteverket 2010

Generaldirektören har ordet	2	5 Fastighetstaxering	36
Året i korthet	4	5.1 Våra prestationer	37
1 Gemensamt Skatteverket	6	5.2 Kompetens	37
1.1 Verksamhet och ekonomi	6	5.3 Förtroende	37
1.2 Skattefelet	10	5.4 Bemötande	38
1.3 Förtroende	12	5.5 E-förvaltning	38
1.4 Bemötande	13	6 Bouppteckning	39
1.5 Bästa Skatteverket inom OECD	15	6.1 Våra prestationer	40
1.6 E-förvaltning	16	6.2 Kompetens	40
1.7 Kompetens	17	6.3 Bemötande	40
2 Beskattning	18	7 Utfärda id-kort	41
2.1 Våra prestationer	19	7.1 Våra prestationer	42
2.2 Kompetens	19	7.2 Kompetens	42
2.3 Skattefelet	20	7.3 Bemötande	42
2.3.1 Löpande ärendehantering	20	8 Återrapportering enligt regleringsbrev	43
2.3.2 Förebyggande arbete	22	9 Uppdrag enligt regleringsbrev	48
2.3.3 Kontroll	24	10 Upplysningar om redovisningen	50
2.4 Bemötande	29	11 Statistksammanställning	53
2.5 E-förvaltning	29	12 Finansiell redovisning	75
3 Brottbekämpning	30	Resultaträkning	77
3.1 Våra prestationer	31	Balansräkning	78
3.2 Kompetens	31	Anslagsredovisning, anslag	80
3.3 Skattefelet	32	Anslagsredovisning, inkomstitlar	84
3.4 Bemötande	32	Finansieringsanalys	86
3.5 E-förvaltning	32	Tilläggsupplysningar och noter	88
4 Folkbokföring	33	Sammanställning av väsentliga uppgifter	103
4.1 Våra prestationer	34	Ersättningar till ledande befattnings- havare och Skatteverkets insynsråd	105
4.2 Kompetens	35	13 Intygande om intern styrning och kontroll	106
4.3 Förtroende	35		
4.4 Bemötande	35		
4.5 E-förvaltning	35		



Ett högt förtroende bidrar till att vi kan utföra vårt uppdrag på ett framgångsrikt sätt.

GENERALDIREKTÖREN HAR ORDET

Under 2010 visade flera undersökningar att allmänheten har ett högt förtroende för Skatteverket. För tredje året i rad förbättrar Skatteverket sitt resultat i Svenskt Kvalitetsindex mätning av kundnöjdhet. Skatteverket fick 2010 högst betyg av alla undersökta myndigheter. Det är glädjande och betydelsefullt. Ett högt förtroende bidrar till att vi kan utföra vårt uppdrag på ett framgångsrikt sätt. Jag tror att den viktigaste orsaken till det ökande förtroendet är att vi på Skatteverket ger allmänheten ett gott bemötande vid de miljontals kontakter som sker per telefon, personliga möten, brev, e-post, på skatte- och servicekontoren samt genom Skatteupplysningen. En annan orsak är att det har blivit enklare att deklarerat och göra rätt för sig.

Vi vill att Internet och e-tjänster ska vara allmänhetens förstahandsval i kontakterna med Skatteverket. När fler använder våra e-tjänster i stället för pappersblanketter blir det mer rätt från början. Då kan vi i stället använda våra re-

surser för att även på andra sätt göra det enklare att göra rätt och svårare att göra fel.

Skatteverkets förtroende beror också på att vi värnar rättssäkerheten. Våra beslut får stora ekonomiska och personliga konsekvenser för många privatpersoner och företag. Med kompetenta medarbetare som fattar korrekta och välmotiverade beslut värnar vi rättssäkerheten. Här spelar det interna kvalitetsarbetet, vår kompetensutveckling och våra rättsliga uppföljningar en viktig roll. Men rättssäkerhet kräver också att vi skyddar seriösa företag från illojal konkurrens från skattefuskare. En företagare ska förutom att bli rätt behandlad av oss även kunna lita på att konkurrenterna betalar rätt skatt. Därför ska vi bedriva en effektiv och välinriktad kontrollverksamhet.

Vår bedömning är att skattefelet minskade något under 2010. Det bidrar till att uppfylla uppdraget från riksdag och regering om att medverka till ett väl fungerande samhälle för medborgare och näringsliv. Att rätt skatt betalas,



enligt de demokratiska beslut som riksdagen har fattat, är grundläggande för en sund konkurrens och för finansieringen av bland annat skola, vård, omsorg och pensioner.

En av flera orsaker till det minskade skattefelet är den nya kassaregisterlagen och våra insatser med anledning av denna. Tillsammans med Sveriges företag har vi fått certifierade kassaregister på plats inom kontanthandeln. Vi har gjort över 50 000 företagsbesök för att informera och säkra att den nya lagstiftningen får effekt. Jag var själv med på några besök och var imponerad av medarbetarnas sätt att genomföra besöken med hög effektivitet och ett bra bemötande. Det finns redan glädjande tecken på att den nya lagen fungerar. Mitt intryck är att allt fler affärer erbjuder kvitto. Många konsumenter hjälper till och ber om kvitto vilket bidrar till en sund konkurrens.

Kassaregister och andra nya verktyg har hjälpt Skatteverket att nå ett gott resultat 2010 trots besparingar och minskande personalstyrka.

Såväl Skatteverkets regioner som verksamhetsstöd har bidragit med besparingar som gör att vi nu har en stark ekonomi. Tillsammans med betydande anslagstillskott från riksdagen, som är ett erkännande av att Skatteverket gör ett viktigt och bra arbete, innebär det att vi kan öka våra insatser framöver.

Sammantaget kan vi se tillbaka på ett framgångsrikt år. Goda arbetsinsatser har gjorts inom såväl beskattning som folkbokföring, bo-uppteckningar, fastighetstaxering och brottsbekämpning, samtidigt som vi har vänt en ohållbar ekonomi till en stark ekonomi. Detta ger utrymme för angelägna satsningar under 2011.

*Ingemar Hansson
Generaldirektör*



Magdalena Andersson
Överdirektör

Året i korthet

Totalt under året betalades 1 350 miljarder kronor i skatter och avgifter in till Skatteverket. Kostnaderna för att ta in skatt i Sverige är låga. Vi har en fortsatt god kostnadsproduktivitet och tillhör de bästa inom OECD. Uppbördsförlusterna, det vill säga de fastställda skatter som inte betalas in, minskar och för året uppgick de till 0,39 procent av de totala skatterna. Detta innebär att uppbördsförlusterna är tillbaka till samma nivå som före den finansiella krisen i världsekonomin.

Privatpersoner och företag har ett gott förtroende för Skatteverket. Både externa och interna mätningar visar på ett bra betyg. Det positiva resultatet förklaras av att Skatteverket under lång tid arbetat med förtroende- och bemötandefrågor.

Kortare väntetider i Skatteupplysningen

Under 2009 hade vi tidvis långa väntetider i Skatteupplysningen. Under året har vi förstärkt resurserna till området och vidtagit ett antal förbättringsåtgärder som gett effekt. Detta har bidragit till bättre service till privatpersoner och företag. Utbyggnaden av servicekontorsverksamheten har fortsatt och nu ingår även Pensionsmyndigheten i samarbetet. Under året har möjligheten

utökats för privatpersoner att få id-kort och det finns också fler utlämningsställen.

78 000 företagsbesök under året

Resultatet för året visar att vi arbetat framgångsrikt för att bidra till ett väl fungerande samhälle och motverka brottslighet. Vi har fortsatt arbetet med att minska skattefelet både i form av förebyggande arbete och kontroll. Vi har lyckats med vår målsättning att öka synligheten hos företagen. Totalt har vi genomfört 78 000 företagsbesök. Majoriteten av besöken har genomförts med anledning av lagarna om certifierade kassaregister och personalliggare. Det finns indikationer från flera håll att denna lagstiftning bidrar till ett minskat skattefel. Flera informationsutbytesavtal har undertecknats med före detta skatteparadis och en ökning har skett av frivilliga rättelser av oredovisade inkomster och tillgångar utomlands. Vi har haft fler kontrollinsatser, jämfört med 2009, riktade mot privatpersonsdeklarationer. Under året har vi arbetat mer systematiskt med vår skatteinformation och gjort den mer situationsanpassad.

Mål i regleringsbrevet för 2010 för utgiftsområde Skatt, tull och exekution

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

Återrapportering: Skatteverket ska göra en bedömning av hur myndigheten bidragit till uppfyllandet av målet.

Över 4 miljoner deklarerar elektroniskt

Användningen av våra e-tjänster har ökat under året även om vi inte riktigt uppnått våra uppsatta mål för området. Andelen som deklarerade elektroniskt var 58 procent och motsvarar drygt 4,3 miljoner deklARATIONER. Ett antal nya e-tjänster har utvecklats under året även om utvecklingstakten varit lägre än vi önskat på grund av det ekonomiska läget.

Inom folkbokföringen har vi under året tillsammans med Statistiska centralbyrån och Lantmäteriet arbetat med att upprätta en registerbaserad hushålls- och bostadsstatistik. Arbetet har bedrivits i ett omfattande projekt där uppskattningsvis totalt 2,9 miljoner förfrågningar om lägenhetsnummer kommer gå ut. Hittills har 75 procent av de som lämnat lägenhetsnummer använt den elektroniska tjänsten för detta. Bosättningskontrollen har inte uppgått till de nivåer vi planerade för inför 2010. Den lägre nivån kan ha lett till att registerkvaliteten har försämrats.

Bättre ekonomiska förutsättningar

Ingången av år 2010 var utmanande för Skatteverket med en ansträngd ekonomi och ett antal arbetsuppgifter

att hantera som tillkommit under 2009. De minskade investeringarna i it-utveckling och ett begränsat utrymme för rekrytering innebar på sikt ett problem att klara vårt uppdrag. För att klara uppdraget gjorde vi bland annat omprioriteringar i verksamheten och flera medarbetare fick utföra andra arbetsuppgifter än sina ordinarie. En allmän åtstramning infördes på utgiftssidan för alla verksamhetsdelar. Sparsamhet bidrog till ett anslagssparande med 213 miljoner kronor vid utgången av året.

Den samlade bedömningen är att Skatteverket visar ett bra resultat. För flera av våra långa mål är det en positiv utveckling. För några av våra avsiktligt utmanande korta mål när vi inte ända fram även om utvecklingen är positiv. I budgetpropositionen fick Skatteverket ett engångsbelopp på 200 miljoner kronor 2010 samt en anslagsökning på 115 miljoner från och med 2011. Detta innebär ett ökat utrymme för satsningar på områden där det finns behov av att stärka våra insatser, och för att göra det behöver vi rekrytera. Det ansträngda ekonomiska läget har väntats till en bra ekonomisk situation. Det innebär att vi kan satsa ännu mer på att göra det lätt att göra rätt och svårt att göra fel.



"Vi ger åklagaren ett bra stöd för ställningstagande om åtal ska väckas."

Namn: Anita Eriksson
Arbetar med: Sektionschef på skattebrottsenheten
Placeringsort: Linköping
Fritidsintressen: Gå i skogen och jaga med hunden Elsa

Mål i regleringsbrevet 2010 för verksamhet Skatt

De eftersträvade skatte- och avgiftsintäkterna ska säkerställas rättssäkert och på ett för samhället ekonomiskt effektivt sätt samt på ett sätt som är kostnadseffektivt och enkelt för medborgare och företag. Brottslighet inom skatteområdet ska förebyggas och bekämpas. Medborgare och företag ska ha förtroende för Skatteverkets verksamhet.

Åtterrapportering: Skatteverket ska göra en bedömning av resultatutvecklingen med utgångspunkt utifrån målen för verksamheten.

1. Gemensamt Skatteverket

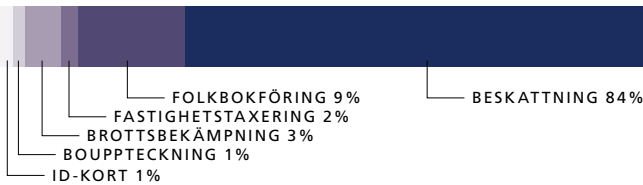
1.1 Verksamhet och ekonomi

Skatteverket hanterar skatteärenden för medborgare och företag, ärenden om folkbokföring, fastighetstaxering och bouppteckningar samt utfärdar id-kort och gör brottsutredningar. Vi har även ansvar för ett antal andra uppgifter, till exempel det statliga personadressregistret (SPAR), mervärdesskattebaserad avgift till EU-budgeten, bestyrker skriftliga uppgifter vid ansökan om fri rättshjälp hos Europadomstolen för mänskliga rättigheter och vägavgifter för tyngre fordon.

Skatteinkomsterna har ökat

I vår verksamhet hanteras stora belopp och volymer. Totalt betalades 1 350 miljarder i skatter och avgifter in till Skatteverket 2010. Detta är en ökning med 3,1 procent jämfört med 2009. Uppbördsförlusten, det vill säga fastställda skatter som inte betalas, var 5,8 miljarder eller 0,39 procent av de totala skatterna.

VÅR VERKSAMHET I PROCENT



Skatteinkomster

Skatteverket fastställer och redovisar 95 procent av de totala skatterna. De skatteinkomster vi redovisar ökade med 41 miljarder till 1 350 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.

TABELL 1 • Skatter enligt Skatteverkets räkenskaper, (avrundade belopp) miljarder kronor

	2010	Ökn/minsk sedan 2009
Privatpersoner	538	-6
Företag	161	+39
Arbetsgivaravgift	385	+5
Moms	229	+9
Punktskatter	98	+1
Övriga skatter	6	-1
Övriga deb, nedsättn. m.m.	-46	-5
Betalldiff. för kassamässighet	-20	-3
Totalt	1 350	+41

Privatpersoners och företags direkta skatter avser till största delen preliminärskatt som debiterats under året. Den slutliga skatten för inkomståret 2010 fastställs först 2011. Minskningen av privatpersoners direkta skatter i räkenskaperna 2010 på sex miljarder förklaras bland annat av lägre avdragen skatt på räntor och utdelningar medan avdragen skatt på löner och förmåner ökat. Orsak till företagets ökade direkta skatter är högre preliminärdebiterad skatt och högre slutreglering avseende slutlig skatt vid taxeringen 2010. Ökningen av arbetsgivaravgifterna kan hänföras till ökad lönesumma.

Skatteverket hanterar ett 15-tal punktskatter. Den sammanlagda uppbörden var 98 miljarder. De punktskatter som ger de högsta skatteinkomsterna är energi-, alkohol- och tobaksskatt.

Skatteverkets organisation

Skatteverket har 9 900 anställda och bedriver verksamhet på ett hundratal orter. Skatteverket är indelat i åtta skatteregioner och ett verksamhetsstöd. Verksamhetsstöd levererar tjänster inom it, internservice och administrativ service. Huvudkontoret ansvarar för styrningen och ledningen av regionerna och verksamhetsstödet.

Verksamhetsstöd utför tjänster åt andra myndigheter

Verksamhetsstödet levererar tjänster internt men även externt till Kronofogden och Lantmäteriet. Leveranserna

till Kronofogden innefattar alla områden inom verksamhetsstöd medan leveranserna till Lantmäteriet endast omfattar lönehantering och ekonomiadministration. Tjänsterna levereras till självkostnadspris, vilket innebär att kostnader och intäkter är lika stora. Tabellen visar omfattningen av levererade tjänster till Kronofogden och Lantmäteriet under 2010.

TABELL 2

Samverkande myndigheter	Intäkt för leverans (tkr)	Kostnad för leverans (tkr)
Kronofogden	392 879	392 879
Lantmäteriet	6 121	6 121

Fakturerade belopp baseras på kalkylpriser och vid årets slut sker en avstämning med respektive kund enligt avtal. En slutlig justering utifrån fördelade kostnader kommer att göras under år 2011.

Ett sammanhållet Skatteverk

I juni påbörjades arbetet med ett sammanhållet Skatteverk. Syftet med arbetet var att öka närheten och samarbetet mellan Skatteverkets olika delar och på så sätt säkerställa att vi använder våra resurser på effektivast möjliga sätt. Onödig administration mellan huvudkontoret och verksamhetsstöd ska minimeras och ekonomistyrningen stärkas.

Arbetet med ett sammanhållet Skatteverk har mynnat ut i att budgetstyrning införs inom hela verket och att huvudkontoret från och med 1 januari 2011 innefattar en it-avdelning respektive en avdelning för verksamhetsstöd samt en ny ekonomistab inom huvudkontoret. Utformningen av detaljorganisationen och personalflyttningar kommer dock att pågå fram till den 1 april 2011.

Fler servicekontor etablerade

Skatteverket har tjänstesamverkan kring servicekontoren med Försäkringskassan, och under året har även Pensionsmyndigheten anslutit sig till samarbetet. I slutet av året uppgick antalet gemensamma servicekontor till 112. Under året har Arbetsförmedlingen deltagit i en pilotverksamhet på sju orter med servicekontor. Efter utvärdering av pilotverksamheten togs ett gemensamt beslut att Arbetsförmedlingen inte ska delta.

Vi bedriver verksamheten effektivt ...

I jämförelse med andra länder inom OECD ligger vi bra till vad gäller kostnadseffektivitet. Under 2010 deltog vi i en studie genomförd av budgetdepartementet i Frankrike. Syftet var att jämföra kostnadseffektiviteten hos skatteadministrationer i fem länder (Frankrike, Italien, Nederländerna, Spanien och Sverige). Av dessa länder hade Sverige med god marginal den högsta kostnadseffektiviteten.

... och enligt gällande rätt

Att vi arbetar rättssäkert är viktigt för vårt förtroende hos medborgare och företag. Det bör i så hög utsträckning som möjligt vara förutsägbart vilken bedömning vi kommer att göra i specifika rättsliga frågor och hur vi agerar i olika situationer. En rättssäker verksamhet innebär även att vi har en enhetlig rättstillämpning över landet. Att fortlöpande se över föreskrifter, allmänna råd och regler inom skattelagstiftningen för att förenkla regelverket och minska företagens administrativa kostnader är en viktig del av vårt arbete.

Skatteverkets ekonomiska läge

Vid ingången av året hade Skatteverket en anslags-skuld på 264 miljoner, vilket motsvarade 4,25 procent av föregående års anslagstilldelning. En väsentlig orsak till den besvärliga ekonomiska situationen var tillkommande ofinansierade arbetsuppgifter under åren 2006–2009. Under de första månaderna 2010 gjordes en ekonomisk handlingsplan för att kartlägga vilka åtgärder som behövde göras för att komma till rätta med den hårt ansträngda ekonomin. Resultatet blev en återhållsam återrekrytering och en allmän åtstramning av utgiftssidan.

Mot bakgrund av den ekonomiska handlingsplanen som lämnades till regeringen i mars månad genomfördes besparingar och andra åtgärder för att uppnå ett ekonomiskt överskott med ett anslagssparande nära noll fram till 2014. Skatteverkets planering var inriktad på besparingar, inga rekryteringar vid pensions- eller annan avgång samt effektiviseringar för att klara det långsiktiga målet med en balanserad ekonomi.

I vårpropositionen tilldelades Skatteverket ett engångsbelopp på 20 miljoner för 2010 för id-kortshanteringen. Samtidigt tilldelades ett nytt anslag på 40 miljoner från och med 2011 med anledning av slopad revisionsplikt för mindre företag.

I budgetpropositionen fick Skatteverket ett engångsbelopp på 200 miljoner 2010 och en anslagsökning på 115 miljoner från och med 2011.

Fram till beskedet om anslagsförstärkning var hela organisationen inriktad på stora besparingar eftersom planeringen utgick från att några ytterligare anslagsmedel inte skulle tilldelas. Under den tid som återstod av 2010 efter budgetbeskedet fanns begränsade möjligheter att på ett ansvarsfullt sätt styra om denna inriktning. Det tilldelade engångsbeloppet på 200 miljoner användes i stället för att minska den ingående anslagsskulden.

Med anledning av de ökade anslagen kunde Skatteverket börja expandera produktionen. Arbetet med rekryteringar har under årets sista månader haft högsta prioritet och varit mycket intensivt. Den ekonomiska effekten har dock en naturlig fördröjning på flera månader innan rekryteringen leder till att nyanställda kan vara på plats i verksamheten.

Det ekonomiskt relevanta resultatet var 245 miljoner utöver engångsbeloppen på 220 miljoner. Vid utgången av året uppgick anslagssparandet till 213 miljoner, vilket motsvarar 3,19 procent av årets tilldelade anslagsmedel.

Skatteverkets avgiftsbelagda verksamhet

Skatteverket har till uppdrag att finansiera viss verksamhet genom avgifter. Det ekonomiska målet för avgiftsfinansierad verksamhet är full kostnadstäckning. I regleringsbrev för budgetåret 2010 finns avgiftsbelagd verksamhet specificerad där intäkterna får disponeras. Nedanstående tabell visar intäkter och kostnader för dessa verksamheter.

TABELL 3

Uppdragsverksamhet	Intäkter (tkr)	Kostnader (tkr)
Administration av ålderspension med ersättning från AP-fonderna	384 956	384 956
Administration av ålderspension med ersättning från premiepensionsystemet	60 131	60 131
Offentligrättslig verksamhet		
Avgifter från SPAR*	10 731	10 731
Intäkter för information ur dataregister m.m.	20 915	20 915
id-kort**	36 213	33 859

* Under 2010 har ett nytt system för SPAR tagits i drift parallellt med det gamla systemet.

** Avgiften för id-kort är reglerad till 400 kronor/kort. Kostnaden för att framställa id-kort uppgår till 33 859 tkr och till det tillkommer 14 135 tkr i administrativa kostnader.

Sveriges avgift till EU-budgeten avseende den mervärdesskattebaserade avgiften

Skatteverket har till uppgift att beräkna den mervärdesskattebaserade delen av Sveriges EU-avgift och ombesörjer den månatliga inbetalningen av den mervärdesskattebaserade avgiften. För 2010 uppgick inbetalningen till 1,4 miljarder.

Sedan 2009 har Skatteverket ansvar för SPAR

Det statliga personadressregistret, SPAR, är ett offentligt register, som omfattar personer som är folkbokförda i Sverige och personer som har tilldelats samordningsnummer. Även de som tillhör främmande makts beskickning och som har tilldelats personnummer, ingår i SPAR. Från SPAR tillhandahålls uppgifter i huvudsak för kommersiell användning men även vissa myndigheter använder uppgifter från SPAR.

I vårt uppdrag ingår att göra anpassningar enligt det så kallade PSI-direktivet, det vill säga EG-direktiv om vidareutnyttjande av information från den offentliga sektorn. Under 2010 har vi fortsatt utvecklingen av ett helt nytt system för SPAR som uppfyller kraven enligt direktivet. Det nya systemet planeras att successivt driftsättas under 2011.

En särskild utmaning är den breda användningen av SPAR, där uppskattningsvis 120 000 tjänstemän hos företag och organisationer använder on-linetjänster mot SPAR.

Skatteverket har betydande tjänsteexport

Vi arbetar framför allt med långsiktiga projekt i utvecklingsländer och i länder som nyligen blivit medlemmar eller ansökt om medlemskap i EU. Det internationella

utvecklingssamarbetet bedrivs genom projekt helt finansierade av främst Sida och EU. Under 2010 har Skatteverket drivit Sida-finansierade projekt i Albanien, Botswana, Filippinerna, Kosovo, Moçambique och Moldavien.

Skatteverket hanterar vägavgifter för tyngre fordon

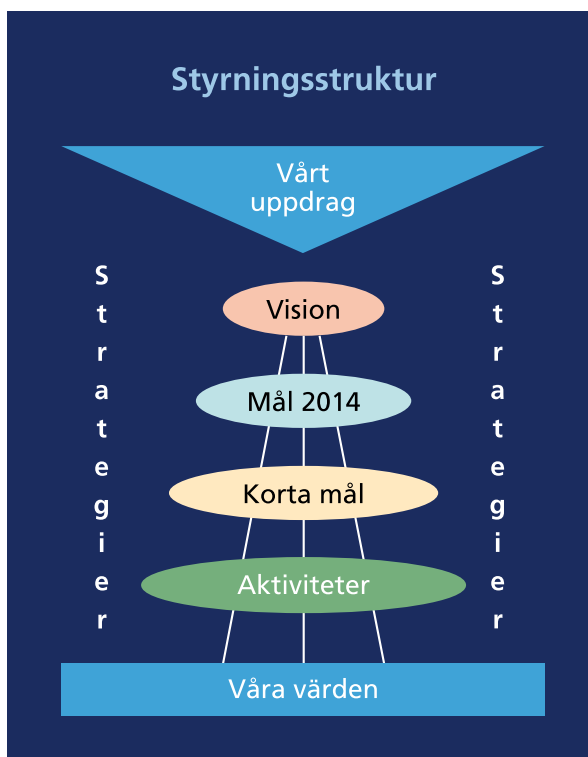
Vägavgift ska betalas för tyngre lastbilar som körs på större svenska vägar. Sverige är anslutet till det avtal om vägavgiftssystem som finns mellan Belgien, Danmark, Luxemburg och Nederländerna. En vägavgift som är betald i ett av dessa länder gäller även för färd inom övriga länders vägnät. Skatteverket är beskattningsmyndighet och den svenska delen av avgiftsintäkterna 2010 uppgick till 157 miljoner.

Mål 2014

- 1 Skattefelet har halverats
- 2 Medborgare och företag har förtroende för Skatteverket
- 3 Medborgare och företag anser att vårt bemötande är bra
- 4 Vi är det bästa Skatteverket inom OECD
- 5 Vi är en öppen och samverkande e-förvaltning
- 6 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 instruktion och regleringsbrev, vidare till vår vision fram till våra mål och aktiviteter. Vi har interna mål på lång sikt (2014) och på kort sikt (ett år). Målen på kort sikt ska bidra till att uppfylla målen 2014 och målen i vårt uppdrag. För varje verksamhetsområde har vi mål, som är ettåriga, nivåsatta och mätbara.



Verksamhetens inriktning bygger på extern och intern riskhantering

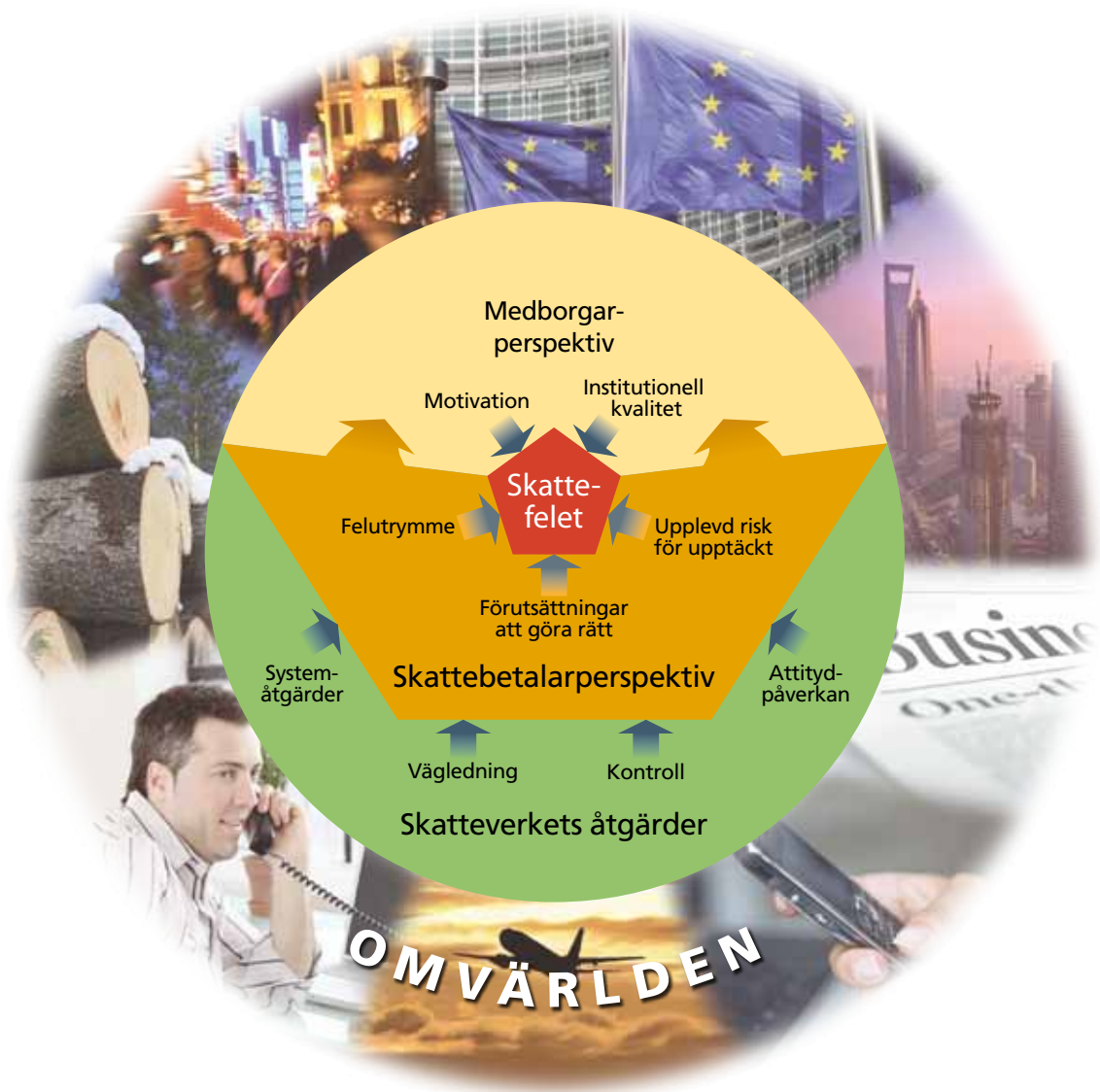
Vår förmåga att nå våra långa mål är viktig för att vi ska vara en effektiv myndighet. En effektiv verksamhet kännetecknas också av att den bedrivs med god hushållning av statens medel, enligt gällande rätt och att redovisningen av resultatet är rättvisande. För att styra verksamheten identifierar vi externa och interna risker samt bedömer 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 verksamhetsområdena inleds med en beskrivning av området och därefter uppgifter om volymer och kostnader för våra prestationer. Vi definierar våra prestationer som våra slutleveranser till medborgare och företag, exempelvis slutskattsedlar. 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 2010 men även resultatet för andra, för verksamheten, viktiga indikatorer. I statistiksammanställningen redovisas löpande årsserier om tre år.



1.2 Skattefelet

Vi bevakar skattefelets förändring

Mål 2014	Målbedömning
Skattefelet har halverats	Positiv utveckling

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 fastställs efter våra insatser.

Att beräkna skattefelet är svårt och innehåller många osäkerheter. Det skattefelet som vi redovisar i Skattefelskartan från 2007 är en grov uppskattning, som bland annat baseras på många års historiska data och analyser av kontrollresultat. Behovet av historiska data och svårigheterna i analysen medför att osäkerheten är för stor för att göra beloppsmässiga skattefelsberäkningar årligen i syfte att ta fram förändringar av skattefelet från år till år. Istället har vi utvecklat en modell med fem olika indikatorer som vi följer för att bedöma åt vilket håll skattefelet har förändrats.

Ny modell för att bedöma skattefelets utveckling

De fem olika indikatorerna är – *felutrymme, förutsättningar att göra rätt, upplevd risk för upptäckt, motivation* samt *institutionell kvalitet*. Modellen hjälper oss att på ett systematiskt sätt strukturera och sammanställa information, som indikerar i vilken riktning skattefelet förändras över tiden.

Modellen utgår från Skatteverkets förutsättningar att utföra sitt uppdrag – att ta in den demokratiskt beslutade skatten. Utgångspunkten är att såväl Skatteverket som skattebetalarna befinner sig i en omvärld som vi alla måste förhålla och anpassa oss till. Omvärlden påverkar på olika sätt. I ett internationellt perspektiv kan det handla om globaliseringen i stort, skatteregler i utlandet och EU-lagstiftning. I ett nationellt perspektiv påverkar omvärlden genom den svenska konjunkturutvecklingen, utvecklingen av företagande, fastighetspriser och aktiekurser.

För att fullfölja vårt uppdrag genomför Skatteverket ett antal åtgärder som kan delas in i kategorierna: *systemåtgärder, vägledning, kontroll* och *attitydpåverkan*. Den enskilde skattebetalaren påverkas ur ett "skattebetalarperspektiv" direkt av vissa av Skatteverkets åtgärder som till exempel information och kontroller. Dessa åtgär-

der påverkar skattebetalarnas förutsättningar att fullgöra sina skyldigheter och vi bedömer åtgärdernas påverkan på skattefelet via indikatorerna *felutrymme*, *förutsättningarna att göra rätt*, samt *upplevd risk för upptäckt*.

Skattebetalaren påverkas också ur ett ”medborgarperspektiv” av åtgärder och handlingar som inte direkt riktas mot honom eller henne, som till exempel i vilken utsträckning Skatteverket får företag och individer i allmänhet att betala sina skatter, men också hur skatterna används. Åtgärderna kan komma från olika aktörer där Skatteverket bara är en av många aktörer. Gemensamt för dessa åtgärder är att de bidrar till att upprätthålla *motivation* och *institutionell kvalitet* i samhället.

Bedömningen av skattefelet görs enligt denna modell där vi värderar förändringen av skattefelet via indikatorer i både skattebetalar- och medborgarperspektivet.

Skattebetalarperspektivet

I skattebetalarperspektivet betraktar den enskilde individen Skatteverket ur ett skattebetalarperspektiv, det vill säga hur man som skattebetalare direkt påverkas av Skatteverkets åtgärder.

Felutrymme

Felutrymmet handlar om vilket utrymme det finns för skattebetalaren att överhuvudtaget kunna redovisa fel. Skatteverket påverkar felutrymmet främst genom systemåtgärder i form av administrativa förenklingar, genom att verka för ändringar av lagar och regelverk, samt genom att anpassa vårt arbetssätt till dessa ändringar.

Under 2009 kom nya regler i form av personalliggare, kassaregister och skattereduktion för hustjänster. Dessa ledde till övergripande förändringar som gör det svårare att undvika skatt i bland annat kontantbranscherna. Dessutom har flera nya avtal om informationsutbyten träffats med skatteparadis de senaste åren. Detta har lett till minskade fel då självrtlattelserna på grund av avtalen har ökat. Skatteverket har i sin tur genomfört kontrollinsatser som stödjer införandet av dessa förändringar och det har fått genomslag i verksamheten under 2010.

Vår bedömning är att felutrymmet har minskat.

Förutsättningar att göra rätt

Förutsättningar att göra rätt handlar om hur lätt det är för skattebetalare att fullfölja sina skyldigheter. Skatteverket påverkar förutsättningarna att göra rätt främst genom vägledning, i form av informationstjänster samt hjälp och stöd i uppgiftslämnandet.

När vi frågar allmänhet och företagare tycker de flesta att det är lätt att göra rätt. Det är något som vi har sett är stabilt över tiden. I påståendet ”*Det är lätt att göra rätt för sig*” instämmer 58 procent av företagarna och 70 procent av allmänheten. Vidare instämmer 57 procent av företagen och 59 procent av allmänheten i att det är lätt att få information från Skatteverket.

Skatteverket lägger stora resurser på att se till att förutsättningarna är så goda som möjligt för skattebe-

talarna. Vi arbetar exempelvis med målgruppsanpassad information, hög bemanning i Skatteupplysningen, utveckling av nya e-tjänster, samt att säkerställa korrekta uppgifter i våra register.

Förändringar i omvärlden gör att förutsättningarna att göra rätt på några områden blivit lite enklare medan det på flera andra områden blivit betydligt mer komplicerat. Skatteverket har dock lyckats möta dessa förändringar bland annat genom att införa nya kontroll- och rapporteringssystem som förenklar. Det gör att de sammanvägda förutsättningarna att göra rätt inte förändrats.

Vår bedömning är att förutsättningarna att göra rätt är oförändrade.

Upplevd risk för upptäckt

Upplevd risk för upptäckt avser bedömning av sannolikheten för upptäckt och bedömningen av konsekvenserna av en eventuell upptäckt. Flera av Skatteverkets åtgärder har betydelse i sammanhanget. En viktig åtgärd är våra kontroller. Kontrollens påverkan på upplevd risk för upptäckt är i hög grad beroende av i vilken omfattning kontrollerna blir kända av allmänheten. Därför har även attitydpåverkan stor betydelse i sammanhanget. I attitydpåverkan ingår bland annat våra kommunikationsstrategier. Vissa systemåtgärder bidrar också till att den upplevda risken för upptäckt ökar.

Kontrollsystemen har blivit bättre i och med införandet av kassaregister och personalliggare. Nya avtal om informationsutbyten och uppmärksamheten i media bör ha lett till att den faktiska risken för upptäckt ökar inom dessa områden. När vi frågat allmänhet och företag om deras upplevelse av upptäcktsrisken så visar det sig dock att den ligger på en relativt hög nivå och att den varit stabil över lång tid, det vill säga oförändrad upplevelse för skattebetalarna som kollektivt.

Alla våra insatser mot områden med hög risk för fel bedöms därför bidra till att den upplevda risken för upptäckt bibehålls på en hög nivå.

Vår bedömning är att upplevd risk för upptäckt är oförändrad.

Medborgarperspektivet

I detta perspektiv betraktar den enskilde individen Skatteverket ur ett medborgarperspektiv, det vill säga hur man indirekt påverkas av Skatteverkets verksamhet.

Motivation

Motivation är viljan hos den enskilde att betala rätt skatt. Vår påverkan sker bland annat genom hur allmänheten uppfattar att vi sköter vårt uppdrag samt hur den enskilde uppfattar att andra betalar sin del av skatten. Det gör att vår påverkan på motivation är indirekt. Skatteverkets samtliga åtgärder, och hur de kombineras, har betydelse i sammanhanget.

Viljan att följa skattereglerna är hög. I påståendet: ”*Jag känner en moralisk plikt att hålla mig till skattereglerna*” instämmer 89 procent av allmänheten och 92 procent

av företagen. Vidare svarar 90 procent av allmänheten respektive 92 procent av företagen att de inte instämmer i påståendet: "För min egen del är det OK att folk/andra företag skattefuskar om de har möjlighet till det". Dessa uppgifter är stabila från tidigare år.

Även Svenskt Kvalitetsindex (SKI) årliga mätningar bekräftar att det finns ett gott förhållande till Skatteverket och det gynnar motivationen. I SKI:s mätningar har Skatteverket på tre år ökat och når i år en förstaplats bland undersökta myndigheter när det gäller kundnöjdhet. Förbättringen är viktig men inte tillräcklig för att som enskild mätning dra slutsatsen att motivationen ökat.

Vår bedömning är att indikatorn motivation är oförändrad.

Institutionell kvalitet

Institutionell kvalitet handlar dels om skattebetalarens förutsättningar att göra rätt utifrån regelverkens utformning och tillämpning, dels hur skattesystemet upplevs i termer av rättvisa. Skatteverkets samtliga åtgärder, och hur de utförs, har betydelse i sammanhanget. Men även andra aktörers agerande får betydelse samt upplevelsen av demokratiska system, rättssäkerhet, yttrandefrihet och korruption. Dessa faktorer fångas in av olika nationella och internationella jämförelser, såsom till exempel "Everyday Democracy Index" och "Corruption Perceptions Index". Det finns idag inga signaler som talar för att det har skett några förändringar under året av den institutionella kvaliteten.

Vår bedömning är att indikatorn institutionell kvalitet är oförändrad.


Sammanfattande bedömning

Utifrån de fem indikatorerna felutrymme, förutsättningar att göra rätt, upplevd risk för upptäckt, motivation samt institutionell kvalitet gör vi den sammanvägda bedömningen att skattefelet minskat något under 2010.

Minskningen hänförs till ett minskat felutrymme och är en följd av stora övergripande lagförändringar såsom införandet av personalliggare, kassaregister, skattereduktion för husarbete, samt nya skatteavtal med skatteparadiserna. Skatteverkets insatser för att införa dessa förändringar har medverkat till det minskade felutrymmet. Eftersom förändringarna är tydliga gör vi bedömningen att skattefelet minskat.

De övriga indikatorerna, förutsättningar att göra rätt, upplevd risk för upptäckt, motivation och institutionell kvalitet, pekar inte på några förändringar. Våra insatser mot områden med hög risk för fel bedöms främst neutralisera de försämringar som i annat fall skulle ha skett till följd av förändringar i omvärlden.

Vår operativa tid ökar

Mål 2010	Måluppfyllelse
Minst 78 procent av Skatteverkets resurser på regionnivå används i den operativa verksamheten	 Ja 79 %

Operativ tid är den tid som används till arbete med ärenden, inom själva produktionen eller kärnverksamheten. Icke operativ tid är sådant som inte är kärnverksamhet utan som istället stödjer produktionen. Exempel på det är administration, kompetensutveckling och personalstöd. Vi behöver identifiera och vidta åtgärder för att öka den operativa tiden. Det förbättringsarbete som sker i vardagen blir också än viktigare.

Under året har vi sett över den icke operativa tiden inom alla delar av verksamheten, vilket har medfört att den operativa tiden har ökat med 2 procent jämfört med 2009.

1.3 Förtroende

Förtroendet för Skatteverket är högst jämfört med andra undersökta myndigheter


Mål 2014	Målbedömning
Medborgare och företag har förtroende för Skatteverket	Positiv utveckling

Enligt Svenskt Kvalitetsindex (SKI) har Skatteverkets kundnöjdhetsindex ökat från 64,5 till 67,4 mellan 2008 och 2010. Vi har förbättrat vår placering till första plats på rankingen av undersökta myndigheter.

Även enligt våra egna attitydundersökningar har medborgare och företag ett högre förtroende för oss än för andra myndigheter i allmänhet. Av medborgarna har 66 procent svarat att de har förtroende för Skatteverkets sätt att sköta sin uppgift medan åtta procent saknar förtroende. Svarsmönstret bland företagarna var liknande. Förtroendet för myndigheter i allmänhet var 48 procent (medborgarna) och 40 procent (företag).

Undersökningen visar samtidigt att många anser att det är svårt att ha en bestämd uppfattning om Skatteverket är bra på att bekämpa skattefusk. Av medborgarna instämde 21 procent i påståendet medan något fler, 25 procent, ansåg motsatsen. Över hälften av medborgarna hade ingen bestämd uppfattning eller gav oss mittbetyget tre.

Ett mer enhetligt arbetssätt med kvalitetsfrågorna

Mål 2010	Måluppfyllelse
Skatteverket har hög och enhetlig kvalitet – Samtliga regioner visar att kvalitetsåkringen av verksamheten motsvarar Skatteverkets krav på intern styrning och kontroll	 Ja

En hög kvalitet är en avgörande framgångsfaktor i vår verksamhet. Vi vet, genom de förtroendemätningar som görs, att medborgare och företag bedömer att vi håller en hög kvalitet i våra tjänster. Vi utvecklar ständigt våra

processer och arbetssätt för att med en god hushållning av statens medel leverera resultat utifrån vårt uppdrag. För vårt förtroende är det viktigt att upprätthålla en hög och enhetlig kvalitet.

Kvalitetsuppföljningar leder till ökad kvalitet

I Skatteverkets uppföljningsplan för intern styrning och kontroll använder vi vår modell för riskhantering. Vi identifierar områden där det finns risk för att lagar, förordningar och fastställd styrning inte efterlevs.

Genom våra kvalitetsuppföljningar analyserar vi bland annat om vår interna styrning efterlevs, om besluten är korrekta, om vi har varit skickliga och tillräckligt snabba i vår handläggning. Uppföljningarna har visat att vi generellt håller en hög kvalitet men att det finns behov av förbättringar inom ett antal områden. Som exempel kan nämnas hantering av skattetillägg, borgenärsutredningar, spärrhantering och avräkning utländsk skatt. I de delar vår kvalitet brister tar vi fram åtgärdsplaner. Vi kommer under 2011 att ha ett ökat fokus på effektuppföljningar för att säkerställa att genomförda åtgärdsplaner får önskvärd effekt.

Ett annat mått på kvalitet är andelen ändrade beslut i förvaltningsrätten. Vi bedömer att vi även fortsatt har en låg nivå på andel ändrade beslut i Förvaltningsrätten.

Viktigt att fastställa korrekt pensionsgrundande inkomst

Den kvalitetsuppföljning avseende pensionsgrundande inkomst som genomfördes under 2009 visade att den rättsliga kvaliteten inom området behövde förbättras. För att öka kvaliteten har vi tagit fram en interaktiv utbildning. Förutom detta har vi även internt informerat om vikten av att vi fastställer korrekt pensionsgrundande inkomst.

En ny förordning för samordning av de sociala trygghetssystemen mellan EU:s medlemsstater har börjat gälla under året. Syftet med förordningen är att förenkla tillämpningen av vilket lands socialförsäkringssystem en person ska omfattas av. I denna fråga samverkar vi med Försäkringskassan.

Bra resultat inom fastighetstaxeringsområdet

Under året har vi följt upp fastighetstaxeringsområdet för att få svar på om och hur den rättsliga kvaliteten har utvecklats på området samt om de tidigare beslutade förbättringsåtgärderna har gett avsedd effekt. Uppföljningen visade ett positivt resultat.

Viktigt med utveckling av utbetalningskontroller

En särskilt viktig del i vårt kvalitetsarbete är att arbeta framåtsyftande. Detta gäller inte minst arbetet med att motverka risken för avsiktliga fel. Detta gör vi bland annat genom en särskild utbetalningskontroll som helt fokuserar på identifiering av oegentligheter. En särskild arbetsgrupp ansvarar för att dessa utbetalningskontroller ständigt utvecklas.

Tydlighet för att stärka rättssäkerheten

Ett grundläggande krav på Skatteverket är att verksamheten bedrivs rättssäkert. Vi vet också att en rättssäker verksamhet bygger förtroende hos privatpersoner och företag. En aspekt på detta är att det i så hög utsträckning som möjligt bör vara förutsägbart vilken bedömning Skatteverket gör i specifika rättsliga frågor och hur vi agerar i olika situationer. Vi måste därför vara tidiga med att fånga upp frågor kring aktuella rättsliga problem och skatteupplägg samtidigt som vi på ett tydligt sätt måste redovisa Skatteverkets uppfattning. Under året har vi bland annat genomfört workshops för att identifiera rättsliga risker inom ett antal områden. Detta har utmynnat i ett antal åtgärdsplaner för 2011.

Ställningstaganden publiceras både internt och externt

För att informera om Skatteverkets inställning i rättsliga frågor publicerar vi sedan flera år tillbaka våra ställningstaganden både internt och externt på vår webbplats. Från 2004 och framåt har vi publicerat drygt 1 100 ställningstaganden. Ett annat sätt att tydliggöra Skatteverkets uppfattning är att vi samlar ihop och publicerar frågor och svar inom olika ämnesområden. Ett framgångsrikt exempel på detta är frågor och svar om husarbete, som finns på vår webbplats.

Rättssäkerhetsaspekten är särskilt viktig i kontrollverksamheten där det ställs höga krav på korrekt behandling. Det är därför nödvändigt att redan i planeringsfasen av kontrollaktiviteterna identifiera eventuella rättsliga oklarheter och ta ställning till hur vi ska hantera dessa frågor.

1.4 Bemötande

Hög kundnöjdhet i undersökningar

Mål 2014	Målbedömning
Medborgare och företag anser att vårt bemötande är bra	Positiv utveckling

Skatteverket möter medborgare och företag i många olika situationer och det är viktigt att de som möter oss uppfattar att de 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.


Enligt undersökningen som genomfördes av Svenskt Kvalitetsindex är Skatteverket den myndighet som får bäst betyg av medborgare och företag när det gäller kundnöjdhet. De som svarat i denna undersökning har haft en reell kundkontakt med en myndighet, vanligtvis ett ärende som handlagts av myndigheten.

Olika aktiviteter för att ge ännu bättre bemötande

Under år 2010 har vi bland annat tagit fram en utbildning i bemötande som vänder sig till all personal på Skatteverket. Utbildningen genomfördes med start under hösten och kommer att fortsätta under nästa år. I utbildningen har resultat från medborgarundersökningar använts som underlag för diskussion. Mycket handlar om vår förmåga att lyssna och förstå dem som vi möter.

Ett bra språk och en tydlig kommunikation är en framgångsfaktor för Skatteverket och underlättar för såväl medborgare som företag. För att bli bättre i den skriftliga kommunikationen har vi under 2010 fortsatt vårt arbete med att förbättra språket i våra meddelanden, förfrågningar och beslut.

En övervägande del är nöjda med vårt bemötande

Mål 2010	Måluppfyllelse
Minst 75 procent av de som har kontakt med Skatteverket är nöjda med vårt bemötande	 Nej 69 %

En undersökning som genomförts på uppdrag av Skatteverket visar att 69 procent av medborgarna och företagen instämmer i att bemötandet är bra. Endast åtta procent av medborgarna och sju procent av företagen är direkt missnöjda med vårt bemötande. Undersökningen visar inte på några större skillnader mellan medborgare och företags uppfattning. Resultatet är inte jämförbart med förra året på grund av byte av leverantör och metod.

TABELL 4 • Bemötandet från Skatteverkets tjänstemän är bra

	Medborgare	Företag
Instämmer (4+5)	69 %	69 %
Varken eller (3)	16 %	21 %
Instämmer ej (1+2)	8 %	7 %
Ingen uppfattning / ej svar	8 %	4 %
Medelvärde	4,05	3,91

Bas: Medborgare och företag som haft kontakt med Skatteverket

Under hösten 2010 genomförde organisationen Företagarna en undersökning där småföretagarna fick betygsätta service och bemötande hos myndigheter. Skatteverket kom tvåa i denna myndighetsrankning strax efter Bolagsverket.

Service

Höga krav på service och bemötande

Service är en viktig del i det förebyggande arbetet med att underlätta för privatpersoner och företag att göra rätt från början. För vår serviceverksamhet ställs höga krav på bemötande och service och det läggs stor vikt vid personliga egenskaper vid rekrytering.

Under 2010 har vi systematiskt utnyttjat kunskapen om vilken efterfrågan det finns på information från med-

borgare och företag. Genom den kunskapen kan vi vidta rätt insatser för att möta den verkliga efterfrågan.

Skatteupplysningen är en servicekanal

Skatteupplysningen svarar på allmänna frågor via telefon och vår webbplats (Servicejouren). Under de senaste åren har ett omfattande effektiviseringsarbete genomförts inom denna del av verksamheten.

Fler servicekontor har etablerats under 2010

Under året har Skatteverket haft samverkan med Försäkringskassan och Pensionsmyndigheten avseende servicekontor. Pensionsmyndigheten anslöt sig till samarbetet i januari 2010. Under året har ytterligare 32 servicekontor öppnats och sammanlagt finns nu 112 servicekontor. Ett servicekontor är en verksamhet där vi tillsammans med andra myndigheter ger service till medborgare och företag. Detta ger möjlighet för besökarna att vid samma tillfälle få svar utifrån sin livssituation oavsett om det är ett ärende som gäller Försäkringskassan, Skatteverket eller Pensionsmyndigheten. Samverkan ger också möjlighet för myndigheterna att vara närvarande på fler orter. Etableringarna fortsätter och 2011 kommer det att finnas cirka 120 servicekontor.

En pilotverksamhet har genomförts tillsammans med Arbetsförmedlingen på sju orter. Arbetsförmedlingen har erbjudit service på de servicekontor som finns på dessa orter. Ett gemensamt beslut har dock tagits av de samverkande myndigheterna att Arbetsförmedlingen inte kommer att ingå i tjänstesamverkan. En annan form av samverkan kommer däremot att finnas framöver, exempelvis gällande gemensamma lokaler. Vi har även erbjudit service på ett antal expeditioner. Dessa kommer att ersättas av servicekontor och avvecklas 2011.

Mätningar i våra servicekanaler

Mål 2010	Måluppfyllelse
Minst 90 procent av de som kontaktar Skatteupplysningen, Servicejouren, servicekontoren och expeditionerna är nöjda med servicen, bemötandet och svarets innehåll	Delvis 69–97 %

Under året har olika mätningar genomförts i våra servicekanaler för att mäta medborgarnas uppfattning om vårt bemötande, innehållet i svaren samt vår förmåga att lämna svar inom rimlig tid.

Bättre upplevd service i Skatteupplysningen


Vid halvårsskiftet 2009 försämrades våra resultat i mätningarna för vårt bemötande, service och svarets innehåll avseende telefoni. För 2010 har resultatet förbättrats och ligger nu åter på bra nivå. Medborgare och företag har svarat mer positivt på samtliga frågeställningar om vår service. Vi tolkar resultatet som ett utfall av den förbättrade tillgängligheten och det utvecklingsarbete som bedrivits i Skatteupplysningen. Det sammanvägda

resultatet i Servicejouren visar på ett oförändrat bra resultat jämfört med föregående år.

Mätningarna som genomförts på servicekontoren visar också på ett fortsatt bra resultat. Mätningarna utförs och analyseras tillsammans med Försäkringskassan och Pensionsmyndigheten. Resultatet för frågan om man fått svar inom rimlig tid brukar vara något lägre än för de övriga frågorna, vilket beror på att det emellanåt är köer på de större servicekontoren.

Mätningen för 2009 visade på ett mycket bra resultat för våra expeditioner och flera aktiviteter har vidtagits under året för att hålla en fortsatt hög servicenivå till medborgare och företag. Sammanfattningsvis anser vi att resultaten är bra men vi behöver fortsätta att arbeta med frågor kopplade till bemötande och service för att upprätthålla de bra nivåerna.

Förbättring av väntetiderna

Mål 2010	Måluppfyllelse
Minst 80 procent av samtalen till Skatteupplysningen besvaras inom 3 minuter	 Nej 53 %

Antalet samtal till Skatteupplysningen har minskat jämfört med 2009. En orsak till detta är att fler samtal besvaras inom rimlig tid och att det då är färre som behöver ringa om. Vi har besvarat fler samtal än 2009. För året uppgick antalet besvarade samtal till 4,5 miljoner jämfört med 2009 när 4,3 miljoner samtal besvarades.

Andelen samtal som besvarats inom tre minuter uppgår till 53 procent vilket är en stor förbättring jämfört med 2009 när motsvarande siffra var 19 procent. Trots att vi inte når målet har det skett en stor förbättring.

Inflödet av e-brev ökade med 12 procent jämfört med 2009. Totalt har det kommit in cirka 320 000 e-brev till Servicejouren. Ett stort antal e-brev har också kommit in direkt till våra regionala brevlådor.

Flera åtgärder inom Skatteupplysningen

Under året har vi vidtagit ett antal åtgärder för att effektivisera Skatteupplysningen och därmed förbättra tillgängligheten. Flera tekniska förbättringar har vidtagits, bland annat ett plattformbyte för telefonin. En handlingsplan med drygt fyrtio aktiviteter finns och resurser från övrig verksamhet har under året förstärkt telefonin. Detta har medfört märkbara förbättringar i tillgängligheten.

Rekrytering av nya medarbetare pågår och kommer att fortsätta under 2011. Dessutom pågår ständigt utvecklingsarbete för att förbättra och utveckla våra kontakter med medborgare och företag.

Vår bedömning är att olika insatser i form av effektivisering, tekniska förbättringar och resursförstärkning har haft betydelse för den positiva utvecklingen i Skatteupplysningen.

1.5 Bästa Skatteverket inom OECD

Skatteverket är en av de fem bästa skatteadministrationerna

Mål 2014	Målbedömning
Vi är det bästa Skatteverket inom OECD	Oförändrat

Avsikten med målet "Vi är det bästa Skatteverket inom OECD" 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. Olika länders skatteadministrationer har delvis olika uppdrag och det finns skillnader i lagstiftning.

Bedömningarna bygger bland annat på uppgifter från OECD, olika utländska skatteverksamhetens årsredovisningar och andra källor. En samlad bedömning visar att svenska Skatteverket är ett av de mest kostnadseffektiva inom OECD. Även när det gäller uppbördsförlust ligger Sverige mycket bra till. Vad gäller kostnadseffektivitet och uppbördsförlust ligger Sverige bland de tre bästa inom OECD. Däremot är vi i Sverige inte bland de absolut bästa på att e-deklarera. Andelen e-deklarationer är relativt låg, men ökar hela tiden. När det gäller e-tjänster i övrigt är Sveriges position något bättre. Servicenivåer för svarstider i telefon är ett område där Sverige ligger sämre 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.

Under 2010 deltog vi i en studie genomförd av budgetdepartementet i Frankrike. Syftet var att jämföra kostnadseffektiviteten hos skatteadministrationer i fem länder (Frankrike, Italien, Nederländerna, Spanien och Sverige). Detta mättes genom att beräkna kostnaden för att ta in 100 enheter skatt 2008. Sverige har med god marginal den högsta kostnadseffektiviteten, 0,49 Euro. För övriga länder gäller följande; Frankrike 1,17 Euro, Italien 1,48 Euro, Nederländerna 1,35 Euro och Spanien 0,79 Euro.

Konsultfirman McKinsey & Co jämförde under 2009 olika skatteadministrationers kapacitet och resultat. Jämförelsen visar att Sverige är bättre än genomsnittet i samtliga åtta områden som undersökts. Sverige är särskilt effektivt när det gäller hanteringen av privatpersoners deklarationer, trots att andelen e-deklarationer inte ligger i topp. Det beror främst på den effektiva hanteringen av den stora mängden förtryckta uppgifter.

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 oförändrad bedömning jämfört med bedömningen som gjordes i årsredovisningen för 2009. Övriga länder som hör till topp fem är (utan inbördes ordning); Australien, Danmark, Kanada och Nya Zeeland.

1.6 E-förvaltning

Nya e-tjänster har utvecklats under året

Mål 2014	Målbedömning
Vi är en öppen och samverkande e-förvaltning	Positiv utveckling

Elektronisk hantering och ändamålsenligt utformade e-tjänster underlättar för medborgare och företag. Genom att uppgifter hanteras elektroniskt minskar risken att det blir fel, vilken leder till ökad kvalitet, säkerhet och produktivitet. Skatteverket tillhandahåller 27 olika e-tjänster och under året har fem nya e-tjänster tillkommit (se informationsruta). Vi har också vidareutvecklat flera befintliga e-tjänster. Under 2010 har vi påbörjat implementeringen av en gemensam inloggning till våra e-tjänster. I dagsläget omfattas två tjänster av den nya tekniken, Skattebesked för slutlig skatt och Anmäla behörig person. Framöver kommer ytterligare tjänster att kopplas på. Ett förnyelsearbete pågår inom områdena folkbokföring, inkomstbeskattning, preliminärskatt och punktskatt som ska bidra till att vi blir en mer kostnadseffektiv e-förvaltning. Under året har även en e-tjänst för preliminär självdeklaration utvecklats. Tjänsten kommer att lanseras under 2011.

Ökad användning av e-tjänster

Arbetet med att öka användningen av våra e-tjänster har fortsatt under 2010. Vi kan nu se att detta arbete börjar ge tydliga resultat genom att fler har använt sin e-legitimation för att skriva under och skicka in skattedeklarationer och inkomstdeklarationer.

Skatteverkets engagemang inom ramen för e-delegationen

Under 2009 inrättades e-delegationen för att stärka utvecklingen av e-förvaltning samt skapa goda möjligheter för myndighetsgemensam samordning. Skatteverket är engagerade i två av e-delegationens projekt, Min sida och E-tjänst för näringsidkare.

Skatteverket ingår i uppdraget som e-delegationen har gett Försäkringskassan att tillsammans med ett antal andra myndigheter utreda förutsättningarna för "Min sida" för privatpersoner. Uppdraget ska redovisas i januari 2011.

Effektiv e-förvaltning

Stockholms Handelskammare har under tre års tid undersökt myndigheters och kommuners utveckling för att bli en effektiv e-förvaltningsmyndighet. Syftet med Handelskammarens undersökning (e-förvaltningsindex) är att lyfta fram de myndigheter och kommuner som gör ett bra arbete inom e-förvaltningsområdet, något som främjar såväl företag som privatpersoner. Enligt den rangordning som har gjorts är Skatteverket bästa myndighet inom e-förvaltningsområdet för tredje året i rad.

Nya e-tjänster under 2010

Lägenhetsnummer: Den som fått en förfrågan om att lämna lägenhetsnummer för sig och sin familj kan göra det via en e-tjänst. Tjänsten är tillfällig och kommer finnas tillgänglig under 2010 och 2011.

EMCS (Excise Movement and Control System) / Punktskatter: Som registrerad ekonomisk operatör eller som ombud för en eller flera sådana kan man i den här tjänsten följa punktskattepliktiga varor under skatteuppskov som transporteras mellan EU-länder eller exporteras från unionen. EMCS-tjänsten är obligatorisk.

Förfrågan företagsuppgifter: Uppgifter som lämnas ut genom denna tjänst får användas för myndigheters kontroll av företag som deltar i upphandlingar enligt (lagen 2007:1091) om offentlig upphandling samt för löpande kontroller under avtalstiden. Om det förekommer underleverantörer i ett eller flera led kan uppgifter även begäras för dessa företag.

Address declaration: I tjänsten är det möjligt att få ett elektroniskt signerat "personbevis" som går att mejla. Sverige är tillsammans med Estland, Portugal, Slovenien och Spanien med i pilotprojektet "Change of Address" där de deltagande länderna tagit fram en handling som man kan nå via sin e-legitimation, få det elektronisk signerat av hemlandet och därefter skicka det till ett annat land. Syftet med tjänsten är man ska kunna meddela sitt utflyttningsland den adress man har i inflyttningslandet och att inflyttningslandets folkbokföringsmyndighet ska kunna verifiera uppgifterna.

Vidareutveckling av befintliga e-tjänster under 2010

Momsåterbetalning inom EU: Tjänsten har vidareutvecklats så att utländska ombud, som i avsaknad av svenskt personnummer och som idag saknar möjlighet att få en svensk e-legitimation, istället kan tilldelas ett särskilt certifikat som ges ut av Skatteverket. Lösningen är tillfällig i avvaktan på ett myndighetsgemensamt införande av e-tjänstelegitimationer.

Verksamt.se: Tjänsten som har tagits fram i samverkan med Bolagsverket och Tillväxtverket har utökats till att även hantera handelsbolag, kommanditbolag och ekonomiska föreningar. Den gamla e-tjänsten Företagsregistrering har ersatts fullt ut av Verksamt.se. Registrerade företag och föreningar når sina uppgifter via Mina sidor i Verksamt.se.

Fastighetsdeklaration, lantbruk 2011: I tjänsten kan man se förtryckta uppgifter i sin fastighetsdeklaration. Uppgifterna kan kompletteras eller ändras och skickas in elektroniskt till Skatteverket. Tjänsten är vidareutvecklad sedan förra gången den användes, 2007.

1.7 Kompetens

Effektivare arbete genom breddad kompetens

Mål 2014	Målbedomning
Vi har kompetens och beman- ning utifrån behov och föränd- ringar i verksamheten	Positiv utveckling

Vid utgången av 2010 hade Skatteverket cirka 9 900 medarbetare – 12 procent färre än vid utgången av 2007. De externa avgångarna har varit fler än de senaste åren och rekryteringsutrymmet har varit begränsat. Samtidigt har nya arbetsuppgifter tillkommit. Sammantaget har detta ställt stora krav på effektivisering av verksamheten. Så har också skett, bland annat genom mer e-förvaltning och genom att medarbetarnas kompetens har breddats och därmed blivit mera flexibelt användbar. I kombination med prioriteringar och en aktiv omfördelning av arbetsuppgifter mellan medarbetare, skattekontor och regioner har medarbetarnas insatser gjort att Skatteverket med färre anställda kunnat upprätthålla ett gott resultat under verksamhetsåret. Utvecklingen mot det långsiktiga målet för kompetensförsörjningen har i detta avseende varit positiv.

Breddningen har dock skett på bekostnad av takten i en planerad fördjupning av kompetensen. Då de ekonomiska förutsättningarna nu ser bättre ut kan fördjupningsarbetet fortsätta, vilket gör att kompetensen inom verksamhetsområdena privatpersoner och företag kan höjas ytterligare, och spetskompetens inom bland annat områdena internationella transaktioner och ekonomisk brottslighet kan säkerställas. Medarbetare får utrymme att vidareutvecklas.

Mål 2010	Måluppfyllelse
Alla medarbetare har en medarbetarplan utifrån kontorets Målbild Kompetens 2012	Delvis

För att identifiera och matcha den enskilda medarbetarens kompetens, arbetsinnehåll och utveckling med verksamhetens behov är dialogen mellan chef och medarbetare avgörande. Chefen beskriver prioriteringar i verksamheten, krav och förväntningar, synliggör medarbetarens bidrag till helheten och ger konstruktiv återkoppling på prestationer och resultat. Dialogen resulterar bland annat i en skriftlig plan som beskriver kompetenskrav och utvecklingsåtgärder för breddning och/eller fördjupning. Planen uppdateras löpande utifrån gjorda överenskommelser och prioriteringar och följs upp i samband med den individuella uppföljningen.

Lärande för verksamhetsutveckling och resultat

Utvecklingen av metoder och förhållningssätt som skapar möjlighet till ett mera flexibelt och kontinuerligt lärande har fortsatt. Det möjliggör en successiv förskjutning från traditionell lärarledd klassrumsutbildning till lärande i själva arbetet. Medvetet organiseras arbetet på ett sätt som gynnar lärande – exempelvis genom större bredd på kompetens och arbetsuppgifter i en och samma arbetsgrupp. Stöd av modern medieteknik, ofta i kombination med traditionella utbildningsmetoder, vidareutvecklas och utvärderas successivt. Metoder har också implementerats för strukturerad överföring av kompetens mellan medarbetare och för chefsstöd när det gäller att skapa ökade förutsättningar för lärande. En rad utbildningar har vidareutvecklats så att de nu genomförs mera situationsanpassat och kostnadseffektivt. Insatser för individuell chefsutveckling har under året fått stå tillbaka. För att få god utväxling av resurserna har i stället stöd och utveckling av samlade ledningsgrupper prioriterats, bland annat med fokus på arbetsgivarrollen.

Allt detta har bidragit till att fler medarbetare klarar fler arbetsområden. Det har även ökat möjligheterna till omfördelning av arbetsuppgifter och ansvar.

Verksamheten mår bra när medarbetare och chefer mår bra

Sjukfrånvaron har under året sjunkit med 0,3 procentenheter, vilket motsvarar cirka 5 500 dagar i ökad tillgänglig arbetstid. Skatteverkets samlade sjukfrånvaro ligger per den 31 december 2010 på 3,2 procent, vilket är inom gränsen för vad som kan anses vara rimligt. Sjukfrånvaron varierar mellan de olika verksamheterna i regionerna.

Arbetet med att halvera sjukfrånvaron 2005–2008 har i detalj analyserats och utvärderats. Resultatet visar att proaktivt fokus i arbetsmiljö- och hälsoarbetet samt ökad medvetenhet bland chefer och medarbetare om hälsans betydelse för verksamhetsresultaten bidrar positivt. Hälso- och sjukfrånvaranalyser som belyser sambanden mellan hälsa och goda resultat levereras regelbundet, nedbrutna till kontorsnivå. Dessa utgör viktiga underlag för fortsatt hälsofrämjande arbete. Ett särskilt stödmaterial för chefer, *Hälsa & ledarskap*, har tagits fram i syfte att tydliggöra kopplingen mellan medarbetarnas hälsa och verksamhetens planering, utveckling och resultat.



”Genom våra kontroller ökar vi allmänhetens förtroende för skattesystemet.”

Namn: Josephine Jähkel Whitlock
 Arbetar med: Revisor på storföretagskatte-
 regionen inom riksprojektet finansiella området
 Placeringsort: Stockholm
 Fritidsintressen: Utförsäkring, musik, vara ute i
 sommarstugan och svamplockning

Mål i regleringsbrevet 2010 för beskattningen

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).

Åtterrapportering: Skatteverket ska beskriva de åtgärder som vidtagits för att minska skattefelet och uppbördsfelet samt göra en bedömning av i vilken grad skattefelet och uppbördsfelet förändrats.

2. Beskattning

De senaste åren har vi fått ett antal nya arbetsuppgifter som påverkat inriktningen av vår verksamhet. Det stora antalet ansökningar om skattereduktion för husarbete har ökat volymen i vår löpande ärendehantering, vilket vi har lyckats hantera. I övriga delar av verksamheten har den löpande ärendehantering minskat vilket är en följd av det utvecklingsarbete som bedrivits.

Våra insatser inom det förebyggande arbetet och kontrollen har bidragit till ett trendbrott vad gäller bedömningen av det totala skattefelet, vilket bedöms minskat något i omfattning.

De ökade kontrollinsatserna inom privatpersonsområ-

det har ökat antalet beslut om ändring. En annan inriktning för året var att öka synligheten hos företagen. Det har vi gjort genom det stora antalet företagsbesök som varit 42 000 fler jämfört med 2009.

Vi har även ändrat vårt arbetssätt inom kontrollverksamheten. Detta innebär att handläggarna själva avgör effektivaste åtgärd (t.ex. information, besök eller revision). Det innebär att åtgärden så långt som möjligt anpassas efter behovet i det enskilda fallet och att det billigaste och effektivaste verktyget ska väljas. Borgenärsarbetet har fått ett tydligare fäste i verksamheten bland annat genom att vi i större grad säkrar att pengarna kommer in.

2.1 Våra prestationer

Våra prestationer är slutskattebesked och grundbeslut

De slutprestationer vi använder inom beskattningsområdet är slutskattebesked inom inkomstbeskattningen samt grundbeslut avseende moms och arbetsgivaravgifter. Av mättekniska skäl använder vi antalet inkomstdeklarationer som mått för antal slutskattebesked.

Effektiv löpande ärendehantering och andel e-deklarationer påverkar våra styckkostnader

Kostnaden för våra prestationer ligger på en bra nivå, vilket framkommit i internationella jämförelser. Effektiviseringar av vår löpande ärendehantering och att fler väljer att deklarerat elektroniskt påverkar vår produktivitet positivt.

Under året hanterade vi närmare 15,7 miljoner deklarerationer. Av dessa är 7,3 miljoner inkomstdeklarationer för privatpersoner, 0,6 miljoner för företag och 7,8 miljoner grundbeslut avseende moms och arbetsgivaravgifter.

För beskattningsverksamheten uppgick nettokostnaden till 5,2 miljarder. För 2009 var kostnaden på samma nivå. Kostnaden per slutskattesedel för privatpersoner var 122 kronor. Styckkostnaden ligger på samma nivå som 2009.

Vår kostnad för att hantera ett företag är 3 120 kronor vilket är något lägre än 2009. Kostnaden för en företagsdeklaration i taxeringen är 1 548 kronor. Inom periodbeskattningen kostar ett grundbeslut 280 kronor.

Även i övrigt hanterar vi stora volymer

Vi har också hanterat 62 miljoner kontrolluppgifter. Detta är en minskning med sex procent jämfört med föregående år. Vi gör 590 000 ändringar föranledda av rättade uppgifter avseende moms, arbetsgivaravgift och inkomstskatt. I brist på deklaration fattar vi 181 000 beslut om skönsbeskattning. Till detta kommer 455 000 kontrolländringar och 88 000 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 vi fattat drygt 50 000 grundbeslut och drygt 82 000 beslut om återbetalningar av punktskatter.

Närmare 3 700 brottsanmälningar lämnades under året till Ekobrottsmyndigheten och Åklagarmyndigheten. Merparten av dessa avsåg skattebrott. Detta är en minskning med åtta procent jämfört med föregående år.

Kontrollbesluten inklusive beslut på grund av dom har minskat något jämfört med 2009. Minskningen avser främst periodbeskattning. De beslutade beloppen uppgår netto till drygt 7,6 miljarder. Kontrollbesluten utan beslut på grund av dom uppgår till närmare sex miljarder. Besluten på grund av dom uppgår till 1,6 miljarder. Ett fåtal domar har haft en stor påverkan på kontrollresultatet.

2.2 Kompetens

Det ekonomiska läget under året har inneburit ett begränsat rekryteringsutrymme. Trots detta har vi klarat vårt uppdrag på ett bra sätt, främst beroende på effektiviseringar i verksamheten och ökad flexibilitet tack vare breddad kompetens. En fördjupning av kompetensen har dock inte varit möjlig i önskvärd omfattning.

Det förbättrade ekonomiska läget innebär nu att förutsättningar finns för en ökad kompetensutveckling. Kompetensen behöver höjas ytterligare för att klara hanteringen av material kopplat till privatpersoner och företag och för att spetskompetens inom områdena internationella transaktioner och ekonomisk brottslighet ska kunna säkerställas.

Kompetensutveckling inom privatpersoner och företag otillräcklig på lång sikt

Vi behöver öka kunskapen inom kapitalområdet för att till exempel kunna handlägga ärenden avseende komplicerade värdepapper. Det ekonomiska läget under 2010 har inneburit små möjligheter till återrekrytering, vilket är en risk för den långsiktiga kompetensförsörjningen.

TABELL 5 • Beslut till nackdel och fördel för deklaranterna 2010 (antal och skattemässigt utfall)

	Höjningar		Sänkningar		Totalt	
	Antal	Belopp (mnkr)	Antal	Belopp (mnkr)	Antal	Belopp (mnkr)
Kontroll exkl. domar	271 739	16 558	178 141	-10 589	449 880	5 969
Beslut m.a.a. dom	757	6 005	4 206	-4 393	4 963	1 612
Skönsbeskattningar	153 640	4 905	27 848	-391	181 488	4 514
Rättelse från deklaranterna	256 738	11 640	334 626	-14 230	591 364	-2 590
Totalt	700 221	39 108	562 590	-29 603	1 262 811	9 505

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

Från bred kompetens till specialistkompetens inom prioriterade områden

Under året har kompetensutvecklingen inom områdena där risken för skattefel är hög, fortsatt. Detta är en flerårig satsning som startade 2007 med resursförstärkning till dessa områden. Det tar exempelvis i genomsnitt fem år att utbilda en skatterevisor och ofta ännu längre att bygga upp specialistkompetens för att hantera de mest komplicerade ärendena. Långsiktigt växlar vi från en bred kompetens till specialistkompetens för att kunna hantera de mer komplicerade 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 våra koncentrationsorter är hög. Rent generellt behöver dock alla handläggare en högre grundkompetens avseende internationella frågor med hänsyn till den ökade globaliseringen. Kompetensutvecklingen inom området under året har inte varit tillräcklig för att klara kompetensfrågorna på lång sikt.

2.3 Skattefelet

Resursen för initiativverksamheten ökar något

Initiativverksamheten avser de insatser vi väljer att fokusera på för att minska skattefelet. Det avser både insatser som är förebyggande och kontrollerande. För att öka resurserna inom initiativområdet behöver tiden för löpande ärendehantering minska.

Rationaliseringar inom den löpande ärendehantering och ökad operativ tid har medfört att resursen för initiativverksamheten ökat med cirka 40 årsarbetskrafter.


Förmågan att identifiera risker är viktig för måluppfyllelse

Vi arbetar med riskhantering som en metod för att nå våra mål. Riskhantering innebär att utifrån en analys av fakta prioritera och välja rätt åtgärder 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.

Förebyggande arbete och kontroll

I vår strategi ligger att så långt som möjligt förebygga fel. Kostnaderna för samhället och skattebetalaren blir lägre ju tidigare vi agerar. De effektivaste insatserna är därför ofta förebyggande, till exempel i form av information, samverkan och regelförenklningar. Bred preventiv effekt, som vi kan uppnå genom att synas i olika sammanhang kopplat till vår kontroll, är vårt främsta verktyg för att minska skattefusket. Beskrivningen och bedömningen av våra insatser har därför delats upp i förebyggande arbete och kontroll.

Resurser har koncentrerats till områden med hög risk

Mål 2010	Måluppfyllelse
Skatteverkets resurser ska koncentreras till områden med hög risk för skattefel – Insatser mot internationella transaktioner, ekonomisk brottslighet och skatteplaneringsaktiva uppgår till minst 15 procent av operativ tid	 Ja 16 %

För att maximera effekten av våra åtgärder mot skattefelet koncentrerar vi resurser till områden med hög risk. För året har 16 procent av den operativa tiden använts inom dessa områden.

2.3.1 Löpande ärendehantering

Löpande ärendehantering utgör en fjärdedel av den operativa tiden

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 ett ärende ska kunna hanteras i våra system utan utredning eller med endast enklare komplettering. Till löpande ärendehantering räknas bland annat preliminärskatteärenden, förelägganden, skönsbeskattningar, skattereduktion för husarbete, företagsregistreringar, skattedeclarationer, kontrolluppgifter och inkomstdeklarationer. Även hantering av omprövningar på skattebetalarens initiativ ingår.

Resursen inom löpande ärendehantering har ökat något jämfört med föregående år. Det beror till stor del på arbetet med skattereduktion för husarbete. Effektiviseringar har dock skett inom området till följd av verksamhetskoncentrationer och hemtagna effekter inom vårt utvecklingsarbete. Vi har klarat av att hantera stora volymer av ärenden med bra genomströmningstider. Idag utgörs cirka en fjärdedel av den operativa tiden inom beskattningsområdet av löpande ärendehantering.

Markant ökning av antalet omprövningar av skattedeclaration

Omprövningar på skattebetalarens initiativ inom moms- och arbetsgivarområdet har ökat väsentligt jämfört med föregående år. Ökningen beror bland annat på en dom i Högsta förvaltningsdomstolen avseende återbetalning av särskild löneskatt på ersättningar till personer som fyllt 65 år. Vi kan också konstatera ett samband mellan ökningen av elektroniska skattedeclarationer och fler omprövningar. Sannolikt är en av anledningarna att det är betydligt enklare att begära omprövning via elektronisk skattedeclaration jämfört med att begära omprövning via en skattedeclaration på papper.

Trots att stora mängder ärenden hanteras har vi lyckats att hålla acceptabla genomströmningstider för bland annat omprövningar på skattebetalarens initiativ inom inkomstskatt och företagsregistreringar. Vi har även minskat andelen skönsbeskattningar under året.

Intresset för husarbete är fortsatt högt

Under taxeringsarbetet 2010 hanterade Skatteverket flera modeller avseende skattereduktion för husarbete. Sedan juli 2009 gäller den så kallade fakturamodellen som innebär att köparen betalar halva arbetskostnaden inklusive moms. Leverantören ansöker om resterande del från Skatteverket. I taxeringen 2010 tillämpades även den tidigare modellen då köparen betalade hela kostnaden till leverantören och sedan ansökte om att få halva arbetskostnaden återbetalad via Skatteverket. Antalet registrerade ärenden enligt den tidigare modellen uppgick till 383 000 att jämföra med föregående år då antal ärenden uppgick till 101 000. Inom ramen för inkomsttaxeringen 2010 beviljades en total skattereduktion på 10,4 miljarder.

Medborgarnas intresse för husarbete har varit stort under året och vi har ställts inför stora utmaningar avseende service och information. Under januari 2010 tog vi till exempel emot över 40 000 samtal avseende skattereduktion för husarbete, vilket är dubbelt så mycket som en normal månad.

Under året tog vi emot 755 000 ansökningar om utbetalning från företag och 14,4 miljarder betalades ut. Om ansökan har varit korrekt ifylld har ambitionen varit att göra utbetalningen inom tio dagar. Det har vi lyckats med.

Fortsatt utvecklingsarbete för att effektivisera den löpande ärendehantering

Utveckling av e-tjänster och utveckling av våra interna it-system är avgörande för att förbättra och rationalisera den löpande ärendehantering. Under året har vi bland annat satsat på att vidareutveckla vårt interna taxerings-system, Tina.

För att utveckla ändamålsenliga och effektiva arbets sätt inom den löpande ärendehantering har ett treårigt utvecklingsarbete påbörjats. Förutsättningen är att arbetet inte ska kräva omfattande it-utveckling.

Inför 2011 föreslås en rad förbättringsåtgärder inom beskattningens samtliga verksamhetsområden. Arbetet har hittills lett fram till en rad förbättringsåtgärder som till exempel förändrad information på webbplatsen och förenklade blanketter.

Koncentrationer leder till effektiviseringsvinster

De senaste åren har vi koncentrerat arbetsuppgifter både inom och mellan regionerna. Bland annat har vi koncentrerat hanteringen av privatpersoners deklarationer, arbetsuppgifter inom det internationella området samt registervården. Vår bedömning är att detta har inneburit både höjd kvalitet och effektiviseringsvinster.

Förebyggande borgenärsarbete genom tidiga kontakter

Vår inriktning är att betalningsperspektivet ska finnas med i all hantering inom beskattningsverksamheten. Borgenärsarbetet syftar till att skulder som Skatteverket är borgenärsföreträdare för ska betalas och att fortsatt uppbyggnad av sådana skulder ska förhindras. Vi ska



Namn: Barbro Lindström
Arbetar med: Handläggare på Skatteupplysningen
Placeringsort: Stockholm
Fritidsintressen: Röra mig i skog och mark

också säkerställa att betalningarna kommer in i rätt tid.

Vi ska så långt som möjligt arbeta förebyggande. Fokus inom borgenärsområdet är att ta kontakt med skattebetalaren så tidigt som möjligt för att få skulden betald. Skattebetalaren informeras också om konsekvensen av en utebliven betalning. Även individuell information till företagare är en viktig del i borgenärsarbetet.

Viktigt med borgenärsutredningar


Som borgenär ska vi hantera helheten för varje skattebetalare. Vi använder borgenärsutredning som grund för val av lämplig åtgärd vid underskott på skattekontot.

Skatteverket behöver öka antalet ärenden som vi själva initierar för att säkerställa betalning av fastställda skatter. Det är viktigt att vi gör en borgenärsutredning om skattebetalarens ekonomiska förhållanden i de ärenden där det finns underskott på skattekontot. Syftet med utredningen är att utreda betalningsförmågan och att säkerställa att både statens och skattebetalarens intressen tillgodoses.

Vi når målet om att förhindra fortsatt skulduppbyggnad


Mål 2010	Måluppfyllelse
Andelen betalningar i rätt tid är hög – Högst 20 procent av de företag som fått en första betalningsuppmaning blir restförda	Delvis 20 %
– Högst 40 procent av de privatpersoner som fått en första betalningsuppmaning blir restförda	44 %

Ett av våra korta mål är att högst 20 procent av företagen och 40 procent av privatpersonerna som fått en första betalningsuppmaning blir restförda. Vi når målet avseende företag men inte för privatpersoner. En anledning till att vi lyckas bättre med företagen är att vi har fler möjligheter i våra system att upptäcka företag i riskzonen. Detta innebär att vi kan agera tidigt.

Mål 2010	Måluppfyllelse
Vi ska förhindra fortsatt skulduppbyggnad – Andelen skattebetalare med 2 eller fler underskott på skattekontot 2010 ska vara färre än 6 procent.	 Ja 5 %

Andelen skattebetalare med underskott ska vara färre än sex procent och det handlar om att vi ska förhindra fortsatt skulduppbyggnad. Målet nås då andelen skattebetalare med underskott uppgår till fem procent.

Antalet borgenärsutredningar har ökat under året

Mål 2010	Måluppfyllelse
Effektiviteten inom det offensiva borgenärsarbetet är hög – En borgenärsutredning är genomförd i 85 procent av ärenden som genererats av underskott.	 Nej 68 %

Vi når inte målet om antalet borgenärsutredningar, men antalet borgenärsutredningar har ökat betydligt jämfört med 2009. Detta är ett tecken på ökad effektivitet inom området. Den rättsliga kvalitetsuppföljningen visar dock på förbättringsutrymme. Antalet internt initierad offensiva åtgärder har ökat jämfört med 2009 men bör kunna öka ytterligare i förhållande till antal borgenärsutredningar som gjorts.

2.3.2 Förebyggande arbete

Förebyggande arbete en viktig del av vår strategi

Vi arbetar förebyggande i alla våra kontakter för att undvika framtida fel. Målet är att det ska vara lätt att göra rätt för såväl privatpersoner som företag. Vi har särskilda informationsinsatser för privatpersoner och företag samt genomför förebyggande besök hos företag. Vi samverkar dessutom med andra myndigheter och organisationer, utvecklar elektroniska tjänster, föreslår regelförenklingar, förbättrar kvaliteten i våra register samt informerar i förebyggande syfte via media.

Att arbeta förebyggande innebär ett förändrat arbetsätt som tar tid att införa. Resultatet av det förebyggande arbetet kräver att man följer flera olika indikatorer under en längre period. I ett antal av våra insatser har vi fått indikationer på att åtgärderna ger ett bra resultat. Det som främst kan nämnas är certifierade kassaregister, informationsutbytesavtal med före detta skatteparadis och det fortsatta arbetet med information och samverkan med andra myndigheter och organisationer. Men vi kan även se ett positivt resultat av vårt förebyggande arbete i form av minskad andel formella fel och minskad andel skönsbeskattningar inom moms och arbetsgivarområdet.

Vi förebygger i alla våra kontakter

Målet är att vi ska arbeta förebyggande i alla våra kontakter med privatpersoner och företag. Under 2010 har den enskilde handläggaren fått större möjlighet att själv välja den lämpligaste och effektivaste åtgärdsformen i sitt arbete, exempelvis har telefon använts i högre grad i våra kontakter med privatpersoner och företag. Det är en snabb och effektiv metod som ger möjlighet att både ge information och att svara på frågor. Vi har dock kommit olika långt med det förändrade arbetssättet i organisationen.

Vi arbetar även med förebyggande åtgärder inom ramen för våra kontrollinsatser. Dels kombinerar vi kontroll med förebyggande åtgärder, dels försöker vi ta vara på erfarenheterna från kontrollen för att kunna arbeta mer förebyggande framöver. Det förebyggande arbetet är en naturlig del i våra revisioner. Där försöker vi alltid ha en dialog med det reviderade företaget om orsakerna till upptäckta fel och om vad som kan göras för att undvika motsvarande fel i framtiden.

Våra informationsinsatser är en stor del av det förebyggande arbetet

Information är en viktig del av vårt förebyggande arbete där nya kanaler och metoder ständigt utvecklas. Vi sprider information via vår webbplats och media, vid särskilda informationsträffar, i samband med revision eller genom att ta kontakt med personen eller företaget via telefon. Vi gör också direktutskick, och under 2010 har vi till exempel skickat specialinriktad information till dem som ska redovisa försäljning av bostad eller värdepapper.

Vi har informationsträffar för deklarerare, revisorer, redovisningskonsulter, företag och organisationer. Genom detta förebygger vi fel, underlättar uppgiftslämnandet och minskar fullgörandekostnaderna för privatpersoner och företag. Från och med 2010 arbetar vi riksgemensamt med skatteinformation i alla regioner. Ett viktigt inslag i alla informationsträffar är att göra våra e-tjänster kända så att fler ska börja använda dessa.

Vi är aktiva i media med att berätta om våra insatser och resultat inom kontrollverksamheten. Under året har vi bland annat fått uppmärksamhet kring vår kontroll av skatteparadistransaktioner, riskkapitalbolag och bekämpningen av grov organiserad brottslighet.

Information genom andra aktörer och på nya sätt

Vi vill att vår information ska nå så många som möjligt. Därför arbetar vi tillsammans med aktörer som kan hjälpa oss att nå ut med informationen på ett effektivt sätt. Ett exempel är samarbetet med mäklare för att informera personer som sålt fastigheter och bostadsrätter. En särskilt prioriterad grupp är nya företagare som vi regelmässigt bjuder in till nyföretagarträffar.

Exempel

Nyföretagarinformation

Under 2010 har vi utgått mer ifrån deltagarnas uttalade behov och önskemål. Informationssättet bygger på en dialog med aktiva deltagare där deras frågor och situation är i fokus. Efter en gemensam inledning väljer deltagarna vad de vill lära sig mer om och diskutera vidare i grupp. Varje grupp leds av en eller flera informatörer och den fortsatta informationen öppnar för ett gemensamt lärande och nätverksbyggande i gruppen.

Informationen bygger inte på föreläsning med bildspel och manus, utan är helt situationsanpassad. Detta ställer naturligtvis stora krav på oss i form av flexibilitet och lyssnande. Vi lär oss samtidigt mer om vilka frågor och svårigheter som finns för målgrupperna och kan på så sätt bli ännu bättre i vårt förebyggande arbete.

Ökad närvaro hos företag – en del av förändrat arbetssätt

Satsningen på företagsbesök har fortsatt under 2010. Besöken syftar till att redovisningar ska vara korrekta redan när de lämnas in. Totalt har cirka 78 000 besök genomförts under 2010, att jämföra med 36 000 besök under 2009. Orsaken till ökningen är det stora antalet tillsynsbesök avseende kassaregister som genomförts. Fler har arbetat med besök vilket har inneburit en resursökning inom området med 32 procent jämfört med 2009.

En effektutvärdering av företagsbesök genomfördes under 2009 och slutredovisades i början på 2010. Den sammanfattande slutsatsen var att kontrollbesök och informationsbesök kan ge mervärde för såväl företagaren som för Skatteverket. På kort sikt är den personliga kontakten viktig och att det aktuella ärendet blir rätt. På längre sikt ökar kunskapen både hos företagaren och Skatteverket.

Certifierade kassaregister förebygger illojal konkurrens och skattefusk

Från och med 2010 är det lag på att den som säljer varor eller tjänster mot kontant betalning ska ha ett certifierat kassaregister. Lagstiftningen har stor betydelse för det förebyggande arbetet och syftet är att bekämpa illojal konkurrens och förbättra intäktskontrollen inom konthandeln.

Istället för att genomföra exempelvis skatterevision efter inlämnande av deklaration, har vi genomfört kontroller och tillsyn av intäkter före deklaration. Detta innebär dessutom att berörda företag får en möjlighet till en förbättrad bokföring av sin näringsverksamhet.

Under 2010 har cirka 68 500 företag anmält innehav av kassaregister. Det är färre än vår prognos, vilket bland annat beror på att oväntat många tjänsteföretag använder så kallade kontantfakturor och att en hel del kontantföretag är undantagna från lagstiftningen.

Mål 2010	Måluppfyllelse
Närvaron hos företagen är hög – Vi genomför minst 50 000 tillsynsbesök avseende kassaregister och 10 000 personalliggarbesök	 Ja 54 575 11 031

Vi har genomfört cirka 55 000 kassaregisterbesök under 2010. Besöken har genomförts med stöd av lagen om kassaregister så att kraven på marknadskontroll har uppfyllts. Syftet med tillsynen av certifierade kassaregister har inledningsvis varit preventivt för att se till att företagen införskaffat och använder certifierade kassaregister. Personalliggarbesöken har under 2010 uppgått till cirka 11 000, och inriktningen har varit att utföra dessa i kombination med kassaregister tillsyn där så varit möjligt och lämpligt. Kravet på personalliggare, inom restaurang- och frisörbranscherna, har som syfte att förebygga förekomsten av svart arbetskraft.

Genom samverkan med andra förebygger vi fel och fusk

Ett viktigt inslag i det förebyggande arbetet är samverkan med branschorganisationer och idrottsförbund. Genom sådan samverkan kan vi påverka normer och sprida information, så att företagen och föreningarna får möjlighet att göra rätt. Samverkan med andra myndigheter har successivt ökat och den sker på flera olika sätt och genom olika kanaler. Nämnas kan samverkansgruppen "Starta och driva företag", tjänsten "Nystartskontoret" och företagsportalen verksamt.se.

Vi arbetar förebyggande mot skattefusk genom att samverka med och stödja seriösa aktörer som kommer i kontakt med den svarta ekonomin, till exempel stora upphandlare och branschorganisationer. Detta arbete har intensifierats under 2010.

Exempel

För att förebygga skattefusk samarbetar vi med myndigheter, kommuner, landsting, branschorganisationer och större företag. Samarbetet sker i samband med upphandlingar för att underlätta processen samt för att bidra till att tjänster upphandlas från seriösa aktörer. Vi har under året träffat cirka 400 samverkansavtal med olika upphandlare. Vi har också besvarat över 350 000 förfrågningar vid offentliga upphandlingar, en ökning med 25 procent sedan föregående år.

Mot bakgrund av ökad upphandling av privata tjänster inom till exempel vårdsektorn har vi under 2010 ökat vår samverkan med kommuner och andra offentliga aktörer.

Under 2010 har vi även deltagit i ett attitydprojekt som leds av byggbranschen. Syftet med projektet är att påverka attityder så att intresset för att anlita svart arbetskraft minskar. Det är bl.a. ett informationsarbete för både lärare och elever som har inletts med besök på yrkesskolor inom byggprogrammet.

Vi tydliggör vår syn på skatteupplägg i ett tidigare stadium

Under 2010 har vi fortsatt vår samverkan med såväl rådgivare och skattekonstuler som företag, för att tydliggöra vår syn på vissa skatteupplägg. Ett arbetssätt har varit en ökad dialog med stora företag om just deras skatterisker. I dialogen får företagen reda på hur vi ser på frågor som ännu inte prövats av oss. Vi står därefter fast vid vår bedömning i dialogen vid en eventuell senare utredning. Slutsatsen är att vi på detta sätt får mer rätt från början vilket sparar kostsamma processer för både företaget och Skatteverket.

Vikten av att tidigt identifiera behov av ändrad lagstiftning vid skatteupplägg

Det är viktigt att tidigt identifiera skatteupplägg som inte är enligt lagstiftarens intentioner. Dessa kan annars påverka förtroendet för skattesystemet negativt. Rättsfrågorna är komplicerade och det är svårt att se hela konsekvensen av transaktionerna som ofta går genom flera länder och olika bolagsformer. Vi har därför arbetat aktivt med att analysera risker i samband med nuvarande och ny lagstiftning som möjliggör sådana skatteupplägg. Vid behov har vi tagit fram underlag och förslag på regeländringar och ändringar i lagstiftningen.

Nya informationsutbytesavtal har undertecknats

Samarbetet inom OECD, för att motverka skadlig skattekonkurrens, har under 2010 fortsatt. Sverige har nu informationsutbytesavtal med 29 före detta skatteparadis. De nordiska länderna tillhör de länder i världen som ingått flest avtal om informationsutbyte på skatteområdet.

Informationsutbytesavtalen har gett förebyggande effekter på skattebetalarnas beteende genom ett ökat intresse för att lämna frivilliga rättelser avseende oredovisade inkomster och tillgångar utomlands. Under 2010 har närmare 400 personer kommit in med ansökan om frivillig rättelse. Eftersom de flesta rättar flera taxeringsår innebär det cirka 1 900 ärenden. De beslut om omprövning på inkomna frivilliga rättelser som tagits under 2010 uppgår till cirka 127 miljoner kronor.


Registervård är en viktig del i det förebyggande arbetet

En hög kvalitet på uppgifterna i våra register är nödvändigt både ur ett samhällsperspektiv och för verksamheten. Felaktiga uppgifter i våra register medför onödig administration samt onödiga kostnader. En prioriterad inriktning under året har varit att minska felen i de register som påverkar förtryckning av inkomstdeklarationer samt specifikationer till dessa. En annan viktig insats som leder till bättre register är folkbokföring på lägenhet.

Andelen deklareranter som lämnar sin deklaration i rätt tid ökar

Under de senaste åren har andelen skönsbeskattningar inom framförallt moms- och arbetsgivarområdet ökat successivt. Antalet deklareranter som inte lämnar in dekla-

ration i rätt tid är dock fortfarande få, men det är viktigt att vi vidtar åtgärder för att vända den negativa trenden.

Mål 2010	Måluppfyllelse
Genom förebyggande åtgärder reduceras fel och behov av kompletteringar	 Nej
Andelen skönsbeskattningar inom:	
– inkomstbeskattningen är högst 0,7 procent	0,6 %
– momsområdet är högst 0,7 procent	0,9 %
– arbetsgivarområdet är högst 0,5 procent	0,6 %
– punktskatteområdet är högst 1 procent	1,2 %

En arbetsmetod, för att nå målet, har varit att via telefon påminna om att lämna deklaration i stället för att vi skickar ut ett maskinellt skönsbeskattningsbeslut. Åtgärden har medfört att andelen skönsbeskattningar har minskat under året. Den uppsatta målnivå nås dock inte inom flertalet skatteslag och vi kan konstatera vissa regionala skillnader.

Vårt förebyggande arbete leder till minskad andel formella fel

Minskningen av så kallade formella fel, till exempel beräknings- och summeringsfel, har fortsatt under 2010. Antalet inom momsområdet har minskat med 12 procent i jämförelse med motsvarande period 2009 och med 14 procent inom arbetsgivarområdet. Det innebär att andelen formella fel för momsområdet var 1,7 procent jämfört med 2,0 procent 2009 och för arbetsgivarområdet 1,4 procent jämfört med 1,6 procent 2009.

Mycket resurser läggs på att rätta formella fel, som oftast beror på slarv eller okunskap. Vi arbetar förebyggande för att minska felen bland annat innebär att vi ringer de företag som lämnar felaktig redovisning och ger råd om hur de ska undvika felen. Den största minskningen åstadkoms dock genom att andelen som lämnar elektroniska skattedeklarationer ökar.

2.3.3 Kontroll

Bra resultat för vår kontrollverksamhet

Totalt sett har Skatteverkets resurser minskat under 2010. Trots detta uppgår nedlagd tid för kontroll inom beskattningen till 2 145 årsarbetskrafter, vilket motsvarar 2009 års nivå. Att vi lyckats upprätthålla nivån beror bland annat på rationaliseringar inom den löpande ärendehantering (exklusive nya arbetsuppgifter som till exempel husarbete) så att fler medarbetare kunnat arbeta inom kontrollverksamheten. Genom att vi säkerställt en hög resursnivå har planerade kontroller i huvudsak genomförts och resultatet för årets kontrollverksamhet bedöms generellt sett vara bra.

På en övergripande nivå delas kontrollen in i grund-

kontroll och utökad kontroll. Grundkontrollen är högst prioriterad och syftar till att åtgärda uppenbara fel i lämnade deklarerationer, som till exempel summeringsfel. Den utökade kontrollen riktar sig främst mot fusk och ett viktigt syfte med den är att upprätthålla och stärka normer i samhället.

Grundkontrollen har krävt mer resurs än planerat

Grundkontrollen avser till övervägande del oavsiktliga fel. Vår ambitionen är att dessa fel ska minska. Arbetet med grundkontroll motsvarar ungefär 24 procent av den totala kontrollresursen. Utfallet för grundkontrollen (träffar i de maskinella urvalssystemen) har under året varit väsentligt högre än planerat. Totalt har 514 årsarbetskrafter lagts ned på grundkontroll, vilket är 84 årsarbetskrafter mer än planerat. Att utfallet för grundkontrollen blir högre än planerat är negativt och visar på ett stort behov av att förbättra registerkvaliteten och införenad av ytterligare systemändringar. Exempel på förändringar är tyst godkännande för inkomstdeklarerationer utan ändringar och vidareutveckling av möjligheterna för privatpersoner och företag att deklarerera och lämna uppgifter elektroniskt.

Utökad kontroll riktas mot avsiktliga fel

Den utökade kontrollen riktar sig i första hand mot avsiktliga fel, men vi rättar också många oavsiktliga fel och ofta till deklarentens fördel. Kontrollen har bland annat riktats mot nya företag, riskbranscher, fåmansföretag och områden med hög risk för fel. Totalt har 1 628 årsarbetskrafter lagts ned på utökad kontroll, vilket motsvarar ungefär 76 procent av den totala kontrollresursen. Kontrollen genomförs normalt i kombination med någon form av förebyggande åtgärd, till exempel information.

Antalet avslutade revisioner har minskat med cirka

1 100 stycken eller drygt 20 procent. Detta beror främst på en stor ökning av förebyggande besök, men även på ändrat arbetssätt vid val av åtgärdsform. Vid val av åtgärdsform ska handläggaren själv bestämma vilken åtgärdsform som ska tillämpas i utredningen (till exempel information, skrivbordsutredning, besök eller revision). Detta innebär att åtgärden så långt som möjligt anpassas efter behovet i det enskilda fallet och att det billigaste och effektivaste verktyget ska väljas. Skrivbordsutredningar genomförs därför ofta istället för revisioner, även inom komplicerade områden, med bra resultat och till lägre kostnad för både företagen och Skatteverket.

Mål 2010	Måluppfyllelse
Urvalens träffsäkerhet i kontrollen är hög – Andelen revisioner som resulterar i ändring är minst 75 procent	X Ja 76 %

Träffsäkerheten inom revisionsverksamheten ligger generellt sett på en bra nivå. Andelen revisioner med ändringar uppgår till 76 procent, vilket innebär att målet uppnås.

Ökad kontroll av privatpersoner

Att vi kontrollerat väsentligt fler privatpersonsdeklarerationer i år har medfört att antalet beslut ökat jämfört med 2009. Antal beslut om ändrad beskattning uppgår till drygt 300 000, vilket är en ökning med 30 procent. Av fattade beslut avser ungefär 40 procent sänkningar, det vill säga rättelser till deklaranternas fördel. En summering av samtliga beslut under en miljon kronor visar på ett beloppsmässig utfall på 3 miljarder. Detta är en nettoökning med 185 miljoner jämfört med 2009.

Namn: Joseph Hayek
Arbetar med: Servicehandläggare
Placeringsort: Eskilstuna
Fritidsintressen: Flytta och återställa ett timmerhus från 1860



Exempel

Vi har kontrollerat yrkade avdrag för resor till och från arbetet. Resultatet av granskningen visar att cirka 70 procent av kontrollerade deklARATIONER innehåller fel. Rättelser görs till både för- och nackdel för deklaranterna. Det beloppsmässiga utfallet innebär en total höjning av skatten med cirka 60 miljoner kronor.

Minskad nivå för kontrollen av företag

Inriktningen inom företagsområdet har varit att göra väsentligt fler förebyggande besök. Antalet kontroller och beslut har därför minskat något, i jämförelse med resultatet för 2009. Våra kontroller har lett till att cirka 150 000 beslut om ändrad beskattning har fattats, vilket är en minskning med 12 procent. Av fattade beslut avser ungefär 30 procent sänkningar, det vill säga rättelser till deklaranternas fördel. En summering av samtliga beslut under en miljon kronor visar på ett beloppsmässigt utfall på 1,9 miljarder. Detta är en minskning med cirka 12 miljoner jämfört med 2009. Med hänsyn till vår inriktning mot fler förebyggande besök bedömer vi att såväl antal beslut som det beloppsmässiga utfallet överensstämmer med våra prioriteringar.

Kontroll mot områden med hög risk

Vi riktar en stor del av vår kontrollverksamhet mot de områden där risken för skattefel är högst: internationella transaktioner, ekonomisk brottslighet och aggressiv skatteplanering. Detta innefattar skattefusk som hotar seriösa företag och undergräver förtroendet för skattesystemet samt aggressiv skatteplanering som går emot lagstiftningens intentioner och som på sikt kan urholka skattebasen.

Fokus på den organiserade brottsligheten

Många av våra utredningar om brottslighet inom skatteområdet har också kopplingar till grov organiserad brottslighet. Vi har fortsatt fokus mot den grova organiserade brottsligheten inom ramen för det myndighetsgemensamma arbetet. Syftet är att angripa den grova organiserade brottsligheten med de olika verktyg som finns hos de samverkande myndigheterna. Vi bidrar bland annat genom att kontrollera skatteundandragandet genom utredningar och revisioner samt genom att initiera betalningssäkringar. Vi samverkar med de myndighetsgemensamma regionala underrättelsecentrumen (RUC) samt deltar permanent i det så kallade Operativa rådet under ledning av Polisen. En särskild kontrollinsats har också genomförts i samband med nyregistrering av företag för att stoppa oseriösa aktörer att registrera sig och komma in i systemet.

Kontroll som stöd för systemändringar

Inriktningen att arbeta med insatser kopplade till systemändringar har varit framgångsrik. Satsning på besök

(kassaregister- och personalliggarbesök) och kontroller kopplade till dessa har varit viktiga, trots att detta har medfört mindre utrymme för annan kontrollverksamhet. Krav på certifierade kassaregister har gjort det möjligt att i betydligt större utsträckning förebygga skattefusk. Detta beroende på att kontroller och tillsyn av intäkter kan göras innan deklARATIONEN lämnats, i stället för att kontrollera i efterhand genom till exempel revision.

Exempel

Eftersom marknaden haft vissa svårigheter att få fram godkända kassaregister har vi under första halvåret haft en restriktiv hållning ("mjuka linjen") med att påföra kontrollavgifter. Under andra halvåret har de särskilda kontrollåtgärderna successivt intensifierats i de fall där det finns misstanke om skattefusk. Under året har vi genomfört cirka 2 500 särskilda kontrollåtgärder (kontrollköp, kvittokontroll, kundräkning och kassainventering).

Fortsatt fokus på svartarbete

Under året har vi fortsatt fokusera på att utreda uthyrning av svart arbetskraft inom bemanningsbranschen. Insatserna har i stor utsträckning varit koncentrerade till arbetskraftsintensiva branscher som bygg, transport och städ. Majoriteten av de företag som granskats har säte i storstadsregionerna. Vi har särskilt uppmärksammat att vissa aktörer använder utländska bemanningsföretag för att undanhålla skatt.

Som ett led i arbetet mot den ekonomiska brottsligheten fokuserar vi också på oseriösa rådgivare och aktörer som möjliggör avancerat skattefusk, det vill säga avsiktliga fel som avser stora belopp eller som har samband med misstänkt grov brottslighet i syfte att undkomma skatt. Exempel på sådana aktörer är vissa factoringföretag, betalningsförmedlare och växlingskontor.

Korrekt beskattning vid flytt från Sverige

Vi har fortsatt arbetet med att skapa en enhetlig och korrekt beskattning av personer som flyttar från Sverige. Vi har arbetat särskilt med att identifiera företeelser där flytten från Sverige är ett led i skatteplanering och där risken för skatteundandragande är hög.

Gemensamt arbetssätt avseende internationella skatteupplägg

Inom EU och OECD har "bästa arbetssätt" gemensamt tagits fram inom ett antal områden, bland annat internationella skatteupplägg och "offshore compliance" det vill säga utredningar av transaktioner med före detta skatteparadis. Detta har förbättrat våra förutsättningar att identifiera upplägg och skattefusk och bör även ha påverkat uppfattningen om hur hög risken för upptäckt är.

Exempel

Inom riksprojektet utlandstransaktioner har vi fortsatt att utreda transaktioner med före detta skatteparadis, exempelvis konsulter som enbart redovisat delar av sin inkomst i Sverige. Ett antal brottsanmälningar har gjorts. En annan inriktning i projektet är utredningar om lån från egna holdingbolag. Totalt har antalet utredningar i projektet utlandstransaktioner uppgått till 546 och resulterat i höjning av skatt med 564 miljoner samt skattetillegg med 199 miljoner kronor.

Skatteverket har även fått tillgång till kontokortsmaterial. Inhämtat kontokortsmaterial innebär att vi får tillgång till nya uppgifter om betalningar i Sverige som gjorts med kontokort utställda av banker i före detta skatteparadis.

Viss ökning av spontana kontrolluppgifter

En svårighet vid beskattningen av internationella transaktioner är att underlagen inte finns tillgängliga i det egna landet. EU och OECD framhåller att det är viktigt att skicka spontana kontrolluppgifter till andra länder, det vill säga uppgifter vi har tillgång till och som andra länders skattemyndigheter kan ha nytta av.

Mål 2010	Målpuffyllelse
Vi samverkar internationellt för att minska skatteundragandet – Antalet spontana kontrolluppgifter ska uppgå till minst 2 500	 Nej 1 280

Inom Skatteverket har vi fortsatt arbetet med att öka förståelsen för vikten av att skicka spontana kontrolluppgifter. Vi arbetar med informationsinsatser och stöd till handläggarna. Under 2010 har Skatteverket skickat drygt 1 200 spontana kontrolluppgifter. Det är en viss ökning jämfört med 2009, men vi når inte målet.

Uppföljningen av informationsutbytet förbättras

Riksrevisionen framförde i december 2009 att Skatteverket har behov av att systematisera och effektivisera hanteringen av utländska kontrolluppgifter. Under 2010 har ett antal förbättringsarbeten påbörjats. Det nya uppföljningssystemet kommer att ge en bättre bild av hur informationsutbytet ser ut. En maskinell identifiering av automatiska kontrolluppgifter kan nu göras i hälften av de uppgifter som inkommit.

Det är ofta okunskap om att inkomsten är skattepliktig i Sverige som gör att den inte redovisas. En viktig arbetsuppgift är därför att arbeta förebyggande och lämna information så att det blir lättare att göra rätt när en privatperson eller företag har inkomster utomlands.

Tillämpning av informationsutbytesavtal ger bra resultat

Informationsutbytesavtalen med före detta skatteparadis har förbättrat möjligheterna att få information. Vi behöver i högre grad använda avtalen för att de ska få full verkan. De nordiska skatteförvaltningarna har därför tillsammans bildat en arbetsgrupp, som Skatteverket leder, för att komma överens om den praktiska hanteringen. Sverige är det nordiska land som ställt flest frågor, bland annat om bankuppgifter och ägarförhållanden.

Erfarenheterna från tillämpningen av de avtal som hittills trätt i kraft är mycket goda. Av 47 ärenden har Skatteverket hittills hunnit få svar från 70 procent. Svaren har kommit snabbt och varit av mycket god kvalitet och ökat förutsättningarna väsentligt att nå framgång i de aktuella skatte- och brottsprocesserna.

Fortsatt arbete med skatteplaneringsaktiva företag

Genom riskhantering identifierar vi de företag och koncerner som är mest benägna att skatteplanera. Företagen analyseras under en längre tid för att vi ska få en uppfattning om hur de agerar i skatteplaneringshänseende. En viktig del i hanteringen av skatteplaneringsaktiva företag är att ha framförhållning rättsligt och tidigt lyfta 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.

Exempel

Inom riksprojektet skatteplaneringsaktiva har vi arbetat med att åtgärda skatteupplägg framförallt inom stora koncerner. Exempel på upplägg som åtgärdats är handelsbolagsupplägg med internationella kopplingar samt dubbla interna aktieöverlåtelse. I många av utredningarna avseende handelsbolagsupplägg, har vi gjort framställan till Förvaltningsrätten om tillämpning av lagen om skatteflykt som sedan även stått sig i domstolsprocesser. Vi har under året också arbetat med metodutveckling, exempelvis riskprofilering av koncerner, för att öka vår förmåga att hitta nya upplägg i ett tidigt skede. Antalet utredningar uppgår till 293 och resulterat i höjning av skatt med cirka 3,7 miljarder.

Enhetlighet i frågor om internprissättning

Vårt arbete inom området internprissättning har varit framgångsrikt för att uppnå likformig hantering av de komplicerade bedömningarna om rätt prisnivå samt skapa praxis, förutsägbarhet och förtroende bland företag och rådgivare. Ställningstagandena har bland annat spritts vid kontakter med företag, konsulter och intresseorganisationer.

Angrepp mot moms-systemet

Under året har vi åtgärdat misstänkta angrepp mot moms-systemet. Vi uppmärksammar och bevakar löpande nya fenomen och tillvägagångssätt, exempelvis i samband med handel med utsläppsrättigheter samt handel med el och gas. Samarbetet på EU-nivå har utvecklats och under året har ett samverkansorgan för utbyte av information om momsbedrägerier, Eurofisc, bildats.

Bedrägerier kopplat till återbetalning för husarbete

Ett stort antal ansökningar av skattereduktion för husarbete har inkommit och bedrägerier har upptäckts. Även om bedrägerifallen inte är många har Skatteverket under 2010 skärpt kontrollen genom att avsätta ytterligare resurser och förbättra urvalet för kontroll. Kontroll i syfte att stoppa felaktiga utbetalningar och motverka bedrägerier är prioriterat.

Torg och marknadshandel undantagna från krav på kassaregister

Kassaregister har införts i större delen av kontant-handeln men i lagstiftningen anges ett antal fall då det inte är krav på kassaregister, exempelvis vid kontant försäljning som är av obetydlig omfattning. Gränsen har av Skatteverket satts till under fyra prisbasbelopp, vilket 2010 motsvarar 169 600 kronor. Eftersom torg- och marknadshandel har undantagits i lagen så har vi ägnat särskild uppmärksamhet åt dessa företag. Med torg- och marknadshandel avses i stort sett all tillfällig handel som inte bedrivs i permanenta eller stadigvarande lokaler.

Exempel

Syftet med kontrollerna har varit att granska underlagen för intäktsredovisning. Drygt 17 000 torg- och marknadsbesök har genomförts under 2009 och 2010. Av dessa har drygt 250 företag valts ut för en fördjupad intäktskontroll. Det har visat sig att i stort sett samtliga av dessa företag uppvisar betydande brister i intäktsredovisningen. Det har inte varit möjligt att lägga uppgifterna i redovisningen till grund för bedömning om det som redovisats överensstämmer med vad som är korrekt. Flertalet utredningar har lämnats vidare till åklagare då misstankar om bokförings- och skattebrott föreligger.

Offensiva borgenärsverktyg

Vi har under året arbetat aktivt med och utvecklat metodiken för offensiva borgenärsverktyg såsom betalningssäkring och konkursansökningar. Syftet har varit att ligga nära pengarna för att avbryta pågående grov ekonomisk brottslighet. En myndighetsgemensam brottsutbytesfunktion, där Skatteverket ingår, har skapats för att förbättra arbetet med att återta brottsvinster. Under året har drygt 360 betalningssäkringar genomförts, vilket är en ökning med knappt åtta procent jämfört med föregående år.

Exempel

Inom insatsen, som avser åtgärder mot grov ekonomisk och organiserad brottslighet, har 412 revisioner genomförts och resulterat i höjning av skatt med 977 miljoner, exklusive skattetillägg. Betalningssäkring har genomförts i cirka 40 procent av utredningarna, en ökning med cirka 60 procent jämfört med året innan. Under året har vi även använt andra borgenärsverktyg än betalningssäkring för att avbryta ekonomisk brottslighet. Totalt har närmare 400 borgenärsåtgärder genomförts varav 135 konkursansökningar och 57 talan om företrädaransvar.

Vi fortsätter att bygga upp expertfunktioner

Genom att bygga upp expertfunktioner bedömer vi att möjligheterna ökar för att effektivt kunna utnyttja specialkompetens. I ett tekniskt centrum, som bildats i västra regionen, samordnas och systematiseras kvalificerad teknisk kunskap om bland annat programvaror och användandet av tekniska verktyg i vår verksamhet.

I arbetet mot aggressiv skatteplanering ingår att bygga upp ett finansiellt centrum för att öka kunskapen om finansiella aktörer, deras produkter och tjänster. Vi ska identifiera nya risker inom det finansiella området och aktörer som genom finansiella transaktioner vill undanhålla skatt. Arbetet med att bygga upp centrat har fortsatt under året. Genom kontroller har vi ökat kompetensuppbyggandet och kompetensspridningen och arbetat för att förbättra urvalet

Exempel

Vi har ökat vår kunskap inom det finansiella området. Delområden är bl.a. bank, riskkapital, gränsöverskridande finansiell verksamhet, fjärrmedlemmar, kontanthandel, försäkringsföretag och kupongskatt. Komplexiteten i utredningarna gör att de tar lång tid. Antalet utredningar uppgår till 423 och har resulterat i höjning av skatt med ca 1,2 miljarder kronor (inklusive skattetillägg). De största höjningarna avser riskkapitalbolag och vägrade momsavdrag.

2.4 Bemötande

Viktigt att inte revisioner drar ut på tiden

Mål 2010	Måloppfyllelse
Tiden mellan start och avslut av en revision är kort – Inom 4 månader är minst 50 procent och inom 10 månader är minst 90 procent av revisionerna klara	✓ Nej 43 % 88 %

Revisioner som drar ut på tiden orsakar onödigt besvär för företagen. Detta gäller speciellt små företag eftersom revisioner kan innebära större besvär och osäkerhet för dem. Även vår produktivitet blir lägre om revisioner tar längre tid än nödvändigt. Målsättningen är att revisionen genomförs i ett sammanhang och att företaget genast får del av resultatet.

Revisioner kan av flera skäl ta lång tid. Särskilt gäller detta revisioner avseende aggressiv skatteplanering eller misstänkt skattebrott. Detta innebär att genomströmningstiderna varierar mellan olika insatser. Det är dock viktigt att vi alltid arbetar på olika sätt för att korta ner genomströmningstiden vare sig det handlar om kontakter med externa samarbetspartner eller kontakter med den som kontrolleras eller utnyttjar tvångsmedel. Utfallet för målet är på samma nivå som 2009.

2.5 E-förvaltning

Andelen som lämnar sin deklaration via Internet ökar

Mål 2010	Måloppfyllelse
I slutet av året lämnar minst 55 procent sin skattedeklaration via Internet	✓ Nej 52 %

Elektronisk hantering är viktig för låga fullgörandekostnader för företagen och för en effektiv hantering vid Skatteverket. Andelen företag som lämnar sin skattedeklaration via Internet fortsätter att öka. Till stor del kan detta förklaras med skatteregionernas målmedvetna arbete för att få fler företag att använda e-tjänsten och dra nytta av de fördelar den erbjuder. Vid utgången av året var andelen elektroniskt lämnade skattedeclarationer drygt 52 procent, vilket är en ökning med 21 procentenheter sedan 2008. För kommande år planeras vidareutveckling av e-tjänsten, vilket ska bidra till att det elektroniska uppgiftslämnandet når det uppsatta målet.



Namn: Jan-Erik Bäckman
Arbetar med: Chef för analysenheten på huvudkontoret
Placeringsort: Solna
Fritidsintressen: Djur och natur

Över 4 miljoner deklarationer lämnas elektroniskt

Mål 2010	Måloppfyllelse
Minst 60 procent av inkomstdeklaration 1 lämnas via Internet eller telefon	✓ Nej 58 %

Sedan flera år tillbaka är det möjligt att deklarerat via Internet, telefon eller SMS. Under 2010 lämnades cirka 58 procent av deklarationerna på detta sätt vilket motsvarar drygt 4,3 miljoner deklarationer.

Målet nåddes inte trots att andelen som lämnade deklarationen via telefon eller Internet ökade med 374 000 deklarationer sedan 2009. Antalet deklareranter som använder e-legitimation har ökat vilket gynnar användandet av andra e-tjänster.

Verksamt.se ger ökade möjligheter för företagen

Mål 2010	Måloppfyllelse
Minst 30 procent av de som kan göra företagsregistrering elektroniskt gör detta via Internet	✓ Nej 23 %

Andelen företagsregistreringar som görs elektroniskt uppgår till 23 procent. Målet nåddes inte trots att andelen ökade med två procentenheter i jämförelse med 2009.

Sedan tidigare har enskilda näringsidkare och aktiebolag med en ensam firmatecknare kunnat använda Skatteverkets e-tjänst på verksamt.se. Från november kan även aktiebolag med flera firmatecknare, handelsbolag, kommanditbolag och ekonomiska föreningar använda vår e-tjänst för att göra nyanmälan. Det ska bidra till att det elektroniska uppgiftslämnandet avseende nyregistreringar framöver kan nå uppsatt målsättning.



*”Vi jobbar med att göra
samhället bättre.
Spelreglerna gäller för alla.”*

Namn: Pia Bergman
Arbetar med: Nationell samordning
för Skatteverkets insats mot
organiserad brottslighet
Placeringsort: Visby
Fritidsintressen: Djur och natur

Mål i regleringsbrevet 2010 för brottsbekämpningen

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

Återrapportering: Skatteverket ska beskriva de åtgärder som vidtagits för att förebygga och avslöja ekonomisk brottslighet samt göra en bedömning av om åtgärderna bidragit till målet. Skatteverket ska också göra en bedömning av om genomförda brottsutredningar givit åklagare ett bra stöd för ställningstagande till om åtal ska väckas.

3. Brottsbekämpning

Ekonomisk brottslighet förebyggs och avslöjas

Det brottsförebyggande arbetet är en viktig del vid bekämpning av ekonomisk brottslighet. En stor del av Skatteverkets verksamhet bidrar till att förebygga ekonomisk brottslighet och redovisas i huvudsak i beskattningsavsnittet. Kontrollverksamhet inom beskattningsområdet har stor betydelse för brottsbekämpningen. Kontrollverksamheten fortsätter att riktas mot riskområden där man kan förvänta sig brottsanmälningar. Vid Skatteverkets brottsbekämpande enheter – skattebrottsenheter (SBE) – bedrivs brottsutrednings- och under-

rättelseverksamhet. Information från underrättelseverksamheten bidrar till att klarlägga brottslig verksamhet inom skatteområdet och bidrar också till beskattningsverksamhetens urval av kontroller.

Beskattningsverksamhetens brottsanmälningar är grunden för de brottsutredningar som i ett senare skede kommer till skattebrottsenheterna.

Gemensam mobilisering mot den grova organiserade brottsligheten

Skatteverket är en av nio myndigheter som ingår i den gemensamma mobiliseringen mot den grova organise-

rade brottsligheten. Förutom ett samverkansråd, som beslutar om den strategiska inriktningen, finns också ett operativt råd samt ett nationellt underrättelsecentrum och regionala underrättelsecentrum. Vi deltar i denna samverkan från både skattebrottsenheterna och beskattningsverksamheten. Vi bedömer att samverkan har fördjupats och förbättrats under året samt att metoderna för att myndighetsgemensamt bekämpa organiserad brottslighet har utvecklats ytterligare. Fortfarande kvarstår dock problemen kring möjligheterna att utbyta sekretessbelagd information inom och mellan myndigheter. I arbetet med att bekämpa organiserad brottslighet har skattebrottsenheterna deltagit i ett större antal ärenden än tidigare år. Vår erfarenhet är att Skatteverkets insatser i stor utsträckning bidrar positivt till bekämpningen av den grova organiserade brottsligheten.

Samarbetet inom OECD har utökats

Samarbetet inom OECD med bekämpning av skattebrott och penningtvätt har under året utökats till att även omfatta mutbrott och annan allvarlig brottslighet som har koppling till skatteområdet.

Resurserna har minskat

Vi bedömer att våra åtgärder bidrar till att förebygga och avslöja ekonomisk brottslighet. Samverkan med andra myndigheter går bra och samverkan mot den grova organiserade brottsligheten har utökats. Den totala resursen vid skattebrottsenheterna har minskat med nästan sex procent under året. Vi har inte fortsatt att bygga upp skattebrottsenheterna. Orsaken är det ekonomiska läget och den pågående utredningen ”En samlad ekobrottsshantering”. I utredningen hanteras frågan om bekämpningen av ekonomisk brottslighet kan bli mer effektiv och rättssäker genom att all polis- och åklagarverksamhet avseende ekobrott koncentreras till Ekobrottsmyndigheten. I uppdraget ingår också att utvärdera hur myndigheterna samverkar för att bekämpa ekonomisk brottslighet och, om det bedöms vara motiverat, föreslå förändringar i verksamheten. Uppdraget ska redovisas senast den 30 april 2011.

Brottsbekämpning vid skattebrottsenheterna

Brottsutredningar ger åklagarna ett bra stöd

Vid skattebrottsenheterna arbetar skattebrottsutredare i huvudsak med att biträda åklagare i förundersökningar om misstänkta 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 kvalitetsundersökning 2008 visade att åklagarna i

stort var nöjda med skattebrottsenheternas arbete och att brottsutredningarna gav ett bra stöd för beslut i åtalsfrågan. För att ytterligare höja kvaliteten och effektiviteten i verksamheten har arbetsätt och rutiner förtydligats under 2010. Dessutom har ett förslag till en ny grundutbildning för skattebrottsutredarna tagits fram.

Skattebrottsenheterna bidrar till lagföring

De förundersökningar som avslutas med förundersökningsprotokoll leder till olika påföljder. Utifrån de drygt 2 100 brottsutredningar som avslutades under föregående år har hittills knappt 500 ärenden avgjorts i domstol. Av dessa har drygt 60 lett till fängelsedomar, drygt 270 till böter och knappt 100 till samhällstjänst. Drygt 60 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 2010 avslutades drygt 2 100 brottsutredningar, vilket är på samma nivå som föregående år. I genomsnitt avslutade varje skattebrottsutredare 14 brottsutredningar, vilket är fler än förra årets nivå på 13 utredningar. Skattebrottsenheternas underrättelseverksamhet är viktig för brottsutredningsverksamheten då det bland annat tas fram underlag för beslut om operativa åtgärder. Under året lämnades knappt 170 operativa rapporter till bland annat beskattningsverksamheten.

Nettokostnaderna för skattebrottsenheterna minskade med fem procent till 281 miljoner. Styckkostnaden för en avslutad brottsutredning uppgick till 129 000, vilket är en minskning med fem procent jämfört med 2009. Kostnaden per avslutad brottsutredning är knappt 83 000 om man endast ser till den operativa utredningstiden. Jämfört med förra året är det en minskning med två procent.

3.2 Kompetens

Inga rekryteringar under året

Den kompetens som krävs för att klara vårt uppdrag som brottsbekämpande enhet inom skatteområdet tar lång tid att bygga upp. Antalet anställda inom Skatteverket med kompetens att utreda skattebrott har minskat. På grund av det ekonomiska läget och den pågående utredningen, ”En samlad ekobrottsshantering”, har någon nyrekrytering till skattebrottsenheterna inte gjorts. Ett mindre antal skattebrottsutredare har gått vidareutbildning och fördjupningsutbildning inom brottsutredningsområdet.

3.3 Skattefelet

Underrättelseverksamheten ger underlag för en effektiv brottsbekämpning

Underrättelseverksamheten syftar till att klarlägga om brottslig verksamhet har förekommit eller planeras samt för att förstå, förklara och förutsäga fenomen eller aktörer inom den ekonomiska brottsligheten. I förlängningen ger verksamheten underlag för insatser som syftar till att minska den del av skattefelet som är kopplad till brott. Skattebrottsenheterna har inom underrättelseområdet fortsatt att utveckla och fördjupa samarbetet med andra brottsbekämpande myndigheter. Under året har särskilt fokus legat på samverkan med Ekobrottsmyndigheten och finanspolisen vid Rikskriminalpolisen. I genomsnitt ägnades 12 procent av resurserna inom skattebrottsenheterna åt underrättelseverksamhet.

Ökat antal ärenden i Skatteverkets underrättelseregister

Mål 2010	Måluppfyllelse
Underrättelseverksamheten vid SBE bedrivs så att den genererar minst	X Ja
– 125 underrättelserapporter	167
– 600 registrerade ärenden i Skatteverkets underrättelseregister (SKUR)	1 008

Som stöd för underrättelseverksamheten har skattebrottsenheterna ett underrättelseregister. Drygt 1 000 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 knappt 170 rapporter upprättats och delgivits. Vi uppnår därmed målet.

Kunskaper från brottsutredningar tas tillvara i det brottsförebyggande arbetet

Metoden Twin Track innebär att information från brottsutredningar tas tillvara för att sedan användas för att förebygga brott. Kunskap från brottsutredningar om motiv och förutsättningar som möjliggjort brottslig verksamhet samlas in löpande och registreras i en databas. Informationen sammanställs och lämnas till analys- och beskattningsverksamheten som kan använda underlaget för analyser och urval. Arbetet har bedrivits sedan 2006 och det går nu att utläsa samband som kan användas i det förebyggande arbetet. Under året har information registrerats i cirka 78 procent av alla förundersökningar.

3.4 Bemötande

Utredningstiderna har blivit ännu kortare

Mål 2010	Måluppfyllelse
Utredningstiden för skattebrottsärenden är kort	Delvis
– i genomsnitt avslutas mindre komplicerade ärenden inom 80 dagar och	67
– i genomsnitt avslutas samtliga ärenden inom 230 dagar	233

Skattebrottsenheterna kan inte själva fullt ut påverka utredningstiderna. Tiden för alla förundersökningar där skattebrottsenheterna är ansvariga (96 procent av förundersökningarna) har minskat sedan föregående år, från 242 dagar till 233 dagar. Utredningstiden för mindre komplicerade ärenden har också minskat, från 78 dagar till 67 dagar sedan föregående år. Trots kraftig förbättring når vi inte riktigt målet för samtliga ärenden.

3.5 E-förvaltning

Utvecklingsarbete påbörjat inom rättsväsendets informationsförsörjning

Myndigheterna inom rättsväsendet har ett regeringsuppdrag att förbättra informationsutbytet i brottmålsprocessen, Rättsväsendets informationsförsörjning (RIF). Arbetet syftar till ett helt elektroniskt informationsflöde från brottsanmälan till dess att en lagakraftvunnen dom är verkställd. I en första etapp fokuseras på rättsväsendets mest centrala myndigheter, där Skatteverket inte ingår.

Skatteverket avser att utveckla elektroniska stöd för anmälan och utredning av brott. Primärt är målet att kunna hantera och kommunicera information elektroniskt och strukturerat med i första hand Åklagarmyndigheten och Ekobrottsmyndigheten. Under året har utvecklingsarbete bedrivits för att ha en bra plattform inför utvecklingsfasen. Vi har även byggt en applikation för direktåtkomst till polisens misstanke- och belastningsregister.



”Husarbetet har ställt stora krav på flexibilitet, vilket vi klarat.”

Namn: Henrik Westerlund
Arbetar med: Kontorschef för skattekontoret
Placeringsort: Västervik
Fritidsintressen: Jakt och fiske

Mål i regleringsbrevet 2010 för folkbokföringen

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

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

4. Folkbokföring

Höga krav ställs på kvaliteten i folkbokföringsregistret

Många medborgerliga rättigheter och skyldigheter bygger på folkbokföringen och flera system i samhället bygger på dessa uppgifter. Det är därför viktigt att folkbokföringsregistret håller en hög standard och att samhället kan lita på de uppgifter som finns i systemet. Registret ger bland annat underlag för samhällsplanering. Genom att informera och kontrollera ökar vi förutsättningarna för medborgaren att göra rätt och höjer därmed kvaliteten i våra register.

Navet – folkbokföringsregistrets aviseringsystem

Alla myndigheter har rätt att, mot avgift, få uppgifter från folkbokföringen genom aviseringsystemet Navet. Navet används bland annat av Statens personadressregister (SPAR) och Statistiska Centralbyrån (SCB) som är leverantörer av befolkningsuppgifter till myndigheter, företag och privatpersoner.


 FOLKBOKFÖRING 9%

Den löpande ärendehanteringens har tagit stora resurser i anspråk

Det finns flera faktorer som inneburit att den löpande ärendehanteringens tagit stora resurser i anspråk. Till exempel har vi inte kunnat utveckla vårt systemstöd i önskad takt för att öka den maskinella handläggningen av enkla ärenden.

Som ett resultat av införandet av lägenhetsregister har antalet ofullständiga flyttningsanmälningar ökat. Detta har påverkat den löpande ärendehanteringens och medfört stor arbetsbelastning på de orter som handlägger flyttningsanmälningar inom Sverige.

Nya regler för uppehållsrätt och kravet på lägenhetsnummer i flyttningsanmälningarna har dessutom gjort att belastningen ökat även på de orter som handlägger anmälan om inflyttning till Sverige.

Minskad kontroll ger onödig efterfrågan och sämre kvalitet i registret

Planerade resurser för kontrollverksamheten har inte använts för bosättningskontroll utan har till stor del använts för att klara av den löpande ärendehanteringens. Neddragningen av kontrollresurser har inneburit att vi tvingats prioritera hårt och förändra planeringen för att kunna åtgärda de mest prioriterade kontrollsignalerna. De signaler som vi inte åtgärdat under året har därmed ökat, vilket inneburit att många fel inte åtgärdats inom rimlig tid. Det har även lett till sämre kvalitet i folkbokföringsregistret. Kontrollinsatsen kommer dock att öka under 2011.

Skyddade personuppgifter

Skatteverket har möjlighet att sätta särskild sekretessprövning för att skydda personuppgifter, kvarskrivning eller fingerade personuppgifter. Antalet personer som omfattas av sekretessmarkering och kvarskrivning uppgår till drygt 12 400 personer och antalet ökar ständigt.

Folkbokföring på lägenhet

Statistiska Centralbyrån, Lantmäteriet och Skatteverket har under året fortsatt arbetet med att förbereda en registerbaserad hushålls- och bostadsstatistik. Lantmäteriet har färdigställt ett lägenhetsregister som innehåller flertalet bostäder i Sverige. Många som flyttar känner inte till lägenhetsnumret vilket innebär att Skatteverket får flyttanmälningar som inte är kompletta. Detta har medfört att genomströmningstiderna för flyttningsärenden blivit längre än tidigare.

För att registerbaserad hushålls- och bostadsstatistik ska kunna tas fram behöver de som bor i flerbostadshus vara folkbokförda på lägenhet. För att detta ska kunna genomföras samlar Skatteverket in lägenhetsnummer från boende som saknar eller inte har ett korrekt lägenhetsnummer i folkbokföringen. Totalt beräknas cirka 2,9 miljoner förfrågningar om lägenhetsnummer att skickas till boende under perioden september 2010 till april 2011. För att underlätta för medborgare att på ett enkelt sätt lämna sitt lägenhetsnummer finns e-tjänster på webb och telefon. Av de som hittills svarat har cirka 75 procent använt någon av tjänsterna.

4.1 Våra prestationer

Våra prestationer är handlagda ärenden för olika livshändelser

De prestationer vi mäter inom folkbokföringen är ärenden för olika livshändelser. Under 2010 hanterades drygt 3,9 miljoner ärenden. Ökningen på drygt en miljon ärenden kan till viss del förklaras av att fler ärenden hanteras i de maskinella systemen där beräkningen av antalet görs på annat sätt (ett maskinellt hanterat ärende delas upp i flera).

Den största gruppen är flyttningsärenden, drygt 1,4 miljoner. De allra flesta, 81 procent, hanterades maskinellt. En annan stor grupp är namnärenden där vi avslutade knappt en halv miljon under året. Även inom denna grupp hanteras en stor del, knappt 43 procent, maskinellt. Inom livshändelsen födelse registrerar vi barns födelse men även faderskap och vårdnad (260 000 ärenden). Inom livshändelsen civilstånd hanterar vi drygt 160 000 ärenden. Ärenden relaterade till dödsfall (registrering av dödsfall, kremering och gravsättning) uppgår till 460 000.



Namn: Hanene El Borgi
 Arbetar med: Handläggare i projektet insamling av lägenhetsnummer
 Placeringsort: Solna
 Fritidsintressen: Umgås med familjen, gå på bio

Hantering av in- och utvandringsärenden är också av stor vikt för registerkvaliteten. Under året handlades drygt 82 000 invandringsärenden och drygt 23 000 utvandringsärenden. Ett registrerat in- eller utvandringsärende kan omfatta flera personer.

Nettokostnaderna för verksamheten ökade med fyra procent till 492 miljoner. Styckkostnaden för att hantera ett ärende i folkbokföringen uppgick till 52 kronor, vilket är en ökning med fyra procent sedan 2009.


4.2 Kompetens

Folkbokföringsärenden handläggs koncentrerat på 19 orter från och med i år (tidigare på 89 orter). Omställningen, tillkommande arbetsuppgifter och stora nyrekryteringar har medfört en ökad belastning på verksamheten och ställt stora krav på flexibilitet hos medarbetarna. Trots ökad arbetsbelastning har inkomna ärenden till största del kunnat hanteras med rimliga genomströmningstider.

4.3 Förtroende

Ett sätt att bedöma kvaliteten i folkbokföringsregistret är att mäta antalet returer av slutskattebesked.


Andelen returer ökar

Mål 2010	Måluppfyllelse
Registerkvaliteten är hög – Andelen returer av slutskattebesked är högst 0,25 procent	 Nej 0,41 %

Ett sätt att bedöma kvaliteten i folkbokföringsregistret är att mäta antalet returer av slutskattebesked.

Under 2009 vände den tidigare positiva trenden och andelen returer ökade. För 2010 är trenden fortsatt negativ. Under året kom cirka 26 700 av knappt 6,6 miljoner slutskattebesked i retur. Detta innebär att andelen returer ökade från 0,32 procent till 0,41 procent jämfört med föregående år. Ökat antal returer kan vara en indikation på en alltför låg kontrollnivå.

Träffsäkerheten är hög inom bosättningskontrollen

Mål 2010	Måluppfyllelse
Bosättningskontrollens träffsäkerhet är hög – Andelen utredningar som resulterar i ändring är minst 80 procent	 Ja 82 %

Under året har cirka 80 000 signaler rapporterats, främst från myndigheter och privatpersoner, om felaktigheter i folkbokföringen. Av dessa har 30 000 tagits ut för utökad

bosättningskontroll. Av genomförda kontroller (26 000) ledde 82 procent till ändrad bosättning, vilket innebär att vi når målet om en hög träffsäkerhet. Detta innebär att vi arbetar med rätt material, men för att få genomslag på registerkvaliteten krävs fler resurser för dessa kontroller.

4.4 Bemötande

Ökade genomströmningstider för vissa ärendegrupper

För vissa ärenden är det viktigt med snabba genomströmningstider. Till dessa hör bland annat födelse, anmälan om inflyttning till Sverige och flyttningsanmälan inom landet. Andelen födselar som handläggs inom två dagar är 92 procent och ligger fortfarande på en hög nivå. När det gäller genomströmningstiderna för flyttningsärenden har dessa ökat på grund av kravet på lägenhetsnummer och stora balanser har uppstått.

Antalet invandringsärenden är fortsatt högt och 55 procent av ärendena handläggs inom sex dagar. Detta är en viss försämring jämfört med tidigare år som delvis beror på de nya reglerna om upphållsrätt.

4.5 E-förvaltning

Nya e-tjänster har utvecklats under året

Under året har vi driftsatt två nya e-tjänster. Den ena är en e-tjänst för att hantera diskrepanser som rapporteras från andra myndigheter (DISA). Cirka 80 procent av signalerna som kommit via DISA har medfört ändrad folkbokföring.

Det finns en e-tjänst för lägenhetsnummerinsamlingen för att lämna saknade eller rätta till felaktiga lägenhetsnummer. Cirka 75 procent av de som lämnat lägenhetsnummer har använt tjänsten.

Ökat nyttjande av flera e-tjänster...

För andra e-tjänster såsom personbevis, sjukhusens födelseaviserings samt dödsfallsintyg har användandet ökat. Under året togs totalt 2,5 miljoner personbevis ut, vilket var ungefär på samma nivå som 2009. Av dessa togs 22 procent ut elektroniskt. Det är en ökning med fyra procentenheter jämfört med 2009. Antalet sjukhus som ansluter sig till e-tjänsten för födelseaviserings ökar och i december uppgick ärenden som hanteras elektroniskt till 46 procent. Antalet uttagna dödsfallsintyg via den nya e-tjänsten uppgick till knappt 265 000 vilket motsvarar vår målsättning.

... men andelen flyttningsanmälningar via Internet är fortfarande låg

Under året har knappt 10 procent av det totala antalet flyttningar anmälts via Internet. För att öka användandet av e-tjänsten har vi bland annat tagit kontakt med webbsidor för bostadsbyrrelaterade företag och flyttfirmor.

"Enkelt + Säkert = E-tjänster. Roligt när våra företagare upptäcker denna ekvation."

Namn: Lene Johansson
 Arbetar med: Handläggare på företagssektionen
 Placeringsort: Göteborg
 Fritidsintressen: Familjen och båten, dansa zumba och linedance, lösa sudoku

Mål i regleringsbrevet 2010 för fastighetstaxeringen

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

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

5. Fastighetstaxering

Fastighetstaxering görs enligt ett rullande schema

Allmän fastighetstaxering genomförs vartannat år och omfattar olika kategorier av fastigheter efter ett rullande schema. Varje fastighetskategori blir taxerad minst vart sjätte år. När en fastighet har förändrats, till exempel genom om- eller tillbyggnad, kan en särskild fastighetstaxering göras. Mellan de allmänna fastighetstaxeringarna genomförs förenklad fastighetstaxering för småhus, hyreshus och lantbruk.

Verksamheten fortsätter att koncentreras

För att effektivisera fastighetstaxeringen ska verksamheten bedrivas på fyra orter från och med 2013 och den ska

genomföras med högst 140 årsarbetskrafter. Koncentrationen pågår och verksamheten bedrivs idagsläget på sex orter. För att säkerställa att verksamheten bedrivs effektivt och enhetligt fram till 2013 leds och styrs all operativ verksamhet i projektform från och med 2010.

Hyreshustaxeringen genomfördes under året

Årets förenklade hyreshustaxering har genomförts med betydligt färre medarbetare än föregående hyreshustaxering 2007. Taxeringen har samordnats på riksnivå och vi har därför kunnat fördela taxeringsärendena mellan kontoren utifrån kompetens och tillgänglig resurs. Detta har medfört att vi har kunnat genomföra taxeringen på ett bra sätt trots färre resurser jämfört med tidigare år.

Taxeringen blev mer resurskrävande än planerat vilket medförde att andra uppgifter under perioden fick prioriteras ned. Den huvudsakliga orsaken till merarbetet förklaras av otillräcklig information på deklara-tionsblanketter och broschyrer, vilket ledde till brister i de inlämnade uppgifterna.

Under året avslutades förberedelsearbetet inför taxeringen av lantbruksenheter 2011. Av utskickade taxeringsförslag har endast 14 procent kommit in med synpunkter vilket är fem procentenheter lägre än föregående lantbrukstaxering. Under året har vi även påbörjat förberedelsearbetet inför småhustaxeringen 2012.

5.1 Våra prestationer

Våra prestationer består av ett stort antal 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 utföra prestationerna pågår under såväl taxeringsår som mellanliggande år varför kostnaderna för prestationerna är hänförliga till mer än ett år.

Under året fattades drygt 130 000 grundbeslut för hyreshus och drygt 112 000 grundbeslut för övriga kategorier. Nettokostnaden för fastighetsområdet uppgick till 142 miljoner. Vi har för närvarande inte underlag att beräkna kostnaden per taxerad enhet. Resursen har dock minskat från 223 årsarbetskrafter 2007 till årets 140 årsarbetskrafter. Detta indikerar att styckkostnaden för taxeringen av fastigheter har sjunkit markant på grund av att det varit färre resurser under året.

De förändrade reglerna för fastighetsbeskattning har inte minskat taxeringsarbetets omfattning utan förbättringen förklaras istället av betydande rationaliseringar. Främst är det vårt arbetssätt som har utvecklats.

5.2 Kompetens

Kompetensbehovet inom tre utvecklingsvägar har klargjorts

Inom fastighetstaxeringen har vi tagit fram kraven för generalist-, specialist- och sakområdeskompetens. Vi har inventerat vår befintliga kompetens för att se vilka förutsättningar vi har för den önskade utvecklingen. Inventeringen är underlag för kompetensväxling och kompetensuppbyggnad och den är en förutsättning för den fortsatta koncentrationen av verksamheten.


Kompetensuppbyggnad pågår på koncentrationsorterna

Kompetens och erfarenheter från medarbetare på avvecklingsorterna har tagits tillvara. Samtidigt har vi börjat bygga upp kompetensen med omfattande rekrytering på de fyra koncentrationsorterna.

För första gången har vi själva granskat försäljningar av mark utan byggnad. Detta har gjorts i förberedelsearbetet inför småhustaxeringen 2012 och har medfört en viktig kompetensutveckling samtidigt som det har inneburit en kostnadsbesparing eftersom uppgiften tidigare gjorts av värderingstekniska konsulter.

5.3 Förtroende

Antalet omprövningar har ökat jämfört med 2007

Mål 2010	Måluppfyllelse
Genom förebyggande åtgärder minskar antalet omprövningar – Antalet omprövningar har minskat med 10 procent sedan 2007	 Nej + 23 %

Antalet omprövningar på fastighetsägarens initiativ har ökat med 23 procent och målet har inte nåtts. Att vi inte når målet beror huvudsakligen på ändrad och ny lagstiftning. Ändringen av fastighetsskatt på boende till fastighetsavgift och införandet av skattereduktion för husarbete har medfört många omprövningar. Det sistnämnda har inneburit omprövningar på grund av tidigare beslut om fastighetskategori som nu visat sig vara fel, till exempel: hyreshus i stället för småhus. En annan anledning till det ökade antalet omprövningar är klassificeringen av ett stort antal specialenheter, så kallade vårdbyggnader, där rättsläget är oklart.

En kvalitetsuppföljning av småhustaxeringen 2009 har genomförts. Resultatet visar att den rättsliga kvaliteten har förbättrats väsentligt sedan den förra mätningen 2006.

5.4 Bemötande

Ambitionen för genomströmningstider uppfylldes inte

Vi har ambitionen att 80 procent av omprövningarna som sker på fastighetsägarens initiativ ska vara klara inom två månader. I genomsnitt klarade vi 64 procent inom två månader. Det viktigaste skälet till att vi inte nått önskad nivå är att arbetet med omprövningar prioriterades ner under hyreshustaxeringens avslutande fas.

Vi har även en ambition att 90 procent av omprövningarna vid överklaganden ska vara klara inom tre månader. I genomsnitt handlade vi 73 procent inom tre månader vilket är i nivå med föregående år men inte i nivå med våra ambitioner.

5.5 E-förvaltning

Trots ökad användning av e-tjänsten nås inte målet

Mål 2010	Måluppfyllelse
Minst 25 procent av de som kan lämna lantbruksdeklaration eller ändra taxeringsförslag via Internet gör detta	✓ Nej 17 %

Av de som lämnat deklaration eller ändrat sitt taxeringsförslag har 17 procent använt e-tjänsten för detta, vilket innebär att vi inte når målet. Jämfört med föregående lantbrukstaxering 2008 har användningen av e-tjänsten ökat då sex procent använde e-tjänsten. Sannolikt vänder sig många lantbrukare till ombud för att fylla i sin fastighetsdeklaration och dessa har ingen möjlighet att använda e-tjänsten.



Namn: Sven Brodd
Arbetar med: Kontorschef samt riksprojektledare för fastighetstaxeringen
Placeringsort: Söderhamn
Fritidsintressen: Sport och musik

”Vi hjälper människor och företag att undvika skulduppbyggnad.”



Namn: Anders Öbrink
 Arbetar med: Sektionschef på borgenårssektionen
 Placeringsort: Örebro
 Fritidsintressen: Familjeaktiviteter, musik, sport och matlagning

Mål i regleringsbrevet 2010 för registrering av bouppteckningar

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

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

6. Bouppteckning

Registreringen har stor civilrättslig betydelse

Registrering av en 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.

Omprioriteringar ökade tillfälligt balanserna

Bouppteckningsärenden handläggs vid tre sektioner i landet. Under första halvåret i år gjordes en omprioritering av Skatteverkets verksamhet på grund av husarbete som medförde att bouppteckningsverksamheten tillfälligt koncentrerades till två sektioner. Detta har medfört ökade balanser och en försämring i genomströmningstider jämfört med föregående år. Balanserna har dock arbetats av och vid utgången av året var de på samma nivå som i december 2009.

BOUPPTECKNING 1%

6.1 Våra prestationer

De prestationer vi mäter inom området är registrerade bouppteckningar. Under året har 82 000 bouppteckningar registrerats, vilket är 5 000 färre än föregående år. Resurserna inom området har minskat med cirka 17 procent jämfört med föregående år.

För bouppteckningsverksamheten uppgick nettokostnaden till 47 miljoner. Kostnaden för ett bouppteckningsärende har jämfört med 2009 sjunkit med 18 procent. För 2010 var kostnaden 576 kronor. Förklaringen till minskade styckkostnader är att verksamheten har effektiviserats.

6.2 Kompetens

Inom området finns ett fortsatt behov av internationella specialister eftersom antalet medborgare med utländsk bakgrund ökar. Under året har det inte funnits utrymme för någon större satsning på specialistkunskap. Bedömningen för året är dock att vi har bra kompetens för att hantera arbetsuppgiften.

6.3 Bemötande

Målet för genomströmningstider uppnås endast delvis

Mål 2010	Måluppfyllelse
Bouppteckningsärenden handläggs skyndsamt	Delvis
– Inom 4 veckor är minst 40 procent och inom 8 veckor är minst 80 procent av ärendena klara	64 %
	77 %

Jämfört med 2009 har vi sänkt ambitionsnivån för området. Detta beror på omprioriteringar i verksamheten och att resurserna delvis använts till annan verksamhet. I genomsnitt har 64 procent hanterats inom fyra veckor. Däremot har 77 procent hanterats inom åtta veckor, vilket innebär att vi endast delvis når målet.



Namn: Gun-Marie Viklund
Arbetar med: Handläggare på bouppteckningssektionen
Placeringsort: Härnösand
Fritidsintressen: Spinning och motion

”Att få verka i en miljö där människor får möjlighet att växa, det inspirerar mig.”



Namn: Martin Wagenius
 Arbetar med: Sektionschef på personalenheten
 Placeringsort: Östersund
 Fritidsintressen: Slädhundskörning och det mesta som innehåller friluftsliv

Uppgift i instruktionen för Skatteverket

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

7. Utfärda id-kort

Fortsatt stor efterfrågan på id-kort

Under 2009 började Skatteverket att utfärda id-kort till personer som är folkbokförda i landet, har fyllt 13 år och kan styrka sin identitet. Vid starten fanns en stor efterfrågan som bland annat möttes med utökade öppettider på servicekontor och expeditioner. Antalet utfärdade id-kort under 2009 översteg vida det förväntade antalet. Den stora efterfrågan på id-kort har fortsatt även under året. I dagsläget kan man ansöka om id-kort på 27 platser i landet samt hämta sitt färdiga id-kort på ytterligare 12 platser.

För att få ett id-kort måste den sökande styrka sin identitet. Detta gör man genom att uppvisa en godkänd id-handling, genom ett intygsförfarande eller genom att

Skatteverket jämför den sökandes uppgifter med uppgifter hos Migrationsverket. Komplicerade ärenden eller ärenden där avslag övervägs handläggs på en särskild sektion inom Skatteverket som tar över handläggningen och fattar beslut i ärendet.

Fler personer kan nu få id-kort

Majoriteten av alla som ansöker om id-kort har styrkt sin identitet med hjälp av intygsgivare. I oktober skedde en ändring i förordningen om identitetskort för folkbokförda i Sverige. Ändringen medförde att personer som har uppehållstillstånd i Sverige kan styrka sin identitet genom att Skatteverket kontrollerar den sökandes uppgifter mot uppgifter som finns hos Migrationsverket.

UTFÄRDA ID-KORT 1%

Efter ändringen kan fler personer, som tidigare haft svårt att styrka sin identitet, nu få ett id-kort.

7.1 Våra prestationer

De prestationer vi mäter inom området är antalet utfärdade id-kort. Under 2010 har 82 000 id-kort utfärdats. Närmare 85 000 ansökningar har tagits emot och cirka en och en halv procent av dem som ansökt har fått avslag på sin ansökan. För 2009 var motsvarande siffra fem procent.

Totalkostnaden för id-kortsområdet uppgår till 48 miljoner. Den fastställda avgiften som tas ut för ett id-kort är 400 kronor och Skatteverkets totala intäkt för id-korten är 36 miljoner.

Kostnaden för ett id-kort uppgår till 517 kronor.

7.2 Kompetens

Alla medarbetare som arbetar med id-kort har fått utbildning i att utfärda id-kort. Den särskilda id-kortssektionen fungerar också som materiellt stöd till handläggarna. Vi bedömer att vi har rätt kompetens för att utföra arbetsuppgiften.

7.3 Bemötande

Förbättrade genomströmningstider men vi når inte målet

Mål 2010	Måluppfyllelse
Minst 70 procent av de som ansöker om id-kort kan hämta sitt kort inom 2 veckor	✓ Nej 63 %

Skatteverkets mål på området är att minst 70 procent av dem som ansöker om id-kort kan hämta det inom två veckor. I slutet av året uppgick andelen till 63 procent vilket innebär att vi inte når målet. I augusti uppnåddes det satta målet för att sedan försämrats i oktober när antalet ansökningar ökade kraftigt. Orsaken till detta var förordningsändringen om att personer som har uppehållstillstånd i Sverige ska kunna styrka sin identitet med uppgifter från Migrationsverket.

Under året har ändringar gjorts i handläggnings-systemet för id-kort så att hanteringen av ansökan och beställning av id-kortet går snabbare.

Trots att det tidvis varit köer och stora ärendemängder, har arbetsläget för arbetsuppgiften stabiliserats jämfört med föregående år. Vi bedömer att vi på ett bra sätt hanterat den stora efterfrågan som funnits på id-kort.



Namn: Eva Kinberg-Sjögren
Arbetar med: Chef för id-kortssektionen
Placeringsort: Stockholm
Fritidsintressen: Sjunga i kör och motio-
nera, umgås med familj och vänner

”Vi arbetar offensivt och förebyggande för att uppnå en enhetlig rättstillämpning och ett högt förtroende.”

Namn: Lena Abrahamsson
 Arbetar med: Sektionschef på rättsavdelningen
 Placeringsort: Malmö
 Fritidsintressen: Spelar golf eller tar långa promenader



8. 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 underlag för val av åtgärder

Vi väljer åtgärder i verksamheten utifrån riskanalyser med utgångspunkt i skattefelet. Analyserna inriktas på att identifiera vilka fel som görs, vilka grupper som gör

felen och de bakomliggande orsakerna till felen. Under 2010 har vi fortsatt att utveckla vår analytikerkompetens och ytterligare utvecklat vårt analysarbete och vår metodik.

År 2010 har arbetet intensifierats med att, genom externa riskanalyser, mer systematiskt fånga upp de hot som finns i vår omvärld. Riskanalysen omfattar fenomen eller serier av händelser och har fokus på den framtida utvecklingen av hela verksamheten.

För att ytterligare förbättra våra urval och få mer kunskap om skattefelet har arbetet med användningen av datamining (it-stöd med artificiell intelligens) utvecklats ytterligare. Urval gjorda med denna metod har använts i ett antal insatser med goda resultat. För att fullt ut dra nytta av datamining krävs ett fungerande informationslager (datawarehouse). Ett sådant finns på plats men behöver utvecklas. Uppföljningssystemen behöver förbättras för att riskanalysen av kontrollurvalet ska bli mer träffsäker.

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.

Informationsinsatser viktigt i det förebyggande arbetet

Genom att publicera mottagaranpassad information och erbjuda e-tjänster via Skatteverkets webbplats skatteverket.se underlättar vi för medborgare och företag att göra rätt från början och bidrar till att informera bort vanliga fel. Samtidigt underlättar det för Skatteverket när allt fler uppgifter lämnas digitalt.

En annan viktig del av vårt förebyggande arbete är att öppet och aktivt informera via medier om till exempel kommande kontroller, resultat från genomförda kontroller och regelförändringar.

Den primära vägen för medborgare och företag i deras kontakt med Skatteverket ska vara den elektroniska vägen, till exempel i form av e-tjänster och webbplatsen. Som komplement ger vi ut skriftlig information i form av broschyrer och blanketter.

Vi arbetar med att behovsanpassa vår information

Under 2010 har vi mer systematiskt börjat att informera utifrån deltagarnas uttalade behov och önskemål. Information görs mer situationsanpassad än tidigare och byggs inte så mycket på föreläsning. Vi har valt nya vägar för att informera, bland annat i lokalradio och fackpress. Vi fortsätter också att utveckla webbplatsen så att den är fortsatt användarvänlig.

En särskilt prioriterad grupp för information är nyföretagare, som regelmässigt bjuds in på nyföretagarträffar. En annan prioriterad målgrupp är skolungdomar.

Vi samverkar med andra myndigheter för att ge bästa service

Försäkringskassan, Pensionsmyndigheten och Skatteverket har i tjänstesamverkan tillsammans öppnat 112 gemensamma servicekontor. Genom servicekontoren finns vi tillgängliga och närvarande där människor behöver oss. Genom att vi koncentrerar vår service till gemensamma lokaler blir vi mer kostnadseffektiva. Med servicekontoren får vi gemensamt ett underlag som innebär möjlighet att ha fortsatt generösa öppettider. Vi kan därmed finnas på mindre orter, där vi annars inte skulle kunnat finnas kvar. Vår samverkan ger besökarna möjlighet att utifrån sin livssituation få svar vid samma tillfälle, oavsett vilken myndighet ärendet tillhör. Vi

lämnar även service på våra expeditioner, som på sikt kommer ersättas helt av servicekontor.

Andra viktiga kanaler för vår service är Skatteupplysningen, som svarar på allmänna frågor via telefon och vår webbplats. Inflödet av frågor via e-post ökar kontinuerligt. Under året har väntetiderna kortats i Skatteupplysningen, vilket innebär att företag och privatpersoner snabbare får svar på sina frågor.

E-tjänster tas fram för att underlätta för företagen

Samverkan med andra myndigheter har successivt ökat inom serviceområdet, och den sker på flera olika sätt och genom olika kanaler. Samverkansgruppen "Starta och driva företag", tjänsten "Nystartskontoret" och företagsportalen verksamt.se har samtliga vidareutvecklats under 2010. Verksamt.se finns i drift sedan 2009 och innehåller information och e-tjänster från Bolagsverket, Skatteverket och Tillväxtverket. Portalen är det främsta aktiva stödet för företagare och kommer i framtiden att vara den främsta naturliga kontaktytan för företagare gentemot myndigheterna. I dag kan företagen

- läsa information om att starta och driva företag,
- skapa en affärsplan i Tillväxtverkets e-tjänst,
- nyregistrera, ändra eller avregistrera enskild näringsverksamhet, aktiebolag, handelsbolag, kommanditbolag samt ekonomiska föreningar.

Enkla och tidsenliga regler

Reglerna inom Skatteverkets verksamhet 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.

En löpande och systematisk översyn av regelverket

Skatteverket ser fortlöpande över föreskrifter, allmänna råd och regler inom skattelagstiftningen i syfte att förenkla regelverket och avskaffa onödiga bestämmelser. För att minska den administrativa bördan för såväl företagen som Skatteverket går vi igenom komplicerade specialbestämmelser och undersöker om dessa kan ersättas av schablonbestämmelser.

Vi arbetar systematiskt med att ta fram förslag till förenklingar av lagar och regler inom Skatteverkets verksamhetsområden. Främst gör vi detta inom våra interna rättsliga nätverk, men vi arbetar också mycket tillsammans med andra myndigheter och organisationer för att ta fram förenklingar. Ett exempel är vår medverkan i det förenklingsarbete som Tillväxtverket genomför för att minska den administrativa bördan.

Det systematiska angreppssättet innebär också att Skatteverket i alla möjliga sammanhang, till exempel i remissvar, utredningar och i annan samverkan med Finansdepartementet, aktualiserar förenklingsaspekterna och belyser olika förslags påverkan på den administrativa bördan för företagen.

Särskild funktion för samordning av förenklingsarbetet

Sedan 2009 har Skatteverkets huvudkontor funktionen att samordna förenklingsarbetet inom verket. Funktionen fångar upp förenklingsförslag som lämnats av såväl medarbetare som enskilda företag, organisationer och privatpersoner. Förslagen bereds av en arbetsgrupp som består av medarbetare med både rättslig, verksamhetsmässig och teknisk kompetens.

Förslag på förenklade regler i inkomstskattelagen

Skatteverket har under året lämnat förslag på en förenkling av reglerna i inkomstskattelagens 40:e kapitel om möjligheterna att utnyttja tidigare års underskott och förtydliganden av vilka slags ägarförändringar som ska beaktas vid beräkningen.

Under året har Skatteverket också lämnat ett förslag till ändringar i inkomstskattelagens (1999:1229) regler för beskattning av lån. Förslaget innebär att de skatterättsliga reglerna i princip frikopplas helt från de associationsrättsliga reglerna om så kallade förbjudna lån. Avsikten är att dels förenkla bestämmelserna om lånebeskattning, dels att komma till rätta med de systematiska brister som det nuvarande sambandet mellan systemen för med sig.

Ett ytterligare förslag från Skatteverket är att ändra den så kallade flyttbestämmelsen i inkomstskattelagen, så att det klart framgår att värdet i en överlåtelse pensionsförsäkring kan överföras till en ny pensionsförsäkring utan beskattningskonsekvenser. Flyttregeln föreslås även omfatta överlåtelser av pensionskapital från en pensionsförsäkring där försäkringstagaren är avliden.

Förenklingsförslag inom folkbokföring och fastighetstaxering

Skatteverket har föreslagit till justitiedepartementet att förordningen (2001:720) om behandling av personuppgifter i verksamhet enligt utlännings- och medborgarskapslagstiftningen ändras så att Skatteverket får direktåtkomst till de uppgifter i Migrationsverkets verksamhetsregister som behövs för folkbokföring. Förslaget syftar till att underlätta etableringsprocessen för nyanlända invandrare.

Skatteverket har föreslagit en mängd författningsändringar i syfte att förenkla och förbättra förfarandet vid fastighetstaxering. Förslagen omfattar bland annat en ny tidtabell för fastighetstaxering, som förbättrar fastighetsägarnas möjlighet att redovisa fastighetens beskaffenhet vid deklarationstidpunkten och tidpunkten för att lämna påpekanden på förslag till fastighetstaxering.

Uppbördseffektivitet

Skatteverket ska upprätthålla en hög uppbördseffektivitet. Skatteverket ska beskriva de åtgärder som vidtagits och planeras för att verksamheten ska bidra till en hög uppbördseffektivitet.

Uppbördseffektiviteten består av två komponenter

Med hög uppbördseffektivitet menas att uppbördsförlusterna hålls på en så låg nivå som möjligt samtidigt som debiterad preliminär skatt överensstämmer med slutlig skatt i så hög grad som möjligt.

Uppbördsförlusterna minskar igen

Om en fastställd skatt inte betalas uppstår en uppbördsförlust. Storleken på de totala uppbördsförlusterna beror i hög grad på externa förhållanden, till exempel konjunktursvängningar. Utifrån rådande externa förhållandena ska Skatteverket agera offensivt för att minimera uppbördsförlusterna, t.ex. genom ett aktivt borgenärsarbete.

År 2010 var uppbördsförlusterna 0,39 procent av de totala skatterna. Det innebär att de är tillbaka till samma nivå som före den ekonomiska krisen. En stor anledning till ökningen av uppbördsförlusterna under 2008 och 2009 var att företagskonkurserna ökade liksom antalet anställda berörda av dessa konkurser. Under år 2010 minskade antalet konkurser och antalet berörda anställda igen.

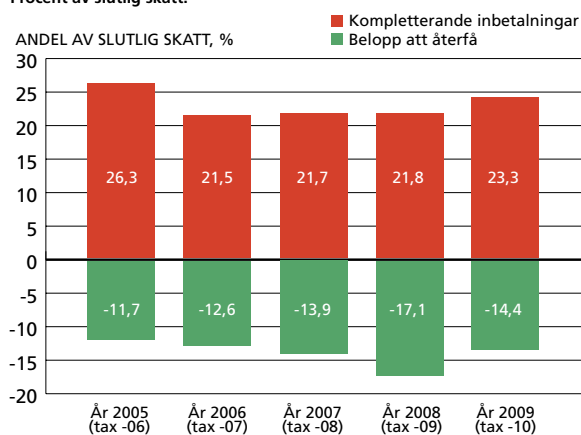
Överensstämmelse mellan fastställd inkomstskatt och preliminär debiterad skatt

Ungefär hälften av skatterna betalas löpande, företrädesvis per månad, i anslutning till att de fastställs. Detta gäller till exempel moms och arbetsgivaravgifter, som redovisas i den särskilda skattedeklarationen. Den andra hälften fastställs en gång per år utifrån inkomstdeklarationen och kallas slutlig skatt. Den slutliga skatten betalas in med preliminära belopp under året via tredjeman (arbetsgivare, banker m.fl.) eller, för företag, som fördebiterad F-skatt. Av regleringsbrevet framgår att Skatteverkets ambition ska vara att den preliminära skatten ligger nära den slutliga. Skatteverket genomför insatser för att uppnå detta, men även externa faktorer, till exempel vinstutvecklingen i samhället, påverkar hur väl den preliminära skatten stämmer överens med den slutliga.

För *inkomsttagare utan företagarinkomster* (löntagare och pensionärer) är den främsta orsaken till skillnader mellan slutlig och preliminär skatt troligen kapitalvinster som uppstår vid enstaka tillfällen, till exempel vid försäljning av värdepapper och bostäder. Uppbördsförlusterna är dock små i denna grupp och systemet får anses fungera bra.

För *juridiska personer* kan skillnaden ses som ett uttryck för hur systemet för fördebiterad F-skatt fungerar tillsammans med andra åtgärder som vidtas och som påverkar preliminärskatteuttaget. Skillnaden påverkas också av likviditetssituationen i företagen. Om likviditetsslaget är gott är företagen mindre benägna att jämka ned en för hög fördebitering av F-skatt än om likviditetsslaget är trångt. Diagrammet nedan visar skillnaden mellan slutlig skatt och fördebiterad F-skatt för juridiska personer uppdelat efter om den innebär kompletterande inbetalningar till Skatteverket eller om företagen har belopp att återfå. Skillnaden är uttryckt i procent av den slutliga skatten. Det senaste utfallsåret för slutlig skatt är inkomståret 2009 (det taxeringsutfall som fastställdes hösten 2010). Denna förskjutning gör att måttet inte kan användas för värdering av åtgärder under senaste året utan har karaktär av "tillbakablick".

DIAGRAM 1 • Juridiska personer exkl. offentliga myndigheter.
Skillnad mellan fastställd slutlig skatt och preliminärt debiterad skatt.
Procent av slutlig skatt.



Fördebiteringen av F-skatt för inkomståret 2009 utgår (om företaget inte begärt ändring) från en uppräknings baserad på utfallet för inkomståret 2007 (=taxeringsutfallet 2008). Den slutliga skatten för juridiska personer låg inkomståret 2007 drygt 15 miljarder högre än det utfall som nu finns för inkomståret 2009. Det medförde att den fördebitering av F-skatt som fastställdes vid ingången av inkomståret 2009 hamnade högt. Jämkningsarna nedåt under året på företagens egna initiativ blev också större än under tidigare inkomståren. Behovet av kompletterande inbetalningar har för inkomståret 2009 ökat och ligger på 23,3 procent av den slutliga skatten. Beloppen var högre under 2008 än tidigare år. År 2009 är de däremot lägre och mer i nivå med åren före 2008.

Exempel på åtgärder för att öka uppbördseffektiviteten

Skatteverket har under året fortsatt sitt förebyggande arbete. Det handlar framför allt om individuell information till, och besök hos, företagare, vilket är viktigt för att bibehålla och öka förtroendet för Skatteverket.

Ett exempel på våra genomförda åtgärder är kontroll och information till de företag som saknar debitering eller

har ett historiskt beteende av att sänka sin debiterad skatt och därmed får ett underskott vid den slutliga taxeringen. Vi påminner företagen om hur viktigt det är att den preliminära skatten är så rätt som möjligt från början.

Inom borgenärsområdet arbetar vi för att betalningsperspektivet finns med i all hantering inom processen Beskatta och ta in betalning. Enligt den inriktningen ska borgenärsverktygen användas i alla delar av Skatteverket. Det har inneburit att fler personalkategorier än tidigare är involverade i arbetet med att ta in betalning. Under 2010 har borgenärsresurser även avsatts särskilt i flera riktade insatser. Vi har också arbetat vidare med att förtydliga målen och arbetsmetoderna för borgenärsarbetet, samt genomfört kvalitetskontroller inom företrädartalan och borgenärsutredning. Det maskinella urvalet för borgenärsverksamheten är numera riskbaserat, vilket ger oss en bättre, smartare och effektivare träffbild att arbeta med.

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 varit aktivt. Skatteverket har också deltagit i aktiviteter i CIAT, en organisation för skatteförvaltningar i syd-, mellan- och nordamerika, och IFA (International Fiscal Association).

Under år 2010 har fiscalisverksamheten varit mycket omfattande. Vi har deltagit i en mängd aktiviteter, seminarier, multilaterala kontroller och projekt- och utbildningsgrupper samt gjort arbetsbesök (Fiscalis Working Visits) i de övriga länderna. Vi har även arrangerat ett antal workshops i Sverige efter önskemål från EU-kommissionen. Sverige har dessutom varit värd för cirka 160 tjänstemän som besökt oss i olika program inom ramen för Fiscalis Working Visits.

För att ytterligare säkra verksamhetsnyttan av vårt engagemang i Fiscalisprogrammet har vi skapat en styrgrupp till den nationella Fiscalisadministrationen. Styrgruppen ska garantera att Fiscalisaktiviteterna stämmer med Skatteverkets mål och prioriteringar och att de erfarenheter vi får kommer till nytta i vår egen verksamhet.

Elektroniska standardblanketter samt en manual för informationsutbytet inom EU för direkt skatt finns nu i en första slutversion. Även OECD har till viss del varit involverat, då tanken är att även dess medlemmar ska använda blanketterna.

Även inom IOTA har det genomförts många aktiviteter i form av områdesgrupper, workshops och fallstudier. Vi har deltagit i arbetet med att skapa en databas som rör informationsutbyte på momsområdet. Databasen innehåller bland annat information om kontaktpersoner, handräkningsbestämmelser och svarstider samt om bilaterala och multilaterala avtal.

Åtgärder som vidtagits för att förstärka samarbetet

Som ett led i arbetet med att stärka relationerna och samarbetet med andra länders skattemyndigheter har vi bland annat besökt Cypern, Danmark, Finland, Nederländerna, Norge och Polen. Vi har även tagit emot besök från ett stort antal länder.

Under året har det skapats en nordisk agenda vars syfte är att stärka samarbete och koordinering mellan de nordiska länderna. Det ligger i de nordiska ländernas intresse att flera länder i världen delar vår syn på frågor som regelefterlevnad, frivillig medverkan och service gentemot medborgare.

Liksom tidigare år har vi haft ett nära nordiskt samarbete inom en rad olika områden, till exempel riskanalys, ekobrottsbekämpning, effektmätning, gemensamma kontroller och informationsutbyte. Initiativ har tagits till att tidigarelägga det nordiska informationsutbytet så att uppgifter ska finnas tillgängliga redan vid förtryckning av deklARATIONER. När det gäller det internationella informationsutbytet koncentrerar vi oss på att utveckla metoder för att snabbt och effektivt få den skatteinformation som behövs. En viktig åtgärd här är att få fram avtal om den praktiska hanteringen av uppgifter från stater. Sverige har slutit informationsutbytesavtal med genom Nordiska Ministerrådet.

Sedan tidigare finns en gemensam nordisk skatteportal (www.nordisketax.net) med information om vilka skatteregler som gäller om man är bosatt i ett nordiskt land och har inkomster och tillgångar i annat. Antalet inkommande frågor har under året ökat med 25 procent jämfört med 2009.

Information från andra länder tas tillvara i myndighetens arbete

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

Vi fokuserar på att öka användandet av dessa verktyg och följer upp resultatet i ett antal riksplansaktiviteter.

Under året har vi deltagit i 19 multilaterala kontroller av vilka sju har avslutats. Det beräknade samlade resultatet för de deltagande medlemsstaterna är 247 miljoner Euro, varav merparten, 217 miljoner Euro, gäller en

multilateral kontroll. De kontroller som avslutats i Sverige har resulterat i skattehöjningar på 8,9 miljoner Euro. Vidare har Sverige deltagit i fyra urvalsmöten som kommer att generera multilaterala kontroller under 2011.

Ett särskilt mål inom Östersjösamarbetet har varit att få igång ett samarbete med Ryssland. Ryssland har nu deltagit i sin första multilaterala kontroll, som rörde handel med fisk som sålts till Danmark via Sverige. I Ryssland förväntas utredningen inbringa cirka 1 miljon amerikanska dollar. Den förväntade höjningen i Ryssland består av oredovisade intäkter som styrts till ett skatteparadisbolag. En god relation och gott samarbete har etablerats med Ryssland i och med deras första multilaterala kontroll.

Sverige har deltagit i nio nordiska simultana revisioner under 2010, av vilka fem har avslutats under året. Den beräknade höjningen av skatt i Sverige för dessa kontroller är 530 miljoner. Under året har nya gemensamma riktlinjer för nordiska simultana revisioner antagits av alla medlemsländerna.

Ett försök med att i ett tidigt skede skicka information om inkomstuppgifter till Finland har utfallit väl. Under året har Finland fått uppgifter om svenska pensionsinkomster för bosatta i Finland i så god tid att de har kunnat ingå i de finländska förtryckta deklARATIONERNA. Det har då blivit enklare att deklarerat, och det finska skatteverkets administration har minskat.

9. Uppdrag enligt regleringsbrev

Ränteavdrag i företagssektorn

Reglerna om avdragsrätt för räntor i inkomstslaget näringsverksamhet i inkomstskattelagen (1999:1229) ändrades den 1 januari 2009. Skatteverket har under 2009 bl.a. haft i uppdrag att göra en bredare kartläggning av förekomsten av ränteavdrag. Regeringen kommer att återkomma i frågan om uppföljning av de nya ränteavdragsbegränsningsreglerna. I avvaktan på en sådan uppföljning av reglerna ges Skatteverket i uppdrag att under 2010 fortsätta arbetet med kartläggningen av ränteavdragen. Uppdraget ska redovisas senast den 31 december 2010. Om Skatteverket bedömer att det är lämpligt ska en eller flera delrapporter lämnas före detta datum.

(Ändrad återrapporteringstidpunkt till 31 mars 2011)

ID-kort

Sedan 1 juni 2009 har Skatteverket tagit fram identitetskort för personer som är folkbokförda i Sverige. Skatteverket ska redovisa hur arbetet med införandet har genomförts och hur verksamheten fungerar. I uppdraget ingår också att analysera om det finns behov av förändrade regler inom området och i förekommande fall föreslå förändringar i regelverket. Uppdraget ska redovisas senast den 30 april 2010.

(Rapporterat enligt uppdrag, Diarienummer 131 268919-10/122)

Avtal om informationsutbyte med skatteparadis

Sverige har under 2008 och 2009 tecknat avtal om informationsutbyte med staterna Isle of man, Jersey, Guernsey, Caymanöarna, Bermuda, Brittiska Jungfruöarna, Nederländska Antillerna och Aruba. Skatteverket

ska i en särskild redogörelse i samband med årsredovisningen för 2010 redogöra för hur verket använt sig av dessa avtal i verksamheten.

(Rapporteras separat i samband med årsredovisningen, Diarienummer 131 831767-10/113)

Skatteupplysningen

Tidvis har det varit långa väntetider för medborgare och företag som vill få kontakt med skatteupplysningen. Skatteverket ska redovisa vilka åtgärder som vidtagits för att förbättra tillgängligheten hos skatteupplysningen samt vilka effekter åtgärderna lett till. Uppdraget ska redovisas senast den 15 juni 2010.

(Rapporterat enligt uppdrag, Diarienummer 131 - 405852-10/1211)

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. Skatteverket ska 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.

(Rapporterat enligt uppdrag, Diarienummer 131 213362-10/113)

ID-brickor

Skatteverket befrias från arbetsuppgiften med att prägla ID-brickor till svenska medborgare från och med den 1 januari 2010. Skatteverket ska slutredovisa sitt arbete med att utfärda ID-brickor senast den 26 februari 2010.

(Rapporterat enligt uppdrag, Diarienummer 131 100837-10/113)

Handlingsplan med anledning av den ansträngda ekonomin

Skatteverket ska redovisa en handlingsplan för hur myndigheten ska minska kreditutnyttjandet och bedriva verksamheten inom beräknade anslagsramar. Uppdraget ska redovisas i särskild ordning i samband med budgetunderlaget.

(Rapporterat enligt uppdrag, Diarienummer 131 145055-10/122)

Utgiftsprognoser

Skatteverket ska redovisa prognoser för anslagsbelastningen för 2010–2014. Prognoserna ska kommenteras både i förhållande till föregående prognostillfälle och i förhållande till budgeten. Prognoserna lämnas i Hermes enligt instruktion från ESV. Prognoserna ska lämnas senast den 18 januari, 25 februari, 6 maj, 29 juli och 28 oktober.

(Rapporterat enligt uppdrag, Diarienummer 131 32765-10/122, 131 156914-10/122, 131 319348-10/122, 131 529232-10/122, 131 713405-10/122)

10. Upplysningar om redovisningen

Förändringar 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. En förändring jämfört med tidigare år är strukturen för beskrivningen av arbetet mot skattefelet. Beskrivningarna av resultatet är indelat i tre områden: löpande ärendehantering, förebyggande arbete och kontroll.

Resultatredovisning

I resultatredovisningen görs en bedömning av resultatutvecklingen gentemot vår instruktion och vårt regleringsbrev. Enligt regleringsbrevet ska Skatteverket formulera mål för verksamheten för att uppfylla regleringsbrevets mål. Vi har gemensamma långa mål – mål 2014 – men även mål för 2010 för varje verksamhetsområde. En översyn av verksamhetens inriktning gjordes inför 2010 vilket medförde att vi ändrade tidpunkten för de långa målen från 2012 till 2014.

Beskrivningen av de olika delarna av verksamheten inleds med en genomgång av verksamhetens volymer, kostnader, produktivitet samt prestationer. Därefter följer en genomgång av verksamhetens resultat strukturerad utifrån de långa målen. Bedömningen av resultatet för de långa målen redovisas under avsnittet "Gemensamt Skatteverket".

Prestationer

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

Vi definierar våra prestationer utifrån den slutleverans vi ger till medborgare och företag. Det innebär exempelvis att vi ser den slutligt fastställda deklarationen snarare än gjorda ändringar som vår prestation. Det finns inget egenvärde i att vi ändrar så mycket som möjligt till så låg kostnad som möjligt. Den relevanta prestationen är att skatten blir riktig till så låg kostnad som möjligt. Helst genom att det är rätt från början. Vi betraktar inte heller insatser vi genomför fram till slutleveransen som prestationer. Besök, kontroll, information med mera ser vi som verktyg för att slutleveransen ska hålla så hög

kvalitet som möjligt.

Vi har även avgränsat våra prestationer till de huvudsakliga slutleveranserna inom respektive område. Vi mäter därför till exempel inte prestationer för samtliga ärendeslag inom folkbokföring eller för alla typer av skatter.

Inom beskattningsområdet är tiden från det att en deklaration kommer in till det att vi eller skattebetalare inte längre kan göra ändringar lång – upp till fem år. Det gör att ett beslut kan avse flera deklarationer men även flera år. Inom beskattning mäter vi därför mängden deklarationer vi fått in under innevarande år respektive antalet grundbeslut vi fattat i periodbeskattningen. Nedan anges våra prestationer. I de fall mätning görs av något annat än prestationen är även måttet angivet.

TABELL 6

Verksamhetsområde	Prestation
Beskattning	Slutligt fastställd skatt per deklarationstyp Deklarationstyperna är inkomstdeklarationer och periodbeskattningsdeklarationer <i>Inkomstdeklarationer</i> Mäts genom antal <ul style="list-style-type: none"> • INK1 Privatpersoner och enskilda näringsidkare • INK2 Aktieföretag • INK3 Föreningar och stiftelser • INK4 Handelsbolag <i>Periodbeskattningsdeklarationer</i> Mäts genom antal <ul style="list-style-type: none"> • Grundbeslut arbetsgivaravgifter • Grundbeslut momsområdet
Brottsbekämpning	Avslutade brottsutredningar
Folkbokföring	Avslutade folkbokföringsärenden varav <ul style="list-style-type: none"> • Flyttningar • Namnändringar • Födelse • Civilstånd • Invandringar • Utvandringar • Dödsfall • Övriga
Fastighetstaxering	Grundbeslut avseende allmän, förenklad och särskild fastighetstaxering
Bouppteckning	Registrerade bouppteckningar
Utfärdade id-kort	Utfärdade id-kort

Resultatbedömning

Skatteverket redovisar en bedömning av måloppfyllelsen för mål 2010 och utvecklingen för målen 2014. Skatteverkets bedömning av måloppfyllelsen för mål 2010 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 då inte alla parametrar nås. För bedömning av utvecklingen för mål 2014 använder vi bedömningarna positiv utveckling, oförändrat resultat, negativ utveckling och ingen mätning.

Definitioner av begrepp

Aggressiv skatteplanering

I texterna förekommer flera gånger uttrycket aggressiv skatteplanering. Med det menar vi upplägg där beskattning undviks på sätt som inte är förenligt med lagstiftarens intentioner och som leder till av lagstiftaren inte avsedda effekter.

Avancerat skattefusk

Med avancerat skattefusk menar vi avsiktliga fel, som avser stora belopp eller som har samband med misstänkt grov brottslighet i syfte att undkomma skatt.

Husarbete

Husarbete är en sammanfattande beteckning för hushållstjänster och ROT-arbete.

Exempel på hushållstjänster är städning, snöskottning, gräsklippning och barnpassning. ROT-arbeten står för reparation, underhåll, om- och tillbyggnad av bostad.

Uppbördsförlust

Skillnaden mellan de fastställda skatterna och de som betalas in.

Statistiksammanställningen och förändringar i underlag från tidigare 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 avsedd 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.

Redovisning av enkätresultat

Skatteverket har genomfört telefonundersökningar till medborgare och företag, med slumpmässiga urval av Sveriges befolkning i åldersintervallet 18–74 år och svenska aktiva företag. Antalet svarande uppgick till 670 medborgare och 711 företag, med en svarsfrekvens på 37 respektive 49 procent. I enkäterna ingår bland annat frågor om förtroende och bemötande. En del av de frågorna har ställts i tidigare enkätundersökningar, men då med annan metod (brevenkät eller telefonomnibus) och det går därför inte att dra några slutsatser om utvecklingen över tiden. Undersökningarna är tänkta 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 varför jämförelse mellan år görs på det omräknade styckkostnaderna.

För 2010 har beräkningarna av kostnadsproduktiviteten justerats med anledning av Skatteverkets externa leveranser av tjänster till Kronofogden och Lantmäteriet. Motsvarande justeringar har även gjorts för åren 2008 och 2009. Vissa smärre justeringar har också gjorts i beräkningsunderlagen för att få en mer rättvis redovisning av kostnader och intäkter per verksamhetsområde (omflyttning av kostnader och intäkter från poster ofördelat till verksamhetsområde).

Produktivitetsberäkningarna grundar sig till viss del på uppgifter från tidredovisningen. Tiden redovisas per verksamhetsområde och aktivitet. De uppgifter som hämtas därifrån är den kalkylerade lönekostnaden som fördelas på verksamhetsområde. Vid beräkning av årsarbetskraft har vi utgått från 210 arbetsdagar per person.

11. Statistik- sammenstilling

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

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 för Skatteverkets beräkning av pensionsgrundande inkomst. För 2010 har beräkning av kostnadsproduktiviteten justerats med anledning av Skatteverkets externa leveranser av tjänster till KFM och LMV. Motsvarande justeringar har gjorts för 2008 och 2009 justeringen påverkar alla verksamhetsområden, se vidare upplysningar om redovisningen.

Not 3) Fastprisberäknat, se även not 2.

Not 4) 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 5) Uppgifter saknas för 2008 och 2009.

Not 6) Tidigare har uppgiften avsett antal inloggningar till e-tjänsten. Denna uppgift är inte längre tillgänglig. Redovisad uppgift för 2008-2010 avser i stället totalt antal ställda frågor för olika taxeringsår (tax år 2004-2010).

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

Not 8) Ny verksamhet från och med 2009.

Gemensamt Skatteverket

Kostnader och volymer

	2008	2009	2010
Total skatteuppbörd (tkr) ¹⁾	1 384 787 860	1 309 328 716	1 350 167 565
Kostnader (tkr) ²⁾	7 055 906	6 860 574	6 846 783
Intäkter (tkr) ²⁾	490 208	571 208	649 530
Kostnadsproduktivitet			
Kostnad per invånare ³⁾	733	696	658
Volymer			
Antal besvarade samtal i skatteupplysningen	4 887 636	4 300 493	4 520 687
<i>Inkomna uppgifter via e-tjänst</i>			
Inkomstdeklarationer privatpersoner	3 581 139	3 941 800	4 282 803
Skattedeklarationer (moms) ⁴⁾	766 571	1 181 462	1 536 752
Skattedeklarationer (arbetsgivaravgifter) ⁴⁾	772 033	1 179 323	1 501 664
Flyttanmälan	56 636	72 439	95 529
Filöverföring kontrolluppgifter	4 500 000	5 740 000	7 173 258
Filöverföring näringsuppgifter	1 138 000	1 600 000	1 656 862
Företagsregistrering/verksamt.se	42 000	48 400	59 090
Ändrad beräkning av skatteavdrag (jämkning)	72 000	67 700	55 159
Kassaregister ⁵⁾			199 764
EMCS/Punktskatter ⁵⁾			3 675
Momsåterbetalning inom EU ⁵⁾			10 270
Husarbete ⁵⁾			590 000
Lägenhetsnummer ⁵⁾			410 533
<i>Inloggningar via e-tjänst</i>			
Besök på hemsidan	23 400 000	27 300 000	30 500 000
Skattebesked ⁶⁾	373 663	556 047	545 639
Dödsfallsintyg ⁵⁾			264 923
Skriva ut personbevis	405 000	429 700	548 735
Inloggningar på skattekonto	1 942 000	3 595 100	4 325 490
Frågor mot centrala skatteregistret	11 300	30 400	38 029
Tid (antal dagar)			
Total tid exklusive frånvaro	1 782 537	1 612 308	1 585 443
Gemensamt skatt	293 733	256 140	253 622
Beskattning	1 243 308	1 135 649	1 113 009
Brottsbekämpning	46 030	46 582	44 134
Folkbokföring	139 200	115 947	122 795
Fastighetstaxering	40 484	36 416	29 428
Registrering av bouppteckningar	14 845	13 684	11 428
Utfärda id-kort ⁸⁾		7 614	10 791
Ofördelat på verksamhetsområde	4 941	277	237
Frånvaro	562 164	544 015	530 110
Årsarbetskrafter ⁷⁾			
Beskattning	7 112	6 433	6 310
Brottsbekämpning	263	264	250
Folkbokföring	796	657	696
Fastighetstaxering	232	206	167
Registrering av bouppteckningar	85	78	65
Utfärda id-kort ⁸⁾		40	61

Gemensamt Skatteverket

Skatter enligt Skatteverkets räkenskaper, mdkr

	2008	2009	2010
Privatpersoners direkta skatter m.m. ¹⁾	580,7	543,4	537,6
Företagens direkta skatter	151,5	121,6	160,7
Arbetsgivaravgift och särskild löneskatt	395,5	380,0	385,3
Mervärdesskatt	212,6	219,3	228,7
Övriga skatter på varor och tjänster	94,9	96,5	97,8
Arvs- och gåvoskatt	0,0	0,0	0,0
Övriga inkomstskatter	8,0	6,8	6,3
Betalningsdifferenser, skattekonto	-15,4	-17,2	-20,4
Totalt betalda skatter och avgifter, brutto ²⁾	1 427,9	1 350,5	1 396,0
Nedsättning av skatter (sjöfartsstöd, nystartsjobb, jämställdhetsbonus m.m.)	-5,9	-4,4	-5,7
Räntor, sanktions- och offentligträttsliga avgifter	4,2	4,5	2,4
Utjämningsavgift för LSS-kostnader	2,2	2,8	2,9
Kompensation mervärdesskatt kommuner och landsting	-43,7	-44,0	-45,5
Totala skatter och avgifter, netto	1 384,8	1 309,3	1 350,2

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 skattetillegg 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 (-20,4 miljarder kronor för 2010) är skillnaden mellan på skattekontot redovisade inbetalda skatter och debiterade skatter.

Uppbördsförluster

	2008	2009	2010
Totala skatter och avgifter, mdkr	1 495	1 442	1 497
A) Ackord/skuldсанering före restföringsledet, mnkr ¹⁾	115	222	218
B) Uppbördsförluster i restföringsledet, mnkr:			
Nyrestfört brutto	14 397	15 174	12 676
Återkallade skatter och avgifter	-2 650	-2 886	-2 845
Betalt	-4 502	-4 353	-4 192
Uppbördsförlust i restföringsledet	7 244,6	7 935,2	5 638,8
A+B Total uppbördsförlust, mnkr ²⁾	7 359,5	8 157,6	5 857,2
Uppbördsförlust i procent	0,49	0,57	0,39

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

Anm: Totala skatter och avgifter är hämtade för år 2008 från sammanställning i Skatter i Sverige, skattestatistisk årsbok 2010, för år 2009 och 2010 från Konjunkturinstitutet Offentliga sektorns finansiella sparande dec 2010.

Not 1) Definitionen av uppbördsförluster har från år 2009 utökats till att - utöver uppbördsförluster i restföringsledet - även omfatta de beslut om ackord/skuldсанering som fattats av Skatteverket. Ändringen har att göra med Skatteverkets mer aktiva borgenärsarbete. För att få enhetlighet i jämförelsen över åren har beslut om ackord/skuldсанering lagts till i tabellen även för år 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

	2009		2010 ¹⁾	
	Medborgare	Företag	Medborgare	Företag
Det är enkelt att deklarerat för medborgare/ Det är enkelt för företag att lämna uppgifter om olika skatter.				
Instämmer (4–5)	70%	42%	81%	54%
Varken eller (3)	12%	32%	10%	29%
Instämmer ej (1–2)	11%	20%	7%	10%
Ingen uppfattning/ej svar	7%	6%	2%	7%
Medelvärde	4,15	3,39	4,39	3,72
Det är lätt att få information från Skatteverket.				
Instämmer (4–5)	51%	54%	59%	57%
Varken eller (3)	31%	24%	24%	25%
Instämmer ej (1–2)	9%	19%	6%	14%
Ingen uppfattning	10%	3%	11%	4%
Medelvärde	3,72	3,50	3,89	3,66
Det är lätt att göra rätt för sig med skatterna (medborgare)/ Det är lätt för företag att göra rätt för sig med skatterna.				
Instämmer (4–5)	62%	51%	70%	58%
Varken eller (3)	23%	22%	20%	26%
Instämmer ej (1–2)	8%	24%	6%	13%
Ingen uppfattning/ej svar	7%	2%	4%	3%
Medelvärde	3,98	3,38	4,10	3,70
Jag känner en moralisk plikt att hålla mig till skattereglerna.				
Instämmer (4–5)	84%	87%	89%	92%
Varken eller (3)	11%	6%	8%	6%
Instämmer ej (1–2)	4%	6%	3%	1%
Ingen uppfattning/ej svar	1%	1%	0%	0%
Medelvärde	4,44	4,44	4,58	4,66
För min egen del är det OK att folk skattefuskar om de har möjlighet till det				
Instämmer (4–5)	7%	6%	3%	2%
Varken eller (3)	7%	6%	5%	5%
Instämmer ej (1–2)	85%	86%	90%	92%
Ingen uppfattning/ej svar	1%	2%	1%	1%
Medelvärde	1,51	1,39	1,33	1,24
Jag känner personligen någon eller några som skattefuskar				
Instämmer (4–5)	22%	23%	19%	13%
Varken eller (3)	9%	8%	9%	7%
Instämmer ej (1–2)	64%	63%	67%	78%
Ingen uppfattning/ej svar	5%	5%	4%	3%
Medelvärde	2,12	2,13	2,02	1,74

Enkät svar

	2009		2010 ¹⁾	
	Medborgare	Företag	Medborgare	Företag
Skatteverket är bra på att bekämpa skattefusket				
Instämmer (4–5)	17%	20%	21%	21%
Varken eller (3)	39%	35%	30%	42%
Instämmer ej (1–2)	26%	25%	25%	20%
Ingen uppfattning/ej svar	17%	20%	24%	17%
Medelvärde	2,81	2,93	2,93	2,99
Bemötandet från Skatteverkets tjänstemän är bra				
Instämmer (4–5)	63%	61%	69%	69%
Varken eller (3)	21%	20%	16%	21%
Instämmer ej (1–2)	5%	14%	8%	7%
Ingen uppfattning/ej svar	11%	5%	8%	4%
Medelvärde	4,00	3,81	4,05	3,91
Jag har förtroende för Skatteverkets sätt att sköta sin uppgift				
Instämmer (4–5)	55%	54%	66%	62%
Varken eller (3)	26%	28%	24%	27%
Instämmer ej (1–2)	14%	16%	8%	8%
Ingen uppfattning/ej svar	5%	1%	3%	2%
Medelvärde	3,61	3,57	3,85	3,75
Jag har förtroende för myndigheter i allmänhet				
Instämmer (4–5)	40%	31%	48%	40%
Varken eller (3)	36%	45%	34%	42%
Instämmer ej (1–2)	23%	23%	17%	17%
Ingen uppfattning/ej svar	1%	1%	1%	0%
Medelvärde	3,24	3,10	3,43	3,27

Mål 2010

Skattefelet	2008	2009	2010
Minst 78 procent av Skatteverkets resurser på regionnivå används i den operativa verksamheten ²⁾		76%	79%
Bemötande	2008	2009	2010
Minst 75 procent av de som har kontakt med Skatteverket är nöjda med vårt bemötande ²⁾			
Medborgare		63%	69%
Företag		61%	69%
Service	2008	2009	2010
Minst 90 procent av de som kontaktar Skatteupplysningen, Servicejouren, servicekontoren och expeditionerna är nöjda med servicen, bemötandet och svarets innehåll			
<i>Sammanslaget resultat enkät Skatteupplysningen</i>			
Andel som ansåg sig få ett bra bemötande	94%	71%	80%
Andel som ansåg sig få svar på sin fråga inom rimlig tid	82%	59%	69%
Andel som ansåg sig få den information de behövde	85%	63%	70%
<i>Sammanslaget resultat enkät Servicejouren</i>			
Andel som ansåg sig få ett bra bemötande	97%	95%	97%
Andel som ansåg sig få svar på sin fråga inom rimlig tid	93%	92%	94%
Andel som ansåg sig få den information de behövde	81%	78%	82%
<i>Sammanslaget resultat enkät servicekontoren</i>			
Andel som ansåg sig få ett bra bemötande		94%	96%
Andel som ansåg sig få svar på sin fråga inom rimlig tid		80%	83%
Andel som ansåg sig få den information de behövde		91%	92%
Minst 80 procent av samtalen till Skatteupplysningen besvaras inom 3 minuter ³⁾	51%	19%	53%

Källa: Telefonenkät, webbenkät och enkät på servicekontor.

Not 1) En del av årets enkätfrågor har ställts i tidigare enkätundersökningar, men då med annan metod (brevenkät eller telefonomnibus) och det går därför inte att dra några slutsatser om utvecklingen över tiden.

Not 2) Uppgifter saknas för 2008.

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 ¹⁾	2008	2009	2010
Antal tillsvidareanställda	10 802	10 419	9 922
varav skatteregioner	9 045	8 353	7 927
varav huvudkontoret	340	493	476
varav verksamhetsstöd	1 417	1 573	1 519
Andel kvinnor totalt	66%	66%	66%
Andel kvinnor bland cheferna	55%	56%	58%
Antal externa rekryteringar	348	264	269
Antal externa avgångar	855	717	831
Varav pension	271	339	346
Sjukfrånvaro ²⁾			
Sjukfrånvaro totalt	3,6%	3,5%	3,2%
Regional skillnad	2,4-4,8%	1,8%-4,6%	2,2-4,2%
Sjukfrånvaro över 60 dagar	2,0%	1,8%	1,4%
Korttidssjukfrånvaro	-	1,6%	1,7%
Medarbetarundersökning ³⁾			
Organisationsindex	-	75	-
Medarbetarindex	-	78	-
Ledarindex	-	74	-
Stressindex	-	68	-
Förtroende för närmaste chef	-	88%	-
Hälsorelaterade nyckeltal			
Frisktal	74%	74%	73%
Sjukfall	57,9	61,7	65,0
Rehabinflöde	2,5	2,6	2,7
Rehabinflöde pga sex påbörjade sjukfall	1,3	1,4	1,6
Återgångar	1,0	1,0	1,1

Not 1) Uppgifterna är hämtade från Månadsrapporten för HR på Intranätet. Mellan åren 2008 och 2009 skedde viss överflyttning av personal mellan skatteregionerna, huvudkontoret och verksamhetsstöd.

Not 2) Uppgifterna hämtade från Månadsrapporten för HR på Intranätet. Sjukfrånvaron mäts i procent av tillgänglig arbetstid.

Not 3) Uppgifterna är hämtade från Skatteverkets medarbetarundersökning, som genomförs vartannat år. Nästa mätning är planerad till hösten 2011.

Obligatorisk redovisning av sjukfrånvaron	2008	2009	2010
<i>Sjukfrånvaro i procent</i>			
Totalt	3,6	3,5	3,2
Andel långtidssjuka (60 dagar eller mer)	55,6	51,0	44,8
Kvinnor	4,3	4,1	3,9
Män	2,2	2,3	2,1
<=29 år	2,2	2,0	1,8
30-49 år	3,1	3,1	1,6
>=50 år	4,1	3,9	2,5

Källa: Arbetsgivarverkets tidsanvändningsstatistik

Beskattning

Prestationer, kostnader och volymer

Prestationer	2008	2009	2010
Totalt antal grundregistrerade inkomstdeklarationer	7 921 570	7 942 248	7 922 810
varav			
INK1 privatpersoner och enskilda näringsidkare	7 334 805	7 345 062	7 322 063
INK2 Aktieföretag	370 208	383 822	393 988
INK3 Föreningar och stiftelser	101 926	101 826	101 103
INK4 Handelsbolag	114 631	111 538	105 656
Grundbeslut arbetsgivaravgifter	4 024 024	4 102 919	4 217 208
Grundbeslut momsrådet	3 426 694	3 421 008	3 577 840
Kostnader (tkr)	5 998 306	5 826 256	5 808 537
Övriga intäkter (tkr)	462 508	529 395	585 406
Intäkter av anslag (tkr)	5 535 798	5 296 861	5 223 131
Kostnadsproduktivitet			
Kostnad per privatperson ¹⁾	149	121	122
Kostnad per företag/företagare ¹⁾	3 483	3 303	3 120
Kostnad per företagsdeklaration ²⁾	1 837	1 795	1 548
Kostnad per grundbeslut ³⁾	280	292	280
Volymer	2008	2009	2010
<i>Antal inkomna ärenden</i>			
Kontrolluppgifter	81 629 502	65 911 778	61 910 344
Ansökningar om skattereduktion (husarbete enligt tidigare modell)	53 100	101 000	383 000
Ansökningar om skattereduktion (husarbete enligt fakturamodellen) ⁴⁾		198 320	755 105
<i>Antal avslutade ärenden</i>			
Obligatoriska omprövningar inkomstdekl och skattedekl	11 547	10 128	9 267
Omprövning på skattebetalarens initiativ där skatten har förändrats, inkomstdeklarationer	62 655	63 762	61 986
Omprövning på skattebetalarens initiativ där skatten har förändrats, moms	179 719	170 307	176 674
Omprövning på skattebetalarens initiativ där avgiften har förändrats, AG-redovisningar	130 280	144 739	165 814
Revisioner	7 137	5 252	4 347
Företagsregistreringar ⁴⁾		259 663	268 004
varav nyregistreringar till F-skatt	79 542	79 847	88 179
Företagsbesök (inkl. personalligarbesök och kassaregisterbesök) ⁵⁾	30 872	35 843	77 907
<i>Balanser</i>			
Obligatoriska omprövningar inkomstdekl och skattedekl	1 773	1 716	1 530
Omprövningar skattebetalarens initiativ inkomstskatt	12 741	12 996	15 330
Egeninitierad tid (dagar)			
Internationella transaktioner	44 313	58 042	52 324
Ekonomisk brottslighet	147 714	163 120	131 907
Privatpersoner	80 923	57 871	71 620
Företag	342 809	271 729	266 616
Summa	615 759	550 762	522 467

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

Not 1) Fastprisberäknat.

Not 2) I taxeringen, fastprisberäknad.

Not 3) Inom periodbeskattningen, fastprisberäknad.

Not 4) Ej aktuellt 2008.

Not 5) För 2010 ingår även kassaregisterbesök.

Beslut till nackdel för deklaranterna uppdelat på ändringsorsak 2010, antal och skattemässigt utfall

	Kontroll		Sköns- beskattning		Rättelse från deklarant		Registre- ringsfel mm
	Antal	mnkr	Antal	mnkr	Antal	mnkr	Antal
Inkomstskatt årlig taxering	156 987	6 727	88 171	3 039	24 132	1 687	12 108
Inkomstskatt omprövning	27 775	10 735	0	0	15 521	1 649	354
Mervärdesskatt	28 105	3 257	27 945	1 153	85 465	5 569	2 599
Arbetsgivaravgifter	42 857	1 285	18 877	356	73 675	1 006	1 562
Avdragen skatt	16 772	559	18 647	357	57 945	1 729	724
Totalt	272 496	22 563	153 640	4 905	256 738	11 640	17 347

Beslut till fördel för deklaranterna uppdelat på ändringsorsak 2010, antal och skattemässigt utfall

	Kontroll		Sköns- beskattning		Rättelse från deklarant		Registre- ringsfel mm
	Antal	mnkr	Antal	mnkr	Antal	mnkr	Antal
Inkomstskatt årlig taxering	97 133	-6 600	27 848	-391	26 063	-2 082	9 722
Inkomstskatt omprövning	42 068	-5 566	0	0	58 956	-4 614	2 247
Mervärdesskatt	15 399	-1 307	0	0	106 262	-5 129	2 533
Arbetsgivaravgifter	19 443	-1 304	0	0	102 813	-1 030	2 204
Avdragen skatt	8 304	-205	0	0	40 532	-1 375	1 063
Totalt	182 347	-14 982	27 848	-391	334 626	-14 230	17 769

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

	Kontroll		Sköns- beskattning		Rättelse från deklarant		Registre- ringsfel mm
	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
Totalt	249 303	18 690	178 004	5 595	251 891	12 490	19 150

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

	Kontroll		Sköns- beskattning		Rättelse från deklarant		Registre- ringsfel mm
	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
Totalt	156 197	-19 843	28 692	-174	321 740	-14 641	18 374

Källa: Gin-skatt och TINA.

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

För 2010 har inkomstskatt delats upp på inkomstskatt årlig taxering och inkomstskatt omprövning. För 2009 ingår årlig taxering och omprövning i inkomstskatt.

Mål 2010

Skattefelet

		2008	2009	2010
Skatteverkets resurser ska koncentreras till områden med hög risk för skattefel ¹⁾				
– Insatser mot internationella transaktioner, ekonomisk brottslighet och skatteplaneringsaktiva uppgår till minst 15 procent av operativ tid				16%
Genom förebyggande åtgärder reduceras fel och behov av kompletteringar				
<i>Andelen skönsbeskattningar inom:</i>				
– Inkomskattning högst 0,7% ¹⁾	Riket			0,6%
	Regional spridning			0,3-1,3%
– Momsområdet är högst 0,7%	Riket	0,8%	1,0%	0,9%
	Regional spridning	0,6-1,1%	0,8-1,2%	0,7-1,1%
– Arbetsgivarområdet är högst 0,5%	Riket	0,7%	0,8%	0,6%
	Regional spridning	0,5-1,0%	0,6-1,1%	0,5-0,9%
– Punktskatteområdet är högst 1% ²⁾	Riket			1,2%
Urvalens träffsäkerhet i kontrollen är hög				
– Andelen revisioner som resulterar i ändring är minst 75%	Riket	71%	75%	76%
	Regional spridning	54-78%	71-81%	64-85%
Närvaron hos företagen är hög ³⁾				
– Vi genomför minst 50 000 tillsynsbesök avseende kassaregister och 10 000 personaliggarbesök		17 765	17 127	65 606
Vi samverkar internationellt för att minska skatteundandragandet				
– Antalet spontana kontrolluppgifter ska uppgå till minst 2 500		2 545	903	1 280
Andelen betalningar i rätt tid är hög ¹⁾				
– Högst 20% av de företag som fått en första betalningsuppsmaning blir restförda	Riket			20%
	Regional spridning			19-21%
– Högst 40% av de privatpersoner som fått en första betalningsuppsmaning blir restförda	Riket			44%
	Regional spridning			39-47%
Vi ska förhindra fortsatt skulduppbyggnad ¹⁾				
– Andelen skattebetalare med 2 eller flera underskott på skattekontot 2010 ska vara färre än 6 procent	Riket			5%
	Regional spridning			5-6%
Effektiviteten inom det offensiva borgenärsarbetet är hög ¹⁾				
– En borgenärsutredning är genomförd i 85% av ärendena	Riket			68%
	Regional spridning			60-79%

Bemötande

Tiden mellan start och avslut av en revision är kort		2008	2009	2010
– Inom 4 månader är minst 50 procent av revisionerna klara	Riket	54%	43%	43%
	Regional spridning	41–77%	27–58%	26–53%
– Inom 10 månader är minst 90 procent av revisionerna klara	Riket	88%	87%	86%
	Regional spridning	82–95%	79–93%	79–90%

E-förvaltning

I slutet av året lämnar minst 55 procent sin skattedeclaration via Internet		2008	2009	2010
	Riket	31%	44%	52%
	Regional spridning	28–37%	40–53%	49–58%
Minst 60 procent av inkomstdeklaration 1 lämnas via Internet eller telefon ⁴⁾				
	Riket	49%	54%	58%
	Regional spridning	46–52%	52–57%	57–62%
Minst 30 procent av de som kan göra företagsregistrering elektroniskt gör detta via internet ¹⁾				
	Riket			23%
	Regional spridning			

Källor: GIN- Skatt, GUPPI och tid.

Not 1) Nytt mål, uppgifter saknas för 2008 och 2009.

Not 2) Uppgifter saknas för 2009 och 2008. Spridning ej aktuellt eftersom verksamheten finns bara på en region.

Not 3) 2008 och 2009 avser statistiken endast personalliggarbesök.

Not 4) SFR och Stockholm är inte med på regional spridning.

Övrig uppföljning

Skattefelet

Genom förebyggande åtgärder reduceras fel och behov av kompletteringar		2008	2009	2010
– Andelen formella fel inom momsområdet är högst 2%	Riket	2,5%	2,0%	1,7%
– Andelen formella fel inom arbetsgivarområdet är högst 1,5%	Riket	1,9%	1,6%	1,4%

Bemötande

Omrövningar på skattebetalarens initiativ ska handläggas skyndsamt

– Inom 1 månad är minst 60 procent inom inkomsttaxeringen klara	Riket	65%	61%	63%
– Inom 2 månader är minst 80 procent inom inkomsttaxeringen klara	Riket	82%	81%	81%

Obligatoriska omrövningar ska handläggas skyndsamt

– Inom 1 månad är minst 50 procent klara	Riket	47%	46%	51%
– Inom 3 månader är minst 90 procent klara	Riket	83%	82%	84%

Ärenden om företagsregistrering ska handläggas skyndsamt ¹⁾

– Inom 3 veckor är minst 85 procent klara	Riket		85%	85%
---	-------	--	-----	-----

Källor GIN och GUPPI.

Not 1) Uppgifter saknas för 2008.

Brottsbekämpning

Prestationer, kostnader och volymer

Prestationer	2008	2009	2010
Avslutade brottsutredningar	2 263	2 125	2 165
Antal brottsutredningar per utredare	14	13	14
Kostnader (tkr)	269 556	288 344	280 816
Övriga intäkter (tkr)	116	327	156
Intäkter av anslag (tkr)	269 440	288 017	280 660
Kostnadsproduktivitet			
Kostnad per brottsutredning (kr) ²⁾	130 817	137 212	129 635
Kostnad per operativ utredningstid (kr) ²⁾	82 414	85 071	82 966
Volymer			
Antal brottsanmälningar	3 834	4 026	3 681
Antal betalningssäkringar exkl. förvarstagande	343	339	363
Antal åtgärder enl tvångsåtgärdslagen	149	173	150
<i>Inkomna förundersökningar</i>			
Antal från olika anmälare	2 139	2 160	1 995
<i>Andel från olika anmälare</i>			
Skatteverket anmälare	81%	73%	72%
Annan anmälare	19%	27%	28%
Balanser, antal ej avslutade brottsutredningar	1 387	1 344	1 087
<i>Påföljder</i>			
Ärenden avgjorda i domstol t.o.m. 2009 ³⁾			
Åtal ogillas	23	25	
Samhällstjänst	88	99	
Böter	284	272	
Fängelse	112	67	
Övriga påföljder	22	25	
Uppgift saknas	1 749	1 699	
Total	2 278	2 187	
<i>Antal utredare</i>			
Utredare och chefer vid SBE	247	240	236

Not 1) Intäktsökningen utgörs av periodisering från statliga myndigheter.

Not 2) Fastprisberäknat.

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

Mål 2010

Skattefelet

	2008	2009	2010
Underrättelseverksamheten vid SBE bedrivs så att den genererar minst ¹⁾			
– 125 underrättelserapporter		190	167
– 600 registrerade ärenden i Skatteverkets underrättelseregister		930	1008

Källa: GUPPI

Not 1) Nytt mål 2009, uppgifter saknas för 2008

Bemötande

Utredningstiden för skattebrottsärenden är kort		2008	2009	2010
– I genomsnitt avslutas mindre komplicerade ärenden inom 80 dagar	Riket	78	78	67
	Regional spridning	41–117	54–84	56–73
– I genomsnitt avslutas samtliga ärenden inom 230 dagar	Riket	262	242	233
	Regional spridning	221–380	185–369	198–281

Källor: GIN-Skatt, GUPPI, Agresso

Folkbokföring

Prestationer, kostnader och volymer

Prestationer	2008	2009	2010
Antal avslutade folkbokföringsärenden	2 618 005	2 764 931	3 973 392
varav bland annat			
Flyttningar	1 404 711	1 451 105	1 455 462
Namnärenden ¹⁾		432 774	471 826
Födelse	244 396	250 014	259 891
Civilstånd ¹⁾		153 181	161 181
In/utvandring ¹⁾		105 182	105 974
Dödsfall ²⁾		399 728	460 514
Kostnader (tkr)	550 265	485 183	519 922
Övriga intäkter (tkr)	27 078	27 578	27 653
Intäkter av anslag (tkr)	523 187	457 605	492 269
Kostnadsproduktivitet			
Kostnad i kronor per invånare ³⁾	58	50	52
Volymer			
Antal bosättningskontroller	44 661	14 567	25 056

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

Not 1) Ny uppföljning.

Not 2) Ny uppföljning från och med 2009. I prestationen dödsfall räknas oavslutade ärenden kremering och gravsättning.

Not 3) Fastprisberäknat. För 2008 har invånarantalet korrigerats.

Mål 2010 och övrig uppföljning

Mål – Förtroende

	2008	2009	2010
Registerkvaliteten är hög – Andelen retur av slutskattebeskeden är högst 0,25 procent ¹⁾			
Riket	0,28%	0,32%	0,41%
Bosättningskontrollens träffsäkerhet är hög			
Andelen utredningar som resulterar i ändring är minst 80 procent			82%

Övrig uppföljning

	2008	2009	2010
Genomströmningstider invandringar inom Norden, inom 6 dagar	68%	63%	53%
Genomströmningstider invandringar utom Norden, inom 6 dagar	67%	62%	55%
Genomströmningstider födselar, inom 2 dgr	90%	90%	92%
Genomströmningstider flyttningar, inom 6 dgr ²⁾	92%	93%	88%
Genomströmningstider samtliga ärenden, inom 6 dgr ²⁾	80%	82%	85%
Andel personbevis via e-tjänst ³⁾			22%
Andel flyttningsanmälningar via Internet	6%	7%	10%
Andel bosättningskontroller i förhållande till invånarantalet	0,5%	0,2%	0,3%

Källor: Folkbokföringsregistret, FOLKE, GUPPI.

Not 1) Regional spridning ej relevant då arbetsuppgifterna koncentreras

Not 2) På grund av kravet på lägenhetsnummer i flyttanmälan kan tidigare principer för beräkning av genomströmningstider inte tillämpas. Tillgänglig statistik ger därför inte en bra jämförelse mellan åren.

Not 3) Ny uppföljning från och med 2010.

Fastighetstaxering

Prestationer, kostnader och volymer

Prestationer	2008	2009	2010
Grundbeslut allmän/förenklad fastighetstaxering, antal	341 657	2 308 058	130 030
Grundbeslut särskild fastighetstaxering, antal	96 843	41 444	112 254
Kostnader (tkr)	179 449	171 045	142 316
Övriga intäkter (tkr) ¹⁾	453	566	100
Intäkter av anslag (tkr)	178 996	170 479	142 216
Volymer			
<i>Antal taxeringsenheter</i>			
Lantbruk	367 857	369 676	371 656
Småhus	2 318 876	2 329 856	2 341 070
Hyreshus	128 400	129 327	128 926
Ägarlägenheter ²⁾			17
Industri	158 200	158 873	159 723
Täkt	2 868	2 899	2 862
Elprod	2 552	2 650	2 949
Special	83 845	83 739	84 222
Totalt	3 062 598	3 077 020	3 091 425
Antal avslutade omprövningar på fastighetsägarens initiativ	7 274	13 506	11 620
Antal avslutade ärenden avseende obligatoriska omprövningar	527	1 469	974
Balanser antal omprövningar	585	880	1 177
Balanser antal obligatoriska omprövningar	106	262	199

Källor: GUPPI, Agresso, Fastighetstaxeringssystemet

Not 1) Ingen försäljning av fastighetsuppgifter till kreditupplysningscentraler har skett 2010.

Not 2) Uppgifter om antal ägarlägenheter saknas för 2008 och 2009.

Mål 2010 och övrig uppföljning

Mål – Förtroende

Antalet omprövningar har minskat med 10% sedan 2007	2007	FÖRÄNDRING		Procent
		2010	Antal	
Omprövning av fastighetstaxering	10 349	12 720	2 371	23%

e-förvaltning

	2008	2009	2010
Minst 25 procent av de som kan lämna lantbruksdeklaration eller ändra taxeringsförslag via Internet, gör detta	6%		17%

Övrig uppföljning

	2008	2009	2010
Genomströmningstid omprövningar fastighetsägarens initiativ			
– 60% inom 1 månad	62%	60%	48%
– 80% inom 2 månader	80%	78%	64%
Genomströmningstid avseende obligatoriska omprövningar			
– 45% inom 1 månad	43%	28%	39%
– 90% inom 3 månader	76%	72%	73%

Källa: GUPPI

Bouppteckningar

Prestationer, kostnader och volymer

Prestationer	2008	2009	2010
Registrerade bouppteckningar	83 000	87 000	82 000
Kostnader (tkr)	58 328	56 535	47 195
Övriga intäkter (tkr) ¹⁾	53	311	3
Intäkter av anslag (tkr)	58 275	56 224	47 192
Kostnadsproduktivitet			
Kostnad i kronor per bouppteckning ²⁾	693	708	576
Volymer			
Antal avslutade bouppteckningsärenden	93 478	96 336	91 402
Balanser	5 301	3 957	3 601

Mål 2010

Bemötande

Genomströmningstiden för boupptecknings- ärenden är kort		2008	2009	2010
Inom 4 veckor är minst 40% av ärendena klara	Riket	91%	81%	64%
Inom 8 veckor är minst 80% av ärendena klara	Riket	98%	98%	77%

Källor: GIN-skatt, GUPPI, Arvet, TID.

Not 1) Intäktsökningen 2009 beror på ersättning från SCB för statistikuttag.

Not 2) Fastprisberäknat.

Utfärda Id-kort

Prestationer, kostnader och volymer

Prestationer	2009	2010
Antal utfärdade id-kort	37 250	82 362
Kostnader (tkr)	33 209	47 995
Övriga intäkter (tkr)	13 032	36 212
Intäkter av anslag (tkr)	20 177	11 783
Kostnadsproduktivitet		
Kostnad i kronor per utfärdat id-kort ¹⁾		517
Volymer		
Antal ansökningar	41 545	84 964
Antal avslag	2 242	1 388

Mål 2010

Minst 70 procent av de som ansöker om id-kort kan hämta kort inom 2 veckor	2010
Andel inom två veckor ²⁾	63%

Källor: IDA och Oracel.

Not 1) Fastprisberäknat. Framräknad styckkostnad inkl. ansökningsavgift och administrativa kostnader. Motsvarande uppgift för 2009 saknas.

Not 2) Ny uppföljning från 2010

12. Finansiell redovisning

Finansiell redovisning

Resultaträkning (tkr)

	Not	2010	2009
Verksamhetens intäkter			
Intäkter av anslag		6 187 558	6 257 392
Intäkter av avgifter och andra ersättningar	1	1 048 921	893 925
Intäkter av bidrag	2	18 348	13 232
Finansiella intäkter	3	2 892	379
Summa intäkter		7 257 719	7 164 927
Verksamhetens kostnader			
Kostnader för personal	4	-5 159 591	-5 145 426
Kostnader för lokaler		-561 844	-544 011
Övriga driftkostnader		-1 161 505	-1 177 838
Finansiella kostnader	5	-7 113	-8 809
Avskrivningar och nedskrivningar	10	-366 461	-284 097
Summa kostnader		-7 256 514	-7 160 181
Verksamhetsutfall		1 206	4 747
Uppbördsverksamhet			
Intäkter av avgifter m.m. samt andra intäkter som inte disponeras av myndigheten	6	1 005 551	2 516 526
Intäkter av uppbörd	7	848 536 319	773 713 172
Medel som tillförts statsbudgeten från uppbördsverksamhet		-826 640 838	-762 400 069
Saldo uppbördsverksamhet		22 901 032	13 829 629
Transfereringar			
Medel som erhållits från statsbudgeten för finansiering av bidrag		82 896 458	81 741 205
Lämnade bidrag	8	-82 896 458	-81 741 205
Saldo transfereringar		0	0
ÅRETS KAPITALFÖRÄNDRING	9	22 902 237	13 834 376

Balansräkning (tkr)

	Not	10-12-31	09-12-31
TILLGÅNGAR			
Immateriella anläggningstillgångar			
Balanserade utgifter för utveckling	10	602 832	675 902
Rättigheter och andra immateriella anläggningstillgångar	11	22 125	21 902
Summa immateriella anläggningstillgångar		624 957	697 803
Materiella anläggningstillgångar			
Förbättringsutgifter på annans fastighet	12	76 043	107 614
Maskiner, inventarier, installationer m.m.	13	308 945	308 506
Summa materiella anläggningstillgångar		384 988	416 120
Fordringar			
Kundfordringar	14	5 874	4 273
Fordringar hos andra myndigheter	15	408 818	452 794
Uppbördsfordringar	16	45 075 031	36 168 502
Övriga fordringar	17	16 507 505	2 624 670
Summa fordringar		61 997 228	39 250 240
Periodavgränsningsposter			
Förutbetalda kostnader	18	188 201	146 685
Upplupna bidragsintäkter		4 333	1 358
Övriga upplupna intäkter		32 929	0
Summa periodavgränsningsposter		225 464	148 043
Avräkning med statsverket			
Avräkning med statsverket	19	-9 778	321 058
Kassa och bank			
Behållning räntekonto i Riksgäldskontoret	20	696 499	155 605
Kassa och bank	21	196	187
Summa kassa och bank		696 695	155 792
SUMMA TILLGÅNGAR		63 919 553	40 989 056

Balansräkning (tkr)

	Not	10-12-31	09-12-31
KAPITAL OCH SKULDER			
Myndighetskapital			
Statskapital	22	139	109
Balanserad kapitalförändring	23	18 254 590	4 430 974
Kapitalförändring enligt resultaträkningen	9	22 902 237	13 834 376
Summa myndighetskapital		41 156 967	18 265 459
Avsättningar			
Avsättningar för pensioner och liknande förpliktelser	24	169 502	182 823
Övriga avsättningar	25	61 198	89 078
Summa avsättningar		230 701	271 901
Skulder m.m.			
Lån i Riksgäldskontoret	26	889 431	881 550
Övriga krediter i Riksgäldskontoret	27	69 141	132 577
Skulder till andra myndigheter	28	319 195	178 722
Leverantörsskulder	29	207 140	155 652
Övriga skulder	30	20 520 559	20 633 930
Depositioner	31	37 939	3 267
Summa skulder m.m.		22 043 405	21 985 697
Periodavgränsningsposter			
Upplupna kostnader	32	464 450	435 915
Oförbrukade bidrag		23 178	22 284
Övriga förutbetalda intäkter		853	7 800
Summa periodavgränsningsposter		488 481	465 999
SUMMA KAPITAL OCH SKULDER		63 919 553	40 989 056

Anslagsredovisning (tkr)

Utgiftsområde (UO)/Anslag a = ramanslag o = obetecknat anslag r = reservationsanslag ap = anslagspost		Ingående överförings- belopp	Årets tilldelning enligt regleringsbrev	Omdisp. anslags- belopp
UO2	1:6 (2003) Folk- och bostadsstatistik ap. 2 Folkbokföring på lägenhet, a	15 999		39 975
UO3	1:1 Skatteverket ap. 1 Skatteverket, a	-251 527	6 692 013	
UO17	9:2 Stöd till trossamfund ap. 2 Stöd till trossamfund, a			2 065
UO22	1:17 Trängselskatt i Stockholm: Adm.kostnader ap. 2 Trängselskatt; Adm. - del till Skatteverket, a	2 365	11 500	
UO25	1:1 Kommunalekonomisk utjämning ap. 1 Kommunalekonomisk utjämning kommuner, a	1	52 916 251	
	ap. 2 Kommunalekonomisk utjämning landsting, a	-5	19 833 000	
	Summa 1:1 Kommunalekonomisk utjämning	-4	72 749 251	
UO25	1:2 Statligt utjämningsbidrag för LSS- kostnader (lag om stöd och service till vissa funktionshindrade) ap. 1 Statligt utjämningsbidrag för LSS-kostnader, a	1	2 933 385	
UO25	1:3 Bidrag till organisationer inom det kommunal- ekonomiska området ap. 1 Bidrag till Rådet för kommunal redovisning, a		1 050	
	ap. 2 Bidrag till Rådet för främjande av kommunala analyser, a		3 000	
	ap. 3 Bidrag till ett nationellt benchmarkingprojekt, a		2 300	
	Summa 1:3 Bidrag till organisationer inom det kommunalekonomiska området		6 350	
UO27	1:1 Avgiften till Europeiska gemenskapen ap. 7 Mervärdesskattebaserad avgift, a	304 706	1 372 354	73 646
	SUMMA	71 540	83 764 853	115 686

Finansiella villkor i anslagsredovisningen (tkr)

Anslag	Villkor	Finansiellt villkor	Utfall 2010	Kommentar till utfall
UO3 1:1 ap. 1 Skatteverket	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.	20 000	13 921	
	Från anslaget får högst 5 000 tkr utbetalas som stöd till forskning inom skatteområdet.	5 000	5 000	Utfallet avser bidrag till Riksbankens Jubileumsfond.

Indragning	Totalt disponibelt belopp	Utgifter	Utgående överföringsbelopp
	55 974	-22 254	33 720
	6 440 486	-6 227 020	213 466
	2 065	-2 065	0
	13 865	-11 242	2 623
	52 916 252	-52 916 251	1
	19 832 995	-19 832 997	-2
	72 749 247	-72 749 248	-1
-1	2 933 385	-2 933 385	0
	1 050	-1 050	0
	3 000	-3 000	0
	2 300	-2 300	0
	6 350	-6 350	0
-304 706	1 446 000	-1 444 061	1 939
-304 707	83 647 372	-83 395 626	251 747

Kommentarer till anslagsredovisningen

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

Årets tilldelning enligt regeringsbeslut I 18 2009-12-21; 0 tkr. Omdisponerade medel från UO2 1:6 ap. 4 Regeringskansliets disposition enligt regeringsbeslut I 7, 2010-03-25; 39 375 tkr. Medel som omdisponerats till Skatteverket ska användas till uppdraget för Läget som kommer att pågå under längre tid än bara 2010.

UO3 1:1 Skatteverket ap. 1 Skatteverket

Årets tilldelning enligt regleringsbrev, regeringsbeslut I 15, 2009-12-21; 6 472 013 tkr.

Ändrad tilldelning enligt regeringsbeslut I 14, 2010-06-17; (6 472 013 tkr + 20 000 tkr) 6 492 013 tkr. De kvarvarande 13 000 tkr på ap.2 under budgetåret 2009 får disponeras i verksamheten och ingår i ingående överföringsbelopp.

Ändrad tilldelning enligt regeringsbeslut 16, 2010-12-16; (6 492 013 tkr + 200 000 tkr) 6 692 013 tkr.

UO17 9:2 ap. 2 Stöd till trossamfund

Årets tilldelning enligt regeringsbeslut 36, 2009-12-17; 0 tkr.

Omdisponerade medel från Nämnden för statligt stöd till trossamfund enligt regeringsbeslut 18, 2010-06-23; 2 065 tkr.

I regleringsbrevet är det otydligt att medlen är omdisponerade men i Hermes framgår det att medlen är omdisponerade.

Kontakt har tagits med ESV som ger förklaringen att anslaget inte tilldelats i den ursprungligt fastställda statsbudgeten och på grund av detta ska ses som en omdisponering.

UO22 1:17 Trängselskatt i Stockholm: Adm.kostnader, ap. 2 Trängselskatt, Adm – del till Skatteverket

Årets tilldelning enligt regeringsbeslut II 6, 2009-12-17; 11 500 tkr.

UO25 1:1 Kommunalekonomisk utjämning

ap. 1 Kommunalekonomisk utjämning kommuner. Årets tilldelning enligt regeringsbeslut II 9, 2009-12-21; 52 916 251 tkr

ap. 2 Kommunalekonomisk utjämning landsting. Årets tilldelning enligt regeringsbeslut II 9, 2009-12-21; 19 833 000 tkr.

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

Årets tilldelning enligt regleringsbrev, regeringsbeslut II 9, 2009-12-21; 2 807 888 tkr.

Ändrad årets tilldelning enligt regeringsbeslut II 4 2010-12-09; (2 807 888 tkr + 125 497 tkr) 2 933 385 tkr.

UO25 1:3 Bidrag till organisationer inom det kommunalekonomiska området

ap. 1 Bidrag till Rådet för kommunal redovisning.

Årets tilldelning enligt regeringsbeslut II 9, 2009-12-21; 1 050 tkr.

ap. 2 Bidrag till Rådet för främjande av kommunala analyser.

Årets tilldelning enligt regeringsbeslut II 9, 2009-12-21; 3 000 tkr.

ap. 3 Bidrag till ett nationellt benchmarkingprojekt.

Årets tilldelning enligt regeringsbeslut II 9, 2009-12-21; 2 300 tkr.

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

Årets tilldelning enligt regeringsbeslut I 6 2009-12-21; 1 372 354 tkr.

Ändrad årets tilldelning enligt regeringsbeslut I 4, 2010-11-18;

(1 372 354 tkr + 73 646 tkr) 1 446 000 tkr.

I regleringsbrevet är det otydligt att medlen är omdisponerade men i Hermes framgår det att medlen är omdisponerade. Kontakt har tagits med ESV som ger förklaringen att anslaget inte tilldelats i den ursprungligt fastställda statsbudgeten och på grund av detta ska ses som en omdisponering.

Anslagsredovisning inkomsttitlar (tkr)

INKOMSTTITEL	10-12-31	09-12-31
9111-9112 Inkomstskatt fysiska personer		
9111 111 Preliminär skatt inbetald från utländsk stat	78 818	115 876
9111 121-26 Debiterad källskatt	515 768 202	520 928 033
9112 141-44 Debiterad prel. skatt fysiska personer	26 777 887	26 531 313
9112 162 Återbetalning av särskild inkomstskatt m.m.	-26 461	-36 553
9112 211-242 Debiterad slutlig skatt minus prel. skatt	11 876 083	11 905 981
Summa inkomstskatt fysiska personer	554 474 529	559 444 651
9121 Inkomstskatt juridiska personer		
9121 111 Avkastningsskatt individuellt pensionsspar	276 782	386 238
9121 141-44 Debiterad prel.skatt juridiska personer	149 327 774	118 674 153
9121 211-242 Debiterad slutlig skatt minus prel. skatt	11 123 419	2 567 506
Summa inkomstskatt juridiska personer	160 727 975	121 627 898
9123 Beskattning av tjänstegruppliv		
9123 011 Särskild skatt tjänstegrupplivförsäkring	855 714	1 131 287
Summa beskattning av tjänstegruppliv	855 714	1 131 287
9131 Ofördelbara inkomstskatter		
9131 021 Ofördelbara inkomstskatter	519	-20 128
9131 023 Särskild inkomstskatt utländska artister	89 492	127 277
9131 052 Inbetalt skuldsanering/ackord	110 284	58 761
9131 061-071 Fysiska och juridiska personer, ink.skatt avs. 1997 och tidigare	156 368	181 947
9131 081 Inkomstskatt från Danmark, pendlare	778 012	841 034
9131 082 Inkomstskatt till Danmark, pendlare	-95 036	-85 995
Summa ofördelbara inkomstskatter	1 039 639	1 102 896
9140 Övriga inkomstskatter		
9141 012, 021 Kupongskatt, skatt på ränta på skogskontomedel	3 025 625	3 239 161
9144 011 Lotteriskatt, skatt på vinstsparande	1 364 568	1 327 237
Summa övriga inkomstskatter	4 390 193	4 566 398
9299 Arbetsgivaravgifter (inkl. särskild sjukförsäkringsavgift)		
9299 013-018 Debiterad arbetsgivaravgift, särskild sjukförsäkringsavgift	385 330 444	379 987 576
Summa arbetsgivaravgifter (inkl. särskild sjukförsäkringsavgift)	385 330 444	379 987 576
9300 Skatt på egendom		
9331 012 Arvsskatt	9 395	1 606
9332 012 Gåvoskatt	0	-5
Summa skatt på egendom	9 395	1 600

Anslagsredovisning inkomstitlar (tkr)

INKOMSTITTEL		10-12-31	09-12-31
9411	Mervärdesskatt		
9411 012	Inbetalning mervärdesskatt avseende 1997 och tidigare	19 530	29 599
9411 031-033	Debiterad mervärdesskatt att betala	465 555 299	437 966 514
9411 041	Återbetalning mervärdesskatt avseende 1997 och tidigare	-4 396	-54 028
9411 042-043	Återbetalning till utländska företag, ambassader m.m.	-1 198 055	-2 164 179
9411 051-053	Debiterad mervärdesskatt att återfå	-206 201 580	-189 400 754
9411 061	Mervärdesskatt på elektroniska tjänster	72 980	45 864
9411 071	Avräkning ingående mervärdesskatt, staten	-29 584 689	-27 140 424
9411 072	Avgift på icke statlig finansiering	1 941	41 426
9411 081	Återbetalning av mervärdesskatt Öresundsbron	-3 983	-4 797
9411 082	Ersättning för dansk del av mervärdesskatt Öresundsbron	2 017	2 263
	Summa mervärdesskatt	228 659 064	219 321 483
	Övriga skatter på varor och tjänster		
9424 012	Tobaksskatt	10 657 239	10 564 309
9425, 9472	Alkoholskatt inklusive privatimport	12 167 668	12 069 164
9428 012-121	Energiskatt	67 126 856	66 131 272
9431 011	Särskild skatt på elektrisk kraft från kärnkraftverk	3 895 412	3 452 796
9435 011	Särskild skatt mot försurning	52 427	44 736
9436 011	Skatt på avfall	245 955	142 896
9437 012,021	Skatt på bekämpningsmedel och gödselmedel	54 553	252 526
9452 012	Skatt på annonser och reklam	334 730	293 987
9454 012	Skatt på spel	18 358	19 372
9462 012	Vägavgifter	157 213	269 201
9464 011	Skatt på trafikförsäkringspremier	2 952 194	3 059 117
9481 021,31,42	Skatt på naturgrus, upphörda punktskatter m.m.	154 145	168 920
	Summa övriga skatter på varor och tjänster	97 816 750	96 468 296
	Summa skatt på varor och tjänster	326 475 814	315 789 779

Anslagsredovisning inkomsttitlar (tkr)

INKOMSTTITEL		10-12-31	09-12-31
9600	Betalningsdifferenser, skattekonto		
9611 011	Betalningsdifferenser, anstånd, netto	1 601 926	-4 554 204
9621 011	Uppbördsförluster, netto, fysiska personers inkomstskatt	-1 922 348	-2 803 839
9622 011	Uppbördsförluster, netto, juridiska personers inkomstskatt	-305 207	-387 997
9623 011	Uppbördsförluster, netto, arbetsgivaravgifter	-872 345	-1 223 861
9624 011	Uppbördsförluster, netto, mervärdesskatt	-1 743 552	-2 097 825
9625 011	Uppbördsförluster, netto, räntor m.m.	-850 708	-1 261 961
9631 011	Betalningsdifferenser, övriga	-16 333 325	-4 853 380
	Summa betalningsdifferenser, skattekonto	-20 425 559	-17 183 065
9800	Skattetillegg och förseningsavgifter		
9811 011	Skattetillegg	1 174 330	1 709 106
9821 011	Förseningsavgifter	246 687	280 885
	Summa skattetillegg och förseningsavgifter	1 421 017	1 989 991
2300	Ränteinkomster		
2394 401	Övriga ränteinkomster	1	2
2397 011,21,31	Räntor på skattekonto m.m. netto	1 004 351	2 513 044
	Summa ränteinkomster	1 004 352	2 513 046
	Offentligrättsliga avgifter, böter m.m.		
2711 003	Rest- och dröjsmålsavgifter	929	763
2714 422, 431	Sanktionsavgifter vid överskr. av förbudet mot märkt dieselolja	28	98
2717 001	Kontrollavgifter vid särskild skattekontroll	11 266	11 926
	Summa offentligrättsliga avgifter, böter m.m.	12 223	12 787
	Övriga inkomster av statens verksamhet		
2811 009	Statens personadressregister	1 200	3 482
2811 012	Förhandsbesked	700	740
2811 264	Övriga inkomster av statens verksamhet	101 286	12 938
	Summa övriga inkomster av statens verksamhet	103 186	17 160
	SUMMA UPPBÖRD BRUTTO	1 415 418 920	1 371 002 005

Anslagsredovisning inkomsttitlar (tkr)

INKOMSTTITEL	10-12-31	09-12-31
Tillkommer: Utjämningsavgift för LSS-kostnader		
9513 011 LSS-utjämningsavgift (lag om stöd och service för vissa funktionshindrade)	2 933 385	2 792 903
Avgår: Kompensation för mervärdesskatt till kommuner och landsting		
9512 011-013 Kommuner	-30 753 692	-29 957 591
9512 021-023 Landsting	-14 203 098	-13 466 133
9512 031-032 Kommunalförbund	-512 029	-583 885
Summa	-45 468 819	-44 007 609
Utbetalning av kommunalskattemedel		
9111 331 Kommunal begravningsavgift	-130 992	-135 156
9111 315,332 Kyrkoavgift Svenska kyrkan, begravningsavgift	-16 536 999	-15 682 294
9111 333 Kyrkoavgift, andra samfund	-205 569	-188 043
9111 311-313 Utbetalning till kommuner	-348 156 703	-363 478 045
9111 321-322 Utbetalning till landsting	-175 473 211	-183 467 762
Summa utbetalt av kommunalskattemedel	-540 503 475	-562 951 301
9700 Nedsättning av skatter		
9711 013 Nedsättning, anställningsstöd	-26	-6 799
9712 011 Nedsättning, investering i källsorteringslokaler	0	0
9713 011 Nedsättning, bredbandsinstallation	0	0
9714 011 Nedsättning, stöd till sjöfart	-1 818 797	-1 925 740
9717 011 Nedsättning, skattelättnad för vissa byggtjänster	-117 140	-762 674
9721 011 Nedsättning, stöd utb av personal i vård och äldreomsorg	47 763	19 335
9722 012 Nedsättning, stöd till utbildningsvikariat	0	-318
9724 Nedsättning, stöd för konvertering från oljeuppvärmning	0	0
9728 012 Nedsättning, stöd för nystartjobb	-3 824 001	-1 759 730
9729 012 Nedsättning jämställdhetsbonus	-26 972	-3
Summa bidrag finansierade från inkomsttitel	-5 739 174	-4 435 929
Summa tillkommer/avgår	-588 778 082	-608 601 936
SUMMA UPPBÖRD NETTO	826 640 838	762 400 069

Finansieringsanalys (tkr)

	Not	2010	2009
DRIFT			
Kostnader	33	-6 923 045	-6 784 560
Finansiering av drift			
Intäkter av anslag	34	6 176 798	6 257 392
Intäkter av avgifter och andra ersättningar	35	1 046 637	892 572
Intäkter av bidrag		18 348	13 232
Övriga intäkter		2 892	379
Summa medel som tillförts för finansiering av drift		7 244 675	7 163 575
Ökning (-) av kortfristiga fordringar		-38 933	-15 853
Minskning (-) av kortfristiga skulder		677 754	-268 101
		638 821	-283 954
Förändring av myndighetskapital hänförlig till övergångseffekten			
Avräknats mot UO 26 / återförts mot anslag		0	226 601
Överförd fordran till 1780 hänförlig till semesterlöneskuld som inte har avräknats mot anslag		0	435 732
Summa		0	662 333
Kassaflöde från drift		960 451	757 393
INVESTERINGAR			
Investeringar i materiella tillgångar	36	-110 347	-144 489
Investeringar i immateriella tillgångar		-170 864	-399 342
Summa investeringsutgifter		-281 210	-543 831
Finansiering av investeringar			
Lån från Riksgäldskontoret		389 738	538 651
Kreditiv i Riksgäldskontoret		-63 436	-18 994
Amorteringar		-381 857	-291 892
Försäljning av anläggningstillgångar		12 834	3 436
Summa medel som tillförts för finansiering av investeringar		-42 721	231 201
Förändring av kortfristiga fordringar och skulder		-9 002	14 409
Kassaflöde till investeringar		-332 934	-298 221

Finansieringsanalys (tkr)

	2010	2009
UPPBÖRDSVERKSAMHET		
Intäkter av avgifter m.m. samt andra intäkter som inte disponeras av myndigheten	1 005 551	2 516 526
Intäkter av uppbörd	848 536 319	773 713 172
Förändring av kortfristiga fordringar avseende uppbördsverksamhet	-22 785 475	-6 531 712
Förändring av kortfristiga skulder avseende uppbördsverksamhet	-533 006	-7 307 236
<i>Inbetalningar i uppbördsverksamhet</i>	826 223 388	762 390 751
<i>Medel som tillförts statsbudgeten från uppbördsverksamhet</i>	-826 640 838	-762 400 069
Kassaflöde till uppbördsverksamhet	-417 450	-9 318
TRANSFERERINGSVERKSAMHET		
Lämnade bidrag	-82 896 458	-81 741 205
<i>Utbetalningar i transfereringsverksamhet</i>	-82 896 458	-81 741 205
Finansiering av transfereringsverksamhet		
Medel som erhållits från statsbudgeten för finansiering av bidrag	82 896 458	81 741 205
<i>Summa medel som erhållits för finansiering av transfereringsverksamhet</i>	82 896 458	81 741 205
Kassaflöde till transfereringsverksamhet	0	0
FÖRÄNDRING AV LIKVIDA MEDEL	210 067	449 855
SPECIFIKATION AV FÖRÄNDRING AV LIKVIDA MEDEL		
Likvida medel vid årets början	476 850	26 995
Ökning (+) av kassa och bank	9	-15 993
Ökning (+) av tillgodohavanden RGK	540 894	169 768
Minskning (-) av avräkning med statsverket	-330 837	296 079
<i>Summa förändring av likvida medel</i>	210 067	449 855
LIKVIDA MEDEL VID ÅRETS SLUT	686 917	476 850

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

Under första halvåret 2010 har ett nytt system för utbetalning av moms till utländska företag satts i drift. Systemet ersätter i vissa delar ett äldre system där Skatteverket har haft dispens från kravet att redovisa fordringar och skulder. I det nya systemet bokförs intäkter av uppbörd samt skuld när ansökan inkommer.

Redovisningsprinciperna för kompetensväxlingsåtgärder har ändrats enligt Ekonomistyrningsverkets handledning för personalkostnader. I år bokförs medlen dels som en upplupen kostnad, dels som en avsättning. Jämförelsetalen har justerats i enlighet med den ändrade principen och sker i not 25 och 32.

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 skattekotot. 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 för systemet för punktskatter.

Brytdag och periodiseringar

Löpande redovisning och anslagsavräkning har gjorts till och med den för statliga myndigheter gemensamma brytdagen 10 januari 2011. 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 och 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, 100 000 kr, 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 241,7 miljarder kronor. Antalet personer som har uppskov uppgår till 585 712 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 53,2 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 värde reglering 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.

Leverantörsskulder

Leverantörsskulden värderas till nominellt värde.

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*.

På nästa sida redovisas saldona på skattekontot efter den avstämning som gjordes i början av januari 2011. Saldoställningen 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-10 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 2010 till 20,0 miljarder kronor för alla skattskyldiga sammantaget. Vid utgången av 2009 uppgick motsvarande överskott till 20,5 miljarder kronor. Av tabellen nedan framgår också fördelningen av saldona på olika kategorier skattskyldiga efter avstämningen för december 2010. Överskotten för fysiska personer är 6,3 miljarder kronor. För juridiska personer är det samlade överskottet 13,7 miljarder kronor.

Underskotten på skattemyndighetssaldot uppgick efter december 2010 till 30,9 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 gjordes i början av januari 2011. För dem som fick sina slutskattebesked i september kommer underskotten att restföras i början av februari 2011, om betalningen inte gjorts dessförinnan. För dem som fick sina slutskattebesked i december sker vid utebliven betalning restföring i början av maj år 2011.

Saldo på skattekontot (skattemyndighetssaldo) avstämning i början av januari 2011

Kategori	Belopp, mnkr	
	överskott	underskott
Fysiska personer, löntagare	2 563	-7 416
Fysiska personer, näringsidkare	3 713	-7 613
Offentliga myndigheter	1 071	-47
Övriga juridiska personer	12 661	-15 872
Summa	20 009	-30 949

Källa: Bearbetning av databasen GIN-Skatt

Saldo på skattekontot (skattemyndighetssaldo) 2010 och 2009

	2010	2009
Överskott på skattekonto sista avstämningsdagen		
Saldo, mnkr	20 009	20 541
Underskott på skattekonto sista avstämningsdagen		
Saldo, mnkr	-30 949	-31 546

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 42,4 miljarder kronor, vilket är en liten minskning med 0,2 miljarder kronor jämfört med samma tidpunkt föregående år. Totalt har nästan 176 000 skattskyldiga en skuld hos Kronofogden som beror på obetalda skatter på skattekontot.

Saldo för restförda skattekontofordringar efter avstämningen i början av januari 2011

Kategori	Belopp, mnkr	Antal
Fysiska personer, löntagare	-12 547	98 735
Fysiska personer, näringsidkare	-4 072	19 791
Juridiska personer	-25 784	57 075
Summa 2011-01-06	-42 404	175 601
Summa 2010-01-02	-42 584	183 089

Källa: Bearbetning av databasen GIN-Skatt

Noter (tkr)

Resultaträkningen

	2010	2009
1 Intäkter av avgifter och andra ersättningar		
Ersättning enligt 4 § avgiftsförordningen*	114 741	83 606
Icke-statliga medel enligt 15a § kapitalförsörjningsförordningen	437	1 859
Information ur dataregister	169	142
Kopior av allmän handling	284	281
Intäkter aviseringsystemet	12 744	12 309
Intäkter aviseringsystemet, inomstatliga	8 171	8 409
Ansökningsavgift ID-kort**	36 213	15 908
Avgifter från SPAR	10 731	8 100
Ersättning från AP-fonden och PPM för adm. av uppbörden av fondmedel	445 087	419 030
Intäkter från KFM och LM för verksamhetsstöd för Skatteverket och KFM	399 000	334 909
Reavinster	2 284	1 353
Övrigt***	19 059	8 021
Summa	1 048 921	893 925
* Ökningen avser främst intäkter för ökad fakturering till Försäkringskassan och Pensionsmyndigheten avseende den utökade samverkan kring servicekontor.		
** Uppgiften att ta emot ansökningar och utfärda ID-kort övertogs av Skatteverket den 1 juni 2009, därav helårseffekt 2010.		
*** Ökningen avser främst ökade intäkter från Kronofogden motsvarande 7 906 tusen kronor.		
Sammanställning tjänsteexport		
Avgiftsintäkter	17 844	21 022
Kostnader	-16 638	-16 275
Summa (=kapitalförändring tjänsteexport)	1 206	4 747
2 Intäkter av bidrag		
Från statliga myndigheter	9 962	9 265
Från övriga organisationer och ideella föreningar	110	584
Från EU*	8 275	3 382
Summa	18 348	13 232
* Ökningen avser främst ett nytt projekt inom exportfrämjande verksamhet i Albanien.		
3 Finansiella intäkter		
Ränta på räntekonto i RGK*	2 210	155
Övrigt**	682	224
Summa	2 892	379
* Under 2010 var saldot på räntekontot positivt i större omfattning än under 2009, intäktsräntan har därmed ökat.		
** Skillnaden beror på ökade kursvinster samt retroaktiva ränteintäkter för åren 2003-2009 från SPV.		
4 Kostnader för personal		
Lönekostnader exkl. sociala avgifter	-3 491 144	-3 470 305
Övrigt	-1 668 448	-1 675 121
Summa	-5 159 591	-5 145 426

Noter (tkr)

Resultaträkningen

	2010	2009
5 Finansiella kostnader		
Ränta på räntekonto i RGK*	-5	-970
Ränta på lån i RGK avseende anläggningstillgångar	-5 370	-5 552
Övrigt**	-1 738	-2 287
Summa	-7 113	-8 809
* Under 2009 var saldot på räntekontot negativt i större utsträckning än under 2010, kostnadsräntan har därmed minskat.		
** Av 2009 års utfall avser 1 879 tkr en valutakursförlust i samband med utlandsbetalning. 2010 års räntekostnader består till stor del av ökade räntekostnader i samband med retroaktiva avgifter från SPV för åren 2003-2009.		
6 Intäkter av avgifter och andra intäkter som inte disponeras av myndigheten		
Intäkter av avgifter Statens personadressregister*	1 200	3 482
Ränteintäkter, utomstatliga**	1 004 351	2 513 044
Summa	1 005 551	2 516 526
* Minskningen av utfallet beror på att en större andel av intäkterna redovisas som intäkter av avgifter i verksamhetsavsnittet enligt fördelningen i Skatteverkets regleringsbrev.		
** Minskningen beror på lägre räntesats på skattekontot.		
7 Intäkter av uppbörd		
<i>Intäkter av skatter m.m.</i>		
Inkomstskatter, fysiska personer	554 474 529	559 444 651
Inkomstskatter, juridiska personer	160 727 975	121 627 898
Ofördelbara skatter	6 285 546	6 800 582
Arbetsgivaravgifter	385 330 444	379 987 576
Skatt på egendom	9 395	1 600
Mervärdesskatt	228 659 064	219 321 483
Övriga skatter på varor och tjänster	97 816 750	96 468 296
Skattetillägg, förseningsavgift	1 421 017	1 989 991
Räntor, dröjsmålsavg, böter	12 224	12 789
Övriga inkomster av statens verksamhet	101 986	13 678
	1 434 838 929	1 385 668 544
<i>Tillkommer/avgår</i>		
LSS-utjämningsavgift (Lag om stöd och service till vissa funktionshindrade)	2 933 385	2 792 903
Kommun- och landstingsmoms	-45 468 819	-44 007 609
Kommunalskatter, utbetalda	-540 503 475	-562 951 301
Nedsättningar, jämställdhetsbonus, nystartsjobb, byggstimulans, sjöfartsstöd m.fl.	-5 739 174	-4 435 929
	-588 778 082	-608 601 936
<i>Periodiseringar:</i>		
Upplupna kostnader slutreglering av kommunalskatt	13 878 947	9 823 251
Periodiserade intäkter av skatter m.m.	-5 596 827	-5 435 347
Värdereglering	27 979	-1 141 268
Konstaterade uppbördsförluster	-5 834 627	-6 600 072
	2 475 472	-3 353 436
Summa	848 536 319	773 713 172

Noter (tkr)

Resultaträkningen

	2010	2009
8 Lämnade bidrag		
<i>Lämnade bidrag till statliga myndigheter</i>		
Stöd nystartsjobb	-61 404	-34 264
Övrigt*	0	-500
	-61 404	-34 264
 <i>Lämnade bidrag till övriga statliga sektorn</i>		
Riksbankens jubileumsfond	-5 000	-5 000
Stöd nystartsjobb	-557	0
	-5 557	-5 000
 <i>Lämnade bidrag till kommuner och landsting</i>		
Kommunalekonomisk utjämning kommuner	-52 916 251	-47 455 941
Kommunalekonomisk utjämning landsting	-19 832 997	-17 316 000
Utjämningsbidrag LSS, kommuner	-2 933 385	-2 807 887
Tillfälligt konjunkturstöd till kommuner	0	-9 100 000
Tillfälligt konjunkturstöd till landsting	0	-3 900 000
Bidrag till landsting för influensapandemin	0	-1 000 000
Stöd nystartsjobb m.fl. till kommuner	-355 212	-198 621
Stöd nystartsjobb till landsting	-43 796	-18 492
	-76 081 641	-81 796 942
 <i>Lämnade bidrag till EU</i>		
Mervärdesskattebaserad avgift till EU**	-1 444 061	4 304 706
	-1 444 061	4 304 706
 <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	-2 300	-4 000
	-6 350	-8 050
 <i>Lämnade bidrag till företag och enskilda</i>		
Byggstimulans, stöd nystartsjobb och jämställdhetsbonus	-3 459 406	-2 258 812
Sjöfartsstöd	-1 818 797	-1 925 740
Nordiska skattevetenskapliga forskningsrådet	-479	-498
Ersättning i ärenden och mål om skatt	-13 660	-14 534
Ersättning för kostnad bankgaranti skalbolag	-260	-2
Ersättning rättegångs- och rättshjälpkostnader	-197	-302
Skadestånd	-4 643	-1 269
	-5 297 444	-4 201 156
Summa	-82 896 458	-81 740 705

* Avser ersättning till BRÅ.

** Det positiva utfallet på den mervärdesskattebaserade avgiften till EU 2009 beror på retroaktiva återbetalningar av avgiften som betalades åren 2007 och 2008.

Noter (tkr)

Resultaträkningen

	2010	2009
9 Årets kapitalförändring*		
Upplupna kostnader, slutreglering av kommunalskatt	13 878 947	9 823 251
Periodiserade intäkter skattekonto	15 250 022	11 747 042
Periodiserade intäkter vägavgifter	401	676
Periodiserade intäkter moms utländska företagare	-421 691	0
Konstaterad uppbördsförlust skattekontofordringar	-5 834 627	-6 600 072
Värdereglering skattekontofordringar	27 979	-1 141 268
Tjänsteexport	1 206	4 747
Summa	22 902 237	13 834 376

* Årets kapitalförändring består av en periodiseringsdifferens mellan de kostnader som myndigheten redovisar och de inkomster som den tillgodogör sig från statsbudgeten samt överskott avseende tjänsteexport.

Noter (tkr)

Balansräkningen

	2010	2009
10 Balanserade utgifter för utveckling		
Ingående anskaffningsvärde	1 063 633	672 996
Årets anskaffning	151 761	390 637
Utrangering	-68 801	0
Kvarvarande anskaffningsvärde	1 146 593	1 063 633
Ingående ackumulerad avskrivning	-387 732	-255 503
Årets avskrivning	-224 830	-132 228
Återföring avskrivning vid utrangering	68 801	0
Utgående ackumulerad avskrivning	-543 761	-387 732
Bokfört värde	602 832	675 902

Balanserade utgifter för egenutveckling avser utgifter för utveckling av it-system. Under 2009 färdigställdes och produktionsattes flera stora utvecklingsprojekt. Detta medförde ökade anskaffningskostnader och ökade avskrivningskostnader. Under 2010 har utvecklingsinsatserna dragits ned. Detta medför att årets anskaffningar minskat. Årets utrangering består av nedskrivningar av utvecklingsprojekt där restvärdet uppgick till 44,3 miljoner kronor som avser delar av produktionsplattformen UNISYS samt elektronisk inkomstdeklaration.

11 Rättigheter och andra immateriella anläggningstillgångar

Ingående anskaffningsvärde	240 640	247 469
Årets anskaffning	19 103	8 705
Utrangering	-4 237	-15 534
Kvarvarande anskaffningsvärde	255 506	240 640
Ingående ackumulerad avskrivning	-218 738	-214 426
Årets avskrivning	-18 568	-19 846
Återföring avskrivning vid utrangering	3 924	15 534
Utgående ackumulerad avskrivning	-233 381	-218 738
Bokfört värde	22 125	21 902

Under 2010 anskaffades licenser för telefoni för ca 6,2 miljoner kronor, ID-kort 3,1 miljoner kronor och 1,9 miljoner kronor för kommunikation vilket förklarar ökningen av anskaffning jämfört med 2009.

12 Förbättringsutgifter på annans fastighet

Ingående anskaffningsvärde	200 800	139 585
Årets anskaffning	38 471	69 464
Färdigställda anläggningar	-54 801	0
Utrangering	-20 891	-8 249
Kvarvarande anskaffningsvärde*	163 578	200 800
Ingående ackumulerad avskrivning	-93 185	-85 926
Årets avskrivning	-14 535	-12 647
Återföring avskrivning vid utrangering	20 185	5 387
Utgående ackumulerad avskrivning	-87 536	-93 185
Bokfört värde	76 043	107 614

* Av kvarvarande anskaffningsvärde 2010 avser 200 tkr pågående förbättringsutgifter och 163 378 tkr färdigställda förbättringsutgifter. Motsvarande uppgifter avseende 2009 är 54 801 tkr pågående och 145 999 tkr färdigställda förbättringsutgifter.

Noter (tkr)

Balansräkningen

	2010	2009
13 Maskiner, inventarier, installationer m.m.		
Ingående anskaffningsvärde	1 265 111	1 276 004
Årets anskaffning	126 707	75 122
Utrangering	-172 539	-86 014
Kvarvarande anskaffningsvärde	1 219 279	1 265 111
Ingående ackumulerad avskrivning	-956 606	-918 387
Årets avskrivning	-108 528	-119 376
Återföring avskrivning vid utrangering	154 799	81 157
Utgående ackumulerad avskrivning	-910 334	-956 606
Bokfört värde	308 945	308 506

14 Kundfordringar	5 874	4 273
--------------------------	--------------	--------------

Förändringen beror främst på ökad fakturering i aviseringsystemet.

15 Fordringar hos andra myndigheter		
Kundfordringar och övriga fordringar*	15 289	52 007
Skatteverkets fordringar avseende indrivna medel via KFM**	296 810	305 585
Mervärdesskattefordran	96 719	95 203
Summa	408 818	452 794

* Minskningen avser till stor del kreditfakturor till Kronofogden avseende prisjustering av stödtjänster och beställningar. En ökning, jämfört med 2009, av fordran till Försäkringskassan samt Pensionsmyndigheten avseende kostnader för gemensamma servicecenter.

**Avser av Kronofogden indrivna medel under december månad som ska utbetalas till Skatteverket. På grund av att skattekontots avstämning sker först 5/1 2011 har beloppet redovisats 19 887 tkr för högt. Den sammantagna statsredovisningen är dock justerad av ESV.

16 Uppbördsfordringar		
Fordringar Statens personadressregister	1 600	6 742
Fordringar skattekonto*	40 700 699	31 637 730
Fordringar skattekonto, restförda	42 403 840	42 583 520
– värdereglering	-38 036 140	-38 064 120
Fordringar vägavgifter	5 031	4 630
Summa	45 075 031	36 168 502

*Ökningen av fordringar skattekonto beror på att utbetalningar avseende rot- och hushållsnära tjänster har ökat mot föregående år. Utbetalningen ligger som fordran till dess den avräknas mot slutlig skatt.

Beviljade anstånd finns inte särredovisade i bokföringen utan redovisas endast som not.

Anstånden uppgår vid utgången av 2010 till:

Skattekonto	26 101 682	24 862 805
Gamla skattesystemet	32 910	59 258
Totalt:	26 134 592	24 922 062

Noter (tkr)

Balansräkningen

	2010	2009
17 Övriga fordringar		
Fordran avseende utlägg konkursansökningsavgifter	629	975
Övrigt*	4 680	446
Fordran kommuner och landsting avseende slutreglering kommunalskatt för inkomståret 2009**	16 502 196	2 623 250
Summa	16 507 505	2 624 670

* Ökningen beror till stor del på två nya projekt inom exportfrämjande verksamhet i Albanien och Botswana.

**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.

18 Periodavgränsningsposter

Förutbetalda hyreskostnader	104 055	128 173
Övriga förutbetalda kostnader	84 146	18 513
Upplupna bidragsintäkter	4 333	1 358
Övriga upplupna intäkter*	32 929	0
Summa	225 464	148 043

* Avser främst upplupna intäkter för Kronofogden samt slutlig justering för verksamhetsstöd motsvarande 27 603 tkr samt periodisering av intäkter från SPAR juli – december från Infodata motsvarande 5 326 tkr.

Noter (tkr)

Balansräkningen

	2010	2009
19 Avräkning med statsverket		
Uppbörd		
Ingående balans	-286 661	-140 480
Korrigerad ingående balans	-286 661	-140 480
Redovisat mot inkomsttitel		
Inkomster	-1 418 352 305	-1 373 794 908
Utgifter	591 711 467	611 394 839
Uppbördsmedel som betalats till icke räntebärande flöde	826 821 407	762 253 888
Skulder som avser uppboörd	-106 091	-286 661
Anslag i icke räntebärande flöde		
Ingående balans	-436	1 791
Redovisat mot anslag	77 157 363	77 296 532
Medel hänförliga till transfereringar m.m. som betalats till icke räntebärande flöde	-77 148 976	-77 298 759
Fordringar avseende anslag i icke räntebärande flöde	7 952	-436
Anslag i räntebärande flöde		
Ingående balans	242 162	163 667
Redovisat mot anslag*	6 238 262	6 562 475
Anslagsmedel som tillförts räntekonto	-6 696 513	-6 575 684
Återbetalning av anslagsmedel	0	91 703
Skulder avseende anslag i räntebärande flöde	-216 089	242 162
Fordran avseende semesterlöneskuld som inte har redovisats mot anslag		
Ingående balans	365 993	435 732
Korrigerig av ingående balans/övergångseffekt**	-10 238	0
Redovisat mot anslag under året enligt undantagsregeln	-51 305	-69 739
Fordran avseende semesterlöneskuld som inte har redovisats mot anslag	304 450	365 993
Övriga fordringar/skulder på statens centralkonto i Riksbanken		
Ingående balans	0	0
Inbetalningar i icke räntebärande flöde	1 513 609 209	1 475 189 139
Utbetalningar i icke räntebärande flöde	-763 936 777	-790 234 011
Betalningar hänförliga till anslag och inkomsttitlar	-749 672 432	-684 955 128
Övriga fordringar på statens centralkonto i Riksbanken	0	0
Summa avräkning med statsverket	-9 778	321 058

* Myndigheten hade en balanserad kapitalförändring avseende den anslagsfinansierade verksamheten vid 2010 års början som uppstod före övergången till kostnadsmässig anslagsavräkning. Efter samråd med ESV har korrigerig skett genom att den balanserade kapitalförändringen redovisats mot anslag i räntebärande flöde motsvarande 10 760 tkr. Se även not 23 och 34.

**Korrigerig av övergångseffekt avseende del av ingående balans som avsåg annan löneskuld än semesterlöneskuld 2008-12-31 (10 238 tkr). Korrigeringen har skett efter samråd med ESV och innebar en återförig till balanserad kapitalförändring och därefter en avräkning mot anslaget i räntebärande flöde.

Noter (tkr)

Balansräkningen

	2010	2009
20 Behållning räntekonto i Riksgäldskontoret*	696 499	155 605
*Under 2010 uppgår resultatet mellan utbetalade anslag och kostnader till 465 miljoner kronor.		
21 Kassa och bank		
Kontantkassor	194	181
Moms elektroniska tjänster	3	6
Summa	196	187
22 Statskapital		
Ingående balans	109	12
Nytt kapital*	30	97
Utgående balans	139	109
* Avser statskapital utan avkastningskrav som använts för att finansiera konst.		
23 Balanserad kapitalförändring		
Ingående balans (ej föregående års kapitalförändring)	4 430 974	698 307
Korrigerig av IB Balanserad kapitalförändring*	-10 760	0
Föregående års kapitalförändring	13 834 376	662 333
Övergångseffekt p g a ändrad anslagsavräkning fr o m 2009**	0	3 070 334
Utgående balans	18 254 590	4 430 974
Utgående balans är fördelat på		
– uppbörd	18 243 896	4 414 267
– tjänsteexport	10 694	5 947
– övrig kapitalförändring, drift	0	10 760
Summa	18 254 590	4 430 974
* Korrigerig av differens på den balanserade kapitalförändringen som uppkom före övergången till kostnadsmässig anslagsavräkning. Se not 19 och 34. Den balanserade kapitalförändringen utgörs dels av periodiseringar, d.v.s. skillnaden mellan bokförda uppbördsintäkter och betalda skatter och avgifter redovisade mot statsbudgeten, dels av värderiglerig av fordringar samt förluster.		
**Jämförelsesiffrorna avseende föregående års kapitalförändring har fördelats på två belopp jämfört med bokslutet 2009, dels föregående års kapitalförändring (motsvarande kapitalförändringen i resultaträkningen 2008), dels övergångseffekten i samband med ändrad princip för anslagsavräkning fr.o.m. 2009-01-01.		
24 Avsättning för pensioner och liknande förpliktelse*		
Ingående avsättning	182 823	125 440
Årets pensionskostnad	70 600	125 442
Årets pensionsutbetalningar till SPV	-83 921	-68 059
Utgående avsättning	169 502	182 823

* Vid 2008 års bokslut gjordes ingen avsättning avseende pensionsersättningar, utöver de som ingick i SPVs fastställda värde. Antal pensionsförpliktelse som fastställdes av SPV för år 2010 har ökat med 26 995 tkr (inkl särskild löneskatt). De beslut som har beviljats av myndigheten men som ej ingår i den pensionsskuld som SPV har beräknat har minskat med 40 429 tkr (inkl särskild löneskatt). Mellanskillnaden förklarar minskningen av avsättningen 2010. Justering av jämförelsetal har gjorts på grund av att 2009 var 4 653 tkr felklassificerade och avser avsättningar för engångspremier. Se not 25.

Noter (tkr)

Balansräkningen

	2010	2009
25 Övriga avsättningar	61 198	89 078
Varav avsättningar för engångspremier*		
Ingående avsättning för engångspremier**	28 504	0
Årets kostnad för engångspremier***	1 660	31 106
Årets utbetalningar för engångspremier	-25 458	-2 602
Utgående avsättning	4 706	28 504

* Avsättningen avser engångspremie för särskild pensionsersättning för personer som sagts upp p.g.a. omstruktureringar. Engångspremie betalas för den som fyllt 55 år men inte 61 år sista anställningsdagen.

** Skillnaden i ingående avsättning mellan åren beror på att ingen avsättning gjordes för engångspremier 2008.

*** Jämförelsetalet 2009 har justerats på grund av en felklassificering motsvarande 4 653 tkr som felaktigt bokfördes som avsättning för premier för pensioner och liknande förpliktelser. Se not 24.

Varav avsättningar för Trygghetsstiftelsen*

Ingående avsättning för kompetensutveckling/-växling	60 574	66 953
Årets förändring för kompetensutveckling/-växling	-4 082	-6 379
Utgående avsättning	56 492	60 574

* I enlighet med Ekonomistyrningsverkets handledning för personalkostnader har redovisningsprincipen för kompetensväxlingsåtgärder ändrats. 2010 har medlen bokförts dels som avsättning och dels som upplupen kostnad. Jämförelsetalet har ändrats i enlighet med den nya principen. Se not 32.

26 Lån i Riksgäldskontoret

Ingående låneskuld	881 550	634 791
Årets upptagna lån	389 738	538 651
Årets amorteringar	-381 857	-291 892
Utgående låneskuld	889 431	881 550

Skatteverket disponerar en låneram på 1 150 000 tkr. I låneramen ska även rymmas kreditiv avseende egenutvecklade IT-system. Se not 27.

27 Övriga krediter i Riksgäldskontoret

Kreditiv avseende egenutvecklade it-system	69 141	132 577
--	--------	---------

Under 2010 beslutades att takten på utvecklingsinsatserna skulle saktas ner. Detta medför att årets kreditiv minskat.

28 Skulder till andra myndigheter

Avräkning med KFM (REX – skattekotot)*	142 418	8 668
Arbetsgivaravgifter	88 672	89 334
Övrigt	88 105	80 720
Summa	319 195	178 722

* Skulder till Kronofogden avser utmätta medel under december månad. Av årets saldo avser 138 049 tkr utmätta medel på grund av överskott på skattekonto avseende slutlig skatt. Denna reglering gjordes redan i november år 2009.

29 Leverantörsskulder*

	207 140	155 652
--	----------------	----------------

* Förbättrade rutiner kring hantering av leverantörsfakturor vid bokslut har medfört en mer rättvisande bild av leverantörsskulder 2010.

Noter (tkr)

Balansräkningen

	2010	2009
30 Övriga skulder		
Personalens källskatt	77 684	78 705
Skuld avseende moms till utländska företagare inom EU*	421 691	0
Kontoöverskott skattekonto **	20 009 008	20 541 114
Returer m.m. skattekonto	810	217
Returer gamla uppbördssystem	5 741	7 410
Inbetalda uppbördsmedel gamla uppbördssystem	60	26
Outredda medel	5 564	6 458
Summa	20 520 559	20 633 930

* Ett nytt system för utbetalning av moms till utländska företag inom EU har tagits i drift första halvåret 2010. Skulden avser ännu inte behandlade och utbetalda ansökningar. Tidigare hade Skatteverket dispens från att skuldföra dessa utbetalningar.

** Kontoöverskott skattekonto förklaras huvudsakligen av skattskyldigas kompletteringsinbetalningar för att täcka den slutliga skatten vilken avräknas först under 2011. Till viss del utgörs överskotten också av oreglerade skulder avseende överskjutande ingående mervärdesskatt eller andra återbetalningar som inte hunnit effektueras per balansdagen.

31 Deponerade medel

Deposition avseende ackordsuppgörelse*	27 676	0
Betalsäkrade medel	872	0
Skuldsanering	8	2
Överenskommelse om företrädaransvar	2 361	703
Utdelning i konkurs**	6 677	1 732
Betalningsuppsmaning	315	829
Deponerade medel uppdragshavare alkoholskatt	30	0
Summa	37 939	3 267

*Avser tvistig ackordsuppgörelse där ett företag har deponerat beloppet hos Skatteverket.

**Avser inbetalda belopp som inte kunnat placeras på grund av att utdelningsförslag ännu inte är beslutade.

32 Periodavgränsningsposter

Upplupna semesterlöner inkl. sociala avgifter*	398 223	404 671
Upplupna löner och arvoden inkl. sociala avgifter**	39 371	13 157
Oförbrukade bidrag utomstatliga	22 864	22 284
Oförbrukade bidrag inomstatliga	314	0
Upplupen avsättning Trygghetsstiftelsens avgiftsminskning***	5 000	0
Förutbetalda intäkter	853	7 800
Övriga upplupna kostnader	21 856	18 088
Summa	488 481	465 999

* Jämförelsetalet har justerats p.g.a. att semesterlöneskulden felaktigt inkluderade löneskuld avseende tillägg/avdrag och komp.

** Se kommentar ovan. I posten 2010 avser 26 908 tkr retroaktiva löner för perioden oktober–december 2010.

*** I enlighet med Ekonomistyrningsverkets handledning för personalkostnader har redovisningsprincipen för kompetensväxlingsåtgärder ändrats. 2010 har medlen bokförts dels som avsättning, dels som upplupen kostnad. Jämförelsetalet har ändrats i enlighet med den nya principen. Se not 25.

Noter (tkr)

Finansieringsanalysen

	2010	2009
33 Finansieringsanalys, kostnader		
Kostnader enligt resultaträkningen	-7 256 514	-7 160 181
<i>Justeringar</i>		
Avskrivningar	366 461	284 097
Realisationsförluster	8 208	5 636
Förändring av balansposten Avsättningar till pensioner	-17 974	62 036
Förändring av balansposten Avsättningar till engångspremier	-19 145	23 851
Förändring av balansposten Avsättningar till trygghetsstiftelsen	-4 082	
Kostnader enligt finansieringsanalysen	-6 923 045	-6 784 560
34 Finansieringsanalys intäkter av anslag	6 176 798	6 257 392
Korrigerigering av balanserad kapitalförändring har skett i samråd med ESV. En utredning har skett som konstaterar att felet ligger långt tillbaka i tiden, och att det nu finns avstämningsrutiner som förhindrar att felet upprepas. Samråd har skett med ESV hur korrigeringen ska redovisas i finansieringsanalysen, genom justering av posten intäkt av anslag i driftavsnitten motsvarande 10 760 tkr.		
35 Finansieringsanalys, intäkter av avgifter och andra ersättningar		
Intäkter av avgifter och andra ersättningar enligt resultaträkningen*	1 048 921	893 925
<i>Justeringar</i>		
Realisationsvinster	-2 284	-1 353
Intäkter av avgifter och andra ersättningar enligt finansieringsanalysen	1 046 637	892 572
* Ökning, se not 1.		
36 Investeringar i materiella tillgångar	-110 347	-144 489
I posten ingår inte årets anskaffning av konst från Statens konstråd motsvarande 30 tkr. Motsvarande belopp 2009 var 97 tkr. Se not 22.		

Sammanställning av väsentliga uppgifter

(mnkr om inte annat anges)

	2010	2009	2008	2007	2006
Låneram i RGK					
Beviljad	1 150	1 105	965	965	975
Utnyttjad	959	1 014	786	715	709
Beviljad kontokredit hos RGK	647	619	611	761	761
Maximalt utnyttjad kontokredit	93	420	403	–	10
Räntekostnader och ränteintäkter på ränte-kontot					
Räntekostnader	0,0	1,0	3,6	–	–
Ränteintäkter	2,2	0,2	2,6	14,6	11,1
Avgiftsintäkter för egen disposition	1 049	894	838	379,1	518,1
Beräknat belopp i regleringsbrevet	509	457	391	332	466
Avgiftsintäkter som ej disponeras					
Beräknat belopp i regleringsbrevet	5,4	3,4	–	875	875
Utfall avgiftintäkter som ej disponeras	1,2	3,5	–	1 028	976
Anslagskredit					
Beviljad anslagskredit*	822	864	813	636	713
Utnyttjad anslagskredit	0	252	167	26	436
Utgående reservationer/anslagssparande	252	323	32	188	449
Antalet årsarbetskrafter och medelantalet anställda					
Årsarbetskrafter **					
Skatteverkets huvudkontor	481	458	315	318	373
Skatteverkets verksamhetsstöd	1 408	1 490	1 338	1 118	1 000
Skatteverkets regioner	7 260	7 579	8 141	9 014	9 021
Kronofogdemyndigheten	–	–	–	2 302	2 298
Summa	9 149	9 527	9 794	12 752	12 692
Medelantalet anställda					
Skatteverkets huvudkontor	493	501	347	349	404
Skatteverkets verksamhetsstöd	1 576	1 593	1 412	1 219	1 092
Skatteverkets regioner	8 355	8 657	9 544	10 110	10 065
Kronofogdemyndigheten	–	–	–	2 578	2 562
Summa	10 424	10 751	11 303	14 256	14 123
Driftkostnad per årsarbetskraft (tkr)***	752	721	714	659	623
Årets kapitalförändring (tkr)	22 902 237	13 834 376	3 072 445	11 893 812	-4 438 899
Balanserad kapitalförändring (tkr)	18 254 590	4 430 974	698 307	-10 765 174	-6 326 276

* 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 2010 samt redovisning av dessas uppdrag som styrelse- eller radsledamot i andra statliga myndigheter och uppdrag som styrelseledamot i aktiebolag enligt förordning (2000:605) om årsredovisning och budgetunderlag.

Skatteverkets ledande befattningshavare

	Lön/Arvode	Förmån	Ledamot i andra styrelser etc.
Ingemar Hansson generaldirektör fr.o.m. 2010-02-17	1 261 819	1 596	–
Magdalena Andersson, tf generaldirektör 2010-01-01–2010-02-16, överdirektör from 2010-02-17	1 004 282	11 472	Bolagsverkets insynsråd
Erica Wass, tf överdirektör 2010-01-01–2010-02-16	119 998	492	–

Skatteverkets insynsråd 2010

	Lön/Arvode	Ledamot i andra styrelser etc.
Per Classon	10 000	–
Peter Melz	8 000	Peter Melz AB
Lena Westerlund	4 000	Första AP-fonden, AMF Pension AB, AMF Fonder AB
Simone Fischer-Hübner	6 000	Myndigheten för samhällsskydd och beredskap, informationssäkerhetsrådet, Datainspektionens insynsråd, STINT styrelse
Krister Andersson	6 000	–
Eva Isaksson Ribers	2 000	*
Adriana Lender	8 000	Delegationen för e-förvaltning Reda Pensionsadministration AB (Folksam)
Anna-Marie Ekström	10 000	–
Laila Bjurling	6 000	Polisstyrelsen i Södermanland
Lennart Sacredeus	8 000	–

* Personen avliden

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. Denna har utvecklats ytterligare under året och blivit än mer integrerad med verksamhetsplaneringen. Utgångspunkten för planering och uppföljning av verksamhetens olika delar har varit risker på strategisk och operativ nivå. Ett utvecklingsområde är fortfarande uppföljningen av att vidtagna åtgärder sänker den faktiska risknivån i verksamheten. Min bedömning är att jag sammantaget har ett tillräckligt underlag för att lämna en rättvisande redovisning av riskbilden i vår verksamhet.

Verksamhetens risker är i huvudsak på en acceptabel nivå

Sammantaget har Skatteverket en god effektivitet i förhållande till vårt uppdrag. Företag och medborgare har högt förtroende för oss och vår verksamhet.

Våra egna uppföljningar och den överprövning som sker i domstolarna visar att Skatteverket 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.

För de risker som behandlades i förra årets intygande har åtgärderna som vidtagits haft positiv effekt. Skatteupplysningen har under året arbetat efter en handlingsplan som fått stor effekt. Väntetiderna har minskat

väsentligt och låg under slutet av året på en acceptabel nivå. Avseende servicekontoren har både verksamhetsstyrningen och den finansiella styrningen förbättrats under året och risknivån har sjunkit. Vi har förbättrat den geografiska tillgängligheten avseende utfärdande av id-kort samt förstärkt samverkan med Migrationsverket för att underlätta handläggningen. Detta har bidragit till bättre service och att fler medborgare enklare kan få id-kort. Vi har under året ökat våra insatser för att minska skattefelet även hos företag och privatpersoner som inte inkluderas i våra prioriterade områden. Däremot har del av planerad tid för bosättningskontroll under året tagits i anspråk av löpande folkbokföringsärenden. Inför 2011 är fokus att planerad tid för bosättningskontroll ska användas på avsett sätt.

Det har under året förekommit brister kring it-driften för folkbokföring. Åtgärder har vidtagits vad gäller till exempel incidenthantering, testverksamhet och konsolidering. Risknivån har sänkts.

Under senare år har klyftor mellan olika organisatoriska delar av Skatteverket uppkommit framförallt på grund av hur det interna köp- och säljsystemet har kommit att användas. Under 2010 har därför arbetet med en organisationsöversyn "Ett sammanhållet Skatteverk" startats och beslut om budgetstyrning av hela Skatteverket tagits.

Ett momsbedrägeri har upptäckts och vi har därför skärpt ett antal rutiner för att höja säkerheten. Under hösten dömdes en medarbetare för grov trolöshet mot huvudman och medhjälp till grovt skattebrott.

Det fanns brister i kvalitetssäkringen av ekonomisk rapportering som låg till grund för delårsbokslutet. Åtgärder har vidtagits och risknivån har sänkts.

Vi har e-vägen som huvudkanal och försöker göra våra webblösningar så attraktiva som möjligt för att få medborgare och företag att använda dem. E-myndigheten utvecklas dock inte i den takt vi vill, bland annat beroende på bristande finansiellt utrymme och vissa legala hinder. Det finns risk att vi inte kommer att kunna investera tillräckligt i utveckling och inte heller skapa tillräckligt utrymme för initiativverksamheten.

Samtidigt som e-tjänster behöver utvecklas och våra interna processer automatiseras visar kalkyler fram till år 2014 på en alltför stor ökning av kostnader för underhåll och utveckling av it. Området måste följas noggrant de närmaste åren.

Kompetensförsörjningen är även fortsatt en risk vad gäller det totala antalet medarbetare 2013–2015, förmågan att matcha medarbetarens kompetens med verksamhetens behov samt avseende spetskompetens och växling över tid med hänsyn till verksamhetens skiftningar.

Det är min bedömning att verksamheten i dessa delar visserligen lever upp till kraven i myndighetsförordningens 3 §, men att vi behöver fortsätta vidta åtgärder för att sänka risknivån.

Riskenivån är för hög

Under det gångna året har brister i den finansiella styrningen konstaterats främst vad gäller förmågan att göra ekonomiska prognoser. Ekonomistyrningen behöver utvecklas så att större avvikelser förutses i tid. Kvaliteten i budget samt prognoser för utgifter och inkomster ska höjas.

Under 2010 har åtgärder vidtagits för att komma till rätta med ovanstående problem för att sänka risknivån.

Inför 2011 införs budgetstyrning i hela Skatteverket och en ny ekonomistab inrättas. Mot bakgrund av de allvarliga konsekvenser som problem inom ekonomiområdet kan ge, är det min bedömning att vi för närvarande inte fullt ut lever upp till en betryggande intern styrning och kontroll inom detta område. Dock är de interna riskerna av sådan karaktär att de inte 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 punkt:

- vår förmåga att hantera den finansiella styrningen där budget och ekonomiska prognoser har för låg kvalitet.

Stockholm den 21 februari 2011

Ingemar Hansson

SKV 165 utgåva 19

Fotografer: Johnny Franzén, Västervik, Lars Segerström, Linköping, Marcus Pettersson, Örebro,
Justus Ragnarsson, Malmö, Peter Magnusson, Göteborg, Marcus Johnson, Visby,
Johan Jeppsson, Stockholm, Charlotta Wadenbrant, Stockholm, Tommy Andersson, Östersund.
Grafisk formgivning: YRA

EKSJÖ YSTAD Södertälje
KINNA Eskilstuna
Härnösand Lidköping
GÄVLE Gislaved
Fagersta ÖREBRO KIRUNA
motala ÄNGELHOLM
Simrishamn Vänersborg
NORRKÖPING UMEÅ
PITTEÅ Ljungby
SKÖVDE
ESLÖV Karlstad uppsala Enköping
KALMAR Värnamo
Halmstad
Hallsberg HUDIKSVALL