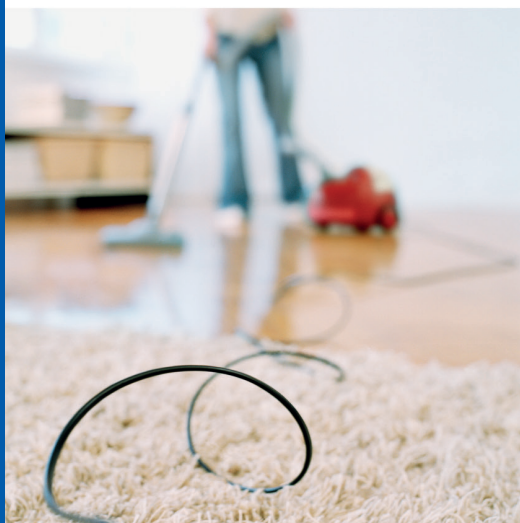


2019

Årsredovisning för Skatteverket



Årsredovisning
Skatteverket 2019

Innehåll

1	OM SKATTEVERKET	8
1.1	Uppgifter enligt instruktion och regleringsbrev	8
1.2	Verksamhetsområden	8
1.3	Organisation	9
1.4	Strategisk inriktning och planering	10
2	UPPLYSNINGAR OM ÅRSREDOVISNINGEN	11
2.1	Årsredovisningens disposition	11
2.2	Statistik och tabeller	12
2.3	Begrepp	12
2.4	Bedömning av resultat	12
2.5	Nivåer för resultatbedömning	13
2.5.1	Bedömning god	13
2.5.2	Bedömning tillfredsställande	13
2.5.3	Bedömning inte tillfredsställande	14
2.6	Produktionsmått	14
2.7	Intäkter och kostnader per verksamhetsområde	15
2.8	Årliga attitydundersökningar	16
2.8.1	Enkät svar	17
3	REGERINGENS UPPGIFTER OCH MÅL FÖR SKATTEVERKET	18
3.1	Samlad bedömning av Skatteverkets resultat	18
3.2	Inledning	18
3.3	Resultat	19
3.3.1	Fastställa skatter och avgifter	19
3.3.2	Förebygga och motverka ekonomisk brottslighet	20
3.3.3	Rättvisande uppgifter för att bidra till ett väl fungerande samhälle	21
3.3.4	Förtroende för Skatteverkets verksamhet	21
4	SKATTEFELET	23
4.1	Inledning	23
4.2	Skattefelets storlek	23
4.2.1	Små och medelstora företag	23
4.2.2	Privatpersoner	24
4.2.3	Stora företag	25
4.2.4	Mervärdesskatt	26
4.2.5	Punktskatter	26
4.2.6	Sammanfattande bedömning	27
4.3	Skattefelets förändring	27
4.3.1	Indikatorer på skattefelets förändring 2017-2019	27
4.3.2	Indikatorer på skattefelsfaktorernas förändring 2017-2019	28
4.3.3	Skattefelets förändring på lång sikt	29
4.3.4	Sammanfattande bedömning	30
4.4	Andra aktiviteter under 2019	30
5	FÖRTROENDET FÖR SKATTEVERKET	31
5.1	Åtterrapporering och bedömning	31
5.2	Inledning	31
5.3	Egna mätningar	31
5.4	Externa mätningar	32
6	INFORMATION OCH SERVICE	34
6.1	Inledning	34
6.2	Redovisning av genomförd verksamhet inklusive resultat	34
6.2.1	Möjlighet att få information och service	34
6.2.2	Vägledning och attitydpåverkan	35
6.2.3	Strukturutveckling	38
6.2.4	Statens person- och adressregister (SPAR)	39
7	BESKATTNING	40
7.1	Inledning	40

7.2	Redovisning av genomförd verksamhet inklusive resultat	40
7.2.1	Fastställa beslut om skatt och avgifter	40
7.2.2	Kontroll	43
7.2.3	Vägledning	51
7.2.4	Strukturutveckling	52
7.2.5	Attitydpåverkan	55
7.3	Grund för bedömning	55
8	BROTTSBEKÄMPNING	57
8.1	Inledning	57
8.2	Redovisning av genomförd verksamhet inklusive resultat	57
8.2.1	Ärendehantering	57
8.2.2	Utveckling av metoder och arbetssätt inom brottsutredning	60
8.2.3	Utveckling av metoder och arbetssätt inom underrättelseverksamheten	60
8.2.4	Regel- och systemutveckling	60
8.2.5	Internationell metodsamverkan	61
8.3	Grund för bedömning	61
9	FOLKBOKFÖRING	63
9.1	Inledning	63
9.2	Redovisning av genomförd verksamhet inklusive resultat	63
9.2.1	Ärendehantering	63
9.2.2	Vägledning	68
9.2.3	Kontroll	68
9.2.4	Strukturutveckling	70
9.2.5	Attitydpåverkan	71
9.3	Grund för bedömning	71
9.4	Folkbokföringsfelet	72
10	FASTIGHETSTAXERING	74
10.1	Inledning	74
10.2	Redovisning av genomförd verksamhet inklusive resultat	74
10.2.1	Ärendehantering	74
10.2.2	Vägledning	77
10.2.3	Kontroll	77
10.2.4	Strukturutveckling	78
10.3	Grund för bedömning	78
11	REGISTRERING AV BOUPPTECKNINGAR OCH ÄKTENSKAPSREGISTRET	79
11.1	Inledning	79
11.2	Redovisning av genomförd verksamhet inklusive resultat	79
11.2.1	Ärendehantering	79
11.2.2	Kontroll	81
11.2.3	Strukturutveckling	81
11.3	Grund för bedömning	82
12	ID-KORT	83
12.1	Inledning	83
12.2	Redovisning av genomförd verksamhet inklusive resultat	83
12.2.1	Ärendehantering	83
12.2.2	Vägledning	85
12.2.3	Kontroll	85
12.2.4	Strukturutveckling	86
12.3	Grund för bedömning	86
13	ÖVRIGA ÅTERRAPPORTERINGSKRAV ENLIGT REGLERINGSBREVET	87
13.1	Riskhantering och kontrollverksamhet	87
13.1.1	Koncentration av kontrollen mot områden med hög risk	87
13.1.2	Åtgärder för att öka de preventiva effekterna	88
13.1.3	Kontrollverksamhetens resultat	88
13.2	Förstärkt arbete med att motverka skattebrott och skattefusks	88
13.2.1	Åtgärder för att förstärka och intensifiera arbetet mot skattefusks och skattebrott	88
13.2.2	Samverkan med Ekobrottsmyndigheten	90
13.3	Jämställdhetsintegrering	90

13.4	Verksamhetsutveckling	92
13.4.1	Viktigaste verksamhets- och it-utvecklingsinsatserna	92
13.4.2	Framtida utmaningar	94
13.5	Uppdrag från regeringen som redovisas i årsredovisningen	96
13.5.1	Uppdrag avseende transaktioner som involverar jurisdiktioner på EU-förteckning över icke-samarbetsvilliga jurisdiktioner på skatteområdet	96
14	KOMPETENSFÖRSÖRJNING	98
14.1	Åtterrapporering och bedömning	98
14.1.1	Digitalisering	98
14.1.2	Arbetsgivarvarumärke och arbetsgivarprofilering	98
14.1.3	Kompetensförsörjning	99
14.2	Hållbart arbetsliv	100
14.3	Ett Skatteverk för alla	101
14.4	Personalstatistik	101
14.4.1	Anställda och årsarbetskrafter	101
14.4.2	Anställningstid och personalomsättning	102
15	UPPBÖRDEN PÅ INKOMSTTITLAR I SKATTEVERKETS RÄKENSKAPER	104
15.1	Inledning	104
15.2	Skatteverkets ansvarsområde	104
15.3	Skatteverkets redovisning	104
15.4	Den totala skatteuppbörden	104
15.5	Utvecklingen för de olika inkomsttitlarna	104
15.5.1	Fysiska personers inkomstskatt	104
15.5.2	Juridiska personers inkomstskatt	105
15.5.3	Arbetsgivaravgifter	105
15.5.4	Mervärdesskatt (moms)	105
15.5.5	Övriga skatter på varor och tjänster	106
15.5.6	Övriga skatter	106
15.5.7	Betalningsdifferenser	106
15.5.8	Avgående poster	106
15.6	Konstaterade uppbördsförluster	107
16	EKONOMI	108
16.1	Inledning	108
16.2	Skatteverkets anslag	108
16.3	Ekonomiskt läge och förbrukning fördelat på verksamhet	108
16.4	Verksamhetens kostnader	110
16.5	Den avgiftsbelagda verksamheten	110
16.5.1	Samverkan med Kronofogden	113
16.5.2	Administration av inkomstgrundande ålderspension	113
16.5.3	Prissättningsbesked	113
16.6	Skatteverket samverkar om servicekontor	113
16.6.1	Tjänsteexport	114
16.7	Investeringsbudget enligt bilaga till regleringsbrevet	115
17	ANDRA VÄSENTLIGA HÄNDELSER	116
17.1	Organisationsförändringar inom Skatteverket	116
17.2	Införande av ramverk för agilt arbetssätt inom Skatteverkets utvecklingsverksamhet	116
18	FINANSIELL REDOVISNING	117
18.1	Resultaträkning	118
18.2	Balansräkning	119
18.3	Anslagsredovisning	121
18.4	Finansieringsanalys	127
18.5	Tilläggsupplysningar och noter	129
18.6	Sammanställning väsentliga uppgifter	147
19	INTERN STYRNING OCH KONTROLL	148
19.1	Skatteverkets process för intern styrning och kontroll	148
19.2	Intern styrning och kontroll inom Skatteverkets verksamhet	148
19.2.1	Planering, genomförande och uppföljning av verksamheten	148
19.2.2	Information om områden eller delar av verksamheten där det finns eller funnits brister	148

BESLUT OM ÅRSREDOVISNING	151
20 STATISTIKSAMMANSTÄLLNING	153
20.1 Enkät svar från privatpersoner och företag	154
20.2 Enkät svar från privatpersoner, uppdelade på kvinnor och män	164
20.3 Information och service	171
20.4 Beskattning	172
20.5 Brottsbekämpning	183
20.6 Folkbokföring	186
20.7 Fastighetstaxering	191
20.8 Bouppteckningar och äktenskapsregistret	195
20.9 Id-kort	198
20.10 Kompetensförsörjning	201
20.11 Uppbörd	204
20.12 10-årsserier	205
20.13 Gemensamt Skatteverket	207
ORDLISTA	208

Generaldirektören har ordet



2019 har varit ett händelserikt år. Januariöverenskommelsen träffades i början av året. Vårt arbete med att realisera beslutade lagändringar på skatte- och folkbokföringsområdet har pågått hela 2019 och fortsätter. Senare under året har välfärdsbrottslighet varit i fokus, ett område där Skatteverket har en viktig roll bland annat som grindvakt vid folkbokföringen. Vi har lyft fram våra förslag till regeländringar för att få en bättre ordning när det gäller samordningsnummer och har också utvecklat vår egen hantering, med framförallt förbättrad kontroll av id-handlingar. Arbetet mot välfärdsbrottslighet är en viktig del av myndighets-samverkan mot grov organiserad brottslighet.

En trovärdig och legitim kontroll både på skatte- och folkbokföringsområdet är en av grunderna för Skatteverkets höga förtroende. I 2019 års attitydundersökning uppnådde Skatteverket den högsta förtroendesiffran någonsin i denna mätning. Hela 81 procent av privatpersonerna uppgav att de har

förtroende för Skatteverket och 82 procent av företagen. Att förtroendet stärks även för myndigheter generellt är också väldigt positivt.

Effektiva tjänster, service och kommunikation är också en förutsättning för att bygga vårt förtroende hos privatpersoner och företag. Många efterfrågar vår service. Skatteverkets webbplats hade 66,4 miljoner besök förra året. Skatteupplysningen besvarade 3,4 miljoner telefonsamtal. Servicekontoren hade 3,1 miljoner besök 2019 varav över hälften hade frågor kopplade till Skatteverket. Skatteverkets ”digitala medarbetare” Skatti besvarade frågor i 364 000 konversationer och 42 procent besvarades utanför ordinarie öppettider. Servicekontoren har från juni 2019 Statens servicecenter som huvudman, men Skatteverket fortsätter att vara en aktiv part.

Andelen privatpersoner som deklarerade digitalt var 88 procent 2019, en ökning med 1 procentenhet jämfört med året före. Cirka 3 miljoner personer fick dessutom sin deklaration digitalt via en säker digital brevlåda för myndighetspost. Vi fortsätter förbättra och utveckla nya tjänster och applikationer som underlättar för företag och privatpersoner.

En förändring som krävt stor ansträngning 2019 var införande av arbetsgivardeklaration på individnivå. Individuppgifterna som lämnats 2019 kommer att ligga till grund för de förifyllda uppgifterna i deklarationen 2020. Vi har kraftsamlat över avdelningsgränserna för att hantera införandet och för att få bra kvalitet på förtrycket av deklarationerna. Vi har även haft fokus på ökad leverans- och driftsäkerhet av våra e-tjänster. För att ännu bättre kunna möta förväntningarna från privatpersoner och företag framöver, har vi under året fortsatt att stärka vår utvecklingsförmåga genom att gå över till ett helt agilt arbetssätt under 2020 när det gäller utveckling och förvaltning.

Skatteverket fortsätter att vara aktivt i arbetet i att digitalisera statsförvaltningen och ta vara på digitaliseringens möjligheter. Detta gör vi inom ramen för det frivilliga samverkansforumet e-Sam. Där utvecklar vi gemensamma tjänster som fyller ett bredare behov än vad en myndighet kan göra enskilt, exempelvis för efterlevande eller när en person ska flytta till Sverige, i linje med vår vision och inriktning.

Det internationella samarbetet växer sig starkare och påverkar oss mycket. I samarbetsorganisationen för EUs skattemyndigheter, TADEUS, har Sverige ledarskapet i ett projekt som syftar till stärkt förtroende och ökad regel efterlevnad. Elva länder deltar i projektet som är både lärorikt och

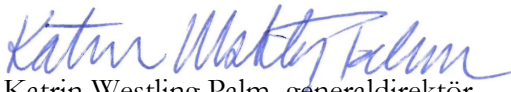
utvecklande. Att ta ansvar och bidra även i det internationella samarbetet är helt i linje med vår vision.

Analysverksamheten fortsätter att utvecklas. Under året har flera spännande rapporter med ny kunskap levererats. Vi har bland annat presenterat en första bedömning av folkbokföringsfelet, utvärderat effekterna av införandet av systemet för personliggare och fortsatt utveckla beräkningarna av skattefelet, ett omfattande arbete och metodutveckling som fortsätter under kommande år.

Skatteavdelningen har arbetat sitt första hela kalenderår i den nya funktionsindelade organisationen, som syftar till ett enhetligare och mer effektivt arbetssätt. Hela folkbokföringsverksamheten har fortsatt att förändras inom ramen för vårt stora utvecklingsprogram som fortsätter även framgent.

Ledarskap och medarbetarskap är väsentliga delar av Skatteverkets utveckling. Ett nytt chefsprogram med fokus på ledning och styrning i förändring har tagits fram och kommer att lanseras 2020. Vi har länge haft en stor intern utbildningsproduktion och under 2019 har över 8000 medarbetare deltagit vid 564 internt producerade utbildningar.

I och med att vi går in i 2020 så börjar också ett nytt decennium. Vi vill fortsätta att vara en utvecklingsinriktad organisation för att realisera vår inriktning och våra uppdrag. Allra bäst gör vi detta med andra myndigheter och organisationer. Tillsammans gör vi samhället möjligt – enkelt, rätt och tryggt för alla!


Katrin Westling Palm, generaldirektör

1 Om Skatteverket

1.1 Uppgifter enligt instruktion och regleringsbrev

Skatteverkets uppdrag¹ enligt myndighetens regleringsbrev 2019 är att bidra till att säkerställa finansieringen av den offentliga sektorn och bidra till ett väl fungerande samhälle för allmänhet och företag samt motverka brottslighet. Allmänhet och företag ska ha förtroende för Skatteverkets verksamhet och kvinnor och män ska ges samma möjligheter och villkor vid kontakter med myndigheten.

Skatteverkets ramanslag för budgetår 2019 uppgick till 7 569,1 miljoner kronor. Verksamheten finansieras också via avgiftsintäkter och i mindre omfattning via bidrag. I slutet av 2019 var 9 943 personer tillsvidareanställda på Skatteverket. Antal årsarbetskrafter uppgick under 2019 i genomsnitt till 9 356.

Av förordning (2017:154) med instruktion för Skatteverket framgår att Skatteverket

- ska fastställa och ta ut skatter, socialavgifter och andra avgifter så att en riktig uppbörd kan säkerställas
- ska fastställa rättvisande taxeringsvärden på fastigheter
- ansvarar för frågor om folkbokföring och personnamn
- ska utfärda identitetskort för folkbokförda i Sverige
- ansvarar för registrering av bouppteckningar och handläggning av ärenden enligt 16 kap. ärvdabalken
- ansvarar för äktenskapsregistret och registreringsärenden enligt 16 kap. äktenskapsbalken
- ska förebygga och motverka ekonomisk brottslighet samt medverka i brottsutredningar som rör vissa brott
- ansvarar för vissa borgenärsuppgifter
- ska fastställa pensionsgrundande inkomst
- ska bidra till ett väl fungerande samhälle och utföra sina uppgifter på ett sätt som är

rättssäkert, kostnadseffektivt och enkelt för såväl allmänhet och företag som Skatteverket

- ska tillhandahålla behovsanpassad, lättillgänglig och kvalificerad information och service till allmänhet och företag
- får bedriva tjänsteexport som är direkt förenlig med myndighetens uppgifter och verksamhetsområde.

1.2 Verksamhetsområden

Verksamheten är indelad i sju verksamhetsområden², som svarar direkt mot uppgifter som framgår av instruktionen. Beskattning är det i särklass största verksamhetsområdet följt av folkbokföring och brottsbekämpning.³

Bild 1: Verksamhetsområden inom Skatteverket



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

Vi utför också kontroller för att stärka normer om ett samhälle där alla vill göra rätt för sig och för att öka risken för upptäckt. Skatteverket arbetar på flera sätt för att fullgöra uppdraget att minska skattefelet och uppbördsförlusterna: vi identifierar problem och områden där risker för fel och fusk är störst, och koncentrerar våra åtgärder till de områden där de kan uppnå bästa möjliga effekt.

¹ Formulerat under rubrik verksamhet och motsvarar mål för utgiftsområdet.

² Registrering av bouppteckningar respektive Äktenskapsregistret är olika verksamhetsgrenar men redovisas i samma avsnitt.

³ Fördelningen av kostnader och intäkter på verksamhetsområden framgår av avsnitt 16 Ekonomi.

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

Skattebrottsenheternas verksamhet består i att biträda åklagare i förundersökningar om bland annat skattebrott och bedriva underrättelse-verksamhet inom skatteområdet och även it-forensisk verksamhet.

Folkbokföringsverksamhetens primära uppgift är att tillhandahålla ett befolkningsregister som speglar faktiska förhållanden, i syfte att tillgodose samhällets behov av korrekta uppgifter om enskilda. Uppdraget genomförs genom intag av uppgifter från privatpersoner, myndigheter och andra aktörer. Skatteverket har även ett samlat ansvar för namnändringarna från och med 1 juli 2017.

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

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

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

Id-kortsverksamheten hanterar ansökningar om och utfärdande av identitetskort.

1.3 Organisation

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

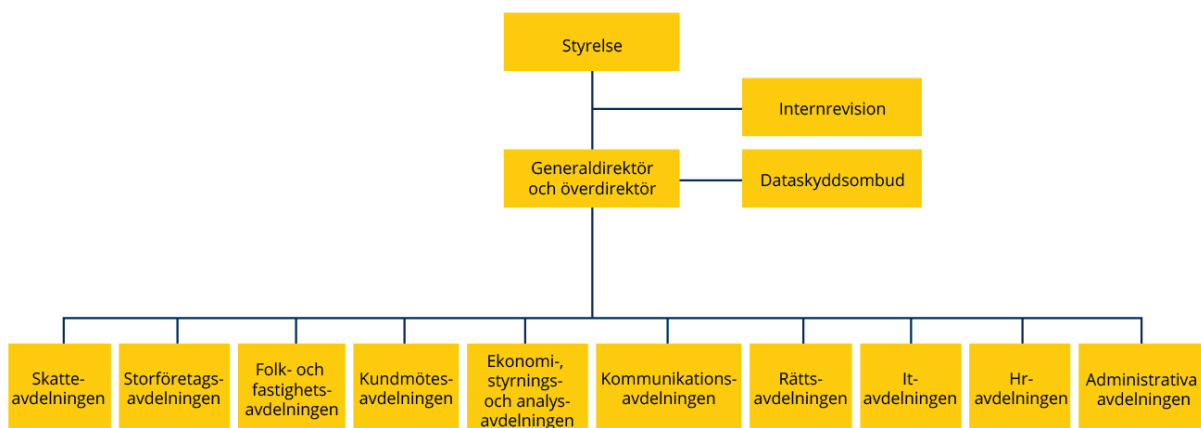
I april 2018 beslutade regeringen att Skatteverket ska ändra ledningsform och ledas av en styrelse från och med den 1 augusti 2018. Vid tidpunkten för årsredovisningens avlämnande har styrelse ännu inte tillträtt. Myndighetschefen har, till dess styrelsens ledamöter har utsetts, de befogenheter som myndighetens ledning har enligt 4 § myndighetsförordningen (2007:515).

Verksamheten är organiserad i tio avdelningar. Varje avdelning leds av en avdelningschef med ansvar att leda, styra och utveckla verksamheten inom det egna ansvarsområdet. Avdelningarna är indelade i områden respektive enheter. Myndigheten har en internrevision som är underställd styrelsen och sedan 2018 finns även en funktion med dataskyddsbud inrättad.

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

Skatteverket är vidare värmyndighet för de fristående myndigheterna Forskarskattenämnden,

Bild 2: Skatteverkets organisation



Skatterättsnämnden och Valmyndigheten. Skatteverket ansvarar för ett gemensamt kansli för de två förstnämnda och för vissa administrativa och handläggande uppgifter åt den sistnämnda.

1.4 Strategisk inriktning och planering

Skatteverket har formulerat en vision⁴ och en strategisk inriktning för verksamhetens genomförande och utveckling för att åstadkomma samhällsnytta och för att vara en myndighet som ligger i framkant. Vårt arbete med en strukturerad omvärldsanalys hjälper oss att förstå och möta de förändringar i omvärlden som kan påverka vår förmåga att fullgöra uppdraget och uppnå målen med verksamheten.

Skatteverket omsätter regeringens styrning i en treårig verksamhetsplan med indelning i verksamhetsområden och för planeringsperioden prioriterade frågor och särskilda fokusområden. Skatteverkets verksamhet planeras utifrån verksamhetens behov och förutsättningar och planen visar på övergripande nivå hur Skatteverket ska leva upp till regeringens krav och hur vi möter behoven från privatpersoner och företag.

Uppföljningen av verksamheten spelar en viktig roll för kunskapsuppbyggnad och lärande och uppföljningsinformationen ska ge underlag för att vid behov styra om verksamheten på såväl kortare som längre sikt. Under 2019 har processen för övergripande verksamhetsuppföljning setts över för att på ett bättre sätt fånga värdet i våra prestationer, såväl i ett externt som ett internt perspektiv.

Fokus ligger på de förutsättningar vi tillgängliggör för att privatpersoner, företag och samhället i stort ska kunna skapa eller tillgodogöra sig värde, åtnjuta rättigheter och fullgöra skyldigheter.

En gemensam utmaning med anledning av omvärldsförändringarna är den ökade förändringstakten. För att möta de snabba förändringarna behöver vi bland annat samverka med andra organisationer, myndigheter, företag och människor för att tillsammans skapa förutsättningar utifrån de behov som finns. Skatteverkets strategi är att skapa lösningar som underlättar för privatpersoner och företag i deras vardag, direkt eller indirekt via andra aktörer.

Det ligger ett stort ansvar på oss att förstå våra olika kunders situationer och likaså att förstå och hantera olika affärsmodeller, befintliga och sådana som är under utveckling och etablering. Under 2019 har vi fortsatt implementera en utvecklingsagenda som är en konkretisering av vilka förmågor vi behöver stärka för att förverkliga genomförandet av den strategiska inriktningen. Vi ska se till att information hanteras i kundens miljö och att rätt information hanteras på ett säkert sätt. Ledarskap och medarbetarskap ska bidra till att säkerställa rätt kompetens inom våra ansvarsområden och stödja utveckling i en föränderlig omvärld.

⁴ Tillsammans gör vi samhället möjligt - enkelt, rätt och tryggt för alla.

2 Upplysningar om årsredovisningen

Syftet med detta avsnitt är att informera om årsredovisningens disposition samt att beskriva de huvudsakliga begrepp och mätmetoder som vi använder. Redovisningsprinciper avseende finansiella delar redovisas inom ramen för den finansiella redovisningen i avsnitt 18.

2.1 Årsredovisningens disposition

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

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

Resultatredovisningen (avsnitt 3-17) utgår från uppgift enligt Skatteverkets instruktion och återrapporteringskrav i regleringsbrevet eller annat regeringsbeslut.

I avsnitt 3 bedömer vi Skatteverkets bidrag och övergripande resultat för uppgift enligt instruktionen och med utgångspunkt i regeringens mål för utgiftsområde 3 Skatt, tull och exekution. Bedömningen grundar sig på Skatteverkets resultatredovisning för verksamhetsområdena och övrigt relevant återrapportering och information.

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

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

I avsnitt 6 redovisas vilken information och service som tillhandahållits från Skatteverket för privatpersoner och företag. Här redovisar vi också information om samverkan med andra myndigheter och branscher.

I avsnitt 7-12 redovisas resultat och genomförd verksamhet inom verksamhetsområdena

beskattning, brottsbekämpning, folkbokföring, fastighetstaxering, registrering av bouppteckningar och äktenskapsregistret samt id-kort. Bouppteckning och äktenskapsregistret är från och med 2018 sammanslaget till ett gemensamt avsnitt.

Dispositionen av avsnitten följer i stort den vi hade i årsredovisning 2018, med utgångspunkt i uppgift enligt instruktion och den information som är efterfrågad. Vissa förändringar har gjorts i struktur inom avsnitten med hänvisning till den utveckling av uppföljningen som skett i och med förändringen i FÅB från och med 2019. Förändringen innebär att vi anpassat ordningsföljden av innehållet på så sätt att informationen ska framgå där den är mest relevant för att skapa en överskådlig helhet i redovisningen av våra prestationer och resultat. Mer utförlig information beskrivning framgår under avsnitt 2.4 och 2.6 nedan.

I avsnitt 13 redovisas övriga återrapporteringskrav enligt regleringsbrevet eller annat beslut.

I avsnitt 14 redovisas kompetensförsörjningen inom Skatteverket, det vill säga vilka åtgärder vi vidtagit i syfte att säkerställa att det finns kompetens för att fullgöra våra uppgifter. Regleringsbrevets återrapporteringskrav om sjukfrånvaro redovisas i avsnitt 14 utifrån koppling till hälsoläget.

I avsnitt 15 redovisas utfallet för uppbörderna, det vill säga fastställda och betalade skatter och avgifter. Vi redovisar även uppbördsförlusterna, det vill säga skillnaden mellan fastställda och betalda skatter och avgifter.

I avsnitt 16 redovisas Skatteverkets ekonomi, inklusive den avgiftsbelagda verksamheten och verksamhetens kostnader.

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

I avsnitt 18 återfinns den finansiella redovisningen. Den består bland annat av resultaträkning, balansräkning och anslagsredovisning. I detta avsnitt finns även uppgifter om de myndigheter som Skatteverket är värmyndighet för.

I avsnitt 19 beskriver vi Skatteverkets process för intern styrning och kontroll. Avsnittet innehåller

även information om områden eller delar av verksamheten där det finns brister samt generaldirektörens bedömning av Skatteverkets interna styrning och kontroll.

I **statistiksammanställningen** redovisar vi verksamhetsdata och indikatorer som utgjort stöd för våra analyser och bedömningar, i enlighet med kravet i regleringsbrevet.

2.2 Statistik och tabeller

När vi redovisar siffror i tabeller gör vi det normalt i treårsserier. Jämförelsesiffror för de två föregående åren har i första hand hämtats från Skatteverkets årsredovisning 2018. Vi anger siffror som års-genomsnitt, läget vid slutet av året och motsvarande. Inom fastighetstaxeringen redovisar vi också jämförelsesiffror för andra år enligt intervall för fastighetstaxeringens genomförande. I statistiksammanställningen redovisar vi ett antal utvalda mått i längre tidsserier på tio år. Individbaserad statistik i resultatredovisningen har vi redovisat uppdelat efter kön i så stor utsträckning det varit praktiskt möjligt.

Belopp och siffrvärden i tabeller är avrundade. Vi använder systematiskt en decimal i procentsatser som anger förändring mellan åren. I våra beräkningar använder vi dock så exakta belopp som möjligt, det vill säga utan avrundning. Beräkningar med avrundade tabellvärden kan därför ge något avvikande resultat jämfört med den procentuella förändring som framgår i tabellerna.

2.3 Begrepp

De begrepp vi använder i årsredovisningen finns förklarade i en ordlista som återfinns sist i årsredovisningen. Kommentarer till och definitioner av vissa begrepp finns med längre ned i avsnitt 2 i de fall vi ansett det motiverat för att förklara de mätmetoder vi använder.

Vi använder genomgående begreppet **privatpersoner** i resultatredovisningen. I de fall vi hänvisar till instruktion eller regleringsbrev använder vi i stället den exakta formuleringen, det vill säga allmänhet i stället för privatpersoner.

2.4 Bedömning av resultat

Skatteverket redovisar verksamhetens resultat enligt förordningen om årsredovisning och budgetunderlag. Redovisningen utgår ifrån de uppgifter som framgår av myndighetens instruktion

samt de mål och återrapporteringskrav som regeringen har angett i regleringsbrev eller annat beslut. Redovisningen innehåller enligt förordningens krav analyser och bedömningar av verksamhetens resultat och dess utveckling.

Varje avsnitt i resultatredovisningen inleds med en blå ruta som återger texten i Skatteverkets instruktion samt i förekommande fall mål och återrapporteringskrav i regleringsbrevet. I den löpande texten redovisar vi genomförd verksamhet och resultatet av denna verksamhet. Sammanfattande bedömning av resultat framgår i en ruta i början av respektive textavsnitt. Vad vi stödjer oss på i bedömningen summeras i en ruta i slutet av varje avsnitt.

I resultatredovisningen kommenterar vi de data och den statistik som bedömts som väsentlig och som verifierar våra bedömningar.

Vi redovisar intäkter och kostnader fördelat per verksamhetsområde samt kommenterar förändringar om de varit väsentliga.

Uppföljning av investeringsbudget görs i samma struktur som anges i bilaga till regleringsbrevet och vi kommenterar avvikelser om de varit väsentliga.

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

Vi redovisar dessutom de viktigaste insatserna inom verksamhetsutveckling och resultatet av de åtgärder avseende jämställdhetsintegrering som vidtagits för att myndighetens verksamhet ska bidra till att uppnå målen för jämställdhetspolitiken. Vidare redovisar vi effekten av de åtgärder som vidtagits för att minska sjukfrånvaron vid myndigheten.

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

Vidareutveckling av resultatredovisningen

Med utgångspunkt i den nya lydelsen i FÅB vad gäller resultatredovisning (3 kap. 1 §) har

Skatteverket under 2019 arbetat med att vidareutveckla metoden för redovisning, analys och bedömning av resultat.

Begreppsdefinitioner har tagits fram alternativt uppdaterats och framgår utöver vad som framgår nedan av ordlistan i slutet av årsredovisningen.

Skatteverkets definition av resultat är enligt följande: Resultat är utfallet av genomförd verksamhet med utgångspunkt i de uppgifter som framgår av myndighetens instruktion samt de mål och krav som regeringen har angett i regleringsbrev eller annat beslut. Ett gott resultat innefattar effektiv verksamhet enligt myndighetsförordningens krav, inkluderar ett internt såväl som externt perspektiv, och speglar ett uppnått värde på samhällsnivå såväl som för den enskilde och för företag.

Som utgångspunkt för analys och bedömning av resultat använder Skatteverket från och med 2019 resonemang om prestation och värde för uppdragsgivaren, privatpersoner, företag eller för samhället i stort. Skatteverket har utgått från verksamhetslogik⁵ i resonemang om samband mellan aktivitet, prestation och värde.

I och med förändringen i FÅB har också definitionen på prestation uppdaterats och lyder från och med 2019 enligt följande: De förutsättningar vi tillgängliggör för att kunden ska kunna skapa värde.

Som underlag och stöd för att redovisa, analysera och bedöma resultatet används resultatindikatorer i form av information om myndighetens prestationer, effektorienterad information och produktionsmått. Resultatet bedöms genom en samlad bedömning och sammanvägning av resultatindikatorerna.

Resonemang om prestationer och värde med stöd av effektorienterad information riktar i huvudsak in sig på yttre effektivitet och produktionsmått riktar i huvudsak in sig på inre effektivitet. Produktionsmått (se avsnitt 2.6) som analyseras i relation till prestationerna utgör stöd i resultatbedömningen. Utfallet för väsentliga resultatindikatorer som påverkat resultatet framgår under grunder för bedömning i respektive avsnitt.

Skatteverkets definition på effektorienterad information är enligt följande: Information som

kan utgöra indikator på värde eller effekt, inklusive indikatorer på kundens upplevelse.

Eftersom begreppsdefinitioner uppdaterats och kriterier för resultatbedömning justerats så kommer nivåbedömning och kommentarer om resultatutveckling inte att kunna göras med fullständig jämförbarhet med föregående år.

Produktivitet och kvalitet har tidigare redovisats och bedömts som separata storheter som vägts in i bedömningen av resultat per verksamhetsområde. I resultatredovisningen 2019 ingår motsvarande information om produktivitet och kvalitet som produktionsmått, men vi redovisar inte längre en separat bedömning av resultatnivåer för produktivitet och kvalitet.

2.5 Nivåer för resultatbedömning

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

2.5.1 Bedömning god

Bedömningen **god** används om resultatet ligger på minst den nivå som jämförelser görs med, med utgångspunkt i regeringens mål och uppgifter för Skatteverket, lagar och förordningar, eller andra myndigheters resultat. Även interna utvärderingar kan användas som utgångspunkt vid bedömningen. För att bedömningen ska bli god krävs att en övervägande del av de utvärderade resultatindikatorerna utvecklats fördelaktigt eller är oförändrade i jämförelse med föregående år och att de resultatindikatorer som utvecklats ofördelaktigt inte har en avgörande effekt på det samlade resultatet. Begreppet **gott** ersätter begreppet god, då det är språkligt nödvändigt. Det innebär dock ingen skillnad i bedömningen.

2.5.2 Bedömning tillfredsställande

Bedömningen **tillfredsställande** används om resultatet inte väsentligt ofördelaktigt avviker från den nivå som jämförelser görs med, med utgångspunkt i regeringens mål och uppgifter för Skatteverket, lagar och förordningar, eller andra myndigheters resultat. Även interna utvärderingar kan användas som utgångspunkt vid bedömningen.

⁵ En referens som använts är Ekonomistyrningsverkets vägledning "Verksamhetslogik", ESV 2016:31.

För att bedömningen ska bli tillfredsställande krävs att större delen av resultatindikatorerna är minst oförändrade i jämförelse med föregående år, och att de resultatindikatorer som utvecklats ofördelaktigt inte har en avgörande effekt på det samlade resultatet.

2.5.3 Bedömning inte tillfredsställande

Bedömningen **inte tillfredsställande** används om resultatet avviker väsentligt ofördelaktigt från de krav som ställs på Skatteverket, med utgångspunkt i regeringens mål och uppgifter för Skatteverket, lagar och förordningar, eller andra myndigheters resultat. Även interna utvärderingar kan användas som utgångspunkt vid bedömningen.

Bedömningen inte tillfredsställande används också om huvuddelen av resultatindikatorerna utvecklats märkbart ofördelaktigt i förhållande till föregående år eller om särskilt viktiga resultatindikatorer markant försämrats.

2.6 Produktionsmått

Volymer och andra produktionsmått

Prestation enligt tidigare definition redovisas under 2019 som produktionsmått.

Skatteverket redovisar volymer inom verksamhetsområdena beskattning, brottsbekämpning, folkbokföring, fastighetstaxering, registrering av bouppteckningar och äktenskapsregistret samt id-kort. Vi redovisar också andra produktionsmått där vi bedömer att det är relevant.

Redovisade volymer avser Skatteverkets slutleveranser till privatpersoner eller företag (exempelvis slutskattebesked eller grundbeslut).

Andra produktionsmått kan avse delmoment som vi utför i produktionsprocessen. Det kan till exempel vara kontroller, besök och informationsinsatser som vi utför för att uppnå den önskade kvaliteten i slutleveransen. Vi redovisar även exempelvis resultat av kvalitetssäkring och kvalitetsuppföljning, genomströmningstider och ärendebalanser i detta syfte. Vi redovisar dessutom mått på produktivitet. Produktionsmått används tillsammans med information om prestationer för

att ge en representativ och rättvisande bild av genomförd verksamhet och resultat.

Produktivitet

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

Skatteverket använder två produktivitetsmått – arbetsproduktivitet och styckkostnad:

- Arbetsproduktiviteten uttrycker förhållandet mellan utförd volym och den nedlagda tiden⁶.
- Styckkostnaden uttrycker förhållandet mellan utförd volym och den totala kostnaden.

I enlighet med kraven i FÅB redovisas styckkostnad för ärendeslag som omfattar ett stort antal ärenden.

Kvalitet

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

Kvalitetsarbetet i ärendehandläggningen

En god kvalitet inom ärendehandläggningen omfattar det mesta Skatteverket erbjuder i mötet med enskilda privatpersoner och företag. Det handlar om att vi ska fatta korrekta beslut men också att vi arbetar på rätt sätt och att besluten fattas i rätt tid. Skatteverket handlägger de flesta inkomna ärendena i maskinella system, vilket ger förutsättningar för en jämn kvalitet i hanteringen. Arbetsmomenten för olika typer av ärenden regleras ofta genom gemensamma arbetsbeskrivningar.

I Skatteverkets systematiska kvalitetsarbete för ärendehandläggning betonar vi särskilt vikten av att skapa goda förutsättningar för lärande och utveckling. Kvalitetsarbetet består av flera delar och sker i nära anslutning till handläggningen. Två delar i det löpande kvalitetsarbetet som vi lägger särskild vikt vid är en bra introduktion av medarbetare och att bestämmelserna om särskild kvalificerad beslutsfattare följs.

Genom en bra introduktion av sina arbetsuppgifter får medarbetaren förutsättningar för att göra rätt från början och hålla en god kvalitet i sitt arbete.

⁶ Med nedlagd tid i beräkning av arbetsproduktivitet menar vi operativ tid exklusive ofördelad tid och frånvaro. Nedlagd tid mäts i antal dagar.

Antal dagar motsvarar tidredovisade timmar delat med 7,95 som är normaltid per arbetsdag.

Det gäller oavsett om man är nyanställd på Skatteverket eller när man får nya arbetsuppgifter.

För att uppnå kvalitet och enhetlig rättstillämpning i verksamheten tar vi fram rättsliga dokument för rättslig styrning och rättsligt stöd inom Skatteverket. Ett exempel på rättsligt dokument är Skatteverkets ställningstaganden⁷. I ställningstaganden framgår vår uppfattning i rättsliga frågor.

Av skatteförfarandelagen och fastighetstaxeringslagen framgår att vissa beslut ska fattas av en särskild kvalificerad beslutsfattare (SKB). I Skatteverkets arbetsordning framgår även att vissa beslut ska förankras hos en SKB. Genom att säkerställa att bestämmelserna följs kvalitetssäkras berörda beslut innan de lämnar Skatteverket.

Utöver ovanstående använder Skatteverket två myndighetsgemensamma modeller, en för kvalitetssäkring och en för kvalitetsuppföljning. Båda dessa modeller har som syfte att bidra till lärandet inom myndigheten och utveckla kvaliteten inom ärendehandläggningen.

Kvalitetssäkringsmodellen används för att granska beslutade ärenden utifrån olika indikatorer som exempelvis utredning, beslut, bemötande och handläggningstid. För att bedöma kvaliteten inom olika verksamhetsområden väljs en del av ärendena ut slumpmässigt. Resultatet av dessa granskningar redovisas under respektive område. Ytterligare en del av de ärenden som granskas väljer avdelningarna själva ut utifrån risk.

Inför 2019 justerades kvalitetssäkringsmodellen. Bland annat utökades den del av kvalitetssäkringen som görs på eget riskbaserat urval. Förändringen genomfördes eftersom det egna urvalet bedöms ge ett större underlag för lärande och utveckling än det slumpmässiga urvalet. Kravet på lägsta antal ärenden som väljs ut slumpmässigt är därmed lägre än tidigare, dock har det inte skett någon reell minskning av totalt antal slumpmässigt utvalda ärenden jämfört med föregående år.

Om ärendet gäller en kvinna eller man registreras det i samband med kvalitetssäkringsarbetet. Det är dock inte alla granskade ärenden som gäller privatpersoner eller enskilda näringsidkare.

Urvalet är slumpmässigt och varierar i storlek mellan verksamhetsområden. Detta eftersom kvalitetssäkringsmodellen utgår från ett minsta antal granskade ärenden per medarbetare och områdena är olika stora. Antalet kvinnor respektive män som ingår i underlaget för redovisningen framgår i statistiksammansättningen under förutsättning att underlaget bedöms som tillräckligt stort (överstigande 30).

Skatteverkets kvalitetsuppföljningar syftar till att ge verksamheten en ökad kunskap om vilka åtgärder som behöver vidtas för att utveckla kvaliteten i ärendehandläggningen inom ett visst område. Kvalitetsuppföljningar som är gemensamma för flera avdelningar beslutas i en gemensam plan inför nästkommande år. Urvalet och prioriteringen av vilka områden vi följer upp utgår från identifierad risk. Vi genomför förbättringsåtgärder när vi uppmärksammar brister och följer upp om åtgärderna har lett till avsedd effekt.

I redovisning av övriga kvalitetsindikatorer ingår även eventuella synpunkter från Justitiekanslern (JK) och Justitieombudsmannen (JO).

2.7 Intäkter och kostnader per verksamhetsområde

Enligt förordning (2000:605) om årsredovisning och budgetunderlag ska verksamhetens intäkter och kostnader fördelas enligt en indelning som myndigheten bestämmer. Skatteverket har valt att redovisa verksamheten i verksamhetsområden, med uppdelning efter huvudsakliga uppgifter i instruktionen. Verksamhetsområdena är desamma som fanns i årsredovisningen för år 2018. Även om verksamhetsområde registrering av bouppteckningar och verksamhetsområde äktenskapsregistret redovisas i samma avsnitt framgår intäkter och kostnader fortfarande uppdelat för dessa verksamhetsområden.

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

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

⁷ Ett ställningstagande ska upprättas när det finns behov av att belysa frågan för en vidare krets och något av följande kriterier är uppfyllt: det saknas svar på en fråga, Skatteverket vet eller tror att det finns olika

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

juni 2017 genomfördes en översyn och justering av våra verksamhetskoder. Därutöver görs årligen en kvalitetssäkring av tidredovisningskoder som kan leda till mindre justeringar.

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

Vi bokför de indirekta intäkterna och kostnaderna i ett första steg på "Gemensamt Skatteverket". Vi fördelar sedan intäkterna schablonmässigt utifrån hur de direkta intäkterna fördelas mellan verksamhetsområdena. Kostnaderna fördelar vi med tidredovisningen som fördelningsgrund. Undantagen är Skatteupplysningen och servicekontoren, som har särskilda fördelningsnycklar för att få en mer rättvisande kostnadsfördelning.⁸

Vi hämtar kostnader, intäkter och redovisad tid per verksamhetsområde från UBW (Unit4 Business World), före detta Agresso.

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

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

De tjänster vi säljer till Kronofogden i form av levererat verksamhetsstöd betraktar vi som rörelsefrämmande. Därför har vi exkluderat

kostnader och intäkter för dessa i redovisningen per verksamhetsområde.

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

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

2.8 Årliga attitydundersökningar

Skatteverket genomför via undersökningsföretag årliga attitydundersökningar⁹, dels till privatpersoner i åldern 18 - 79 år, dels till svenska aktiva företag. Detta gör vi genom en pappersenkät i brevutskick samt med en länk till en webbenkät som alternativ svars metod.

Resultaten från undersökningarna presenteras i statistiksammanställningen.

Tabell 1 Urvalsstorlekar och svarsandelar i Skatteverkets årliga attitydundersökningar 2017–2019

	2017	2018	2019
Urvalsstorlek (antal)			
Privatpersoner	2 500	5 000	3 000
Företag	2 000	4 000	2 500
Svarsandel			
Privatpersoner	42 %	41 %	49 %
Företag	49 %	49 %	55 %

Källa: Skatteverket: Resultat från de årliga attitydundersökningarna 2017-2019.

Det var 49 procent av privatpersonerna och 55 procent av företagen som svarade på årets undersökningar, vilket är ett något mindre bortfall jämfört med tidigare år.

Trots det minskade bortfallet kan det fortfarande finnas skillnader i attityder mellan bortfall och svarande. Det är möjligt att ett betydande bortfallsfel förekommer i de redovisade skattningarna. När man jämför undersökningar för olika år är det dock rimligt att tro att det i stort sett är samma grupper av individer som inte svarar på undersökningarna. Om andelen svarande är någorlunda konstant över tid bedömer vi att jämförelser mellan olika år blir tämligen rättvisa för gruppen svarande.

⁸ Fördelningen för servicekontoren enligt denna princip gäller för tiden fram till och med 31 maj 2019.

⁹ Undersökningarna genomfördes 4 september–9 november 2017, 27 augusti–30 oktober 2018 och 28 augusti–30 oktober 2019.

Årets undersökningar genomfördes av ett nytt undersökningsföretag, Institutet för kvalitetsindikatorer, som föreslog att tona ner sin egen framtoning och enbart presentera Skatteverkets logga i sidhuvudet på enkätformuläret och i följebrevet. Detta kan vara en bidragande orsak till den ökade svarsandelen, och kan även ha påverkat svarsbeteendet i någon mån. Förutom att undersökningsföretagets logga togs bort såg enkätutskicket i det närmaste identiskt ut jämfört med tidigare år. Föregående års undersökningar genomfördes av Kantar Sifo.

2.8.1 Enkät svar

Enkäterna består av ett antal påståenden med en femgradig svarsskala där 1 = ”Instämmer inte alls” och 5 = ”Instämmer helt”. För jämförelser mellan år 2017, 2018 och 2019 har vi genomfört statistiska tester på medelvärden med signifikansnivå 5 procent.

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

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

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

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

3 Regeringens uppgifter och mål för Skatteverket

Verksamhet¹⁰

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

Uppgift enligt Skatteverkets instruktion

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

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

Resultatredovisningen ska utformas så att den kan utgöra ett underlag för regeringens bedömning av myndighetens resultat och genomförande av verksamheten. Den ska utgå från de uppgifter som framgår av myndighetens instruktion samt de mål och krav som regeringen har angett i regleringsbrev eller något annat beslut. Redovisningen ska innehålla analyser och bedömningar av verksamhetens resultat och dess utveckling.

3.1 Samlad bedömning av Skatteverkets resultat

Sammanfattande bedömning:

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

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

3.2 Inledning

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

och Kronofogden förvaltningsmyndigheter inom respektive delområde.

Utifrån målet för utgiftsområdet ska Skatteverket bidra till att säkerställa finansieringen av den offentliga sektorn och bidra till ett väl fungerande samhälle för allmänhet och företag samt att motverka brottslighet.

Inom Skatteverket finns utöver beskattningen och brottsbekämpningen verksamheterna folkbokföring, fastighetstaxering, bouppteckningar, äktenskapsregister och id-kort.

Enligt krav i FÅB ska Skatteverket analysera och bedöma verksamhetens resultat och dess utveckling. I detta avsnitt redovisar vi övergripande resultat för myndigheten med utgångspunkt i uppgifter och mål för utgiftsområdet enligt instruktion och regleringsbrev.

Bedömningen och summeringen grundar sig på Skatteverkets resultatredovisning för verksamhetsområdena och relevant återrapportering i övriga avsnitt. Redovisningen summeras i avsnitt 3.3.1 till 3.3.4.

¹⁰ Framgår av regleringsbrevet, motsvarar mål för utgiftsområdet.

3.3 Resultat

3.3.1 Fastställa skatter och avgifter

Den stora mängden ärenden inom beskattningen avser fastställande av skatt och avgifter enligt inkomna deklARATIONER och underlag samt beslut om företagsregistrering. För privatpersoner och företag och samhället i stort är det viktigt att denna hantering fungerar väl. Våra beslut om registrering, skatt och avgifter måste vara användbara, korrekta och tillgängliga så att privatpersoner och företag kan hantera sin situation på ett enkelt och tryggt sätt. Fokus ligger på de förutsättningar vi tillgängliggör för att privatpersoner, företag och samhället i stort ska kunna skapa eller tillgodogöra sig värde, åtnjuta rättigheter och fullgöra skyldigheter.

Skatteverket strävar efter att hela tiden utveckla, förbättra och förenkla för att det ska vara så lätt som möjligt att göra rätt. Skatteverket uppmanar alla som kan att deklarerat digitalt, eftersom det är enkelt och säkert, med mindre risk för fel.

Genom att upprätthålla effektiva processer för fastställande av skatter och avgifter bidrar Skatteverket till nytta för hela samhället. Den genomförda verksamheten syftar till att vidta åtgärder och tillhandahålla förutsättningar så att uppbörderna och därmed finansieringen av den offentliga sektorn ska kunna säkerställas rättssäkert, kostnadseffektivt och enkelt.

Den totala skatteuppbörderna uppgick 2019 till brutto 2 116,4 miljarder kronor. Detta är en ökning med 1,3 procent jämfört med 2018. De största posterna avser fysiska och juridiska personers inkomstskatt, arbetsgivaravgifter och mer-värdesskatt. Nettouppbörderna uppgick till 1 256,3 miljarder kronor efter olika utbetalningar av bland annat kommunalskattemedel. Det är en minskning med 0,4 procent jämfört med 2018.

En rad faktorer påverkar skatteintäkternas storlek. Skatteverkets åtgärder har betydelse, men intäkternas förändring jämfört med tidigare år beror främst på förhållanden som ligger utanför Skatteverkets inflytande. Det kan till exempel handla om förändrade skatteregler, löner, priser och konjunkturlägen.

Skatteverket har sedan några år tillbaka använt en teoretisk modell, kallad skattefelsmodellen, för att

beskriva antaganden kring de så kallade skattefelsfaktorererna, som indirekt antas påverka skattefelet.

Modellen beskriver förutsättningarna för Skatteverkets uppdrag att ta in den beslutade skatten med så litet skattefel som möjligt. Baserat på ytterligare frågor i de årliga attitydundersökningarna har indikatorer definierats för att spegla utvecklingen av skattefelsfaktorererna. Indikatorer finns framtagna för respektive skattefelsfaktor: förutsättningar att göra rätt, felutrymmet, upplevd upptäcktsrisk, motivation och social tillit.

Skattefelet kan delas upp i det som är kontrollerbart, alltså de delar som är teoretiskt möjligt att mäta via kontroller, det som är observerbart med andra metoder och det som inte är kontrollerbart, det dolda skattefelet. Skattefelskontroller, det vill säga kontroller med slumpmässigt urval som används till att uppskatta olika delar av det kontrollerbara skattefelet, har genomförts sedan 2015. Vårt arbete med skattefelet utvecklas över tid och vissa metoder och områden har tillkommit 2019.

I avsnitt 4 gör Skatteverket en bedömning av skattefelets storlek samt en bedömning av i vilken grad skattefelet har förändrats.

Skatteverket bedömer att skattefelet på lång sikt har minskat, åtminstone när det gäller den typ av skattefusk som är synligt för privatpersoner och företagare. För företagen visar indikatorerna en tudelad bild av skattefelets utveckling på kortare sikt. Upplevelsen av illojal konkurrens har ökat, medan företagarnas personliga kännedom om andra företagare som skattefuskar har minskat något. Sammantaget bedömer Skatteverket därmed att skattefelet för företag har varit oförändrat mellan 2017 och 2019.

Skatteverket bedömer att vi har bidragit till målet att minska skattefelet genom en strukturerad hantering av externa risker inom beskattningsområdet. Totalt sett har åtgärderna mot privatpersoners riskerna en god täckning och tyngdpunkten ligger mot de högst värderade riskerna. För populationerna små och medelstora företag och stora företag har åtgärder utförts mot identifierade risker och målgrupper och de risker som värderats högst är omhändertagna med olika typer av åtgärder som kompletterar varandra. Inom skatteundrandragandeområdet har de identifierade riskerna i allt väsentligt omhändertagits. Kontrollen

mot de högst värderade risker har dock inte kunnat genomföras i tillräcklig omfattning.

Införandet av den nya arbetsgivardeklarationen på individnivå har inneburit en stor förändring och stora utmaningar för arbetsgivare och andra utbetalare. Skatteverket har därför under året fått prioritera resurser till att vägleda och att rätta felaktigheter vilket är den främsta orsaken till att vi inte kunnat hantera de högst värderade riskerna i tillräcklig omfattning.

Skatteverket har även vidtagit åtgärder för att minimera uppbördsförlusterna. Uppbördsförluster uppstår när fastställda skatter av olika anledningar inte blir betalda. År 2019 uppgick de befarade uppbördsförlusterna till 5,0 miljarder kronor vilket motsvarar en ökning med 6,2 procent jämfört med 2018. Uppbördsförlusten som andel av skatter och avgifter uppgick till 0,24 procent 2019 vilket är en ökning med 0,01 procentenheter. Uppbördsförlusten bedöms i ett internationellt perspektiv fortsatt ligga på en låg nivå.¹¹

Det finns strukturer och arbetssätt som syftar till att säkerställa enhetlighet och kvalitet i hela verksamheten. På så sätt finns förutsättningar för att uppnå en enhetlig rättstillämpning och god rättslig kvalitet, vilket innebär en rättssäker handläggning av privatpersoner och företags ärenden. Under 2019 fanns det inga tydliga tecken på väsentliga brister i enhetlighet eller kvalitet i de beslut Skatteverket fattar.

Skatteverket ska se till att skatte- och avgiftsintäkter säkerställs på ett sätt som är kostnadseffektivt och enkelt för såväl allmänhet och företag som Skatteverket. Skatteverkets processer för uppbörden bidrar till att skatte- och avgiftsintäkterna säkerställs på ett för samhället effektivt sätt. År 2019 kostade det 36 öre att ta in 100 kronor i skatt vilket är en minskning jämfört med 2018. Vid en internationell jämförelse är detta en mycket låg siffra.¹²

Digital hantering och ändamålsenligt utformade e-tjänster gör det lättare för privatpersoner och företag att deklarerat. Skatteverket har förbättrat funktionalitet och innehåll i digitala tjänster. Användningen av e-tjänster har ökat. Antalet digitala brevlådor har fortsatt att öka under 2019. Skatteverket samarbetar också med andra

myndigheter och aktörer för att ge goda förutsättningar för privatpersoner och företag.

3.3.2 Förebygga och motverka ekonomisk brottslighet

Den brottsutredande verksamheten inom Skatteverket sker efter uppdrag från åklagare på Ekobrottsmyndigheten och Åklagarmyndigheten. Uppdragen består av förundersökningar och utredarna tar fram ett beslutsunderlag för att åklagarna ska kunna ta ställning till om åtal ska väckas eller inte. Väl genomförda förundersökningar som motsvarar uppställda kvalitetskrav är en förutsättning för att lagföra dessa brott och utgör en viktig del i att förebygga och motverka ekonomisk brottslighet.

Det är viktigt att ärenden fördelas ut snabbt till utredare eftersom det underlättar bevisning och bidrar till bättre samarbete med åklagare. Antalet ärenden i balans som ännu inte påbörjats har minskat under 2019 men tiden innan ärenden fördelas är fortfarande betydligt längre än vad som är önskvärt.

Skatteverkets underrättelseverksamhet ska ge Skatteverket och andra brottsbekämpande myndigheter underlag för att möta risker och hot från allvarlig brottslighet och vidta motåtgärder. Underrättelseverksamheten kartlägger misstankar om pågående eller genomförd brottslighet.

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

Skatteverket har i arbetet med att bekämpa skattebrott, skattefusk och skatteundandragande fortsatt haft fokus på så kallade angrepp mot systemen, det myndighetsgemensamma arbetet mot organiserad brottslighet, digitalt fusk och skatteundandragande med internationell anknytning. Vi har också haft särskilt fokus på folkbokföringsverksamhetens koppling till skattebrott och skattefusk.

Skatteverket har fortsatt prioritera samverkan med andra myndigheter för att tillsammans samverka mot att minska den organiserade brottsligheten.

¹¹ Enligt OECD:s rapport Working Smarter in Tax Debt Management 2014 låg uppbördsförlusternas genomsnitt på cirka tre procent för de länder som deltog i undersökningen.

¹² OECD:s rapport Tax Administration 2015 - Comparative Information on OECD and Other Advanced and Emerging Economies.

Samhället fokuserar mer på välfärdsbrottslighet och betydelsen av en korrekt folkbokföring lyfts fram av flera utredningar. Folkbokföringens roll som en samverkanspart i utredningsarbetet kopplat till organiserad brottslighet och utnyttjande av falska identiteter har fortsatt utvecklats under 2019. Inom ramen för samverkan mot organiserad brottslighet har Skatteverket deltagit i en särskild insats med utgångspunkt i folkbokföringskontroll. För att hantera det återinförda folkbokföringsbrottet har Skatteverket tillsammans med Åklagarmyndigheten startat ett samarbete med uppdrag att utveckla bland annat arbetsmetodik.

3.3.3 Rättvisande uppgifter för att bidra till ett väl fungerande samhälle

Syftet med folkbokföringen är att tillgodose samhällets behov av uppgifter om befolkningen. Skatteverket hanterar uppgifter om befolkningens bosättning, identitet och familjerättsliga förhållanden. Skatteverket lämnar dagligen uppgifter från folkbokföringsregistret till andra myndigheter. Uppgifterna används sedan som underlag för beslut och åtgärder i olika samhällsfunktioner. Genom att upprätthålla ett korrekt folkbokföringsregister bidrar Skatteverket till nytta för hela samhället. Den genomförda verksamheten syftar till att vidta åtgärder och tillhandahålla förutsättningar så att uppgifterna i registret är korrekta.

Skatteverket fick i regleringsbrevet för budgetår 2018 i uppdrag att utveckla en metod för att systematiskt kunna följa upp kvaliteten i folkbokföringsregistret. Syftet var att öka kunskapen om vilka fel som kan förekomma, i vilken omfattning de förekommer och vilka konsekvenser som dessa medför. Uppdraget redovisades till Finansdepartementet i september 2018. Metoden för att bedöma folkbokföringsfelets storlek har utarbetats i samarbete med Statistiska Centralbyrån (SCB) och innebär att flera individregister används för att skapa indikatorer på att en viss typ av folkbokföringsfel kan förknippas med vissa företeelser på individnivå.

2019 är första gången folkbokföringsfelets storlek bedöms i årsredovisningen. År 2017 är det senaste året för vilket siffrorna går att beräkna eftersom skattningarna bygger på register hos SCB som uppdateras med eftersläpning. Det totala folkbokföringsfelet skattas till ca 195 000 individer eller 1,9 % av Sveriges befolkning år 2017. Antalet i folkbokföringsfelet har ökat över tid men andelen

av befolkningen med fel har i stort sett inte ändrats.

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

Skatteverket har utmaningar i det påbörjade omfattande förändringsarbetet inom folkbokföringen. Syftet är att utveckla nya arbetssätt som ännu bättre kan tillgodose samhällets behov av korrekt information och göra det enklare för alla uppgiftslämnare. Omställningen till förändrade arbetssätt och omställning av system som effektivt stödjer tillhandahållande av korrekta uppgifter pågår men kräver uthållighet och förmåga till nytänkande på systemnivå. Vi har fortsatt behov att utveckla ändamålsenliga interna verksamhetssystem som bidrar till effektiva arbetsprocesser.

Inom folkbokföringsområdet hanteras en stor mängd inkommande ärenden från allmänheten som rör bosättning, identitet och familjerättsliga förhållanden. Skatteverket kontrollerar de inlämnade uppgifterna både på eget initiativ och efter signaler från andra myndigheter. Kontroller genomförs både före och efter registrering.

Kontrollverksamheten inom folkbokföringen behöver förstärkas framförallt genom bättre stöd för riskarbetet. Maskinellt stöd för urval och analys ingår i planerad och pågående utveckling av verksamhetssystemen.

Arbetet med kravställning av ett tekniskt stöd och information för urval och analys har genomförts under 2019 och en första överföring av uppgifter baserade på bosättningsrelaterade data för urval har skett i slutet av året.

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

3.3.4 Förtroende för Skatteverkets verksamhet

Förtroendet för Skatteverket som myndighet påverkas av allt vi gör, inom alla delar av verksamheten, men även på vilket sätt vi gör saker påverkar förtroendet. Bemötandet är också en

viktig aspekt i hur vi upplevs av allmänhet och företag. Ett bra bemötande skapar goda förutsättningar för att lösa problem på ett effektivt sätt, och det har även stor betydelse när det gäller upplevd rättvisa.

Skatteverket är en myndighet som nästan alla har kontakt med på ett eller annat sätt. De flesta kontakterna med Skatteverket sker via vår webbplats skatteverket.se. Vi ger också stöd och hjälp via till exempel e-tjänster, servicekontor och Skatteupplysningen, SPAR och Navet. Vi har även omfattande närvaro i sociala medier. Det möjliggör att vi kan kommunicera vår information och ge service på ett kundanpassat sätt i en miljö där en stor del av privatpersoner och företag befinner sig.

Skatteverkets årliga attitydundersökningar visar att förtroendet för Skatteverkets sätt att sköta sin uppgift har ökat mellan 2018 och 2019, skillnaden är statistiskt säkerställd för både privatpersoner och företag.

Utöver Skatteverkets egna mätningar görs andra externa undersökningar och mätningar av anseende, förtroende och service. Även om det finns stora skillnader mellan de olika mätningarna, får Skatteverket generellt höga betyg och omdömen. Resultatet för 2019 är på det hela taget något bättre jämfört med föregående år.

Förtroendet för oss påverkas av tilliten i samhället i stort. Genom att Skatteverket bedriver en legitim och trovärdig kontroll som stärker normer kan vi också bidra till att påverka normer på längre sikt och öka tilliten till hela statsförvaltningen.

Vi har även utvecklat tjänster för att förenkla för allmänhet och företag. Ett exempel är en tjänst där vi har utvecklat ett öppet API som ger företagare och ombud möjlighet att efter legitimering hämta kontotransaktioner och saldouppgifter från skattekontot direkt till sitt eget system.

Att vara lyhörd inför privatpersoners och företagens behov, att utveckla tjänster som förenklar för användarna samt att förmedla information på ett lättillgängligt sätt är åtgärder som upplevs positivt och på så sätt bidrar till ett ökat förtroende hos mottagarna.

Resultatet av enkätundersökningar 2019 visar att privatpersoner anser att man vid kontakt med servicekontor och Skatteupplysning får ett bra bemötande och den hjälp man behövde. Resultatet

har gått ned något jämfört med 2018. Andelen som anser att de har fått svar i rimlig tid ligger på samma nivå som 2018.

I Skatteverkets årliga attitydundersökningar ingår påståendena ”Det är enkelt att deklarerera” (privatpersoner) och ”Det är enkelt för företag att lämna uppgifter om olika skatter” (företag). De flesta (83 procent av privatpersonerna och 71 procent av företagen) tycker att det är enkelt att deklarerera eller lämna uppgifter om olika skatter. Resultatet av de årliga attitydundersökningarna visar också att många privatpersoner och företag anser att det är lätt att få information av Skatteverket och att det är enkelt att hitta på Skatteverkets webbplats.

4 Skattefelet

Mål och återrapporteringskrav i regleringsbrevet

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

4.1 Inledning

I följande avsnitt gör Skatteverket en bedömning av skattefelets storlek samt en bedömning av i vilken grad skattefelet har förändrats.

4.2 Skattefelets storlek

Skattefelet kan delas in i tre delar:

- Kontrollerbart med tillgängliga metoder. Det skattefel som skulle elimineras om samtliga skattebetalare kontrollerades med de metoder som används.
- Observerbart med andra metoder. Det skattefel som inte hittas av de kontrollmetoder som används men som skulle kunna hittas om andra metoder valdes eller fanns tillgängliga. Det kan till exempel handla om begränsningar av Skatteverkets befogenheter och vilken information som finns tillgänglig.
- Dolt skattefel. Det skattefel som svårigen kan hittas vid kontroller. Det handlar främst om verksamheter och transaktioner som inte lämnar några eller otydliga spår efter sig.

Tillsammans med de fastställda skatterna utgör de tre delarna den skatt som skulle blivit fastställd om alla redovisade sina verksamheter och transaktioner korrekt – den teoretiska skatten. För att bedöma det totala skattefelet måste dessa tre delar bedömas för samtliga områden.

Bedömningar av skattefel är förknippade med stor osäkerhet. Generellt sett är osäkerheten lägst för det kontrollerbara skattefelet och högst för det dolda skattefelet men osäkerheten är genomgående i alla delar. Många av de osäkerhetskällor som finns uppstår på grund av att information är svår att få tag på eller saknas. Detta gör att uppskattningar av skattefelet vilar på mer eller mindre välgrundade

antaganden och bör användas med stor försiktighet.

Skatteverkets arbete med att bedöma det totala skattefelet är fortfarande under uppbyggnad och bedömningarna som återges nedan utgör endast en del av det totala skattefelet. Vårt arbete med skattefelet utvecklas över tid och vissa metoder och områden har tillkommit. Skattefelet som redovisas här i avsnitt 4.2 är därmed inte jämförbart med den bedömning som gjordes i Skatteverkets årsredovisning 2018.

Framöver avser vi att kontinuerligt se över och utveckla bedömningar för alla delar av skattefelet. Vår ambition är att lägga till något eller några områden varje år.

4.2.1 Små och medelstora företag¹³

I syfte att mäta skattefelet har Skatteverket sedan 2015 gjort slumpmässiga kontroller av aktiebolag och enskild näringsverksamhet med en omsättning över 100 000 kronor. För att bedöma skattefelet för stora skattebetalare samt finansiella, utländska och offentligt ägda företag krävs dock andra metoder. Det görs därför inte här.

Resultatet från de slumpmässiga kontrollerna har emellertid även använts till att uppskatta ett skattefel för vissa grupper utanför målpopulationerna; handelsbolag, företag med omsättning under 100 000 kronor samt skattekonsekvensen för delägare och anställda.

Kontrollerna har genomförts med revisioner. Särskilda granskningsprogram har använts, vilket har inneburit vissa avgränsningar. Bland annat har kontrollen begränsats till inkomstskatt, mervärdesskatt (moms) och arbetsgivaravgifter. Revisionerna har initialt utgått enbart från företagets egen bokföring, utan tillgång till kontrollmaterial som exempelvis bankuppgifter. Om den inledande

¹³ Med små och medelstora företag avses företag med en lönesumma på högst 50 miljoner kronor. Från och med beskattningsår 2018 gäller lönesumma 75 miljoner kronor.

kontrollen har uppvisat brister har djupare kontroller genomförts.

Det kontrollerbara skattefelet bland små och medelstora företag, för de skatteslag som har kontrollerats, bedöms uppgå till 14,4 miljarder kronor per år (genomsnitt för åren 2014-2017). Detta motsvarar att den fastställda skatten skulle höjas med 3,4 procent. Aktiebolag bedöms stå för 6,2 miljarder kronor och enskild näringsverksamhet för 7,0 miljarder kronor, vilket motsvarar 1,7 respektive 19,9 procent av fastställd skatt.

Tabell 2 Uppskattning av det kontrollerbara skattefelet bland små och medelstora företag, 2014-2017, miljarder kronor per år

	Totalt	Aktiebolag	Enskilda näringsidkare
Undersökt population ¹⁾			
Inkomstskatt	3,3	0,9	2,4
Egenavgifter	1,8	-	1,8
Mervärdesskatt	3,6	2,0	1,7
Arbetsgivaravgifter	3,1	3,0	0,04
Summa undersökt population²⁾	12,0	6,0	6,1
Företag med omsättning under 100 000 kronor ^{3) 4)}	1,1	0,2	0,9
Handelsbolag ^{3) 5)}	1,2		
Totalt kontrollerbart skattefel	14,4	6,2	7,0

Källa: Uppföljning av slumpmässiga kontroller

Not 1) Avrundningar, samt att skattefelsberäkningarna för mervärdesskatt och arbetsgivaravgifter beräknas baserat enbart på registrerade företag, gör att tabellens totalvärden och summeringar av skatteslag eller företagsgrupper ibland är olika.

Not 2) Statistiska felmarginaler: ±2,0 mdkr (totalt), ±1,6 mdkr (aktiebolag) och ±1,2 mdkr (enskilda näringsidkare).

Not 3) Företag som inte ingår i den undersökta populationen. Uppskattningen av skattefelet bygger på antagandet att dessa grupper gör lika mycket fel i förhållande till dess skatt som företagen i den undersökta populationen gör.

Not 4) Aktiebolag och enskilda näringsidkare med en omsättning under 100 000 kronor det aktuella beskattningsåret. År 2014-2016 även företag med en omsättning under 100 000 kronor under föregående år (till stor del nystartade företag). År 2017 ingick dessa i stället i den undersökta populationen.

Not 5) Skattekonsekvenserna för delägarna ingår.

Till det ovan nämnda skattefelet för små och medelstora företag har skattekonsekvensen för dess delägare och anställda uppskattats till 3,5 miljarder kronor.

Det har inte gjorts någon bedömning av skattefelet för skatter som inte kontrollerats (punktskatter, kupongskatt m.m.), det skattefel som är observerbart med andra metoder eller det dolda skattefelet. Detta gör att det inte finns någon bedömning av det totala skattefelet när det gäller små och medelstora företag.

Det behövs resultat från betydligt fler år innan slumpmässiga kontroller för små och medelstora företag kan användas för att bedöma skattefelets utveckling över åren.

4.2.2 Privatpersoner

Skatteverket har sedan 2015 gjort slumpmässiga kontroller av privatpersoner. Kontrollerna har gjorts via skrivbordskontroller. Vissa företeelser som är extra resurskrävande ingår inte i de slumpmässiga kontrollerna.

För de områden som ingår i kontrollerna för privatpersoner uppskattas det kontrollerbara skattefelet till 6,5 miljarder kronor per år (genomsnitt för åren 2016-2017¹⁴⁾), varav kvinnor står för 2,4 miljarder kronor och män för 4,0 miljarder kronor. Detta motsvarar att den fastställda skatten skulle höjas med 0,9 procent (0,9 procent för både kvinnor och män).

Av de undersökta företeelserna är det framför allt tre som bidrar till skattefelet – resor till och från arbetet, försäljning av småhus samt försäljning av bostadsrätt. Tillsammans står dessa för 86 procent av det kontrollerbara skattefelet.

Utöver det skattefel som uppskattats utifrån de slumpmässiga kontrollerna för privatpersoner, tillkommer skattekonsekvenser med totalt 4,1 miljarder kronor för delägare och anställda från skattefelet som beräknats för små, medelstora och stora företag. För små och medelstora företag beräknas felet till 3,5 miljarder och för stora företag till 0,6 miljarder.

Det kontrollerbara skattefelet för privatpersoner bedöms därmed uppgå till 10,6 miljarder kronor per år, vilket motsvarar 1,5 procent av den fastställda skatten.

¹⁴ Urvalsdesignen förändrades mellan 2015 och 2016. Uppskattningen i 2018 års årsredovisning byggde på resultat från 2014-2016. Årets

uppskattning baseras enbart på resultat från 2016-2017, då den nya urvalsdesignen använts.

Tabell 3 Uppskattning av det kontrollerbara skattefelet bland privatpersoner, 2016-2017, miljoner kronor per år

	Totalt	Kvinnor	Män
Sluppmässiga kontroller för privatpersoner ¹⁾			
Undersökt population ²⁾			
Resor till och från arbetet	2 380	720	1 670
Tjänsteresor	130	30	110
Dubbel bosättning m.m.	220	60	160
Övriga utgifter	80	40	50
Ränteutgifter	20	10	10
Försäljning värdepapper	280	60	220
Försäljning småhus	2 090	940	1 150
Försäljning bostadsrätt	840	400	440
Försäljning näringsfastighet	130	90	40
Övrigt	30	20	10
Summa undersökt population³⁾	6 210	2 370	3 850
Övrig population ⁴⁾	280	70	130
Summa sluppmässiga kontroller för privatpersoner	6 490	2 450	3 970
Skattefelsberäkningar företag			
Skattekonsekvens för delägare och anställda i små och medelstora företag	3 480		
Skattekonsekvens för anställda i stora företag	600		
Summa skattefelsberäkningar företag	4 080		
Totalt kontrollerbart skattefel	10 570		

Källa: Uppföljning av de sluppmässiga kontrollerna

Not 1) Avrundningar gör att värdena i totalkolumnen och i summeringen av kvinnor och män blir olika på några av raderna.

Not 2) Avser resultatet från sluppkontrollerna, samt en bedömning av felet bland små avdragsposter som inte kontrollerats.

Not 3) Statistiska felmarginaler: ±830 mnkr (totalt), ± 580 mnkr (kvinnor) och ±600 mnkr (män).

Not 4) Avser en bedömning av skattefelet för den del av skattebetalarna som inte ingår i den undersökta populationen. 80 mnkr avser dödsbon som inte är fördelade på varken kvinnor eller män.

Det behövs resultat från betydligt fler år innan skattefelskontrollen för privatpersoner kan användas för att bedöma skattefelets utveckling över åren.

Utöver bedömningen som baseras på de sluppmässiga kontrollerna uppskattas även privatpersoners internationella skattefel som uppkommer vid beskattning av kapitalinkomster på finansiella tillgångar i utlandet. Detta skattefel är mycket svårt att uppskatta eftersom det beror på en rad okända parametrar som måste uppskattas utifrån osäkra källor. Osäkerheten i beräkningen är därmed stor och kan i det närmaste sägas utgöra ett räkneexempel.

Bedömningen utgår från en forskningsartikel¹⁵ där svenska privatpersoners finansiella tillgångar utomlands uppskattas för 2014. För att uppskatta skattefelet för 2017 antas att relationen mellan

privatpersoners finansiella tillgångar i Sverige och deras finansiella tillgångar utomlands är densamma 2017 som den antogs vara 2014. De finansiella tillgångarna utomlands antas därmed vara drygt 500 miljarder kronor. Av dessa antas 20 procent vara korrekt deklarerade. Skattefelet uppskattas genom att anta en genomsnittlig avkastning på drygt fem procent samt en genomsnittlig skattesats på 20 procent. Detta resulterar i ett skattefel på 4,6 miljarder kronor 2017, vilket motsvarar att den fastställda kapitalskatten för privatpersoner skulle höjas med 4,7 procent.

Om skattefelet från sluppkontrollerna gällande kapitalskatten och det internationella skattefelet summeras ger detta ett skattefel för privatpersoners kapitalskatt på 8,1 miljarder kronor. Detta motsvarar att den fastställda kapitalskatten för privatpersoner skulle höjas med 8,3 procent.

Utöver det internationella skattefelet har det inte gjorts någon bedömning av skattefelet för områden som inte kontrollerats i sluppkontrollerna, det skattefel som är observerbart med andra metoder eller andra delar av det dolda skattefelet. Detta gör att det inte finns någon bedömning av det totala skattefelet när det gäller privatpersoner.

4.2.3 Stora företag¹⁶

I Skatteverkets årsredovisning för 2018 konstaterades att det kommer att dröja några år innan arbetet med skattefelet för stora företag genererar tillräcklig information för en bedömning. En beräkning av skattefelet för arbetsgivaravgifter gjordes emellertid utifrån befintlig information och vissa antaganden baserad på resultaten från revisioner gjorda för inkomståren 2013 till 2015. Två centrala antaganden i de beräkningarna var:

1. Andelen fel som hittas i reviderade företag som skulle hittas i andra företag om de genomgick liknande revisioner.
2. Andelen fel som inte hittas av de använda kontrollmetoderna.

Vad som är lämpliga nivåer är svårt att veta. I avsaknad av underlag för antagandena blir beräkningarna i det följande mycket osäkra men om de två andelarna antas vara 50 procent kan

¹⁵ Alstadsæter A., m.fl. (2018), Who Owns the Wealth in Tax Havens? Macro Evidence and Implications for Global Inequality. Journal of Public Economics, Vol 162, juni 2018 s. 89-100.

¹⁶ Med stora företag avses här företag med en lönesumma på över 50 miljoner kronor eller företag som ingår i en koncern där minst ett

företag har en lönesumma på över 50 miljoner kronor. Från och med beskattningsåret 2018 är gränsen i stället att den egna lönesumman, eller den för ett annat företag i samma koncern, ska uppgå till 75 miljoner kronor.

skattefelet för arbetsgivaravgifter beräknas till 0,6 miljarder kronor per år eller 0,4 procent av de teoretiska avgifterna. Detta fel ger i sin tur ett skattefel för skatt på inkomst av tjänst på 0,6 miljarder kronor och för inkomst av näringsverksamhet på -0,1 miljarder kronor.

Någon motsvarande beräkning för inkomstskattefelet (bolagsskatten) för stora företag har inte genomförts. Detta beror bland annat på att inkomstskattefelet bland stora företag ofta är mer komplexa än de som gäller arbetsgivaravgifter samtidigt som det är stor variation i storleken på fel mellan företag. De data som finns i Skatteverkets uppföljningssystem har inte bedömts innehålla tillräcklig information för att på ett tillförlitligt sätt bedöma inkomstskattefelet för denna grupp företag. Det pågår en kontinuerlig utveckling av både uppföljningsdata och metod för att i framtiden kunna bedöma också detta skattefel.

4.2.4 Mervärdesskatt

Förutom att mervärdesskatt (moms) ingår som en del i det skattefel som mäts via slumpmässiga kontroller avseende små och medelstora företag har Skatteverket inte gjort någon egen beräkning av det totala momsfelet. Den samlade bedömningen bygger i stället på beräkningar utförda av Center for Social and Economic Research (CASE)¹⁷ samt statistiska centralbyrån (SCB).¹⁸ För 2017 uppgår deras beräkningar av momsfelet till 1,2 respektive 3,3 procent av den teoretiskt riktiga momsen. Metoderna skiljer sig åt mellan dessa beräkningar varför det är svårt att värdera den skillnad som finns mellan dem. För att bedöma momsfelet använder vi medelvärden av de två beräkningarna. För 2017 uppgår detta till 2,2 procent av den teoretiskt riktiga momsen vilket motsvarar 9,9 miljarder kronor.

Tabell 4 Momsfelet som andel av de teoretiska momsintäkterna, procent

	2013	2014	2015	2016	2017
CASE	3,4	3,1	2,8	1,6	1,2
SCB			3,3	3,3	3,3

Källor: CASE (2019), Study and Reports on the VAT Gap in the EU-28 Member States:2019 Final Report, TAXUD/2015/CC/131 och SCB

4.2.5 Punktskatter

Alkohol och Tobak

För punktskatter på alkohol och tobak i form av cigaretter har vi gjort en beräkning av punktskattefelet med hjälp av uppskattningar av konsumtion gjorda av Centralförbundet för alkohol- och narkotikaupplysning (CAN).¹⁹ Ett problem för beräkningarna är att det är svårt att separera laglig från olaglig reseinförsel. Endast den senare bidrar till skattefelet. Det saknas information om hur stor andel av reseinförseln som är olaglig, men om 20 procent av reseinförseln antas vara olaglig uppgår skattefelet till 2,4 miljarder kronor för alkohol och 0,2 miljarder kronor för tobak.²⁰ Detta motsvarar 14 respektive 1,4 procent av den teoretiskt riktiga skatten.

Trängselskatt²¹

Skattefelet för trängselskatt beräknas genom att använda information om antalet passager av bilar där man inte kunnat identifiera registreringsskylten samt den genomsnittliga avgiftsnivån. Att registreringsskylten inte kan identifieras kan bero på medveten manipulation eller på andra faktorer. Transportstyrelsen som samlar in denna information redovisar kategorierna var för sig men påtalar att en exakt åtskillnad inte kan göras. Skattefelet för trängselavgifter utgjorde 10,9 miljoner kronor 2018. Detta utgjorde 0,4 procent av den teoretiskt riktiga trängselskatten.

¹⁷ CASE:s beräkningar görs på uppdrag av Europeiska kommissionen.

¹⁸ Både CASE och SCB har genomfört förändringar i beräkningsmetoderna jämfört med tidigare år. SCB har även genomfört en revidering av nationalräkenskaperna vilket påverkar resultaten.

¹⁹ Se <https://www.can.se/>. Skattefelet för alkohol beräknas baserat på uppgifter om alkohol som är insmugglad, hembränd och köpt över

internet samt en andel av reseinförsel. För tobak är skattefelet baserat på uppgifter om konsumtion av smugglade cigaretter samt en andel av reseinförseln.

²⁰ För alkohol är konsumtionsuppgifterna från 2017 och för tobak från 2018.

²¹ Skatteverket är beskattningsmyndighet för trängselskatt. Transportstyrelsen beslutar för Skatteverkets räkning om trängselskatt och tillägsavgift samt verkställer uppbörderna.

4.2.6 Sammanfattande bedömning

Bedömning:

Bedömningen av skattefelet är beroende av antaganden och är därför förknippad med stor osäkerhet.

Skatteverket bedömer att det kontrollerbara skattefelet för små och medelstora aktiebolag, enskilda näringsidkare och handelsbolag för beskattningsåren 2014 till 2017 var i genomsnitt 14,4 miljarder kronor per år, eller 3,4 procent av fastställd skatt.

Skatteverket bedömer att det kontrollerbara skattefelet avseende privatpersoner för beskattningsåren 2016 till 2017 var i genomsnitt 10,6 miljarder kronor per år eller 1,5 procent av fastställd skatt. Utöver privatpersoners kontrollerbara skattefel bedöms skattefelet som härrör från kapitalavkastningen på privatpersoners finansiella tillgångar i utlandet uppgå till 4,6 miljarder kronor eller 4,7 procent av fastställd skatt. Denna uppskattning är dock mycket osäker.

För stora företag bedömer Skatteverket att skattefelet för arbetsgivaravgiften i genomsnitt är 0,6 miljarder kronor årligen för perioden 2013 till 2015, vilket motsvarar 0,4 procent av den korrekta arbetsgivaravgiften för stora företag. Även här är bedömningen behäftad med stor osäkerhet.

Skatteverket bedömer att skattefelet avseende moms baserat på beräkningar av CASE och SCB uppgår till 9,9 miljarder kronor vilket motsvarar 2,2 procent av den teoretiskt riktiga momsen för 2017.

Skatteverket bedömer att punktskattefelet för alkohol och tobak uppgår till 2,4 miljarder kronor år 2017 respektive 0,2 miljarder kronor 2018. Detta motsvarar 14 respektive 1,4 procent av de teoretiska riktiga skatterna.

Skattefelet för trängselavgiften bedöms vara 0,01 miljarder kronor eller 0,4 procent av den teoretiska skatten.

4.3 Skattefelets förändring

Frågor om kännedom om fusk och upplevelse av illojal konkurrens i Skatteverkets årliga attitydundersökningar²² används som indikatorer på hur skattefelet förändras.

Skatteverket har sedan några år tillbaka använt en teoretisk modell, kallad skattefelsmodellen, för att beskriva antaganden kring de så kallade skattefelsfaktorerna, som indirekt antas påverka skattefelet. Modellen beskriver förutsättningarna för Skatteverkets uppdrag att ta in den beslutade skatten med så litet skattefel som möjligt. Baserat på ytterligare frågor i de årliga attitydundersökningarna har indikatorer definierats för att spegla utvecklingen av skattefelsfaktorerna.

På dessa sätt får Skatteverket fram ett underlag för att bedöma i vilken grad skattefelet har förändrats mellan 2017 och 2019.

Skattefelets förändring har även studerats ur ett långsiktigt perspektiv. Vi har genomfört enkäter om hushållens medvetna svartköp 2005 och 2019, jämfört revisionsresultat från 1995-2003 och 2010-2016 samt studerat frågorna om kännedom om fusk och upplevelse av illojal konkurrens över en liknande tidsperiod (jämförelse mellan 2002 och 2016/2017).

4.3.1 Indikatorer på skattefelets förändring 2017-2019

Som mått på skattefelets utveckling har vi använt resultatet från frågor om kännedom om fusk och upplevelse av illojal konkurrens i de årliga attitydundersökningarna till privatpersoner och företag.

Resultatet från undersökningen till privatpersoner indikerar att kännedomen om skattefusk, personer som arbetat svart eller anlitat svart arbetskraft har minskat mellan 2018 och 2019. Skillnaden mellan 2018 och 2019 är statistiskt säkerställd för alla tre frågorna, såväl totalt som för män och kvinnor separat. Resultatet 2019 är fördelaktigt även i jämförelse med 2017.

²² Se statistiksammanställningen.

Resultaten från undersökningen riktad till företag varierar. Upplevelsen av illojal konkurrens har ökat något varje år och skillnaden mellan 2017 och 2019 är statistiskt säkerställd. Företagarnas personliga kännedom om andra företagare som skattefusk har minskat något men det finns inga säkerställda skillnader mellan åren.

Tabell 5 Indikatorer direkt mot skattefelet

Andel instämmer	2017	2018	2019
Privatpersoners uppfattning			
Jag känner personligen någon eller några som skattefusk	10%	10%	6%
- kvinnor	7%	9%	4%
- män	13%	11%	8%
Jag känner någon som arbetat svart under det senaste året	26%	26%	19%
- kvinnor	24%	23%	14%
- män	28%	28%	24%
Jag känner någon som anlitat svart arbetskraft under det senaste året	21%	22%	16%
- kvinnor	20%	21%	14%
- män	23%	24%	19%
Företagares uppfattning			
Jag känner personligen företagare som skattefusk	9%	10%	8%
Vårt företag är i stor utsträckning utsatt för konkurrens från företag i branschen som skattefusk	19%	21%	22%

Källa: Skatteverket - Resultat från de årliga attitydundersökningarna 2017-2019.

4.3.2 Indikatorer på skattefelsfaktorernas förändring 2017-2019

Skattefelsfaktorerna beskriver de mekanismer som ligger bakom skattefelet. Indikatorer finns framtagna för respektive skattefelsfaktor: förutsättningar att göra rätt, felutrymme, upplevd upptäcktsrisk, motivation och social tillit. Vissa indikatorer bygger på uppföljningsdata och andra bygger på uppfattningar hos privatpersoner och företag som kan utläsas ur frågor från de årliga attitydundersökningarna 2017-2019²³.

För utvecklingen gällande förutsättningarna att göra rätt har andelen e-deklarationer avseende arbetsgivaravgifter ökat kraftigt mellan 2018 och 2019, från 92 till 98 procent, till följd av att många företag gått över till elektronisk deklaration vid övergången till arbetsgivardeklaration på individnivå (se avsnitt 7.2.3 och 7.2.4). Även för INK1, INK2 och moms har andelen e-deklarationer ökat under treårsperioden. Andelen formella fel avseende moms har minskat men avseende arbetsgivaravgifter har andelen formella fel ökat

kraftigt, från 0,3 till 5,0 procent. Även detta är en följd av införandet av arbetsgivardeklaration på individnivå. I årets beräkning ingår misstämningar som inte redovisats som formella fel i arbetsgivardeklarationen tidigare vilket innebär att siffrorna för 2017-2018 och 2019 inte är jämförbara. Det är för tidigt för att avgöra om det finns någon förändring mellan 2018 och 2019 avseende arbetsgivaravgifter som har någon påverkan på skattefelet.

Andelen förifyllda inkomstdeklarationer utan ändring är i stort sett oförändrad vilket tyder på ett oförändrat felutrymme.

När det gäller de indikatorer på skattefelsfaktorer som baseras på enkätfrågor är utvecklingen mellan 2018 och 2019 fördelaktig avseende privatpersoner. Alla resultat från 2019 är statistiskt säkerställda mot både 2017 och 2018. Avseende social tillit har resultatet förbättrats även för företagen, skillnaderna mellan åren är statistiskt säkerställda. Företagens uppfattningar om förutsättningar att göra rätt, upplevd upptäcktsrisk och motivation är däremot i stort sett oförändrade jämfört med tidigare år.

Tabell 6 Indikatorer för skattefelsfaktorerna

Andel/Medelvärde	2017	2018	2019
Förutsättningar att göra rätt			
Andel e-deklarationer privatpersoner	85 %	87 %	88 %
Andel e-deklarationer företag (INK1)	42 %	45 %	48 %
Andel e-deklarationer företag (INK 2)	44 %	50 %	56 %
Andel e-deklarationer moms	83 % ¹⁾	87 % ¹⁾	91 %
Andel e-deklarationer arbetsgivaravgift	90 %	92 % ¹⁾	98 %
Andel formella fel moms	0,6 %	0,5 %	0,3 %
Andel formella fel arbetsgivaravgift	0,4 %	0,3 %	5,0 %
Andel formella fel avdragen skatt	0,5 %	0,4 %	0,5 %
Privatpersoners uppfattning ²⁾	3,99	4,01	4,13
Företagares uppfattning ²⁾	3,75	3,75	3,76
Felutrymme			
Andel förifyllda inkomstdeklarationer utan ändring (ej näringsidkare)	76,3 %	76,3 %	76,5 %
Upplevd upptäcktsrisk			
Privatpersoners uppfattning ²⁾	3,87	3,89	4,12
Företagares uppfattning ²⁾	3,39	3,49	3,47
Motivation			
Privatpersoners uppfattning ²⁾	3,95	3,99	4,23
Företagares uppfattning ²⁾	3,79	3,82	3,81
Social tillit			
Privatpersoners uppfattning ²⁾	3,71	3,84	4,03
Företagares uppfattning ²⁾	3,70	3,86	3,96

Källor: Skatteverket - Resultat från de årliga attitydundersökningarna 2017-2019 samt Guppi.

Not 1) Ändrade siffror jämfört med tidigare årsredovisningar, då dessa enbart var baserade på uppgifter från december månad. De nya siffrorna avser andelen e-deklarationer under hela året.

Not 2) Svarsskalan är 1-5. Ett standardiserat medelvärde är framräknat så att ett för Skatteverket och skattesystemet fördelaktigt resultat motsvaras av ett högt medelvärde för samtliga frågor.

²³ Se statistiksammanställningen.

4.3.3 Skattefelets förändring på lång sikt

I detta avsnitt studeras skattefelets förändring på längre sikt. Samtliga jämförelser mellan olika år indikerar att skattefelet har minskat, åtminstone när det gäller den typ av skattefusk som är synligt för privatpersoner och företagare.

Hushållens medvetna svartköp 2005 och 2019

Skatteverket har under 2019 genomfört en enkät om hushållens medvetna köp av svarta tjänster.²⁴ Motsvarande frågor ställdes även 2005. Frågorna ställdes i DemoskopPanelen²⁵, som består av ett stort antal medlemmar (2 312 svar 2005, 6 874 svar 2019) i åldern 18-89 år.

En uppräknig av svaren från undersökningarna till alla hushåll i Sverige indikerar att hushållens medvetna konsumtion av svarta tjänster har minskat, från 11,3 miljarder kronor år 2005 till 3,0 miljarder kronor år 2019. Detta kan sägas utgöra en lägre gräns för omfattningen av hushållens svartköp eftersom olika problem med att uppskatta omfattningen av svartköp via enkäter leder till underskattningar.

Andelen som svarade att de köpt någon tjänst svart under det senaste året minskade från 32 procent år 2005 till 13 procent år 2019.

Skillnaden mellan 2005 och 2019 är statistiskt säkerställd avseende både beloppsfelet och andelen som köpt svart.

Svartarbetets utveckling: Jämförelse av revisionsresultat 1995-2003 och 2010-2016

Skatteverket har utifrån 28 173 revisioner uppskattat de kontrollerbara svarta arbetsinkomsterna för hela ekonomin till 91 miljarder kronor i genomsnitt för åren 2010-2016.²⁶ Det motsvarar 2,3 procent av BNP. Beräkningarna är dock behäftade med osäkerhet.

I Skatteverkets tidigare bedömning²⁷, baserad på revisioner mellan 1995 och 2003, beräknades ekonomins svarta inkomster till 71 miljarder kronor i genomsnitt per år. Det motsvarade 3,0 procent av BNP.

Metodiken skiljer sig något mellan de två studierna. Om samma metodik används som i Skatteverkets rapport från 2006 blir de svarta inkomsterna i den senare studien högre totalt sett men som andel av BNP blir resultatet det samma som i den tidigare rapporten. De svarta inkomsterna verkar således ha ökat i absoluta tal men storleksordningen påverkas av metodvalet. Den relativa utvecklingen av de svarta inkomsterna som andel av BNP är däremot svårbedömd även om resultaten indikerar att de åtminstone inte har ökat jämfört med Skatteverkets rapport från 2006.

Analysen visar även att det kontrollerbara svartarbetet i viss mån flyttat från enskilda näringsidkare och delägare i handelsbolag till aktiebolag med en lönesumma mellan 1 och 5 miljoner kronor. Osäkerheten i dessa resultat är dock hög eftersom revisionerna är baserade på riskbaserade urval. Metoderna för både urvalen och revisionerna kan dessutom skilja sig mellan de olika mätperioderna.

Kännedom om fusk och upplevelse av illojal konkurrens 2002 och 2016/2017

Resultat från enkätundersökningar som Skatteverket genomfört vissa år (senast 2016 för privatpersoner och 2017 för företag) visar att kännedomen om fusk ungefärligen halverades mellan 2002 och 2016/2017. Andelen företag som upplevde illojal konkurrens från företag i den egna branschen minskade från 31 till 21 procent. Samtliga skillnader är statistiskt säkerställda.

²⁴ Skatteverket (2020), Hushållens medvetna köp av svarta tjänster 2005 och 2019, Rapport 2020-01-16.

²⁵ <https://demoskop.se/erbjudandet/demoskoppanelen/>

²⁶ Den svarta ekonomin avser inkomster som utgår från produktiva ekonomiska lagliga aktiviteter som borde redovisas och beskattas i

Sverige men som varken, delvis eller i sin helhet, redovisas eller beskattas. Ett förekommande exempel i Skatteverkets revisioner är privata kostnader som tas upp som kostnader för företaget.

²⁷ Skatteverket, "Svartköp och svartjobb i Sverige", 2006:4

Tabell 7 Indikatorer direkt mot skattefelet

Andel instämmer	2002	2016	2017
Privatpersoners uppfattning			
Jag känner personligen någon eller några som skattefuskar	30%	13%	
- kvinnor	26%	12%	
- män	35%	14%	
Jag känner någon som arbetat svart under det senaste året	47%	22%	
- kvinnor	43%	20%	
- män	50%	23%	
Jag känner någon som anlitat svart arbetskraft under det senaste året	44%	25%	
- kvinnor	42%	23%	
- män	47%	26%	
Företagares uppfattning			
Jag känner personligen företagare som skattefuskar	25%		10%
Vårt företag är i stor utsträckning utsatt för konkurrens från företag i branschen som skattefuskar	31%		21%

Källor: Skatteverket (2017), Medborgarnas synpunkter på skattesystemet, skattefusket och Skatteverkets kontroll, Rapport 2017-05-27 samt Skatteverket (2018), Företagens synpunkter på skattesystemet, skattefusket och Skatteverkets kontroll, Rapport 2018-03-26.

4.3.4 Sammanfattande bedömning

Bedömning:

Skatteverket bedömer att skattefelet på lång sikt har minskat, åtminstone när det gäller den typ av skattefusk som är synligt för privatpersoner och företagare.

Resultat från enkätfrågor om fuskännedom indikerar att denna minskning har fortsatt för privatpersoner mellan 2017 och 2019.

För företagen visar indikatorerna en tudelad bild av skattefelets utveckling på kortare sikt. Upplevelsen av illojal konkurrens har ökat medan företagarnas personliga kännedom om andra företagare som skattefuskar har minskat något. Sammantaget bedömer Skatteverket därmed att skattefelet för företag har varit oförändrat mellan 2017 och 2019.

Skatteverkets analys indikerar att det kontrollerbara svartarbetet har ökat från 71 till 91 miljarder kronor mellan mätperioderna 1995-2003 och 2010-2016. Som andel av BNP motsvarar detta en minskning från 3,0 till 2,3 procent. Skatteverkets bedömning är dock att någon trend inte kan fastställas givet osäkerheten i dessa beräkningar.

4.4 Andra aktiviteter under 2019

Utöver de ovan redovisade bedömningarna har fler aktiviteter inom skattefelsområdet pågått under 2019. För att utveckla arbetet med skattefelet har Skatteverket bedömt att det är viktigt att delta och kontinuerligt fördjupa kontakterna med skattemyndigheter i andra länder samt internationella organisationer. Under året har medarbetare deltagit i två olika internationella arbetsgrupper med syfte att utbyta erfarenheter om arbetet med att uppskatta skattefelet, dels inom Nordisk agenda och dels inom OECD.

Medarbetare har även deltagit i Internationella valutafondens (IMF) pilotprojekt för att mäta bolagsskattefelet. Projektet har hittills inte utmynnat i några skattefelsberäkningar eftersom det finns problem med kompatibiliteten mellan metod och datatillgänglighet. IMF har även utarbetat en modell för att mäta skattefelet för mervärdesskatten. Under hösten har medarbetare deltagit i en kurs för att lära sig modellen. Arbetet pågår nu på Skatteverket för att konstruera en svensk version av modellen.

5 Förtroendet för Skatteverket

Verksamhet i regleringsbrevet

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

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

Resultatredovisningen ska utformas så att den kan utgöra ett underlag för regeringens bedömning av myndighetens resultat och genomförande av verksamheten. Den ska utgå från de uppgifter som framgår av myndighetens instruktion samt de mål och krav som regeringen har angett i regleringsbrev eller något annat beslut. Redovisningen ska innehålla analyser och bedömningar av verksamhetens resultat och dess utveckling.

5.1 Återrapportering och bedömning

Sammanfattande bedömning:

Skatteverket bedömer att förtroendet för Skatteverkets sätt att arbeta är högt bland privatpersoner och företag. Resultaten från våra egna mätningar visar att förtroendet har ökat under 2019 vilket även bekräftas av resultatet från andra externa mätningar som visar öknings jämfört med 2018.

någon form av personlig kontakt med oss under de senaste 12 månaderna.

De årliga attitydundersökningarna 2017–2019 visar att de allra flesta privatpersoner och företag är nöjda med bemötandet. I 2019 års mätningar svarade 92 procent av privatpersonerna och 95 procent av företagen att bemötandet är bra. Det finns inte några statistiskt säkerställda skillnader mellan kvinnor och män i det upplevda bemötandet.

5.2 Inledning

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

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

5.3 Egna mätningar

I Skatteverkets årliga attitydundersökningar²⁸ ingår frågan ”Har bemötandet från Skatteverkets tjänstemän varit bra?”. Frågan ställs enbart till de privatpersoner och företag som har svarat att de haft

Tabell 8 Har bemötandet från Skatteverkets tjänstemän varit bra?

Andel/Antal	Privatpersoner			Företag		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Svar: ja	94 %	95 %	92 %	95 %	94 %	95%
- kvinnor	96 %	94 %	90 %	-	-	-
- män	92 %	95 %	94 %	-	-	-
Antal svarande	314	655	415	539	1 044	691
- kvinnor	158	333	187	-	-	-
- män	156	322	228	-	-	-

Källa: Skatteverkets attitydundersökningar

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

De årliga attitydundersökningarna 2017–2019 visar att förtroendet för Skatteverkets sätt att sköta sin uppgift har ökat mellan 2018 och 2019. Skillnaden är statistiskt säkerställd för både privatpersoner och företag. Kvinnor har något högre förtroende än män i samtliga undersökningar mellan 2017 och 2019. Skillnaden är statistiskt säkerställd i 2019 års undersökning, men inte 2017 och 2018.

²⁸ Resultaten från Skatteverkets årliga attitydundersökningar finns i statistiksammanställningen.

Tabell 9 Jag har förtroende för Skatteverkets sätt att sköta sin uppgift.

Andel ¹⁾	Privatpersoner			Företag		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Instämmer	68 %	76 %	81 %	74 %	78 %	82 %
- kvinnor	69 %	76 %	84 %	-	-	-
- män	67 %	75 %	79 %	-	-	-
Varken eller	22 %	18 %	13 %	18 %	16 %	13 %
- kvinnor	23 %	19 %	12 %	-	-	-
- män	21 %	18 %	15 %	-	-	-
Instämmer inte	10 %	6 %	5 %	8 %	6 %	5 %
- kvinnor	8 %	5 %	4 %	-	-	-
- män	12 %	7 %	6 %	-	-	-
Medelvärde²⁾	3,89	4,05	4,23	3,99	4,11	4,24
- kvinnor	3,96	4,07	4,32	-	-	-
- män	3,83	4,03	4,14	-	-	-

Källa: Skatteverkets attitydundersökningar.

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

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

De årliga attitydundersökningarna innehåller ytterligare ett påstående för att belysa förtroendet för Skatteverket: "Om jag har behov av hjälp kan jag med förtroende vända mig till Skatteverket".

Även detta förtroendemått visar en ökning mellan 2018 och 2019 års undersökningar. Skillnaden är statistiskt säkerställd för både privatpersoner och företag, likaså mellan 2017 och 2019 års undersökningar. Däremot finns inga statistiskt säkerställda skillnader mellan kvinnor och män.

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

Andel ¹⁾	Privatpersoner			Företag		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Instämmer	81 %	81 %	84 %	81 %	81 %	84 %
- kvinnor	82 %	81 %	84 %	-	-	-
- män	80 %	82 %	83 %	-	-	-
Varken eller	14 %	13 %	11 %	13 %	13 %	12 %
- kvinnor	15 %	13 %	11 %	-	-	-
- män	12 %	13 %	11 %	-	-	-
Instämmer inte	6 %	5 %	6 %	6 %	5 %	4 %
- kvinnor	3 %	6 %	5 %	-	-	-
- män	8 %	5 %	6 %	-	-	-
Medelvärde	4,17	4,20	4,29	4,22	4,24	4,32
- kvinnor	4,23	4,18	4,33	-	-	-
- män	4,11	4,22	4,24	-	-	-

Källa: Skatteverkets attitydundersökningar

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

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

5.4 Externa mätningar

Utöver Skatteverkets egna mätningar görs andra externa undersökningar och mätningar på anseende, förtroende och service. I dessa undersökningar jämförs Skatteverket med flera andra samhällsinstitutioner när det gäller allmänhetens uppfattning om de olika institutionernas anseende och service samt allmänhetens förtroende för institutionerna.

Även om det finns stora skillnader mellan de olika mätningarna, får Skatteverket generellt höga betyg och omdömen. Resultatet för 2019 är på det hela taget något bättre jämfört med föregående år.

Kantar Sifo genomför en årlig anseendemätning om svenska myndigheter.²⁹ Deras skala går från -65 till 135. Ett anseendeindex på 50 eller högre är ett högt anseende för myndigheten. Under 2019 nådde Skatteverket ett anseendeindex på 50, vilket är en punkts uppgång jämfört med 2018 då indexet uppmättes till 49. Resultatet innebär en delad åttondeplats av 40 myndigheter som ingick i undersökningen.

Medieakademin gör en årlig förtroendebarmeter för att mäta allmänhetens förtroende för samhällsinstitutioner, enskilda företag och massmedier.³⁰ I 2019 års undersökning, som genomfördes av Kantar Sifo under februari-mars, hamnade Skatteverket på en delad sjätteplats av 64 samhällsinstitutioner, företag, massmedier och myndigheter. Det var 65 procent som svarade att de har ganska stort eller mycket stort förtroende för Skatteverket, vilket är fyra procentenheter högre jämfört med 2018. Undersökningen baseras på 1 200 webbintervjuer med personer äldre än 16 år.

I Mistats undersökning ServiceScore för 2019³¹, där svenska konsumenter bedömde elva myndigheters service, får Skatteverket de högsta omdömena i klassen "Myndigheter". Skatteverket hade förstaplatsen 2012-2017 men förra året fick Konsumentverket högst betyg. I årets mätning återtog Skatteverket förstaplatsen med ett resultat på 58,3 (på en skala 0-100). Det är en kontinuerlig ökning jämfört med 2018 (57,1), 2017 (56,9) och 2016 (56,4). ServiceScore genomförs med ett

²⁹ https://www.kantarsifo.se/sites/default/files/reports/documents/anseendet_for_myndigheter_2019.pdf

³⁰ <https://medieakademien.se/wp-content/uploads/2019/03/Förtroendebarmetern-2019-1.pdf>

³¹ <http://www.mynewsdesk.com/se/servicescore/pressreleases/skatteverket-baest-paa-att-ge-service-2881377>

riksrepresentativt urval från en webbpanel och bygger på över 3000 svenska konsumenters svar.

Demoskops Medierelationsbarometer är också en återkommande undersökning.³² Den mäter journalisters syn på myndigheters mediearbete och ger en bild över hur myndigheternas servicegrad gentemot medierna utvecklas över tiden. Under 2019 omfattade undersökningen 300 telefonintervjuer med företrädare för redaktionsledningar, allmänreportrar samt journalister inriktade mot samhälle, politik, ekonomi, miljö, energi, forskning och utbildning.

Undersökningen, som genomfördes maj-juni, sammanväger ett medierelationsindex utifrån olika frågor om service. Medelvärde för indexet är 0 och varierar från -16,93 till 9,52. Skatteverket uppnådde under 2019 ett indexvärde på 8,91, vilket är det tredje högsta indexvärde som någonsin uppmätts bland myndigheterna och är en tydlig förbättring jämfört med 2017 (6,14) och 2014 (6,82). Andelen journalister som hade mycket stort eller ganska stort förtroende för Skatteverket var 95 procent. Motsvarande siffra 2017 var 93 procent.

³² <https://demoskop.se/beslutsfattare-opinionsbildare/exempel-1-medierelationsbarometern/#>

6 Information och service

Uppgift enligt Skatteverkets instruktion

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

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

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

Resultatredovisningen ska utformas så att den kan utgöra ett underlag för regeringens bedömning av myndighetens resultat och genomförande av verksamheten. Den ska utgå från de uppgifter som framgår av myndighetens instruktion samt de mål och krav som regeringen har angett i regleringsbrev eller något annat beslut. Redovisningen ska innehålla analyser och bedömningar av verksamhetens resultat och dess utveckling.

6.1 Inledning

Det är en viktig uppgift för Skatteverket att ge de bästa förutsättningarna för att det ska vara lätt att göra rätt och att det ska vara enkelt och tryggt för privatpersoner och företag att hantera sin situation.

6.2 Redovisning av genomförd verksamhet inklusive resultat

Sammanfattande bedömning

Skatteverket bedömer att information och service som privatpersoner och företag tar del av är behovsanpassad, lättillgänglig och kvalificerad.

Resultatindikatorer som visar vad som har bidragit till resultatet:

- Tillgängligheten för kund har förbättrats. Väntetiden i Skatteupplysningen är kortare och kunderna kan numera också ta hjälp av chattboten Skatti dygnet runt.
- Vi erbjuder målgruppsanpassad information i olika forum. För att öka spridningen och ge fler möjlighet att få vägledning genomför vi flera av våra informationsinsatser tillsammans med eller med hjälp av våra samverkanspartner.
- Skatteverket har förbättrat funktionalitet och innehåll i digitala tjänster.
- Privatpersoners och företags behov fångas och används i utvecklingsarbetet.
- I samarbete med andra myndigheter och externa aktörer skapar vi digitala lösningar som förenklar för kunden.
- Skatteverkets service till journalister har förbättrats.

6.2.1 Möjlighet att få information och service

Privatpersoner och företag kan välja att söka information via webbplatsen, chattboten Skatti eller föra dialog med oss via telefon, mejl och våra kanaler i sociala medier. Vi informerar också om viktiga budskap via traditionella och sociala medier.

Vi tillhandahåller information och service i broschyrer och blanketter. Dessutom kan privatpersoner och företag få svar på allmänna frågor hos servicekontoren som numera drivs av Statens servicecenter.

Privatpersoner och företag kan också skicka brevfrågor till skatteenheterna. Exempelvis kan företag med mer komplicerade och komplexa förhållanden ställa en så kallad dialogfråga innan de gör en transaktion eller innan den ska redovisas, för att få reda på Skatteverkets syn på skattefrågan.

Utöver de mer traditionella servicemötena, där privatpersoner och företag ringer eller besöker myndigheten, är den förebyggande aspekten exempelvis att ge information om hur det kan bli rätt från början, ett viktigt inslag i såväl våra informationsinsatser som våra kontrollinsatser.

I vårt förutsättningsskapande arbete samverkar vi aktivt med andra myndigheter och branschorganisationer och vi erbjuder också målgruppsanpassade informationer.

Via tjänsten Mina meddelanden kan myndigheter och kommuner skicka säker digital post. Vid 2019 års utgång är 124 avsändare anslutna till Mina

meddelanden. Antalet mottagare har under 2019 ökat från 3 029 547 (2 933 148 fysiska personer respektive 96 399 företag) till 3 752 536 (3 637 388 fysiska personer respektive 115 148 företag). Under 2019 skickades cirka 36,3 miljoner meddelanden i infrastrukturen och cirka 12,4 miljoner av dessa hade Skatteverket som avsändare.

I Skatteverkets årliga attitydundersökning till företag ingår påståendet ”Det är lätt att få information från Skatteverket”. I 2019 års undersökning instämde 65 procent i att det är lätt att få information från Skatteverket. Resultatet är en statistiskt säkerställd ökning jämfört med 2018.

Tabell 11 Det är lätt att få information från Skatteverket.

Andel	Företag		
	2017	2018	2019
Instämmer	63 %	59 %	65 %
Varken eller	27 %	29 %	25 %
Instämmer inte	10 %	12 %	10 %

Källa: Skatteverkets attitydundersökningar

Skatteverket har under året tagit fram en färdplan för Skatteverkets skriftliga och muntliga kommunikation på andra språk. Planen innehåller en rad åtgärder som vi valt med utgångspunkt från privatpersoners och företagares behov samt relevant lagstiftning.

6.2.2 Vägledning och attitydpåverkan

Service i telefon och e-post

Antalet besvarade samtal i Skatteupplýsningen under 2019 var 3 357 985, vilket är en ökning med 1,2 procent jämfört med 2018. Antal besvarade e-postfrågor under 2019 var 485 095, vilket är en minskning med 3,7 procent.

Under 2019 har Skatteupplýsningen stärkt kompetensen när det gäller att svara på frågor om person- och företagsbeskattning, vilket har lett till förbättrad tillgänglighet genom minskade kötider.

Tabell 12 Besvarade frågor i Skatteupplýsningen

Antal	2017	2018	2019
Besvarade frågor	3 881 690	3 837 552	3 852 706
- varav via e-post	549 947	503 487	485 095
- varav via telefon	3 320 268	3 318 616	3 357 985
- varav via Facebook	11 475	15 449	9 626

Källa: Telefoniplattformen

Den genomsnittliga kötiden i telefonin under 2019 var 12 minuter och 41 sekunder, en minskning med 10,5 procent jämfört med 2018. Genomsnittlig kötid för återkoppling via e-post minskade med

18,8 procent från 2018 till i genomsnitt 3,9 dagar 2019, inklusive helgdagar.

Inom personbeskattning var den genomsnittliga kötiden i telefonin 11 minuter och 38 sekunder under 2019, vilket är en minskning med 26,0 procent jämfört med 2018. Genomsnittlig kötid inom företagsbeskattning var i telefonin 16 minuter och 49 sekunder under 2019, en minskning med 14,1 procent jämfört med 2018.

Inom folkbokföring var den genomsnittliga kötiden i telefonin 10 minuter och 51 sekunder under 2019, vilket är ökning med 36,8 procent jämfört med 2018. Förändrad fördelning av resurser inom Skatteupplýsningen är en av anledningarna till ökningen av kötiden. Det har sin grund i satsning på kompetensbreddning, vilket på sikt ska ge bättre kundservice.

Tabell 13 Genomsnittlig kötid i Skatteupplýsningen

Antal	2017	2018	2019
Genomsnittlig kötid telefoni (min:sek)	15:14	14:10	12:41
Genomsnittlig kötid mejl (dagar inkl. helgen)	5,5	4,8	3,9

Källa: Telefoniplattformen

I kundundersökningen 2019 ansåg 80 procent av kunderna att de fått svar inom rimlig tid, vilket är på samma nivå jämfört med 2018.

Kunderna ansåg att de fått ett bra bemötande i 96 procent av fallen, vilket är en minskning med en procentenhet jämför med 2018. Vidare ansåg kunderna i 89 procent av fallen att de fått ett svar som gett den information de behövde, vilket är en minskning med en procentenhet jämfört med 2018.

Tabell 14 Kvalitet vid kontakt med Skatteupplýsningen per telefon

Andel ^{1,2)} som anser att de fått:	2017	2018	2019
Telefoni Bra bemötande	97 %	97 %	96 %
Telefoni Svar inom rimlig tid	75 %	80 %	80 %
Telefoni Den information de behövde	90 %	90 %	89 %

Källa: Telefoniplattformen

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

Not 2) Mätningarna ha ej kunnat genomföras under 2019 på e-posten på grund av utgången licensavtal.

Under 2019 besvarade Skatteverkets växel 615 669 samtal, vilket är 10,4 procent fler än under 2018.

Service på servicekontor

Skatteverket har fram till 1 juni 2019 drivit 113 servicekontor runt om i Sverige i samverkan med Försäkringskassan och Pensionsmyndigheten. Från

och med den 1 juni har Statens servicecenter i uppdrag att bedriva verksamheten vid servicekontoren och tillhandahålla lokal statlig service för samverkansmyndigheterna.

Inför övergången av verksamheten till Statens servicecenter togs en samverkansmodell för samarbete fram, dels mellan Statens servicecenter och övriga myndigheter, dels mellan Statens servicecenter och Skatteverket.

Skatteverket har ett fortsatt ansvar för informations- och kompetensförsörjningen inom myndighetens verksamhetsområden. Arbetsgrupper har startats upp både internt inom Skatteverket och i samverkan med övriga myndigheter för att göra informationen och utbildningen behovsanpassad och lättillgänglig. Syftet är att ge goda förutsättningar för servicehandläggarna att ge privatpersoner och företagare god och likvärdig service baserad på aktuell och korrekt information.

Under 2019 var antalet besökare till servicekontoren 3 142 528, varav 54,5 % hade ärenden till Skatteverket. I november har kvaliteten i verksamheten följts upp genom en mätning av kundens upplevelse av sitt besök på servicekontoret. Undersökningen visar en hög andel av kunder som anser att de fått ett bra bemötande, att de fått svar inom rimlig tid och att de fått den hjälp de behöver.

Tabell 15 Kvalitet vid kontakt med servicekontoren.

Andel ¹⁾ som anser att de fått:	2017	2018	2019
Bra bemötande	97 %	96 %	96 %
- kvinnor	96 %	97 %	97 %
- män	98 %	97 %	96 %
Svar inom rimlig tid	90 %	90 %	90 %
- kvinnor	89 %	91 %	90 %
- män	91 %	91 %	93 %
Den hjälp de behövde	94 %	94 %	92 %
- kvinnor	94 %	96 %	92 %
- män	95 %	93 %	94 %

Källa: Enkätundersökning genomförd av Kantar SIFO i Not 1) De som har svarat ja på frågan jämfört med totalt antal besvarade enkäter. Även de som valt att inte besvara den aktuella frågan ingår i totalt antal besvarade enkäter.

Skatteverkets webbplats

I Skatteverkets årliga attitydundersökningar 2017-2019 till privatpersoner och företag ingår påståendet ”Det är enkelt att hitta på Skatteverkets webbplats”. Resultaten för 2019 visar att 72 procent av privatpersonerna som besökt Skatteverkets webbplats under de senaste 12 månaderna tycker att det är enkelt att hitta på webbplatsen.

Det är en statistiskt säkerställd ökning på nio procentenheter jämfört med 2018.

I 2019 års undersökning instämmer kvinnor i högre utsträckning än män att det är enkelt att hitta på webbplatsen, en skillnad som är statistiskt säkerställd. Detta mönster finns inte i 2018 eller 2017 års undersökningar. För företagen är skillnaderna små mellan åren, inga förändringar är statistiskt säkerställda.

Tabell 16 Det är enkelt att hitta på Skatteverkets webbplats.

Andel	Privatpersoner			Företag		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Instämmer	65 %	63 %	72 %	62 %	61 %	62 %
- kvinnor	63 %	62 %	75 %	-	-	-
- män	66 %	64 %	70 %	-	-	-
Varken eller	26 %	27 %	19 %	27 %	26 %	27 %
- kvinnor	29 %	27 %	17 %	-	-	-
- män	24 %	27 %	21 %	-	-	-
Instämmer inte	9 %	10 %	8 %	10 %	12 %	12 %
- kvinnor	8 %	11 %	7 %	-	-	-
- män	10 %	9 %	9 %	-	-	-

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

I Skatteverkets årliga attitydundersökningar ingår även påståendet ”Informationen på webbplatsen var tillräcklig för att lösa mina ärenden”. I 2019 års mätning är resultatet för privatpersoner bättre än både 2018 och 2017. Förändringen är statistiskt säkerställd mot 2017 men inte mot 2018 års resultat. Det finns inga statistiskt säkerställda skillnader mellan kvinnors och mäns inställning. För företagen är skillnaderna små mellan åren, inga förändringar är statistiskt säkerställda.

Tabell 17 Informationen på webbplatsen var tillräcklig för att lösa mina ärenden.

Andel ¹⁾	Privatpersoner			Företag		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Instämmer	73 %	73 %	75 %	72 %	70 %	68 %
- kvinnor	71 %	72 %	74 %	-	-	-
- män	74 %	75 %	75 %	-	-	-
Varken eller	17 %	16 %	16 %	18 %	20 %	22 %
- kvinnor	18 %	17 %	15 %	-	-	-
- män	15 %	15 %	17 %	-	-	-
Instämmer inte	11 %	11 %	9 %	10 %	10 %	10 %
- kvinnor	11 %	11 %	11 %	-	-	-
- män	10 %	10 %	7 %	-	-	-

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

Såväl funktionalitet som innehåll på webbplatsen har förbättrats under året. Steg-för-steg-guider och tjänster som hjälper privatpersoner och företag att förstå regelverk och lämna in uppgifter rätt har tagits fram för bland annat bostadsförsäljning, rot-

och rutavdrag och kontrolluppgifter. API:er och öppna data har också lyfts fram för att tillhandahålla en inspirerande, säker och tillgänglig digital mötesplats för externa aktörer.

Webbplatsen hade totalt 66 435 747 besök, vilket är en ökning med 0,5 procent jämfört med 2018. Antal besök via mobila enheter (mobiltelefon och surfplatta) har ökat till 29 318 601 under 2019, vilket är en ökning med 10,3 procent jämfört med 2018. Tillsammans utgjorde dessa mobila enheter 44,1 procent av antalet besök på webbplatsen under 2019.

Chatboten Skatti

Under 2019 har chatboten Skatti utvecklats och kan nu svara på frågor om stora delar av folkbokföringsområdet och personbeskattningsområdet. En användarenkät visade att Skatti fungerar väl utifrån kundens perspektiv. Andelen konversationer där Skatti har förstått frågan och hjälpt kunden är 81,3 procent under 2019. Under 2019 besvarade Skatti totalt 364 472 konversationer. I 42 procent av dessa besvarades frågorna utanför ordinarie öppettider.

Webbplatsen Rättslig vägledning

Webbplatsen Rättslig vägledning hade totalt 3 141 603 externa besök och 766 534 interna under 2019, vilket är en ökning med 21,3 procent för externa besök och 8,7 procent för interna jämfört med 2018.

Information och kundtjänst i sociala medier

Skatteverkets syfte med att närvara i sociala medier är att möta privatpersoner och företag i de kommunikationskanaler där de befinner sig. Genom att använda sociala medier kan Skatteverket nå fler och nya grupper av privatpersoner, företagare och potentiella medarbetare som vi inte når via våra andra kanaler.

Vi finns på Facebook, Instagram, LinkedIn och på Twitter. Den viktigaste kanalen för Skatteverket är Facebook där räckvidd och antalet följare har ökat under året, vilket visar att vi möter användarnas förväntningar på kommunikation och service.

Skatteverket kommunicerar med visuella budskap i sociala medier vilket har visat sig öka vår förmåga att nå fler användare. Video med våra experter, direktsändningar och animerad infografik är exempel på former av kommunikation som genererar hög räckvidd och stort engagemang.

Omvärldsbevakningen av dialogen om Skatteverket i våra egna kanaler och på sociala medier ökar myndighetens förmåga att arbeta proaktivt och kundanpassat med kommunikation på webbplatsen, i presstjänsten och i sociala medier.

Vi har startat nya konton i sociala medier för målgruppen företagare. Inlägg riktade till målgruppen har fått hög räckvidd och stort engagemang. Skatteverket har också startat nya konton på Instagram och Facebook för att attrahera potentiella medarbetare och möjliggöra annonsering om rekrytering. Skatteverket har därutöver startat ett enskilt konto för en nyckelperson, Skatteverkets generaldirektör, på Twitter.

Målgruppsanpassade informationsträffar

Blivande och nya företagare, redovisningskonsulter och andra uppgiftslämnare samt kommuner, regioner och andra statliga enheter har kunnat ta del av målgruppsanpassad information. För att öka spridningen och ge fler möjlighet att få vägledning genomför vi flera av våra informationsinsatser tillsammans med eller med hjälp av våra samverkanspartner.

För att anpassa informationen utifrån målgruppernas behov och för att nå ut till fler arbetar vi aktivt med att utveckla arbetssättet, formerna och kanalerna. Målgrupperna erbjuds vägledning i form av lokala informationsträffar men också digitalt i form av webbseminarier, genom våra livesändningar och inlägg på Facebook och podcasten Skatteskolan.

Podcasten Skatteskolan produceras tillsammans med Tillväxtverket och första säsongen hade premiär hösten 2017. Under 2019 har säsong tre producerats. För att målgruppen ska få ännu mer målgruppsanpassad vägledning har denna säsong dels varit inriktad på olika branscher men också kompletterats med korta avsnitt med specifika ämnen. Lyssnarna har gett podcasten fortsatt positivt mottagande och lyssningsfrekvensen fortsätter att vara hög.

Samverkan med externa aktörer

I Skatteverkets arbete med att förverkliga visionen att tillsammans göra samhället möjligt och för att göra det enkelt för privatpersoner och företag att hantera sin situation samarbetar vi med externa aktörer. Vi för dialog och samarbetar med såväl

myndigheter och näringsliv och branschorganisationer som programvaruföretag och olika grupper av användare. De externa aktörerna har fått lämna synpunkter och redogöra för de behov de har kopplat till den vägledning och de tjänster Skatteverket erbjuder och utvecklar.

Skatteverket är med i *eSamverkansprogrammet* (eSam) tillsammans med ett tjugotal myndigheter samt Sveriges Kommuner och Regioner. eSam arbetar med livshändelse driven utveckling med inriktning på digitala lösningar kring privatpersoners och företags livshändelser/behov. eSam arbetar även med gemensamma lösningar som bidrar till medlemmarnas digitala transformation och effektivisering.

Information till journalister

Skatteverket har stärkt sitt förtroende bland landets journalister. Det visar 2019 års Medierelationsbarometer, en undersökning som mäter journalisternas syn på myndigheters mediearbete.

Andelen journalister som hade ett mycket stort förtroende för Skatteverket har ökat från 30 till 46 procent mellan 2017 och 2019.

Bedömningarna i Medierelationsbarometern vägs samman till ett index³³ som för Skatteverkets del är 8,91, jämfört med 6,14 år 2017. Årets indexvärde är det tredje högsta som uppmätts i undersökningen sedan den startade år 2003.

Nationella minoriteter

Skatteverket berörs av lagen om nationella minoriteter och minoritetsspråk inom all handläggande verksamhet. Exempel på beröringspunkter är:

- bemötande, direkt och indirekt,
- översättning av beslut vid behov,
- möjlighet till tolk vid behov,
- översättningar av viss information på vår webbplats.

I Skatteverkets bemötandebildning finns moment med om de nationella minoriteterna och deras rättigheter. De nationella minoriteternas rättigheter är en aspekt som finns med i utvecklingen av information och tjänster. På Skatteverket.se finns

information om myndighetens verksamhet på nationella minoritetsspråk.

Skatteverket har sedan 2015 haft strukturerade dialoger i form av årliga samråd med de nationella minoriteter som önskar ha sådana, för att fånga in de nationella minoriteternas synpunkter och behov när det gäller bemötande, service och information.

Samråden sker i enlighet med Lagen om nationella minoriteter och minoritetsspråk. Myndigheten har efter önskemål från representanter för de olika nationella minoriteterna, planerat och genomfört dessa samråd tillsammans med Pensionsmyndigheten och Arbetsförmedlingen. Under 2019 har Skatteverket fortsatt dialogen med representanter för de nationella minoriteterna.

Nytt för 2019 är att vi genomfört alla samråd utom ett inom Länsstyrelsen i Stockholms samordnade samrådsarbete under särskilda temadagar då myndigheter och representanter för de nationella minoriteterna samlades. Under vårens samråd diskuterades bland annat myndigheternas förslag om en intern kunskapshöjande insats om de nationella minoriteterna och minoritetsspråken för Skatteverkets, Pensionsmyndighetens och Arbetsförmedlingens medarbetare. Den kunskapshöjande insatsen kommer att implementeras under våren 2020 för Skatteverkets medarbetare.

6.2.3 Strukturutveckling

Digitala kundmötet

En förändring har skett av innehållet på skatteverket.se från en plats för information till en plats där förutsättningar ges för interaktion. Syftet är att det ska vara enkelt för kunden att hantera sin situation och interagera digitalt med oss.

Under 2019 har vi utvecklat den nya webbplattformen, det så kallade kundinteraktionslagret, samt tagit fram en ny tjänst för taxering av lantbruk som lanserades i september. Nya tekniska komponenter har kommit på plats och nya funktioner såsom förbättrad kartsökning för servicekontor och filtrering av informationsträffar har tagits i bruk på webbplatsen.

³³ Demoskops MedierelationsIndex är beräknat på faktorerna vilken service som ges totalt sett, om organisationen är professionell i sina kontakter med media, om den har hög trovärdighet i sin informationsgivning, om den har en väl fungerande pressjänst och om den har bra service till journalister på internet. Det totala medelvärdet bland de

myndigheter som medverkat i Medierelationsbarometern sedan 2003 är 0 och siffran i diagrammet uttrycker den procentuella skillnaden mot medelvärdet. Medierelationsindexet har varierat mellan -16,93 och +9,52 bland de myndigheter som har medverkat mellan åren 2003 och 2019.

Fånga och omsätta kundinsikter till nya erbjudanden

För att göra det enkelt för kunden att hantera sin situation i vår eller sin egen miljö behöver vi vara lyhörda för kundens behov. Vi behöver förstå kundens situation och använda insikterna i utveckling av nya tjänster och arbetssätt.

Under 2019 har ett *kundinsiktsråd* etablerats. Kundinsiktsrådet har bred representation från avdelningar som arbetar med utveckling av tjänster med extern kundnytta. I rådets uppdrag ligger bland annat att identifiera verksamhetsöverskridande kundbehov och beteenden utifrån insikter om kundens hela upplevelse.

Digitaliserade informationskedjor och öppna API

Skatteverket arbetar med digitaliserade informationskedjor och öppna API:er i syfte att utveckla förutsättningar för att göra det enkelt för kunden att hantera sin situation i sin miljö. Genom digitaliserade informationskedjor ska vi bidra till att höja kvaliteten redan vid skapandet av transaktionerna, säkra kvaliteten på uppgifter och göra uppgiftslämnandet till en integrerad del av kundens processer.

Utvecklingsprojektet Öppna API:er ska tillsammans med externa parter möjliggöra förenklingar för företagare och ombud.

De öppna seminarierna om enkla, säkra och trygga affärssystem har fått bra respons från programvaruföretagen. Vi fortsätter arbetet med att ta fram en prototyp för hantering av digitala kvitton.

Under 2019 har Skatteverket utvecklat ett öppet API för att hämta information från skattekontot. En testtjänst öppnades i oktober och i november öppnades tjänsten för produktion. Tjänsten ger företagare och ombud möjlighet att efter legitimering hämta kontotransaktioner samt konto- och saldouppgifter från skattekontot direkt till sitt eget system. Tjänsten är ett viktigt steg för att kunden ska kunna hantera information i sin egen miljö.

6.2.4 Statens person- och adressregister (SPAR)

Via Statens personadressregister, SPAR, kan företag, föreningar och myndigheter kontrollera personuppgifter som namn och adress, och på så sätt hålla sina kund- och medlemsregister uppdaterade. Företag, föreningar och myndigheter kan

även köpa adresser för urvalsändamål, exempelvis för reklam, forskning eller samhällsinformation.

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

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

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

SPAR är ett eget avgiftsområde och finansieras via försäljningsintäkter. Under 2019 justerades SPAR:s priser i syfte att nå självkostnadsnivå. Det ekonomiska resultatet redovisas i avsnitt 16.

Tabeller som visar olika produktionsvolymerna för SPAR redovisas i statistiksammanställningen.

7 Beskattning

Uppgift enligt Skatteverkets instruktion

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

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

Resultatredovisningen ska utformas så att den kan utgöra ett underlag för regeringens bedömning av myndighetens resultat och genomförande av verksamheten. Den ska utgå från de uppgifter som framgår av myndighetens instruktion samt de mål och krav som regeringen har angett i regleringsbrev eller något annat beslut. Redovisningen ska innehålla analyser och bedömningar av verksamhetens resultat och dess utveckling.

7.1 Inledning

Uppdraget inom verksamhetsområdet beskattning är att fastställa skatter och avgifter, tillhandahålla information och service, förebygga och motverka ekonomisk brottslighet och bidra till ett väl fungerande samhälle. Området ska i hög grad bidra till regleringsbrevets mål om att minimera skattefelet.

Beskattningsverksamhetens inriktning för åren 2018–2020 är att vi skapar samhällsnytta tillsammans, ökar förtroendet och viljan att göra rätt, bedriver en legitim och trovärdig kontroll som stärker normer och ger förutsättningar i kundens vardag.

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

Redovisningen av verksamhetsområdet beskattning har en indelning i fastställa beslut om skatt och avgifter, kontroll, vägledning, strukturutveckling och attitydpåverkan.

I avsnitt 4 redovisas skattefelets storlek, samt i vilken grad det har förändrats, i enlighet med regleringsbrevets återrapporeringskrav. I avsnitt 13 redovisas Skatteverkets riskhantering och åtgärder för att förstärka och intensifiera arbetet mot skattefusk och skattebrott. Redovisning av betalningsdifferenser (uppbördsförluster) redovisas i avsnitt 15.6.

7.2 Redovisning av genomförd verksamhet inklusive resultat

Som underlag och stöd för att redovisa, analysera och bedöma resultatet används resultatindikatorer i form av information om myndighetens prestationer, effektorienterad information och produktionsmått. Resultatet bedöms genom en samlad bedömning och sammanvägning av resultatindikatorerna. Vad vi stödjer oss på i bedömningen summeras i slutet av avsnittet.

Sammanfattande bedömning:

Skatteverket bedömer att resultatet för verksamhetsområdet beskattning är tillfredsställande. Resultatutvecklingen har därmed inom vissa områden varit ofördelaktig.

Genomförd verksamhet har bidragit till att underlag för skatter, socialavgifter och andra avgifter blivit mer rättvisande, så att en riktig uppbörd kunnat säkerställas. Vi har dock inte uppnått önskvärt resultat inom nedanstående områden:

- införandet av arbetsgivardeklaration på individnivå
- kontroll inom högt värderade risker
- användning av internationella informationsutbytet.

7.2.1 Fastställa beslut om skatt och avgifter

Den huvudsakliga mängden ärenden inom beskattningen avser fastställande av skatt och avgifter enligt inkomna underlag. För privatpersoner och företag är det viktigt att vi har effektiva och rättssäkra processer som möjliggör ett

enkelt uppgiftslämnande. Våra system ska vara ändamålsenliga så att våra beslut om registrering, skatt och avgifter blir användbara, det vill säga korrekta och tillgängliga avseende språk och tid. Det ger förutsättningar för att privatpersoner och företag kan hantera sin situation på ett enkelt och tryggt sätt. I det ingår det bland annat att veta vad som ska betalas eller vad man ska få tillbaka.

I vår ärendehantering som avser hela processen från att en uppgift eller ett ärende kommer in till oss till dess att uppgiftslämnaren får ett beslut, ingår vissa inslag av kontroll. Oftast handlar det om maskinella kontroller (för att säkra fullständig och korrekt redovisning) och för majoriteten av ärenden (främst inom privatpersoner) behövs ingen manuell hantering. Vi gör också fördjupad kontroll i syfte att förebygga, upptäcka och korrigera felaktigheter i uppgifter som läggs till grund för beskattning, registrering eller annat ändamål inom ramen för vårt ansvarsområde, se avsnitt 7.2.2 kontroll.

För 2019 har både deklarationsinlämning och hantering av ärenden fungerat bra utan tekniska problem för inkomstbeskattningen. Fler har deklarerat digitalt och tidigt, vilket har möjliggjort en effektivare hantering av deklARATIONERNA. Det i sin tur har inneburit att vi har kunnat fastställa slutlig skatt tidigare.

Att få kännedom om sin slutskatt så tidigt som möjligt på året har framförts vara av stort värde för privatpersoner. Skatteverket har därför under ett antal år vidtagit åtgärder för att möjliggöra en tidig fastställd skatt. Inför denna deklarationsperiod togs ytterligare ett steg i att få så många deklARATIONER som möjligt skyndsamt hanterade. Antalet deklARATIONER som lämnat in sin inkomstdeklARATIONEN³⁴ i tid och som fick sina slutskattebesked senast i början av juni ökade markant jämfört med 2018.

Den övergripande bilden av vilka ärendevolymer som Skatteverket hanterar inom beskattning framgår av slutskattebesked för inkomstbeskattning och grundbeslut avseende arbetsgivaravgifter och mervärdesskatt.

Antalet slutskattebesked och grundbeslut avseende moms har ökat. Ökningen av antal slutskattebesked förklaras av ett ökat antal medborgare. Ökningen av grundbeslut avseende moms beror på att antalet momsregistrerade företag har ökat med 1,5 procent vilket huvudsakligen beror på att skatteplikt på uthyrning av vårdpersonal har införts under 2019. Det har medfört att företag som inte tidigare varit registrerade till moms har ansökt om momsregistrering.

Färre grundbeslut avseende arbetsgivaravgifter beror på att införandet av arbetsgivardeklARATIONER på individnivå har inneburit att många registrerade arbetsgivare som inte har betalt ut några löner under 2018 har avregistrerat sig som arbetsgivare under 2019.

Totalt har vi 1 117 282 momsregistrerade företag och 461 898 registrerade för arbetsgivaravgifter.

Tabell 18 Antal slutskattebesked och grundbeslut arbetsgivaravgifter och moms

Antal	2017	2018	2019	2018-2019
Slutskattebesked, inkomstbeskattning ¹⁾	8 624 012	8 742 326	8 862 835	1,4 %
Fördelning kvinnor/män i % ²⁾	-	50/50	50/50	-
Grundbeslut arbetsgivaravgifter ³⁾	4 990 450	5 147 162	5 085 937	-1,2 %
Grundbeslut moms ³⁾	4 739 382	4 783 241	4 837 355	1,1 %
Totalt antal beslut ⁴⁾	18 353 844	18 672 729	18 786 127	0,6 %

Källa: Guppi

Not 1) Av mättekniska skäl använder vi antalet grundregistrerade inkomstdeklARATIONER samt skönsbeskattningar för inkomstbeskattning som mått på antalet slutskattebesked. Både privatpersoner och juridiska personer är med i beräkningen.

Not 2) Fördelning kvinnor och män i procent är endast beräknad på privatpersoner (inkomstdeklARATION 1), se även statistiksammanställningen. Statistikuppgifter för 2017 saknas.

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

Not 4) Antalet ingår i beräkningar arbetsproduktivitet avseende antal slutskattebesked och grundbeslut per dag, se tabell 20.

Stora och utländska företag³⁵

Stora företag karakteriseras av att en stor andel har en komplex skattesituation. Stora företag är också av särskild vikt för skatteuppbörden, både genom egen beskattning och genom sin roll vad gäller uppbörd och uppgiftslämnande för beskattning av

³⁴ Avser inkomstdeklARATION 1 (löntagare och näringsidkare) och har skatt att få tillbaka.

³⁵ Inom stora och utländska företag redovisas huvudsakligen:
- *Stora skattebetalare* (juridiska personer som har en egen omsättning eller ingår i ekonomisk intressegemenskap med en sammanlagd omsättning i Sverige och utomlands som överstiger 750 miljoner kronor eller som har egen lönekostnad eller ingår i en ekonomisk

intressegemenskap där någon annan juridisk person har lönekostnad i Sverige med minst 75 miljoner kronor)

- *Offentliga enheter* (kommuner, landsting och statliga enheter samt kommun- och landstingsägda företag, oavsett storlek)

- *finansierade företag* (företag som står under Finansinspektionens tillsyn)

- *utländska företag* (utländska juridiska personer och utländska näringsidkare).

privatpersoner. Detta ställer särskilda krav på Skatteverkets ärendehantering och kontroll.

Skatteverkets system för elektroniskt uppgiftslämnande och de interna handläggningssystemen kan inte alltid utformas för de särskilda behov som finns hos stora och utländska företag.³⁶ Det leder till ett större inslag av manuell hantering än för övriga företag, både internt inom Skatteverket och hos företagen.

Punktskatter

Skatteverket hanterar ett 20-tal olika punktskatter. Punktskatter används i stor och ökande utsträckning för att styra konsumtionen i önskvärd riktning, framförallt i miljö- och klimathänseende. Detta medför att området kännetecknas av en hög regelförändringstakt där befintliga regelverk ändras, nya skatter införs och gamla fasas ut. Under 2019 har en ny skatt, spelskatt, införts. Vidare har några större förändringar av skattesatser och regler för nedsättning av skatt gjorts under 2019³⁷.

Den höga förändringstakten ställer särskilda krav på Skatteverket, både i form av medverkan i regelförändringsarbetet och i snabb implementering av förändringar så att skattebetalaren kan hantera sin situation på ett enkelt och tryggt sätt. Det innebär att stort fokus läggs på att tillhandahålla relevant information och att möjliggöra ett enkelt uppgiftslämnande.

Automatiseringen inom ärendehantering har inte kommit lika långt inom punktskatter som inom ärendehantering av de största ärendeflödena vilket innebär ett större inslag av manuell hantering. Under 2019 har det i drygt 12 procent av alla ärenden inom grundhantering krävts manuell hantering.

Arbetsproduktivitet och styckkostnad

Som mått för produktivitet inom beskattning använder Skatteverket antalet slutskattebesked och grundbeslut för moms och arbetsgivaravgifter per dag (arbetsproduktivitet) samt styckkostnad för att hantera en privatperson respektive ett företag^{38 39 40}.

Nedlagd tid för beskattningsområdet totalt har i enlighet med planering och de ekonomiska förutsättningarna minskat jämfört med föregående år. Tiden för både privatpersoner och företag har minskat. Minskningen av nedlagd tid inom företag gäller små och medelstora företag.

Tabell 19 Nedlagd tid¹⁾

Antal dagar ²⁾	2017	2018	2019	2018-2019
Beskattning	861 393	850 404	838 194	-1,4 %
-varav Privatpersoner ³⁾	138 506	139 865	137 470	-1,7 %
-varav Företag ³⁾⁴⁾	722 887	710 539	700 724	-1,4 %

Källa: Guppi

Not 1) Avser all operativ tid inom beskattning. Nedlagd tid ingår i beräkningen för arbetsproduktivitet.

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

Not 3) Nedlagd tid för privatpersoner och företag har korrigerats för tidigare år. Främsta orsaken är att nedlagd tid för utlands KU, hemvistintyg och pensionsdispenser numera redovisas under privatpersoner.

Not 4) Avser nedlagd tid inom små och medelstora företag, stora och utländska företag samt punktskatter. Fördelning framgår av statistiksammanställningen.

Den fördelaktiga utvecklingen av produktiviteten beror på att nedlagd tid har minskat något medan antalet slutskattebesked och grundbeslut för moms har ökat, se tabell 18. En av förklaringarna till utvecklingen är att fler företag lämnar sin deklARATION elektroniskt, vilket minskar behovet av manuell handläggning.

³⁶ För utländska företag ligger utmaningen främst i att hantera företag som initialt saknar svenskt organisationsnummer eller sambandsnummer. För stora företag ligger utmaningen främst i att skapa system som klarar att hantera och kvalitetssäkra inkommande uppgifter från stora uppgiftslämnare.

³⁷ Nedsättning av energiskatt och koldioxidskatt för diesel som används i arbetsfordon i gruvindustriell verksamhet har slopats, energiskatt och koldioxidskatt för värmeproduktion i kraftvärmeverk har höjts, skatt på kemikalier i viss elektronik har höjts

³⁸ Med företag avses små och medelstora företag, stora skattebetalare och utländska företag.

³⁹ Definition av stora och utländska företag, se not 35.

⁴⁰ Inom små och medelstora företag redovisas juridiska personer som inte omfattas av definitionen för stora och utländska företag, inklusive ideella föreningar, stiftelser, ekonomiska föreningar, bostadsrättsföreningar, arbetslöshetskassor och trossamfund.

Tabell 20 Arbetsproduktiviteten

Antal	2017	2018	2019	2018-2019
Slutskattebesked och grundbeslut om moms och arbetsgivaravgifter per dag	21,3	22,0	22,4	1,8 %

Källa: Guppi

Tabell 21 Styckkostnad

Kr	2017	2018	2019	2018-2019
Kostnad per privatperson ¹⁾	93	140 ³⁾	157	11,7%
Kostnad per företag/företagare ²⁾	3 688	3 500 ³⁾	3 370	-3,7%

Källa: UBW, Guppi

Not 1) Definieras som kostnad för beskattning av privatpersoner delat med summan av antal inkomstdeklarationer 1 och antal skönsbeskattningar av inkomstskatt.

Not 2) Definieras som kostnad för beskattning av företagare delat med antal inkomstdeklarationer företag (blanketterna INK2, INK3, näringsbilaga enskild näringsverksamhet och handelsbolag).

Not 3) Styckkostnaden för 2018 har räknats om enligt samma fördelningsprincip som 2019. Detta innebär att det inte är meningsfullt att jämföra utfallet för 2018 med 2017.

Styckkostnaden för att hantera en privatperson har ökat. Styckkostnaden per företag/företagare har minskat. Under 2019 har det skett en förändring i hur kostnaden fördelas mellan privatpersoner och företag i syfte att den ska bli mer rättvisande. Den nya fördelningen har inneburit att fler kostnader hänförs direkt till privatpersoner.

År 2019 kostade det 36 öre att ta in 100 kronor i skatt vilket är en minskning jämfört med 2018. Minskningen beror på att uppbörsintäkten brutto ökat under 2019 samtidigt som totala kostnader för Skatteverkets verksamhet i stort är jämförbara med föregående år.⁴¹

Tabell 22 Skatteverkets totala kostnader i förhållande till uppbörsintäkten

Kr	2017	2018	2019	2018-2019
Kostnad för att ta in 100 kronor i skatt	0,37	0,37	0,36	-0,01

Källa: Finansiell redovisning åren 2016-2018

7.2.2 Kontroll

I Skatteverkets kontrollverksamhet granskar vi uppgifter eller system i syfte att förebygga, upptäcka och korrigera felaktigheter i uppgifter som läggs till grund för beskattning, registrering eller annat ändamål inom ramen för vårt ansvarsområde. Kontroller avser både oavsiktliga och avsiktliga fel och genomförs i form av skrivbordskontroller, besök och revisioner, där den vanligaste formen är skrivbordskontroll.

Skattebetalaren får lättare att göra rätt genom att vi agerar rättssäkert, är tydliga i våra bedömningar och har ett gott bemötande. Genom att vi arbetar med riskhantering och riktar våra resurser mot områden med de högsta riskerna, syftar våra åtgärder på lång sikt till att ge bästa möjliga effekt för att minimera skattefelet, se även avsnitt 4.

Analys av kontrollverksamhetens resultat

I enlighet med regleringsbrevets krav avseende riskhantering och kontrollverksamhet analyseras kontrollverksamhetens resultat i det följande (avsnitt 7.2.2 som helhet). Se även redovisning om riskhantering i avsnitt 13.1.

Privatpersoner

Skatteverkets åtgärder för att få så många deklarerationer som möjligt skyndsamt hanterade, vilket varit ett medvetet val av Skatteverket, har inneburit en väsentlig tidigareläggning av vårt kontrollarbete. För att klara av att hantera ett stort antal kontroller under en kortare period valde Skatteverket att koncentrera stor del av aktuell resurs under första halvåret. Som en konsekvens av denna hantering har kontrollerna mot de högsta riskerna inom privatpersoner inte kunnat genomföras i tillräcklig omfattning.

Kontrollen inom privatpersoner riktar sig mot de högst värderade riskerna som bland annat är avdrag under tjänst och värdepappersförsäljningar.

Antalet beslut har ökat

Ökningen av antalet beslut på inkomstdeklaration 1 förklaras främst av ett ändrat arbetssätt under 2019. Det ändrade arbetssättet innebär att vi numera fattar ett beslut när en deklareration efter utredning godkänts enligt lämnade uppgifter.⁴² Tidigare är skickade vi ett meddelande som bekräftelse.

Vi kan också se en ökning av antalet skönsbeskattningar. Det är främst nya deklareranter som utgör den största delen av ökningen.⁴³ Om det beror på ändrat beteende eller svårigheter att göra rätt från början har ännu inte analyserats.

Ökningen av avslutade SINK⁴⁴-ärenden beror till stor del på nytt ställningstagande⁴⁵ avseende

⁴¹ Se vidare under avsnitt 15 om uppbörsintäkten och 16 om ekonomi.

⁴² Beslutet innebär ingen ändring, det vill säga ingen beskattningskonsekvens.

⁴³ Utvärdering kommer att göras under 2020.

⁴⁴ Särskild inkomst för utomlands bosatta.

⁴⁵ SKV ställningstagande 202 95344-18/111, Arbetsgivardeklaration på individnivå – redovisning av pensionsutbetalningar ska göras av den som slutligen står för kostnaden för pensionen

pensionsutbetalningar vilket har påverkat genomströmningstider och balanser.

Tabell 23 Beslut inkomstskatt privatpersoner.

Antal	2017	2018	2019	2018-2019
Beslut ¹⁾	614 452	597 013	656 373	10,0 %
- varav beslut på inkomstdeklaration 1 ²⁾	438 020	424 009	479 313	13,0 %
- varav omprövningar inkomstdeklaration 1 på skattebetalarens begäran	139 707	135 951	134 404	-1,1 %
-varav ändrad preliminär A-skatt	36 725	37 014	42 656	15,2 %
Avslutade SINK - ärenden ³⁾	86 446	84 021	92 846	10,5 %
Skattetillägg ⁴⁾	10 013	10 380	10 016	-3,5 %
Fördelning skattetillägg kvinnor/män i %	26/74	28/72	27/73	-

Källa: Guppi

Not 1) Antal beslut avser huvudsakligen ärenden där viss form av manuell handläggning krävs avseende de största ärendevolymer.

Not 2) Beslut på inkomstdeklaration avser beslut gjorda på inkomstdeklaration 1 inklusive skönsbeskattningar. Enskilda näringsidkare ingår i statistiken.

Not 3) Särskild inkomstskatt för utomlands bosatta

Not 4) Skattetilläggen avser beslut efter skrivbordskontroll på inkomstdeklaration 1. Antalet är exklusive skattetillägg på grund av utebliven deklaration (skönsbeskattningar).

Antalet beslutade omprövningar på skattebetalarens begäran är i stort oförändrad jämfört med föregående år. Däremot har vi konstaterat att fler privatpersoner sökt omprövning tidigare under året vilket till stor del beror på att fler fått slutskattebesked tidigare. Trots att det tidvis varit ett ansträngt läge ligger genomströmningstiderna på rimliga nivåer.

Tabell 24 Genomströmningstider och ärendebalanser

Andel	2017	2018	2019	2018-2019
Omprövningar på skattebetalarens begäran, inkomstbeskattning ¹⁾				
Klara inom 1 månad	68%	71%	68%	-3 p.e.
Klara inom 2 månader	84%	87%	87%	-
Ärendebalans	15 463	14 589	12 525	-14,1 %
SINKbeslut ²⁾				
Klara inom 1 månad	90%	76%	71%	-5 p.e.
Klara inom 2 månader	98%	93%	89%	-4 p.e.
Ärendebalans	5 846	5 711	7 098	24,3 %

Källa: Guppi

Not 1) Går inte att dela mellan privatpersoner, små och medelstora företag och stora skattebetalare. Cirka 13 % avser omprövningar på deklaration 2-4.

Not 2) Särskild inkomstskatt för utomlands bosatta.

Ärendebalansen för obligatoriska omprövningar har minskat i jämförelse med föregående år. Genomströmningstiden har förbättrats i och med att fler ärenden blir klara inom 1-3 månader.

Tabell 25 Genomströmningstider och ärendebalanser¹⁾

Andel	2017	2018	2019	2018-2019
Obligatoriska omprövningar²⁾				
Klara inom 1 månad	50%	46%	48%	2 p.e.
Klara inom 3 månader	88%	81%	88%	7 p.e.
Klara inom 6 månader	98%	98%	98%	0 p.e.
Ärendebalans	1 137	964	703	-27,1 %

Källa: Guppi

Not 1) Genomströmningstider och ärendebalanser går inte att fördela mellan privatpersoner, små- och medelstora företag samt stora utländska företag.

Not 2) Avser inkomstbeskattning, moms och arbetsgivaravgifter.

Små och medelstora företag

Inom området små och medelstora företag kontrollerar vi bland annat företagets inkomstskatt, mervärdesskatt, arbetsgivaravgifter och företagsregistrering.

Inom små och medelstora företag har vi under året fortsatt arbeta med åtgärder mot skatteundandragande genom förebyggande åtgärder, kontrollåtgärder, borgenåtgärder, regelförändringar och utvecklingsåtgärder, se även avsnitt 7.2.4. Vi har även fortsatt att rikta kontroller mot branscher med hög risk för framför allt osund konkurrens, exempelvis bygg och taxi.

På grund av ökat inflöde av företagsregistreringar och merarbete vid införandet av arbetsgivardeklaration på individnivå (se avsnitt 7.2.4), har kontrollen mot de högsta riskerna inom små och medelstora företag inte kunnat genomföras i tillräcklig omfattning.

Fler integrerade kontroller

Under året har vi i allt större utsträckning genomfört kontroller av företag sammanhållet genom en bredare riskbild som omfattar alla skatteslag och ett helt beskattningsår, så kallad integrerad kontroll. Vi har också fortsatt arbetet med ett riskbaserat urval för uteblivna deklamationer istället för en masshantering där en stor del skulle kontrolleras. Att arbeta med integrerade urval och riskbaserade urval för uteblivna deklamationer innebär ett ändrat arbetssätt och en annan kompetens, som vi arbetat med att utveckla under året.

Utveckling i antal beslut

I likhet med vad som varit fallet för privatpersoner beror ökningen av beslut avseende inkomstdeklamationer främst på ändrat arbetssätt under 2019. Ändrat arbetssätt innebär att vi numera fattar ett beslut när en deklaration efter utredning godkänns enligt lämnade uppgifter där vi tidigare år

skickade ett meddelande. Även en tydligare styrning att påföra förseningsavgift på bolag har påverkat ökningen avseende beslut på inkomstdeklaration.

Antalet avslutade företagsregistreringsärenden har ökat vilket beror på en ökning av avregistreringar i samband med införandet av arbetsgivardeklarerationer på individnivå. Ökningen har under året inneburit extra resursinsatser och att balanser periodvis har uppstått. Trots att det tidvis har varit ett ansträngt läge ligger genomströmningstiderna överlag på rimliga nivåer, se tabell 27.

Den kraftiga minskningen av antalet manuellt hanterade ärenden avseende debiterad preliminärskatt beror på den utveckling av processen⁴⁶ som genomfördes i slutet av 2018. Detta är helt i linje med Skatteverkets ambition att automatisera de processer som har stora inslag av manuell hantering för att frigöra resurser till annan handläggning av mer kvalificerad karaktär. En snabbare hantering leder också till att företagaren får sin debiterade preliminärskatt fastställd tidigare vilket ökar förutsägbarheten framöver.

Tabell 26 Beslut små och medelstora företag.

Antal	2017 ⁵	2018	2019	2018-2019
Beslut ¹⁾	1 419 163	1 372 730	1 288 874	-6,1%
- varav beslut på inkomstdeklaration ²⁾	43 857	42 055	46 938	11,6 %
- varav beslut på moms och arbetsgivardeklaration ³⁾	789 230	752 425	761 964	1,3 %
- varav debiterad preliminärskatt	305 966	297 413	172 111	-42,1%
- varav företagsregistreringar ⁴⁾	280 110	280 837	307 853	9,6 %
- fördelning kvinnor/män i % avseende nyregistreringar till F-skatt, privatpersoner	40/60	40/60	41/59	-

Källa: Guppi

Not 1) Antal beslut avser huvudsakligen ärenden där viss form av manuell handläggning krävs avseende de största ärendevolymer. Not 2) Beslut på inkomstdeklaration avser beslut gjorda på inkomstdeklaration 2-4 inklusive skönsbeskattningar och omprövningar på skattebetalarens begäran. Not 3) Beslut på skattedeklaration avser beslut inom moms, arbetsgivaravgifter och avdragen skatt. Skönsbeskattningar och omprövningar på skattebetalarens begäran ingår också. Not 4) Företagsregistrering avser ny- och avregistrerade företag samt ändringar som avser företagsregistrering.

Tabell 27 Genomströmningstid och ärendebalans

Avslutade företagsregistreringar	2017	2018	2019	2018-2019
Klara inom 3 veckor	85 %	83 %	80 %	-3 p.e.
Ärendebalans	13 559	14 258	17 625	23,6 %

Källa: Guppi

Antalet avslutade rot- och rutärenden har ökat jämfört med föregående år. Ökningen beror i huvudsak på höjt tak för rutavdraget.⁴⁷

Tabell 28 Antal avslutade ärenden inom rot och rut

Antal avslutade ärenden	2017	2018	2019	2018-2019
Skattereduktion rot	1 719 767	1 690 230	1 806 175	6,9 %
Skattereduktion rut	3 515 691	3 775 131	4 175 555	10,6 %

Källa: Guppi

Minskningen av antalet gjorda besök beror på att antalet kassaregister- och personalliggarbesök har minskat vilket är Skatteverkets intention då fokus ska vara på fördjupade utredningar.

Förklaringarna till färre antal revisioner är bland annat omprioriteringar i verksamheten främst på grund av införandet av arbetsgivaruppgifter på individnivå, med högre ärendeinflöde och mer service, och en dom i Högsta förvaltningsdomstolen⁴⁸ som inneburit osäkerhet om rättsläget vilket resulterat i att mer tid måste användas till varje utredning. Även en brist på skatterevisorer med lång erfarenhet inom vissa områden⁴⁹ har påverkat antalet revisioner och revisioner som resulterar i en ändring. Vi kan däremot konstatera en ökning av revisioner mot allvarligt skatteundandragande som är ett prioriterat område inom kontrollen. Genomströmningstiderna för revisioner håller fortfarande en rimlig nivå.

Antalet skattetillegg och brottsanmälningar har minskat jämfört med föregående år. Det beror delvis på färre revisioner och de omprioriteringar som vidtagits inom kontrollen, se 7.2.4. I syfte att ytterligare förbättra kvaliteten på våra brottsanmälningar har Skatteverket byggt upp en ny organisation för hantering av brottsanmälningar, se även avsnitt 13.2.1.

⁴⁶ Förändringen driftsätts den 12 december 2018 och innebar i korthet att processen sker automatiskt när det gäller ärenden som inte behöver åtgärdas.

⁴⁷ Regeringens proposition 2018/19:89.

⁴⁸ Domen (HFD mål nr 6760-6763-17).

⁴⁹ Vissa områden avser kontroller som går mot trovärdig kontroll och som påverkar normer så att fler vill göra och gör rätt.

Tabell 29 Kontroll små och medelstora företag

Antal	2017	2018	2019	2018-2019
Besök ¹⁾	25 953	32 316	24 349	-24,7 %
Revisioner	2 790	2 236	1 899	-15,1 %
Skattetillägg ²⁾	19 662	18 399	16 949	-7,9 %
Brottsanmälningar ³⁾	2 217	2 220	1 799	-19,0 %
Återkallad F-skatt ⁴⁾	67 653	68 395	70 634	3,3 %
Avslag F-skatt ⁴⁾	5 005	5 889	6 101	3,6 %

Källa: Guppi

Not 1) Med besök menar vi tillsynsbesök, fördjupad tillsyn och kontrollbesök för kassaregister samt kontroll av personalliggare.

Not 2) Skattetilläggen avser beslut efter skrivbordskontroll, revision eller besök på inkomstdeklaration eller skattedeclaration. Antalet är exklusive skattetillägg på grund av utebliven deklARATION (skönsbeskattningar).

Not 3) Med brottsanmälan menar vi ärenden som skickas till åklagaren. En brottsanmälan kan beroende på anmälan omfattning innehålla flera beslut. Brottsanmälningar avser privatpersoner men en stor del har koppling till kontroll av små och medelstora företag.

Not 4) Återkallad F-skatt (utreds om även återkallelse på skattebetalarens begäran ingår) och avslag F-skatt är även en delmängd i antal företagsregistreringar, se tabell 26.

Tabell 30 Genomströmningstider revisioner

Andel	2017	2018	2019	2018-2019
Revisioner som resulterar i ändring	84 %	79 %	75 %	-4 p.e.
Klara inom 10 månader	88 %	86 %	88 %	2 p.e.

Källa: Guppi

Stora och utländska företag

I Skatteverkets riskhantering har områden med hög risk identifierats, se avsnitt 13.1. De prioriterade riskerna hanteras genom kontroll och andra åtgärder. Införandet av arbetsgivardeklaration på individnivå har medfört att ärendehantering under 2019 krävt mer resurs än vad som prognosticerats. Det innebär att viss resurs fått styras om från kontroll inom områden med bedömd hög risk. Skatteverkets bedömning är att de högst värderade riskerna i huvudsak tagits omhand men att det finns områden där kontroll mot högt värderade risker inte kunnat genomföras i tillräcklig omfattning.

Kontrollen av prioriterade risker har resulterat i stora beloppsmässiga ändringar under 2019. Bedömningen är också att vi genom att agera förebyggande inom ramen för kontrollverksamheten bidragit till att ge företagen bättre förutsättningar att hantera sin skattesituation.

De senaste årens inriktning har inneburit att Skatteverket i ökande grad arbetat med bredare kontroll och de svåraste och mest komplexa skattefrågorna inom det mer ingripande kontrollverktyget revision, medan övrig kontroll genomförts som skrivbordskontroll. Inriktningen har också inneburit att vi i ökad omfattning arbetat

förebyggande med information, vägledning och samverkan, både inom ramen för kontrollverksamheten och som särskilda insatser.

Minskad antal revisioner förklaras huvudsakligen av ovan beskriven inriktning men också av att ärendehantering fått prioriteras före kontroll, främst på grund av införandet av arbetsgivaruppgifter på individnivå. Att ärendehantering har fått prioriteras före kontroll har också medfört en minskning i antalet skattetillägg.

Tabell 31 Kontroll stora och utländska företag

Antal	2017	2018	2019	2018-2019
Revisioner	336	252	231	-8,3 %
Skattetillägg ¹⁾	1 637	1 762	1 598	-9,3 %
Brottsanmälningar ²⁾	113	47	41	-12,8 %

Källa: Guppi

Not 1) Skattetilläggen avser beslut efter skrivbordskontroll, revision eller besök på inkomstdeklaration eller skattedeclaration. Antalet är exklusive skattetillägg på grund av utebliven deklARATION (skönsbeskattningar).

Not 2) Med brottsanmälan menar vi ärenden som skickas till åklagaren. En brottsanmälan kan beroende på anmälan omfattning innehålla flera beslut. Avser anmälningar av privatpersoner med koppling till stora och utländska företag.

Tabell 32 Revisioner

Andel	2017	2018	2019	2018-2019
Revisioner som resulterar i ändring	70%	67%	65%	-2 p.e.
Klara inom 10 månader	78%	71%	68%	-3 p.e.

Källa: Guppi

Koncernrevision ⁵⁰

Under 2019 har ytterligare steg tagits mot att göra kontrollen mer heltäckande avseende risker och skatteslag. Till revisionsteamet kopplas sakkompetens och utredningskompetens baserat på de förhållanden som gäller för aktuell koncern. I flertalet av revisionerna har kontrollen kunnat genomföras i god samverkan med reviderade företag. Kontrollen har i flera fall medfört att företagen även ändrat ståndpunkt i beskattningsfrågan för andra år än de som utretts.

Förebyggande kontroll ⁵¹

Kontrollen har till syfte att förebygga fel och görs innan deklARATIONSTIDPUNKTEN inträtt. Detta innebär att företaget redan vid deklARATIONINLÄMNINGEN har möjlighet att redovisa transaktionerna i enlighet med vad som framkommit under utredningen. Denna typ av kontroll blir oftast mindre ingripande för företaget och innebär att företaget får snabbt besked om transaktionernas skattekonsekvenser. Förebyggande kontroll tillämpas när risken för

⁵⁰ En särskild metodik som under ett antal år tillämpats för kontroll av stora företag.

⁵¹ Kontroll av transaktioner rörande internprissättning och installokering enligt särskild metodik.

oavsiktliga fel bedöms som hög och när utredningsläget förbättras av att utredningen sker i nära anslutning till transaktionen.

Den stora mängden beslut avser skrivbordskontroll i samband med ärendehantering men även beslut efter kontroll av prioriterade risker ingår. Ärendehantering har huvudsakligen fungerat väl men inom området arbetsgivardeklaration har förändrad lagstiftning inneburit en stor omställning för arbetsgivare och andra uppgiftslämnare vilket medfört ett omfattande behov av vägledning och ett ökat antal beslut.

Tabell 33 Beslut stora och utländska företag.

Antal	2017 ⁶⁾	2018	2019	2018-2019
Beslut ¹⁾	26 520	41 379	69 167	67,2 %
- varav beslut på inkomstdeklaration ²⁾	2 563	3 349	5 340	59,5 %
- varav beslut på arbetsgivardeklaration ³⁾⁴⁾	10 376	19 797	46 295	133,8%
- varav omprövningsbeslut moms	9 595	12 938	13 857	7,1 %
- varav debiterad preliminärskatt ⁵⁾	3 986	5 295	3 675	-30,6 %

Källa: Guppi

Not 1) Antal beslut avser huvudsakligen ärenden där viss form av manuell handläggning krävs avseende de största ärendevolymer.

Not 2) Beslut på inkomstdeklaration avser beslut gjorda på inkomstdeklaration 2-4 inklusive skönsbeskattningar och omprövningar på skattebetalarens begäran.

Not 3) Beslut på arbetsgivardeklaration avser beslut om arbetsgivaravgifter och avdragen skatt. Skönsbeskattningar och omprövningar på skattebetalarens begäran ingår.

Not 4) Ökat antal beslut beror på strukturutveckling se avsnitt 7.2.4

Not 5) Minskat antal beslut med manuell hantering beror på en ökad automatisering i processen som drifstattes i slutet av 2018.

Not 6) På grund av omkodning av materialet i samband med omorganisation 2017 är antalet beslut inte jämförbara fullt ut mellan 2017 och 2018.

Punktskatter

Viss del av kontrollen inom punktskatter genomförs inom ramen för revisioner där kontroll av flera skatteslag integrerats i samma utredning.

Kontroll som avser allvarligt skatteundandragande kan behöva genomföras i samverkan med andra myndigheter utifrån myndigheternas olika uppdrag och verktyg. Samverkan för att agera mot skatteundandragande sker främst med Ekobrottsmyndigheten, Tullverket och Polismyndigheten. Exempel på områden där myndighetssamverkan skett under 2019 är vid kontroll av införsel- och försäljning av diesel samt hantering av diverse tobaksprodukter.

Kontroll som görs i samband med ärendehantering har som huvudsyfte att fastställa korrekta skatter

och återbetalningar utifrån inlämnade uppgifter men också för att säkerställa att statligt stöd inte lämnas till företag som är i ekonomiska svårigheter.⁵² Ärendehantering har fungerat väl.

Uppgifter från det internationella utbytet

Under 2019 har vi utbytt en stor mängd uppgifter med andra länder i enlighet med våra internationella överenskommelser. Information har utbytts både på den direkta och på den indirekta skattens område.

Effekten av den ökade transparensen mellan länder är än så länge svår att bedöma. Dels för att användning av internationellt automatiskt informationsutbyte ännu inte nått sin fulla potential i avsaknad av maskinellt stöd, dels för att den preventiva effekten är svår att mäta. Gemensamt för alla länder som deltar i det automatiska informationsutbytet är att det fortfarande finns utmaningar med att få till en effektiv användning. Skatteverket deltar aktivt i internationella forum för att tillsammans med våra samarbetspartners hantera de frågor som fortfarande hindrar en effektiv användning. Vi arbetar även internt inom myndigheten med att utveckla processer och teknik för att kunna dra nytta av informationsutbytet på bästa sätt.

Vad gäller nyttjande av informationsutbytesavtal och EU-lagstiftning har Skatteverket fortsatt god nytta av handräkningsverktyget. Det har under året gett värdefull information till pågående utredningar och revisioner. Några exempel på vad information till sådana utredningar har bidragit till är bland annat att fastställa företags hemvist, att beskatta oredovisade utdelningar och kapitalvinster samt vid försäljning av aktier som kvittats mot falska fordringar. Vi har även framgångsrikt deltagit i multilaterala kontroller (MLC).

Attitydundersökningar

I Skatteverkets årliga attitydundersökningar 2017-2019 ingår påståendena ”Skatteverket är bra på att bekämpa skattefusket” (privatpersoner) och ”Skatteverket är bra på att bekämpa skattefusket bland företagen” (företag).

Vi följer utvecklingen av resultatet från undersökningen över åren för att få en bild av privatpersonernas och företagens uppfattning om Skatteverkets förmåga att bekämpa skattefusk och

⁵² Enligt regelverk inom EU kring medlemsstaternas möjligheter att stödja viss verksamhet, de så kallade statsstödsreglerna.

en indikation på om vi är tillräckligt bra på att upptäcka och korrigera felaktigheter i vår kontrollverksamhet.

I 2019 års undersökning instämde 48 procent av privatpersonerna och 47 procent av företagen i att Skatteverket är bra på att bekämpa skattefusket. Resultatet är en statistiskt säkerställd ökning jämfört med 2018 och 2017 för privatpersonerna. För företagen är skillnaderna små mellan åren, inga förändringar är statistiskt säkerställda.

Tabell 34 Skatteverket är bra på att bekämpa skattefusket (privatpersoner) / Skatteverket är bra på att bekämpa skattefusket bland företagen (företag)

Andel	Privatpersoner			Företag		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Instämmer	40 %	41 %	48 %	44 %	48 %	47 %
- varav kvinnor	38 %	43 %	49 %	-	-	-
- varav män	41 %	39 %	47 %	-	-	-
Varken eller	31 %	34 %	30 %	36 %	32 %	33 %
- varav kvinnor	36 %	34 %	30 %	-	-	-
- varav män	27 %	35 %	30 %	-	-	-
Instämmer inte	29 %	25 %	22 %	19 %	21 %	20 %
- varav kvinnor	25 %	23 %	21 %	-	-	-
- varav män	32 %	27 %	23 %	-	-	-

Källa: Skatteverkets attitydundersökningar

Not: Svarsalternativ 1 och 2 har lagts samman till "instämmer inte" och svarsalternativ 4 och 5 till "instämmer".

Betalningsperspektiv i det löpande beskattningsarbetet

Skatteverkets borgenärsarbete löper i stort på bra. Skuldsaneringsärenden har fortsatt att öka och antalet konkurser är oförändrat jämfört med föregående år.

Vi följer noggrant inflödet av skuldsaneringsärenden och utvecklingen av mängden företag med risk för utebliven betalning. Kronofogden har extra resurser för att ta hand om de balanser som finns inom skuldsaneringsområdet. Det innebär att skuldsaneringsärenden inklusive omprövningar av dessa ligger på en fortsatt hög nivå.

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

I borgenärsutredningar tar Skatteverket ställning till vilken åtgärd vi ska vidta i det enskilda ärendet för

att skulderna ska betalas, alternativt för att förhindra ytterligare skuldsättning. I första hand har vi kontaktat företagaren eller privatpersonen med skulder för att stämma av om de på något sätt kan betala skulderna. Vi har också försökt ta reda på varför de har hamnat i betalningssvårigheter.

Skatteverket bevakar statens rätt i samtliga beslutade konkurser. Skatteverket ansöker om konkurs om det finns en risk att skatteskulden växer, för att få betalt, eller för att motverka ekonomisk brottslighet. Vi har tillsammans med Ekobrottsmyndigheten och Kronofogden fortsatt att samarbeta mot de så kallade målvaktsbolagen. Denna samverkan har bidragit till att förebygga ekonomisk brottslighet genom att tidigt upptäcka företag som används för ekonomisk brottslighet och därefter agera med borgenärsåtgärder för att stoppa och störa.

Vårt borgenärsarbete omfattar både ärenden som vi själva har initierat och ärenden som andra myndigheter eller domstolar har initierat. Skatteverket har i många borgenärsärenden en samordnande funktion för andra debiterande myndigheter och bevakar förutom skattefordringar även deras rätt och fordringar.

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

Tabell 35 Produktionsmått borgenårsarbete²⁾

Antal	2017	2018	2019	2018-2019
Borgenårsutredningar	25 138	24 890	22 929	-7,9 %
Ansökan om anstånd	9 004	8 464	8 263	-2,4 %
- varav fysiska personer	7 087	6 586	6 253	-5,1 %
- kvinnor/män (%)	40/60	39/61	37/63	-
Skuldsanering	12 207	13 328	16 576	24,4 %
Utsökningsmål	1 446	2 017	2 270	12,5 %
Ansökan om underhandsackord	123	140	97	-30,7 %
Företagsrekonstruktion	172	166	217	30,7 %
Ansökan om konkurs ¹⁾	2 471	3 016	3 133	3,9 %
Beslutade konkurser	6 714	7 599	7 776	2,3 %

Källa: Gin, Boris, UBW, Guppi, Statistiska Centralbyrån
 Not 1) Ansökan om konkurs beräknas som antal betalda konkursansökningsavgifter (uttag från UBW).
 Not 2) Från och med 2019 räknas enbart grundärenden och inte omprövningar eller överklaganden. Siffrorna för 2017 och 2018 avseende skuldsanering, utsökningsmål, ansökan om underhandsackord samt företagsrekonstruktion har därför ändrats jämfört med tidigare årsredovisningar.

Företag med underskott över 10 000 kronor på skattekontot riskerar att bli föremål för indrivning. Antalet betalningskrav på företag ökar medan antalet överlämnanden för indrivning minskar.

Tabell 36 Betalningskrav

Antal	2017	2018	2019	2018-2019
Betalningskrav på				
- företag ¹⁾	263 633	263 065	272 293	3,5 %
- företag överlämnade för indrivning till Kronofogden ¹⁾	97 299	93 198 ¹⁾	90 791	-2,6 %

Källa: Guppi
 Not 1) Siffran justerad jämfört med årsredovisningen 2017 då december månad saknades.

Kvalitet

Kvalitetssäkring

Kvalitetssäkringen av ärenden i närtid indikerar en god kvalitet inom alla kategorier. Ett fåtal brister konstaterades dock, främst inom kategorierna utredning/handläggning och information. Ett exempel på konstaterade brister inom utredning/handläggning är ofullständiga tjänsteanteckningar. Ett annat exempel är att vi riskerar att sekretessbelagda uppgifter röjs genom att vi använder e-post på ett felaktigt sätt vid pågående utredningar. Bristen ligger i att säkerhetsnivån inte är tillräcklig i den kanal vi använder, även om uppgiften är ställd till legitim mottagare. Åtgärder har tagits fram för att öka medvetenheten om och förståelsen för den rutin och riktlinje som finns. Det finns behov av en bättre teknisk lösning när det gäller e-post och

sekretess för att kunna möta kunden i dennes miljö.

Inom kategorin information rör bristerna främst långa handläggningstider i skatteupplysningen med anledning ett ökat inflöde av frågor efter införandet av arbetsgivardeklaration på individnivå.

Tabell 37 Kvalitetssäkring beskattning

Andel ärenden per kategori ¹⁾	2017	2018	2019	2018-2019
Registrering				
God	99,1%	99,3%	96,7%	-2,6
Tillfredsställande	0,6%	0,5%	2,6%	2,1
Inte tillfredsställande	0,3%	0,2%	0,7%	0,5
Utredning/handläggning				
God	93,1%	94,6%	91,0%	-3,6
Tillfredsställande	5,0%	4,5%	6,8%	2,3
Inte tillfredsställande	1,9%	0,9%	2,2%	1,3
Beslut				
God	97,1%	97,7%	94,9%	-2,8
Tillfredsställande	1,8%	1,8%	3,2%	1,4
Inte tillfredsställande	1,1%	0,5%	1,9%	1,4
Information				
God	98,9%	98,6%	90,2%	-8,4
Tillfredsställande	0,9%	1,2%	7,5%	6,3
Inte tillfredsställande	0,2%	0,2%	2,3%	2,1
Språk				
God	96,5%	95,8%	95,2%	-0,6
Tillfredsställande	3,2%	4,0%	4,3%	0,3
Inte tillfredsställande	0,3%	0,2%	0,5%	0,3
Bemötande				
God	98,3%	98,3%	95,5%	-2,8
Tillfredsställande	1,5%	1,6%	3,8%	2,2
Inte tillfredsställande	0,2%	0,1%	0,7%	0,6
Arkivering				
God	97,7%	98,1%	96,5%	-1,6
Tillfredsställande	1,8%	1,5%	2,2%	0,7
Inte tillfredsställande	0,5%	0,4%	1,3%	0,9
Handläggningstid				
God	94,3%	95,2%	94,7%	-0,5
Tillfredsställande	4,1%	3,5%	3,7%	0,2
Inte tillfredsställande	1,6%	1,3%	1,6%	0,3

Källa: Skatteverkets kvalitetssäkringsmodell
 Not 1) Förutsättningarna för vår bedömning, se avsnitt 2.6.

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

Arbetet med att säkerställa tillämpningen av bestämmelserna om särskilt kvalificerad beslutsfattare⁵³ fungerar i allmänhet bra.

Kvalitetsuppföljning

Inom ramen för Skatteverkets kvalitetsuppföljningsplan 2018-2020 har vi slutfört följande uppföljningar under 2019:

⁵³ Den 1 januari 2012 infördes bestämmelser som innebär att beslut i vissa fall ska fattas av en särskilt kvalificerad beslutsfattare (SKB). Samtidigt avskaffades skattenämnderna.

Personalliggare Bygg BES 2019:3

Uppföljningen av beslut om kontrollavgift inom personalliggare bygg visar att 40 procent av utredningarna och 24 procent av besluten inte är av god kvalitet. Förslag till åtgärder har tagits fram.

Underrättelse felaktiga utbetalningar från välfärdssystemen BES 2019:4

Den sammanfattande bedömningen är att de underrättelser som lämnats av Skatteverket till andra myndigheter och arbetslöshetskassor håller en tillfredsställande kvalitet. Förslag till åtgärder har tagits fram.

Övriga kvalitetsindikatorer

Domstolsstatistiken från förvaltningsrätterna visar att andelen ändrade beslut ligger på en låg nivå och har dessutom en fördelaktig utveckling. Det indikerar på att Skatteverkets beslut håller en god kvalitet.

Tabell 38 Ändrade beslut i förvaltningsrätt

Andel	2017	2018	2019 ¹⁾	2018-2019
Ändrade beslut ¹⁾	12,8 %	15,5 %	13,7 %	-1,8 p.e.

Källa: Guppi

Not 1) Värdet för 2018 har justerats eftersom det innehöll annat än skatteärenden.

För att bedöma om vår kontrollverksamhet upplevs som legitim mäter vi antal skadeståndsanspråk och JO-beslut.

Antal skadeståndsanspråk har minskat men utbetalda ersättningar har ökat. Antalet skadeståndsanspråk är lågt med hänsyn till det stora antalet ärenden som hanteras, vilket indikerar att våra beslut håller en god kvalitet.

Under året har vi fått kritik av Justitieombudsmannen (JO) i fyra beslut. I ett av besluten har vi fått kritik för två tjänstemäns agerande vid ett besök i samband med en revision. Tjänstemännen gick in i en byggnad utan medgivande från den reviderade. De resterande tre beslut avser långsam och bristfällig handläggning av omprövningsärenden. I samtliga fall har Skatteverket vidtagit skyndsamma åtgärder.

Tabell 39 Skadeståndsanspråk; JO-beslut

Antal	2017	2018	2019	2018-2019
Anspråk	68	89	64	-28,1 %
-varav utbetald ersättning	4	3	5	66,7 %
JO-beslut	0	0	4	-

Källa: Rapport - Redovisning av beslut år 2019 om klagomål och skadeståndsanspråk mot Skatteverket, dnr 202 8-67648-20/1211.

Särskilt om 2009 och 2013 års ränteavdragsbegränsningsregler

Stämning av staten avseende 2009 års regler⁵⁴

Ett aktiebolag har stämt staten och begärt skadestånd på drygt 1 miljard kronor då de anser att 2009 års ränteavdragsbegränsningsregler strider mot rätten till fri etablering enligt EUF-fördraget. Bolaget anser också att förvaltningsdomstolarnas beslut att inte inhämta förhandsavgörande från EU-domstolen grundar en rätt till skadestånd för bolaget, både enligt unionsrätten och enligt intern svensk rätt. Bolaget lämnade in stämningensansökan till Stockholms tingsrätt i slutet av december 2018.

Skatteverket har i enlighet med Högsta förvaltningsdomstolens praxis nekat avdrag om sammanlagt cirka 8,6 miljarder kronor, vilket motsvarar uppskattningsvis 2-3 miljarder kronor i skatt, enligt 2009 års ränteavdragsbegränsningsregler i fall där långgivaren befinner sig inom EU. Samtliga dessa avdrag som rör ett tiotal bolag kan eventuellt sättas ifråga om staten skulle förlora skadeståndstalan. Det kan inte heller uteslutas att samtliga beslut om att avdrag nekats enligt 2013 års regelverk som rör ett hundratal bolag, där långgivaren finns inom EU, kan komma att ifrågasättas om staten förlorar den aktuella skadeståndstalan. Summan av nekade ränteavdrag avseende sådana beslut kan uppskattas till cirka 32 miljarder kronor, vilket motsvarar uppskattningsvis 7-8 miljarder kronor i skatt.

Beslut i Högsta förvaltningsdomstolen om begäran om förhandsavgörande avseende 2013 års regler

2013 års ränteavdragsbegränsningsregler har kritiserats från flera håll ur ett EU-rättsligt perspektiv. Den 5 juni 2019 beslutade Högsta förvaltningsdomstolen (HFD) att meddela prövningstillstånd och fråga EU-domstolen om det så kallade undantaget i regelverket är förenligt med EU-rätten (beslut om begäran om förhandsavgörande).

⁵⁴ Gäller den så kallade ventilen.

Skatteverket har hela tiden haft uppfattningen att de svenska ränteavdragsbegränsningsreglerna inte är i strid med EU-rätten. Skatteverket har vidhållit denna uppfattning i sitt yttrande till EU-domstolen.

Under åren 2014–2018 har Skatteverket med stöd av undantaget nekat ränteavdrag om sammanlagt cirka 15,3 miljarder kronor, vilket motsvarar uppskattningsvis 3-4 miljarder i skatt, där långgivaren finns inom EU och som inte ändrats av kammarrätt. Dessa avdrag kan sättas i fråga om EU-domstolen finner att undantaget är oförenligt med EU-rätten. Företagen kan begära ändrad beskattning i ordinarie förfarande eller så kan de väcka skadeståndstalan mot staten.

7.2.3 Vägledning

Vägledning är en åtgärd för att tillgängliggöra information i syfte att öka kännedom och kunskap om gällande regelverk och våra tjänster. Genom att informera och på andra sätt vägleda privatpersoner och företag ökar vi förutsättningarna för att det ska vara lätt att göra rätt för dem att hantera sin situation.

Vägledningen inom mötet med kund består av allmän service i Skatteupplysningen och servicekontor⁵⁵ där privatpersoner och företag får svar på frågor samt information om broschyrer, blanketter och e-tjänster. Här ingår även möjligheten att få svar från Skatteverket på mer kvalificerade frågor.

Chattboten Skatti finns på vår webbplats och svarar på frågor hela dygnet alla dagar i veckan. Skatti har vidareutvecklats under året och kan nu svara på frågor om stora delar av personbeskattningsområdet. En utvärdering av Skatti visar att tjänsten fungerar väl utifrån ett kundperspektiv.

Se vidare avsnitt 6.2.1 Möjlighet att få information och service.

I vårt förebyggande arbete samverkar vi aktivt med andra myndigheter och branschorganisationer och vi erbjuder också målgruppsanpassade informationer. Även insatser mot olika former av skatteupplägg har genom att skapa klarhet i skattereglernas tillämpning bidragit till att öka skattebetalarnas möjligheter att göra rätt. Publicering av ett antal ställningstaganden ger också förutsättningar för att öka skattebetalarnas kännedom om gällande regelverk och möjligheter att göra rätt.

Tillgängliggjord och kundanpassad kommunikation

Vi har under de senaste åren genomfört en omställning från traditionella fysiska lokala träffar till att bland annat genomföra webbseminarier. Det är ett sätt att nå ut till fler målgrupper och att få en ökad räckvidd. Vi kommer att fortsätta utveckla arbetet med webbseminarier för att öka antalet.

Nya tekniska lösningar medför att vi i allt högre utsträckning kan möta kunderna i deras egen miljö. Kunden vill ha situationsanpassad vägledning i samband med att behovet uppstår och vi behöver därför finnas i flera olika kanaler.

Under 2019 har en ny säsong av podcasten Skatteskolans producerats. För att lyssnarna ska få ännu mer målgruppsanpassad vägledning har denna säsong dels varit inriktad på olika branscher men också kompletterats med korta avsnitt med specifika ämnen.

Under året har information anpassats för utländska privatpersoner och företag genom översättning av webbtexter till engelska och genom översatta utskick till utländska arbetsgivare. Skatteverket har också bidragit i arbetet med den myndighetsgemensamma kommunikationskanalen *Working in Sweden*.

Tabell 40 Antal informationsträffar¹⁾, webbseminarier²⁾ och podcastsändningar om beskattning

Antal	2017	2018	2019 ¹⁾	2018-2019
Antal Informationsträffar och webbseminarium	1 211	1 149	793	- 31%
Antal deltagare på informationsträffar och webbseminarier ³⁾	45 096	46 231	29 711	-35,7%
Antal lyssnare Podcast skatteskolan	13 988 ⁴⁾	38 599	61 654	59,7%

Källa: Guppi, Tillväxtverket

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

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

Not 3) Inkluderar även visningar av inspelade webbseminariet starta företagsdagen.

Not 4) Skatteverket startade med podcastsändningar om beskattning i september 2017.

Ett flertal kommunikationsinsatser har genomförts under införandet av månadsuppgifter på individnivå, samt på temat nya affärsmodeller och koncept som baseras på digitala plattformar. Vår kommunikation är kundanpassad, förklarar nyttan

⁵⁵ Drivs från och med 1 juni 2019 av Statens servicecenter.

och hur förändringar i vår verksamhet påverkar användarna.

Ställningstaganden

Under året har totalt 56 rättsliga ställningstaganden tagits fram, med syftet att skapa förutsägbarhet och uppnå enhetlig rättstillämpning. Ställningstaganden har initierats genom frågor från verksamheten, från företagare eller branschorganisationer. Några ställningstaganden har tagits fram eller omarbetats med anledning av ny lagstiftning eller avgöranden i Högsta förvaltningsdomstolen. Minskningen av antal ställningstaganden beror i huvudsak på att innehållet i januariavtalet har ställt höga krav på vårt deltagande i lagstiftningsarbetet. Även det internationella arbetet har tagit mycket resurser i anspråk.

Tabell 41 Ställningstaganden

Antal	2017	2018	2019	2018-2019
Ställningstaganden	111	111	56	-49,5 %

Källa: Skatteverket.se

Fler gör rätt genom att använda våra e-tjänster

Elektronisk hantering och rätt utformade e-tjänster⁵⁶ ökar kvaliteten för såväl privatpersoner och företag som för Skatteverket. Det blir lättare för privatpersoner och företag att deklarerat och därmed blir det färre oavsiktliga fel. Andelen elektroniska deklamationer har en fortsatt fördelaktig utveckling.

Under de senaste åren har Skatteverket varit med och bidragit till att flera har anslutit sig till digital brevlåda. I år skickades det ut drygt 3 000 000 deklamationer till digital brevlåda, vilket är en ökning med cirka 900 000 i jämförelse med 2018. Det har bidragit till att färre inkomstdeklamationer via papper har skickats ut vilket i sin tur bidrar till att fler väljer att deklarerat elektroniskt.

Andelen elektroniska deklamationer har en fortsatt fördelaktig utveckling. Andelen elektroniska inkomstdeklamationer 1 och framförallt andelen skattedeklaration för moms och arbetsgivaravgifter som lämnas via internet ligger på höga nivåer.

Tabell 42 E-deklamationer och e-ansökningar

Andel	2017	2018	2019	2018-2019
Andel deklamationer som lämnats elektroniskt				
- inkomstdeklamation 1 ¹⁾	78%	80%	82 %	2 p.e.
Varav kvinnor/män (%)				
- skattedeklaration för arbetsgivaravgifter ¹⁾	52/48	50/50	51/49	
- skattedeklaration för moms	90 %	92 %	98 %	6 p.e.
- skattedeklaration för moms	83 %	87 %	91 %	4 p.e.
- inkomna ansökningar om rot/rot	99%	99%	100 %	1 p.e.

Källa: Guppi och RIV-mart (GIN för år 2016-2017)

Not 1) Vid slutet av året, avser privatpersoner och företag.

7.2.4 Strukturutveckling

Med strukturutveckling avses åtgärder inom övergripande utvecklingsarbete som inkluderar verksamhetsutveckling, systemutveckling, regelutveckling eller annan utveckling. Syftet är att underlätta för privatpersoner och företag att göra rätt och svårare att göra fel. Om regelverket är tydligt och de tjänster vi erbjuder är smidiga och säkra försvåras även missbruk av skattesystemet.

Arbetsgivardeklamation på individnivå

Arbetsgivardeklamation på individnivå som infördes 1 januari 2019 innebär att arbetsgivare månadsvis redovisar uppgifter om utbetalda ersättningar för arbete och skatteavdrag på individnivå. De månadsvisa uppgifterna på individnivå ersätter kontrolluppgifterna för arbetsinkomster och är grundläggande för en korrekt beskattning av löntagare. Beskrivning av bakgrund och syfte med lagstiftningen framgår mer utförligt i avsnitt 13.4.1 Viktigaste verksamhets- och it-utvecklingsinsatserna, inklusive förväntad nytta på längre sikt.

Införandet har inneburit en stor förändring och omställning för arbetsgivare och andra utbetalare. Skatteverket har därför under året haft stort fokus på att vägleda, besvara frågor från och hjälpa arbetsgivarna att rätta felaktigheter för att säkra uppgiftslämnandet. Utmaningarna har varit extra stora för stora uppgiftslämnare, pensionsförmedlare och utländska arbetsgivare. Särskilda insatser har därför riktats mot dessa.

Det har funnits och finns fortfarande ett stort informationsbehov, bland annat kring tolkning och förtydligande avseende gällande lagstiftning. Informationsbehovet har även visat sig i att det uppkommit ett stort antal ärenden i grundhanteringen på grund av felaktigheter i inkomna

⁵⁶ Fler e-tjänster framgår i statistiksammanställningen.

arbetsgivardeklarationer. Det har därför krävts en betydligt större resurs än prognostiserat för Skatteverket att vägleda arbetsgivare och andra utbetalare vilket medfört att den riskbaserade kontrollen av inkomna uppgifter behövt senareläggas. Det har också medfört att resurs har fått styras om från annan riskbaserad kontrollverksamhet.

Vad gäller system- och tjänstutveckling har högsta prioritet initialt varit att förbättra och utveckla tjänsterna för uppgiftslämnarna. Detta har i sin tur inneburit att systemutveckling avseende Skatteverkets interna handläggningssystem och system för analys och utredningsstöd inledningsvis haft lägre prioritet vilket särskilt påverkat hanteringen av uppgifter från de stora uppgiftslämnarna. Framöver finns behov av fortsatt systemutveckling för att effektivisera hanteringen.

Mer information om pågående system- och tjänstutveckling finns under avsnitt 13.4 Verksamhetsutveckling.

Nya tjänster får fler att deklarerat elektroniskt

Under senare del av 2018 driftsattes möjligheten för byråerna att filöverföra hela inkomstdeklaration 1⁵⁷ för sina kunder, det vill säga både huvudblanketten och bilagorna. En förbättring som innebär att hela deklarationen numera kan lämnas in digitalt vid ett och samma tillfälle.

Fortsatt vidareutveckling

Vidareutveckling av Mina sidor har bland annat resulterat i att privatpersoner varje månad kan se vilka inkomstuppgifter och skatteavdrag som en arbetsgivare eller utbetalare har lämnat om dem.

Skatteverkets webbplats vidareutvecklas löpande för att göra det enklare för privatpersoner och företag att hitta relevant information. Ett antal nya tjänster har tillkommit under 2019.⁵⁸

Under 2019 har det maskinella stödet vidareutvecklats i syfte att effektivisera Skatteverkets interna processer. Förseningsavgifter och saknade blanketter ingår numera i det stödet. Effektivare processer medför bland annat kortare genomströmningstider för privatpersoner och företag.

Förnyelse av punktskatt

Mot bakgrund av den snabba förändringstakten inom området punktskatt behövs bättre flexibilitet i system och processer. Inom ramen för ett pågående utvecklingsarbete har Skatteverket identifierat behov hos de som redovisar och betalar punktskatter, i syfte att kunna ta fram bättre tjänster och ge bättre stöd. Vissa förändringar har kunnat genomföras under 2019 som till exempel ny e-tjänst för anmälan om skattepliktig händelse, öppet API för skattesatser inom flygskatter, ändrad information på Skatteverkets webbplats och ändrat arbetssätt inom telefonitjänsten. Förnyelsearbetet fortsätter under 2020.

Regelförändringsförslag

Med regelförändringsarbete avses det arbete som bedrivs inom Skatteverket i syfte att förändra lagar och förordningar genom en hemställan till regeringskansliet. Det handlar främst om att förbättra förutsättningarna för privatpersoner och företag att göra rätt och att minska felutrymmet, men också om att förebygga skatteundandragande.

Skatteverket har under året skickat in två regelförändringsförslag inom beskattningsområdet till Finansdepartementet.⁵⁹

Internationell samverkan

För att vi ska kunna utföra vårt uppdrag krävs att vi samverkar med andra inom och utom landet. Det ger oss ökad kunskap och möjlighet att påverka utvecklingen och hitta gemensamma lösningar på globala företeelser.

Det nordiska samarbetet bedrivs inom Nordisk Agenda med ett flertal arbetsgrupper inom beskattningsområdet. Grupperna har olika fokus, en del är kompetensbyggande och andra har en mer verksamhetsutvecklande karaktär. Vi arbetar även tillsammans med svenska och nordiska myndigheter för att undanröja gränshinder och skapa goda förutsättningar för företag och privatpersoner att arbeta och bo i våra nordiska länder.

Vårt samarbete inom EU fortlöper och vi deltar i arbetsgrupper inom många områden. Cirka 220 medarbetare deltar årligen i Fiscalis som är en finansieringsform för samarbete och erfarenhetsutbyte mellan medlemsländerna. Inom TADEUS⁶⁰

⁵⁷ Skatteverket ser över liknande lösningar för INK 2-4 efter bland annat önskemål från redovisningsbranschen.

⁵⁸ Avdragsguide inom området Sälja bostad, omprövnings- och frågeformulär för trafikskatter.

⁵⁹ Dnr 202 506851-19/113, Dnr 202 127159-19/113.

⁶⁰ Tax Administration European Union Summit.

finns tre projektgrupper som vi har deltagit i. Trust and Compliance som leds av Sverige, HR and Skills som leds av Grekland samt Digital and Data som leds av Finland.

Inom OECD⁶¹ deltar Skatteverket i olika grupper, projekt och Communities of Interest. Vi har även ett mer operativt samarbete genom exempelvis JITSIC⁶² som ger oss möjlighet att i ett tidigt skede få viktig kontrollinformation. Fokus i forumen ligger på BEPS⁶³, digitalisering och tax certainty.

Eftersom Skatteverket ser många fördelar med att förändra kontrollen och dialogen med våra företag till att bli mer framåtsyftande och förutsägbar arbetar vi aktivt med att undersöka samt förändra våra begränsade möjligheter att delta i de många initiativ som kommer fram.

Inom IOTA⁶⁴ deltar vi aktivt i grupper och event där fokus är att dela med sig av bästa arbetssätt. Vi har sedan 2018 en plats i Executive Council.

Indikatorer på om vi underlättat för privatpersoner och företag

För att bedöma om vi har underlättat för privatpersoner och företag att lämna korrekta uppgifter i rätt tid mäter vi formella fel och beslut om skönsbeskattning. Dessutom mäter vi hur privatpersoner och företag upplever våra tjänster.

Andelen formella fel inom moms fortsätter att minska vilket till stor del beror på att fler lämnar sin skattedeclaration elektroniskt.

Från 2019 ingår felsummeringar mellan individuppgifter och huvuduppgift i formella fel för den nya arbetsgivardeklarationen på individnivå, andelen fel är därför inte jämförbar mellan 2018 och 2019.⁶⁵ Övriga formella fel inom arbetsgivardeklaration har minskat med anledning av ökad andel elektronisk inlämning.

Andelen skönsbeskattningar av moms har minskat under de senaste åren. En förklaring är det nya arbetssättet som infördes under 2018.⁶⁶

Tabell 43 Andel formella fel och skönsbeskattningar företag

Andel	2017	2018	2019	2018-2019
Formella fel moms ¹⁾	0,6 %	0,5 %	0,3 %	-0,2 p.e.
Formella fel arbetsgivaravgifter ¹⁾	0,4 %	0,3 %	5,0 %	4,7 p.e.
Skönsbeskattning, inkomstbeskattning företag	1,1 %	1,2 %	1,1 %	-0,1 p.e.
Skönsbeskattning moms	0,6 %	0,3 %	0,2 %	-0,1 p.e.
Skönsbeskattning arbetsgivaravgifter	0,3 %	0,1 %	0,1 %	Oförändrad

Källa: Guppi

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

I Skatteverkets årliga attitydundersökningar ingår påståendena ”Det är enkelt att deklarerera” (privatpersoner) och ”Det är enkelt för företag att lämna uppgifter om olika skatter” (företag). De flesta (83 procent av privatpersonerna och 71 procent av företagen) tycker att det är enkelt att deklarerera eller lämna uppgifter om olika skatter. Skillnaderna mellan åren är små och inga förändringar är statistiskt säkerställda, varken för privatpersoner eller företag. Kvinnor har i något högre grad än män instämt i att det är enkelt att deklarerera, skillnaden är statistiskt säkerställd 2019 men inte 2017 eller 2018.

Tabell 44 Det är enkelt att deklarerera (privatpersoner) / Det är enkelt för företag att lämna uppgifter om olika skatter (företag)

Andel	Privatpersoner			Företag		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Instämmer	81 %	82 %	83 %	70 %	71 %	71 %
- varav kvinnor	82 %	82 %	83 %	-	-	-
- varav män	80 %	82 %	82 %	-	-	-
Varken eller	12 %	12 %	12 %	23 %	20 %	21 %
- varav kvinnor	11 %	12 %	12 %	-	-	-
- varav män	12 %	11 %	11 %	-	-	-
Instämmer ej	7 %	6 %	5 %	8 %	9 %	8 %
- varav kvinnor	7 %	6 %	4 %	-	-	-
- varav män	8 %	7 %	6 %	-	-	-

Källa: Skatteverkets attitydundersökningar

Not: Svarsalternativ 1 och 2 har lagts samman till ”instämmer inte” och svarsalternativ 4 och 5 till ”instämmer”.

I attitydundersökningen till företag finns även påståendet ”De kostnader och den tid det tar för ett företag att göra rätt för sig med skatterna är rimliga”. Hälften av företagen instämmer i detta. Det finns inga statistiskt säkerställda skillnader mellan åren.

⁶¹ Organisation for Economic Co-operation and Development är en internationell organisation för utbyte av idéer och erfarenheter inom områden som påverkar den ekonomiska utvecklingen mellan industriella länder med demokrati och marknadsekonomi.

⁶² Joint International Taskforce on Shared Intelligence and Collaboration, vilket är ett nätverk inom OECD med fokus på skatteupplägg.

⁶³ Base Erosion and Profit Shifting.

⁶⁴ The Intra-European Organisation of Tax Administrations.

⁶⁵ Motsvarande avstämningsskillnader hanterades tidigare år i samband med inlämning av kontrolluppgifter en gång per år.

⁶⁶ Det nya arbetssättet innebär ett aktivt arbete med att få in deklarerationer från aktiva företag och avregistrera dem som inte längre har någon verksamhet.

Tabell 45 De kostnader och den tid det tar för ett företag att göra rätt för sig med skatterna är rimliga (företag)

Andel	2017	2018	2019
Instämmer	50 %	51 %	50 %
Varken eller	28 %	26 %	27 %
Instämmer ej	22 %	23 %	23 %

Källa: Skatteverkets attitydundersökningar.

Not: Svartaltemativ 1 och 2 har lagts samman till "instämmer inte" och svartaltemativ 4 och 5 till "instämmer".

7.2.5 Attitydpåverkan

Attitydpåverkande åtgärder syftar till att påverka sådana normer och förhållningssätt i samhället som bidrar till viljan att göra rätt och till ökat förtroende för Skatteverket. Det kan bestå av information om Skatteverkets kontrollverksamhet, om hur vi lyckas motverka och förhindra fusk och om hur vi underlättar för de som vill göra rätt. Det kan också bestå av att vi initierar och underlättar förebyggande arbete hos företag, privatpersoner och andra myndigheter. Vårt agerande och förhållningssätt i det dagliga arbetet när vi möter privatpersoner och företag är också av stor vikt för hur normer och förhållningssätt i samhället utvecklas.

Seminarium för media om våra större kontrollinsatser

I februari bjöd Skatteverket in till seminarium för media om myndighetens större kontrollinsatser under 2019. Vi presenterade vilka områden inom beskattning och folkbokföring som granskas särskilt under 2019. Seminariet fick ett stort genomslag i traditionella medier.

Samverkan med myndigheter och branscher

Samverkan med branscher, intresseorganisationer och andra myndigheter har under året förekommit på flera nivåer. Vi samverkar på övergripande nivå inom olika områden tillsammans med näringslivs- och branschorganisationer liksom med andra myndigheter och fackföreningar. Utöver detta samverkar vi också löpande med bransch- och intresseorganisationer av olika slag.

Förebygga ekonomisk brottslighet

Skatteverket har en viktig roll som initiativtagare till förebyggande arbete i samhället för att motverka svartarbete och annat skattefusk. Det handlar om att initiera och skapa förutsättningar för ett systematiskt och långsiktigt arbete hos företag och myndigheter för att säkerställa att man anlitar seriösa företag, även i underliggande entreprenörsled.

Skatteverket har initierat denna typ av samverkan under ett antal år men dialogen genomförs numera med tydligare utgångspunkt i företagets eller myndighetens egen situation och förutsättningar. Deras utvecklingsvilja, förståelse och agerande är viktiga förutsättningar för att nå framgång. Samverkan sker med dem som kan påverka den egna organisationen och som också kan påverka och göra skillnad ute i samhället. En viktig grupp att samverka med är Sveriges kommuner.

Det blir allt vanligare att frågor som hållbarhet, socialt ansvarstagande, skattepolicy samt risk för korruption och mutor lyfts fram för att nå ett helhetsperspektiv i dialogen.

7.3 Grund för bedömning

I detta avsnitt summerar vi grund för bedömning utifrån den resultatinformation som framgår mer utförligt under redovisningen av genomförd verksamhet inklusive resultat i avsnitt 7.2.

Resultatindikatorer som visar vad som bidragit till resultatet och dess utveckling:

För 2019 har både deklaraionsinlämning och hantering av ärenden fungerat bra utan tekniska problem för inkomstbeskattningen. Fler har deklarerat digitalt och tidigt, vilket har möjliggjort en effektivare hantering av deklaraionerna. Antalet privatpersoner som lämnat in sin inkomstdeklaraion i tid och som fick sitt slutskattebesked senast i början av juni ökade markant jämfört med 2018.

Införandet av den nya arbetsgivardeklaraionen på individnivå har inneburit en stor förändring och stora utmaningar för arbetsgivare och andra utbetalare. Skatteverket har därför under året fått prioritera resurser på att vägleda och att rätta felaktigheter vilket är den främsta orsaken till att vi inte kunna hantera de högst värderade riskerna i tillräcklig omfattning.

Vi har inte inom urval och kontroll tagit hand om uppgifterna från det automatiska internationella informationsutbytet i önskad omfattning vilket huvudsakligen beror på bristande maskinellt stöd.

En utveckling mot att arbeta med flera skatteslag i en utredning, så kallade integrerade urval, har fortsatt utvecklats men inte i önskad omfattning.

Kontroll av företag samt punktskatter har i huvudsak fungerat väl, genomförts i god samverkan med de som kontrollerats och med förebyggande inslag. Kontrollen mot de högst värderade riskerna har dock inte kunnat genomföras i tillräcklig omfattning.

Trots ökade ärendemängder inom vissa områden har vi hanterat våra ärenden med god kvalitet och rimliga genomströmningstider.

Borgenärsarbetet och hanteringen av skuld-saneringsärenden har under året i huvudsak fungerat bra där produktionsmåttan ligger inom förväntade nivåer med normala variationer.

Vi har under året fortsatt med digitala möten i kunders egen miljö med kundanpassad information. Medborgarna har nu också möjligheten att få svar på sina frågor dygnet runt via chattboten Skatti. Antalet användare av digitala brevlådor fortsätter att öka.

Samverkan med branscher, intresseorganisationer, myndigheter och andra länder har under året förekommit på flera nivåer. Den samverkan som vi deltagit i bedöms överlag som värdefull och är väl fungerande.

8 Brottsbekämpning

Uppgift enligt Skatteverkets instruktion

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

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

Resultatredovisningen ska utformas så att den kan utgöra ett underlag för regeringens bedömning av myndighetens resultat och genomförande av verksamheten. Den ska utgå från de uppgifter som framgår av myndighetens instruktion samt de mål och krav som regeringen har angett i regleringsbrev eller något annat beslut. Redovisningen ska innehålla analyser och bedömningar av verksamhetens resultat och dess utveckling.

8.1 Inledning

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

Den brottsbekämpande verksamheten bedrivs vid Skatteverkets skattebrottsenhet. Enheten är åtskild från övrig verksamhet inom Skatteverket och verksamheten består dels av att biträda åklagare i förundersökningar, dels av att bedriva undermåttelseverksamhet inom skatteområdet.

Det arbete som sker i samverkan mellan verksamhetsområden inom myndigheten för att förstärka och intensifiera arbetet mot skattefusk och skattebrott beskrivs i avsnitt 13.2.

8.2 Redovisning av genomförd verksamhet inklusive resultat

Som underlag och stöd för att redovisa, analysera och bedöma resultatet används resultatindikatorer i form av information om myndighetens prestationer, effektorienterad information och produktionsmått. Resultatet bedöms genom en samlad bedömning och sammanvägning av resultatindikatorerna. Vad vi stödjer oss på i bedömningen summeras i slutet av avsnittet.

Sammanfattande bedömning:

Skatteverket bedömer att resultatet för verksamhetsområdet brottsbekämpning är tillfredsställande. Resultatutvecklingen jämfört med 2018 är fördelaktig.

Bedömningen bygger på genomförd verksamhet, det vill säga de åtgärder vi vidtagit för att

förebygga och motverka ekonomisk brottslighet, samt de åtgärder vi vidtagit för att utveckla den brottsbekämpande verksamheten.

8.2.1 Ärendehantering

Den brottsutredande verksamheten inom Skatteverket sker efter uppdrag från åklagare på Ekobrottsmyndigheten och Åklagarmyndigheten. Uppdragen består av förundersökningar och kommer till största delen från åklagare vid Ekobrottsmyndigheten. Utredarna tar fram ett beslutsunderlag för att åklagarna ska kunna ta ställning till om åtal ska väckas eller inte. Väl genomförda förundersökningar är en förutsättning för att lagföra dessa brott och är i förlängningen en viktig del i att förebygga och motverka brott.

Skatteverkets underrättelseverksamhet ska ge Skatteverket och andra brottsbekämpande myndigheter underlag för att möta risker och hot från allvarlig brottslighet och vidta motåtgärder. Underrättelseverksamheten kartlägger misstankar om pågående eller genomförd brottslighet. Dessutom kartläggs allmänna misstankar om framtida brott. Arbetet sker genom att underrättelsehandläggare inhämtar och bearbetar information som sedan kan delas muntligen vid myndighetssamverkan eller skriftligen i rapportform för att mottagare ska kunna vidta åtgärder. Beskattningsverksamheten kan även anpassa urval utifrån beskrivna fenomen. Den underrättelseinformation som delas bidrar således till att förebygga och motverka brott både direkt och indirekt.

Under 2019 har nedlagd tid för verksamheten ökat. Brottsutredningsverksamheten har stärkts med fler

resurser. Tiden för underrättelseverksamheten har minskat något men framför allt har en viss omfördelning av tid skett från den vanliga underrättelseverksamheten till den som sker i samverkan med andra.

Tabell 46 Nedlagd tid

Antal dagar ¹⁾	2017	2018	2019	2018-2019
Operativ tid	30 318	32 215	34 732	7,8 %
- brottsutredningstid	22 679	25 132	27 766	10,5 %
- underrättelseid	5 219	4 550	4 044	-11,1 %
- övrig tid ²⁾	2 420	2 533	2 922	15,4 %

Källa: UBW och Guppi

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

Not 2) Tiden inkluderar underrättelseverksamhet inom myndighetssamverkan

Brottsutredning

Skatteverket har ökat antalet anställda vid brottsutredningsverksamheten vilket har gjort att nedlagd tid för brottsutredningar har ökat och att fler utredningar avslutats. Det har även skett en fördelaktig utveckling för ärendebalansen, som är lägre. Ärenden fördelas ut snabbare till utredare än tidigare, vilket är viktigt eftersom det underlättar bevisning och bidrar till bättre samarbete med åklagare. Antalet ärenden som ännu inte påbörjats har minskat under 2019 men tiden innan ärenden fördelas är fortfarande cirka 7 månader vilket är betydligt längre än önskvärt.

Tabell 47 Volym brottsutredning

Antal och andel	2017	2018	2019	2018-2019
Antal avslutade brottsutredningar	1 108	1 210	1 230	1,7 %
Antal inkomna ärenden ¹⁾	1 261	1 256	1 199	-4,5 %
- andel mängdärenden	16,9 %	15,3 %	9,8 %	-5,5 p.e
- andel projektärenden	78,5 %	80,2 %	82,7 %	2,5 p.e
- andel särskilt krävande ärenden	4,6 %	4,5 %	5,9 %	1,4 p.e

Källa: Guppi

Not 1) Ej kategoriserade ärenden gör att summan av fördelade ärenden inte blir 100%.

Tabell 48 Ärendebalanser

Antal	2017	2018	2019	2018-2019
Ärendebalans brottsutredningar	1 112	1 161	1 137	-2,1 %
Antal ej fördelade ärenden	-	320	273	-14,7 %

Källa: Guppi och RIF

Inflödet av utredningar till verksamheten är något lägre än tidigare. En förklaring är att Skatteverket har gjort färre brottsanmälningar 2019. Det är framför allt antal mängdärenden, de ärendena som kategoriseras som mindre tidskrävande, som minskar. Antalet projektärenden, de som beräknas vara mer tidskrävande, ökar medan särskilt krävande ärenden är relativt oförändrade i antal. Trenden är att ärenden får en mer krävande

karaktär och den genomsnittliga genomströmningstiden för särskilt krävande ärenden fortsätter att öka kraftigt.

Tabell 49 Genomströmningstider brottsutredningar

Antal dagar i genomsnitt	2017	2018	2019	2018-2019
Mängdärenden	65	73	71	-2,7 %
Projektärenden	268	313	314	0,3 %
Särskilt krävande ärenden	504	537	613	14,2 %

Källa: Guppi

Produktiviteten inom brottsutredning har minskat något; avslutade ärenden i förhållande till nedlagd tid har minskat sedan föregående år. Minskningen beror sannolikt i huvudsak på det produktionsbortfall som föranleds av introduktion av nyanställda. På motsvarande sätt har det påverkat styckkostnaden i ofördelaktig riktning. Styckkostnaden har ökat med 8,9 procent jämfört med 2018.

Tabell 50 Brottsutredning arbetsproduktivitet och styckkostnad

Antal	2017	2018	2019	2018-2019
Avslutade brottsutredningar per dag ¹⁾	0,049	0,050	0,046	-7,9 %
Kostnad per avslutad brottsutredning	234 089	221 074	240 658	8,9 %

Källa: Guppi, UBW

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

Andelen brottsmisstankar, förhör och beslag per ärende har minskat. Det kan tyckas motstridigt med det som nämnts tidigare om att ärenden blivit mer krävande. Men förklaringen till de nedåtgående siffrorna kan vara just att krävande ärenden tar längre tid. Uppgiftsdata om förhör och tvångsåtgärder registreras först vid ärendets avslut. Den genomsnittliga genomströmningstiden för särskilt krävande ärenden har ökat med 76 dagar det senaste året och det finns ärenden som pågått väldigt länge. I dessa fortfarande pågående ärenden har det skett många förhör och tvångsåtgärder, vilka ännu inte registrerats. Det påverkar i viss utsträckning siffrorna, se tabell 51.

Tabell 51 Brottsmisstankar, förhör och beslag

Antal	2017	2018	2019	2018-2019
Brottsmisstankar¹⁾	19 465	20 056	16 795	-16,3 %
- inom brottsutredningar ²⁾	13 959	13 508	12 002	-11,1 %
Förhör	3 167	3 660	2 988	-18,4 %
- per mängdärende	1,2	1,2	1,0	-16,6 %
- per projektärende	2,1	2,1	1,9	-9,5 %
- per särskilt krävande ärende	15,4	12,8	8,1	-36,7 %
Beslag	598	1 009	430	-57,4%
- per mängdärende	0,0	0,0	0,0	-
- per projektärende	0,1	0,2	0,2	-
- per särskilt krävande ärende	6,8	7,0	2,3	-67,1%

Källa: Guppi

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

Not 2) Brottsmisstankar som utretts av skattebrottsenheten.

Utöver de kvalitetsuppföljningar som ingår i kvalitetsuppföljningsplanen så har en uppföljning genom en enkät till åklagare vid Ekobrottsmyndigheten⁶⁷ genomförts under 2019. Resultatet av enkäten indikerar att åklagarna i huvudsak var nöjda med stödet från den brottsutredande verksamheten och åklagarna var framför allt nöjda med brottsutredarnas kompetens inom beskattning, samarbetsförmåga och bemötande. Vid en jämförelse med tidigare års undersökning har medelvärdet av svaren förbättrats eller är oförändrade för samtliga frågor. På den generella frågan om skattebrottsenheten ger åklagarna ett bra stöd för ställningstagande i åtalsfrågan ökade genomsnittet från 4,08 till 4,25.⁶⁸ Det kvarstår vissa förbättringsområden, bland annat gällande förmågan att hantera förhör och dokumentation, men även där har värdena förbättrats. Några åklagare lyfter i fritextsvar fram vikten av att ärendena fördelas ut snabbt till handläggare.

Underrättelseverksamhet

Underrättelseverksamhetens produktion mäts i antal operativa, strategiska och taktiska rapporter samt nedlagd tid. Den nedlagda tiden har minskat något och även antal rapporter har minskat, men i något mindre utsträckning. När det gäller de operativa rapporterna innehåller de fortfarande ett stort antal aktörer (personer och bolag) även om antalet minskat i jämförelse med 2018.

Tabell 52 Volymer underrättelseverksamhet

	2017	2018	2019	2018-2019
Antal rapporter	111	85	82	-3,5 %
Registrerade ärenden i Skatteverkets underrättelseregister (Skur)	2152	1669	1900	13,8%

Källa: Guppi och SKUR

Underrättelseverksamheten har haft utmaningar med att rekrytera och behålla personal eftersom underrättelsekompetensen är eftertraktad. Det är svårt att anställa personer med erfarenhet av underrättelsearbete och kompetens behöver därför ofta byggas upp från grunden hos nyanställda. Verksamheten har tagit fram utbildningar och har en struktur för att ta emot nya medarbetare. Det har resulterat i en minskning i både nedlagd tid och antal underrättelserapporter. Trots utmaningen med personalomsättningen ligger produktiviteten på en jämn nivå.

Tabell 53 Underrättelse arbetsproduktivitet

Antal	2017	2018	2019	2018-2019
Underrättelserapporter per dag ²⁾	0,021	0,019	0,020	5,3 %

Källa: Guppi, UBW

Not 1) Antal avslutade rapporter delat med operativ tid för underrättelseverksamhet.

Produktivitetmättet med antal framtagna underrättelserapporter per dag tar inte hänsyn till det arbete som sker löpande inom myndighets-samverkan. Under 2019 har förfrågningar om att ingå underrättelsesamverkan med stöd av LUS⁶⁹ ökat vilket har medfört att en prioritering har behövts göras mellan rapporter och myndighets-samverkan. När det gäller de operativa rapporterna har komplexa rapporter prioriterats eftersom det är dessa som efterfrågas. Exempelvis används rapporterna vid arbetet med riskbild och urval i beskattningsverksamheten.

Kvalitetssäkring och kvalitetsuppföljning

Under 2019 har vi genomfört en kvalitetssäkring av ärenden i närtid. Kvalitetssäkringen indikerar god kvalitet för de flesta av kategorierna. Kategorierna utredning/handläggning samt handläggningstid visar på en tydlig fördelaktig utveckling. De brister som konstaterades var främst inom kategorierna registrering, utredning/handläggning och handläggningstid. Utifrån att det är ett begränsat urval

⁶⁷ Uppföljningen av kvaliteten i skattebrottsenhetens brottsutredningar Dnr 209 501041-19/1211.

⁶⁸ Åklagarna svarade utifrån en femgradig skala, där 5 var bäst. Jämförelsen görs med den senaste undersökningen som gjordes 2017.

⁶⁹ Lag (2016:774) om uppgiftsskyldighet vid samverkan mot viss organiserad brottslighet.

av ärenden får brister i enskilda ärenden stort genomslag i resultatet.

Tabell 54 Kvalitetssäkring slumpurval brottsbekämpning

Andel ärenden per kategori ¹⁾	2017	2018	2019	2018-2019
Registrering				
God	97,7%	96,4%	84,2%	-12,2 p.e.
Tillfredsställande	2,3%	1,8%	10,5%	8,7 p.e.
Inte tillfredsställande	0,0%	1,8%	5,3%	3,5 p.e.
Utredning/handläggning				
God	89,4%	80,2%	89,0%	8,8 p.e.
Tillfredsställande	9,1%	15,5%	9,0%	-6,5 p.e.
Inte tillfredsställande	1,5%	4,3%	2,0%	-2,3 p.e.
Beslut				
God	96,9%	96,5%	97,8%	1,3 p.e.
Tillfredsställande	2,3%	2,6%	2,2%	-0,4 p.e.
Inte tillfredsställande	0,8%	0,9%	0,0%	-0,9 p.e.
Information				
God	100%	97,3%	100%	2,7 p.e.
Tillfredsställande	0,0%	1,8%	0,0%	-1,8 p.e.
Inte tillfredsställande	0,0%	0,9%	0,0%	-0,9 p.e.
Språk				
God	97,6%	95,6%	97,7%	2,1 p.e.
Tillfredsställande	2,4%	3,5%	2,3%	-1,2 p.e.
Inte tillfredsställande	0,0%	0,9%	0,0%	-0,9 p.e.
Bemötande				
God	98,9%	95,9%	96,2%	0,3 p.e.
Tillfredsställande	1,1%	3,1%	3,8%	0,7 p.e.
Inte tillfredsställande	0,0%	1,0%	0,0%	-1,0 p.e.
Arkivering				
God	97,0%	93,6%	94,0%	0,4 p.e.
Tillfredsställande	3,0%	4,6%	3,0%	-1,6 p.e.
Inte tillfredsställande	0,0%	1,8%	3,0%	1,2 p.e.
Handläggningstid				
God	77,3%	68,1%	78,0%	9,9 p.e.
Tillfredsställande	18,9%	27,6%	18,0%	-9,6 p.e.
Inte tillfredsställande	3,8%	4,3%	4,0%	-0,3 p.e.

Källa: Skatteverkets kvalitetssäkringsmodell

Not 1) Förutsättningarna för vår bedömning, se avsnitt 2.6.

Inom ramen för Skatteverkets kvalitetsuppföljningsplan 2018-2020 är kvalitetsuppföljning BRO 2018:2, internetinhämtning nivå 2 genomförd utan notering om kvalitetsbrister.

8.2.2 Utveckling av metoder och arbetssätt inom brottsutredning

Skattebrottsenheten ser effekter av en intern organisationsförändring som skedde för två år sedan för att få ökad utvecklingskraft. En processkartläggning har gjorts i syfte att förbättra flödet för brottsutredningsverksamheten. Verksamheten har även skapat snabbspår, specialistgrupper och frångått tidigare ortsanknytning för att arbeta mer med ett riksgemensamt ansvar. Resursförstärkning och nytt arbetssätt har medfört en fördelaktig utveckling och ärenden fördelas idag ut tidigare till utredare. Även skillnaden vad gäller ärenden i

balans som funnits mellan verksamhetsorter har minskat.

Brottsutredningsverksamheten samverkar löpande med beskattningsverksamheten för att öka förståelsen kring vad som behöver finnas i en brottsanmälan och vilket beslutsunderlag åklagaren behöver för att kunna ta ställning till om en förundersökning ska inledas. I samband med folkbokföringsbrottets återinträde föregående år⁷⁰ inleddes även samverkan med folkbokföringsverksamheten för att stödja arbetet med brottsanmälan av folkbokföringsbrott.

8.2.3 Utveckling av metoder och arbetssätt inom underrättelseverksamheten

Underrättelseverksamheten har haft fortsatt stort behov av utvecklingsarbete för att bygga upp verksamheten och har behövt förhålla sig till att personal varit attraktiv hos andra arbetsgivare. Under perioden har ett arbete skett med att ta fram och genomföra en grundutbildning i underrättelseverksamhet, andra kompetenshöjande aktiviteter samt en kartläggning för att underlätta planering och ledning.

Även underrättelseverksamheten har sett behov av samverkan med beskattningsverksamheten och folkbokföringsverksamheten för att säkerställa ett bra samarbete verksamhetsområdena emellan. Det handlar om ökad förståelse för vad underrättelseverksamheten kan göra och även ett tydliggörande av vad reglerna om underrättelsesekretess innebär.

8.2.4 Regel- och systemutveckling

Den 1 juli 2019 trädde ny lagstiftning i kraft avseende en utökad brottskatalog med penningtvätt, olovlig identitetsanvändning, urkunds-förfalskning m.m. För underrättelseverksamheten innebär lagändringen ett större område att bedriva underrättelseverksamhet inom. Det kräver ny och ökad samverkan både för att få underrättelseinformation och för att det finns nya potentiella mottagare för information. Lagändringen påverkar inte brottsutredningsverksamheten i lika hög grad eftersom man redan tidigare haft möjlighet att utreda dessa brott när åklagare ansett det lämpligt.

Under 2019 fick skattebrottsenheten status som behörig myndighet inom Europol. Arbeta pågår för

⁷⁰ Folkbokföringsbrottet trädde ikraft 1 juli 2018.

att ytterligare stärka underrättelseverksamhetens förutsättningar för informationsutbyte inom EU. Utvecklingen påverkar i princip inte brottsutredningen eftersom informationsutbyte med andra länder sker i pågående brottsutredningar genom att åklagaren begär internationell rättshjälp.

Under 2019 har ett chefsnätverk mot brott startats inom myndigheten.⁷¹ Syftet med nätverket är att skapa förutsättningar för en gemensam syn i verksamhetsfrågor som rör arbetet med att motverka brottslighet och som är gemensamma för flera verksamhetsområden. Samarbetet kommer att fortsätta att utvecklas under 2020.

Inom ramen för regeringsuppdraget Rättsväsendets informationsförsörjning (RIF), arbetar Skatteverket i samverkan med andra myndigheter med att vidareutveckla vårt elektroniska flöde av information. En av grundtankarna med RIF-arbetet är att den information som myndigheter hanterar bara ska behöva registreras en gång, för att sedan kunna återanvändas av övriga myndigheter som blir inblandade. Det elektroniska utbytet är både säkrare och effektivare än den manuella pappershanteringen, och bidrar dessutom till en större enhetlighet. Arbetet under 2019 har inneburit att applikationen nu används fullt ut mot Sveriges domstolar och Kriminalvården.

Utöver RIF har ett it-projekt startats för ett system som ska underlätta hantering av underrättelseinformation. Resurser ska kunna användas till att bearbeta informationen istället för att enbart administrera den.

8.2.5 Internationell metodsamverkan

Skatteverket samverkar med andra länder kring deras brottsbekämpande verksamhet. På så sätt bidrar Skatteverkets brottsbekämpande verksamhet till arbetet med att utveckla metoder för bekämpning av skattebrott och annan brottslighet med koppling till skatteområdet.

Under 2018 påbörjades ett arbete med att ta fram en gemensam nordisk internetbaserad utbildningsplattform avseende identitetsrelaterad brottslighet. Arbetet, som genomförs inom ramen för samarbetsorganisationen Nordisk Agenda, har fortsatt under 2019. En internetbaserad utbildning kommer att lanseras i början av 2020.

Den nordiska riskbilden har utgjort underlag för fortsatt arbete med metodsamverkan och kompetenshöjande åtgärder. Vi har även fortsatt höja medvetenheten avseende penningtvätt inom Skatteverket och baserat på den nordiska penningtvättsutbildningen har utbildningar genomförts under året.

Under 2019 har vi fortsatt vår samverkan inom OECD⁷² för att öka medvetenhet om bekämpning av skattebrott och annan allvarlig ekonomisk brottslighet, bland annat genom att vi deltagit i följande arbete:

- Uppdatering av OECD:s penningtvätts-handbok för att öka medvetenheten avseende penningtvätt och terrorfinansiering. Den uppdaterade OECD-handboken publicerades i juni 2019. Vår nationella utbildning avseende penningtvätt utgår till viss del från OECD-handboken.
- Projekt avseende professionella möjliggörare⁷³. Projektet startade ursprungligen 2014, men har varit pausat sedan 2017. Syftet med projektet är att öka skatteadministrationernas medvetenhet och möjlighet att upptäcka skattebrott kopplade till så kallade professionella möjliggörare. Målet är att ha en rapport klar under våren 2020.
- Skatteverket har nyligen ingått i European Network Financial Investigations (ENFIN)-Nätverket har som uppdrag att sprida kunskap om finansiella utredningsmetoder, stärka kunskapsutbytet och förbättra samarbetet mellan bland annat myndigheter i olika länder. Under året har medarbetare från olika avdelningar inom Skatteverket deltagit i ett flertal utbildningar och workshops, vilket lett till såväl nya kunskaper om utredningsmetodik som ett utvidgat kontaktnät inom Europa.

8.3 Grund för bedömning

I detta avsnitt summerar vi grund för bedömning utifrån den resultatinformation som framgår mer utförligt under redovisningen av genomförd verksamhet inklusive resultat i avsnitt 8.2.

⁷¹ Enhetschefer inom beskattning, brottsbekämpning, folkbokföring samt rättsavdelning deltar i chefsnätverket mot brott.

⁷² Organisationen för ekonomiskt samarbete och utveckling (OECD).

⁷³ Professional Enablers Project.

Resultatindikatorer som visar vad som bidragit till resultatet och dess utveckling:

Brottsutredningsverksamhetens arbete med att jobba rikstäckande och att förkorta väntetiden innan utredningen påbörjas har till viss del förbättrats jämfört med 2018. Verksamheten har därmed utvecklat bättre förutsättningar för att kunna ge stöd i utredningsfrågan.

Indikatorer inom brottsutredningsverksamheten som beaktats:

- åklagare ger gott betyg för stöd i åtalsfrågan
- brottsutredningar påbörjas tidigare, men tiden innan ärenden fördelas till utredare är fortfarande betydligt längre än önskvärt, vilket väsentligt påverkat resultatbedömningen.

Skatteverkets underrättelseverksamhet har bidragit till att förebygga och motverka ekonomisk brottslighet genom:

- ökad samverkan inom LUS
- inledande samverkan för ökad användning av ny lagstiftning
- förbättrade förutsättningar för kontinuitet och stabilitet i verksamheten
- oförändrad produktivitet.

Indikatorer för verksamhetsområdet som helhet:

- Kvalitetssäkringen av ärenden indikerar att kvaliteten i huvudsak ligger på en god nivå.
- För att utveckla metoder och arbetssätt har Skatteverket fortsatt arbetet inom regel- och strukturutveckling och internationell samverkan.
- Skatteverket har fortsatt en betydelsefull roll inom myndighetsgemensam samverkan mot organiserad brottslighet.

9 Folkbokföring

Uppgift enligt Skatteverkets instruktion

Skatteverket ansvarar för frågor om folkbokföring och personnamn.

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

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

Resultatredovisningen ska utformas så att den kan utgöra ett underlag för regeringens bedömning av myndighetens resultat och genomförande av verksamheten. Den ska utgå från de uppgifter som framgår av myndighetens instruktion samt de mål och krav som regeringen har angett i regleringsbrev eller något annat beslut. Redovisningen ska innehålla analyser och bedömningar av verksamhetens resultat och dess utveckling.

Återrapporteringskrav enligt regleringsbrevet

Skatteverket ska bedöma folkbokföringsfelets storlek och redovisa vilka åtgärder som har vidtagits för att öka kvaliteten i folkbokföringen. Skatteverket ska särskilt beskriva hur fel förebyggs och hur riskhanteringen inom folkbokföringen stärks.

9.1 Inledning

Syftet med folkbokföringen är att tillgodose samhällets behov av uppgifter om befolkningen. Skatteverket hanterar uppgifter om befolkningens bosättning, identitet och familjerättsliga förhållanden. Skatteverket lämnar dagligen uppgifter från folkbokföringsregistret till andra myndigheter via vårt centrala aviseringssystem Navet.

Uppgifterna används sedan som underlag för beslut och åtgärder i olika samhällsfunktioner.

Genom att upprätthålla ett korrekt folkbokföringsregister bidrar Skatteverket till nytta för hela samhället. Den genomförda verksamheten syftar till att vidta åtgärder och tillhandahålla förutsättningar så att uppgifterna i registret är korrekta.

9.2 Redovisning av genomförd verksamhet inklusive resultat

Som underlag och stöd för att redovisa, analysera och bedöma resultatet används resultatindikatorer i form av information om myndighetens prestationer, effektorienterad information och produktionsmått. Resultatet bedöms genom en samlad bedömning och sammanvägning av resultatindikatorerna. Vad vi stödjer oss på i bedömningen summeras i slutet av avsnittet.

Sammanfattande bedömning:

Skatteverket bedömer att resultatet för verksamhetsområdet folkbokföring är inte tillfredsställande. Resultatutvecklingen jämfört med 2018 är oförändrad.

Skatteverket bedömer att genomförd verksamhet inte fullt ut har bidragit till att spegla befolkningens bosättning, identitet och familjerättsliga förhållanden. Olika samhällsfunktioner har därmed inte alltid haft ett helt korrekt underlag för beslut och åtgärder.

9.2.1 Ärendehantering

Skatteverket har valt att dela in ärendehanteringens inom folkbokföring i ärendegrupperna flyttning, invandring, bosättningskontroll och övrigt.

Flyttning

Inom ärendegruppen flyttning hanterar Skatteverket alla ärenden avseende flytt inom Sverige för att den som anmäler flytt ska få sin nya adress korrekt registrerad i rätt tid.

Den som flyttar inom Sverige har möjlighet att göra en flyttanmälan digitalt på Skatteverkets webbplats eller på en pappersblankett. Många har valt att använda Skatteverkets digitala flyttanmälan. Under 2019 gjordes 83 procent av alla flyttanmälningar digitalt. För att den som använder

e-tjänsten ska veta att en anmälan redan är mottagen visas en upplysning i e-tjänsten om denne försöker göra en ny flyttanmälan samma dag.

Det har under 2019 i genomsnitt tagit något längre tid innan vi registrerat ett flyttärende jämfört med 2018. Det är samtidigt ungefär lika många som ännu inte fått sin flyttanmälan registrerad som vid motsvarande tidpunkt 2018. Det är svårt att dra några slutsatser av dessa förändringar då en flyttanmälan kan komma in i förtid och ett ärende kan inte avslutas förrän flyttdatum inträffat.

Av alla flyttärenden registreras närmare 99 procent i ett automatspår där det sker en maskinell kontroll eller en viss manuell registreringskontroll. Övriga ärenden genomgår en fördjupad kontroll. Vi ser att färre ärenden avslutats efter fördjupad kontroll jämfört med 2018. Det kan finnas flera orsaker till att vi avslutat färre sådana ärenden. Bland annat upplevs ärendena ha blivit mer utredningskrävande och dessutom har den nya förvaltningslagen medfört en ökad kommunikationsskyldighet.

Under 2019 har det totala antalet personer som valt att använda sig av e-tjänsten *Spärra obehörig adressändring* passerat en miljon. Genom denna tjänst kan en privatperson skydda sig mot att någon obehörig ändrar dennes adress. När spärren är aktiverad godkänns bara adressändringar som görs digitalt med e-legitimation i Skatteverkets tjänster för *Flyttanmälan* eller *Särskild postadress*. Detta minskar risken för att någon använder personuppgifterna för bedrägerier och id-kapning.

Tabell 55 Flyttning

Antal	2017	2018	2019	2018-2019
Diarieförda ärenden	1 764 735	1 841 352	1 826 524	-0,8 %
Avslutade ärenden	1 753 550	1 831 770	1 817 088	-0,8 %
Nedlagd tid	24 973	27 503	27 962	1,7 %
Avslutade ärenden per dag	70,2	66,6	65,0	-2,4 %
Andel avslutade inom 6 dagar	58 %	55 %	53 %	-2 p.e.
Andel avslutade inom 30 dagar	91 %	90 %	89 %	-1 p.e.
Ärendebalans	7 291	6 057	6 044	-0,2 %
Andel via e-tjänst				
Flyttanmälingar ¹⁾	63 %	78 %	83 %	5 p.e.
Särskild postadress	39 %	47 %	44 %	-3 p.e.
Spärr obehörig adressändring	805 813	933 412	1 072 152	14,9 %

Källa: Guppi, Folke

Not 1) En anmälan kan avse flera personer.

Invandring

Inom ärendegruppen invandring hanterar Skatteverket alla ärenden avseende flytt till Sverige från ett annat land.

Den som har flyttat till Sverige från utlandet och som planerar att bo här i ett år eller mer ska i de flesta fall vara folkbokförd här. Den som blir folkbokförd får ett svenskt personnummer och registreras som bosatt på en fastighet och en adress. Dessutom registreras civilstånd och eventuell relation till maka eller make, barn och förälder. För att kunna bli folkbokförd behöver den som flyttat till Sverige göra ett personligt besök på ett servicekontor. Skatteverket har digitala blanketter på olika språk⁷⁴ som kan användas inför besöket på servicekontoret. Där sker sedan kontroll av bland annat identitet för att säkerställa att rätt personer blir folkbokförda.

Det är viktigt att den som flyttar till Sverige blir korrekt registrerad i folkbokföringsregistret inom rimlig tid eftersom tilldelningen av personnummer medför många skyldigheter, rättigheter och möjligheter. Det är betydelsefullt, inte bara för att underlätta etableringen i Sverige, utan är också nödvändigt för att den som flyttat till Sverige ska kunna bidra till samhället samt kunna ta del av olika socialförsäkringsförmåner såsom barnbidrag, föräldrapenning och bostadsbidrag. Personnumret behövs dessutom för utfärdande av id-kort som i sin tur ger möjlighet att till exempel öppna bankkonto, vilket ofta är nödvändigt för den som ska arbeta i Sverige.

⁷⁴ Under 2019 har vi kompletterat svenska och engelska med ytterligare tre språk, arabiska, dari och pashto.

Skatteverket har under 2019 ökat resurserna inom invandringsområdet. Syftet med resurstillskottet har varit att minska väntetiden för de som anmält flytt till Sverige samt att skapa utrymme för kompetensutveckling av medarbetarna. Resursökningen har dock inte fått förväntad effekt under 2019 och en stor andel av de som flyttat till Sverige har i stället fått vänta längre tid på att få sitt ärende handlagt jämfört med tidigare år. Det är dessutom många som fortsatt väntar på att få sin flytt till Sverige registrerad och det är fler som har fått vänta längre än 30 dagar jämfört med tidigare år. Skatteverket har därmed inte bidragit i tillräcklig omfattning med att ge den som flyttat hit rätt förutsättningar för att kunna etablera sig i Sverige.

När det är medborgare från EU-/EES-länder som anmält flytt till Sverige behöver Skatteverket utreda om personen kan få uppehållsrätt i Sverige eller inte. Dessa utredningar kräver djupare kompetens och tar längre tid att hantera än övriga invandringsärenden. Skatteverket har under 2019 genomfört utvecklingsinsatser för att stärka medarbetarnas kompetens avseende uppehållsrätt för att på så sätt skapa bättre förutsättningar för den EU-/EES-medborgare som anmäler flytt till Sverige. Dessa insatser har dock ännu inte fått tillräcklig effekt och även EU-/EES-medborgare som anmält flytt till Sverige har fått vänta längre än 2018 på att få sitt ärende handlagt.

Det är även viktigt att Skatteverket genom kontroll ser till att den som inte ska vara folkbokförd i Sverige inte blir det. Under 2019 har ungefär vart femte ärende avslagits, vilket är en liten ökning. Detta kan till viss del förklara att antalet avslutade ärenden per dag har minskat då ärenden som avslås tenderar att vara mer tidskrävande.

Tabell 56 Invandring

Antal	2017	2018	2019	2018-2019
Diarieförda ärenden	133 034	125 880	117 841	-6,4 %
Avslutade ärenden	134 968	122 026	117 643	-3,6 %
Nedlagd tid	22 821	21 760	27 712	27,4 %
Avslutade ärenden per dag	5,9	5,6	4,2	-24,3 %
Avslutade ärenden för invandring från Norden och övriga länder (exklusive EU/EES)				
Andel inom 6 dagar	52 %	41 %	27 %	-14 p.e.
Andel inom 14 dagar	70 %	62 %	50 %	-12 p.e.
Andel inom 30 dagar	84 %	81 %	69 %	-12 p.e.
Avslutade ärenden för invandring från EU/EES				
Andel inom 30 dagar	58 %	54 %	36 %	-18 p.e.
Ärendebalanser för alla invandringar				
Ärendebalans	5 021	8 740	8 802	0,7 %

Källa: Guppi

Bosättningskontroll

Inom ärendegruppen bosättningskontroll hanterar Skatteverket, efter underrättelse från annan myndighet eller från allmänheten, ärenden om en person är felaktigt folkbokförd. Skatteverket kan även initiera sådana ärenden på eget initiativ.

Var en person är folkbokförd har stor betydelse, till exempel för var denne kan söka vård, vilken skola personen eller dennes barn ska gå i och var en person har rätt till omsorg. Att en person är rätt folkbokförd har även betydelse för i vilken kommun och region personen ska betala skatt.

Under 2019 har Skatteverket mottagit fler underrättelser om att någon är felaktigt folkbokförd än vi gjorde 2018. Andelen underrättelser som vi utreder har dock fortsatt att minska. En anledning till den minskade andelen utredningar kan vara den påminnelse om att anmäla flytt som Skatteverket skickar ut i samband med att vi får in en underrättelse. Påminnelsen gör det möjligt för den som flyttat att få sina uppgifter korrigerade i registret innan vi påbörjat en utredning.

Vi ser även att andelen utredningar om felaktig bosättning som resulterat i en ändring har minskat. Under 2019 ledde 76 procent av utredningarna till en ändring i folkbokföringsregistret vilket visar att vi behöver stärka urvalsarbetet för att få en högre träffsäkerhet bland de ärenden vi utreder.

Det är fortsatt många underrättelser där handläggningen ännu inte påbörjats eller fortfarande pågår. Antalet öppna ärenden som är äldre än 90 dagar är 19 314, vilket motsvarar mer än två tredjedelar av det totala antalet öppna ärenden. Vi ser en tydlig trend i att antalet öppna ärenden ökar och att detta framförallt gäller ärenden som är äldre

än 90 dagar, som i det närmaste har fördubblats under de senaste åren.

Att antalet underrättelser till Skatteverket, där handläggningen ännu inte påbörjats eller fortfarande pågår, har ökat innebär en ökad risk för att folkbokföringsregistret inte speglar befolkningens bosättning. Det kan leda till att olika samhällsfunktioner inte får ett korrekt underlag för beslut.

Tabell 57 Bosättningskontroll

Antal	2017	2018	2019	2018-2019
Diarieförda ärenden	72 275	72 054	78 383	8,8 %
Avslutade ärenden	63 627	68 502	72 307	5,6 %
Nedlagd tid	13 174	16 749	14 501	-13,4 %
Avslutade ärenden per dag	4,8	4,1	5,0	21,9 %
Andel utredningar	32 %	28 %	27 %	-1 p.e.
Andel utredningar med ändring	79 %	81 %	76 %	-5 p.e.
Andel avslutade inom 6 dagar	36 %	35 %	31 %	-4 p.e.
Andel avslutade inom 90 dagar	67 %	61 %	63 %	2 p.e.
Ärendebalans	19 410	22 760	28 443	25,0 %

Källa: Guppi

Ärendegruppen övrigt

Inom ärendegruppen övrigt hanterar Skatteverket utvandring från Sverige samt ett stort antal ärendetyper som inte är bosättningsrelaterade. Exempel på dessa ärendetyper är registrering av civilstånd, födelse, dödsfall, namn och samordningsnummer.

I flera fall får Skatteverket information om ändrade förhållanden direkt från tredje part. Exempelvis från tingsrätt vid skilsmässor och från sjukhus i samband med barns födelse eller då någon avlider. I stort sett alla födslar anmäls via e-tjänsten och vi ser en fortsatt ökning av användning av e-tjänsten för utfärdande av dödsbevis.

På Skatteverkets webbplats kan privatpersoner hitta information om hur ändringar av personrelaterade uppgifter ska anmälas till Skatteverket och vilka e-tjänster som finns tillgängliga.

Den som vill byta namn ska ansöka om att göra det hos Skatteverket. Vissa ansökningar har en avgift medan andra är avgiftsfria. Den som vill ansöka om att byta förnamn eller tilltalsnamn kan göra detta via en e-tjänst medan den som vill byta efternamn gör detta via en blankett.

Samordningsnummer är en personbeteckning för personer som inte är eller har varit folkbokförda i Sverige. Syftet med samordningsnummer är att myndigheter och andra samhällsfunktioner ska kunna identifiera personer även om de inte är folkbokförda i Sverige. Samtliga statliga

myndigheter och vissa privata högskolor kan begära att Skatteverket utfärdar ett samordningsnummer åt en person.

Den som haft ett ärende inom ärendegruppen övrigt har i genomsnitt fått vänta i stort sett lika länge på att få sitt ärende handlagt som 2018. Det är dessutom ungefär lika många som väntar på att få sitt ärende handlagt som vid motsvarande tidpunkt 2018.

Tabell 58 Övrigt¹⁾

Antal	2017	2018	2019	2018-2019
Diarieförda ärenden	1 400 988	1 310 404	1 315 713	0,4 %
Avslutade ärenden	1 414 547	1 320 576	1 316 096	-0,3 %
Nedlagd tid	38 414	39 251	40 666	3,6 %
Avslutade ärenden per dag	36,8	33,6	32,4	-3,8 %
Avslutade inom 6 dagar	48 %	53 %	52 %	-1 p.e.
Avslutade inom 30 dagar	74 %	76 %	77 %	1 p.e.
Ärendebalans	51 269	40 908	40 747	-0,4 %
Andel via e-tjänst				
Personbevis	53 %	58 %	60 %	2 p.e.
Födelse	98 %	99 %	99 %	0 p.e.
Dödsbevis	11 %	14 %	19 %	5 p.e.
Utskrift av dödsfallsintyg	491 814	487 717	489 608	0,4 %

Källa: Guppi

Not 1) Ärendegruppen är justerad jämfört med 2018, då administrativa namnändringar tidigare inte redovisats i övrigt.

Gemensamt

En stor del av informationen i folkbokföringsregistret gör Skatteverket tillgängligt genom aviseringsystemet Navet. Skatteverket skickar ut personuppgifter efter beställningar från statliga myndigheter, kommuner, landsting och Statens personadressregister (SPAR). Det finns också möjlighet att få direkt tillgång till personuppgifter i Navet via en webbservicetjänst.

När kommuner och myndigheter kan hämta personuppgifter direkt från Navet behöver privatpersoner inte beställa personbevis. På så sätt underlättar vi både för privatpersoner och för myndigheter.

Såväl antalet levererade poster från Navet som antalet slagningar mot webbservicen har fortsatt öka. Detta tyder på att allt fler användare upplever att det är enkelt att använda den digitala vägen för att få tillgång till personuppgifter.

Tabell 59 Avisering genom Navet

Antal tusental	2017	2018	2019	2018-2019
Poster levererade från Navet ¹⁾	324 751	414 632	582 530	40,5%
Slagningar i Webbservice	150 156	210 819	247 211	17,3%

Källa: Navet

Not 1) En post är lika med en uppgift.

Skatteverket mäter styckkostnad som kostnad per avslutat ärende, respektive kostnad per folkbokförd invånare. De totala kostnaderna inom folkbokföringsområdet är i det närmaste oförändrade vid en jämförelse med 2018. Kostnaden per avslutat folkbokföringsärende har dock ökat med 0,5 procent till 286 kronor per ärende som en följd av att vi avslutat något färre ärenden 2019. Kostnaden per folkbokförd innevånare har samtidigt minskat med 1,2 procent till 92 kronor per invånare som en följd av att antalet invånare har ökat.

Tabell 60 Styckkostnad

Kr	2017	2018	2019	2018-2019
Kostnad per				
- avslutat folkbokföringsärende	246	285	286	0,5%
- folkbokförd invånare	82	93	92	-1,2%

Källa: UBW, Guppi, Statistiska centralbyrån

Rättsliga frågor

Skatteverkets ståndpunkt i specifika rättsliga frågor redovisas i ställningstaganden.

Under 2019 har vi publicerat fyra ställningstaganden om hur handlingar utfärdade av utländska myndigheter ska värderas vid registrering eller ändring av uppgifter i folkbokföringen.⁷⁵

För att förenkla för privatpersoner och företag utvärderar Skatteverket löpande lagregler, föreskrifter och allmänna råd inom folkbokföringsområdet. Genom detta arbete identifierar vi områden där det finns behov av att förenkla regler. Ett förslag som Skatteverket har lämnat in till Finansdepartementet handlar om tillgång till uppgift om vårdnadshavare i digital form. Förslaget innebär att friskolor och privata vårdgivare ska kunna hämta uppgifter om minderårigas vårdnadshavare direkt från SPAR.⁷⁶ Skatteverket bedömer att förslaget skulle öka kvaliteten på uppgifterna då de ständigt är uppdaterade samt minska administrationen.

När Skatteverket får kritik från Justitieombudsmannen (JO) återkopplar vi omgående till berörda

delar av verksamheten och vidtar lämpliga åtgärder. Under året har JO riktat kritik mot Skatteverket i fyra ärenden.⁷⁷ Ett av ärendena avsåg långsam handläggning vid begäran om allmänna handlingar och i ett annat ärende fick vi kritik för bristfällig handläggning. I det tredje ärendet fick vi allvarlig kritik för brister i hantering av ett ärende om sekretessmarkering och kvarskrivning. I det fjärde ärendet fick vi kritik för dröjsmål med att diarieföra allmänna handlingar.

Under 2019 har antalet skadeståndsansökningar från privatpersoner minskat och Skatteverket har medgett ersättning i färre ärenden.

Tabell 61 Skadeståndsanspråk mot Skatteverket

Antal	2017	2018	2019	2018-2019
Skadeståndsanspråk	34	49	32	-34,7%
- varav anspråk där ersättning medgivits	13	13	9	-30,8%

Källa: Rapport - Redovisning av beslut år 2019 om klagomål och skadeståndsanspråk mot Skatteverket, dnr 202 8-67648-20/1211.

Domstolsstatistiken från förvaltningsrätten visar att antal inkomna ärenden har ökat sedan 2018, men andelen ändrade beslut har minskat.

Tabell 62 Ändrade beslut i förvaltningsrätt

Andel	2017	2018	2019	2018-2019
Andel ändrade beslut	7,0 %	8,9 %	6,4 %	-2,5 p.e.

Källa: Guppi

Kvalitetssäkring och kvalitetsuppföljning

Under 2019 har vi kvalitetssäkrat slumpmässigt utvalda ärenden inom folkbokföring och granskningen indikerade en tillfredsställande kvalitet i allmänhet. Dock har samtliga kategorier en ofördelaktig utveckling i jämförelse med 2018.

Vid granskningen konstaterade vi förbättringsområden inom främst handläggningstid och utredning/handläggning. Vi har påbörjat utbildningsinsatser inom arbetsmetodik för att höja kvaliteten inom dessa delar. Vi har även noterat att förbättringar behöver ske inom områdena registrering och arkivering.

⁷⁵ Dnr 202 195764-19/111, 202 188549-19/111, 202 249718-19/111 och 202 423415-19/111.

⁷⁶ Dnr 202 475901-19/113.

⁷⁷ Dnr 202 53187-19/1162, 202 452877-18/1162, 202 356463-18/1164 och 202 461449-18/1162.

Tabell 63 Kvalitetssäkring slumpurval för folkbokföring

Andel ärenden per kategori ¹⁾	2017	2018	2019	2018- 2019
Registrering				
God	98,5 %	98,9 %	86,2 %	-12,7 p.e.
Tillfredsställande	1,1 %	0,7 %	10,9 %	10,2 p.e.
Inte tillfredsställande	0,4 %	0,4 %	2,9 %	2,5 p.e.
Utredning/handläggning				
God	93,3 %	94,1 %	85,7 %	-8,4 p.e.
Tillfredsställande	5,7 %	5,0 %	10,1 %	5,1 p.e.
Inte tillfredsställande	1,0 %	0,9 %	4,2 %	3,3 p.e.
Beslut				
God	97,1 %	98,1 %	93,8 %	-4,3 p.e.
Tillfredsställande	2,2 %	1,2 %	4,2 %	3,0 p.e.
Inte tillfredsställande	0,7 %	0,7 %	2,0 %	1,3 p.e.
Information				
God	97,0 %	99,2 %	93,4 %	-5,8 p.e.
Tillfredsställande	2,3 %	0,6 %	5,2 %	4,6 p.e.
Inte tillfredsställande	0,7 %	0,2 %	1,4 %	1,2 p.e.
Språk				
God	94,7 %	96,2 %	94,1 %	-2,1 p.e.
Tillfredsställande	4,8 %	3,6 %	5,7 %	2,1 p.e.
Inte tillfredsställande	0,5 %	0,2 %	0,2 %	0,0 p.e.
Bemötande				
God	97,7 %	98,2 %	95,5 %	-2,7 p.e.
Tillfredsställande	1,9 %	1,8 %	3,6 %	1,8 p.e.
Inte tillfredsställande	0,4 %	0,0 %	0,9 %	0,9 p.e.
Arkivering				
God	90,4 %	93,7 %	80,8 %	-12,9 p.e.
Tillfredsställande	9,4 %	6,1 %	16,3 %	10,2 p.e.
Inte tillfredsställande	0,2 %	0,2 %	2,9 %	2,7 p.e.
Handläggningstid				
God ²⁾	91,3 %	94,1 %	70,4 %	-23,7 p.e.
Tillfredsställande	5,0 %	3,6 %	16,4 %	12,8 p.e.
Inte tillfredsställande	3,7 %	2,3 %	13,2 %	10,9 p.e.

Källa: Skatteverkets kvalitetssäkringsmodell

Not 1) Förutsättningarna för vår bedömning, se avsnitt 2.6.

Not 2) Sättet att mäta handläggningstid har justerats och 2019 års utfall är därmed inte jämförbart med 2017 och 2018.

Under 2019 har vi genomfört två kvalitetsuppföljningar, en avseende bosättningskontroll och en avseende administrativa namn.⁷⁸ I uppföljningen för bosättningskontrollen var kvaliteten inte tillfredsställande. Brister fanns inom framförallt utredningsmetodik och efterlevnad av vissa rutiner och styrning. Ett annat utvecklingsområde var beslutsskrivning och kommunikering. Skatteverket arbetar därför vidare med åtgärder för att höja kvaliteten inom bosättningskontroll. Uppföljningen för administrativa namn visade att kvaliteten överlag är god. De förbättringsområden som trots allt fanns arbetar vi vidare med för att även där höja kvaliteten.

9.2.2 Vägledning

Genom att informera och vägleda privatpersoner och andra aktörer gör Skatteverket det enklare att ansöka om, ändra och ta del av korrekta folkbokföringsuppgifter.

Inom insatsen *Förebygga genom samverkan* har vi tagit fram filmer, webbtexter och informationsmaterial som riktar sig till de tre målgrupperna; ny i Sverige, studenter och fastighetsägare. Det framtagna materialet har på olika sätt kommunicerats med externa budbärare, som till exempel integrationshandläggare och utbildningsansvariga, för att skapa förutsättningar för en stor spridning.

Under 2019 har Skatteverkets chattfunktion Skatti, som finns på vår webbplats, utvecklats för att även kunna besvara frågor kring folkbokföring. På så sätt blir det enklare för den som söker svar kring folkbokföringsfrågor att snabbt hitta rätt information.

Skatteverket genomför en årlig attitydundersökning riktad till privatpersoner som bland annat innehåller frågor om folkbokföring. Undersökningen visar att 87 procent upplever att det är enkelt att anmäla ändringar vilket är i nivå med resultatet 2018.

Under 2019 har Skatteverket även genomfört informationsaktiviteter riktad till andra myndigheter, exempelvis Ekobrottsmyndigheten, Polisen och Migrationsverket, för att motverka fusk och avsiktliga fel.

9.2.3 Kontroll

För att säkra ett korrekt folkbokföringsregister som fungerar som möjliggörare för privatpersoner, samhällsfunktioner och andra aktörer genomför Skatteverket olika kontrollåtgärder. Kontroll ingår i alla delar av folkbokföringens uppdrag och sker såväl innan som efter registrering av uppgifter.

I enlighet med regleringsbrevets krav avseende riskhantering och kontrollverksamhet analyseras kontrollverksamhetens resultat i detta avsnitt. Se även redovisning om riskhantering i avsnitt 13.1.

Under 2019 har Skatteverket kartlagt de viktigaste händelserna inom varje riskområde samt kartlagt vilka åtgärder som vi behöver genomföra för att

⁷⁸ Kvalitetsuppföljning av bosättningskontroll FBF 2018:2, dnr 210 495690-18/1211 respektive Kvalitetsuppföljning av Personnamnlagen

inom administrativa namn – efternamn FBF 2019:1, dnr 210 247 768-19/1211.

minska de identifierade riskerna. På så sätt har vi identifierat och sammanställt de taktiska och operativa riskerna inom folkbokföringsområdet.

En förutsättning för att kunna utveckla kontrollen är att vi har möjlighet att använda den information som finns i folkbokföringsdatabasen till kontrollurval och analys. Arbetet med kravställning av ett tekniskt stöd för urval och analys har fortsatt under 2019 och en första överföring av adressuppgifter har skett till Informationslagret⁷⁹. I arbetet med kravställning har vi i första hand utgått från de nu identifierade taktiska och operativa riskerna. Härigenom har vi förbättrat förutsättningarna att under kommande år kunna koncentrera kontrollresurser till områden med hög risk.

I avvaktan på tekniskt stöd har vi prövat olika metoder för att åstadkomma en enhetlig riskbedömning i samband med urvalen. Vi har bland annat påbörjat arbetet med att bättre klassificera invandringsärenden så att endast ärenden som innehåller information som bör ifrågasättas tas ut för fördjupad utredning. Inom bostättningskontroll har vi valt att fokusera på personer som inte längre finns i landet respektive ärenden där det finns risk för felaktiga utbetalningar från välfärdssystemet.

Insatsen *Begränsa avsiktliga fel* syftar till att genomföra kontroller samt att identifiera enskilda faktorer och företeelser som ska ge verksamheten bättre förutsättningar att fånga vilka ärenden som bör hanteras genom kontroll respektive annan åtgärd. Inom insatsen har vi till exempel förgranskat invandringsärenden avseende uppehållsrätt baserad på anställning i syfte att identifiera vilka ärenden som bör utredas djupare. Bland de 101 ärenden som här valts ut för fördjupad utredning har 92 avslutats med avslag på anmälan om flyttning till Sverige vilket ger en träffsäkerhet på 91 procent. Inom insatsen har vi även utarbetat förslag på en effektivare hantering av underrättelser om dödsfall i utlandet. Det förekommer att personer som avlidit utomlands inte blivit registrerade som avlidna i Sverige. Då Pensionsmyndigheten har tillgång till uppgifterna via ett utbyte enligt Socialförsäkringskonventionen inom EU kommer Skatteverket fortsättningsvis registrera personer som avlidna när vi får tillgång till sådan information.

Under 2019 har vi strävat efter att flytta resurs från kontroll av en konstaterad eller misstänkt felaktig uppgift till kontroll innan en uppgift registreras. Exempelvis har vi påbörjat detta arbete vid flyttanmälningar som indikerar tillfällig utlandsflytt som åtgärdas för att säkra att anmälan inte egentligen avser utvandring. Omställningen till tidiga åtgärder behöver fortsätta i nuvarande manuella hantering men väsentligt automatiseras och stärkas genom den tekniska utveckling vi planerar och genomför.

Under 2018 tilldelade lagstiftaren folkbokföringen ett antal nya kontrollverktyg. Dessa verktyg har använts under året, men i begränsad omfattning. Vi har genomfört 50 kontrollbesök under 2019. Kontrollbesök är ett verktyg vi tar till i sista hand då det kan uppfattas som ett intrång i den privata sfären. Åtgärden är dessutom mer resurskrävande i förhållande till andra utredningsåtgärder. Arbetet med att avregistrera falska identiteter fortgår men arbetet har visat sig vara mer tidskrävande än förväntat på grund av flera komplexa rättsliga frågor till exempel då en person med falsk identitet har blivit förälder. Vi har avregistrerat 14 identiteter som visat sig vara falska. Under året har vi dessutom kompetensutvecklat medarbetare i att göra brottsanmälningar. Vi ser att antalet anmälda brott har mer än fördubblats jämfört med 2018.

Under de senaste åren har det funnits en trend att antalet underrättelser om felaktig utbetalning från välfärdssystemen (FUT) som Skatteverket skickar till andra myndigheter har ökat. Under 2019 har dock antalet FUT minskat med 4 procent jämfört med föregående år.

Inom ramen för samverkan mot organiserad brottslighet har Skatteverket deltagit i en särskild insats med grund i folkbokföringskontroll. Insatsen syfte har varit att avbryta felaktiga utbetalningar, initiera eventuella förundersökningar och stödja en högre kvalitet i folkbokföringsregistret. Vi har också samlat erfarenheter som kan ligga till grund för myndighetsgemensamma förslag till författningsändringar.

Den metod för beräkning av folkbokföringsfelet som Skatteverket utarbetat i samarbete med Statistiska Centralbyrån har för första gången tillämpats under 2019 (se nedan under avsnitt 9.4).

⁷⁹ Informationslagret (IL) är namnet på Skatteverkets egenutvecklade datalager. IL speglar information från Skatteverkets system och används vid uppföljning och analyser.

9.2.4 Strukturutveckling

Med syfte att förenkla för användaren att ansöka om, ändra och ta del av korrekta folkbokföringsuppgifter samt att säkerställa korrekta register har Skatteverket genomfört ett antal aktiviteter inom strukturutveckling.

Skatteverket har under året testat att integrera service och handläggning av vissa folkbokföringsärenden i Skatteupplysningen. En utvärdering visar att det är ett bra arbetssätt då det ger privatpersoner snabbare service och från och med juni 2019 handläggs därför ett antal ärendetyper inom folkbokföring direkt av Skatteupplysningen.

Vi har tagit fram en automatisk påminnelse om att anmäla flyttning. Den innebär att i de fall Skatteverket tar emot en underrättelse om felaktigheter i bosättningen får personer som är anslutna till *Mina meddelanden* nu en påminnelse om att anmäla flytt. Om vi får in en flyttanmälan så kan det leda till ett mer korrekt folkbokföringsregister och Skatteverket behöver inte genomföra en resurskrävande bosättningskontroll.

Vi har även tagit fram och tillgängliggjort ett automatspår avseende särskild postadress. En särskild postadress kan anmälas till Skatteverket av den som vill ha sin post till en annan adress än folkbokföringsadressen under minst sex månader. En sådan anmälan som kommer in via e-tjänsten *Särskild postadress* kan nu hanteras automatiskt. Det innebär att det går snabbare att få en anmälan om särskild postadress registrerad. Vi ser nu att 44 procent av anmälningarna har kommit via e-tjänsten.

Vi har också genomfört en ändring i e-tjänsten för namnbyte som innebär att inget nytt ärende kan skickas in så länge det finns ett pågående ärende. På så sätt är det enklare för sökande att se att ett namnbyte redan är pågående och att ett nytt ärende därför inte behöver initieras. Skatteverket har även gjort det möjligt att betala ansökningsavgiften vid förnamnsbyte med Swish i e-tjänsten. Dessutom har vi infört ett automatspår för ändring av förnamn och tilltalsnamn. Härigenom har det blivit enklare att byta förnamn och tilltalsnamn.

Systemet för Elektroniskt myndighetsutbyte (eMU) har utökats och folkbokföringen kan nu kommunicera digitalt även med Kriminalvården.

Detta bidrar till samhällsnytta och ett mer korrekt folkbokföringsregister.

Vi har tagit fram en ny tjänst för registrering av passnummer som har en ökad funktionalitet. Till exempel får vi en signal om samma passnummer används flera gånger. Härigenom har det blivit enklare för Skatteverket att identifiera fusk med falska pass.

Skatteverket deltar i ett myndighetsgemensamt projekt *Flytta-arbetskraftsimvandring*. Skatteverket, Migrationsverket, Försäkringskassan och Arbetsförmedlingen ska tillsammans ta fram en myndighetsgemensam digital lösning som ska underlätta för dem som kommer till Sverige för att arbeta. Målgruppen är initialt de som kommer från land utanför EU/EES. Användaren ska via en mobil lösning guidas genom de olika myndigheternas tjänster med möjlighet att följa och utföra sitt ärende i en digital tjänst. Projektet kommer slutföras under 2020.

Skatteverket har fört diskussioner med Polisen, Transportstyrelsen och Försäkringskassan avseende möjligheten att ansluta dessa myndigheter till e-rekvisition av samordningsnummer. Syftet är att göra det enklare för berörda myndigheter att rekvirera samordningsnummer.

En stor del av utvecklingsresursen har under året använts till remigrering⁸⁰ av verksamhetssystem. Folkbokföringens IT-miljö är föråldrad och kräver alltfler uppgraderingar för att kunna fungera i Skatteverkets övriga IT-miljö. Vi ser en utmaning i att utveckla våra äldre system och samtidigt prioritera utvecklingsinsatser som ger både kund- och verksamhetsnytta.

Under året har vi prioriterat kompetensutveckling, teamarbete och enhetliga arbetssätt. Vi breddar kompetensen genom utbildningar, men också genom att börja arbeta mer i team för att parallellt kunna hantera fler ärendegrupper än tidigare. Härigenom vill vi skapa bättre förutsättningar för flexibilitet och öka verksamhetens anpassningsförmåga.

⁸⁰ En aktivitet eller uppsättning av aktiviteter som genomförs hos en applikation efter det att den har lyfts till en ny produktionsplattform.

Syftet är att säkra applikationens funktionalitet i relation till andra applikationer och system.

9.2.5 Attitydpåverkan

För att påverka normer och förhållningssätt i samhället som bidrar till viljan att göra rätt och skapa förtroende för Skatteverket har vi genomfört ett antal aktiviteter under året.

Skatteverket tar fram pressmeddelanden och kommunicerar i sociala medier. I år fick vår information om bekämpning av organiserad brottslighet via folkbokföringskontroll stort genomslag. På Skatteverkets Facebook-sida blev en post om möjligheten att spärra obehörig adressändring uppmärksam, med över 23 500 interaktioner under året. Vi ser dessutom att antalet personer som använt sig av e-tjänsten för att spärra obehörig adressändring ökat med 14,9 procent.

Vi har genomfört ett presseminarium för journalister om Skatteverkets insatser och kontroller. Fusk med identiteter skapade stort intresse i media i samband med detta.

Skatteverkets årliga attitydundersökning visar att 94 procent av de tillfrågade tycker det är viktigt att alla personer som är bosatta i Sverige är folkbokförda på rätt adress vilket är i nivå med resultatet 2018. Attitydundersökningen visar samtidigt att en minskad andel av de tillfrågade instämde i påståendet ”Jag känner någon som är folkbokförd/skriven på fel adress”.

9.3 Grund för bedömning

I detta avsnitt summerar vi grund för bedömning utifrån den resultatinformation som framgår mer utförligt under redovisningen av genomförd verksamhet inklusive resultat i avsnitt 1.2.

Resultatindikatorer som visar vad som bidragit till resultatet och dess utveckling:

Den genomförda folkbokföringsverksamheten har inte fullt ut bidragit till att spegla befolkningens bosättning, identitet och familjerättsliga förhållanden under 2019. Inom ärendegrupperna flyttning och övrigt har verksamhetens resultat varit i nivå med tidigare år. Inom invandring har dock en stor andel av de som flyttat till Sverige fått vänta länge på att få sin flyttanmälan registrerad. Skatteverket har härigenom inte bidragit i tillräcklig omfattning med att ge dem som flyttat till Sverige rätt förutsättningar för att kunna etablera sig här. Inom bosättningskontroll har antalet underrättelser om felaktig bosättning, där handläggningen ännu inte påbörjats eller

fortfarande pågår, ökat vilket innebär en förhöjd risk för fel i folkbokföringsregistret. Sammantaget innebär detta att olika samhällsfunktioner inte alltid haft ett helt korrekt underlag för beslut och åtgärder.

Den kvalitetssäkring av ärenden som gjorts visar på ett antal förbättringsområden och på en ofördelaktig utveckling jämfört med 2018.

Den metod för beräkning av folkbokföringsfelet som Skatteverket utarbetat i samarbete med Statistiska Centralbyrån har för första gången tillämpats under slutet av 2019. Kunskapen från denna beräkning har därför inte kunnat användas i bedömningen av årets risk- och kontrollarbete.

För att utveckla kontrollen har Skatteverket under 2019 identifierat och sammanställt de taktiska och operativa riskerna inom folkbokföringsområdet. Vidare har arbetet med kravställning för att kunna använda den information som finns i folkbokföringsdatabasen till kontrollurval och analys fortsatt under året. Dessa aktiviteter har haft begränsad inverkan på genomförd kontrollverksamhet under 2019, men kommer ge bättre förutsättningar under kommande år. Under året har istället andra metoder prövats inom vissa delområden för att åstadkomma en mer enhetlig riskbedömning och vi har även strävat efter att genomföra mer av kontrollen innan en uppgift registreras. Sammantaget är bedömningen att arbetet med att utveckla kontrollen har varit adekvat, men att det endast i begränsad omfattning bidragit till ett mer riskbaserat kontrollarbete av fel i folkbokföringsregistret under 2019.

Samtidigt har Skatteverket under året förenklats för den som behöver ansöka, ändra och ta del av korrekta folkbokföringsuppgifter. Detta har vi gjort genom ett antal informationsinsatser och samverkansaktiviteter samt att ett antal e-tjänster utvecklats. Vi ser dessutom att användningen av flera av våra e-tjänster fortsätter att ha en fördelaktig utveckling.

9.4 Folkbokföringsfelet

I detta avsnitt redovisas en uppskattning av *folkbokföringsfelet* som definieras som förekomsten av fel i folkbokföringsregistret i förhållande till lagstiftningens krav. I folkbokföringsfelet ingår personer som enligt lagstiftningen ska vara folkbokförda i landet men inte är det, personer som är folkbokförda men inte ska vara det, och personer med felaktig adress. Personer som vistas i landet utan laglig rätt ingår per definition inte i folkbokföringsfelet, och detsamma gäller personer med samordningsnummer som vistas i landet tillfälligt.

I regleringsbrevet för budgetåret 2018 fick Skatteverket i uppdrag att utveckla en metod för att systematiskt kunna följa upp kvaliteten i folkbokföringsregistret. Syftet var att öka kunskapen om vilka fel som kan förekomma, i vilken omfattning de förekommer och de konsekvenser som dessa medför. I uppdraget ingick att beskriva hur uppföljning kommer att genomföras så att den kan ligga till grund för Skatteverkets resultatredovisning och bedömning av registerkvaliteten i folkbokföringen senast i årsredovisningen som avser verksamhetsåret 2019. Uppdraget redovisades till Finansdepartementet i september 2018 i form av en rapport.⁸¹ I rapporten redogörs för den övergripande inriktningen på metoden för uppskattning av förekomsten av fel i folkbokföringsregistret.

Metoden omfattar uppskattning av tre olika typer av fel: *övertäckningsfel* (som innebär att det finns individer som är folkbokförda trots att de enligt gällande lagstiftning inte ska vara det), *undertäckningsfel* (som innebär att individer inte är folkbokförda trots att de borde vara det) och *felaktig folkbokföringsadress*. Den föreslagna metoden har utarbetats i samarbete med Statistiska Centralbyrån (SCB) och innebär att flera individregister används för att skapa indikatorer på att en viss typ av folkbokföringsfel kan förknippas med vissa företeelser på individnivå. Metodarbetet presenteras i en underlagsrapport från SCB.⁸²

Nedan redovisas huvuddragen i metoden för uppskattning av folkbokföringsfelet och resultaten från metodens tillämpning. Den valda metoden är i allt väsentligt densamma som i Skatteverkets och

SCB:s rapporter som nämndes ovan. Under 2019 genomförde SCB på uppdrag av Skatteverket en metodutveckling som innebar vissa mindre justeringar. Den slutgiltiga modellspecifikationen har dokumenterats i en promemoria, nedan kallad *dokumentation*.⁸³ Samtliga beräkningar har gjorts av SCB på uppdrag av Skatteverket. Metoden ska inte betraktas som färdigutvecklad utan kan komma att ändras i framtiden, exempelvis till följd av ny kunskap om förekomst av folkbokföringsfel i vissa grupper. Inga konkreta metodförändringar planeras för närvarande.

Modellen för *övertäckningsfel* innehåller två steg. Först definieras en delpopulation av individer med misstänkt övertäckning. Sedan används registerbaserade indikatorer på individnivå för att skatta den totala förekomsten av övertäckningsfel i denna delpopulation. Indikatorernas skattade förmåga att identifiera övertäckning bygger på statistiska samband. Populationen med misstänkt övertäckning består av individer som saknar aktivitet i SCB-registren RTB, STATIV och IoT.⁸⁴ Antalet indikatorer som ingår i modellen är 24 och finns beskrivna i dokumentationen. De statistiska sambanden mellan indikatorerna och sannolikheten att tillhöra övertäckningen skattas för inkomståret 2010. Modellen används sedan för att få årsvisa skattningar av övertäckningsfelet som bygger på de skattade statistiska sambanden för 2010 ihop med respektive års delpopulation med misstänkt övertäckning med tillhörande indikatorer på individnivå.

Eftersom individer som tillhör *undertäckningen* inte förekommer i individregister i samma omfattning som folkbokförda individer, finns inte förutsättningar att tillämpa samma form av indikatormodell för undertäckningsfelet som för övertäckningsfelet. Undertäckningsmodellen är därför enklare och innebär att tre grupper med misstänkt undertäckning summeras ihop. Den första gruppen består av individer med samordningsnummer som inte är folkbokförda men som under aktuellt år och året före hade en disponibel inkomst över ett prisbasbelopp. I den andra gruppen finns individer med så kallade sena aviseringar, som innebär aviseringar från Skatteverket avseende invandring och nyfödda som inkommit till SCB 1 februari till och med 31 december aktuellt år och som avser

⁸¹ Skatteverket (2018), *Kvalitetsuppföljning i folkbokföringsregistret*.
⁸² SCB (2018), *Folkbokföringsfelet: en metodrapport om skattning av övertäckning, undertäckning och folkbokförda på fel adress*. Rapporten finns tillgänglig på www.skatteverket.se ihop med Skatteverkets ovannämnda rapport.

⁸³ Skatteverket (2020), *Skatteverkets modell för uppskattning av folkbokföringsfelet: modellspecifikation i årsredovisningen 2019*.

⁸⁴ Dessa register beskrivs i detalj i SCB (2015), *SCB:s data för forskning – de mest använda registren*.

tidigare år. Den sista gruppen avser utländska studenter som inte är folkbokförda. Där ingår individer med samordningsnummer som har varit inskrivna i högskolan under höstterminen året före aktuellt år samt under både vår- och höstterminen under aktuellt år.

Metoden för att skatta förekomsten av *felaktig folkbokföringsadress* liknar metoden för skattning av undertäckningen i det att delgrupper med misstänkt felaktig adress identifieras och sedan summeras. Följande fem grupper ingår:

1. *Studentpendling* med långt pendlingsavstånd
2. *Arbetspendling* med långt pendlingsavstånd
3. Personer som bor på *liten boarea*
4. Personer folkbokförda i *stora övriga hushåll*, det vill säga stora hushåll med personer utan nära anhörig
5. Personer som efter *impulser* om felaktig adress har fått sin folkbokföringsadress ändrad av Skatteverket

Eftersom det finns osäkerheter om vad som ska betraktas som långt pendlingsavstånd, liten boarea och stort hushåll bygger gruppindelning 1-4 ovan på genomsnittet av delgrupper definierade enligt olika kriterier.⁸⁵

Det uppskattade folkbokföringsfelet mellan 2012 och 2017 redovisas i tabell 64. År 2017 är det senaste året för vilket siffrorna går att beräkna eftersom skattningarna bygger på register hos SCB som uppdateras med eftersläpning. Det totala folkbokföringsfelet skattas till cirka 195 000 individer eller 1,9 % av Sveriges befolkning år 2017. Antalet i folkbokföringsfelet har ökat över tid men andelen av befolkningen med fel har i stort sett inte ändrats.

Felaktig adress står för mer än hälften av folkbokföringsfelet (cirka 119 000 individer 2017) och personer som bor på liten boarea är den största felkällan för denna feltyp. Antalet individer som tillhör övertäckningen är också betydande (cirka 65 000 år 2017), medan antalet i undertäckningsfelet är i sammanhanget litet (cirka 12 000 år 2017).

Tabell 64 Uppskattning av folkbokföringsfelet (antal individer i 1000-tal)

Antal	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Övertäckning	65,6	67,3	67,1	61,5	62,2	64,6
Undertäckning						
Utländska studenter	1,0	1,1	1,1	0,9	1,0	1,1
Ej folkbokförda med samordningsnummer och inkomster under två efterföljande år	3,4	3,7	4,2	4,8	5,6	7,5
Sena aviseringar	1,1	1,3	1,4	1,9	1,3	3,2
Summa	5,5	6,0	6,7	7,7	7,9	11,8
Felaktig adress						
Studentpendling	10,9	11,2	11,2	11,4	11,5	11,5
Arbetspendling	23,5	23,2	24,0	24,3	24,2	24,6
Liten boarea	32,0	35,1	36,2	36,3	40,1	40,9
Stora hushåll	11,7	12,7	13,9	15,0	17,7	18,3
Impulser	27,5	33,0	30,2	26,0	28,4	23,6
Summa	105,7	115,2	115,5	113,1	122,0	119,0
Totalsumma	176,7	188,5	189,3	182,2	192,1	195,4
Andel av befolkningen	1,8%	2,0%	1,9%	1,8%	1,9%	1,9%

Källor: SCB:s beräkningar av Skatteverkets modell för skattning av folkbokföringsfelet samt egna beräkningar med hjälp av årlig befolkningsstatistik från SCB.

Bedömning av folkbokföringsfelets storlek

Det totala folkbokföringsfelet skattas till cirka 195 000 individer eller 1,9 % av Sveriges befolkning år 2017. Felaktig adress är den vanligaste feltypen (cirka 119 000 individer). Antalet individer som tillhör övertäckningen bedöms vara cirka 65 000 och den minst vanliga feltypen är undertäckning med cirka 12 000 individer.

⁸⁵ Detaljer redovisas i Skatteverket (2020), *Skatteverkets modell för uppskattning av folkbokföringsfelet: modellspecifikation i årsredovisningen 2019*.

10 Fastighetstaxering

Uppgift enligt Skatteverkets instruktion

Skatteverket ska fastställa rättvisande taxeringsvärden på fastigheter så att korrekt underlag finns för skatteberäkning och andra ändamål.

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

Resultatredovisningen ska utformas så att den kan utgöra ett underlag för regeringens bedömning av myndighetens resultat och genomförande av verksamheten. Den ska utgå från de uppgifter som framgår av myndighetens instruktion samt de mål och krav som regeringen har angett i regleringsbrev eller något annat beslut. Redovisningen ska innehålla analyser och bedömningar av verksamhetens resultat och dess utveckling.

10.1 Inledning

Syftet med fastighetstaxeringen är att fastställa rättvisande taxeringsvärden som utgör ett korrekt underlag för beskattning och andra ändamål.

Genom att fastställa rättvisande taxeringsvärden bidrar Skatteverket till nytta såväl för fastighetsägaren som för samhället.

10.2 Redovisning av genomförd verksamhet inklusive resultat

Som underlag och stöd för att redovisa, analysera och bedöma resultatet används resultatindikatorer i form av information om myndighetens prestationer, effektorienterad information och produktionsmått. Resultatet bedöms genom en samlad bedömning och sammanvägning av resultatindikatorerna. Vad vi stödjer oss på i bedömningen summeras i slutet av avsnittet.

Sammanfattande bedömning

Skatteverket bedömer att resultatet för verksamhetsområdet fastighetstaxering är gott. Resultatutvecklingen är oförändrad jämfört med 2018.

Skatteverket bedömer att genomförd verksamhet bidragit till mer rättvisande taxeringsvärden på fastigheter så att korrekt underlag finns för skatteberäkning och andra ändamål.

10.2.1 Ärendehantering

En fastighets taxeringsvärde fastställs genom att Skatteverket fattar ett grundbeslut i samband med en förenklad-, allmän- eller särskild fastighetstaxering. Den fastighetsägare som inte är nöjd med Skatteverkets beslut kan begära omprövning eller överklaga beslutet.

Fastighetstaxering

Fastighetstaxering innebär att Skatteverket fattar beslut om:

- indelning och typ av taxeringsenhet för en fastighet
- vilket taxeringsvärde en fastighet ska ha
- om en fastighet är skatte- och avgiftspliktig.

Fastighetstaxeringen sker enligt ett särskilt schema. Vissa fastighetstyper⁸⁶ taxeras vart tredje år medan andra fastighetstyper⁸⁷ taxeras vart sjätte år. Taxeringsperioden börjar i november och slutar i juni. Skatteverket arbetar parallellt med flera olika fastighetstyper. Under året avslutar vi taxeringen av en fastighetstyp samtidigt som vi startar en annan och förbereder en tredje. 2019 har vi avslutat taxering av kommersiella fastighetstyper och förra gången vi taxerade samtliga kommersiella fastighetstyper var 2013. Vi gör därför genomgående jämförelser med 2013 nedan.

Under 2019 har fastighetsägare till kommersiella fastigheter fått rättvisande taxeringsvärden fastställda genom en allmän fastighetstaxering (AFT19). En nyhet vid denna taxering var att ägare

⁸⁶ Småhus-, lantbruk- och hyreshusfastighet samt ägarlägenheter.

⁸⁷ Industri-, elproduktion- och specialfastighet samt täktmark.

till vissa torvtäkter⁸⁸ fick sina fastigheter taxerade för första gången.

Skatteverket har genomfört den allmänna fastighetstaxeringen enligt plan. Bidragande till detta har varit ett väl strukturerat förberedelsearbete och att fastighetsägarna fått en tydligare och mer situationsanpassad information. Vidare har fastighetsägarna fått en bättre deklarationsblankett. Sammantaget har detta minskat behovet att lämna övriga upplysningar och antalet deklarerationer med övriga upplysningar har minskat med 51,2 procent jämfört med AFT13. Vi ser även att andelen deklarerationer som kunnat fastställas maskinellt har ökat från 20,2 procent vid AFT13 till 49,3 procent vid årets taxering. Fastighetsägarna har dessutom fått fler möjligheter att lämna fastighetsdeklaration genom att vi skickat ytterligare påminnelser. Härigenom har antalet beslut om skönstaxering minskat med 16,3 procent.

Skatteverket har även genomfört en särskild fastighetstaxering av fastighetstyperna småhus och lantbruk. Ägare till en fastighet där väsentliga förändringar skett har fått redovisa förändringen i en deklareration. Därefter har Skatteverket fastställt nya taxeringsvärden för dessa fastigheter.

Skatteverket har fattat något fler grundbeslut i både den allmänna taxeringen jämfört med 2013, vilket är en följd av att antalet fastigheter har ökat. Även i den särskilda taxeringen har antalet grundbeslut ökat jämfört med 2013.

Skatteverket mäter styckkostnad som total kostnad för verksamhetsområdet i förhållande till antal grundbeslut om allmän respektive särskild fastighetstaxering. De totala kostnaderna inom verksamhetsområdet har ökat med 36,9 procent vid en jämförelse med 2013 och kostnaden per avslutat grundbeslut uppgår till 519 kr. Den ökade kostnaden består framförallt av kostnader för utvecklingsarbetet inom Digitaliserad fastighetstaxering vilket påbörjades 2017. Vid en jämförelse med 2018 har kostnaderna ökat med 5,2 procent.

Tabell 65 Fastighetstaxering produktionsmått

Antal	2013	2019	2013-2019 ¹⁾
Grundbeslut fastighetstaxering:			
Allmän	384 099	389 363	1,4%
Särskild	73 143	74 588	2,0%
Antal grundbeslut	457 242	463 951	1,5%
Operativ tid ²⁾	25 695	24 103	-6,2%
Grundbeslut per dag ³⁾	17,8	19,2	8,2%
Kostnad per grundbeslut (kr)	385	519	34,9%

Källa: UBW, Guppi och fastighetstaxeringsregistret

Not 1) Jämförelse sker med senaste taxeringsår för kommersiella fastigheter

Not 2) Antal dagar motsvarar tidsredovisade timmar delat med 7,95 timmar. Uppgift exklusive ofördelad tid och frånvaro.

Not 3) De grundbeslut som mäts avser endast den taxering som vi avslutat under året, medan operativ tid avser all verksamhet under året.

Skatteverkets e-tjänster gör det enklare för fastighetsägare att deklarerera och därmed uppstår färre oavsiktliga fel. Det är därför fördelaktigt att andelen deklarerationer via e-tjänsterna för hyreshus respektive industrier har ökat. Vid den avslutade taxeringen av kommersiella fastigheter lämnade majoriteten av fastighetsägarna hyreshusdeklarerationerna via e-tjänsten.

Vid den nu påbörjade taxeringen av lantbruk har andelen deklarerationer som lämnats in via e-tjänsten ökat.

Tabell 66 E-deklarerationer

Andel	2013	2016	2019	2013/2016- 2019 ³⁾
Lantbruk ¹⁾	21,4 %	31,0 %	49,1 %	18,1 p.e.
Hyreshus ²⁾	19,2 %	30,0 %	52,4 %	22,4 p.e.
Industri ²⁾	10,7 %	–	38,0 %	27,3 p.e.

Källa: Fastighetsregistret

Not 1) Pågående taxering till och med december

Not 2) Avslutad taxering

Not 3) Fastighetstaxeringen genomförs med bestämda intervall.

Utfallet jämförs med 2013 till den del som avser industri och med 2016 till den del som avser hyreshus respektive lantbruk.

På *Mina sidor* är det dessutom möjligt för fastighetsägaren att se sina fastigheter och de taxeringsuppgifter som Skatteverket har registrerat om dessa.

Omrövningar och överklaganden

Den fastighetsägare som inte är nöjd med det beslut som Skatteverket fattat kan begära omprövning eller överklaga beslutet. Vid en överklagan fattar Skatteverket ett obligatoriskt omprövningsbeslut innan ärendet lämnas över till förvaltningsrätten.

Antalet diarieförda omprövningsärenden varierar i hög grad med vilken fastighetstyp som varit föremål för taxering det aktuella året. Därför sker

⁸⁸ Strö- och växttorv.

jämförelsen även här med senaste jämförbara taxeringsår.

Under året har den fastighetsägare som begärt omprövning eller överklagat ett beslut under perioden fått vänta på att få sitt ärende handlagt. Orsaken till detta är att vi prioriterat arbetet med taxeringen av kommersiella fastigheter då den behöver vara slutförd vid ett fastställt datum.

Dock har antalet fastighetsägare som fortsatt väntar på att få sitt omprövningsärende eller överklagande handlagt minskat jämfört med 2013.

Tabell 67 Genomströmningstider och ärendebalanser

Andel	2013	2019	2013-2019 ¹
Omprövningar på fastighetsägarens begäran			
Klara inom 1 månad	39	23	-16 p.e.
Klara inom 2 månader	60	50	-10 p.e.
Ärendebalans	2 551	2 040	-20%
Obligatoriska omprövningar vid överklaganden			
Klara inom 1 månad	11	6	-5 p.e.
Klara inom 3 månader	29	59	30 p.e.
Klara inom 6 månader	62	92	30 p.e.
Ärendebalans	361	317	-12,2%

Källa: Guppi

Not 1) Jämförelse sker med senaste taxeringsår för kommersiella fastigheter.

Rättsliga frågor

Skatteverkets ståndpunkt i rättsliga frågor redovisas i ställningstaganden. Under 2019 har vi publicerat ett ställningstagande om vad som avses med vertikalt genomgående vägg.⁸⁹

För att förenkla för privatpersoner och företag utvärderar Skatteverket löpande lagregler, föreskrifter och allmänna råd inom fastighetstaxeringsområdet. Genom detta arbete identifierar vi områden där det finns behov av att förenkla regler.

Skatteverket har under året skickat in tre förslag till regelförändring inom fastighetstaxeringsområdet till Finansdepartementet. Ett av förslagen handlar om automatiserat beslutsfattande på fastighetstaxeringsområdet. Syftet med förslaget är att ge Skatteverket möjlighet att fatta vissa omprövningsbeslut genom automatiserad behandling. Skatteverket bedömer att förslaget skulle medföra kortare handläggningstider i omprövningsärenden.⁹⁰ Skatteverket har också lämnat ett förslag som innebär att fastighetsägare

ska kunna hämta uppgift om en fastighets taxeringsvärde via en enkel e-tjänst⁹¹. Det tredje förslaget handlar om att anpassa fastighetstaxeringsförordningen (1993:1199) till nivååret som gäller vid den förenklade fastighetstaxeringen 2020 av lantbruksenheter⁹².

Under 2019 har Skatteverket inte fått in några skadeståndsanspråk avseende fastighetstaxering. Det har inte heller förekommit några ärenden hos Justitieombudsmannen.

Domstolsstatistiken från förvaltningsrätten visar att antal inkomna ärenden har ökat men andelen ändrade beslut har minskat jämfört med 2018.

Tabell 68 Ändrade beslut i förvaltningsrätt

Andel	2017	2018	2019	2018-2019
Ändrade beslut	7,6 %	9,6 %	2,2 %	-7,4 p.e.

Källa: Guppi

Kvalitetssäkring och kvalitetsuppföljning

Under 2019 har vi kvalitetssäkrat slumpmässigt utvalda ärenden inom fastighetstaxering och resultatet indikerade en tillfredsställande kvalitet i allmänhet.

Vid kvalitetssäkringen konstaterade vi att det fanns förbättringsområden främst inom kategorierna utredning/handläggning och beslut. Ett sådant område är bland annat utredningsmetodik och för att utveckla denna arbetar vi mer teambaserat i den pågående lantbrukstaxeringen. Vi ser en förbättring av våra tjänsteanteckningar men det utgör fortfarande ett förbättringsområde.

Tabell 69 Kvalitetssäkring slumpurval för fastighetstaxering

Andel ärenden per kategori ¹⁾	2017	2018	2019	2018-2019
Registrering				
God	98,2%	97,9%	92,7%	-5,2 p.e.
Tillfredsställande	0,9%	1,1%	3,4%	2,3 p.e.
Inte tillfredsställande	0,9%	1,0%	3,9%	2,9 p.e.
Utredning/handläggning				
God	82,5%	85,2%	83,5%	-1,7 p.e.
Tillfredsställande	13,5%	8,7%	10,0%	1,3 p.e.
Inte tillfredsställande	4,0%	6,1%	6,5%	0,4 p.e.
Beslut				
God	95,7%	90,8%	87,8%	-3,0 p.e.
Tillfredsställande	3,7%	4,6%	7,6%	3,0 p.e.
Inte tillfredsställande	0,6%	4,6%	4,6%	0,0 p.e.
Information				
God	94,1%	96,3%	88,5%	-7,8 p.e.
Tillfredsställande	4,7%	2,7%	10,7%	8 p.e.

⁸⁹ Dnr: 202 348484-19/111.

⁹⁰ Dnr 202 400519-19/113.

⁹¹ Dnr 202 26475-19/113.

⁹² Dnr 202 76340-19/113.

Inte tillfredsställande	1,2%	1,0%	0,8%	-0,2 p.e.
Språk				
God	88,9%	95,1%	94,8%	-0,3 p.e.
Tillfredsställande	10,2%	3,4%	4,7%	1,3 p.e.
Inte tillfredsställande	0,9%	1,5%	0,5%	-1,0 p.e.
Bemötande				
God	94,6%	96,0%	94,2%	-1,8 p.e.
Tillfredsställande	4,5%	2,9%	4,8%	1,9 p.e.
Inte tillfredsställande	0,9%	1,1%	1,0%	-0,1 p.e.
Arkivering				
God	97,1%	100%	99,4%	-0,6 p.e.
Tillfredsställande	1,7%	0,0%	0,3%	0,3 p.e.
Inte tillfredsställande	1,2%	0,0%	0,3%	0,3 p.e.
Handläggningstid				
God	98,5%	99,1%	98,6%	-0,5 p.e.
Tillfredsställande	0,9%	0,6%	0,7%	0,1 p.e.
Inte tillfredsställande	0,6%	0,3%	0,7%	0,4 p.e.

Källa: Skatteverkets kvalitetssäkringsmodell
Not 1) Förutsättningarna för vår bedömning, se avsnitt 2.6.

Under 2019 har Skatteverket gjort en kvalitetsuppföljning av hyreshustaxering.⁹³ Uppföljningen visade att kvaliteten är tillfredsställande.

Förbättringsområden fanns framförallt inom utredningsmetodik. Skatteverket arbetar därför vidare med åtgärder för att höja kvaliteten inom utredningsmetodiken.

10.2.2 Vägledning

Genom vägledningsaktiviteter arbetar Skatteverket för att göra det enklare för fastighetsägare att lämna korrekta och nödvändiga uppgifter.

Under 2019 har Skatteverket skickat ut mottagaranpassad information tillsammans med deklARATIONERNA inför taxering av lantbruksfastigheter (FFT20). Detta är en åtgärd som tidigare visat sig ha god effekt vid taxering av småhus, hyreshus och industrifastigheter. I år bestod informationen av två informationsblad till de som skulle komplettera sina deklARATIONER med uppgifter om arealförändring eller på grund av att de beviljats bygglov.

Skatteverket har också fortsatt att utveckla innehåll, layout och språk på hemsidan och i broschyrer. Fokus har varit att förbättra den allmänna informationen om varför fastighetstaxering finns och vad ett taxeringsvärde används till. Vi har även utvecklat informationen för att ägare till lantbruksfastigheter ska kunna lämna rätt uppgifter.

För att göra det enklare att lämna uppgifter vid den kommande lantbrukstaxeringen har vi genomfört

användartester tillsammans med fastighetsägare. Användartesterna har avsett såväl blanketter och broschyrer som innehåll och ny layout och funktionalitet på den nya e-tjänsten *FastighetsdeklARATION, lantbruk*. Vi har även kommunicerat via pressmeddelanden och i sociala medier kring e-tjänsten och har på detta sätt bland annat nått närmare 40 000 personer via Facebook.

Skatteverket har gjort en årlig attitydundersökning riktad till privatpersoner som bland annat har innehållit frågor om fastighetstaxering. Undersökningen visar att 74 procent upplever att det är enkelt att lämna uppgifter till fastighetstaxeringen vilket är i nivå med resultatet 2018.

10.2.3 Kontroll

Kontroll ingår i alla delar av fastighetstaxeringens uppdrag och kan ske såväl innan som efter fastställande av taxeringsvärde.

Det är viktigt att fastighetstaxeringsregistret innehåller korrekta uppgifter så att Skatteverket kan förtrycka rätt uppgifter i fastighetsdeklARATIONEN. Därför granskar Skatteverket löpande de uppgifter rörande ägarändringar och fastighetsförändringar som aviseras från Lantmäteriet. Vi granskar också uppgifter om bygglov som kommer från kommunerna.

Inför årets lantbrukstaxering genomförde vi ett förberedelsearbete med marknadsanalys, ortsprisgranskning och provvärdering. Skatteverket samordnar förberedelsearbetet som i övrigt sker i samverkan med Lantmäteriet och externa värderingskonsulter. Syftet med förberedelsearbetet är att skapa värdeområden och riktvärdesangivelser som återspeglar fastighetsmarknadens faktiska förhållanden. Vi har granskat samtliga fastighetsköp avseende lantbruksfastigheter så att marknadsmissiga och författningsmissigt representativa köp har kunnat läggas till grund för riktvärdeangivelserna. Förberedelsearbetet har utvärderats av Lantmäteriet och målen anses vara uppfyllda.⁹⁴ Under året har Skatteverket även inlett förberedelser inför den kommande småhustaxeringen (AFT21).

Skatteverkets årliga attitydundersökning visar att 59 procent av de tillfrågade tycker att deras taxeringsvärde är rättvisande. Det är en liten minskning

⁹³ Kvalitetsuppföljning av hyreshustaxering AFT 2019, FAS 19:1, Dnr 210 370017-19/1211.

⁹⁴ PM - Slutredovisning av FFT20 Lantbruk.

jämfört med 2018 då 61 procent instämde i detta påstående.

10.2.4 Strukturutveckling

För att göra det enklare för fastighetsägare och andra aktörer att lämna korrekta och nödvändiga uppgifter har Skatteverket genomfört ett antal utvecklingsaktiviteter under 2019.

Under året har Skatteverket fortsatt digitaliseringen inom fastighetsområdet. Ett exempel på detta är att fastighetsägaren nu på ett enkelt och lättillgängligt sätt kan ta del av sitt fastställda taxeringsvärde genom att vi skickar ut beslut digitalt. I år har vi skickat ut beslut både i den allmänna och den särskilda taxeringen via *Mina meddelanden* till de fastighetsägare som är anslutna till en digital brevlåda.

Skatteverket har vidare tagit fram en ny tjänst för att deklarerat lantbruk på vår webbplats. E-tjänsten är bland annat anpassad till mobila enheter så att det ska vara smidigare att deklarerat exempelvis via mobiltelefon. Tjänsten är även tillgänglighetsanpassad vilket gör att den går att använda för personer med synnedsättning med hjälp av skärm-läsare. Den nya e-tjänsten gör att fastighetsägare lättare kan lämna riktiga och kompletta uppgifter till taxering vilket innebär att fler ärenden kan avslutas maskinellt. Erfarenheterna från arbetet med e-tjänsten kommer att användas när vi tar fram en ny e-tjänst till särskild fastighetstaxering av småhus 2020.

Skatteverket har inför FFT20 samverkat med företrädare för lantbruksbranschen. Vid ett referensgruppsmöte har branschen kunnat ge input till den kommande lantbrukstaxeringen. Vi har även samverkat med Lantmäteriet, Statistiska Centralbyrån och Svensk Standard i syfte att underlätta för kommunerna, fastighetsägarna och Skatteverket att få enhetliga och digitala bygglov.

Skatteverket har vidare tagit fram en utbildning i fastighetsvärdering för våra medarbetare. Genom utbildningen ökar vi medarbetarnas kompetens inom fastighetsvärdering av kommersiella fastigheter och får bättre förutsättningar att fastställa rättvisande taxeringsvärden.

Skatteverket har också påbörjat en förstudie avseende värderingsmodeller tillsammans med Lantmäteriet och externa värderingstekniker. Målet är att vidareutveckla värderingsmodellerna. Vi vill

att dessa, i så stor utsträckning som möjligt, ska grunda sig på uppgifter om fastigheter som kan hämtas automatiskt och digitalt från olika källor. På så sätt skulle fler taxeringsvärden kunna fastställas utan att Skatteverket behöver belasta fastighetsägarna med begäran om uppgifter.

10.3 Grund för bedömning

I detta avsnitt summerar vi grund för bedömning utifrån den resultatinformation som framgår mer utförligt under redovisningen av genomförd verksamhet inklusive resultat i avsnitt 10.2.

Resultatindikatorer som visar vad som bidragit till resultatet och dess utveckling:

Den genomförda verksamheten har bidragit till mer rättvisande taxeringsvärden på fastigheter så att korrekt underlag finns för skatteberäkning och andra ändamål.

Arbetet med årets taxering av kommersiella fastigheter har genomförts enligt plan. Vi ser att användningen av våra e-tjänster fortsätter att ha en fördelaktig utveckling. De fastighetsägare som begärt omprövning av sitt taxeringsvärde har dock periodvis fått vänta på att få sitt ärende handlagt, men det är färre fastighetsägare som fortsatt väntar på att få ett omprövningsärende behandlat.

Kvalitetssäkringen av ärenden i närtid indikerar en tillfredsställande kvalitet.

Förberedelsearbetet inför lantbrukstaxeringen och övriga kontrollaktiviteter som genomförts under året har bidragit till mer rättvisande taxeringsvärden.

Skatteverket har under året förenklats för framförallt fastighetsägare av lantbruksfastigheter att på ett enklare sätt kunna lämna korrekta uppgifter till Skatteverket. Detta har vi gjort genom ett antal informations- och samverkansaktiviteter samt att vi tillgängliggjort en ny e-tjänst.

11 Registrering av bouppteckningar och äktenskapsregistret

Uppgift enligt Skatteverkets instruktion

Skatteverket ansvarar för registrering av bouppteckningar och handläggning av ärenden enligt 16 kapitlet i ärvdabalken.

Skatteverket ansvarar för äktenskapsregistret och för registreringsärenden enligt 16 kapitlet i äktenskapsbalken.

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

Resultatredovisningen ska utformas så att den kan utgöra ett underlag för regeringens bedömning av myndighetens resultat och genomförande av verksamheten. Den ska utgå från de uppgifter som framgår av myndighetens instruktion samt de mål och krav som regeringen har angett i regleringsbrev eller något annat beslut. Redovisningen ska innehålla analyser och bedömningar av verksamhetens resultat och dess utveckling.

11.1 Inledning

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

Syftet med äktenskapsregistret är att upprätthålla information om rättsförhållandet mellan äkta makar och mellan registrerade partners. Skatteverket ska säkerställa att de formella kraven är uppfyllda före registreringen eftersom ärendena har stor civilrättslig betydelse.

Genom att upprätthålla korrekta register bidrar Skatteverket till nytta för hela samhället. Den genomförda verksamheten syftar till att vidta åtgärder och tillhandahålla förutsättningar för att uppgifterna i registret ska vara korrekta samt låta att få tillgång till när de behövs.

11.2 Redovisning av genomförd verksamhet inklusive resultat

Som underlag och stöd för att redovisa, analysera och bedöma resultatet används resultatindikatorer i form av information om myndighetens prestationer, effektorienterad information och produktionsmått. Resultatet bedöms genom en samlad bedömning och sammanvägning av resultatindikatorerna. Vad vi stödjer oss på i bedömningen summeras i slutet av avsnittet.

Sammanfattande bedömning:

Skatteverket bedömer att resultatet för verksamhetsområdena registrering av bouppteckningar och äktenskapsregistret är gott. Resultatutvecklingen är oförändrad jämfört med 2018.

Skatteverket bedömer att genomförd verksamhet bidragit till att bouppteckningar och ärenden i äktenskapsregistret har blivit korrekt registrerade.

11.2.1 Ärendehantering

Bouppteckning

Skatteverket registrerar och förvarar bouppteckningar samt lämnar ut kopior av bouppteckningar. I verksamhetsområdet ingår även att utfärda europeiska arvsintyg för att förenkla den praktiska hanteringen av internationella arvsärenden inom EU.

När någon har avlidit ska de som ingår i dödsboet upprätta en bouppteckning och skicka in denna i original till Skatteverket inom fyra månader efter dödsfallet. Skatteverket skickar tidigast tre veckor efter dödsfallet ut ett informationsbrev med en förteckning över vilka kontor som handlägger bouppteckningar. Informationsbrevet har ett ärendenummer samt personuppgifter om den avlidna personen. På Skatteverkets hemsida finns dessutom bouppteckningsblanketter och information till stöd för den som ska lämna en bouppteckning.

Bouppteckningen visar vem som har rätt att företräda dödsboet. En registrerad bouppteckning behövs ofta för att banker ska tillåta uttag från den avlidna personens konto eller från gemensamma konton. Därför efterfrågas ofta kopior av registrerade bouppteckningar vilket kan göras via e-tjänsten *Beställa kopia på bouppteckning*. E-tjänsten har gjort det enklare att beställa kopior av bouppteckningar och användningen av denna tjänst har ökat med 30,9 procent jämfört med 2018.

Under 2019 har de allra flesta som lämnat in en bouppteckning fått ärendet registrerat inom fyra veckor. Antalet som väntar på att få en bouppteckning registrerad är dock betydligt fler än 2018.

För att underlätta för den som i ett annat EU-land behöver visa att den är rätt person att företräda ett dödsbo eller är arvinge till den avlidna kan Skatteverket utfärda ett europeiskt arvsintyg. Arvsintyg gäller dock inte i Storbritannien, Irland eller Danmark. Skatteverket utfärdar europeiska arvsintyg vid arv efter personer som avlidit den 17 augusti 2015 eller senare och vi utfärdar enbart arvsintyg på svenska. Antalet avslutade ärenden om utfärdande av europeiskt arvsintyg har fortsatt att öka även om ökningstakten minskat.

Skatteverket mäter styckkostnad som total kostnad för verksamhetsområdet i förhållande till antal registrerade bouppteckningar. De totala kostnaderna inom verksamhetsområdet har ökat med 9,1 procent vid en jämförelse med 2018. Kostnadsökningen består av en intern justering av kostnader avseende fakturakostnader från Riksarkivet. Som en följd av detta har även kostnaden per registrerad bouppteckning ökat och uppgår till 875 kr.

Tabell 70 Bouppteckningar produktionsmätt

Andel/Antal	2017	2018	2019	2018-2019
Registrerade bouppteckningar	88 868	85 883	80 912	-5,8%
Registrerade bouppteckningar per dag	8,4	8,5	8,1	-4,7%
Kostnad per registrerad bouppteckning (kr)	729	756	875	15,8%
Ärenden registrerade inom 4 veckor	88 %	90 %	94%	4 p.e.
Ärenden registrerade inom 9 veckor	99 %	99 %	99%	0 p.e.
Ärendebalanser ¹⁾	3 054	3 629	6 113	68,4%
Avslutade ärenden om utfärdande av europeiskt arvsintyg	262	318	335	5,3%

Källa: Guppi, Diarätt

Not 1) Bouppteckning, dödsboanmälan, tilläggsbouppteckning, överklagan, övriga ärenden.

I de fall Skatteverket inte får in en bouppteckning i tid kan vi förelägga dödsboet att komma in med en sådan med hot om vite. Antalet förelägganden med vite har minskat med 90 procent jämfört med 2018. Det beror på att det numera krävs att Skatteverket ska kommunicera innan vitesföreläggande sker vilket inneburit ett förändrat arbetssätt.

Under 2019 har Skatteverket fått in två skadeståndsanspråk rörande bouppteckningar. Inga skadeståndsansättningar har betalats ut.

Äktenskapsregistret

Skatteverket registrerar, förvarar och lämnar ut följande handlingstyper från äktenskapsregistret:

- äktenskapsförord
- gåvor mellan makar
- anmälningar om bodelning och bodelningshandlingar
- underrättelser från tingsrätter om dom och beslut i mål om äktenskapsskillnad
- lagvalsavtal

På Skatteverkets hemsida finns information till stöd för den som vill registrera en handling i äktenskapsregistret. Vissa familjerättsliga handlingar måste registreras och den som lämnat in ett ärende kan följa sitt ärende från det att det kommer in till Skatteverket till dess att registrering har skett via *Mina sidor*.

Äktenskapsregistret används av privatpersoner, men även av bland annat domstolar, banker, försäkringsbolag och kreditupplysningsbyråer. Äktenskapsregistret är offentligt.

Under 2019 har de allra flesta som lämnat in ett ärende för registrering i äktenskapsregistret fått det registrerat inom tre veckor.

Skatteverket mäter styckkostnad som total kostnad för verksamhetsområdet i förhållande till antal registrerade ärenden i äktenskapsregistret. De totala kostnaderna inom verksamhetsområdet är i stort sett oförändrade vid en jämförelse med 2018. Kostnaden per registrerat ärende har minskat med 1,3 procent och uppgår till 512 kr.

Tabell 71 Äktenskapsregistret produktionsmått

Antal	2017	2018	2019	2018-2019
Registrerade ärenden i äktenskapsregistret	23 917	22 040	22 154	0,5%
Registrerade ärenden per dag i äktenskapsregistret	20,0	20,1	19,5	-3,0%
Kostnad per registrerat ärende (kr)	311	519	512	-1,3%
Ärenden registrerade inom två veckor	81 %	77 %	66%	-11 p.e.
Ärenden registrerade inom tre veckor	91 %	96 %	94%	-2 p.e.

Källa: Guppi

Kvalitetssäkring och kvalitetsuppföljning

Under 2019 har vi kvalitetssäkrat slumpmässigt utvalda ärenden inom både bouppteckningar och äktenskapsregistret. Kvalitetssäkringen indikerade en god kvalitet i allmänhet även om utvecklingen är ofördelaktig inom vissa kategorier i jämförelse med 2018.

De förbättringsområden som vi konstaterade vid granskningen av ärenden var främst inom utredning/handläggning. Vi ser att den nya handlägningsrutinen behöver fortsätta att implementeras i bouppteckningsverksamheten.

Tabell 72 Kvalitetssäkring slumpurval för bouppteckningar och äktenskapsregistret

Andel ärenden per kategori ¹⁾	2017	2018	2019	2018- 2019
Registrering				
God	99,7%	100%	93,5%	-6,5 p.e.
Tillfredsställande	0,0%	0,0%	4,2%	4,2 p.e.
Inte tillfredsställande	0,3%	0,0%	2,3%	2,3 p.e.
Utredning/handläggning				
God	91,4%	97,0%	81,9%	-15,1 p.e.
Tillfredsställande	7,2%	1,6%	13,0%	11,4 p.e.
Inte tillfredsställande	1,4%	1,4%	5,1%	3,7 p.e.
Beslut				
God	93,9%	97,2%	95,8%	-1,4 p.e.
Tillfredsställande	2,9%	1,4%	1,4%	0,0 p.e.
Inte tillfredsställande	3,2%	1,4%	2,8%	1,4 p.e.
Information				
God	98,9%	100,0%	100,0%	0,0 p.e.
Tillfredsställande	0,0%	0,0%	0,0%	0,0 p.e.
Inte tillfredsställande	1,1%	0,0%	0,0%	0,0 p.e.
Språk				
God	93,6%	95,0%	97,0%	2,0 p.e.
Tillfredsställande	5,3%	5,0%	3,0%	-2,0 p.e.
Inte tillfredsställande	1,1%	0,0%	0,0%	0,0 p.e.
Bemötande				
God	100%	98,6%	98,9%	0,3 p.e.
Tillfredsställande	0,0%	1,4%	1,1%	-0,3 p.e.
Inte tillfredsställande	0,0%	0,0%	0,0%	0,0 p.e.
Arkivering				

⁹⁵ Kvalitetsuppföljning av ansökan om europeiskt arvsintyg BO 19:1, 210 404377-19/1211.

God	96,2%	97,0%	98,6%	1,6 p.e.
Tillfredsställande	3,5%	2,7%	1,4%	-1,3 p.e.
Inte tillfredsställande	0,3%	0,3%	0,0%	-0,3 p.e.
Handläggningstid				
God	97,1%	99,5%	98,1%	-1,4 p.e.
Tillfredsställande	2,0%	0,0%	1,4%	1,4 p.e.
Inte tillfredsställande	0,9%	0,5%	0,5%	0,0 p.e.

Källa: Skatteverkets kvalitetssäkringsmodell
Not 1) Förutsättningarna för vår bedömning, se avsnitt 2.6.

Under 2019 har vi genomfört en kvalitetsuppföljning avseende registrering av europeiska arvsintyg.⁹⁵ Uppföljningen visar att kvaliteten överlag är god men att det finns förbättringsområden inom framför allt utredningsmetodik. Vi uppdaterar nuvarande arbetsrutin och kommer även att genomföra kompetenshöjande insatser.

11.2.2 Kontroll

Genom kontroll ser Skatteverket till att bouppteckningsuppgifter samt uppgifter i äktenskapsregistret är korrekta.

Kontroll sker främst innan vi registrerar uppgifterna genom att vi ser till att de uppgifter som ska registreras uppfyller de krav som ställs i 16 kapitlet i ärvdabalken för registrering av bouppteckningar och enligt 16 kapitlet i äktenskapsbalken för äktenskapsregistret.

När en ofullständig bouppteckning kommer in begär Skatteverket att den ska kompletteras och på så sätt registreras endast formellt korrekta bouppteckningar. I 16,6 procent av de registrerade bouppteckningarna har vi begärt skriftlig komplettering och andelen är en liten minskning jämfört med 2018.

11.2.3 Strukturutveckling

Skatteverket genomför utvecklingsaktiviteter med syfte att göra det enkelt att upprätta och lämna en formellt korrekt bouppteckning samt att ta del av registrerade bouppteckningsuppgifter. Vi genomför även utvecklingsaktiviteter för att göra det enkelt att lämna in formellt korrekta handlingar till äktenskapsregistret samt för att underlätta att ta del av uppgifter i detta register.

Under 2019 har Skatteverket anslutit bouppteckningar till elektronisk arkivering i eArkiv och arbetat med att ansluta även äktenskapsregistret till det elektroniska arkivet. När ärendet är avslutat

förs informationen över till eArkiv och ligger sen elektroniskt arkiverat till dess att gallring sker maskinellt. På så sätt kan Skatteverket enklare förse den som vill ta del av en bouppteckning med denna och samtidigt minskar behovet av fysisk lagringsplats, vilket är kostnadseffektivt.

Skatteverket har anslutit viss del av kommunikationen inom äktenskapsregistret till *Mina meddelanden*. Den som är ansluten till digital brevlåda får nu viss post digitalt i stället för på papper. Vi har även påbörjat arbetet med att ansluta kommunikationen inom bouppteckning till *Mina meddelanden* och hoppas kunna slutföra detta under nästa år.

Vi har tagit fram och driftsatt ett nytt handläggningsstöd för äktenskapsregistret som har koppling till *Mina sidor*. Genom denna åtgärd har privatpersoner fått möjlighet att följa sitt ärende från det att ärendet kommer in till Skatteverket till dess att registrering har skett, vilket bör minska behovet av att kontakta Skatteverket. Utvecklingen av handläggningsstödet har gått fort och varit kostnadseffektivt. Erfarenheten av handläggningsstödet är att applikationen är stabil och ändamålsenlig. Skatteverket har påbörjat arbetet med att ansluta bouppteckningar till *Mina sidor* och hoppas kunna slutföra detta under nästa år.

Under 2019 har Skatteverket utvecklat möjligheten för privatpersoner att betala ansökningsavgiften för att registrera en handling i äktenskapsregistret via Swish. På så sätt har det blivit enklare för privatpersoner att betala ansökningsavgiften samtidigt som Swish-betalning också underlättar och snabbar upp hanteringen av ärendet hos Skatteverket.

Då Skatteverket tog över arkivet avseende äktenskapsregistret från SCB (Statistiska centralbyrån) 2011 följde det med CD-skivor innehållande de uppgifter som var digitalt inlästa. Vi har upptäckt att viss information på CD-skivorna saknas i det nuvarande äktenskapsregistret. Då CD-skivorna inte är arkivbeständiga finns risk att information går förlorad. Vi har därför påbörjat ett arbete med att föra över informationen till äktenskapsregistret.

Skatteverket har påbörjat kompetensbreddning mellan verksamhetsområdena bouppteckning och äktenskapsregistret. Syftet är att öka flexibiliteten och utveckla medarbetarna. I förlängningen medför detta att kunden får en effektivare

hantering av sitt ärende oavsett om det avser bouppteckning eller äktenskapsregistret.

11.3 Grund för bedömning

I detta avsnitt summerar vi grund för bedömning utifrån den resultatinformation som framgår mer utförligt under redovisningen av genomförd verksamhet inklusive resultat i avsnitt 11.2.

Resultatindikatorer som visar vad som bidragit till resultatet och dess utveckling:

De genomförda verksamheterna har bidragit till att bouppteckningar och ärenden i äktenskapsregistret blivit korrekt registrerade.

De flesta ärenden avslutas inom rimlig tid inom såväl bouppteckningsområdet som inom äktenskapsregistret. Dock är det fler som väntar på att få sin bouppteckning registrerad jämfört med 2018. Användandet av den externa beställningstjänsten för kopior av bouppteckningar fortsätter att öka.

Kvalitetssäkringen av ärenden i närtid indikerar en god kvalitet, även om utvecklingen är ofördelaktig inom vissa kategorier i jämförelse med 2018.

Genom kontrollerande aktiviteter har vi sett till att bouppteckningsuppgifter och uppgifter i äktenskapsregistret är korrekta. Fortsatt är det dock många bouppteckningar som måste kompletteras.

Genom strukturutveckling har vi under året förenklat framförallt för de som vill få ett ärende i äktenskapsregistret registrerat eller ta del av sådana handlingar.

12 Id-kort

Uppgift enligt Skatteverkets instruktion

Skatteverket utfärdar identitetskort för folkbokförda i Sverige.

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

Resultatredovisningen ska utformas så att den kan utgöra ett underlag för regeringens bedömning av myndighetens resultat och genomförande av verksamheten. Den ska utgå från de uppgifter som framgår av myndighetens instruktion samt de mål och krav som regeringen har angett i regleringsbrev eller något annat beslut. Redovisningen ska innehålla analyser och bedömningar av verksamhetens resultat och dess utveckling.

12.1 Inledning

Syftet med id-kortsverksamheten är att utfärda legitimationshandlingar som kan användas av personer som behöver styrka sin identitet.

Alla folkbokförda i Sverige över 13 år, oavsett medborgarskap, kan ansöka om id-kort hos Skatteverket.

Tidigare var Skatteverket och Försäkringskassan huvudmän för servicekontoren, men från och med den 1 juni 2019 har ansvaret för samtliga servicekontor övergått till Statens servicecenter (SSC). Skatteverket är dock fortsatt utfärdande myndighet avseende id-kort.

12.2 Redovisning av genomförd verksamhet inklusive resultat

Som underlag och stöd för att redovisa, analysera och bedöma resultatet används resultatindikatorer i form av information om myndighetens prestationer, effektorienterad information och produktionsmått. Resultatet bedöms genom en samlad bedömning och sammanvägning av resultatindikatorerna. Vad vi stödjer oss på i bedömningen summeras i slutet av avsnittet.

Sammanfattande bedömning:

Skatteverket bedömer att resultatet för verksamhetsområdet id-kort är gott. Resultatutvecklingen är fördelaktig jämfört med 2018.

Skatteverket bedömer att genomförd verksamhet bidragit till att utfärdade identitetskort för folkbokförda i Sverige är säkra och korrekta.

12.2.1 Ärendehantering

Skatteverket har en id-kontrollsektion som hanterar komplicerade ärenden. Sektionen fungerar också som stöd till servicekontoren genom att hålla utbildningar och ge information om aktuella frågor.

Den som vill ansöka om id-kort behöver personligen besöka ett servicekontor för att kunna ansöka om id-kort. Det är möjligt att boka tid för ett besök på servicekontoret via Skatteverkets hemsida. När id-kortet är färdigt får den sökande ett meddelande via brev eller sms från Skatteverket att id-kortet finns att hämta på servicekontoret.

Fler personer än 2018 har ansökt om id-kort. Fler män än kvinnor ansökte om id-kort under 2019. Det är en liten förändring jämfört med 2018 då det var lika många kvinnor som män som ansökte om id-kort.

De allra flesta som ansökt om ett id-kort har fått detta utfärdat inom 2 veckor genom att fler ärenden handläggs direkt på servicekontoren. Det indikerar att servicekontoren har haft bättre förutsättningar att hantera id-kortsansökningar än tidigare. Det medför att en minskad andel ärenden behöver genomgå en fördjupad granskning på Skatteverkets id-kontrollsektion.

Enligt förordningen om identitetskort för folkbokförda i Sverige (2015:904) ska Skatteverket ta ut 400 kronor i ansökningsavgift. Den del av kostnaden som inte täcks av avgifter får Skatteverket finansiera med anslag, enligt villkoren i instruktionen.

Tabell 73 Intäkter och kostnader

Tkr	2017	2018	2019	2018-2019
Intäkter av anslag	65 037	59 069	29 708	-49,7 %
Övriga intäkter	66 186	65 448	69 310	5,9 %
Kostnader	131 223	124 518	99 019	-20,5 %
- varav personal och drift	95 930	108 241	78 183	-27,8 %
- varav material ¹⁾	35 293	16 277	20 836	28,0 %

Källa: UBW

Not 1) Id-kortsverksamheten har materialkostnader för bland annat kortstammar.

Skatteverket mäter styckkostnad som total kostnad för verksamhetsområdet i förhållande till antal utfärdade id-kort. De totala kostnaderna inom verksamhetsområdet har minskat med 20,5 procent jämfört med 2018. Orsaken till den minskade kostnaden hör samman med verksamhetsövergången av servicekontor till Statens servicecenter. Kostnaden per utfärdat id-kort har minskat och uppgår till 610 kr.

Tabell 74 Id-kort produktionsmätt

Antal/Andel	2017	2018	2019	2018-2019
Ansökningar om id-kort	162 953	160 069	168 190	5,1 %
- varav kvinnor	48 %	50 %	49 %	-1 p.e.
- varav män	52 %	50 %	51 %	1 p.e.
Utfärdade id-kort	155 896	153 497	162 426	5,8 %
- varav kvinnor	48 %	50 %	49 %	-1 p.e.
- varav män	52 %	50 %	51 %	1 p.e.
Avslutade ärenden per dag ¹⁾²⁾	58,2	59,2	55,8	-5,6%
Avslutade ärenden på id-kontrollsektionen per dag ¹⁾	9,9	8,6	8,4	-2,1%
Kostnad per utfärdat id-kort (kr)	842	811	610	-24,8%
Avslutade ärenden inom 2 veckor på servicekontoren	67 %	87 %	88 %	1 p.e.
Ärendebalans servicekontor	2 582	2 978	3 241	8,8 %
Andel ärenden som gått till fördjupad granskning	18 %	13 %	11 %	-2 p.e.
Avslutade ärenden inom 6 veckor på id-kontrollsektionen	93 %	69 %	56 %	-13 p.e.
Ärendebalans id-kontrollsektionen	1 991	1 652	1 051	-36,4 %

Källa: UBW, Guppi och IDA

Not 1) Avslutade ärenden innehåller både avslag och utfärdade id-kort
 Not 2 Eftersom servicekontoren inte längre har Skatteverket som huvudman saknar vi uppgifter om nedlagd tid på servicekontoren. Nedlagd tid har därför justerats till att avse tid på Skatteverket utan servicekontoren för samtliga år.

Kvalitetssäkring

Under 2019 har vi kvalitetssäkrat slumpmässigt utvalda ärenden inom den fördjupade granskningen av id-kortsärenden på id-kontrollsektionen. Kvalitetssäkringen indikerade en god kvalitet i allmänhet. Samtliga kategorier förutom

arkiveringen har en fördelaktig utveckling i jämförelse med förra året.

De förbättringsområden som vi konstaterade vid granskningen var främst inom kompletteringsbrev samt formuleringar i avslagsbeslut. Vi ser en tydlig förbättring av våra tjänsteanteckningar men det är fortfarande ett område att arbeta vidare med.

Tabell 75 Kvalitetssäkring slumpurval för id-kort

Andel ärenden per kategori ¹⁾	2017	2018	2019	2018-2019
Registrering				
God	–	93,4%	100,0%	6,6 p.e.
Tillfredsställande	–	3,3%	0,0%	-3,3 p.e.
Inte tillfredsställande	–	3,3%	0,0%	-3,3 p.e.
Utredning/handläggning				
God	100%	83,4%	93,1%	9,7 p.e.
Tillfredsställande	0,0%	12,2%	5,5%	-6,7 p.e.
Inte tillfredsställande	0,0%	4,4%	1,4%	-3,0 p.e.
Beslut				
God	98,6%	90,0%	96,5%	6,5 p.e.
Tillfredsställande	1,4%	3,3%	1,4%	-1,9 p.e.
Inte tillfredsställande	0,0%	6,7%	2,1%	-4,6 p.e.
Information				
God	100%	97,8%	100,0%	2,2 p.e.
Tillfredsställande	0,0%	1,1%	0,0%	-1,1 p.e.
Inte tillfredsställande	0,0%	1,1%	0,0%	-1,1 p.e.
Språk				
God	100%	97,8%	100,0%	2,2 p.e.
Tillfredsställande	0,0%	2,2%	0,0%	-2,2 p.e.
Inte tillfredsställande	0,0%	0,0%	0,0%	0,0 p.e.
Bemötande				
God	100%	96,2%	100,0%	3,8 p.e.
Tillfredsställande	0,0%	0,0%	0,0%	0,0 p.e.
Inte tillfredsställande	0,0%	3,8%	0,0%	-3,8 p.e.
Arkivering				
God	98,6%	100%	99,3%	-0,7 p.e.
Tillfredsställande	1,4%	0,0%	0,7%	0,7 p.e.
Inte tillfredsställande	0,0%	0,0%	0,0%	0,0 p.e.
Handläggningstid				
God	100%	88,9%	100,0%	11,1 p.e.
Tillfredsställande	0,0%	11,1%	0,0%	-11,1 p.e.
Inte tillfredsställande	0,0%	0,0%	0,0%	0,0 p.e.

Källa: Skatteverkets kvalitetssäkringsmodell

Not 1) Förutsättningarna för vår bedömning, se avsnitt 2.6.

Den kvalitetssäkring som Skatteverket genomför på servicekontoren har visat en god kvalitet i allmänhet på de kontor som id-kontrollsektionen har granskat. De förbättringsområden som kommit fram vid granskningen har vi återkopplat till berörda servicekontor med rekommendationer på åtgärder.

Skatteverket har under året fortsatt att samverka med EU-organisationen iFADO⁹⁶ för att

⁹⁶ Intranet False and Authentic Documents Online.

kontrollera identitetshandlingar. Vi har gjort förfrågningar till det land inom EU, EES och Schweiz som utfärdat handlingen och flera av dessa har bekräftats som falska.

Vi har gjort fler avslag på ansökningar om id-kort och andelen avslag i förhållande till antalet ansökningar om id-kort har även ökat något. Detta indikerar att våra insatser för att hindra att id-kort utfärdas på falska underlag har gett effekt.

Tabell 76 Avslag på ansökan om id-kort

Antal/Andel	2017	2018	2019	2018-2019
Antal avslag på ansökan om id-kort	813	759	895	17,9 %
Andel avslag i förhållande till ansökningar om id-kort	0,52%	0,49 %	0,55 %	0,06 p.e.

Källa: Guppi

Rättsliga frågor

Antalet skadeståndsansökningar från privatpersoner har minskat och Skatteverket har medgett ersättning i färre ärenden. Den vanligaste orsaken till ansökan om skadestånd har varit felaktiga uppgifter i folkbokföringsregistret, såsom felstavning av namn. Eftersom id-korten då behöver göras om handlar anspråken nästan uteslutande om att sökande begär ersättning för utlägg de haft för att göra om id-kortet, vilket i stor utsträckning beviljas.

Tabell 77 Skadeståndsanspråk mot Skatteverket

Antal	2017	2018	2019	2018-2019
Skadeståndsanspråk	117	94	77	-18,1 %
- varav anspråk där ersättning medgivits	96	57	47	-17,5 %

Källa: Rapport: Redovisning av beslut år 2019 om klagomål och skadeståndsanspråk mot Skatteverket, dnr 202 8-67648-20/1211

Domstolsstatistiken från förvaltningsrätten visar att antal inkomna ärenden har ökat sedan 2018 och även andelen ändrade beslut har ökat något.

Tabell 78 Ändrade beslut i förvaltningsrätt

Andel	2017	2018	2019	2018-2019
Andel ändrade beslut	3,9 %	5,6 %	6,3 %	0,7 p.e.

Källa: Guppi

12.2.2 Vägledning

Genom att informera och på andra sätt vägleda privatpersoner bidrar Skatteverket till att göra det enklare att ansöka om och få tillgång till id-kort.

Vi har uppdaterat informationen på Skatteverkets hemsida för att det ska vara enklare att förstå vilka förutsättningar som gäller vid ansökan om id-kort.

Under året har vi även börjat informera kortinnehavaren när id-kortet har spärrats och att denne inom en månad kan ansöka om ett nytt id-kort med det spärrade id-kortet som underlag.

Skatteverket har tillsammans med leverantören av våra id-kort tagit fram ett bättre och tydligare talsvar för tjänsten *Spärr av id-kort*. Tidigare gjorde informationen att id-kort ibland spärrades när syftet endast var att kontrollera kortets giltighet.

12.2.3 Kontroll

Genom kontroll skapar Skatteverket förutsättningar för att id-korten ska vara säkra och korrekta. Kontroll sker i huvudsak innan utfärdandet av id-kortet.

Under 2019 har Skatteverket uppmärksammat att falska körkort använts för att styrka identiteten i samband med id-kortsansökningar. Vi har analyserat riskerna och genomfört en särskild insats för att undersöka omfattningen av antalet uppvisade falska körkort. I de fall vi upptäckt att någon har använt ett falskt körkort har vi gjort en brottsanmälan. Vi har i samband med detta även informerat servicekontoren om hur körkort kan kontrolleras vid ansökningstillfället och vid utlämning av id-kort.

Det har även förekommit ett antal ärenden med så kallad *look alike* som har koppling till varandra. I några av ärendena har den sökande dessutom identifierat sig med hjälp av en intygsgivare som falskeligen har utgett sig för att vara en kommunal tjänsteman. Vi har därför även gått ut med riktad information till servicekontoren för att påminna om vikten av att kontrollera att någon verkligen är kommunal eller statlig tjänsteman.

Skatteverket genomför återkommande utbildningsinsatser avseende dokumentkontroll både internt och externt. Under året har vi skräddarsytt en utbildning för servicekontoren. Utbildningen har genomförts för handläggare på olika servicekontor. Vi har även genomfört en utbildning i dokumentkunskap för Transportstyrelsen.

De genomförda kontrollaktiviteterna har haft fördelaktiga effekter på dokumentkontrollen vilket indikeras av att andelen avslag har ökat (se tabell 76). De id-kort som vi utfärdat är härigenom mer korrekta och säkra att använda, både för innehavaren och för den som behöver förlita sig på legitimationshandling.

12.2.4 Strukturutveckling

Med syfte att id-korten ska vara säkra och korrekta samt att göra det smidigt att ansöka om och få tillgång till id-kort har Skatteverket genomfört ett antal utvecklingsaktiviteter under året.

Etableringen av samarbetet med SSC har fungerat bra. Det har innefattat bland annat förbättrad kvalitetssäkring, uppdaterade arbetsbeskrivningar och nya informationskanaler. Vi har härigenom tillsammans skapat förutsättningar för att övergången av servicekontoren till SSC inte ska påverka de som vill ansöka om id-kort ofördelaktigt. En indikation på detta är att genomströmningstider och balanser på servicekontoren fortsatt är på en rimlig nivå.

Skatteverket har tagit fram digitala kompletteringsbrev och beslut. Utskick av dessa sker via *Mina meddelanden* eller via central utskrift. Detta innebär säkrare hantering då våra system IDA och Navet tillhandahåller de personuppgifter som är aktuella i den enskilda ansökan istället för att detta sker manuellt. Vi ser också att detta innebär en effektivare verksamhet.

Vi har tillsammans med Migrationsverket uppdaterat webbservicetjänsten *Fråga Migrationsverket*. Detta har gjort att servicekontoren kan hantera ansökningar som tidigare hanterades av Skatteverkets id-kontrollsektion. Sökanden kan härigenom få sitt id-kort snabbare eftersom ansökan inte först behöver utredas av id-kontrollsektionen.

Inför kommande år ser vi en utmaning i att fortsätta utveckla verksamheten i avvaktan på att beslut fattas med anledning av utredningen kring ett säkert statligt id-kort med e-legitimation (SOU 2019:14).

12.3 Grund för bedömning

I detta avsnitt summerar vi grund för bedömning utifrån den resultatinformation som framgår mer utförligt under redovisningen av genomförd verksamhet inklusive resultat i avsnitt 12.2.

Resultatindikatorer som visar vad som bidragit till resultatet och dess utveckling:

Den genomförda id-kortsverksamheten har bidragit till att utfärdade identitetskort för folkbokförda i Sverige är säkra och korrekta.

En något större andel ärenden avslutas snabbt genom att fler ärenden handläggs direkt på servicekontoren och andelen ärenden som behöver genomgå en fördjupad granskning är något mindre. Det är dessutom något färre personer som behöver vänta på sitt id-kort.

Kvalitetssäkringen av ärenden indikerar en god kvalitet.

De som ansöker om id-kort har fått säkra och korrekta id-kort genom att vi fortsatt att stärka dokumentkontrollen.

Servicekontorens övergång till Statens servicecenter har inte påverkat de som ansökt om id-kort ofördelaktigt.

Skatteverket har under året förenklat för de som ansöker om id-kort genom vägledning och genom att utveckla våra tillgängliga tjänster.

13 Övriga återrappporteringskrav enligt regleringsbrevet

13.1 Riskhantering och kontrollverksamhet

Återrappporteringskrav i regleringsbrevet

Skatteverket ska redovisa hur kontrollresurserna har koncentrerats till olika områden och särskilt de med hög risk. Skatteverket ska även beskriva vilka åtgärder som har vidtagits för att öka de preventiva effekterna på alla områden. Dessutom ska myndigheten analysera kontrollinsatsernas resultat.

13.1.1 Koncentration av kontrollen mot områden med hög risk

Sedan några år tillbaka använder Skatteverket en modell kallad skattefelsmodellen⁹⁷ för att beskriva antaganden och analysera effekten av olika åtgärder inom beskattningen. Modellen beskriver hur olika åtgärder kan påverka de mekanismer som ligger bakom riskerna för fel.

I begreppet riskhantering innefattas att utnyttja de samlade resurserna på ett optimalt sätt så att åtgärderna på lång sikt får bästa möjliga effekt på storleken av skattefelet och folkbokföringsfelet. För att åtgärderna som Skatteverket genomför ska få bästa effekt behöver vi kunskap om riskerna för att det blir fel då privatpersoner och företag ska redovisa skatt eller lämna uppgifter till folkbokföringen. Utifrån kunskapen kan vi värdera riskerna och sedan prioritera åtgärder.

För att riskarbetet ska vara till nytta för verksamheten förutsätts att det finns en spårbarhet från identifiering, analys och värdering av risker till planering, urval och genomförande av åtgärder mot riskerna. Detta säkerställs med hjälp av riskanalys. För att leva upp till kraven i regleringsbrevet och kunna göra en ändamålsenlig prioritering av åtgärder tillämpar Skatteverket en fastställd modell för hantering av externa taktiska och operativa risker. Särskilda analytiker identifierar och analyserar riskerna som sedan värderas tillsammans med verksamheten.

Det finns inom beskattningsområdet dokumentation som ger struktur och spårbarhet, från

identifiering av risker till åtgärd, vilket skapar förutsättningar för en systematisk uppföljning av hur riskerna har hanterats. De värderade och högt prioriterade riskerna har legat till grund för planering av åtgärder. Riskhanteringen har därmed fungerat tillfredsställande och gett ändamålsenligt underlag för prioritering av kontrollresurserna mot områden med hög risk.

Inom beskattningsverksamheten hanteras populationerna privatpersoner, små och medelstora företag samt stora och utländska företag samt riktade åtgärder inom skatteundandragandeområdet. Vid en jämförelse av de risker som blivit högst värderade och de åtgärder som vidtagits, konstateras att totalt sett har åtgärderna mot privatpersonsriskerna en god täckning och tyngdpunkten ligger mot de högst värderade riskerna. Avseende populationerna små och medelstora företag och stora företag har åtgärder utförts mot identifierade risker och målgrupper och de risker som värderats högst är i huvudsak omhändertagna med olika typer av åtgärder som kompletterar varandra. Inom skatteundandragandeområdet har också de identifierade riskerna i allt väsentligt omhändertagits.

Folkbokföringsområdet påbörjade under 2018 arbetet med att skapa förutsättningar för att säkerställa att kontrollen inriktas mot de högst värderade riskerna för fel. Under 2019 har de viktigaste händelserna inom varje riskområde kartlagts för att bedöma vilka åtgärder som behöver göras för att minska identifierade taktiska och operativa risker. Genomförda förbättringar ligger på en övergripande nivå. För flera riskområden saknas fakta om omfattning och konsekvens. Det innebär att nödvändig kunskap om riskerna saknas för den värdering som behöver göras för att kunna koncentrera kontrollresurserna till områden med högst risk. Det pågår ett arbete med att bättre beskriva riskernas omfattning och konsekvenser. Härigenom kommer förutsättningarna för att koncentrera kontrollresurser till områden med hög risk att förbättras under nästkommande år.

För folkbokföringsområdet har identifierade taktiska och operativa risker varit en utgångspunkt

⁹⁷ En mer utförlig beskrivning av skattefelsmodellen finns i rapporten "Minimera skattefelet. Uppföljning av skattefelsmålet i Skatteverkets regleringsbrev för 2013".

för kravställning av vilken typ av information som bör ingå i Skatteverkets datalager innehållande information från både interna system och externa källor. En första överföring av uppgifter baserade på bosättningsrelaterade data för urval har skett till datalagret. I avvaktan på tekniskt stöd för att hantera informationen har olika metoder prövats för att åstadkomma en enhetlig riskbedömning i samband med urvalen.

13.1.2 Åtgärder för att öka de preventiva effekterna

De åtgärder Skatteverket kan vidta delas i skattefelsmodellen in i fyra kategorier: vägledning, strukturutveckling, attitydpåverkan och kontroll.

Enligt Skatteverkets strategiska inriktning ska Skatteverket bland annat bidra med förutsättningar i kundens miljö, ha en legitim och trovärdig kontroll som stärker normer samt ett ökat fokus på samhällsnytta.

Utifrån målen för beskattningsverksamheten har ett antal situationer/händelser, riskmiljöer och företeelser sett ur kundens perspektiv identifierats och värderats. I detta arbete ingår att identifiera möjliga områden för att i högre grad arbeta med förutsättningar i kundens miljö och förebyggande åtgärder för preventiva effekter på riskerna för att det blir fel.

Folkbokföringsverksamheten har formulerade mål avseende korrekta register och minskad onödig efterfrågan och att utifrån konstaterade risker arbeta för att nå fram med viktig information till prioriterade målgrupper.

De förebyggande aktiviteterna finns beskrivna i avsnitt 7.2 för beskattningen och avsnitt 9.2 för folkbokföringen.

13.1.3 Kontrollverksamhetens resultat

Resultatet av kontrollverksamheten inom beskattningen analyseras i avsnitt 7.2.2. Resultatet av kontrollverksamheten inom folkbokföringen analyseras i avsnitt 9.2.3.

13.2 Förstärkt arbete med att motverka skattebrott och skattefusk

Återrapporteringskrav i regleringsbrevet

Skatteverket ska i årsredovisningarna för 2017–2020 redovisa hur myndigheten har arbetat, både på egen hand och i samverkan med Ekobrottsmyndigheten, för att förstärka och intensifiera arbetet med att bekämpa skattebrott, skattefusk och skatteundandraganden samt vilka effekter vidtagna åtgärder har fått. Vidare ska Skatteverket redovisa vilka åtgärder som vidtagits för att utveckla samverkan med Ekobrottsmyndigheten på detta område.

13.2.1 Åtgärder för att förstärka och intensifiera arbetet mot skattefusk och skattebrott

Skatteverket har i arbetet med att bekämpa skattebrott, skattefusk och skatteundandragande fortsatt haft fokus på så kallade angrepp mot systemen, det myndighetsgemensamma arbetet mot organiserad brottslighet, digitalt fusk och skatteundandragande med internationell anknytning. Vi har också haft särskilt fokus på folkbokföringsverksamhetens koppling till skattebrott och skattefusk. Vi har även förändrat vår organisation genom att koncentrera arbetet med åtgärder som motverkar allvarligt skatteundandragande och internationellt skatteundandragande. Vi bedömer att vi genom detta får en bättre helhetssyn över åtgärder och effekter, tydligare ledning och styrning samt större enhetlighet i det operativa arbetet.

Allvarligt skatteundandragande

Skatteverket har fortsatt att arbeta med att tidigt stoppa och identifiera angrepp mot systemen och vi har under året utvecklat urval och arbetssätt för att i ett tidigt skede stoppa och störa företag som missbrukat systemen. Skatteverket har identifierat handel med el-certifikat som ett riskområde för momsusk varför vi under året påbörjat ett samarbete med Energimyndigheten i syfte att upptäcka detta tidigt och förebygga missbruk.

Skatteverket har även identifierat en ny typ av momsundandragande inom VoIP (Voice over Internet Protocol) där vi ställt om till att tidigt identifiera riskaktörer samt kartlägga företeelsen för eventuella lagstiftningsåtgärder.

Skatteverket har fortsatt arbetet med att utreda digitalt fusk. Vi har utrett internetförsäljning av

olagliga läkemedel, både narkotikaklassade med koppling till grovt kriminella personer och övriga läkemedel där vi samverkat med de andra myndigheterna i gruppen Centrum mot olagliga läkemedel (COL).

Eftersom det finns en direkt koppling mellan den olagliga läkemedelsförsäljningen och användandet av kontobulvaner och kryptovalutor har Skatteverket fortsatt att identifiera och beskatta aktörer som på olika sätt använder kryptovalutor för att undandra skatt eller för olagliga verksamheter inklusive penningtvätt.

I syfte att ytterligare förbättra kvaliteten på våra brottsanmälningar har Skatteverket byggt upp en ny organisation för hantering av brottsanmälningar. Samverkan sker löpande med Ekobrottsmyndigheten i syfte att utveckla och förbättra vårt arbete på området.

Organiserad brottslighet och penningtvätt

Vi har fortsatt att prioritera det myndighetsgemensamma arbetet mot organiserad brottslighet och mot bakgrund av att identitets- och folkbokföringsfrågor fått allt större betydelse i samverkansarbetet medverkar folkbokföringsverksamheten numera i samtliga regionala underrättelsecentrum. Skatteverket har också stärkt sina resurser i myndighetssamverkan inom så kallade utsatta områden. Inom ramen för myndighetssamverkan deltar Skatteverket i ett långsiktigt utvecklings- och innovationsarbete för att utveckla metoder och samverkansformer.

Skatteverket har vidtagit åtgärder med anledning av Riksrevisionens rapport om det myndighetsgemensamma arbetet vilket bland annat lett till enhetliga principer för uppföljning och redovisning av Skatteverkets bidrag i arbetet mot organiserad brottslighet.

Vi har under 2019, inom ramen för samordningsfunktion för åtgärder mot penningtvätt och finansiering av terrorism, deltagit i informationsinsatser som syftar till att motverka att personer utnyttjas eller låter sig utnyttjas som bankkontomålvakter eller styrelsemålvakter.

Internationellt

För att motverka skatteundandragande med internationell anknytning har Skatteverkets beskattningsverksamhet fortsatt att prioritera området och har förstärkt den internationella

kompetensen inom internationellt informationsutbyte samt internationell samverkan.

Skatteverket har även förstärkt kompetensen avseende finansiella företag vilket lett till ökad kompetensutveckling och utökad kontroll av så kallade möjliggörare (exempelvis finansiella företag). Under 2019 har Skatteverket fortsatt att utveckla arbetet med det automatiska informationsutbytet i syfte att använda det för att underlätta för kund men även i kontrollverksamheten. Skatteverket har även påbörjat ett arbete för kommande hantering av uppgiftsskyldigheten för rådgivare (DAC6).

Brottsutredning

För att hantera det återinförda folkbokföringsbrottet har Skatteverket tillsammans med Åklagarmyndigheten startat ett samarbete med uppdrag att utveckla bland annat arbetsmetodik. Skatteverket gör bedömningen att återinförandet av folkbokföringsbrottet bidrar till att öka kvaliteten i våra register samt även motverka brottslighet.

För att möta brottsutredande myndigheters behov av tillgänglighet och snabb hantering vid begäran av beskattningsinformation från Skatteverket har en särskild funktion upprättats på riksnivå som har som uppdrag att svara på förfrågningar som rör utlämnande av beskattningsuppgifter. Funktionen har gett Skatteverket möjlighet att erbjuda samma service till de brottsutredande myndigheterna, oberoende av var i landet ärendet handläggs. Koncentrationen av utlämnandet har inneburit högre rättssäkerhet och en högre effektivitet.

Regelförändringar

Skatteverket har under året redovisat förslag till regeringen som bland annat syftar till att minska skattefusk och skattebrott.

I januari 2019 redovisades regeringsuppdraget ”Fördjupad utredning rörande koppling mellan utländska eID-handlingar och svenska identitetsbeteckningar”. Modellen för registrering av koppling är framtagna med avsikt att minimera risker för missbruk och bedrägerier.

I mars 2019 lämnade Skatteverket en hemställan ”Omedelbar verkställighet av beslut om återbetalning enligt husavdragets fakturamodell”. Om förslaget genomförs kommer återbetalningsgraden av beslut om återbetalning öka och det brottsliga utnyttjande av systemet med skattereduktion för

hushållsarbete att minska. Därutöver kommer förslaget innebära minskad administration för Skatteverket samt färre delgivningsärenden för Polismyndigheten.

13.2.2 Samverkan med Ekobrottsmyndigheten

Vi har fortsatt att tillsammans med Ekobrottsmyndigheten fokusera på att kartlägga och utreda brottsanmälningar som rör falska kontrolluppgifter. En kontrolluppgift kan användas för utnyttjande av välfärdssystemet och vi gör bedömningen att arbetet har lett till att vi stoppar och stör brottslig verksamhet i ett tidigt skede.

Inom underrättelseverksamheten har Skatteverket i sitt arbete för att bekämpa penningtvätt inlett underrättelseoperativ samverkan med Ekobrottsmyndigheten och Finanspolisen avseende särskilt tongivande aktörer. Även avseende finansiering av terrorism finns underrättelsesamverkan för att kartlägga organiserad brottslighet inom området ekonomisk brottslighet.

Stort fokus ligger fortfarande på att bekämpa skatteundandragande och brottslighet i samband med gränsöverskridande handel (så kallad MTIC). Skatteverket har under året ytterligare förstärkt samarbetet med Ekobrottsmyndigheten i syfte att mer effektivt förebygga, upptäcka och utreda skatteundandragande på området.

Tillsammans med Ekobrottsmyndigheten och Åklagarmyndigheten görs ett arbete för att de brottsutredningar som är allvarligast och mest samhällsskadliga tillförs de resurser som krävs. Dialog sker även inom ramen för Regionala underrättelsecentrum/Nationella underrättelsecentrat kring prioriteringar och resursförstärkning i de mest samhällsskadliga brotten och där särskild skattekompetens behövs.

Skatteverket och Ekobrottsmyndigheten har också startat ett utvecklingsarbete för att utveckla och effektivisera arbetet i samverkansärenden. Därtill har Skatteverket och Ekobrottsmyndigheten inlett ett samarbete för att diskutera vad myndigheterna tillsammans kan göra för att effektivisera arbetet med granskning av bokföring i samband med skatte- och brottsutredningar.

13.3 Jämställdhetsintegrering

Återrapporteringskrav i regleringsbrevet

Skatteverket ska redovisa resultat av de åtgärder avseende jämställdhetsintegrering som vidtagits för att myndighetens verksamhet ska bidra till att uppnå målen för jämställdhetspolitiken.

Under 2019 tog Skatteverket fram en ny handlingsplan för jämställdhetsintegrering, som omfattar 2019–2020. Varje aktivitet i planen kopplar till ett eller flera av målen för jämställdhetspolitiken. Planen har ett intersektionellt perspektiv när det är möjligt, det vill säga avser att bidra till jämlikhet utifrån samtliga diskrimineringsgrunder.

Kvalitetsuppföljning och kvalitetssäkring

Skatteverket försäkrar sig om god kvalitet i handläggningen på olika sätt. På central nivå genomför vi kvalitetsuppföljningar av hur ärenden handlagts inom vissa utvalda områden. På sektionnivå genomför vi kvalitetssäkring, i första hand som ett stöd för utveckling och lärande men också för att bedöma kvaliteten inom olika verksamhetsområden.

Kvalitetssäkring och kvalitetsuppföljning uppdelat på kön hos den beslutet gäller är ett sätt att undersöka om vi gör osakliga skillnader mellan kvinnor och män, och om så är fallet kunna göra något åt det.

Under 2019 genomförde Skatteverket en kvalitetsuppföljning inom bosättningskontrollen, där ett delsyfte var att undersöka om det förekommer osakliga skillnader mellan hur vi handlägger kvinnors och mäns ärenden. Av de enskilda ärenden som slumpvaldes till granskningen gällde 116 kvinnor och 327 män, och inga skillnader kunde fastställas mellan könen. Under året gjordes också en kvalitetsuppföljning inom områdena personnamn, arvsintyg och hyreshustaxering. Inte heller i dessa gick det att identifiera några skillnader mellan kvinnor och män.

Inom kvalitetssäkringen granskade Skatteverket 2 188 slumpvalda ärenden som gällde kvinnor och 2 663 slumpvalda ärenden som gällde män. Könsfördelningen varierade dock mellan olika verksamhetsområden och antalet jämförbara ärenden var ibland relativt litet. I vissa fall var underlaget så litet att enskilda ärenden kunde antas ha ett stort genomslag. Framöver krävs en djupare

analys för att vi ska kunna uttala oss om eventuella skillnader kopplade till kön i ärendehandläggningen.

Regelförändringsarbete

Att utvärdera regelförändringsförslag ur ett jämställdhetsperspektiv är ett sätt att bidra till att kvinnor och män har samma ekonomiska makt och samma makt att forma samhället och sitt eget liv.

Under 2019 lämnade Skatteverket in sju förslag till lagändringar. Kön var relevant i fem av dem, men inget av förslagen bedömdes påverka jämställdheten.

Tjänsteutveckling

Att på olika sätt involvera målgrupperna är en viktig del av Skatteverkets tjänsteutveckling. Under 2019 tog Skatteverket fram ett frågeformulär som ska användas för att följa upp och synliggöra bland annat könsfördelningen bland de privatpersoner och företagare, och även medarbetare, vi involverar i våra utvecklingsprojekt.

Frågeformuläret ska göra det lättare att leva upp till ambitionen om bred och jämställd representation i vår tjänsteutveckling och även bidra till jämställdhet hos Skatteverket som arbetsgivare. Förutom kön kan vi exempelvis följa upp ålder, storlek på bostadsort, geografiskt läge och funktionsvariation. Den exakta utformningen av frågorna behöver dock diskuteras vidare, bland annat med hänsyn till dataskyddsförordningen.

Att kvinnor och män involveras i samma utsträckning i Skatteverkets tjänsteutveckling bidrar till tjänster som ökar förutsättningarna för att kvinnor och män ska ha samma ekonomiska makt och samma makt att forma samhället och sitt eget liv.

Skatteverkets information

Skatteverket genomför regelbundet fysiska och webbaserade informationsträffar för exempelvis blivande företagare. Under 2019 var 65 procent av dem som anmälde sig till Skatteverkets informationsträffar kvinnor, och 34 procent var män. Resterande 1 procent angav inte juridiskt kön.

Av de anmälda till lokala träffar var 65 procent kvinnor och 34 procent män. Resterande 1 procent angav inte juridiskt kön. Av de anmälda till webbseminarierna var 68 procent kvinnor och 31 procent män. Resterande 1 procent angav inte juridiskt kön.

Vårt arbetsgivaransvar

Under 2019 fick Skatteverkets arbete med jämlikhet en samlad och centralt placerad ingång på vårt nya intranät, som ska lanseras efter årsskiftet. Syftet är att det ska bli tydligt för alla medarbetare hur Skatteverket jobbar med jämlikhet i bred bemärkelse, inklusive jämställdhetsintegrering, både som arbetsgivare, i verksamheten och som bidrag till målen för jämställdhetspolitiken. Med ökad kunskap om att och varför Skatteverket jobbar med jämställdhetsintegrering, och om de jämställdhetspolitiska målen, ökar möjligheten för enskilda medarbetare och chefer att beakta jämställdhetsperspektivet i det dagliga arbetet, vid sidan av mer strukturerade insatser.

Kommunikation

Under 2019 uppdaterade Skatteverket den interna bildbanken, som alla medarbetare ska använda, med cirka 200 nya bilder framtagna för att bryta mot könsstereotyper och representera olika utseenden, åldrar, hudfärger, funktionsvariationer med mera. Det ökade utbudet har gett oss goda möjligheter att ha ett brett och jämställt bildspråk som luckrar upp snäva normer. Det kan bidra till att motverka könsens isärhållande och mäns överordning, vilket i sin tur ökar förutsättningarna för ekonomisk jämställdhet. Av inkommande mediefrågor som Skatteverkets presstjänst förmedlade till talespersoner under 2019 gick 57 procent till kvinnor och 43 procent till män. Andelen kvinnliga talespersoner i våra pressmeddelanden under 2019 var 47 procent, och andelen manliga talespersoner var 53 procent.

Siffrorna kan jämföras med den totala könsfördelningen bland tillsvidareanställda på Skatteverket, som under året var 66,3 procent kvinnor och 33,7 procent män.

Statistik och it-systemen

Under 2019 infördes en förvald könsvariabel i Skatteverkets så kallade informationslager, det vill säga det system som speglar alla andra system och innehåller information som används vid Skatteverkets uppföljning och analyser. Det har täckt behovet av lättillgänglig könsuppdelad statistik inom hela beskattningsområdet, som är en mycket stor del av vår verksamhet. Könsuppdelad statistik är en förutsättning för att kunna göra analyser utifrån kön och därmed kunna åtgärda eventuella osakliga skillnader.

Åtgärder för att underlätta för människor med skyddade personuppgifter

Skatteverket beslutar om och handlägger ärenden i de två lägre nivåerna av skyddade personuppgifter: markering för sekretessprövning och skyddad folkbokföring. Många som har skyddade personuppgifter är kvinnor utsatta för mäns våld i nära relationer.

Under 2019 identifierade Skatteverket ett antal tänkbara åtgärder att genomföra under 2020. Syftet är att öka säkerheten för, och minska de negativa praktiska konsekvenserna av, att leva med skyddade personuppgifter, så att de drabbade personernas liv och frihet blir mindre kringskurna. På så vis kan vi bidra till att minska förutsättningarna för mäns våld mot kvinnor och den maktutövning det innebär.

En del av Skatteverkets ärenden inom folkbokföringen handlar om att den ena parten inte vill anmäla flytt vid en separation. När det drabbar den andra parten ekonomiskt, eller om det finns hot och våld i relationen, prioriteras ärendet enligt Skatteverkets rutiner. Under 2019 har vi valt ut en del av dessa ärenden för att analysera om vi kan förändra sättet vi arbetar med dem för att ytterligare förbättra för den drabbade parten, som i många fall är en kvinna i en utsatt position. Urvalet består av ärenden som uppfyller kriterierna och kom in mellan den 1 januari 2019 och den 2 juli 2019.

13.4 Verksamhetsutveckling

Återrapporteringskrav i regleringsbrevet

Skatteverket ska redovisa de viktigaste verksamhets- och it-utvecklingsinsatserna som har genomförts under året. Redovisningen ska göras utifrån förväntad nytta, påverkan på myndighetens sätt att utföra sina uppgifter och när effekten förväntas uppstå. Vidare ska myndigheten redovisa vilka större framtida utmaningar som har identifierats, men där något utvecklingsarbete ännu inte har inletts.

I detta avsnitt redovisar vi de viktigaste verksamhets- och it-utvecklingsinsatserna som har genomförts under 2019:

- arbetsgivardeklaration på individnivå (IDAG)
- framtidens folkbokföring
- digitaliserad fastighetstaxering

- redovisa och beskatta tillfälligt arbete i Sverige (TAIS)
- öppet API för skattekotot.

Merparten av insatserna fortsätter under kommande år, medan andra har avslutats under året. Skatteverkets investeringsbudget med uppställning enligt bilaga till regleringsbrevet, där större verksamhetsinvesteringar framgår, redovisas i avsnitt 16.7.

13.4.1 Viktigaste verksamhets- och it-utvecklingsinsatserna

Arbetsgivardeklaration på individnivå

Den 1 januari 2019 infördes arbetsgivardeklaration på individnivå för samtliga arbetsgivare i Sverige. Införandet hade föregåtts av ett grundläggande förberedelsearbete där vi samverkat med bland annat branschorganisationer och programvaruföretag samt informerat i många kanaler externt. Förändringen berör ungefär 400 000 uppgiftslämnare och utifrån hur stor omställningen varit för samtliga uppgiftslämnare är den sammantagna bedömningen att införandet har fungerat bra. Flera av branschorganisationerna har återkopplat att de varit mycket nöjda med samarbetet med Skatteverket inför förändringen. Det var en uttalad prioritering att satsa på uppgiftslämnarna och deras omställning. Internt på Skatteverket har det funnits utmaningar i hanteringen eftersom det externa perspektivet prioriterats även i utvecklingen av systemstöd. Det finns även behov av fortsatt utveckling av systemen både hos Skatteverket och hos vissa stora uppgiftslämnare.

Uppgifterna från arbetsgivardeklarationen distribueras nu även externt till exempelvis Försäkringskassan och Arbetsförmedlingen vilket ger bättre förutsättningar för korrekta utbetalningar från välfärdssystemen eftersom inkomstuppgifterna kan kontrolleras löpande och utbetalningarna därmed även justeras under löpande år. Internt ger förändringen även Skatteverket bättre förutsättningar för att bedriva en effektiv kontroll eftersom uppgifterna kommer närmare i tiden och direkt kopplas till en betalningsmottagare. Avstämning av redovisningen kan göras varje månad istället för på årsbasis. Skatteverket beräknar att de stora interna effekterna kommer under 2020-2021.

Betalningsmottagarna har även möjlighet att själva se vilken lön respektive skatt deras utbetalare har redovisat för dem genom en tjänst på

skatteverket.se. På så sätt kan man som betalningsmottagare se fel tidigt och uppmärksamma sin utbetalare på exempelvis ett felaktigt skatteavdrag. På så sätt kan betalningsmottagaren själv agera för att det inte ska uppstå stor differens mellan avdragen preliminär skatt och slutlig skatt. Arbetsgivardeklaration på individnivå medför även möjlighet för företagen att lämna in deklaration direkt från sitt affärssystem via öppet API. Företagaren kan förbereda i sitt affärssystem fram till signering. Själva signeringsfunktionen ligger fortfarande hos Skatteverket men utveckling pågår för att företagaren ska kunna sköta även det från affärssystemet. Införandet har även lett till ökad digitalisering i form av att e-användandet ökat från 92 % under 2018 till 98 % under 2019.

Framtidens folkbokföring

Korrekt och aktuell information i folkbokföringen är en förutsättning för många av samhällets funktioner. En stor utmaning är det föråldrade it-stödet som används inom folkbokföringen. Under 2019 har vi fortsatt utvecklingsarbetet som främst är inriktat mot att säkerställa mer korrekt och tillförlitligt register så vi uppnår ökad genomströmning och minskad manuell hantering. Detta ska i sin tur bidra till bättre registerkvalitet och ökad rättssäkerhet samt transparenta processer som gör det enkelt för privatpersoner och andra aktörer att initiera anmälningar och rättelser. Vi ska vidare utveckla för att möjliggöra avveckling av det föråldrade it-stödet så vi uppnår digital inhämtning av uppgifter och digitala automatiserade processer så långt som möjligt. Vi ska även utveckla maskinell kontroll och tekniska hjälpmedel som möjliggör riskbaserade urval samt lösningar som ger en effektiv och säker tillgång till grunddata och möjliggör brett informationsutbyte.

Under 2019 har vi till exempel utvecklat förutsättningar för externa leverantörer som kommer möjliggöra digitala meddelanden om kremering och gravsättning. Vi har även genomfört helt automatiska flöden i för- och tilltalsnamnändringar samt särskild postadress. Automatiska påminnelser inom flytt går numera ut där vi får en underrättelse om felaktig bosättning. Vi har också arbetat med förutsättningsskapande aktiviteter kring att enklare kunna lämna information om felaktig folkbokföring. Vi har vidare tagit steg mot ett riskbaserat arbetssätt genom att ha skapat en första version av ett datalager och grunden har påbörjats i arbetet med ett nytt urvals-, utrednings- och beslutsstöd i verksamheten.

Folkbokföringen behöver ha ett effektivt och anpassningsbart it-stöd som tillgodoser både verksamhetens och samhällets behov av förändring över tid. Vi prioriterar därför de områden som är förutsättningsskapande för avveckling, bidrar till kund- och samhällsnytta, ökar möjlighet till informationsutbyte samt förbättrar kontrollmöjligheterna. Utvecklingen kommer att förändra myndighetens sätt att utföra våra uppgifter i och med att mer information och ärenden kommer att hanteras automatiskt, och riskbedömning av fel hamnar mer i fokus, i jämförelse med dagens manuella sätt att arbeta. Arbetet planeras pågå under flera år och effekterna beräknas komma stegvis.

Digitaliserad fastighetstaxering

Under 2019 har utvecklingsarbetet inom fastighetstaxeringsområdet fortsatt med inriktningen mot att taxeringsvärden ska vara rättvisande och att det ska vara enkelt för fastighetsägare och andra aktörer att lämna uppgifter och få information om taxeringsvärden.

Vidare har utvecklingen inriktats på att åstadkomma en effektivare verksamhet, exempelvis avseende lägre kostnader för it-stöd och att mindre tid ägnas åt komplettering av ofullständiga fastighetsdeklarationer. Behovet är ett förändringsbart it-stöd för att tillgodose verksamhetens och samhällets behov av förändringar över tid.

För att nå dessa mål har vi under året fortsatt digitaliseringen i flera avseenden inom fastighetstaxeringen genom interaktion med fastighetsägare, inhämtning av uppgifter från externa parter samt tillhandahållande av information. Vi har tillgängliggjort en ny e-tjänst där fastighetsägare kan deklarerat lantbruksfastigheter. Vi har även påbörjat arbetet med att ta fram en ny e-tjänst för att kunna hämta taxeringsvärden på ett enkelt sätt. Vi har lagt grunden för att kunna bygga nya register som blir det första som tas in i fastighetstaxeringens nya interna IT-stöd. Exempel på effekter som vi härigenom kommer kunna uppnå är att det blir lättare för fastighetsägare att lämna och komplettera uppgifter så att fler ärenden kan avslutas maskinellt.

Utvecklingsarbetet planeras pågå till och med 2023. De första märkbara effekterna förväntas uppstå 2020 i form av framförallt förenklingar för fastighetsägare och en mer effektiv verksamhet.

Redovisa och beskatta tillfälligt arbete i Sverige

I en lagrådsremiss i maj 2018 föreslogs bland annat att arbetstagare som är uthyrda från utländska företag ska beskattas i Sverige när de utför arbete för en verksamhet här, även under kortare tid. Innebörden av förslaget är att den så kallade 183-dagarsregeln inte ska kunna tillämpas när det är fråga om uthyrning av arbetskraft. Syftet med förslagen är att åstadkomma ordning och reda på svensk arbetsmarknad, bidra till sundare konkurrens och att minska skattefusk och skatteundandragande. Regeringen har i samband med budgetpropositionen för 2020 aviserat att lagstiftningen kommer att träda i kraft 1 januari 2021.

De utländska kunderna (företag och privatpersoner) som berörs behöver kunna interagera med Skatteverket effektivt för att kunna hantera sin beskattningssituation vid tillfälligt arbete i Sverige.

Utvecklingsmålen inom utvecklingsinsatsen omfattar ett utökat stöd av tjänster på webb och i digitala informationskedjor. Vi ser också möjligheter att nyttja tekniker som artificiell intelligens och tillkommande funktioner, exempelvis den europeiska e-legitimationen eIDAS, för att väsentligt förbättra servicenivån för utländska företag och arbetskraft. De utländska kunderna får lättare att göra rätt om de kan lämna uppgifter för registrering och beskattning på ett enkelt sätt. Under 2019-2021 genomför vi ett utvecklingsarbete för att realisera utvecklingsmålen. Arbetet kommer att ske stegvis, och tjänsterna planeras att läggas i produktion under våren 2020. Åtgärderna kan komma att kräva förslag på lagförändringar.

Öppet API för skattekontot

Under 2019 har Skatteverket utvecklat ett öppet API för att hämta information från skattekontot. En testtjänst öppnades i oktober och i november öppnades tjänsten för produktion. I tjänsten kan man hämta sina (eller sina kunders) uppgifter om historiska händelser, kommande händelser samt saldo på skattekontot. Det går även att hämta uppgifter om anmält mottagarkonto (bankkontonummer), kommande avstämningsdag samt om man på egen begäran lagt in en utbetalningsspärr.

13.4.2 Framtida utmaningar

Nedan redovisas identifierade framtida utmaningar där utvecklingsarbete ännu inte har inletts eller befinner sig i ett tidigt förberedande skede:

- förändrad hantering av moms
- ingångsavdrag
- förnyelse av punktskatter
- förändring likvidhantering
- konto- och värdefackssystem (mekanismen).

Förändrad hantering av moms

Inom området moms har Skatteverket startat ett arbete med att anpassa våra tjänster och vår hantering till en förändrad omvärld och förändrade förutsättningar för företagande. I arbetet ingår även att modernisera våra it-system och se till att våra it-lösningar är moderna och flexibla. Skatteverket har inom momsområdet ett till stora delar föråldrat it-stöd där alltför lite resurser lagts på livscykelhantering. Vi behöver byta ut föråldrad teknik och infrastruktur samtidigt som vi förnyar utifrån de aktuella kraven och behoven.

Under 2019 har vi genomfört ett arbete för att öka förståelsen för hur vi kan möta framtidens behov. Vi har analyserat behoven och hur vi kan hjälpa företagarna utifrån följande områden, till exempel genom förändrade tjänster:

- vad sker inom lagstiftning och regelförändringar och hur påverkar det momsområdet
- möjligheter med ett modernare it-stöd
- Skatteverkets hantering av information.

I arbetet har Skatteverket bland annat träffat företagare, branschorganisationer, redovisningsbyråer, revisionsbyråer och programvaruföretag för att förstå deras situation bättre. Vi har arbetat vidare med erfarenheter och insikter från dessa möten och tagit fram förslag på förbättringar som Skatteverket skulle kunna genomföra i närtid med de förutsättningar som finns i nuvarande IT-miljö och lagstiftning.

Där finns till exempel förslag om API för inlämning av momsuppgifter och utveckling av en ”dashboard” för att hjälpa företagaren att få en översikt över sitt engagemang med Skatteverket. Arbetet har även visat på hur ett större förändrings- och utvecklingsarbete skulle kunna se ut och som kräver större investeringar. Vi har

genomfört en del av dessa förslag, bland annat genom en ny inlämningstjänst för momsdeklaration som gör det enklare för företagaren att kunna hantera sin situation. Arbetet kommer att fortgå under de närmaste åren med stegvisa förändringar och därigenom räknar vi med att effekter ska uppstå hos företagen löpande.

Ingångsavdrag

Regeringen aviserade under hösten att man har för avsikt att införa ett ingångsavdrag från 1 juli 2020. Avdraget syftar till att få fler personer i arbete och innebär något förenklat att arbetsgivarna betalar lägre arbetsgivaravgifter för individer som kan visa upp intyg som visar att de är godkända för avdraget.

Tanken är att Skatteverket maskinellt ska utfärda godkännanden för enskilda inom vissa definierade målgrupper, skicka ut intyg och påminnelser m.m. men även hantera manuella ansökningar. Det är också Skatteverket som ska ta fram tekniska förutsättningar för att möjliggöra för arbetsgivarna att betala de lägre arbetsgivaravgifterna om giltiga intyg visats.

Ett internt arbete har påbörjats för att se till att Skatteverket kan tillgodose kraven i en eventuell kommande lagstiftning och få till bra praktiska lösningar för våra kunder. En nyckelförutsättning för att uppgiften ska vara möjlig att hantera är att de allra flesta momenten kan hanteras maskinellt och stort fokus ligger därför på att skapa automatiska informationssäkra systemlösningar. Parallellt sker även förberedelser för att kunna hantera ingångsavdraget i handläggande verksamhet samt sprida information både internt och externt.

Förnyelse av punktskatter

Punktskatteområdet används av politiker för att styra konsumtion och för att genomföra exempelvis grön skatteväxling. Området har en hög och ökande förändringstakt som medför krav på en hög grad av flexibilitet.

Inom området för punktskatter har vi genomfört en förstudie för att se hur vi kan möta framtida behov. För att kunna erbjuda bättre tjänster behöver vi se över vad vi kan göra på kort och lång sikt.

Förstudien har särskilt fokuserat på

- vilka behov av tjänster som finns hos kunder inom punktskatteområdet
- Skatteverkets hantering av information inom området
- ett aktuellt IT-stöd
- översyn av regler som styr nuvarande hantering.

Punktskatteområdet har en relativt låg grad av digitalisering. För att möta behov av tjänster hos våra kunder samt för att öka graden av automatisering behövs fler digitala inlämningstjänster. Vi ser att området har behov av moderna it-stöd som snabbt kan möta såväl regelförändringar som förändrade kundbehov.

Förändring likvidhantering

Inom området för likvidhantering inom Skatteverket har vi startat en förstudie för att se hur vi kan möta framtidens behov. Bakgrunden ligger i att området behöver ses över för kund såväl som för den interna hanteringen av in- och utbetalningar. Förstudien behandlar ett antal områden med fokus på följande frågor:

- Hur kan Skatteverket erbjuda kunderna en samlad och bild av kunders totala kontoställning, för att ge dem bättre möjlighet att göra det enkelt och rätt?
- Finns det förändringar i och med en mer globaliserad värld, till exempel utländska företag som är skattskyldiga, men ej registrerade i Sverige, som ställer nya krav på likvidhantering?
- Hur kan Skatteverket bedriva likvidhanteringen sammanhållet och vilka förutsättningar krävs för det?

Frågorna ovan innefattar perspektiven kund, intern verksamhetsutveckling samt teknisk utveckling. Utöver att utveckla likvidhanteringsområdet i allmänhet behöver området i synnerhet modernisering och förenkling inom området utländska in- och utbetalningar. I mötet med företag och privatpersoner har vi ett antal system och i några fall e-tjänster som inte är kompatibla med varandra.

Konto- och värdefackssystem (Mekanismen)

Enligt EU-kommissionens förslag till artikel 32a i Europaparlamentets och rådets direktiv om ändring av direktiv (EU) 2015/849 om åtgärder för att förhindra att det finansiella systemet används för penningtvätt eller finansiering av terrorism, och om ändring av direktiv 2009/101/EG, ska medlemsstaterna införa centraliserade automatiska mekanismer. Skatteverket har fått till uppgift att tillhandahålla en teknisk plattform som ger myndigheter tillgång till uppgifter om innehavare av konton och värdefack hos institut (konto- och värdefackssystem). Uppgifterna i konto- och värdefackssystemet ska vara direkt och omedelbart tillgängliga för sökning. Uppgifterna avser juridiska och fysiska personer, uppgift om verklig huvudman samt fullmakt mm. Med hänvisning till vad Skatteverket har anfört i tidigare remissvar, anser vi att det är realistiskt att tro att Skatteverket har en testtjänst på plats i september 2020 och att det sedan kommer att ta cirka två år att ansluta alla aktuella parter.

För Skatteverkets del så kommer detta att underlätta och effektivisera utredningar eftersom Skatteverket i dagsläget har mycket begränsad möjlighet att på förhand veta om en viss person är kund hos ett visst kreditinstitut eller värdepappersbolag.

Systemet kan inledningsvis förväntas medföra en viss kostnadsökning för instituten, men över tid innebär det ökad effektivitet och minskad administrativ börda, såväl för Skatteverket som för instituten.

13.5 Uppdrag från regeringen som redovisas i årsredovisningen

I detta avsnitt redovisas uppdrag från regeringen med begärd åiterrapportering i årsredovisningen.

13.5.1 Uppdrag avseende transaktioner som involverar jurisdiktioner på EU-förteckning över icke-samarbetsvilliga jurisdiktioner på skatteområdet

Uppdraget ska redovisas i årsredovisningen för åren 2018-2020.

Skatteverket har i mars 2018 fått i uppdrag från regeringen att utifrån sin kontrollverksamhet redovisa om det finns några kategorier av transaktioner med utpekade jurisdiktioner som typiskt sett inte verkar ha några affärsmässiga motiv utan huvudsakligen har ett skatteundandragande syfte. Detta med anledning av Europeiska unionens råds beslut om att upprätta en EU-förteckning över icke-samarbetsvilliga jurisdiktioner.

EU:s förteckning över icke-samarbetsvilliga jurisdiktioner innehöll per den 12 mars 2019 följande 15 jurisdiktioner: Amerikanska Jungfruöarna, Amerikanska Samoa, Aruba, Barbados, Belize, Bermuda, Dominica, Fiji, Förenade Arabemiraten, Guam, Marshallöarna, Oman, Samoa, Trinidad och Tobago och Vanuatu.

I Skatteverkets uppdrag ingår också att analysera om dessa kategorier av skattedrivna transaktioner kan ha koppling till problem med något av de tre kriterierna för listning, det vill säga skatte-transparens, rättvis beskattning och avsaknad av åtagande för att genomföra åtgärder mot BEPS (Base Erosion Profit Shifting). Skatteverket ska även, utöver redovisningen och analysen, särskilt granska transaktioner som involverar de jurisdiktioner som är listade i EU-förteckningen.

De aktuella jurisdiktionerna har inte förekommit, eller förekommit i mycket begränsad omfattning, i Skatteverkets operativa kontrollverksamhet.

Statistiska data som i övrigt tagits fram och granskats vad gäller transaktioner mellan Sverige och dessa jurisdiktioner visar att penningströmmarna ofta har en affärsmässig eller annan naturlig förklaring, till exempel handel mellan länderna, bistånd och migration. Skatteverket kan dock konstatera att det har förekommit transaktioner med skatteundandragande syften, i en mycket begränsad omfattning.

De skatteundandragande transaktionerna kan, huvudsakligen, kategoriseras som fråga om fast driftställe i Sverige, eventuell CFC-beskattnings⁹⁸ samt olika former av utnyttjande av liberala placeringsmöjligheter inom ramen för kapitalförsäkringar med följd att högbeskattad inkomst transformeras till schablonbeskattad avkastnings-skatt alternativt ingen beskattning alls.

⁹⁸ CFC – Controlled Foreign Company.

Kategorierna har, framförallt, bäring på kriteriet rättvis beskattning.

Eftersom listan är ett prioriterat område och ingår i regeringens så kallade 12-punktslista för att bekämpa skatteflykt utgör den per automatik ett prioriterat riskområde. Då Skatteverket ska arbeta främst riskbaserat kommer urvalsfunktionerna inom Skatteverkets kontrollverksamhet att utgå från detta vid utsökning av objekt.

I de fall där det är möjligt att hitta utredningsvärda objekt med aktuella jurisdiktioner inblandade kommer dessa att utredas. Att göra någon aktuell bedömning av listans betydelse utifrån detta faktum är inte möjligt. Om frekvensen av skatteutredningar med dessa jurisdiktioner inblandade minskar över tid, är det möjligt att en slutsats kan dras kring listans betydelse i framtiden med avseende på kontroll och riskhantering.

Den aktuella EU-förteckningen över icke-samarbetsvilliga jurisdiktioner bör tjäna som ett komplement till de länder som finns listade inom ramen för CFC-beskattning vad gäller kontroll och riskhantering.

14 Kompetensförsörjning

Enligt **förordning (2000:605) om årsredovisning och budgetunderlag 3 kap 3 §** ska Skatteverket redovisa de åtgärder som har vidtagits i syfte att säkerställa att det finns kompetens för att fullgöra de uppgifter som avses i förordningens 1 § första stycket, det vill säga de uppgifter som framgår av myndighetens instruktion samt de mål och krav som regeringen har angett i regleringsbrev eller något annat beslut. I redovisningen ska det ingå en bedömning av hur de vidtagna åtgärderna sammantaget har bidragit till fullgörandet av dessa uppgifter.

I redovisningen ingår även vilka åtgärder som har vidtagits för att minska sjukfrånvaron vid Skatteverket samt vilken effekt de vidtagna åtgärderna har haft, i enlighet med återrapporteringskravet i regleringsbrevet.

14.1 Återrapportering och bedömning

Sammanfattande bedömning:

Skatteverket bedömer att vi under 2019 har haft tillgång till den kompetens som verksamheten behöver för att fullgöra myndighetens uppgifter.

De åtgärder som är vidtagna eller påbörjade bedöms vara sådana som har bidragit till att säkra behovet av kompetens också i framtiden.

Skatteverket står liksom många andra myndigheter och organisationer inför utmaningar kopplat till kompetensförsörjning. Bristen på kompetens på svensk arbetsmarknad uppges vara störst inom offentlig sektor.⁹⁹ Många myndigheter söker efter samma typ av kompetens, inte minst inom digitalisering, och det gör att vi behöver arbeta aktivt med vårt arbetsgivarvarumärke för att synas och locka framtida medarbetare med rätt kompetens. Inom den statliga sektorn ser man också att andelen myndigheter som anger att den lider brist på kompetens är fortsatt relativt hög i jämförelse med motsvarande period förra året, även om andelen sjunkit något. Andelen myndigheter som har svårt att behålla personal ökar däremot.¹⁰⁰

För att möta utmaningarna har Skatteverket fortsatt haft följande områden i fokus under 2019:

- digitalisering
- arbetsgivarvarumärket
- kompetensförsörjning
- hållbart arbetsliv.

14.1.1 Digitalisering

Skatteverket står inför ett omfattande arbete när det gäller digitalisering kopplat till kompetensförsörjningen. Inför satsningen har Skatteverket under hösten 2019 inlett arbetet med att ta fram en strategi med en handlingsplan.

I juni lanserades den interna chatboten Robin. Genom att svara på medarbetares enklare frågor avlastas både chefer och interna stödfunktioner. Idag kan Robin svara på frågor om till exempel utbildning och arbetstider. Ytterligare områden är under utveckling och befintliga fördjupas kontinuerligt.

14.1.2 Arbetsgivarvarumärke och arbetsgivarprofilering

Skatteverkets arbete med arbetsgivarprofilering syftar till att stärka och tydliggöra Skatteverkets varumärke som arbetsgivare. Det bidrar till förmågan att attrahera, rekrytera, utveckla och behålla medarbetare med den kompetens som behövs på kort och lång sikt. Arbetet riktar sig till både nuvarande och potentiella medarbetare.

Fokus under 2019 har legat på det strategiska arbetet med att ta fram ett arbetsgivarerbjudande för Skatteverket. Arbetet har involverat medarbetare och chefer genom bland annat djupintervjuer och en enkät som skickades till två tredjedelar av de anställda. Tillgång till ett unikt, trovärdigt och attraktivt arbetsgivarerbjudande kommer att ge oss plattform och verktyg för att kommunicera med nuvarande och potentiella medarbetare med relevant innehåll i rätt kanaler.

⁹⁹ Konjunkturbarometern för den statliga sektorn, Arbetsgivarverket, Nr 4 2019.

¹⁰⁰ a.a.

Detta kommer att stödja såväl den kortsiktiga som den långsiktiga kompetensförsörjningen.

Under 2019 har vi också fortsatt arbetet med att utveckla sidorna under ”Jobba hos oss” på www.skatteverket.se. Vi har bland annat tagit fram fler medarbetarporträtt och en film där medarbetare berättar om hur de tycker att det är att jobba på Skatteverket. En motsvarande film med inriktning it har också tagits fram. Genom att våra medarbetare berättar om hur det är att jobba på Skatteverket gör vi det möjligt för potentiella medarbetare att bilda sig en uppfattning om oss.

En översyn har gjorts av Skatteverkets arbete med arbetsmarknadsdagar och andra studentaktiviteter. Det har lett till utveckling av effektivare arbetssätt och tydligare och mer sammanhållen kommunikation med studenter, som är en viktig målgrupp för Skatteverkets arbetsgivarprofilering.

14.1.3 Kompetensförsörjning

Chefer, ledare och medarbetare spelar alla en viktig roll för om Skatteverket ska lyckas med sitt uppdrag. 2019 har präglats av utvecklingsarbete och organisationsförändringar inom flera avdelningar, som medfört förändrade behov av kompetens både på kort och lång sikt.

Skatteverket har därtill beslutat om en gemensam omställningsprocess, väl förankrad i arbetsrätten, och infört en särskild funktion som ska kunna ge stöd internt till avdelningarna vid strategiska vägval.

Personalomsättning

Personalomsättningen för Skatteverket som helhet minskar något jämfört med 2018, dock fortsätter antalet nyanställda som slutar att öka. Ett analysarbete har genomförts under året för att jämföra Skatteverkets situation med övrig arbetsmarknad samt undersöka anledningarna till varför nyanställda lämnar och utifrån det föreslå lämpliga framtida åtgärder.

Arbetet med att ge våra nyanställda en positiv upplevelse av Skatteverket som arbetsgivare har haft fortsatt fokus under 2019. Vi har arbetat med att ta fram en myndighetsgemensam process för ”Onboarding”, med fokus på att säkerställa att nya medarbetare får en stark känsla av tillhörighet och snabbt kommer in i sin nya roll. Under hösten 2019 har vi börjat skicka ut enkäter till nyanställda för att följa hur vår rekryteringsprocess och

onboarding uppfattas hos de som börjar arbeta hos oss.

Rekrytering

2019 har varit ett år med fortsatt relativt stort behov av rekryteringar. Ett nytt bemanningsavtal slöts under mars vilket har underlättat möjligheten att förstärka med tillfällig rekryterarkompetens vid behov. Detta tillsammans med interna åtgärder i form av organisationsförändring har resulterat i mer effektiv rekrytering. Rekryteringsprocessen i sig bedöms fungera väl och chefer är nöjda med det stöd som erbjuds.

Förmågan att rekrytera och attrahera kompetens till Skatteverket är inom stora delar av kärnverksamheten relativt god men liksom i övriga delar av samhället råder det kompetensbrist som även påverkar vår rekryteringsförmåga. Framförallt ser vi detta inom it-området där vi avbrutit många rekryteringar på grund av svårighet att rekrytera. Konsekvensen är att it-avdelningen inte kan konsultväxla i den takt man strävat efter.

Ledarskap

Digitalisering förändrar sättet vi jobbar på och nya arbetssätt införs. Det innebär förändringar i hur arbetet leds och följs upp. Nya krav ställs på både chefer och medarbetare för att vi tillsammans ska kunna utveckla vår verksamhet, nå våra mål samt främja en kultur som gör att vi ständigt utvecklas och drivs framåt.

För att hantera den ökade förändringstakten har Skatteverket formulerat synen på ledarskap, med fokus på kundvärde och vårt samhällsuppdrag. En chef på Skatteverket förväntas

- se helheten, med fokus på kundvärde
- skapa rätt förutsättningar, utifrån sin förståelse för verksamhet och uppdrag
- agera medvetet i vardagen, utifrån en god självinsikt.

Ett chefsprogram för enhetschefer har tagits fram med fokus på ledning och styrning i förändring.

Skatteverket har också fortsatt att utveckla det stöd som ges till chefer och deras egen kompetensutveckling med nya och uppdaterade chefsprogram för chefer på olika nivåer.

Kompetensutveckling

Skatteverket har som vald strategi att främja lärande i arbetet. Kompetensutveckling omfattar därmed alla tillfällen där medarbetare höjer sin förmåga att utföra sina arbetsuppgifter.

Med fokus på lärande i arbetet ställs även krav på medarbetare att själva ta ansvar för sin egen utveckling, vilket genomsyrar de kompetensutvecklingsinsatser som tas fram och genomförs.

Under året har delar av organisationen infört agilt arbetssätt vilket ställer krav på samarbete i team. För att skapa förutsättningar för detta finns bland annat avsnitt om grupper utveckling i Skatteverkets chefsprogram och möjlighet att genomföra ledningsgrupps- och teamutveckling med stöd av hr-konsult.

Med början 2018 och fram till utgången av 2019 har cirka 100 ledningsgrupper och team arbetat med teamutveckling.

Samtidigt med ansatsen om lärande i arbetet har Skatteverket en omfattande intern utbildningsverksamhet, då mycket av den sakkompetens som vi behöver är unik för vår myndighet. Under 2019 har 8 188 medarbetare deltagit vid 564 utbildningstillfällen framtagna av Skatteverkets egen utbildningsproduktion.

En utveckling inom handläggning är kravet på ökad bredd i kompetensen i olika roller. Detta ställer krav på utbudet i utbildningar och kompetensutvecklingsinsatser.

Under 2019 har Folkbokföring varit ett prioriterat område vilket har resulterat i utbildningssatser inom området.

14.2 Hållbart arbetsliv

Åtterrporteringskrav i regleringsbrevet

Skatteverket ska redovisa vilka åtgärder som har vidtagits för att minska sjukfrånvaron vid myndigheten. Av redovisningen ska även framgå vilken effekt de vidtagna åtgärderna har haft.

Fokus på friskfaktorer

Skatteverket har valt att med utgångspunkt och stöd i aktuell forskning lägga fokus på friskfaktorer och stärka förutsättningarna för chefer och medarbetare att prestera och må bra i arbetet. Det är vår övertygelse att det på sikt leder till minskad sjukfrånvaro och ett förbättrat verksamhetsresultat. Att visa på effekter i verksamheten av vidtagna åtgärder när det gäller sjukfrånvaro är komplext och kräver stukturerat arbete över tid. Det är många faktorer som samverkar. Under året har vi, i de insatser som genomförts, arbetat för att skapa en struktur som gör detta möjligt framöver.

Skatteverket har i stora delar en decentraliserad styrning i denna fråga eftersom olika verksamheter har olika förutsättningar och utmaningar för att uppnå ett hållbart arbetsliv. Från centralt håll ger Skatteverket stöd och styrning, både direkt i enskilda ärenden och genom att tillhandahålla olika metoder, verktyg och systemstöd. Dessa utgår från de påverkansfaktorer som finns på individ-, grupp och organisationsnivå:

- Medveten ledning som beaktar hälsa samt skapar förutsättningar utifrån de krav som ställs i verksamheten.¹⁰¹
- Coachande ledarskap och förhållningssätt, vilket utvecklar ansvarstagande.¹⁰²
- Nära ledarskap där chef och medarbetare i dialog hittar flexibla lösningar i ett tidigt skede.¹⁰³
- Att chefer och medarbetare tillsammans utvecklar ett hållbart arbetsliv och en kultur som präglas av tillit, mod och gott bemötande.¹⁰⁴

¹⁰¹ Arbetsmiljöföreskrift AFS 2015:4 om organisatorisk och social arbetsmiljö, Krav-, kontroll- och stödmodellen, Robert A Karasek och Töres Theorell, 1990.

¹⁰² Principer för coaching, International coach federation (ICF), 2001.

¹⁰³ Södra regionens sjukfrånvaro, en undersökning av möjliga framgångsfaktorer, Skatteverket 2016.

¹⁰⁴ Salutogenes och känsla av sammanhang (KASAM), Aron Antonovsky, 1991.

Dialog om hållbar prestation

Dialog om hållbar prestation är ett arbetssätt för löpande verksamhetsutveckling som bygger på samverkan mellan det nära ledarskapet och det aktiva medarbetarskapet. Syftet är att genom strukturerad dialog utveckla verksamheten och skapa förutsättningar i vardagen.

Rätt förutsättningar är viktiga för att kunna utföra en bra arbetsprestation och samtidigt må bra, allt i ett långsiktigt perspektiv. Metoden är vetenskapligt förankrad och har visat på resultat i form av till exempel förbättrade verksamhetsresultat och minskad sjukfrånvaro. Under 2019 etablerades det nya arbetssättet inom Skatteverket. Förväntade effekter följs upp med början 2020.

Främjande aktiviteter

Det finns sedan tidigare ett antal dialogmaterial med syfte att stötta utvecklingen av ett hållbart arbetsliv. Ansatsen i varje material är ett främjande förhållningssätt som syftar till att utveckla både hur vi kan arbeta med frågan på vår arbetsplats och hur var och en kan bidra.

Under 2019 har Rehabhandboken tagits fram. Handboken är ett förtydligt arbetsgivardokument som tar fasta på tidiga signaler till att Skatteverket bedriver en effektiv rehabilitering tillsammans med medarbetaren. Rehabhandboken ersätter rutinen Rehabilitering och arbetsanpassning samt riktlinjen Alkohol, droger och spel.

Vidare har ett analysarbete initierats under 2019, som syftar till att undersöka om rehabiliteringsarbetet genomförs systematiskt. Målet är att sänka långtidssjukfrånvaron efter dag 90. Analysen av arbetet syftar till att ge vägledning till förbättringar.

För att underlätta för medarbetarna eftersträvar Skatteverket att det ska vara möjligt för medarbetare att tillfälligt arbeta på olika platser, vid olika tider och på olika sätt, om verksamhetens behov tillåter det. Skatteverket har under året förtydligt handlingsutrymmet för cheferna vad som gäller i detta avseende utifrån arbetsmiljölagstiftning och arbetstidsavtal.

14.3 Ett Skatteverk för alla

För andra året i rad har Skatteverket kartlagt arbetet med aktiva åtgärder för att motverka diskriminering. Ansatsen har, liksom föregående år, varit det interna perspektivet, med utgångspunkt i

gällande diskrimineringslagstiftning. Även i år visar kartläggningen att det finns beröringspunkter med det externa perspektivet och det arbete som görs där, till exempel när det gäller tillgänglighet och jämställdhetsintegrering. I syfte att tydliggöra Skatteverkets arbete med mångfald och inkludering samlas alla insatser under det gemensamma begreppet ”Ett Skatteverk för alla”.

Det finns ett behov av ökad kunskap och medvetenhet kring diskrimineringsgrunderna, inkludering och universell utformning (av tjänster, produkter och miljöer) bland medarbetare och ledningsgrupper för att verksamheten ska kunna dra nytta av den mångfald som finns i Skatteverket.

En åtgärd som vi särskilt vill uppmärksamma är att det skapats ett internt nätverk för att ta tillvara den kompetens om tillgänglighet som finns inom Skatteverket. Nätverket består av medarbetare som själva har någon funktionsnedsättning. Nätverket är bland annat med som referensgrupp i lokalprojekt, utvärderar interna system och uppmärksammar befintliga hinder i arbetsmiljön.

För andra året i rad deltog Skatteverket i Stockholm Pride. Skatteverket tar ställning för alla människors lika värde, rätten att få vara den man vill och värdet av att vi alla är olika.

14.4 Personalstatistik

14.4.1 Anställda och årsarbetskrafter

Skatteverket har en uttalad strategi att, för att kunna anpassa anslagsförbrukningen till tillgängliga budgetramar, inte återrekrytera fullt ut och därmed minska antal anställda över tiden. Under 2019 har antalet anställda minskat något, den största delen av minskningen förklaras dock genom övergången av 407 anställda till Statens servicecenter i och med överlämnningen av servicekontoren 1 juni 2019.

Tabell 79 Årsarbetskrafter

Genomsnitt	2017	2018	2019	2018–2019
Årsarbetskrafter	9 396	9 566	9 356	-2,2 %

Källa: Skatteverkets HR-rapporter

Tabell 80 Anställda per sista december

Antal/Andel	2017	2018	2019	2018–2019
Anställda	10 487	10 748	10 144	-5,6 %
Varav tillsvidare	10 318	10 532	9 943	-5,6 %
- kvinnor	66,6 %	66,9 %	66,3 %	-0,6 p.e.
- män	33,4 %	33,1 %	33,7 %	0,6 p.e.
Varav tidsbegränsat	169	216	201	-6,9 %
- kvinnor	67,5 %	64,4 %	65,3 %	0,8 p.e.
- män	32,5 %	35,6 %	34,7 %	-0,8 p.e.

Källa: Skatteverkets HR-rapporter

Tabell 81 Externa rekryteringar

Antal	2017	2018	2019	2018–2019
Anställda tillsvidare	814	1 019	528	-48,2 %

Källa: Skatteverkets HR-rapporter

Under året har andelen chefer som är kvinnor varit oförändrad. Med högre chefsnivå sjunker andelen kvinnor något, men speglar fortfarande könsfördelningen sett till alla anställda relativt väl.

Tabell 82 Chefer

Antal/andel	2017	2018	2019	2018–2019
Chefer	674	693	719	3,8 %
- kvinnor	63,6 %	64,5 %	64,4 %	-0,1 p.e.
- män	36,4 %	35,5 %	35,6 %	0,1 p.e.

Källa: Skatteverkets HR-rapporter

14.4.2 Anställningstid och personalomsättning

Skatteverkets personalomsättning minskar totalt sett något under 2019, undantaget de 407 medarbetare på servicekontoren som gick över till Statens servicecenter. Den ökar dock något bland de som varit anställda mindre än ett år.

Tabell 83 Anställningstid, tillsvidareanställda

Andel	2017	2018	2019	2018–2019
Anställningstid <1 år	9,4 %	9,8 %	5,1 %	-4,7 p.e.
- kvinnor	6,2 %	6,7 %	3,1 %	-3,6 p.e.
- män	3,2 %	3,2 %	2,0 %	-1,2 p.e.
Anställningstid ≥ 1 och <5 år	20,4 %	22,5 %	24,9 %	2,4 p.e.
- kvinnor	13,9 %	15,5 %	17,3 %	1,8 p.e.
- män	6,5 %	7,0 %	7,6 %	0,6 p.e.

Källa: Skatteverkets HR-rapporter

Tabell 84 Personalomsättning, tillsvidareanställda

Antal/Andel	2017	2018	2019	2018–2019
Externa avgångar	887	953	1202	26,1 %
- kvinnor	67,4 %	65,4 %	69,6 %	4,2 p.e.
- män	32,6 %	34,6 %	30,4 %	-4,2 p.e.
- varav pensionsavgångar	335	325	270	-16,9 %
- varav övriga avgångar	552	628	932	48,4 %
- övergång till SSC	-	-	407	-
- anställda < 1 år ¹⁾	9,1 %	10,4 %	10,6 %	0,2 p.e.
Anställda i snitt	10 297	10 418	10 150	-2,6 %
Andel externa avgångar	8,6 %	9,1 %	11,8 %	2,7 p.e.

Källa: Skatteverkets HR-rapporter

Not 1) I relation till genomsnittligt antal anställda kortare tid än 1 år.

Sjukfrånvaro

Sammanfattningsvis är sjukfrånvaron i stort oförändrad de senaste 12 månaderna. Öknings-takten har planat ut sedan 2016 både hos oss på Skatteverket och inom staten. Kvinnor har fortsatt högre sjukfrånvaro än män, även om skillnaden minskar. Vi vet att sjukfrånvaron inom Skatteverket är generellt sett högre inom områden med mer ärendestyrd verksamhet.¹⁰⁵ Inom dessa områden är också andelen kvinnor högre. 55 procent av våra medarbetare som varit sjukskrivna mer än 14 dagar har psykisk ohälsa som huvuddiagnos. 54 procent av våra långtidssjukskrivna har varit sjukskrivna över 180 dagar.

Tabell 85 Sjukfrånvaro¹⁾

Andel	2017	2018	2019	2018–2019
Sjukfrånvaro totalt	4,7 %	4,8 %	4,7 %	-0,1 p.e.
- kvinnor	5,8 %	5,7 %	5,7 %	0,0 p.e.
- män	2,7 %	2,9 %	3,0 %	0,1 p.e.
Korttidssjukfrånvaro	1,8 %	1,9 %	1,8 %	-0,1 p.e.
- kvinnor	1,9 %	2,1 %	2,0 %	-0,1 p.e.
- män	1,4 %	1,5 %	1,4 %	-0,1 p.e.
Långtidssjukfrånvaro	2,5 %	2,4 %	2,5 %	0,1 p.e.
- kvinnor	3,3 %	3,1 %	3,1 %	0,0 p.e.
- män	1,1 %	1,2 %	1,3 %	0,1 p.e.

Källa: Skatteverkets HR-rapporter

Not 1) Utfallet visar sjukfrånvaron för alla personer som varit anställda de senaste 12 månaderna i relation till deras tillgängliga arbetstid.

¹⁰⁵ Södra regionens sjukfrånvaro, en undersökning av möjliga framgångsfaktorer, Skatteverket 2016.

Föräldraledighet

Fler kvinnor än män var föräldralediga, även i relation till könsfördelningen i antal anställda. Tillfällig föräldrapenning tas ut i något högre utsträckning av kvinnor än av män.

Tabell 86 Föräldraledighet

Antal/andel	2017	2018	2019	2018–2019
Föräldralediga medarbetare¹⁾	382	296	308	4,1 %
- varav kvinnor	86,4 %	88,5 %	85,7 %	-2,8 p.e.
- varav män	13,6 %	11,5 %	14,3 %	2,8 p.e.
Uttag av föräldrapenning²⁾	5,4 %	5,2 %	5,2 %	-0,0 p.e.
- kvinnor	6,8 %	6,4 %	6,5 %	0,1 p.e.
- män	2,7 %	2,9 %	3,0 %	0,1 p.e.
Uttag av tillfällig föräldrapenning²⁾	0,8 %	0,8 %	0,8 %	0,0 p.e.
- kvinnor	0,8 %	0,9 %	0,8 %	-0,1 p.e.
- män	0,7 %	0,7 %	0,7 %	0,0 p.e.

Källa: Skatteverkets HR-rapporter

Not 1) Avser personer som varit helt eller delvis föräldralediga under de senaste tre månaderna i sträck.

Not 2) Tid registrerad som föräldraledighet jämfört med totalt tillgänglig tid.

15 Uppbörden på inkomstitlar i Skatteverkets räkenskaper

15.1 Inledning

I detta avsnitt redogör vi för den så kallade upp- börden, det vill säga betalade fastställda skatter och avgifter. Detta är inkomster till statens budget som Skatteverket inte får disponera. I detta avsnitt, precis som i Skatteverkets räkenskaper, redovisas upp- börden på inkomstitlar.

15.2 Skatteverkets ansvarsområde

Skatteverket hanterar debitering av skatt med tillhörande betalningstransaktioner. Skatteverket ansvarar också för olika sorters utbetalningar till kommuner och landsting. Några exempel på sådana är kommunal- och landstingsskatt och kompensation för ingående moms i icke skattepliktig verksamhet.

Redovisningen av upp- börden på inkomstitlar rapporteras till statsredovisningen via statens informationssystem Hermes. Där sammanställs den tillsammans med andra myndigheters redovisning på ett sätt som tillgodoser behoven av information från olika intressenter, till exempel regeringen, riksdagen, Statistiska centralbyrån (SCB) och Konjunkturinstitutet. Sammanställningen i Hermes används även för internationell statistik inom Organisationen för ekonomiskt samarbete och utveckling (OECD) och Internationella valutafonden (IMF).

15.3 Skatteverkets redovisning

Skatteverket upprättar ett skattekonto för varje fysisk och juridisk person som är skattskyldig. På skattekontot registreras skatter och avgifter som ska betalas eller tillgodoräknas, belopp som ska dras ifrån eller läggas till slutlig skatt samt inbetalningar och utbetalningar.¹⁰⁶ I stort sett alla Sveriges skatter och avgifter ingår i skattekonto- systemet. På skattekontot redovisas debiteringarna av de olika skatte- och avgiftsslagen var för sig. Däremot sker inbetalningarna samlat och utan inbördes avräkningsordning mellan skatte- och avgiftsslag.

I Skatteverkets räkenskaper är redovisningen av upp- börden kassamässig, vilket innebär att redovisningen sker när inbetalningen kommit in. Inbetalningar redovisas ofördelade, eftersom de inte kan kopplas till ett visst skatte- eller avgiftsslag.

De debiterade beloppen redovisas månadsvis på respektive inkomstitel. Skillnaden mellan betalningar och debiteringar redovisas på en speciell inkomstitelgrupp med beteckningen Betalningsdifferenser, skattekonto.

15.4 Den totala skatteupp- börden

Den totala skatteupp- börden uppgick 2019 till brutto 2 116,4 miljarder kronor. Detta är en ökning med 1,3 procent jämfört med 2018. Nettoupp- börden uppgick till 1 256,3 miljarder kronor efter olika utbetalningar av bland annat kommunal- skattemedel. Det är en minskning med 0,4 procent jämfört med 2018.

15.5 Utvecklingen för de olika inkomstitlarna

Skatteverkets redovisning på inkomstitlar består främst av inkomstskatt för fysiska och juridiska personer, arbetsgivaravgifter samt skatt på varor och tjänster.

En rad faktorer påverkar skatteintäkternas storlek, bland annat Skatteverkets insatser. Främst beror dock intäkternas förändring jämfört med tidigare år på förhållanden som ligger utanför Skatteverkets inflytande. Det kan till exempel handla om föränd- rade skatteregler, löner, priser och konjunkturlägen.

15.5.1 Fysiska personers inkomstskatt

Fysiska personers inkomstskatt uppgick till 797,2 miljarder kronor under 2019, vilket är en minskning med 0,2 procent från 2018.

Debiterad källskatt är den största delposten i fysiska personers inkomstskatt. Debiterad källskatt är den preliminärskatt som redovisas av arbets- givare, finansiella institutioner och utbetalare av socialförsäkringsförmåner. Den debiterade käll- skatten uppgick 2019 till 722,7 miljarder kronor vilket motsvarar en ökning på 2,9 procent från 2018.

¹⁰⁶ 61 kap. 1 § SFL.

Tabell 87 Uppbörd redovisad mot inkomstittlar enligt Skatteverkets räkenskaper

Miljarder kronor	2017	2018	2019	Mdkr ¹⁾	Förändring 2018-2019 %
Fysiska personers inkomstskatt	770,1	799,1	797,2	-1,9	-0,2 %
Juridiska personers inkomstskatt	184,4	205,4	204,6	-0,8	-0,4 %
Arbetsgivaravgift	541,1	566,9	587,5	20,5	3,6 %
Mervärdesskatt (moms), netto	393,7	411,2	424,1	12,9	3,1 %
Övriga skatter på varor och tjänster	103,5	102,5	112,5	10,0	9,8 %
Övriga skatter ²⁾	9,3	11,5	8,7	-2,9	-24,8 %
Betalningsdifferenser, skattekonto ³⁾	-14,1	-11,8	-21,8	10,1	85,6 %
Räntor, skattetillegg, förseningsavgifter och offentligrättsliga avgifter	4,6	4,3	3,6	-0,6	-14,4 %
Övriga inkomster av statens verksamhet	0,0	0,0	0,0	-0,0	-35,0 %
Summa uppbörd brutto	1 992,7	2 089,2	2 116,4	27,2	1,3 %
Tillkommer: Utjämningsavgift för LSS-kostnader ⁴⁾	3,9	4,1	4,5	0,4	10,1 %
Avgår: Kompensation för mervärdesskatt (moms) till kommuner och landsting	-65,6	-71,0	-73,6	-2,6	3,6 %
Avgår: Utbetalning av kommunalskattemedel ⁵⁾	-742,3	-760,9	-791,0	-30,1	4,0 %
Summa avgår	-804,0	-827,8	-860,1	-32,2	3,9 %
Summa uppbörd netto	1 188,7	1 261,4	1 256,3	-5,0	-0,4 %
Fysiska personers inkomstskatt	770,1	799,1	797,2	-1,9	-0,2 %

Källa: UBW.

Not 1) Förändringen redovisas som avrundade belopp av den exakta förändringen i miljarder kronor.

Not 2) I beloppet ingår inkomstittlarna 9123 Beskattning av tjänstegruppliv, 9131 Ofördelbara inkomstskatter samt 9140 Övriga inkomstskatter (kupongskatt och lotteriskatt)

Not 3) Betalningsdifferenser skattekonto är skillnaden mellan på skattekontot redovisade inbetalda skatter och debiterade skatter.

Not 4) Verksamhet enligt lag (1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS).

Not 5) I beloppet ingår utbetalning av kommunalskatt och kommunal fastighetsavgift till kommuner och landsting samt utbetalning av kyrko- och begravningsavgift.

Den näst största delposten är slutregleringen av skatten för beskattningsår 2018 som fastställdes under 2019. Denna uppgick till 58,6 miljarder kronor vilket är en minskning med 19,3 procent jämfört med året innan. Variationerna över åren i denna slutreglering beror på hur väl de preliminära skatterna överensstämmer med den slutligt fastställda skatten. Detta påverkas bland annat av kapitalvinster som individer redovisar. Erfarenhetsmässigt¹⁰⁷ ligger kapitalvinsterna sett över en längre tidsperiod i storleksordningen tre procent av bruttonationalprodukten (BNP). Beskattningsåret 2018 var kapitalvinsterna för fysiska personer 164,6 miljarder kronor vilket utgjorde 3,4 procent av BNP. Beskattningsåret 2017 motsvarade kapitalvinsterna 4,2 procent av BNP.

15.5.2 Juridiska personers inkomstskatt

Juridiska personers inkomstskatt uppgick 2019 till 204,6 miljarder kronor vilket innebar en minskning med 0,4 procent från 2018. I skatten för juridiska personer ingår bland annat bolagsskatt, fastighets-skatt, särskild löneskatt på pensionskostnader och avkastningsskatt.

Den största delposten i juridiska personers inkomstskatt var debiterad preliminär skatt. Denna

uppgick till 208,5 miljarder kronor, en ökning med 4,4 procent jämfört med 2018.

En annan delpost är slutregleringen av skatten för beskattningsåret 2018. Slutregleringen uppgick till -4,0 miljarder kronor vilket kan jämföras med 5,7 miljarder kronor föregående år.

15.5.3 Arbetsgivaravgifter

Arbetsgivaravgifterna uppgick 2019 till 587,5 miljarder kronor vilket var en ökning med 20,5 miljarder kronor eller 3,6 procent.

Arbetsgivaravgifterna styrs av lönesumman och avgiftssatserna. Intäkterna från dessa avgifter påverkas framförallt av utvecklingen på arbetsmarknaden.

15.5.4 Mervärdesskatt (moms)

I Skatteverkets räkenskaper uppgick moms (netto) till 424,1 miljarder kronor vilket är en ökning med 3,1 procent.

Den största delposten i mervärdesskatt är debiterad mervärdesskatt att betala som ökade med 4,2 procent mellan 2018 och 2019. Det beror

¹⁰⁷ Skatter i Sverige, Skattestatistik årsbok 2015, sidan 148.

framförallt på att utgående moms på inköp ökade med 23,4 procent.

Den största delposten för utgående moms är momsen på omsättning som står för 67,7 procent av total utgående moms. Övriga delar utgörs av utgående moms på inköp (29,0 procent) och utgående moms på import (3,4 procent).

15.5.5 Övriga skatter på varor och tjänster

Övriga skatter på varor och tjänster består av diverse punktskatter. Uppbörden av dessa uppgick till 112,5 miljarder kronor vilket är en ökning med 9,8 procent jämfört med 2018. De punktskatter som gav de högsta skatteinkomsterna var energi-, alkohol- och tobaksskatterna. Energiskatterna ökade med 8,3 procent, alkoholskatterna med 0,5 procent och tobaksskatterna med 0,8 procent.

En ny spelskatt introducerades 1 januari 2019. Detta innebar att skatten på spel ökade kraftigt under året. Denna skatt uppgick 2019 till 3,4 miljarder kronor, att jämföra med 0,01 miljarder kronor året innan.

15.5.6 Övriga skatter

Övriga skatter uppgår till 8,7 miljarder kronor, vilket är en minskning med 2,9 miljarder kronor jämfört med 2018.

Den största posten var kupongskatten på 7,0 miljarder kronor. Denna minskade med 19,0 procent från 2018. Kupongskatt är en definitiv källskatt, det vill säga en skatt som betalas in direkt av utbetalaren (källan), som tas ut på utdelningen på aktier i svenska aktiebolag när mottagaren är begränsat skattskyldig i Sverige.

15.5.7 Betalningsdifferenser

Betalningsdifferensen är skillnaden mellan inbetalda skatter och debiterade skatter. En negativ betalningsdifferens kan till exempel bero på att skatter har debiterats men inte betalats före årsskiftet. En positiv betalningsdifferens kan bero på att det finns ett beslut om återbetalning som ännu inte genomförts eller att skattebetalare har gjort inbetalningar för någonting som ännu inte debiterats. I Skatteverkets inkomsttitlar delas betalningsdifferensen upp i olika kategorier:

- betalningsdifferenser beroende på anstånd
- befarade uppbördsförluster
- övriga betalningsdifferenser.

I Skatteverkets räkenskaper uppgick övriga betalningsdifferenser till -19,0 miljarder kronor. Genom åren har denna post vanligtvis varit negativ, debiteringarna på skattekontot har överstigit inbetalningarna.

Befarade uppbördsförluster, det vill säga summan av det som kvarstår av de fordringar som överlämnats till Kronofogden, är också en väsentlig del av betalningsdifferensen. År 2019 uppgick de befarade uppbördsförlusterna till 5,0 miljarder kronor vilket motsvarar en ökning med 6,2 procent jämfört med 2018. Uppbördsförlusten som andel av skatter och avgifter uppgick till 0,24 procent 2019 vilket är en ökning med 0,01 procentenheter.

Tabell 88 Befarade uppbördsförluster av skatter som redovisas på skattekontot

Miljoner kr	2017	2018	2019	2018-2019
Ackord/skuldсанering före restföringsledet	320	116	122	5,3 %
Uppbördsförluster i restföringsledet ¹⁾	4 962	4 062	4 386	8,0 %
- varav nyrestfört, brutto	12 270	11 578	12 172	5,1 %
- varav återkallade skatter och avgifter	-2 691	-2 696	-2 828	4,9 %
- varav betalt	-4 617	-4 820	-4 958	2,9 %
Ränta Kronofogden	465	462	430	-6,9 %
Ackord/skuldсанering restföringsledet. ²⁾	74	75	69	-7,2 %
Uppbördsförlust, totalt³⁾	5 821	4 715	5 008	6,2 %
Skatter och avgifter	1 992 685	2 089 212	2 116 402	1,3 %
Uppbördsförlust i procent	0,29 %	0,23 %	0,24 %	0,01 p.e.

Källa: UBW

Not 1) Med restföringsled menar vi hantering av fordran efter att den har överlämnats för indrivning till Kronofogden.

Not 2) Nedsättning ackord och skuldсанering på KFM-skuld.

Not 3) Uppbördsförlusten redovisas i kassamässiga termer, utan hänsyn till skillnader i inkomstår, restföringsår och betalningsår.

15.5.8 Avgående poster

Summan av uppbörden kallas för brutto-uppbörden. Från bruttouppbörden avgår olika typer av utbetalningar och nedsättningar samt tillkommer en utjämningsavgift för LSS-kostnader¹⁰⁸. Efter dessa justeringar som uppgår till 860,1 miljarder kronor kvarstår nettouppbörden.

Av de avgående posterna är utbetalda kommunalskattemedel den största, som totalt uppgår till 791,0 miljarder kronor (inklusive fastighetsavgift och begravnings- och kyrkoavgift

¹⁰⁸ LSS - lag (1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade.

samt utbetalning till landsting). Det motsvarar en ökad utbetalning på 30,1 miljarder kronor eller 4,0 procent jämfört med 2018.

En annan betydande avgående post är kompensation till kommuner och landsting för ingående moms i icke skattepliktig verksamhet. Syftet med den ersättningen är att momsen inte ska utgöra en kostnad för kommunerna och landstingen. Momsen ska därmed inte ha någon påverkan i valet mellan att utföra tjänster i egen regi eller att köpa in dem från fristående entreprenörer. Denna kompensation uppgick till 73,6 miljarder kronor vilket motsvarar en ökning med 3,6 procent.

15.6 Konstaterade uppbördsförluster

En konstaterad uppbördsförlust uppstår när en skattefordran preskriberats eller när skuldsanering eller ackord medgetts. En skattefordran preskriberas normalt vid årsskiftet fem år efter att en fordran har överlämnats för indrivning (såvida inga preskriptionsbrytande åtgärder har vidtagits). De konstaterade uppbördsförlusterna för 2019 uppgår till 7,3 miljarder kronor jämfört med 5,2 miljarder kronor 2018.

16 Ekonomi

16.1 Inledning

Skatteverkets verksamhet finansieras huvudsakligen genom förvaltningsanslag: ett huvudanslag och sju mindre anslag med dispositionsrätt. Utöver detta finns även verksamhet som finansieras genom avgifter, avgiftsområden som är beslutade av regeringen eller särskilda avgifter utifrån förordning. Skatteverket bedriver också samfinansierad verksamhet tillsammans med andra myndigheter.

16.2 Skatteverkets anslag

Skatteverkets förvaltningsanslag finns inom utgiftsområde 3 i statsbudgeten. Dessutom disponerar Skatteverket anslagsmedel från

- utgiftsområde 2 för anslag till servicekontoren
- utgiftsområde 1 för administration av allmänna val och demokrati
- utgiftsområde 1 för administration av Valmyndigheten
- utgiftsområde 17 för administration av stöd till trossamfund
- utgiftsområde 22 för administration av trängselskatt¹⁰⁹ i Stockholm och Göteborg.

Inom Skatteverkets uppbörsområde disponeras även anslag inom följande områden:

- utgiftsområde 25 Allmänna bidrag till kommuner
- utgiftsområde 27 Avgiften till Europeiska unionen.

Tilldelade medel samt förbrukning för dessa anslag framgår av anslagsredovisningen i den finansiella redovisningen.

16.3 Ekonomiskt läge och förbrukning fördelat på verksamhet

Vid ingången av 2019 hade Skatteverket ett anslagssparande med 35,5 miljoner kronor vilket motsvarade 0,5 procent av det tilldelade huvudanslaget 2018. Det tilldelade anslaget från statsbudgeten 2019 var 7 569,1 miljoner kronor och anslagsförbrukningen 2019 uppgick till 7 547,3 miljoner kronor. Anslagssparandet ökade med 21,8 miljoner kronor till följd av att förbrukningen understeg årets tilldelade anslag. Utgående anslagssparande 2019 uppgick till 57,3 miljoner kronor eller 0,8 procent av det tilldelade anslaget 2019.

Verksamhetens kostnader fördelas på de olika verksamhetsområdena där även hänsyn tas till de olika avgiftsintäkter som uppkommer inom respektive område.

¹⁰⁹ Anslagen för trängselskatt är uppdelade i två anslagposter. Den ena för att administrera trängselskatten i Stockholm och den andra för att administrera trängselskatten i Göteborg.

Tabell 89 Fördelning av verksamhetens intäkter och kostnader

Tkr	2017				2018				2019			2018-2019
	Intäkter av anslag	Övriga intäkter	Kostnader	Intäkter av anslag	Övriga intäkter	Kostnader	Intäkter av anslag	Övriga intäkter	Kostnader	Förändring kostnader		
Beskattnings ¹⁾	5 961 905	527 327	6 450 725	6 082 316	519 695	6 593 313	6 108 899	506 988	6 643 033	0,8%		
Brottsbekämpning	258 251	86	258 336	267 013	487	267 500	296 009	0	296 009	10,7%		
Folkbokföring ²⁾	809 387	17 553	826 940	923 093	32 674	952 544	916 579	33 130	951 153	-0,1%		
Fastighetsvärd	208 010	6	208 015	228 736		228 736	240 680	0	240 680	5,2%		
Registrering av bouppteckningar	64 760	0	64 760	64 950		64 950	70 829	0	70 829	9,1%		
Äktenskapsregister	7 428	0	7 428	11 440	4	11 444	11 347	4	11 351	-0,8%		
ID-kort	65 037	66 186	131 223	59 070	65 448	124 518	29 708	69 310	99 019	-20,5%		
Delsumma^{3) 4)}	7 374 777	611 158	7 947 428	7 636 618	618 308	8 243 005	7 674 053	609 432	8 312 074	0,8%		
Förändring jämfört med året innan	2,2%	1,2%	1,6%	3,6%	1,2%	3,7%	0,5%	1,4%	0,8%	-		
- Statens personadressregister, SPAR ⁵⁾	0	51 820	46 260	0	51 174	44 848	0	48 791	49 473	10,3%		
- E-legitimationsnämnden ⁶⁾	23 438	810	21 222	16 507	18 446	18 652	0	0	0	0		
- Till andra myndigheter levererat verksamhetsstöd ⁷⁾	0	222 636	222 636	0	213 015	213 015	0	209 460	209 460	-1,7%		
- Andra myndigheters del i Skatteverkets servicekontor ⁸⁾	0	131 673	131 673	0	142 012	142 012	0	0	0	0		
- Skatteverkets tjänsteexport ⁹⁾	0	30 841	30 798	0	40 574	41 792	0	45 945	46 827	12,0%		
- Valmyndigheten	38 608	124	38 732	166 222	2 362	168 583	135 640	551	136 190	-19,2%		
Summa	7 436 823	1 049 062	8 438 748	7 819 346	1 085 891	8 871 907	7 809 692	914 179	8 754 023	-1,3%		

Källa: UBW

Not 1) Inklusiva kapitalförändring inom avgiftsområdet för administration av ålderspension, AP-fonden -27 145 tkr (-2 896 tkr 2016, -38 507 tkr 2017, 8 697 tkr 2018).

Not 2) Uppgift för 2018 inkluderar kapitalförändring inom avgiftsområdet för namnändring -1 444 (3 223 tkr 2018).

Not 3) Inklusiva anslag för administration av: trängselskatt i Stockholm och i Göteborg och stöd till trossamfund, 2016 även inklusive anslag Mina Meddelanden.

Not 4) Motsvarar avräknat anslag för att täcka kostnader.

Not 5) Inklusiva kapitalförändring inom avgiftsområdet för Statens personadressregister, SPAR -682 tkr (4 715 tkr 2016, 5 559 tkr 2017, 6 326 tkr 2018).

Not 6) Skatteverket administrerar inte längre medel för e-legitimationsnämnden; tidigare är inkl kapitalförändring (-10 121 tkr 2016, -9 206, 3 026 tkr 2017 16 301 tkr 2018).

Not 7) Uppgift för 2016, 2018 och 2019 avser enbart Kronofogden.

Not 8) Kostnaderna för servicekontor regleras via anslag 2019.

Not 9) Inklusiva kapitalförändring inom avgiftsområdet för Skatteverkets tjänsteexport -881 tkr (3 365 tkr 2016, 43 tkr 2017 -1 217 tkr 2018).

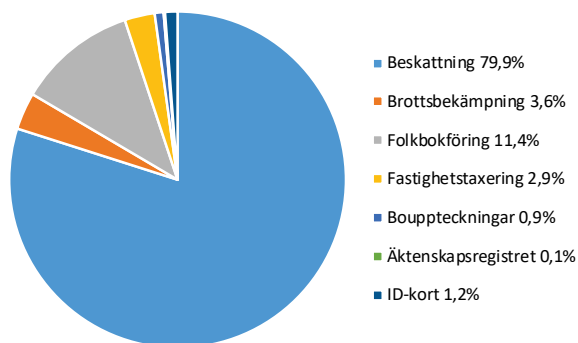
16.4 Verksamhetens kostnader

Skatteverkets kostnader¹¹⁰ ökade med 0,8 procent till 8 312 miljoner kronor 2019.

Antalet årsarbetskrafter i genomsnitt minskade med 2,2 procent till 9 356 årsarbetskrafter 2019. Lönekostnaden per årsarbetskraft¹¹¹ ökade med 3,3 procent till 661 000 kronor.

Verksamhetens kostnader per verksamhetsområde framgår av tabell 89, och respektive verksamhetsområdes andel av totala kostnader åskådliggörs grafiskt i bild 3. Beskattningen står för 79,9 procent av myndighetens kostnader följt av folkbokföring med 11,4 procent och brottsbekämpning med 3,6 procent av kostnaderna.

Bild 3: Fördelning av kostnader 2019



Källa: UBW

Den operativa tiden inom verksamhetsområdena minskade med 1,4 procent.

Tabell 90 Verksamhetens kostnader och årsarbetskrafter Skatteverket

Tkr/antal/Dagar	2017	2018	2019	2018-2019
Verksamhetens kostnader	7 947 428	8 243 005	8 312 223	0,8 %
Årsarbetskrafter	9 396	9 566	9 356	-2,2 %
Operativ tid Skatteverket ¹⁾	1 043 029	1 039 391	1 025 077	-1,4 %

Källa: UBW, Guppi, Skatteverkets HR-månadsrapporter
Not 1) Exklusive ofördelad tid och frånvaro.

Orsaker till förändringar av volymer och kostnader beskrivs i respektive verksamhetsavsnitt.

16.5 Den avgiftsbelagda verksamheten

Några verksamheter som Skatteverket har till uppdrag att utföra finansieras genom avgifter. Det ekonomiska målet för den avgiftsfinansierade verksamheten anges i regleringsbrevet. Full

kostnadstäckning gäller om inget annat anges. Det innebär att avgifterna ska beräknas så att intäkterna täcker samtliga med verksamheten förenade kostnader.

Skatteverket får också ta ut avgifter enligt avgiftsförordningen. Intäkter för tjänsteexport¹¹² och intäkter för uppgifter från folkbokförings-systemet¹¹³ är exempel på intäkter som tas ut enligt 4§ avgiftsförordningen och som får disponeras.

Avgifter kan även vara offentligrättsliga och regleras i särskilda lagar och förordningar. Skatteverket handlägger ärenden enligt lagen (2009:1289) om prissättningsbesked vid internationella transaktioner. Avgiftens storlek framgår av förordningen (2009:1295) om prissättningsbesked vid internationella transaktioner.

Tabellen nedan visar intäkter av avgifter för internationella prissättningsbesked och de interna kostnaderna för dessa.

Tabell 91 Offentligrättsliga avgifter som Skatteverket får disponera²⁾

Tkr	2017	2018	2019
Intäkter av ansökningsavgifter och prissättningsbesked	1 300	600	1 775
Kostnader för verksamheten ¹⁾	2 898	3 340	2 699
Summa	-1 598	-2 740	-924

Källa: UBW

Not 1) Kostnaderna utgår från nedlagd tid (direkt lön och overhead-kostnad). Underskott utgörs av kostnad på förvaltningsanslaget.
Not 2) Övriga offentligrättsliga avgifter som Skatteverket får disponera enligt regleringsbrev framgår av tabell nedan.

Skatteverket tar även ut offentligrättsliga avgifter som vi inte får disponera i verksamheten. Dessa avgifter redovisar vi som intäkt av uppbörd och finns i redovisningen av inkomsttitlar. Det är tre olika avgifter som vi redovisar i varsin tabell. För dessa avgifter gäller inte kravet på full kostnadstäckning.

¹¹⁰ Kostnader för avgiftsområdena, Statens personadressregister (SPAR) med flera är inte medräknade, se avsnitt 2.7.

¹¹¹ Uppgifter för Statens personadressregister (SPAR), Valmyndigheten och e-legitimationsnämnden (till och med 2018) är inte medräknade.

¹¹² Se avsnitt 16.6.1.

¹¹³ Se statistikbilaga för verksamhetsområde Folkbokföring.

Tabell 92 Avgifter som Skatteverket inte får disponera, förhandsbesked

Tkr	Utfall 2017	Utfall 2018	Budget 2019	Utfall 2019
Meddelat förhandsbesked i taxeringsfrågor med mera				
Intäkter av förhandsbesked	457	346	500	311
Kostnader för verksamheten ¹⁾	13 837	16 036	500	14 217
Summa^{2) 3)}	-13 380	-15 690	0	-13 906

Källa: UBW

Not 1) Kostnaderna gäller Skatterättsnämndens kansli med avdrag för Forskarskattenämnden, som bedöms motsvara 11 procent.

Resterande del, 89 procent, bedöms därför motsvara kostnaderna för Skatterättsnämndens verksamhet.

Not 2) Avvikelsen mot budget beror på att kostnaderna inte har uppskattats för verksamhetens budget. Schablonmässigt följer kostnadsbudgeten den uppskattade intäktsbudgeten.

Not 3) Plustecken betyder överskott och minustecken underskott.

Tabell 93 Avgifter som Skatteverket inte får disponera, äktenskapsregister

Tkr	Utfall 2017	Utfall 2018	Budget 2019	Utfall 2019
Ansökningsavgifter äktenskapsregistret				
Intäkter av ansökningsavgifter	6 303	5 921	7 500	6 229
Kostnader för verksamheten ¹⁾	7 428	3 590	7 500	4 009
Summa²⁾	-1 125	2 331	0	2 220

Källa: UBW

Not 1) Kostnader består av nedlagd tid och overheadkostnader för verksamhetsområdet, se avsnitt 11.

Not 2) Plustecken betyder överskott och minustecken underskott.

Tabell 94 Avgifter som Skatteverket inte får disponera, arvsintyg

Tkr	Utfall 2017	Utfall 2018	Budget 2019	Utfall 2019
Ansökningsavgifter för Europeiskt arvsintyg				
Intäkter av ansökningsavgifter	370	451	400	479
Kostnader för verksamheten ¹⁾	961	1 750	400	2 276
Summa²⁾	-591	-1 299	0	-1 797

Källa: UBW

Not 1) Kostnaderna motsvarar kostnad för nedlagd tid, direkta lönekostnader och overheadkostnader.

Not 2) Plustecken betyder överskott och minustecken underskott.

Tabell 95 visar intäkter och kostnader för de verksamheter som enligt regleringsbrevet utgör egna avgiftsområden. Tabelluppställningen följer regleringsbrevet.

Tabell 95 Avgifter som redovisas som egna avgiftsområden

Tkr	Ack. resultat +/- 2017	Resultat +/- 2018	Budget intäkter 2019	Utfall intäkter 2019	Budget kostnader 2019	Utfall kostnader 2019	Resultat +/- 2019	Utgående balans 2019
Uppdragsverksamhet								
Administration av ålderspension ¹⁾	26 709	8 697	430 650	430 650	452 714	457 795	-27 145	8 261
- varav ersättning från AP-fonderna	23 100	7 522	372 454	372 512	391 536	395 993	-23 481	7 141
- varav ersättning från premiepensions-systemet	3 609	1 175	58 196	58 138	61 178	61 802	-3 664	1 120
Intäkter från Kronofogden för levererat verksamhetsstöd ²⁾	0	0	215 000	209 460	215 000	209 460	0	0
Avgifter från Statens personadress-register, SPAR ³⁾	27 226	6 326	41 000	48 791	47 000	49 473	-682	32 870
Svensk e-legitimation ⁴⁾	-16 301	16 301	0	0	0	0	0	0
Summa uppdragsverksamhet	37 634	31 324	686 650	688 901	714 714	716 728	-27 827	41 131
Offentligrättslig verksamhet								
Id-kort ⁵⁾	0	0	64 000	68 804	64 000	68 804	0	0
Id-kort del som finansierats med anslag ⁶⁾	0	0	0	0	0	29 708	0	0
Namnären ⁷⁾	-57	3 223	17 000	18 212	17 000	19 655	-1 444	1 722

Källa: UBW och regleringsbrev 2019 utgiftsområde 3:1, Skatteverket 2019-09-26

Not 1) Intäkter baseras på kostnadsnivån 2017, uppräknat med pris- och löneomräkning. Kostnaderna motsvarar de faktiska kostnaderna december 2018–november 2019.

Not 2) Årlig avstämning görs i början av januari och bokas på rätt år. Avgiftsområdet har därför inget utgående saldo.

Not 3) Kostnader har upparbetats under verksamhetens uppbyggnad från 2008 och framåt. Resultatet balanseras över tid och uppvisar från 2015 och framåt ett balanserat överskott. Priserna har justerats från juli 2019, ytterligare justeringar kommer att ske för att över tid redovisa full kostnadstäckning.

Not 4) Avgiftsområdet startade under 2015. Kostnader motsvarar kostnader som inte täcks av anslag och intäkterna består av ett rekvirerat bidrag samt intäkter för anordnad konferens. Kostnader hänförligt till avgiftsområdet har under 2017 och 2018 överförts till anslag som erhållits för att finansiera avgiftsområdet, avgiftsområdet avslutades 2018 då verksamheten övergick till Digitaliseringsmyndigheten.

Not 5) Verksamheten id-kort finansieras genom att vi redovisar intäkter och kostnader inom förvaltningsanslaget. Verksamheten är blandfinansierad genom både avgifter och anslag. Avgiften för id-kort fastställs i förordning (2009:284) om identitetskort för folkbokförda i Sverige. Enligt instruktionen får Skatteverket använda anslaget för att täcka kostnader som inte täcks av intäkten för id-kort. Budgeten visar att intäkter från verksamheten får användas fullt ut i verksamheten.

Not 6) Finansieringen av id-kort genom anslag, enligt villkor i instruktionen, ska ej överstiga hälften av de totala kostnaderna. Utfall för 2019 ligger inom ramen för detta gränslöpp.

Not 7) Namnären har övertagits från Patent- och registreringsverket från 1 juli 2017. Avgifterna tas ut enligt förordning (2017:120) om personnamn. Utveckling av system och tjänsten kommer att bidra till lägre balanserat överskott under kommande år.

16.5.1 Samverkan med Kronofogden

Enligt **Skatteverkets instruktion** ska Skatteverket tillsammans med Kronofogdemyndigheten bestämma den gemensamma utvecklingen och användningen av administrativt och tekniskt stöd inom Skatteverket.

Resurssamverkan med Kronofogden utgör ett eget avgiftsområde. Samverkansmöten sker på flera nivåer löpande under verksamhetsåret.

16.5.2 Administration av inkomstgrundande ålderspension

Enligt **Skatteverkets instruktion** ansvarar Skatteverket för frågor om sociala avgifter där allmän pensionsavgift är en del. Skatteverket är dessutom förvaltningsmyndighet för frågor om pensionsgrundande inkomst.

Skatteverket medverkar i administrationen av inkomst-, tillägs- och premiepensionssystemen. Arbetet består av att administrera inbetalningen av pensionsavgifterna (som en del av uppbörderna av socialavgifterna) och fastställa den pensionsgrundande inkomsten.

Administrationen av inbetalningen av pensionsavgifterna är en integrerad del i uppbörderna av arbetsgivaravgifterna. De ingår som en del i arbetsgivardeklarationerna som normalt lämnas månadsvis från arbetsgivare. Att fastställa den pensionsgrundande inkomsten är en del i hanteringen av inkomstbeskattning för privatpersoner med inkomst av anställning respektive inkomst av annat förvärvsarbete.

Skatteverket får ersättning från AP-fonderna och premiepensionssystemet för administrationen av inkomstgrundad ålderspension eftersom kostnaderna enligt socialförsäkringsbalken ska finansieras inom försäkringen. Regeringen beslutar årligen om ersättningen (intäkter) till Skatteverket. Ersättningen för innevarande år beräknas efter kostnadsutfall två år tidigare uppräknat med pris- och löneomräkning. Kostnadsutfallet för år 2019 fastställs utifrån perioden december 2018 till och med november 2019.

Området hanteras som ett eget avgiftsområde i Skatteverkets redovisning och skillnaden mellan ett års intäkter och kostnader gör att en kapitalförändring (över- eller underskott) uppstår. För 2019 var ersättningen från AP-fonden och premiepensionssystemet 431 miljoner kronor, kostnaderna för 2019 var 458 miljoner kronor. Det ackumulerade resultatet för avgiftsområdet redovisas i tabellen för avgiftsområden.

16.5.3 Prissättningsbesked

Lagen om prissättningsbesked vid internationella transaktioner infördes den 1 januari 2010. Antalet ansökningar om prissättningsbesked har sedan lagen infördes legat på en relativt jämn nivå även om vissa variationer mellan åren förekommer.

En förutsättning för att ett prissättningsbesked ska kunna beviljas är att en ömsesidig överenskommelse träffas med den eller de stater ansökan gäller. Vid utgången av 2019 pågick förhandlingar med 20 länder. Merparten av ärendena gäller omstruktureringar i större internationella koncerner och ersättningsnivåer till försäljningsbolag.

Tabell 96 Ansökningar om prissättningsbesked

Antal	2017	2018	2019
Ansökningar ¹⁾	12	7	17

Källa: Manuellt register

Not 1) Från och med 2017 redovisas ett ärende per vart och ett av de bolag som ansökan omfattar. Tidigare års siffror har omarbetats för att vara jämförbara.

Skatteverket har under 2019 utfärdat tolv prissättningsbesked.

16.6 Skatteverket samverkar om servicekontor

Huvudmannaskapet för landets servicekontor har tidigare varit delat mellan Skatteverket och Försäkringskassan. Från den första juni 2019 övergick ansvaret för servicekontor till Statens servicecenter.

Under perioden januari till maj 2019 har Skatteverket haft kvar uppdraget som då har finansierats med anslag inom utgiftsområde 2.

16.6.1 Tjänsteexport

Enligt **Skatteverkets instruktion** får Skatteverket bedriva tjänsteexport som är direkt förenlig med myndighetens uppgifter och verksamhetsområde.

Skatteverket bedriver internationellt utvecklings-samarbete, så kallad tjänsteexport, genom projekt som finansieras av Sida eller EU. Samarbetet är i de flesta fall långsiktigt och genomförs i projektförm i utvecklingsländer och i länder vars utveckling EU stödjer. Arbetet är efterfrågestyrt och kan spänna över stora delar av Skatteverkets verksamhet. I samtliga fall handlar samarbetet om kunskapsöverföring och kapacitetsutveckling.

Tjänsteexporten är ett led i Sveriges utvecklingsbistånd och följer regeringens bistånds- och utrikespolitiska riktlinjer. Den syftar till ökad kunskap och effektivitet inom skatteadministrationer i samarbetsländerna. Den bidrar också till kompetensutveckling för Skatteverket och till att göra Skatteverket till en attraktiv arbetsgivare.

Skatteverket använder som regel endast sin egen personal i de olika projekten. Dock förekommer samarbete med andra myndigheter.

Under 2019 har Skatteverket bedrivit Sida-finansierade projekt i Albanien, Bosnien-Hercegovina, Kenya, Kosovo och Moldavien. Ett projekt, i Kambodja, finansieras till en tredjedel av Sida och två tredjedelar av EU. Under året avslutades projektet i Kenya. Ett bilateralt projekt med Ukraina planeras starta i början av 2020 liksom ett multilateralt projekt med inriktningen frivillig medverkan.

Skatteverket har också bidragit med experter till andra svenska myndigheters bi- och multilaterala projekt.

Sverige har i Addis Tax Initiative, ATI, förpliktigt sig att fram till år 2020 dubblera stödet (i förhållande till 2014) till kapacitetsutveckling inom skatteområdet.

Tabell 97 Tjänsteexport fördelat på projekt

Projekt	Ingående balans	2017		2018		2019		Utgående balans
		Intäkter ¹⁾	Kostnader ²⁾	Intäkter ¹⁾	Kostnader ²⁾	Intäkter ¹⁾	Kostnader ²⁾	
Nya Albanien I ³⁾	-38	0	-10	0	-28	0	38	0
Bosnien Hercegovina ³⁾	-336	213	-877	0	-155	0	336	0
Nya Botswana ³⁾	-771	0	-3	0	-55	0	771	0
Kenya ³⁾	-1 595	6 147	-6 970	7 518	-7 289	7 164	-5 569	0
Kosovo ³⁾	-440	0	-113	0	-69	0	440	0
Nya Kosovo ³⁾	2 747	9 958	-9 125	1 205	-1 438	0	-2 747	0
Moldavien ³⁾	-874	1 060	-819	0	-552	0	874	0
Nya Mocambique ³⁾	-1 696	6 250	-6 223	148	-2 037	1 596	100	0
Nya Kambodja	-719	3 207	-3 972	4 755	-5 067	4 164	-4 589	-1 144
Nya Bosnien Hercegovina	2 603	2 750	-2 581	8 956	-6 522	6 419	-5 972	3 050
Nya Albanien II	81	0	-157	5 641	-5403	8 281	-8 209	152
Ukraina	31	0	0	677	-646	1129	-1253	-93
Kosovo (Prolong)	-157	0	0	9 074	-9 231	10 704	-10 113	434
Nya Moldavien	-318	0	0	1 700	-2 018	0	318	0
Botswana 2018-2019	-116	0	0	0	-116	0	116	0
Moldavien 2	61	0	0	900	-839	4 955	-5 558	-542
ITP, Social trygghet	0	0	0	0	0	68	-92	-24
4ITP, Skatt	0	0	0	0	0	448	-488	-40
Liberia Factfinding	0	0	0	0	0	700	-759	-59
Cuba	0	0	0	0	0	150	-166	-16
Övrigt internt	6 177	326	1 671	0	-36	169	-4 307	2 039
Totalt⁵⁾	4 639	30 841	-30 798	40 574	-41 792	45 945	-46 827	3 757

Källa: UBW

Not 1) Intäkter för tjänsteexport från Sida och interna intäkter.

Not 2) Direkta kostnader för lön och overhead påförs den avdelning som står för resurserna i projektet. Avdelningen får en motsvarande intern intäkt. De interna kostnaderna belastar respektive projekt.

Not 3) Projekten Nya Albanien I, Bosnien Hercegovina, Nya Botswana, Kenya, Kosovo, Nya Kosovo, Moldavien och Nya Mocambique har avslutat sin verksamhet och även avslutat sin ekonomiska redovisning över-/underskott har förts mot övrigt internt.

Not 4) Interna intäkter i form av intäkt tid redovisas som en minskad kostnad i sammanställningen.

Not 5) Totalbelopp överensstämmer med den finansiella redovisningen och avrundningar gör att viss differens uppkommer när summering görs i denna tabell.

16.7 Investeringsbudget enligt bilaga till regleringsbrevet

Utfallet för 2019 ligger sammantaget på förväntad nivå i relation till budget. För de namngivna större investeringarna finns inga väsentliga avvikelser. I utfallet för materiella anläggningstillgångar ingår servrar och närustning med 75 miljoner kronor.

Tabell 98 Investeringsbudget enligt bilaga till regleringsbrev för 2019

(tkr)	Totalt ¹⁾	Ack. Utfall	2018 Utfall	2019 Budget	2019 Utfall	2020 Beräknat	2021 Beräknat	2022 Beräknat
Verksamhetsinvesteringar per objekt								
Ny produktionsplattform ²⁾	795 000	690 000	105 000	0	0	0	0	0
Arbetsgivardeklaration på individnivå	288 000	108 000	105 000	60 000	75 000	0	0	0
Dina uppgifter (folkbokföring) ³⁾	370 000	10 000	75 000	75 000	60 000	75 000	75 000	75 000
Digitaliserad fastighetstaxering ³⁾	200 000	0	20 000	40 000	60 000	40 000	40 000	40 000
Nytt valsystem	95 000	5 000	20 000	40 000	30 000	20 000	20 000	0
Övrigt 2018- 2022 > 20 000 tkr	1 060 000	e.t.	120 000	184 000	185 000	245 000	255 000	255 000
Övrigt 2018- 2022 < 20 000 tkr ⁴⁾	882 000	e.t.	120 000	160 000	150 000	202 000	205 000	205 000
Materiella anläggningstillgångar	330 000	e.t.	70 000	50 000	90 000	60 000	55 000	55 000
Summa utgifter för investeringar	4 020 000	813 000	635 000	609 000	650 000	642 000	650 000	630 000
Finansiering								
Lån i Riksgäldskontoret	1 440 000	395 000	270 000	185 000	295 000	160 000	160 000	160 000
Avgiftsintäkter	75 000	75 000	0	0	0	0	0	0
Anslag 1:1 Skatteverket	2 447 000	338 000	360 000	384 000	347 000	462 000	470 000	470 000
Anslag 6:1 ap.5, Allmänna val och demokrati	58 000	5 000	5 000	40 000	8 000	20 000	20 000	0
Summa finansiering	4 020 000	813 000	635 000	609 000	650 000	642 000	650 000	630 000

Källa: UBW och Mercur

Not 1) Totalt är justerad med utfall för 2018 och 2019 samt med beräknade belopp 2020-2022.

Not 2) Avslutades under 2018.

Not 3) Dina uppgifter och Digitaliserad fastighetstaxering ingår från och med 2020 i en definierad utvecklingsvärdeström.

Not 4) I posten ingår immateriella investeringar i form av förvärvade licenser och rättigheter mm uppgående till 8 000 tkr.

17 Andra väsentliga händelser

I detta avsnitt redovisar vi information av väsentlig betydelse för regeringens uppföljning och prövning av verksamheten enligt förordning om årsredovisning och budgetunderlag (2 kap. 4 §).

17.1 Organisationsförändringar inom Skatteverket

Skatteavdelningen

En ny indelning av skatteavdelningen¹¹⁴ i skatteområden trädde i kraft den 1 januari 2019, vilket vi redovisade som väsentlig händelse redan i årsredovisning 2018. Förändringen är väsentlig eftersom den berör en stor andel av Skatteverkets verksamhet.

Förändringen innebar att sista steget togs i övergången från en indelning av den operativa verksamheten i regioner till en organisation som bygger på rikstäckande ansvarsområden för avdelningen.

Den nya organisationen inrättades för att ge skatteområdena förutsättningar att ta ett helhetsansvar för olika delar av avdelningens verksamhet och genom tydligare ledning och styrning åstadkomma ökade möjligheter att utveckla den operativa verksamheten. Den nya organisationen innebär tydligare uppdelning av ansvaret för olika verksamhetsdelar, vilket syftar till att ge avdelningen bättre förutsättningar att harmonisera och utveckla arbetssätt samt leda till en mer enhetlig och effektiv verksamhet.

Servicekontoren

Från och med den 1 juni 2019 har Statens servicecenter i uppdrag att bedriva verksamheten vid servicekontoren och tillhandahålla lokal statlig service för Skatteverket och övriga samverkansmyndigheter.

Verksamhetsövergången innebar att 407 anställda inom Skatteverket gick över till Statens servicecenter.

17.2 Införande av ramverk för agilt arbetssätt inom Skatteverkets utvecklingsverksamhet

För att utveckla förutsättningarna att snabbare kunna svara mot förändringar i omvärld och kontinuerlig anpassning till utvecklingsbehov med större fokus på värde har Skatteverket under 2019 börjat implementera en utvecklings- och förvaltningsprocess som bygger på ett agilt ramverk¹¹⁵. Införandet har skett med fastighets-taxeringen som första pilot under 2019. Från och med ingången av år 2020 kommer all Skatteverkets utveckling och förvaltning att bedrivas agilt.

¹¹⁴ Skatteavdelningen och storföretagsavdelningen ansvarar tillsammans för verksamhetsområdet beskattning.

¹¹⁵ SAFe – Scaled Agile Framework

Finansiell redovisning

18.1 RESULTATRÄKNING (tkr)

	Not	2019-01-01- 2019-12-31	2018-01-01- 2018-12-31
Verksamhetens intäkter			
Intäkter av anslag		7 809 692	7 819 346
Intäkter av avgifter och andra ersättningar	1	887 412	1 039 026
Intäkter av bidrag	2	24 594	42 702
Finansiella intäkter	3	2 172	4 163
Summa intäkter		8 723 871	8 905 236
Verksamhetens kostnader			
Kostnader för personal	4	-6 228 076	-6 188 971
Kostnader för lokaler	5	-514 278	-518 607
Övriga driftkostnader	6	-1 746 209	-1 904 603
Finansiella kostnader	7	-1 906	-3 804
Avskrivningar och nedskrivningar	13-14	-263 554	-255 922
Summa kostnader		-8 754 023	-8 871 907
Verksamhetsutfall		-30 152	33 329
Uppbördsverksamhet			
Intäkter av avgifter m.m. som inte disponeras	8	1 916 084	2 281 499
Skatteintäkter m.m.	9	1 254 154 407	1 253 407 810
Medel som tillförts statens budget från uppbördsverksamhet		-1 256 337 841	-1 261 374 420
Saldo uppbördsverksamhet		-267 350	-5 685 110
Transfereringar			
Medel som erhållits från statens budget för finansiering av bidrag		123 488 327	114 273 711
Medel som erhållits från myndigheter för finansiering av bidrag	10	12 973 347	8 682 538
Lämnade bidrag	11	-136 461 673	-123 024 885
Saldo transfereringar		0	-68 636
Årets kapitalförändring	12	-297 502	-5 720 417

18.2 BALANSRÄKNING (tkr)

	Not	2019-12-31	2018-12-31
TILLGÅNGAR			
Immateriella anläggningstillgångar			
Balanserade utgifter för utveckling		537 468	511 049
Rättigheter och andra immateriella anläggningstillgångar		36 288	53 524
Summa immateriella anläggningstillgångar		573 756	564 573
Materiella anläggningstillgångar			
Förbättringsutgifter på annans fastighet		15 807	26 238
Maskiner, inventarier, installationer m.m.		250 486	242 180
Pågående nyanläggningar		0	0
Summa materiella anläggningstillgångar		266 292	268 417
Varulager m.m.			
Varulager och förråd		5 061	4 762
Summa varulager m.m.		5 061	4 762
Kortfristiga fordringar			
Kundfordringar		14 495	13 705
Fordringar hos andra myndigheter		446 226	525 732
Uppbördsfordringar		39 829 946	42 751 723
Övriga kortfristiga fordringar		263 262	5 278 659
Summa kortfristiga fordringar		40 553 929	48 569 819
Periodavgränsningsposter			
Förutbetalda kostnader		225 729	233 311
Upplupna bidragsintäkter		3 111	5 127
Övriga upplupna intäkter		13 415	1 952
Summa periodavgränsningsposter		242 255	240 391
Avräkning med statsverket			
Avräkning med statsverket		-297 900	-255 387
Summa avräkning med statsverket		-297 900	-255 387
Kassa och bank			
Behållning räntekonto i Riksgäldskontoret		744 927	739 261
Kassa och bank		330 602	342 659
Summa kassa och bank		1 075 529	1 081 920
SUMMA TILLGÅNGAR		42 418 922	50 474 496
KAPITAL OCH SKULDER			
Myndighetskapital			
Statskapital		1 415	1 415
Balanserad kapitalförändring		-37 872 603	-32 152 186
Kapitalförändring enligt resultaträkningen		-297 502	-5 720 417
Summa myndighetskapital		-38 168 691	-37 871 189
Avsättningar			
Avsättningar för pensioner och liknande förpliktelser		8 859	9 962
Övriga avsättningar		59 282	54 256
Summa avsättningar		68 141	64 218

BALANSRÄKNING (tkr)

	Not	2019-12-31	2018-12-31
Skulder m.m.			
Lån i Riksgäldskontoret	28	842 019	803 785
Kortfristiga skulder till andra myndigheter	29	216 489	257 798
Leverantörsskulder	30	177 175	238 641
Övriga kortfristiga skulder	31	92 560	96 845
Övriga skulder skatteuppbörd	32	78 632 229	86 308 536
Depositioner	33	25 009	36 179
Summa skulder m.m.		79 985 481	87 741 783
Periodavgränsningsposter			
Upplupna kostnader	34	528 851	528 729
Oförbrukade bidrag		842	1 885
Övriga förutbetalda intäkter		4 297	9 069
Summa periodavgränsningsposter		533 991	539 684
SUMMA KAPITAL OCH SKULDER		42 418 922	50 474 496
Ansvarsförbindelser			
Övriga ansvarsförbindelser	35	1 550	900
Summa ansvarsförbindelser		1 550	900

18.3 ANSLAGSREDOVISNING (tkr)

Redovisning mot anslag
2019-01-01--2019-12-31

Utgiftsområde (UO)/anslag a = ramanslag ap = anslagspost	Ingående överförings belopp	Arets tilldelning enligt regleringsbrev	Omdisp. anslags belopp	Utnyttjad del av medgivet överskrid- ande	Indragning	Totalt disponibelt belopp	Utgifter	Utgående överförings belopp	Not
UO01 6:1 Allmänna val och demokrati									
ap.1 Ers. till länsstyrelserna för kostnader i samband med de allmänna valen	-14 456	28 000	800			14 344	-14 291	53	36
ap. 5 Allmänna val och dem - till skatteverket, a	2 146	113 340	3 000		-2 146	116 340	-115 811	529	37
ap. 16 Statsbidrag för förtidsröstning, a	0	250 800	-3 800		0	247 000	-212 663	34 337	38
ap. 25 Inköp av avskärmmingar, a			16 500			16 500	-15 818	682	
Summa 6:1 Allmänna val och demokrati	-12 310	392 140	16 500			394 184	-358 583	35 601	
UO01 6:4 Valmyndigheten									
ap.2 Valmyndigheten - till Skatteverket, a	1 161	20 093			-563	20 691	-19 829	862	39
UO02 1:19 Statens servicecenter									
ap. 4 SSC - del till Skatteverket, a		117 827				117 827	-121 360	-3 533	40
UO03 1:1 Skatteverket									
ap.1 Skatteverket, a	35 503	7 569 094				7 604 597	-7 547 318	57 279	42
UO17 9:2 Stöd till trossamfund									
ap.2 Stöd till trossamfund, a			3 673			3 673	-3 673	0	
UO22 1:11 Trängselskatt i Stockholm									
ap.2 Trängselskatt i Stockholm; del till Skatteverket, a	-340	12 000	1 840			13 500	-12 864	636	43
UO22 1:14 Trängselskatt i Göteborg									
ap.3 Trängselskatt i Göteborg; del till Skatteverket, a	-275	12 000	275			12 000	-10 958	1 042	44
UO25 1:1 Kommunalekonomisk utjämning									
ap.1 Kommunalekonomisk utjämning kommuner, a	0	78 588 948				78 588 948	-78 588 948	0	45
ap.2 Kommunalekonomisk utjämning landsting, a	0	31 950 436				31 950 436	-31 950 436	0	46
Summa 1:1 Kommunalekonomisk utjämning	0	110 539 384				110 539 384	-110 539 384	0	
UO25 1:2 Statligt utjämningsbidrag för LSS- kostnader (lag om stöd och service till vissa funktionshindrade)									
ap.1 Statligt utjämningsbidrag för LSS-kostnader, a	1	4 505 658			-1	4 505 658	-4 505 654	4	47
UO25 1:3 Bidrag till organisationer inom det kommunalekonomiska området									
ap.1 Bidrag till Rådet för kommunal redovisning, a		1 400				1 400	-1 400	0	
ap.2 Bidrag till Rådet för främjande av kommunala analyser, a		4 550				4 550	-4 550	0	
Summa 1:3 Bidrag till organisationer inom det kommunalekonomiska området		5 950				5 950	-5 950	0	
UO25 1:4 Stöd med anledning av flyktingsituationen									
ap. 1 Stöd med anledning av flyktingsituationen, a		5 000 000				5 000 000	-5 000 000	0	
UO27 1:1 Avgiften till Europeiska gemenskapen									
ap.7 Mervärdesskattebaserad avgift, a	-449	3 293 102				3 292 653	-3 180 769	111 884	48
SUMMA	23 291	131 467 248	22 288	0	-2 709	131 510 117	-131 306 343	203 774	

KOMMENTARER TILL ANSLAGSREDOVISNINGEN

UO01 6:1 Allmänna val och demokrati

ap. 1 Ersättning till länsstyrelserna för valkostnader i samband med Europaparlamentsvalet 2019
 Årets tilldelning enligt regeringsbeslut I:17 Ku2018/01280D, Ku2018/01912/D, Ku2018/01979D m.fl. 2018-12-20; 14 000 tkr
 Omdisponerad tilldelning enligt regeringsbeslut I:2 Ku 2019/00570/D 2019-03-14 (14 000 tkr + 300 tkr); 14 300 tkr
 Ändrad årets tilldelning enligt regeringsbeslut 7 Ku2019/00806CSM, Ku2019/01305/LS delvis) 2019-06-27 (14 300 tkr + 14 000 tkr); 28 300 tkr
 Omdisponerad tilldelning enligt regeringsbeslut III, 2020-02-13 Ku2020/00206/MD, 500 tkr
 ap. 5 Allmänna val och dem - till Skatteverket
 Årets tilldelning enligt regeringsbeslut I:17 Ku2018/01280D, Ku2018/01912/D, Ku2018/01979D m.fl. 2018-12-20; 101 340 tkr
 Omdisponerad tilldelning enligt regeringsbeslut I:2 Ku2019/00570/D 2019-03-14 (101 340 tkr + 3 500 tkr); 104 840 tkr
 Omdisponerad tilldelning enligt regeringsbeslut 7 Ku2019/00806CSM, Ku2019/01305/LS delvis) 2019-06-27; (104 840 tkr + 12 000 tkr); 116 840 tkr
 Omdisponerad tilldelning enligt regeringsbeslut III, 2020-02-13 Ku2020/00206/MD; -500 tkr
 Anslagskredit enligt regeringsbeslut 7 Ku2019/00806CSM, Ku2019/01305/LS delvis) 2019-06-27; 9 760 tkr
 ap. 16 Statsbidrag för föräldraröstning
 Årets tilldelning enligt regeringsbeslut I:17 Ku2018/01280D, Ku2018/01912/D, Ku2018/01979D m.fl. 2018-12-20; 210 000 tkr
 Omdisponerad tilldelning enligt regeringsbeslut 7 Ku2019/00806CSM, Ku2019/01305/LS delvis) 2019-06-27; (210 000 tkr + 37 000 tkr); 247 000 tkr
 ap. 25 Inköp av avskärningar
 Årets tilldelning enligt regeringsbeslut I:17 Ku2018/01280D, Ku2018/01912/D, Ku2018/01979D m.fl. 2018-12-20; 0 tkr
 Omdisponerad tilldelning enligt regeringsbeslut I:17 Ku2018/01280D, Ku2018/01912/D, Ku2018/01979D m.fl. 2018-12-20; 16 500 tkr

UO01 6:4 Valmyndigheten

ap. 2 - Valmyndigheten till Skatteverket Årets tilldelning enligt regeringsbeslut I:18 Ku2018/02242/LS (delvis) 2018-12-20; 20 093 tkr
 Anslagskredit enligt regeringsbeslut I:18 Ku2018/02242/LS (delvis) 2018-12-20; 602 tkr Ingående överföringsbelopp uppgår till 1 161 tkr.
 Anslagsbehållning som disponeras är 3%. Omdisponerat anslagsbelopp - 563 tkr har återbetalats

UO02 1:19 Statens servicecenter

ap. 4 SSC - del till Skatteverket Årets tilldelning enligt regeringsbeslut III:4 Fi2018/03093/SFÖ, Fi2018/03884/RS (delvis) 2018-12-21; 117 827 tkr
 Anslagskredit enligt regeringsbeslut III:4 Fi2018/03093/SFÖ, Fi2018/03884/RS (delvis) 2018-12-21; 3 534 tkr

UO02 1:18 Myndigheten för digital förvaltning

ap. 3 e-legitimationsnämnden del till Skatteverket Anslaget är avslutat
 Omfördelning av anslagssparande enligt regeringsbeslut 2019-04-25 II 1 I2019/01352/DF (297 tkr - 297 tkr) 0 tkr

UO3 1:1 Skatteverket

ap. 1 Skatteverket Årets tilldelning enligt regeringsbeslut I 8

Fi2018/02453/S3, Fi/03199/S3, Fi2018/03673/S3 m.fl. 2018-12-21; 7 569 094 tkr Anslagskredit enligt regeringsbeslut I 3 Fi2019/03268/S3 2019-09-26; 227 072 tkr Anslagsbehållning som disponeras 2019 enligt regeringsbeslut I 8 Fi2018/02453/S3, Fi/03199/S3, Fi2018/03673/S3 m.fl. 2018-12-21; år 3 %

UO17 9:2 Stöd till trossamfund

ap. 2 Stöd till trossamfund Årets tilldelning enligt regeringsbeslut I:41 Ku2018/02248/LS (delvis) 2018-12-20 ;0 tkr Omdisponerad tilldelning enligt regeringsbeslut I:12 Ku2018/02288/D, Ku2019/00244/D 2019-02-14; 3 673 tkr

UO22 1:11 Trängselskatt i Stockholm

ap. 2 Trängselskatt i Stockholm - del till Skatteverket Årets tilldelning enligt regeringsbeslut II 8 N2018/05903/SUBT, N2018/0588/KLS (delvis) 2018-12-21; 12 000 tkr Omdisponerad tilldelning enligt regeringsbeslut I 4 I2019/03234/US, 2019-12-05 (12 000 tkr + 3 500 tkr); 13 500 tkr
 Anslagskredit enligt regeringsbeslut I 4 I2019/03234/US, 2019-12-05 ; 600 tkr

UO22 1:14 Trängselskatt i Göteborg

ap. 3 Trängselskatt i Göteborg - del till Skatteverket Årets tilldelning enligt regeringsbeslut II 8 N2018/05903/SUBT, N2018/0588/KLS (delvis) 2018-12-21; 12 000 tkr Anslagskredit enligt regeringsbeslut I 4 I2019/03234/US, 2019-12-05 ; 600 tkr

UO25 1:1 Kommunalekonomisk utjämning

ap. 1 Kommunalekonomisk utjämning kommuner
 Årets tilldelning enligt regeringsbeslut III 1 Fi2018/03885/K 2018-12-21; 78 588 948 tkr Anslagskredit enligt regeringsbeslut III 7 Fi2019/03998/RS 2019-12-05; 23 576 tkr
ap. 2 Kommunalekonomisk utjämning landsting
 Årets tilldelning enligt regeringsbeslut III 1 Fi2018/03885/K 2018-12-21; 31 950 436 tkr Anslagskredit enligt regeringsbeslut III 7 Fi2019/03998/RS 2019-12-05; 9 585 tkr

UO25 1:2 Utjämningsbidrag för LSS- kostnader

ap. 1 Statligt utjämningsbidrag för LSS-kostnader Årets tilldelning enligt regeringsbeslut III 1 Fi2018/03885/K 2018-12-21; 4 446 438 tkr Ändrad årets tilldelning enligt regeringsbeslut III 7 Fi2019/03998/RS 2019-12-05; (4 446 438 tkr + 59 220 tkr) 4 505 658 tkr Anslagskredit enligt regeringsbeslut III 7 Fi2019/03998/RS 2019-12-05; 133 393 tkr

UO25 1:3 Bidrag till organisationer inom det kommunalekonomiska området

ap. 1 Bidrag till Rådet för kommunal redovisning.
 Årets tilldelning enligt regeringsbeslut III 1 Fi2018/03885/K 2018-12-21; 1 400 tkr

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

Årets tilldelning enligt regeringsbeslut III 1 Fi2018/03885/K 2018-12-21; 4 550 tkr

UO25 1:4 Stöd med anledning av flyktingsituationen

ap. 1 Stöd med anledning av flyktingsituationen Årets tilldelning enligt regeringsbeslut III 1 Fi2018/03885/K 2018-12-21; 5 000 000 tkr

FINANSIELLA VILLKOR I ANSLAGSREDOVISNINGEN (tkr)

Anslag	Villkor	Finansiellt villkor (tkr)	2019-01-01-2019-12-31	Kommentar till utfall
UO3 1:1 ap.1 Skatteverket	Från anslaget betalas ersättningsbelopp enligt 43 kap. skatteförfarandelagen (2011:1244) om ersättning för kostnader för ombud, biträde eller utredning samt kostnader för skiljemannaförfarande enligt lagen (1999:1211) om konvention om undanröjande av dubbelbeskattning vid justering av inkomst mellan företag i intressegemenskap. Ersättningsbelopp om högst 30 000 tkr får belasta anslaget.	30 000	13 043	
UO3 1:1 ap.1 Skatteverket	Enligt instruktionen ska Skatteverket disponera intäkter enligt lagen (2009:1289) om prissättningsbesked vid internationella transaktioner och förordningen (2015:904) om identitetskort för folkbokförda i Sverige. Intäkterna ska disponeras så att minst hälften av dessa verksamhetens kostnader täcks.			

ANSLAGSREDOVISNING, (tkr)

Redovisning mot inkomstittel

INKOMSTITTEL		2019-01-01- 2019-12-31	2018-01-01- 2018-12-31	Not
9111	Fysiska personers inkomstskatt			
9111 111	Preliminär skatt inbetald från utländsk stat	21 373	40 594	
9111 121-26	Debiterad källskatt	722 706 281	702 034 357	
9111 141-44	Debiterad preliminär skatt	24 793 176	24 431 829	
9111 162	Särskild inkomstskatt till utlandsbosatta, netto	-76 086	-44 958	
9111 211-242	Debiterad slutlig skatt	58 647 596	72 640 371	
9111 316	Avgift public service preliminära utbetalningar	-8 876 092	0	
Summa inkomstskatt fysiska personer		797 216 249	799 102 193	
9121	Juridiska personers inkomstskatt			
9121 111	Avkastningsskatt på individuellt pensionssparande	89 222	79 292	
9121 141-44	Debiterad preliminär skatt	208 493 552	199 614 295	
9121 211-242	Debiterad slutlig skatt	-3 955 641	5 727 800	
Summa inkomstskatt juridiska personer		204 627 133	205 421 388	
9123 011	Beskattning av tjänstegruppliv	583 667	547 698	
Summa beskattning av tjänstegruppliv		583 667	547 698	
9131	Ofördelbara inkomstskatter			
9131 021	Ofördelbara inkomstskatter	11 046	8 491	
9131023	Särskild inkomstskatt utländska artister	-27	0	
9131 052	Ackord och skuldsanering	21 132	25 931	
9131 081	Inkomstskatt från Danmark, pendlare	1 182 582	1 158 536	
9131 082	Inkomstskatt till Danmark, pendlare	-284 045	-307 458	
Summa ofördelbara inkomstskatter		930 688	885 500	
9140	Övriga inkomstskatter			
9141 012, 021	Kupongskatt och skatt på ränta på skogskontomedel	7 006 759	8 650 616	
9144 011	Lotteriskatt	151 808	1 452 469	
Summa övriga inkomstskatter		7 158 567	10 103 085	
9299 013-018	Debiterad arbetsgivaravgift	587 455 135	566 906 175	
Summa debiterad arbetsgivaravgift		587 455 135	566 906 175	
9411	Mervärdesskatt, netto			
9411 012	Inbetalning mervärdesskatt avseende tidigare år än 1998	47 094	12 103	
9411 031-033	Debiterad mervärdesskatt att betala	713 040 861	684 217 127	
9411 042-043	Återbetalning till utländska företag, ambassader m.m.	-1 377 860	-1 391 104	
9411 051-053	Debiterad mervärdesskatt att återfå	-252 761 026	-238 535 177	
9411 061	Mervärdesskatt på elektroniska tjänster	2 296 330	2 171 333	
9411 071	Avräkning ingående mervärdesskatt, staten	-37 151 170	-35 248 136	
9411 081	Återbetalning av Öresundsbromoms till utländska företagare	-16 413	-9 922	
9411 082	Ers. från Danmark för dansk del av återbetalning Öresundsbromoms	11 596	7 734	
Summa mervärdesskatt		424 089 412	411 223 958	

ANSLAGSREDOVISNING, (tkr)

Redovisning mot inkomstittel

INKOMSTITTEL		2019-01-01- 2019-12-31	2018-01-01- 2018-12-31
Övriga skatter på varor och tjänster			
9424 ...	Tobaksskatt	12 094 954	12 000 519
9425 ...	Alkoholskatt	14 912 064	14 841 841
9428 ...	Energiskatt	75 040 002	69 310 209
9431 011	Skatt på termisk effekt i kärnkraftsreaktorer	0	34 006
9435 011	Särskild skatt mot förurning	65 286	54 940
9436 011	Skatt på avfall	280 641	232 468
9437 012	Skatt på bekämpningsmedel och gödsel	57 513	62 623
9438 011	Skatt på kemikalier i viss elektronik	1 410 525	1 373 039
9439 011	Skatt på flygresor	1 797 644	1 106 372
9452 012	Skatt på annonser och reklam	149 235	149 631
9454 012	Skatt på spel	3 437 760	12 810
9462 012	Vägavgifter	447 019	382 693
9464 011	Skatt på trafikförsäkringspremier m.m.	2 834 314	2 887 220
9481 021,31,42	Övriga skatter på varor och tjänster	-6 452	58 547
Summa övriga skatter på varor och tjänster		112 520 506	102 506 919
9600 Betalningsdifferenser, skattekonto			
9611 011	Betalningsdifferenser, anstånd, netto	2 169 716	-2 029 973
9621 011	Uppbördsförluster, netto, fysiska personers inkomstskatt	-1 581 528	-1 966 952
9622 011	Uppbördsförluster, netto, juridiska personers inkomstskatt	-578 925	-305 038
9623 011	Uppbördsförluster, netto, arbetsgivaravgifter	-675 079	-669 009
9624 011	Uppbördsförluster, netto, mervärdesskatt	-1 559 993	-1 105 585
9625 011	Uppbördsförluster, netto, räntor m.m.	-612 479	-668 066
9631 011	Betalningsdifferenser, övriga	-19 005 502	-5 027 535
Summa betalningsdifferenser, skattekonto		-21 843 790	-11 772 156
9800 Skattetillägg och förseningsavgifter			
9811 011	Skattetillägg	1 038 024	1 357 401
9821 011	Förseningsavgifter	616 608	551 015
Summa skattetillägg och förseningsavgifter		1 654 632	1 908 416
2300 Ränteinkomster			
2397	Räntor på skattekonto m.m. netto	1 909 767	2 273 419
Summa ränteinkomster		1 909 767	2 273 419
Offentligrättsliga avgifter			
2511 028	Ansökningsavgifter	6 722	6 388
2717 001	Kontrollavgifter vid särskild skattekontroll	73 104	68 213
Summa offentligrättsliga avgifter		79 825	74 601
2811 Övriga inkomster av statens verksamhet			
2811 012	Förhandsbesked	311	346
2811 264	Övriga inkomster av statens verksamhet	19 597	30 268
Summa övriga inkomster av statens verksamhet		19 908	30 614
SUMMA UPPBÖRD BRUTTO		2 116 401 699	2 089 211 810

ANSLAGSREDOVISNING, (tkr)

Redovisning mot inkomsttitel

INKOMSTTITEL		2019-01-01- 2019-12-31	2018-01-01- 2018-12-31
<i>Tillkommer:</i>			
	Utjämningsavgift för LSS-kostnader		
9513 011, 012	Utjämningsavgift för LSS-kostnader	4 505 654	4 094 057
	Summa utjämningsavgift för LSS-kostnader	4 505 654	4 094 057
<i>Avgår:</i>			
	Kompensation för mervärdesskatt till kommuner och landsting		
9512 011-013	Kommuner	-49 386 297	-46 523 211
9512 021-023	Landsting	-23 262 117	-23 570 578
9512 031-032	Kommunalförbund	-901 916	-888 165
	Summa kompensation för mervärdesskatt till kommuner och landsting	-73 550 329	-70 981 954
	Utbetalning av kommunalskattemedel		
9111 331, 335	Kommunal begravningsavgift	-190 012	-210 742
9111 315,332, 333	Begravningsavgift, kyrkoavgift, Svenska kyrkan	-20 179 127	-19 644 562
9111 333, 337	Kyrkoavgift, andra samfund	-427 746	-397 274
9111 311-313	Utbetalning till kommuner, inkl. kommunal fastighetsavgift	-501 255 161	-483 817 780
9111 321-322	Utbetalning till landsting	-268 967 136	-256 873 861
	Summa utbetalt av kommunalskattemedel	-791 019 183	-760 944 219
	Summa tillkommer/avgår	-860 063 858	-827 832 116
	SUMMA UPPBÖRD NETTO	1 256 337 841	1 261 379 694

18.4 FINANSIERINGSANALYS (tkr)

	Not	2019-01-01- 2019-12-31	2018-01-01- 2018-12-31
DRIFT			
Kostnader	49	-8 474 610	-8 614 611
Finansiering av drift			
Intäkter av anslag		7 809 692	7 819 346
Intäkter av avgifter och andra ersättningar	50	887 203	1 038 136
Intäkter av bidrag		24 594	42 702
Övriga intäkter		2 172	4 163
Summa medel som tillförts för finansiering av drift		8 723 661	8 904 346
Ökning (-) av lager		-298	512
Minskning (+) av kortfristiga fordringar		91 768	-20 631
Minskning (-) av kortfristiga skulder		-111 222	49 378
		-19 752	29 259
Kassaflöde från drift		229 299	318 994
Förändring av myndighetskapital hänförlig till övergångseffekt av övergång till kostnadsräkning av Valmyndighetens lager		0	-5 274
INVESTERINGAR			
Investeringar i materiella tillgångar	51	-87 108	-69 596
Investeringar i immateriella tillgångar	52	-196 052	-201 031
Summa investeringsutgifter		-283 161	-270 627
Finansiering av investeringar			
Lån från Riksgäldskontoret		305 500	263 323
Amorteringar		-267 265	-258 845
Försäljning av anläggningstillgångar		822	1 842
Summa medel som tillförts för finansiering av investeringar		39 057	6 320
Förändring av kortfristiga fordringar och skulder		-16 424	6 266
Kassaflöde till investeringar		-260 528	-258 042
UPPBÖRDSVERKSAMHET			
Intäkter av avgifter m.m. samt andra intäkter som inte disponeras		1 916 084	2 281 499
Skatteintäkter m.m.		1 254 154 407	1 253 407 810
Förändring av kortfristiga fordringar avseende uppbördsverksamhet		7 922 257	-1 041 649
Förändring av kortfristiga skulder avseende uppbördsverksamhet		-7 672 583	6 729 478
Inbetalningar i uppbördsverksamhet		1 256 320 165	1 261 377 138
Medel som tillförts statsbudgeten från uppbördsverksamhet		-1 256 337 841	-1 261 374 420
Kassaflöde från uppbördsverksamhet		-17 676	2 719

FINANSIERINGSANALYS (tkr)

Not	2019-01-01- 2019-12-31	2018-01-01- 2018-12-31
TRANSFERERINGSVERKSAMHET		
Lämnade bidrag	-136 461 673	-123 024 885
Minskning av fordran (+)	0	68 636
Utbetalningar i transfereringsverksamhet	-136 461 673	-122 956 249
Finansiering av transfereringsverksamhet		
Medel som erhållits från statens budget för finansiering av bidrag	123 488 327	114 273 711
Medel som erhållits från andra myndigheter för finansiering av bidrag	12 973 347	8 682 538
Summa medel som tillförts för finansiering av transfereringsverksamhet	136 461 673	122 956 249
Kassaflöde till transfereringsverksamhet	0	0
FÖRÄNDRING AV LIKVIDA MEDEL	-48 904	58 396
SPECIFIKATION AV FÖRÄNDRING AV LIKVIDA MEDEL		
Likvida medel vid årets början	826 534	768 137
Minskning (-) av kassa och bank	-12 057	68 310
Ökning (+) av tillgodohavande RGK	5 666	18 545
Minskning (-) av avräkning med statsverket	-42 513	-28 459
Summa förändring av likvida medel	-48 904	58 396
LIKVIDA MEDEL VID ÅRETS SLUT	777 629	826 534

18.5 Tilläggsupplysningar och noter

Redovisningsprinciper

Allmänt

Årsredovisningen är upprättad i enlighet med förordningen (2000:605) om årsredovisning och budgetunderlag (FÅB). Skatteverkets redovisning följer god redovisningssed enligt ESV:s allmänna råd till 2 kap. 5 § FÅB respektive allmänna råd till 6 § i förordningen (2000:606) om myndigheters bokföring.

Alla belopp redovisas i tusentals kronor (tkr) om inget annat anges. Till följd av detta kan avrundningsdifferenser förekomma.

Brytdag och periodiseringar

Löpande redovisning och anslagsavräkning har gjorts till och med den för statliga myndigheter gemensamma brytdagen 3 januari 2020. Därefter har intäkter och kostnader över 100 000 kronor periodiserats.

Avvikelser från generella ekonomiadministrativa regler

Skattekontots debiteringar för bokslutet 2019 avser perioden 2019-01-06 till och med 2020-01-04. Debiteringarna för bokslutet 2018 avser perioden 2018-01-07 till och med 2019-01-05. Löpande avstämning och bokföring av debiteringar från skattekontot sker alltid första helgen efter ett månadsskifte. Redovisningen av skattekontot följer därmed inte kalenderåret.

Dispenser

Skatteverket har enligt regeringsbeslut 1998-12-10 fått dispens från kravet på att redovisa fordringar och skulder avseende uppbörd som redovisas på annat sätt än via skattekontot. Dispensen gäller både löpande redovisning och redovisning i samband med delårsrapporter och bokslut. Den utnyttjas för närvarande för ej restförda uppbördsfordringar redovisade genom de gamla uppbörds-systemen.

Verksamhetsförändringar

Skatteverkets verksamhet som har bedrivits på servicekontor har från och med 1 januari till och med 31 maj 2019 finansierats genom en anslagspost inom utgiftsområde 2. Från 1 juni 2019 gjordes en verksamhetsövergång till Statens servicecenter. Denna förändring har påverkat

Skatteverkets kostnader och intäkter och har också förklarats i förhållande till jämförelsetalen 2018.

Varulager

Tidigare undantag enligt regeringsbeslut för Valmyndigheten från kravet på kostnadsräkning av anslag har upphört att gälla, varulagret har därför övergått från utgiftsmässig avräkning till kostnadsräkning. Detta har medfört att inkomsttitel 2811 använts för att justera värdet av ingående lager.

Anläggningstillgångar

I riktlinje för anläggningstillgångar har Skatteverket beslutat om avskrivningsperioder och gräns för mindre värde för olika typer av tillgångar. Avskrivning sker löpande från det att tillgången tas i bruk och sker linjärt över den bedömda nyttjandeperioden. I normalfallet anläggningsförs investeringar med en livslängd om minst tre år och ett anskaffningsvärde om ett halvt prisbasbelopp. I följande tillgångsslag tillämpas normalt dessa avskrivningstider:

Balanspost	Avskrivningstid
Balanserade utgifter för utveckling	5 år
Rättigheter och andra immateriella anläggningstillgångar	3–5 år
Förbättring på annans fastighet	enligt hyresavtals löptid

Inom tillgångsslaget Maskiner, inventarier, installationer m.m. tillämpas normalt följande avskrivningstider för olika tillgångar:

Tillgång	Avskrivningstid
Fordon	3–5 år med ett beräknat restvärde
It-utrustning	3–5 år
Möbler och övriga inventarier	3–10 år

I riktlinjen görs följande avsteg från gränsen för mindre värde om ett halvt prisbasbelopp för följande anläggningstyper:

- Möbler och inredning: Arbetsplatser (naturligt samband) kan anläggningsföras till lägre värde än ett halvt prisbasbelopp.
- Förbättringsutgifter på annans fastighet: Gräns för mindre värde 100 tkr.
- Egen systemutveckling: Gräns för mindre värde vid 5 000 tkr.

Värderingsprinciper

Uppbördsfordringar

Skattekontofordringar som överlämnats till Kronofogden för indrivning värderas kollektivt. Värderingen av vad som beräknas inflyta av fordran baseras på det procentuella förhållandet mellan vad som redovisats som inbetalning från Kronofogden under året och den utgående fordran. En genomsnittlig procentsats baserad på tre års utfall används. Normalt har merparten av skattekontofordringarna inte förfallit till betalning på bokslutsdagen. Restföring av kontounderskott som förfallit till betalning sker löpande. Skatteverket värderar inte skattekontofordringar som ännu inte restförts.

Fordringar avseende återkrav av felaktigt utbetald skattereduktion för rot- och rutavdrag värderas kollektivt. Värderingen av vad som beräknas inflyta av fordran baseras på det procentuella förhållandet mellan vad som redovisats som inbetalning under året och den utgående fordran. En genomsnittlig procentsats baserad på tre års utfall används. Fordran värderas utan att vara restförd.

Övriga fordringar

Fordringarna värderas enligt lägsta värdets princip vilket innebär att de tas upp till det värde som Skatteverket beräknar kommer att betalas in.

Leverantörsskulder

Leverantörsskulden värderas till sitt nominella värde.

Ersättningar till ledande befattningshavare

Under 2019 har Skatteverket inte fått någon styrelse på plats, insynsrådet upphörde 2017, därmed har Skatteverkets ledande befattningar bestått av general- och överdirektör.

Skatteverkets ledande befattningshavare

Kr	Lön	Förmån	Ledamot i andra styrelser, råd eller aktiebolag
Katrin Westling Palm, generaldirektör	1 910 447	9 470	Ledamot Ekonomistyrningsverkets insynsråd Ledamot Försvarsunderrättelsesdomstolen Ledamot e-legitimationsnämnden
Fredrik Rosengren, överdirektör	1 301 532	15 985	Ledamot Bolagsverkets insynsråd Ledamot Rädde Barnen (t.o.m. 2018-08-31)

Semesterlöneskuld

Skatteverket redovisar semesterlöneskulden enligt årsvis periodisering.

Övrigt

Monetära fordringar och skulder i utländsk valuta räknas om till balansdagens kurs som publiceras av Riksbanken.

Sjukfrånvaro

Sjukfrånvaro i procent (%)	2019	2018	2017	2016	2015
Sjukfrånvaro	4,7	4,8	4,7	4,7	4,5
Kvinnor	5,7	5,7	5,8	5,7	5,5
Män	3,0	2,9	2,7	2,9	2,5
29 år och yngre	3,9	3,4	3,3	3,4	2,8
30-49 år	4,5	4,6	4,6	4,5	4,3
50 år och äldre	5,2	5,3	5,1	5,2	5,0
Andel långtidssjuka (60 dagar eller mer)	52,0	50,8	53,5	54,7	52,5

NOTER (tkr)

	2019-01-01- 2019-12-31	2018-01-01- 2018-12-31
Resultaträkningen		
1 Intäkter av avgifter och andra ersättningar		
Avgiftsintäkter enligt 4 § avgiftsförordningen*	1 809	147 768
Avgiftsintäkter tjänsteexport	45 683	40 524
Avgifter SPAR	47 219	50 073
Information ur dataregister	334	179
Intäkter aviseringssystemet	10 090	11 033
Kopior av allmän handling	346	400
Ansökningsavgift ID-kort	68 804	65 448
Ansökningsavgifter prissättningsbesked	1 775	600
Avgifter namnarenden**	18 192	19 111
Intäkter från Kronofogden (KFM) för levererat verksamhetsstöd	209 459	213 135
Intäkter från Myndigheten för digital förvaltning (DIGG) och Statens servicecenter (SSC)**	38 172	0
Ersättning från AP-fonden och Pensionsmyndigheten för adm. av uppbörderna av fondmedel	430 650	476 663
Ickestatliga medel enligt definitionen i 6 kap. 1 § kapitalförsörjningsförordningen	2 293	1 222
Reavinster	210	890
Övrigt	12 377	11 979
Summa	887 412	1 039 026
* Minskningen beror till största del på att de servicekontor som Skatteverket varit huvudman för finansierats via ett speciellt anslag januari-maj och därefter övergått till Statens servicecenter från och med 1 juni.		
** Avser levererad förvaltning av Mina meddelanden och stödverksamhet som kvarstår efter verksamhetsövergång av servicekontor till SSC.		
Sammanställning tjänsteexport		
Intäkter	45 945	40 574
Kostnader	-46 827	-41 792
Summa (kapitalförändring tjänsteexport)	-882	-1 217
Under 2019 har tjänsteexport bedrivits aktivt i olika projekt varav de tre största i Kosovo, Albanien och Bosnien.		
Sammanställning SPAR		
Intäkter	48 791	51 174
Kostnader	-49 473	-44 848
Summa (kapitalförändring SPAR)	-681	6 326
SPAR började redovisas som ett eget avgiftsområde 2012, upparbetade intäkter och kostnader har dock funnits från 2008 då utvecklingen av nya SPAR startade. Senast justerades priserna per den 1 juli 2019. Genom prisjusteringar ska avgiftsområdet över tid ge ett +/- resultat.		
Sammanställning av administration för ålderspension		
Intäkter	430 650	476 663
Kostnader	-457 795	-467 966
Summa (kapitalförändring administration för ålderspension)	-27 145	8 697
Kostnadsposten innehåller en korrigerigering om 4 063 tkr avseende föregående års avstämning som inte ändrades i räkenskaperna det året. Det innebär att årets verkliga resultat är -31 208 tkr.		
Sammanställning av KFM levererat verksamhetsstöd		
Intäkter	209 460	213 015
Kostnader	-209 460	-213 015
Summa (kapitalförändring KFM levererat verksamhetsstöd)	0	0
Justering av kostnader och intäkter för leverans stäms av mellan myndigheterna före bokslut, därav +/-0 resultat.		

NOTER (tkr)

	2019-01-01- 2019-12-31	2018-01-01- 2018-12-31
Sammanställning av Avgifter e-legitimationsnämnden		
Intäkter	0	18 446
Kostnader	0	-2 145
Summa (kapitalförändring Avgifter e-legnämnden)	0	16 301
Avgiftsområdet avslutades vid utgången av 2018 eftersom e-legitimationsnämndens verksamhet har övergått till Myndigheten för digital förvaltning.		
Sammanställning av Avgifter Namnämnden		
Intäkter	18 212	19 161
Kostnader	-19 655	-15 937
Summa (kapitalförändring Avgifter Namnämnden)	-1 444	3 223
Från den 1 juli 2017 har Skatteverket tagit över verksamheten om namnbyte, avgiftens storlek bestäms av Namnlagen och kostnaderna motsvarar Skatteverkets kostnader för handläggning av dessa ärenden. Under 2018 har verksamheten sitt första hela verksamhetsår. Utveckling av system och tjänsten bidrar från och med 2019 till att sänka det balanserade överskottet.		
2 Intäkter av bidrag		
Från statliga myndigheter*	22 105	40 293
Från EU**	2 489	2 409
Summa	24 594	42 702
*Minskningen beror främst på det bidrag som 2018 erhöles från Kammarkollegiet med 16,3 mkr för att täcka upparbetat underskott på avgiftsområdet e-legnämnden.		
**Till största delen utgör intäkt av bidrag ersättning för Fiscalisverksamheten.		
3 Finansiella intäkter		
Ränta på lån i Riksgäldskontoret (RGK) avseende anläggningstillgångar*	2 100	4 072
Ränta på räntekonto i Riksgäldskontoret*	1	0
Övrigt	71	90
Summa	2 172	4 163
*Negativt ränteläge har givit ränteintäkt på lån och räntekostnad för tillgängliga medel på räntekonto i RGK, jmf not 7.		
4 Kostnader för personal		
Lönekostnader exklusive sociala avgifter*	-4 193 737	-4 202 774
Arvoden till styrelse, kommittéer eller ej anställd personal (uppdragstagare)**	-469	-617
Lagstadgade arbetsgivaravgifter*	-1 309 770	-1 313 579
Övrigt***	-724 100	-672 001
Summa	-6 228 076	-6 188 971
*Minskning av kostnader kopplade till lön beror på verksamhetsövergång av servicehandläggare till Statens servicecenter från 1 juni 2019.		
**Minskningen beror i huvudsak på att verksamheten för e-legitimationsnämnden övergått till Myndigheten för digital förvaltning.		
*** Personalkostnader i posten övrigt har ökat och beror till största del på en höjd premie för statens avtalsförsäkringar.		
5 Kostnader för lokaler*		
Lokalhyror	-449 388	-453 108
Ei, vatten, bränsle m.m.	-28 613	-29 000
Renhållning, städning	-33 424	-33 621
Övrigt	-2 852	-2 877
Summa	-514 278	-518 607
*Statens servicecenter har tagit över kontrakterna för 13 servicekontor från och med den 1 oktober 2019, vilket lett till att kostnaden för Skatteverket har minskat.		

NOTER (tkr)

	2019-01-01- 2019-12-31	2018-01-01- 2018-12-31
6 Övriga driftkostnader		
Varor	-81 909	-124 451
Tjänster*	-1 380 732	-1 472 702
Porto, tryckning, papper och publikationer**	-201 338	-214 083
Leasing	-77 157	-83 231
Reaförluster	-11 936	-2 120
Aktiviering egenutvecklade anläggningstillgångar***	114 107	96 172
Varulagerförändring****	298	-512
Övrigt	-107 542	-103 676
Summa	-1 746 209	-1 904 603

*Minskade kostnader beror till stor del på att servicekontoren januari-maj 2019 finansierats via ett separat anslag och från och med 1 juni övergått till Statens servicecenter. Det innebär att Skatteverket under 2019 inte haft kostnader för de servicekontor som haft Försäkringskassan som huvudman. Minskningen förklaras även av höga kostnader för Valmyndigheten 2018.

**Skatteverket har under 2019 minskat sina kostnader för utskick och scanning kopplat till den ordinarie verksamheten.

***Del av kostnaderna finansieras genom lån och reducerar därför totala driftskostnader. Aktivieringen är fördelad på de olika kostnadsposterna men huvudsak tjänster i form av konsulter.

****Varulagerförändring tillhör Valmyndighetens lager för att kunna hålla extraval.

7 Finansiella kostnader		
Ränta på räntekonto i Riksgäldskontoret*	-1 711	-3 559
Ränta på lån i Riksgäldskontoret avseende anläggningstillgångar*	0	0
Räntekostnader leverantörsfakturor	-119	-197
Valutakursförluster	-75	-40
Räntekostnader övrigt	-1	-9
Summa	-1 906	-3 804

*Räntekostnad och avgift på positivt belopp på räntekonto i RGK p.g.a. negativt ränteläge, jmf not 3.

8 Intäkter av avgifter m.m. som inte disponeras		
Intäkter av ansökningsavgifter äktenskapsregistret	6 229	5 921
Intäkter av ansökningsavgifter arvsintyg	479	451
Intäkter av ansökningsavgifter låneförbud	14	17
Intäkter av avgift för förhandsbesked	311	346
Intäkter av skadestånd*	11 810	20 604
Ränteintäkter, utomstatliga	1 909 767	2 273 419
<i>Periodiseringar</i>		
Värdereglering intäkter av skadestånd*	-12 526	-19 258
Summa	1 916 084	2 281 499

*Intäkter av skadestånd avser tilldömt skadestånd för skada staten vållats avseende bedrägeribrott mot systemet för utbetalning av skattereduktion för hushållsnära tjänster.

NOTER (tkr)

	2019-01-01- 2019-12-31	2018-01-01- 2018-12-31
9 Skatteintäkter m.m.		
Inkomstskatter, fysiska personer	797 216 249	799 102 193
Inkomstskatter, juridiska personer	204 627 133	205 421 388
Ofördelbara skatter	8 672 922	11 536 283
Arbetsgivaravgifter	587 455 135	566 906 175
Mervärdesskatt	424 089 412	411 223 958
Övriga skatter på varor och tjänster	112 520 506	102 506 919
Skattetillegg, förseningsavgift	1 654 632	1 908 416
Räntor, dröjsmålsavgift, böter	73 104	68 213
Övriga inkomster av statens verksamhet	18 665	24 820
<i>Delsumma</i>	2 136 327 756	2 098 698 365
<i>Tillkommer/avgår</i>		
LSS-utjämningsavgift (lag om stöd och service till vissa funktionshindrade)	4 505 654	4 094 057
Kommun- och landstingsmoms	-73 550 329	-70 981 954
Kommunalskatter, utbetalda	-791 019 183	-760 944 219
<i>Delsumma</i>	-860 063 858	-827 832 116
<i>Periodiseringar:</i>		
Upplupna kostnader slutreglering av kommunalskatt*	-5 014 999	3 147 157
Periodiserade intäkter av skatter m.m.	-12 245 502	-16 169 536
Värdereglering	2 486 179	735 546
Konstaterade uppbördsförluster	-7 335 169	-5 171 605
<i>Delsumma</i>	-22 109 492	-17 458 439
Summa	1 254 154 407	1 253 407 810

Skattekontots debiteringar för bokslutet 2019 avser perioden 2019-01-06 till och med 2020-01-04. Debiteringarna för bokslutsåret 2018 avser perioden 2018-01-07 till och med 2019-01-05. Löpande avstämning och bokföring av debiteringar från skattekontot sker alltid första helgen efter månadsskiftet vilket innebär att skatteintäkterna inte fullt ut avser aktuellt räkenskapsår.

*Periodisering av slutregleringen varierar mellan åren beroende på om kommunerna är skyldiga att betala tillbaka medel eller har mer att erhålla.

10 Medel som erhållits från myndigheter för finansiering av bidrag**12 973 347****8 682 538**

Avser bidrag från Trafikverket, Arbetsförmedlingen och Försäkringskassan för att finansiera de bidrag som betalas ut via kreditering av skattekonton. Under andra halvåret 2018 tillkom anställningsstöd, för 2019 får detta helårseffekt.

NOTER (tkr)

	2019-01-01- 2019-12-31	2018-01-01- 2018-12-31
11 Lämnade bidrag		
Lämnade bidrag fördelade per mottagarkategori		
<i>Lämnade bidrag till statliga myndigheter</i>		
Stöd för nystartsjobb, anställningsstöd och höga sjuklönekostnader	-277 940	-207 511
Lämnade bidrag till Transportstyrelsen och Statskontoret	0	-200
Ersättning till länsstyrelserna för valkostnader	-14 291	-55 456
<i>Delsumma</i>	<i>-292 232</i>	<i>-263 167</i>
<i>Lämnade bidrag till övriga statliga sektorn</i>		
Stöd för nystartsjobb och höga sjuklönekostnader	-277	-456
<i>Delsumma</i>	<i>-277</i>	<i>-456</i>
<i>Lämnade bidrag till kommuner och landsting</i>		
Kommunalekonomisk utjämning kommuner	-78 588 948	-70 338 867
Stöd flyktingsituationen, kommuner	-4 000 000	-5 600 000
Kommunalekonomisk utjämning landsting	-31 950 436	-29 469 521
Stöd flyktingsituationen, landsting	-1 000 000	-1 400 000
Utjämningsbidrag LSS, kommuner	-4 505 654	-4 094 057
Anställningsstöd m.fl. till kommuner	-4 042 200	-1 242 134
Anställningsstöd m.fl. till landsting	-139 709	-53 477
Statsbidrag till kommuner för förtidsröstning	-212 663	-195 000
Bidrag till kommuner för inköp av avskärmningar	-15 818	0
<i>Delsumma</i>	<i>-124 455 428</i>	<i>-112 393 056</i>
<i>Lämnade bidrag till EU</i>		
Mervärdesskattebaserad avgift till EU	-3 180 769	-3 097 369
Periodisering mervärdesskattebaserad avgift till EU**	0	-68 636
<i>Delsumma</i>	<i>-3 180 769</i>	<i>-3 166 005</i>
<i>Lämnade bidrag till övriga kommunala sektorn</i>		
Bidrag till Rådet för kommunal redovisning	-1 400	-1 400
Bidrag till Rådet för främjande av kommunala analyser	-4 550	-4 550
<i>Delsumma</i>	<i>-5 950</i>	<i>-5 950</i>
<i>Lämnade bidrag till företag och enskilda personer</i>		
Stöd för nystartsjobb, anställningsstöd, yrkesintroduktion och höga sjuklönekostnader	-6 948 758	-5 746 814
Sjöfartsstöd	-1 564 463	-1 432 147
Nordiska skattevetenskapliga forskningsrådet	-569	-555
Ersättning i ärenden och mål om skatt	-13 065	-15 354
Ersättning till bouppteckningsförrättare	-41	-42
Ersättning avseende bankgaranti	0	0
Ersättning rättegångs- och rättshjälpskostnader	-7	-997
Skadestånd	-116	-344
<i>Delsumma</i>	<i>-8 527 017</i>	<i>-7 196 252</i>
Summa lämnade bidrag	-136 461 673	-123 024 885

NOTER (tkr)

	2019-01-01- 2019-12-31	2018-01-01- 2018-12-31
Lämnade bidrag fördelade per finansiering		
Lämnade bidrag finansierade via anslag		
Kommunalekonomisk utjämning kommuner	-78 588 948	-70 338 867
Stöd flyktingsituationen, kommuner	-4 000 000	-5 600 000
Kommunalekonomisk utjämning landsting	-31 950 436	-29 469 521
Stöd flyktingsituationen, landsting	-1 000 000	-1 400 000
Utjämningsbidrag LSS, kommuner	-4 505 654	-4 094 057
Mervärdesskattebaserad avgift till EU	-3 180 769	-3 097 369
Bidrag till Rådet för kommunal redovisning	-1 400	-1 400
Bidrag till Rådet för främjande av kommunala analyser	-4 550	-4 550
Statsbidrag till kommuner för förtidsröstning	-212 663	-195 000
Bidrag till kommuner för inköp av avskärningar	-15 818	0
Ersättning till länsstyrelserna för valkostnader	-14 291	-55 456
<i>Delsumma</i>	<i>-123 474 530</i>	<i>-114 256 220</i>
Lämnade bidrag finansierade med bidrag från annan myndighet*		
Anställningsstöd (Arbetsförmedlingen)	-5 631 174	-1 240 372
Sjöfartsstöd (Trafikverket)	-1 564 463	-1 432 147
Stöd för nystartsjobb (Arbetsförmedlingen)	-4 645 189	-5 008 991
Stöd till yrkesintroduktion (Arbetsförmedlingen)	-37 911	-42 515
Kompensation för höga sjuklönekostnader (Försäkringskassan)	-1 094 609	-958 513
<i>Delsumma</i>	<i>-12 973 347</i>	<i>-8 682 538</i>
Periodiserat lämnat bidrag		
Periodisering mervärdesskattebaserad avgift till EU**	0	-68 636
Lämnade bidrag finansierade med Skatteverkets förvaltningsanslag		
Nordiska skattevetenskapliga forskningsrådet	-569	-555
Ersättning i ärenden och mål om skatt	-13 065	-15 354
Ersättning till bouppteckningsförrättare	-41	-42
Ersättning rättegångs- och rättshjälpskostnader	-7	-997
Skadestånd	-116	-344
Lämnade bidrag till Transportstyrelsen och Statskontoret	0	-200
<i>Delsumma</i>	<i>-13 797</i>	<i>-17 491</i>
Summa lämnade bidrag	-136 461 673	-123 024 885

*Sjöfartsstöd, stöd för nystartsjobb, anställningsstöd, stöd till yrkesintroduktion och stöd för kompensation för höga sjuklönekostnader betalas ut via kreditering på Skattekontot och finansieras med bidrag från Trafikverket, Arbetsförmedlingen och Försäkringskassan.

**Periodiseringen 2018 avser backning av tidigare års periodisering.

NOTER (tkr)

	2019-01-01- 2019-12-31	2018-01-01- 2018-12-31
12 Årets kapitalförändring		
<i>Uppbörd</i>		
Upplupna kostnader, slutreglering av kommunalskatt	-5 014 999	3 147 157
Periodiserade intäkter skattekonto	9 605 225	-4 275 895
Periodiserade intäkter vägavgifter	9 812	-105
Periodiserade intäkter moms utländska företag	-16 749	-121 380
Konstaterad uppbördsförlust skattekontofordringar	-7 335 139	-5 171 527
Konstaterad uppbördsförlust moms utländska företag	-30	-78
Periodiserade intäkter skadestånd	10 877	20 430
Värdereglering skadestånd	-12 526	-19 258
Värdereglering skattekontofordringar	2 486 179	735 546
Periodisering lämnade bidrag till EU	0	-68 636
<i>Delsumma</i>	<i>-267 350</i>	<i>-5 753 747</i>
<i>Avgiftsfinansierad verksamhet</i>		
Tjänsteexport	-882	-1 217
SPAR	-681	6 326
Administration av ålderspension	-27 145	8 696
Avgifter e-legnämnden	0	16 301
Avgifter namnären den	-1 444	3 223
Till KFM levererat verksamhetsstöd	0	0
<i>Delsumma</i>	<i>-30 152</i>	<i>33 329</i>
Summa	-297 502	-5 720 417

Kapitalförändring av uppbörd och transfereringar utgörs av periodiseringar, värdereglering avseende befarade förluster och intäktskorrigeringar p.g.a. konstaterade förluster. Kapitalförändringen utgörs även av den avgiftsfinansierade verksamheten som utgörs av årets resultat för de olika avgiftsområdena, se not 1.

NOTER (tkr)

	2019-12-31	2018-12-31
Balansräkningen		
13 Immateriella anläggningstillgångar	573 756	564 573
Balanserade utgifter för utveckling		
Ingående anskaffningsvärde	2 140 638	1 980 892
Årets anskaffning	196 396	160 122
Utrangering*	-23 804	-376
Kvarvarande anskaffningsvärde	2 313 231	2 140 638
Ingående ackumulerad avskrivning	-1 629 589	-1 488 804
Årets avskrivning	-153 224	-141 085
Återföring avskrivning vid utrangering*	7 050	301
Utgående ackumulerad avskrivning	-1 775 763	-1 629 589
Bokfört värde	537 468	511 049
Specifikation av anskaffningsvärden vid utrangering	-16 754	-75
*Utrangering 2019 avser Dina uppifter, del av utfall i utvecklingsinsats under folkbokföring som ej ledde till produktionssättning, samt Mina meddelanden som överförts till Digitaliseringsmyndigheten.		
Rättigheter och andra immateriella anläggningstillgångar		
Ingående anskaffningsvärde	231 593	218 847
Årets anskaffning*	7 713	40 910
Utrangering**	-2 667	-28 164
Kvarvarande anskaffningsvärde	236 638	231 593
Ingående ackumulerad avskrivning	-178 069	-180 144
Årets avskrivning	-24 948	-26 089
Återföring avskrivning vid utrangering**	2 667	28 164
Utgående ackumulerad avskrivning	-200 350	-178 069
Bokfört värde	36 288	53 524
Specifikation av anskaffningsvärden vid utrangering	0	0
*Årets största anskaffningar avser främst licenser.		
**Avser främst äldre licenser för telefoniplattform som tagits ur bruk.		
14 Materiella anläggningstillgångar	266 292	268 417
Förbättringsutgifter på annans fastighet		
Ingående anskaffningsvärde	162 004	160 539
Årets anskaffning*	4 057	4 981
Utrangering	-20 458	-3 516
Kvarvarande anskaffningsvärde	145 603	162 004
Ingående ackumulerad avskrivning	-135 767	-124 213
Årets avskrivning	-12 590	-14 955
Återföring avskrivning vid utrangering	18 560	3 402
Utgående ackumulerad avskrivning	-129 796	-135 767
Bokfört värde	15 807	26 238
Specifikation av återförda ack.värden	-1 898	-114
*Årets anskaffning avser ombyggnationer skattekontoret i Falun 1 511 tkr, larm och passage 688 tkr, solskydd skattekontoret i Karlskrona 387 tkr samt larm servicekontor 258 tkr. I årets anskaffningsvärde ingår pågående förbättringsutgifter med 1 212 tkr, motsvarande uppgift för 2018 är 2 068 tkr.		

NOTER (tkr)

	2019-12-31	2018-12-31
Maskiner, inventarier, installationer m.m.		
Ingående anskaffningsvärde	754 436	816 006
Årets anskaffning	86 930	65 567
Utrangering*	-92 663	-127 137
Kvarvarande anskaffningsvärde	748 702	754 436
Ingående ackumulerad avskrivning	-512 256	-562 719
Årets avskrivning	-72 792	-73 793
Återföring avskrivning vid utrangering*	86 832	124 255
Utgående ackumulerad avskrivning	-498 217	-512 256
Bokfört värde	250 486	242 180
Specifikation av återförda ack.värden	-5 832	-2 882
*Utrangering 2019 avser främst anskaffningsvärdet för nätutrustning 4 626 tkr, servrar 63 999 tkr, möbler 16 661 tkr, kontorsmaskiner 3 084 tkr samt bilar 2 391 tkr. Beloppet 2018 avser främst anskaffningsvärdet för möbler 33 978 tkr, nätutrustning 27 654 tkr, servrar 52 049 tkr samt bilar 6 253 tkr.		
Pågående nyanläggningar*		
Ingående anskaffningsvärde	0	977
Årets anskaffning	0	0
Årets överföring	0	-977
Summa pågående nyanläggningar	0	0
15 Varulager och förråd		
Material för extra val så som valseledspapper, valkuvert, omslag m.m.	5 061	4 762
Summa varulager m.m.	5 061	4 762
Varulagret har fram till 2018 avräknas utgiftsmässigt men från 2018 avräknas det kostnadsmässigt. Lagret består av material som gör det möjligt att genomföra ett extraval inom föreskriven tid.		
16 Kundfordringar		
Kundfordringar aviseringssystemet och SPAR m.m.	11 093	12 816
Kundfordringar utländska kunder*	747	81
Kundfordringar värdereglering	-330	-311
Övrigt**	2 985	1 118
Summa	14 495	13 705
*Ökning 2019 avser fakturering för it-utrustning och ett prissättningsbesked som inte var betalt. **Ökning 2019 grundar sig på att fakturering generellt i december har ökat med 1,4 mnkr jämfört med 2018, största posten avser ett fakturerat vite som ännu inte är betalt med 692 tkr.		
17 Fordringar hos andra myndigheter		
Kundfordringar och övriga fordringar*	36 176	111 607
Skatteverkets fordringar avseende indrivna medel via Kronofogden**	328 739	314 220
Mervärdesskattfordran	81 311	99 906
Summa	446 226	525 732
*Minskad fordran beror på att verksamhetsövergång av servicekontor till Statens servicecenter lett till att fakturering för dessa inte har skett mot Försäkringskassan och Pensionsmyndigheten i december 2019 som skedde 2018 med 75 mnkr. **Skatteverkets fordringar avseende indrivna medel via Kronofogden avser indrivna medel under december månad.		

NOTER (tkr)

	2019-12-31	2018-12-31
18 Uppbördsfordringar		
Fordringar moms/skattetillägg utländska företag	379	778
Fordringar skattekonto	21 601 156	25 693 348
Fordringar skattekonto rot- och rutavdrag	13 543 938	12 471 188
Fordringar skattekonto rot- och rutavdrag, återkrav	284 411	280 800
- värdereglering	-224 711	-213 400
Fordringar skattekonto, restförda	36 469 485	38 866 974
- värdereglering	-31 884 485	-34 381 974
Fordringar skadestånd	321 826	310 949
-värdereglering	-321 826	-309 301
Fordringar vägavgifter	31 332	21 520
Fordringar moms elektroniska tjänster	8 440	10 840
Summa	39 829 946	42 751 723
Beviljade betalningsansvända finns inte särredovisade i bokföringen utan redovisas endast som not.		
<i>Betalningsansvända uppgår vid utgången av året till:</i>		
Skattekonto	13 473 188	14 556 935
19 Övriga kortfristiga fordringar		
Fordringar exportfrämjande verksamhet	486	547
Fordran kommuner och landsting avseende slutreglering kommunalskatt för inkomståret 2018*	262 662	5 277 661
Övriga kortfristiga fordringar	125	477
Värdereglering övriga	-11	-26
Summa	263 262	5 278 659
*Slutavräkning av kommunalskattemedel varierar mellan åren. Slutavräkningen görs i januari månad andra året efter inkomståret. Då justeras de totala slutliga kommunalskattemedlen mot de preliminära medel som betalades ut till kommuner och landsting under inkomståret.		
20 Periodavgränsningsposter		
Förutbetalda hyreskostnader	93 247	113 805
Fordran bidrag för höga sjuklönekostnader*	1 262	1 726
Övriga förutbetalda kostnader**	132 482	119 506
Upplupna bidragsintäkter	1 849	3 401
Upplupna intäkter Kronofogden	155	0
Övriga upplupna intäkter***	13 259	1 952
Summa	242 255	240 391
*Fordran avser bidrag för höga sjuklönekostnader där Försäkringskassans betalning till Skatteverket sker i januari 2020.		
**Ökningen avser främst kostnader hänförliga till it-verksamheten.		
***Den största delen avser kostnader hänförliga till mina meddelanden som ska faktureras Myndigheten för digital förvaltning (DIGG), även nedlagda kostnader i utländska projekt som inte fakturerats ännu mot SIDA återfinns i posten.		
21 Avräkning med statsverket		
Uppbörd		
Ingående balans	-275 965	-217 834
<i>Redovisat mot inkomsttitel</i>		
Inkomster	-2 129 783 445	-2 093 305 867
Utgifter	873 445 604	831 926 173
Uppbördsmedel som betalats till icke räntebärande flöde	1 256 321 342	1 261 321 564
Skulder som avser uppbörd	-292 463	-275 965

NOTER (tkr)

	2019-12-31	2018-12-31
Anslag i icke räntebärande flöde		
Ingående balans	4 229	1 530
Redovisat mot anslag	123 594 014	114 424 247
Medel hänförliga till transfereringar m.m. som betalats till icke räntebärande flöde	-123 592 082	-114 421 547
Fordringar avseende anslag i icke räntebärande flöde	6 160	4 229
Anslag i räntebärande flöde		
Ingående balans	-36 038	-72 773
Redovisat mot anslag	7 712 330	7 678 574
Anslagsmedel som tillförts räntekonto	-7 732 514	-7 643 771
Återbetalning av anslagsmedel	563	1 933
Skulder avseende anslag i räntebärande flöde	-55 660	-36 038
Fordran avseende semesterlöneskuld inkl. soc.avg. som inte har redovisats mot anslag		
Ingående balans	52 387	62 151
Redovisat mot anslag under året enligt undantagsregeln	-8 324	-9 764
Fordran avseende semesterlöneskuld som inte har redovisats mot anslag	44 063	52 387
Övriga fordringar/skulder på statens centralkonto		
Ingående balans	0	0
Inbetalningar i icke räntebärande flöde	2 258 215 137	2 185 451 039
Utbetalningar i icke räntebärande flöde	-1 125 485 876	-1 038 551 023
Betalningar hänförliga till anslag och inkomsttitlar	-1 132 729 260	-1 146 900 016
Övriga fordringar på statens centralkonto	0	0
Summa Avräkning med statsverket	-297 900	-255 387
22 Kassa och bank		
Behållning räntekonto i Riksgäldskontoret*	744 927	739 261
Valutakonto förvarstagna medel	25	180
Inbetalningar bankkonto från utlandet**	325 619	337 106
Inbetalningar euro avseende moms elektroniska tjänster***	4 958	5 373
Summa	1 075 529	1 081 920
*Årets räntekontokredit uppgår till 704 000 tkr, inget är utnyttjat under året. Swishinbetalningar som gjorts efter kl 21.00 den sista vardagen i december redovisas av banken den första vardagen i januari, därav uppkommer en avvikelse mot Riksgäldens engagemangsbesked 2019-12-31 med 9 tkr.		
**Inbetalningar bankkonto från utlandet avser inbetalningar för sista bankdagen i december som redovisats till SCR, statens centralkonto, januari 2020, jämför not 32.		
***Inbetalningarna euro avser inbetalningar till valutakonton avseende systemet för redovisning av moms på elektroniska tjänster.		
23 Statskapital		
Ingående balans	1 415	1 440
Årets förändring*	0	-25
Utgående balans	1 415	1 415
*Avser statskapital utan avkastningskrav som använts för att finansiera konst från Statens konstråd.		

NOTER (tkr)

	2019-12-31	2018-12-31
24 Balanserad kapitalförändring		
Ingående balans (ej föregående års kapitalförändring)*	-32 152 186	-24 276 807
Föregående års kapitalförändring	-5 720 417	-7 875 379
Utgående balans	-37 872 603	-32 152 186
Utgående balans är fördelat på		
- uppbörd	-37 950 060	-32 196 313
- tjänsteexport	5 335	6 552
- avgiftsfinansierad verksamhet	72 122	37 575
Summa	-37 872 603	-32 152 186

Den balanserade kapitalförändringen avseende uppbörd utgörs dels av periodiseringar, d.v.s. skillnaden mellan bokförda uppbördsintäkter och betalda skatter och avgifter redovisade mot statens budget, dels av värdegränsreglering av fordringar samt förluster. Den balanserade kapitalförändringen för avgiftsfinansierad verksamhet utgörs av adm. ålderspension, SPAR och namnändring. Till och med 2018 påverkade även e-legitimationsnämnden som har övergått till Myndigheten för digital förvaltning (DIGG).

25 Myndighetskapital

Balanserad kapitalförändring

	Statskapital	Avgifts- belagd verksamhet	Uppbörd	Kapital- förändring enligt resultat- räkningen	Summa
Förändring av myndighetskapitalet					
Utgående balans 2018*	1 415	49 402	-32 196 313	-5 720 417	-37 871 189
Ingående balans 2019	1 415	44 127	-32 196 313	-5 720 417	-37 871 189
Föregående års kapitalförändring	0	33 329	-5 753 747	-5 720 417	-5 720 417
Årets kapitalförändring	0	-30 152	-267 350	-297 502	-297 502
Summa årets förändringar	0	3 177	-267 350	-297 502	-297 502
Utgående balans 2019	1 415	77 457	-37 950 060	-297 502	-38 168 691

*Utgående balans 2018 avseende balanserad kapitalförändring för avgiftsbelagd verksamhet justerades år 2018 med 5 274 tkr, med anledning av att Valmyndighetens varulager år 2018 övergick från att avräknas utgiftsmässigt till kostnadsmässig anslagsavräkning.

26 Avsättning för pensioner och liknande förpliktelser

Ingående avsättning	9 962	12 822
Årets pensionskostnad	6 932	7 401
Årets pensionsutbetalningar till Statens tjänstepensionsverk	-8 035	-10 262
Utgående avsättning	8 859	9 962

Pensionsförpliktelser som ingår i den pensionsskuld som fastställts av Statens tjänstepensionsverk för år 2019 har minskat med 1 054 tkr. De beslut som har beviljats av Skatteverket men som ej ingår i den pensionsskuld som Statens tjänstepensionsverk har beräknat har minskat med 49 tkr. Avsättningen inkluderar även särskild löneskatt.

27 Övriga avsättningar

	59 282	54 256
Avsättningar för omställningsarbete*		
Ingående avsättning för lokalt omställningsarbete	54 256	52 141
Årets förbrukning	-7 563	-10 480
Årets avsättning	12 589	12 595
Utgående avsättning	59 282	54 256

*Uppskattad användning lokalt omställningsarbete uppgår till 2 500 tkr för årligt åtagande och med 7 500 tkr för delpensioner.

NOTER (tkr)

	2019-12-31	2018-12-31
28 Lån i Riksgäldskontoret*		
Ingående låneskuld	803 785	799 307
Årets upptagna lån	305 500	263 323
Årets amorteringar	-267 265	-258 845
Utgående låneskuld	842 019	803 785
*Skatteverket disponerar en låneram på 925 mnkr.		
29 Kortfristiga skulder till andra myndigheter		
Avräkning med Kronofogden avseende skattekontot*	26 424	22 700
Arbetsgivaravgifter	108 653	111 254
Leverantörsskulder**	76 340	118 883
Övrigt	5 072	4 960
Summa	216 489	257 798
*Skulden till Kronofogden avser utmätta medel från skattekontot under december månad.		
**Förändring från 2018 är främst att faktureringen från Försäkringskassan för servicekontor inte längre görs efter verksamhetsövergång till Statens servicescenter.		
30 Leverantörsskulder	177 175	238 641
De största leverantörsskulderna vid bokslutet avser licenskostnader.		
31 Övriga kortfristiga skulder		
Personalens källskatt	94 277	97 060
Övriga skulder	-1 718	-215
Summa	92 560	96 845
32 Övriga skulder - skatteuppbörd		
Skuld till statens centralkonto*	325 619	337 106
Skuld avseende moms till utländska företag inom EU	227 684	211 303
Kontoöverskott skattekonto**	78 073 894	85 757 301
Returer uppbörd	883	1 326
Utredningskonto moms elektroniska tjänster***	3 432	695
Manuella uppbördsutbetalningar	2	0
Outredda medel	717	805
Summa	78 632 229	86 308 536

*Inbetalningar bankkonto från utlandet avser inbetalningar för sista bankdagen i december som redovisats till SCR, statens centralkonto, januari 2020, jämför not 22.

**Kontoöverskott skattekonto förklaras huvudsakligen av kompletteringsinbetalningar för att täcka den slutliga skatten vilken avräknas först under 2020. Till viss del utgörs överskotten också av oreglerade skulder avseende överskjutande ingående mervärdesskatt eller andra återbetalningar som inte hunnit effektueras per balansdagen.

***Saldot avser inbetalning som inte kunnat placeras på grund av att deklaration ännu inte inkommit samt utbetalningar som kommit i retur.

NOTER (tkr)

	2019-12-31	2018-12-31
33 Depositioner		
Deposition avseende ackordsuppgörelse, betalningssäkring m.m.*	256	236
Skuldsanering**	0	1
Överenskommelse om företrädaransvar**	8 245	13 415
Utdelning i konkurs**	5 443	5 931
Betalningsupplämningsmaning**	1 098	1 079
Moms på elektroniska tjänster***	2 537	2 314
Moms på elektroniska tjänster andra EU-länder****	7 429	13 204
Summa	25 009	36 179

*Medel som innehålls tillfälligt som förvarstagna medel och betalas vidare till Kronofogden eller återbetalas.

**Avser inbetalningar som Skatteverket erhållit i sin roll som borgenär för statens fordringar.

***Avser deklARATIONER av moms på elektroniska tjänster från svenska företag där inbetalning ännu inte kommit och därmed har Skatteverket inte kunnat vidarebefordra någon betalning till annat EU-lands skatteverk.

****Avser deklarerad moms på elektroniska tjänster från skatteverk i annat EU-land där betalning inte kommit och växling till SEK har inte kunnat göras.

34 Periodavgränsningsposter		
Upplupna semesterlöner inkl. sociala avgifter	441 464	452 811
Upplupna löner och arvoden inkl. sociala avgifter	4 218	4 797
Oförbrukade bidrag utomstatliga*	842	607
Oförbrukade bidrag inomstatliga**	0	1 278
Förutbetalda intäkter	4 297	9 069
Övriga upplupna kostnader***	83 169	71 121
Summa	533 991	539 684

*Avser huvudsakligen ej upparbetade kostnader för fiscalis.

** För 2018 fanns bidrag från Kammarkollegiet och Arbetsmiljöverket som ej upparbetats.

***Förändringen består till största delen av att Försäkringskassans faktura avseende servicekontor inte inkom till Skatteverket 2017 och därför periodiserades med 55 540 tkr.

35 Ansvarsförbindelser		
Övriga ansvarsförbindelser	1 550	900
Summa ansvarsförbindelser	1 550	900

*Avser ställande av säkerheter i verksamheten där Skatteverket skulle kunna bli betalningsansvarig.

NOTER (tkr)

2019-01-01- 2019-12-31

Anslagsredovisning - Redovisning mot anslag

- 36 UO01 6:1 ap.1 Ersättning till länsstyrelserna för valkostnader i samband med de allmänna valen 2018**
Medel har tilldelats för att täcka ingående anslagskredit genom 14 000 tkr i årets tilldelning och som omdisponering med 500 tkr. Omdisponering har även skett med 300 tkr för att bekosta omval i Falun.
- 37 UO01 6:1 ap.5 Allmänna val och demokrati**
Valmyndighetens anslag disponeras av Skatteverket, under 2019 har indragning skett av ingående anslagsöverskott med 2 146 tkr. Genom omdisponering har medel tilldelats med 3 500 tkr samt även reducerats med 500 tkr.
- 38 UO01 6:1 ap.16 Statsbidrag för förtidsröstning**
Efter utbetalning av bidrag till kommunerna finns ett överskott på anslaget vid årets utgång med 34 337 tkr.
- 39 UO01 6:4 ap.2 Valmyndigheten**
Valmyndighetens anslag disponeras av Skatteverket, återbetalning har skett av indraget anslag som motsvarar överskott utöver tillåtet a-spar 2018 med 563 tkr.
- 40 UO02 1:19 Statens servicecenter ap.4 SSC - del till Skatteverket**
Skatteverket har förbrukat kredit på anslagsposten med 3 533 tkr, kostnader hänför sig till verksamheten servicekontor som under året övergått till Statens servicecenter.
- 41 UO02 1:18 ap.3 E-legitimationsnämnden del till Skatteverket**
Ingående anslagssparande uppgick till 297 tkr, anslagsposten var avsedd för e-legitimationsnämnden. Under 2019 har ingående anslagssparande omdisponerats och anslaget avslutats.
- 42 UO3 1:1 ap.1 Skatteverket**
Under 2019 har Skatteverket förbrukat 21 776 tkr mindre anslag än årets tilldelade budget, detta gör att utgående anslagssparande har ökat med motsvarande belopp.
- 43 UO22 1:11 ap.2 Trängselskatt i Stockholm**
Ingående anslagskredit har täckts med omdisponerat anslag med 340 tkr, utöver detta har ett tillskott erhållits som en omdisponerat anslagsbelopp med 1 500 tkr.
- 44 UO22 1:14 ap.3 Trängselskatt i Göteborg**
Ingående anslagskredit har täckts med omdisponerat anslag med 275 tkr.
- 45 UO25 1:1 ap.1 Kommunalekonomisk utjämning kommuner**
Underskottet på 0,013 tkr är orsakat av avrundning i utbetalningarna.
- 46 UO25 1:1 ap.2 Kommunalekonomisk utjämning landsting**
- 47 UO25 1:2 ap.1 Statligt utjämningsbidrag för LSS-kostnader**
Överskottet på 4 tkr är orsakat av avrundningen i tusental kronor vid tilldelningen av anslaget.
- 48 UO27 1:1 ap.7 Mervärdesskattebaserad avgift till Europeiska gemenskapen**
Överskottet på 111 887 149,74 kr beror på att EU-kommissionens begäran om utbetalningar under året har varit mindre än överenskommen prognos på årets avgift.
Under 2018 har ett underskottet på 449 tkr uppkommit, det ryms inom anslagskrediten som har nyttjats för detta.

NOTER (tkr)

	2019-01-01- 2019-12-31	2018-01-01- 2018-12-31
Finansieringsanalysen		
49 Finansieringsanalys, kostnader		
Kostnader enligt resultaträkningen*	-8 754 023	-8 871 907
<i>Justeringar</i>		
Avskrivningar	263 554	255 922
Realisationsförluster	11 936	2 120
Förändring av balansposten Varulager m.m.	-298	512
Förändring av balansposten Avsättningar till pensioner	-1 103	-2 861
Förändring av balansposten Avsättningar till engångspremier	0	0
Förändring av balansposten Avsättningar till lokalt omställningsarbete	5 026	2 115
Kostnader enligt finansieringsanalysen	-8 474 908	-8 614 611
*Posten har justerats med 269 tkr motsvarande överförd pensionssskuld till Statens servicecenter.		
50 Finansieringsanalys, intäkter av avgifter och andra ersättningar		
Intäkter av avgifter och andra ersättningar enligt resultaträkningen*	887 412	1 039 026
<i>Justeringar</i>		
Realisationsvinster	-210	-890
Intäkter av avgifter och andra ersättningar, finansieringsanalysen	887 203	1 038 136
* Se not 1.		

51 Investeringar i materiella tillgångar

I posten ingår överlåtelse av anläggningstillgångar till Statens servicecenter. Överlåtelsen har skett genom att det bokförda värdet har flyttats från Skatteverket till mottagande myndighet och därefter har reglering på lån hos Riksgälden skett. Finansieringsanalysen har justerats med 3 878 tkr för de bokförda värdena som överlätits.

52 Investeringar i immateriella tillgångar

I posten ingår överlåtelse av anläggningstillgångar till Myndigheten för digital förvaltning. Överlåtelsen har skett genom att det bokförda värdet har flyttats från Skatteverket till mottagande myndighet och därefter har reglering på lån hos Riksgälden skett. Finansieringsanalysen har justerats med 8 057 tkr för de bokförda värdena som överlätits.

18.6 SAMMANSTÄLLNING VÄSENTLIGA UPPGIFTER

(mnkr om inte annat anges)	2019	2018	2017	2016	2015
Låneram i Riksgälden					
Beviljad	925	895	925	920	1 020
Utnyttjad totalt	859	834	820	838	876
- Varav lån i Riksgälden*	842	804	799	802	848
- Varav anskaffning anläggningstillgångar där lån inte har tagits upp**	17	31	20	36	27
Beviljad kontokredit hos Riksgälden	704	704	704	704	704
Högsta utnyttjad kontokredit under året	0	0	0	0	0
Räntekostnader och ränteintäkter på räntekontot					
Räntekostnader	1,7	3,6	3,5	3,2	1,7
Ränteintäkter	2,1	4,1	4,1	4,2	2,0
Avgiftsintäkter för egen disposition					
Beräknat belopp i regleringsbrevet	768	818	816	785	801
Utfall avgiftsintäkter som disponeras	887	1039	1027	1 022	1024
Avgiftsintäkter som ej disponeras					
Beräknat belopp i regleringsbrevet	8,4	8,3	8,3	7,7	8,0
Utfall avgiftsintäkter som ej disponeras	7,0	6,7	7,1	7,4	8,4
Anslagskredit***					
Beviljad anslagskredit	738	708	369	869	831
Utnyttjad anslagskredit	4	16	1	1	374
Anslagssparande***	207	39	4723	134	174
Antalet årsarbetskrafter och medelantalet anställda					
Årsarbetskrafter****	9 356	9 566	9 396	9 476	9 719
Medelantalet anställda	10 442	10 698	10 583	10 651	10 803
Driftkostnad per årsarbetskraft (tkr)*****	907	900	871	848	818
Årets kapitalförändring (tkr)	-297 502	-5 720 417	-7 875 379	-39 097 001	-12 896 905
Balanserad kapitalförändring (tkr)	-37 872 603	-32 152 186	-24 875 379	14 825 468	27 715 699

*Avser lån som finns upptagna till och med november aktuellt år.

**Avser december innevarande år. Enligt kapitalförsörjningsförordningen 2 kap. 1 § ska utgifter under året för anskaffning av sådana anläggningstillgångar som kommer att finansieras med lån rymmas inom låneramen.

***Omfattar samtliga anslag med beviljad kredit/anslagssparande.

****Årsarbetskrafter beräknas genom ett snitt under året.

*****Driftkostnad per årsarbetskraft beräknas utifrån resultaträkningens poster för personalkostnader, lokalkostnader och övriga driftkostnader.

19 Intern styrning och kontroll

Skatteverkets verksamhet omfattas av förordning (2007:603) om intern styrning och kontroll. Med intern styrning och kontroll avses myndighetsledningens process som ska säkerställa att myndigheten med rimlig säkerhet fullgör sina uppgifter, uppnår verksamhetens mål och uppfyller kraven i 3 § myndighetsförordningen, det vill säga

- bedriver verksamheten effektivt
- bedriver verksamheten enligt gällande rätt och de förpliktelser som följer av Sveriges medlemskap i EU
- redovisar verksamheten på ett tillförlitligt och rättvisande sätt
- hushållar väl med statens medel.

19.1 Skatteverkets process för intern styrning och kontroll

Processen för intern styrning och kontroll inom Skatteverket består av fem olika komponenter:

- intern miljö
- riskhantering
- styr- och kontrollaktiviteter
- information och kommunikation
- uppföljning och utvärdering.

Skatteverkets arbetsordning beskriver organisationen och ansvarsområdet för varje del av verksamheten samt för cheferna. Skatteverkets inriktning, vision och värden, styrmodell och styrprinciper samt medarbetarpolicy beskriver bland annat grundläggande värderingar för verksamheten. Chefer har ansvar för att den interna styrningen och kontrollen är betryggande inom det egna ansvarsområdet.

Det finns en gemensam modell för riskhantering inom Skatteverkets process för intern styrning och kontroll. Riskhanteringen sker integrerat med ordinarie verksamhets- och aktivitetsplanering. Uppföljning av risker och åtgärder mot risker görs inom ordinarie verksamhetsuppföljning på avdelningsnivå och i dialog med verksamheten.

Skatteverkets underlag för bedömning

Bedömningen av den interna styrningen och kontrollen inom Skatteverket baseras i huvudsak på följande underlag:

- den löpande och systematiska uppföljningen inklusive hanteringen av verksamhetsrisker
- avdelningschefers bedömningar av intern styrning och kontroll inom respektive verksamhet
- iakttagelser från Riksrevisionen och internrevisionen
- verksamhetens resultat 2019.

Bedömningen av intern styrning och kontroll lämnas i anslutning till myndighetsledningens intygande om rättvisande bild och underskrift av årsredovisningen, se under beslut om årsredovisningen nedan.

19.2 Intern styrning och kontroll inom Skatteverkets verksamhet

19.2.1 Planering, genomförande och uppföljning av verksamheten

2019 är det andra året i Skatteverkets innevarande planeringsperiod 2018-2020. Planeringen och genomförandet sker med utgångspunkt i verksamhetens behov med beaktande av omvärlden och den miljö som Skatteverket verkar i. Verksamhetsplanen visar övergripande prioriteringar för Skatteverket och utifrån den planerar avdelningarna sin verksamhet i den mer detaljerade aktivitetsplaneringen.

Under 2019 genomförde Skatteverket aktiviteter enligt verksamhetsplaneringen, i syfte att åstadkomma och upprätthålla en effektiv verksamhet utifrån vår uppgift enligt instruktion och regleringsbrev och de krav som framgår av myndighetsförordningen. Skatteverket har löpande följt upp verksamheten på olika nivåer och i den övergripande uppföljningen av Skatteverkets verksamhet har Skatteverkets ledningsgrupp fått information om verksamheten för styrning och ledning och som beslutsunderlag på såväl kortare som längre sikt.

19.2.2 Information om områden eller delar av verksamheten där det finns eller funnits brister

Folkbokföring

Skatteverket redovisade i årsredovisning för 2018 brister avseende myndighetens interna styrning och

kontroll av verksamhetsområdet folkbokföring. Bristerna avsåg bland annat uteblivna utvecklingsinsatser inom it-stödet som lett till att maskinella funktioner för urval och analys saknas, långa handläggningstider och högt balansläge i invandringsärenden samt brister inom folkbokföringens hantering av behörigheter och logg-hantering.

Under 2019 har en första version av ett informationslager för analys utvecklats och driftsättning kommer att ske i början av 2020. Vidare har en plan utarbetats för hur de åldersstigna verksamhetssystemen inom folkbokföringen ska ersättas. Fokus i systemutvecklingen kommer att vara invandring, samordningsnummer och kontroll. Målet med utvecklingen är digital inhämtning och digitala automatiserade processer, lösningar som ger en effektiv och säker tillgång till grunddata och möjliggör brett informationsutbyte samt att skapa effektiva urvals-, utrednings- och beslutsstöd.

En omorganisation har genomförts med färre och mer jämnstora folkbokföringsenheter. Enheterna har en större bredd i arbetsinnehåll vilket skapar bättre förutsättningar för att ensa arbetssätt, leda och fördela resurser samt bredda kompetensen. Nya chefer har rekryterats till flertalet av de nya enheterna.

Insatser har genomförts för att åtgärda de långa väntetiderna inom invandringen genom resursökning, kompetensbreddning samt särskilt fokus på löpande uppföljning och planering. På avdelningsnivå har styrtaal införts där syftet är att skapa bättre förutsättningar för ledning och styrning och att tydliggöra förväntade resultat ur ett kundperspektiv.

Arbetet med att utveckla modellen för att bedöma folkbokföringsfelet har fortsatt under året vilket gör att underlag nu finns för att kunna bedöma storleken.

Den interna styrningen och kontrollen inom området bedöms med vidtagna åtgärder därmed vara betryggande. För den del brister kvarstår i någon omfattning under 2019 har de inte haft en väsentlig påverkan på den samlade bedömningen.

Uppgiftsbehandling inom delar av beskattningsverksamheten

Skatteverket redovisade i årsredovisning för 2018 brister avseende intern styrning och kontroll vad

gäller uppgiftsbehandling inom delar av beskattningsverksamheten. Bristerna har förelegat under 2018 och konstaterats under hösten 2018.

Utifrån de uppmärksammade bristerna i uppgiftsbehandlingen inom beskattningsverksamheten har Skatteverkets dataskyddsombud slutfört en granskning av hur väl Skatteverket följer tillämpliga dataskyddsbestämmelser. Dataskyddsombudet har lämnat rekommendationer i de delar där det bedömts att Skatteverket behöver vidta åtgärder.

Granskningen avsåg personuppgiftsbehandling i en databas och två applikationer. Redan före granskningen hade databasen och en av applikationerna stängts. För den återstående applikationen har huvuddelen av åtgärderna slutförts i slutet av året. Återstående åtgärder, som främst avser att ta fram rutiner, bedöms vara slutförda under februari 2020.

Sammantaget har Skatteverket under 2019 identifierat och åtgärdat de brister som uppmärksammades i slutet av 2018. Den interna styrningen och kontrollen inom området bedöms med vidtagna åtgärder därmed vara betryggande. För den del brister kvarstår i någon omfattning under 2019 har de inte haft en väsentlig påverkan på den samlade bedömningen.

Informationssäkerhet

Skatteverket redovisade i årsredovisning för 2018 brister avseende myndighetens interna styrning och kontroll av informationssäkerhetsområdet. Skatteverket redovisade även de förutsättningsskapande åtgärder som vidtagits under 2018 för att hantera bristerna och förbättra informationssäkerheten vid myndigheten. Bristerna bedömdes genom vidtagna åtgärder vara hanterade i slutet av 2018 och har därmed inte förelegat under 2019.

Utvecklingen inom området informationssäkerhet har varit fortsatt prioriterat under 2019. Arbetet för att ytterligare utveckla säkerheten bedöms behöva fortsätta under flera år framöver.

Hantering av särskilt skyddsvärd information

Skatteverket har under 2019 identifierat brister i styrningen av hantering av särskilt skyddsvärd information. Bristerna som uppmärksammats är att det saknas en samlad styrning av området inklusive en gemensam riskhantering och kunskapsbild. Verksamheten hanteras inom respektive avdelnings

ansvarsområde och inte utifrån ett helhetsperspektiv. Avsaknaden av en samlad bild av hur denna typ av information hanteras vid databehandling och till exempel systemuppdateringar inom området har framkommit bland annat i samband med hantering av incidenter under året.

Arkitekturstyrning

Digital utveckling och effektiv förvaltning av it- och verksamhetssystem är av största betydelse för att Skatteverket ska kunna utföra sitt uppdrag. En väl fungerande arkitekturstyrning är en förutsättning för att möjliggöra detta.

Skatteverket har under 2019 identifierat brister inom området. Skatteverket har haft utmaningar i

att säkerställa en långsiktig och effektiv styrning inom arkitekturområdet. Det finns en avsaknad av tydliga och väl avvägda beslutsunderlag inom arkitekturområdet varför beslut kan fattas på fel grunder. Andra brister består i att målarkitekturen uppfattats vara alltför abstrakt för att ge tydlig vägledning och styrning.

Skatteverket har också haft otydlighet i roller och ansvar inom såväl it-sidan som verksamhetssidan och saknar ett sammanhållet arkitekturarbete. Den samlade konsekvensen blir på längre sikt en bristande effektivitet och högre kostnader för utveckling och förvaltning av våra system.

Beslut om årsredovisning

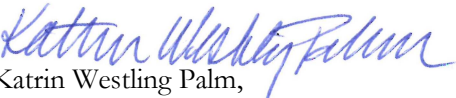
Jag bedömer att det har funnits brister i den interna styrningen och kontrollen under den period som årsredovisningen avser enligt följande.

Brister i styrning inom området hantering av särskilt skyddsvärd information. Bristerna har förelegat under hela 2019.

Brister i arkitekturstyrningen. Bristerna har förelegat under hela 2019.

Jag intygar att årsredovisningen ger en rättvisande bild av verksamhetens resultat samt av kostnader, intäkter och myndighetens ekonomiska ställning.

Solna den 19 februari 2020


Katrin Westling Palm,
generaldirektör

Statistiksammanställning

20.1 Enkät svar från privatpersoner och företag

Källa: Skatteverkets årliga attitydundersökningar 2017, 2018 och 2019

Undersökningarna genomfördes med postala enkäter med möjlighet att svara via webb.

Förklaringar:

+ = Skillnaden mellan 2017 och/eller 2018 och resultatet för 2019 är statistiskt säkerställd ($p < 0,05$), fördelaktig riktning.

- = Skillnaden mellan 2017 och/eller 2018 och resultatet för 2019 är statistiskt säkerställd ($p < 0,05$), ofördelaktig riktning.

Statistiska tester av aktuella trender har genomförts på medelvärdet. Statistiskt säkerställda skillnader mellan 2017 och 2018 är inte redovisade i tabellen.

	Privatpersoner			Statistisk signifikans	Företag			Statistisk signifikans
	2017	2018	2019		2017	2018	2019	
Urvalsstorlek	2 500	5 000	3 000		2 000	4 005	2 500	
Svarsfrekvens	42%	41%	49%		49%	49%	55%	
Har du haft kontakt med Skatteverket via telefon, brev, e-post eller personligt möte under de senaste 12 månaderna?								
Antal svar	1040	2043	1463		976	1927	1353	
Ja	32%	34%	30%		56%	55%	52%	
Nej	68%	66%	70%		44%	45%	48%	
Har bemötandet från Skatteverkets tjänstemän varit bra? (Bas: haft personlig kontakt under de senaste 12 månaderna)								
Antal svar	314	655	415		539	1044	691	
Antal svar med uppfattning	264	561	356		498	977	643	
Ja	94%	95%	92%		95%	94%	95%	
Nej	6%	5%	8%		5%	6%	5%	
Andel utan uppfattning	16%	14%	14%		8%	6%	7%	
Det är enkelt att komma i kontakt med Skatteverket (Bas: privatpersoner som haft personlig kontakt under de senaste 12 månaderna, samtliga företag)								
Antal svar		343	415			1010	1332	
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)		318	392			862	1104	
Instämmer (4+5)		64%	69%			52%	57%	
Varken eller (3)		23%	17%			27%	25%	
Instämmer ej (1+2)		12%	15%			21%	19%	
Medelvärde		3,78	3,9			3,45	3,57 + (mot 2018)	
Andel utan uppfattning		7%	5%			15%	17%	
Skatteverkets tjänstemän lyssnar på mig (Bas: haft personlig kontakt under de senaste 12 månaderna)								
Antal svar		349	414			605	694	
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)		300	371			534	654	
Instämmer (4+5)		77%	79%			83%	84%	
Varken eller (3)		17%	12%			10%	11%	
Instämmer ej (1+2)		6%	9%			7%	5%	
Medelvärde		4,19	4,18			4,28	4,31	
Andel utan uppfattning		13%	10%			12%	6%	
Skatteverkets tjänstemän talar om hur jag kan lösa mina problem (Bas: haft personlig kontakt under de senaste 12 månaderna)								
Antal svar		349	414			603	695	
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)		301	364			528	644	
Instämmer (4+5)		70%	77%			73%	73%	
Varken eller (3)		18%	13%			17%	18%	
Instämmer ej (1+2)		12%	10%			10%	9%	
Medelvärde		3,95	4,16 + (mot 2018)			4,01	4,03	
Andel utan uppfattning		12%	12%			12%	7%	

Enkät svar från privatpersoner och företag

	Privatpersoner			Statistisk signifikans	Företag			Statistisk signifikans
	2017	2018	2019		2017	2018	2019	
Skatteverkets tjänstemän utgår från att jag vill göra rätt (Bas: haft personlig kontakt under de senaste 12 månaderna)								
Antal svar		349	413		604	694		
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)		288	361		524	635		
Instämmer (4+5)		85%	82%		82%	86%		
Varken eller (3)		9%	9%		12%	9%		
Instämmer ej (1+2)		6%	8%		6%	5%		
Medelvärde		4,28	4,31		4,32	4,41		
Andel utan uppfattning		17%	12%		13%	9%		
Skatteverkets tjänstemän kommunicerar på ett sätt som är anpassat efter mina behov (Bas: haft personlig kontakt under de senaste 12 månaderna)								
Antal svar						695		
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)						660		
Instämmer (4+5)						73%		
Varken eller (3)						17%		
Instämmer ej (1+2)						10%		
Medelvärde						4,04		
Andel utan uppfattning						5%		
Jag litar på att de svar jag får från Skatteverkets tjänstemän är korrekta (Bas: haft personlig kontakt under de senaste 12 månaderna)								
Antal svar		348	415		605	694		
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)		324	397		569	670		
Instämmer (4+5)		83%	82%		79%	83%		
Varken eller (3)		9%	8%		11%	9%		
Instämmer ej (1+2)		7%	10%		9%	8%		
Medelvärde		4,31	4,27		4,22	4,32		
Andel utan uppfattning		6%	4%		6%	3%		
Har du besökt Skatteverkets webbplats under de senaste 12 månaderna?								
Antal svar	1032	2034	1442		973	1915	1317	
Ja	62%	67%	66%		77%	82%	82%	
Nej	38%	33%	34%		23%	18%	18%	
Det är enkelt att hitta på Skatteverkets webbplats (Bas: besökt Skatteverkets webbplats under de senaste 12 månaderna)								
Antal svar	587	1229	867		746	1553	1081	
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	568	1179	842		734	1542	1076	
Instämmer (4+5)	65%	63%	72%		62%	61%	62%	
Varken eller (3)	26%	27%	19%		27%	26%	27%	
Instämmer ej (1+2)	9%	10%	8%		10%	12%	12%	
Medelvärde	3,75	3,77	3,96	+ (mot 2017 och 2018)	3,74	3,71	3,72	
Andel utan uppfattning	4%	5%	3%		2%	1%	0%	
Informationen på webbplatsen var tillräcklig för att lösa mina ärenden (Bas: besökt Skatteverkets webbplats under de senaste 12 månaderna)								
Antal svar	584	1229	864		743	1553	1080	
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	573	1196	838		732	1534	1068	
Instämmer (4+5)	73%	73%	75%		72%	70%	68%	
Varken eller (3)	17%	16%	16%		18%	20%	22%	
Instämmer ej (1+2)	11%	11%	9%		10%	10%	10%	
Medelvärde	3,94	3,98	4,06	+ (mot 2017)	3,92	3,9	3,88	
Andel utan uppfattning	2%	3%	3%		1%	1%	1%	

Enkät svar från privatpersoner och företag

	Privatpersoner			Statistisk signifikans	Företag			Statistisk signifikans
	2017	2018	2019		2017	2018	2019	
Det är enkelt att tillämpa de skatteregler som gäller för mitt företag								
Antal svar							1329	
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)							1135	
Instämmer (4+5)							60%	
Varken eller (3)							25%	
Instämmer ej (1+2)							15%	
Medelvärde							3,67	
Andel utan uppfattning							15%	
Det är lätt att få information från Skatteverket								
Antal svar					977	1929	1330	
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)					873	1754	1193	
Instämmer (4+5)					63%	59%	65%	
Varken eller (3)					27%	29%	25%	
Instämmer ej (1+2)					10%	12%	10%	
Medelvärde					3,74	3,68	3,77 + (mot 2018)	
Andel utan uppfattning					11%	9%	10%	
De kostnader och den tid det tar för ett företag att göra rätt för sig med skatterna är rimliga								
Antal svar					973	1931	1337	
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)					822	1687	1150	
Instämmer (4+5)					50%	51%	50%	
Varken eller (3)					28%	26%	27%	
Instämmer ej (1+2)					22%	23%	23%	
Medelvärde					3,41	3,38	3,4	
Andel utan uppfattning					16%	13%	14%	
Skatteverket är tydliga med vilka rättigheter och skyldigheter som gäller för mitt företag								
Antal svar						1006	1334	
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)						863	1145	
Instämmer (4+5)						59%	60%	
Varken eller (3)						26%	28%	
Instämmer ej (1+2)						15%	13%	
Medelvärde						3,64	3,7	
Andel utan uppfattning						14%	14%	
Det är OK att folk arbetar svart								
Antal svar	1049	2055	1419					
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	979	1954	1328					
Instämmer (4+5)	5%	4%	4%					
Varken eller (3)	7%	7%	6%					
Instämmer ej (1+2)	87%	88%	90%					
Medelvärde	1,49	1,49	1,42 + (mot 2018)					
Andel utan uppfattning	7%	5%	7%					
Personer i min omgivning skulle tycka att jag gjorde fel om jag arbetade svart								
Antal svar	1048	2050	1416					
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	898	1772	1198					
Instämmer (4+5)	64%	65%	68%					
Varken eller (3)	16%	15%	13%					
Instämmer ej (1+2)	20%	20%	19%					
Medelvärde	3,78	3,81	3,91 + (mot 2017)					
Andel utan uppfattning	14%	12%	14%					

Enkät svar från privatpersoner och företag

	Privatpersoner			Statistisk signifikans	Företag			Statistisk signifikans
	2017	2018	2019		2017	2018	2019	
Jag känner någon som arbetat svart under det senaste året								
Antal svar	1049	2049	1413					
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	875	1690	1159					
Instämmer (4+5)	26%	26%	19%					
Varken eller (3)	6%	6%	6%					
Instämmer ej (1+2)	68%	68%	75%					
Medelvärde	2,18	2,16	1,88	+ (mot 2017 och 2018)				
Andel utan uppfattning	17%	17%	17%					
Jag känner någon som anlitat svart arbetskraft under det senaste året								
Antal svar	1048	2045	1413					
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	860	1675	1148					
Instämmer (4+5)	21%	22%	16%					
Varken eller (3)	6%	6%	5%					
Instämmer ej (1+2)	73%	72%	79%					
Medelvärde	1,96	2,02	1,77	+ (mot 2017 och 2018)				
Andel utan uppfattning	18%	17%	18%					
Det finns stora möjligheter för någon i min ekonomiska situation att undanhålla inkomster								
Antal svar	1043	2049	1414					
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	775	1544	1052					
Instämmer (4+5)	8%	8%	5%					
Varken eller (3)	8%	8%	5%					
Instämmer ej (1+2)	83%	84%	89%					
Medelvärde	1,61	1,59	1,38	+ (mot 2017 och 2018)				
Andel utan uppfattning	28%	26%	26%					
Det finns stora möjligheter för någon i min ekonomiska situation att göra felaktiga avdrag								
Antal svar	1046	2049	1415					
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	776	1499	1017					
Instämmer (4+5)	14%	12%	7%					
Varken eller (3)	12%	12%	10%					
Instämmer ej (1+2)	74%	76%	83%					
Medelvärde	1,87	1,82	1,53	+ (mot 2017 och 2018)				
Andel utan uppfattning	28%	28%	29%					
Vårt företag är i stor utsträckning utsatt för företag inom branschen som skattefuskar								
Antal svar					979	1938	1345	
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)					702	1361	921	
Instämmer (4+5)					19%	21%	22%	
Varken eller (3)					13%	13%	14%	
Instämmer ej (1+2)					69%	67%	64%	
Medelvärde					2,1	2,15	2,25	-(mot 2017)
Andel utan uppfattning					28%	30%	32%	
Det finns stora möjligheter för företag att fuska med skatten								
Antal svar					979	1935	1349	
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)					681	1338	917	
Instämmer (4+5)					20%	17%	19%	
Varken eller (3)					22%	20%	19%	
Instämmer ej (1+2)					59%	64%	62%	
Medelvärde					2,36	2,26	2,28	
Andel utan uppfattning					30%	31%	32%	

Enkät svar från privatpersoner och företag

	Privatpersoner				Företag			
	2017	2018	2019	Statistisk signifikans	2017	2018	2019	Statistisk signifikans
Jag känner en moralisk plikt att hålla mig till skattereglerna								
Antal svar	1049	2055	1419		978	1943	1344	
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	1001	1987	1349		951	1899	1305	
Instämmer (4+5)	90%	90%	92%		96%	95%	96%	
Varken eller (3)	4%	4%	3%		2%	3%	2%	
Instämmer ej (1+2)	6%	6%	5%		2%	3%	2%	
Medelvärde	4,56	4,56	4,65	+ (mot 2017 och 2018)	4,77	4,73	4,78	
Andel utan uppfattning	6%	3%	6%		3%	2%	3%	
Jag känner personligen någon eller några som skattefuskar (privatpersoner)/Jag känner personligen företagare som skattefuskar (företag)								
Antal svar	1045	2053	1414		980	1935	1344	
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	820	1603	1100		779	1571	1038	
Instämmer (4+5)	10%	10%	6%		9%	10%	8%	
Varken eller (3)	6%	5%	3%		6%	5%	5%	
Instämmer ej (1+2)	83%	85%	91%		85%	85%	87%	
Medelvärde	1,59	1,55	1,34	+ (mot 2017 och 2018)	1,55	1,56	1,49	
Andel utan uppfattning	22%	21%	21%		21%	19%	23%	
Man har rätt att chansa/testa olika avdrag i deklarationen								
Antal svar	1047	998	1418					
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	839	803	1089					
Instämmer (4+5)	16%	15%	14%					
Varken eller (3)	18%	18%	12%					
Instämmer ej (1+2)	66%	68%	74%					
Medelvärde	2,07	2,04	1,86	+ (mot 2017 och 2018)				
Andel utan uppfattning	22%	20%	23%					
Jag skulle kunna tänka mig att arbeta svart eller på annat sätt fuska med skatten om jag visste att det inte skulle upptäckas								
Antal svar		1053	1418					
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)		965	1293					
Instämmer (4+5)		6%	4%					
Varken eller (3)		5%	5%					
Instämmer ej (1+2)		89%	91%					
Medelvärde		1,42	1,33	+ (mot 2018)				
Andel utan uppfattning		7%	9%					
I Sverige betalar alla eller nästan alla den skatt de ska								
Antal svar		1058	1421					
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)		816	1070					
Instämmer (4+5)		35%	39%					
Varken eller (3)		28%	26%					
Instämmer ej (1+2)		37%	35%					
Medelvärde		2,91	3,01					
Andel utan uppfattning		22%	24%					
Det är enkelt att dra gränsen mellan vilka kostnader som ska räknas till företaget och vilka kostnader som är privata								
Antal svar					976	1940	1348	
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)					928	1867	1288	
Instämmer (4+5)					76%	80%	83%	
Varken eller (3)					15%	12%	12%	
Instämmer ej (1+2)					9%	8%	5%	
Medelvärde					4,15	4,22	4,34	+ (mot 2017 och 2018)
Andel utan uppfattning					5%	4%	4%	

Enkät svar från privatpersoner och företag

	Privatpersoner			Statistisk signifikans	Företag			Statistisk signifikans
	2017	2018	2019		2017	2018	2019	
Man har rätt att chansa/testa i deklarationen om gränsen är oklar mellan vilka kostnader som ska räknas till företaget och vilka kostnader som är privata								
Antal svar					979	1941	1347	
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)					835	1624	1082	
Instämmer (4+5)					10%	9%	10%	
Varken eller (3)					12%	10%	11%	
Instämmer ej (1+2)					78%	81%	79%	
Medelvärde					1,77	1,68	1,69	
Andel utan uppfattning					15%	16%	20%	
Jag har förståelse för om en företagare någon gång drar av privata utgifter på företaget								
Antal svar						1012	1346	
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)						881	1138	
Instämmer (4+5)						11%	11%	
Varken eller (3)						13%	10%	
Instämmer ej (1+2)						76%	78%	
Medelvärde						1,82	1,78	
Andel utan uppfattning						13%	15%	
Svarta löner förekommer ofta i vår bransch								
Antal svar						1011	1350	
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)						703	911	
Instämmer (4+5)						11%	12%	
Varken eller (3)						10%	9%	
Instämmer ej (1+2)						79%	79%	
Medelvärde						1,71	1,73	
Andel utan uppfattning						30%	33%	
Skatteverket är bra på att bekämpa skattefusket (privatpersoner)/Skatteverket är bra på att bekämpa skattefusket bland företagen (företag)								
Antal svar	1045	2060	1410		981	1939	1351	
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	592	1117	749		544	1105	724	
Instämmer (4+5)	40%	41%	48%		44%	48%	47%	
Varken eller (3)	31%	34%	30%		36%	32%	33%	
Instämmer ej (1+2)	29%	25%	22%		19%	21%	20%	
Medelvärde	3,14	3,23	3,41	+ (mot 2017 och 2018)	3,35	3,36	3,41	
Andel utan uppfattning	46%	48%	49%		45%	43%	46%	
Jag har blivit behandlad på ett rättvist sätt (privatpersoner)/Skatteverket har behandlat mitt företag på ett rättvist sätt (företag)								
Antal svar		1058	1407			1011	1347	
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)		925	1203			913	1184	
Instämmer (4+5)		87%	88%			89%	89%	
Varken eller (3)		7%	7%			6%	7%	
Instämmer ej (1+2)		6%	6%			5%	4%	
Medelvärde		4,46	4,52			4,49	4,51	
Andel utan uppfattning		13%	15%			10%	12%	

Enkät svar från privatpersoner och företag

	Privatpersoner			Statistisk signifikans	Företag			Statistisk signifikans
	2017	2018	2019		2017	2018	2019	
Skatteverket behandlar alla skattebetalare på ett rättvist sätt (privatpersoner)/Skatteverket behandlar alla företag på ett rättvist sätt (företag)								
Antal svar		1053	1407			1009	1349	
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)		585	845			509	684	
Instämmer (4+5)		63%	65%			60%	63%	
Varken eller (3)		20%	19%			21%	22%	
Instämmer ej (1+2)		17%	16%			19%	15%	
Medelvärde		3,76	3,84			3,63	3,76 + (mot 2018)	
Andel utan uppfattning		44%	39%			50%	49%	
Det är troligt att Skatteverket skulle upptäcka om någon i min omgivning skattefuskade (privatpersoner)/Det är troligt att Skatteverket skulle upptäcka om ett företag i min bransch skattefuskade (företag)								
Antal svar		1058	1406		488	1941	1347	
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)		603	805		323	1308	833	
Instämmer (4+5)		49%	58%		64%	64%	69%	
Varken eller (3)		28%	23%		22%	20%	17%	
Instämmer ej (1+2)		23%	19%		14%	16%	14%	
Medelvärde		3,47	3,66 + (mot 2018)		3,75	3,76	3,87 + (mot 2018)	
Andel utan uppfattning		43%	43%		34%	33%	38%	
Om någon i min omgivning skattefuskar och blir upptäckt blir det allvarliga konsekvenser för personen (privatpersoner)/Om ett företag i min bransch skattefuskar och blir upptäckt blir det allvarliga konsekvenser för företaget (företag)								
Antal svar		1057	1407			1012	1348	
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)		580	821			608	788	
Instämmer (4+5)		70%	71%			82%	84%	
Varken eller (3)		16%	16%			10%	10%	
Instämmer ej (1+2)		13%	13%			7%	6%	
Medelvärde		4,01	4,07			4,31	4,38	
Andel utan uppfattning		44%	41%			40%	42%	
Det är viktigt att alla personer som är bosatta i Sverige är folkbokförda på rätt adress								
Antal svar		1057	1411					
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)		1005	1348					
Instämmer (4+5)		93%	94%					
Varken eller (3)		4%	4%					
Instämmer ej (1+2)		3%	2%					
Medelvärde		4,7	4,76					
Andel utan uppfattning		6%	5%					
Jag känner någon som är folkbokförd/skriven på fel adress								
Antal svar		1054	1402					
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)		834	1081					
Instämmer (4+5)		15%	10%					
Varken eller (3)		5%	3%					
Instämmer ej (1+2)		80%	87%					
Medelvärde		1,72	1,47 + (mot 2018)					
Andel utan uppfattning		20%	23%					
Det är enkelt att anmäla ändringar (t.ex. vid byte av bostadsadress) till folkbokföringen								
Antal svar		1057	1401					
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)		759	986					
Instämmer (4+5)		87%	87%					
Varken eller (3)		8%	8%					
Instämmer ej (1+2)		5%	4%					
Medelvärde		4,47	4,52					
Andel utan uppfattning		27%	27%					

Enkät svar från privatpersoner och företag

	Privatpersoner				Företag			
	2017	2018	2019	Statistisk signifikans	2017	2018	2019	Statistisk signifikans
Det är enkelt att lämna uppgifter till fastighetstaxering (Bas: äger fastighet)								
Antal svar		576	746					
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)		474	590					
Instämmer (4+5)		73%	74%					
Varken eller (3)		18%	16%					
Instämmer ej (1+2)		8%	10%					
Medelvärde		4,09	4,07					
Andel utan uppfattning		19%	23%					
Taxeringsvärdet på min fastighet/mina fastigheter är rättvisande (Bas: äger fastighet)								
Antal svar		575	747					
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)		442	541					
Instämmer (4+5)		61%	59%					
Varken eller (3)		25%	25%					
Instämmer ej (1+2)		14%	16%					
Medelvärde		3,77	3,72					
Andel utan uppfattning		24%	29%					
Jag har förtroende för Skatteverkets sätt att sköta sin uppgift								
Antal svar	1049	2050	1401		978	1944	1345	
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	954	1860	1257		919	1843	1278	
Instämmer (4+5)	68%	76%	81%		74%	78%	82%	
Varken eller (3)	22%	18%	13%		18%	16%	13%	
Instämmer ej (1+2)	10%	6%	5%		8%	6%	5%	
Medelvärde	3,89	4,05	4,23	+ (mot 2017 och 2018)	3,99	4,11	4,24	+ (mot 2017 och 2018)
Andel utan uppfattning	9%	9%	10%		6%	5%	5%	
Jag har förtroende för myndigheter i allmänhet								
Antal svar	1048	2050	1401		980	1943	1346	
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	992	1947	1307		938	1867	1288	
Instämmer (4+5)	53%	58%	64%		48%	56%	59%	
Varken eller (3)	29%	27%	23%		32%	29%	26%	
Instämmer ej (1+2)	18%	15%	13%		20%	15%	15%	
Medelvärde	3,5	3,61	3,79	+ (mot 2017 och 2018)	3,39	3,59	3,66	+ (mot 2017)
Andel utan uppfattning	6%	5%	7%		4%	4%	4%	
Jag litar på de flesta människor								
Antal svar	1047	2051	1397					
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	1014	1973	1331					
Instämmer (4+5)	49%	54%	54%					
Varken eller (3)	30%	26%	30%					
Instämmer ej (1+2)	21%	19%	16%					
Medelvärde	3,35	3,45	3,53	+ (mot 2017)				
Andel utan uppfattning	3%	3%	5%					
Om jag har behov av hjälp kan jag med förtroende vända mig till Skatteverket								
Antal svar	1049	2054	1403		980	1942	1345	
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	932	1776	1227		925	1844	1265	
Instämmer (4+5)	81%	81%	84%		81%	81%	84%	
Varken eller (3)	14%	13%	11%		13%	13%	12%	
Instämmer ej (1+2)	6%	5%	6%		6%	5%	4%	
Medelvärde	4,17	4,2	4,29	+ (mot 2017 och 2018)	4,22	4,24	4,32	+ (mot 2017 och 2018)
Andel utan uppfattning	11%	13%	13%		6%	5%	6%	

Enkät svar från privatpersoner och företag

	Privatpersoner			Statistisk signifikans	Företag			Statistisk signifikans
	2017	2018	2019		2017	2018	2019	
Jag har förtroende för Skatteverkets sätt att hantera uppgifter som rör mig (privatpersoner)/Jag har förtroende för Skatteverkets sätt att hantera uppgifter som rör mitt företag (företag)								
Antal svar		1057	1398			1014	1344	
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)		933	1239			962	1254	
Instämmer (4+5)		84%	84%			84%	88%	
Varken eller (3)		11%	10%			12%	9%	
Instämmer ej (1+2)		5%	6%			4%	3%	
Medelvärde		4,25	4,32			4,34	4,41 + (mot 2018)	
Andel utan uppfattning		11%	11%			5%	7%	

20.2 Enkät svar från privatpersoner, uppdelade på kvinnor och män

Källa: Skatteverkets årliga attitydundersökningar 2017, 2018 och 2019.
Undersökningarna genomfördes med postala enkäter med möjlighet att svara via webb.

Förklaringar:

* = Skillnaden mellan kvinnor och män är statistiskt säkerställd ($p < 0,05$).

Statistiska tester har genomförts på medelvärdet. Inga tester har gjorts för att undersöka om det finns trender över tiden i skillnader mellan kvinnor och män.

	2017		2018		2019	
	Kvinnor	Män	Kvinnor	Män	Kvinnor	Män
Har du haft kontakt med Skatteverket via telefon, brev, e-post eller personligt möte under de senaste 12 månaderna?						
Antal svar	516	524	1077	966	761	702
Ja	34%	30%	32%	35%	26%	34%
Nej	66%	70%	68%	65%	74%	66%
Har bemötandet från Skatteverkets tjänstemän varit bra? (Bas: haft personlig kontakt under de senaste 12 månaderna)						
Antal svar	158	156	333	322	187	228
Antal svar med uppfattning	134	130	277	284	155	201
Ja	96%	92%	94%	95%	90%	94%
Nej	4%	8%	6%	5%	10%	6%
Andel utan uppfattning	14%	17%	16%	11%	18%	11%
Det är enkelt att komma i kontakt med Skatteverket (Bas: privatpersoner som haft personlig kontakt under de senaste 12 månaderna)						
Antal svar			177	166	188	227
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)			163	155	175	217
Instämmer (4+5)			61%	67%	66%	71%
Varken eller (3)			26%	21%	13%	20%
Instämmer ej (1+2)			13%	12%	21%	10%
Medelvärde			3,73	3,82	3,78	3,98
Andel utan uppfattning			7%	8%	7%	5%
Skatteverkets tjänstemän lyssnar på mig (Bas: haft personlig kontakt under de senaste 12 månaderna)						
Antal svar			177	172	187	227
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)			149	151	164	207
Instämmer (4+5)			74%	81%	79%	80%
Varken eller (3)			20%	14%	11%	12%
Instämmer ej (1+2)			6%	5%	10%	8%
Medelvärde			4,09	4,28	4,21	4,15
Andel utan uppfattning			15%	12%	12%	9%
Skatteverkets tjänstemän talar om hur jag kan lösa mina problem (Bas: haft personlig kontakt under de senaste 12 månaderna)						
Antal svar			177	172	187	227
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)			150	151	160	204
Instämmer (4+5)			69%	71%	73%	80%
Varken eller (3)			20%	17%	15%	12%
Instämmer ej (1+2)			11%	12%	12%	8%
Medelvärde			3,93	3,97	4,08	4,21
Andel utan uppfattning			13%	11%	13%	10%
Skatteverkets tjänstemän utgår från att jag vill göra rätt (Bas: haft personlig kontakt under de senaste 12 månaderna)						
Antal svar			177	172	187	226
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)			142	146	153	208
Instämmer (4+5)			84%	85%	81%	84%
Varken eller (3)			10%	9%	9%	9%
Instämmer ej (1+2)			6%	6%	10%	7%
Medelvärde			4,22	4,34	4,31	4,3
Andel utan uppfattning			19%	15%	17%	9%

Enkät svar från privatpersoner, uppdelade på kvinnor och män

	2017		2018		2019	
	Kvinnor	Män	Kvinnor	Män	Kvinnor	Män
Jag litar på att de svar jag får från Skatteverkets tjänstemän är korrekta (Bas: haft personlig kontakt under de senaste 12 månaderna)						
Antal svar			177	171	188	227
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)			164	160	178	219
Instämmer (4+5)			85%	82%	82%	82%
Varken eller (3)			8%	10%	6%	9%
Instämmer ej (1+2)			6%	8%	12%	9%
Medelvärde			4,36	4,26	4,31	4,25
Andel utan uppfattning			6%	6%	5%	4%
Har du besökt Skatteverkets webbplats under de senaste 12 månaderna?						
Antal svar	512	520	1072	962	754	688
Ja	61%	63%	63%	71%	60%	71%
Nej	39%	37%	37%	29%	40%	29%
Det är enkelt att hitta på Skatteverkets webbplats (Bas: besökt Skatteverkets webbplats under de senaste 12 månaderna)						
Antal svar	277	310	600	629	408	459
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	263	305	576	603	391	451
Instämmer (4+5)	63%	66%	62%	64%	75%	70%
Varken eller (3)	29%	24%	27%	27%	17%	21%
Instämmer ej (1+2)	8%	10%	11%	9%	7%	9%
Medelvärde	3,79	3,72	3,72	3,81	4,05	3,89 *
Andel utan uppfattning	6%	2%	5%	4%	4%	2%
Informationen på webbplatsen var tillräcklig för att lösa mina ärenden (Bas: besökt Skatteverkets webbplats under de senaste 12 månaderna)						
Antal svar	276	308	601	628	407	457
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	269	304	583	613	391	447
Instämmer (4+5)	71%	74%	72%	75%	74%	75%
Varken eller (3)	18%	15%	17%	15%	15%	17%
Instämmer ej (1+2)	11%	10%	11%	10%	11%	7%
Medelvärde	3,95	3,92	3,95	4,01	4,04	4,08
Andel utan uppfattning	2%	2%	3%	3%	4%	2%
Det är enkelt att använda e-tjänster på webbplatsen (Bas: besökt Skatteverkets webbplats under de senaste 12 månaderna)						
Antal svar			317	313	408	457
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)			301	296	386	434
Instämmer (4+5)			86%	85%	86%	81%
Varken eller (3)			10%	12%	11%	12%
Instämmer ej (1+2)			3%	3%	3%	6%
Medelvärde			4,33	4,28	4,42	4,2 *
Andel utan uppfattning			6%	5%	5%	5%
Det är enkelt att deklarerera						
Antal svar	521	527	1077	965	742	687
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	486	490	1002	904	696	628
Instämmer (4+5)	82%	80%	82%	82%	83%	82%
Varken eller (3)	11%	12%	12%	11%	12%	11%
Instämmer ej (1+2)	7%	8%	6%	7%	4%	6%
Medelvärde	4,28	4,24	4,32	4,27	4,43	4,3 *
Andel utan uppfattning	8%	8%	8%	6%	6%	9%

Enkät svar från privatpersoner, uppdelade på kvinnor och män

	2017		2018		2019	
	Kvinnor	Män	Kvinnor	Män	Kvinnor	Män
Jag brukar lägga till eller ändra uppgifter i min deklaration						
Antal svar			545	474	685	651
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)			493	434	617	581
Instämmer (4+5)			30%	46%	31%	41%
Varken eller (3)			11%	12%	12%	12%
Instämmer ej (1+2)			60%	41%	57%	47%
Medelvärde			2,43	3,05 *	2,51	2,84 *
Andel utan uppfattning			10%	8%	9%	11%
Det är OK att folk arbetar svart						
Antal svar	522	527	1086	969	740	679
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	484	495	1030	924	694	634
Instämmer (4+5)	5%	6%	5%	4%	3%	5%
Varken eller (3)	7%	8%	7%	8%	5%	7%
Instämmer ej (1+2)	88%	87%	89%	88%	92%	87%
Medelvärde	1,45	1,52	1,47	1,51	1,33	1,51 *
Andel utan uppfattning	8%	6%	5%	5%	6%	7%
Personer i min omgivning skulle tycka att jag gjorde fel om jag arbetade svart						
Antal svar	521	527	1080	970	739	677
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	442	456	919	853	621	577
Instämmer (4+5)	69%	59%	70%	60%	75%	62%
Varken eller (3)	13%	19%	14%	17%	9%	17%
Instämmer ej (1+2)	18%	22%	17%	23%	16%	21%
Medelvärde	3,92	3,64 *	3,98	3,66 *	4,09	3,72 *
Andel utan uppfattning	14%	13%	12%	11%	14%	14%
Jag känner någon som arbetat svart under det senaste året						
Antal svar	522	527	1083	966	735	678
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	430	445	879	811	608	551
Instämmer (4+5)	24%	28%	23%	28%	14%	24%
Varken eller (3)	5%	7%	5%	7%	5%	6%
Instämmer ej (1+2)	71%	65%	72%	64%	81%	70%
Medelvärde	2,08	2,26	2,02	2,3 *	1,66	2,1 *
Andel utan uppfattning	18%	15%	18%	16%	16%	18%
Jag känner någon som anlitat svart arbetskraft under det senaste året						
Antal svar	522	526	1080	965	737	676
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	418	442	863	812	605	543
Instämmer (4+5)	20%	23%	21%	24%	14%	19%
Varken eller (3)	5%	7%	5%	7%	5%	6%
Instämmer ej (1+2)	76%	71%	74%	69%	82%	75%
Medelvärde	1,88	2,04	1,94	2,1 *	1,62	1,91 *
Andel utan uppfattning	20%	16%	19%	16%	17%	19%
Det finns stora möjligheter för någon i min ekonomiska situation att undanhålla inkomster						
Antal svar	522	521	1079	970	736	678
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	363	412	776	768	532	520
Instämmer (4+5)	6%	10%	7%	10%	4%	6%
Varken eller (3)	7%	9%	6%	9%	4%	7%
Instämmer ej (1+2)	86%	81%	87%	82%	92%	87%
Medelvärde	1,47	1,73 *	1,47	1,69 *	1,28	1,48 *
Andel utan uppfattning	33%	22%	30%	22%	29%	24%

Enkät svar från privatpersoner, uppdelade på kvinnor och män

	2017		2018		2019	
	Kvinnor	Män	Kvinnor	Män	Kvinnor	Män
Det finns stora möjligheter för någon i min ekonomiska situation att göra felaktiga avdrag						
Antal svar	520	526	1081	968	737	678
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	365	411	734	765	512	505
Instämmer (4+5)	13%	15%	9%	14%	5%	8%
Varken eller (3)	9%	16%	10%	14%	7%	13%
Instämmer ej (1+2)	78%	70%	81%	72%	87%	80%
Medelvärde	1,76	1,97 *	1,63	1,98 *	1,39	1,67 *
Andel utan uppfattning	32%	24%	35%	22%	31%	26%
Jag känner en moralisk plikt att hålla mig till skattereglerna						
Antal svar	522	527	1084	971	742	677
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	500	501	1049	938	710	639
Instämmer (4+5)	95%	86%	93%	87%	95%	89%
Varken eller (3)	3%	5%	3%	6%	2%	4%
Instämmer ej (1+2)	3%	9%	4%	7%	3%	7%
Medelvärde	4,73	4,4 *	4,69	4,42 *	4,79	4,52 *
Andel utan uppfattning	5%	6%	3%	4%	5%	6%
Jag känner personligen någon eller några som skattefuskar						
Antal svar	521	524	1084	969	739	675
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	393	427	819	784	574	526
Instämmer (4+5)	7%	13%	9%	11%	4%	8%
Varken eller (3)	5%	7%	4%	6%	2%	4%
Instämmer ej (1+2)	88%	79%	86%	83%	95%	88%
Medelvärde	1,42	1,75 *	1,48	1,61 *	1,22	1,46 *
Andel utan uppfattning	26%	18%	23%	19%	20%	21%
Man har rätt att chansa/testa olika avdrag i deklarationen						
Antal svar	521	526	514	484	740	678
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	417	422	392	411	550	539
Instämmer (4+5)	15%	17%	12%	17%	11%	16%
Varken eller (3)	17%	19%	16%	19%	11%	14%
Instämmer ej (1+2)	68%	64%	72%	63%	78%	70%
Medelvärde	2,01	2,14	1,86	2,19 *	1,74	1,98 *
Andel utan uppfattning	22%	22%	26%	15%	25%	21%
Jag skulle kunna tänka mig att arbeta svart eller på annat sätt fuska med skatten om jag visste att det inte skulle upptäckas						
Antal svar			568	485	741	677
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)			515	450	682	611
Instämmer (4+5)			4%	8%	2%	7%
Varken eller (3)			5%	6%	4%	6%
Instämmer ej (1+2)			92%	86%	94%	87%
Medelvärde			1,29	1,55 *	1,2	1,45 *
Andel utan uppfattning			8%	7%	8%	10%
I Sverige betalar alla eller nästan alla den skatt de ska						
Antal svar			571	487	740	681
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)			422	394	523	547
Instämmer (4+5)			38%	32%	41%	37%
Varken eller (3)			28%	29%	28%	25%
Instämmer ej (1+2)			35%	39%	31%	39%
Medelvärde			3,02	2,81 *	3,12	2,91 *
Andel utan uppfattning			24%	21%	29%	19%

Enkät svar från privatpersoner, uppdelade på kvinnor och män

	2017		2018		2019	
	Kvinnor	Män	Kvinnor	Män	Kvinnor	Män
Skatteverket är bra på att bekämpa skattefusk						
Antal svar	520	525	1089	971	737	673
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	263	329	527	590	328	421
Instämmer (4+5)	38%	41%	43%	39%	49%	47%
Varken eller (3)	36%	27%	34%	35%	30%	30%
Instämmer ej (1+2)	25%	32%	23%	27%	21%	23%
Medelvärde	3,2	3,09	3,3	3,18	3,46	3,37
Andel utan uppfattning	53%	39%	54%	42%	59%	39%
Jag har blivit rättvist behandlad av Skatteverket						
Antal svar			572	486	736	671
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)			492	433	610	593
Instämmer (4+5)			88%	85%	91%	84%
Varken eller (3)			7%	8%	5%	8%
Instämmer ej (1+2)			5%	7%	3%	8%
Medelvärde			4,51	4,4	4,66	4,39 *
Andel utan uppfattning			15%	11%	18%	12%
Skatteverket behandlar alla skattebetalare på ett rättvist sätt						
Antal svar			567	486	736	671
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)			290	295	395	450
Instämmer (4+5)			63%	63%	69%	63%
Varken eller (3)			18%	22%	17%	21%
Instämmer ej (1+2)			20%	16%	14%	17%
Medelvärde			3,74	3,78	3,98	3,73 *
Andel utan uppfattning			48%	39%	46%	33%
Det är troligt att Skatteverket skulle upptäcka om någon i min omgivning skattefuskade						
Antal svar			572	486	736	670
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)			311	292	379	426
Instämmer (4+5)			56%	43%	66%	52%
Varken eller (3)			26%	29%	18%	27%
Instämmer ej (1+2)			18%	27%	16%	21%
Medelvärde			3,62	3,33 *	3,87	3,5 *
Andel utan uppfattning			45%	40%	50%	36%
Om någon i min omgivning skattefuskar och blir upptäckt blir det allvarliga konsekvenser för personen						
Antal svar			572	485	736	671
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)			289	291	407	414
Instämmer (4+5)			77%	64%	77%	65%
Varken eller (3)			12%	20%	13%	20%
Instämmer ej (1+2)			11%	15%	10%	15%
Medelvärde			4,15	3,87 *	4,25	3,9 *
Andel utan uppfattning			47%	41%	44%	37%
Det är viktigt att alla personer som är bosatta i Sverige är folkbokförda på rätt adress						
Antal svar			571	486	737	674
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)			541	464	712	636
Instämmer (4+5)			93%	94%	95%	93%
Varken eller (3)			4%	4%	3%	4%
Instämmer ej (1+2)			3%	2%	1%	3%
Medelvärde			4,69	4,71	4,82	4,71 *
Andel utan uppfattning			6%	5%	4%	7%

Enkät svar från privatpersoner, uppdelade på kvinnor och män

	2017		2018		2019	
	Kvinnor	Män	Kvinnor	Män	Kvinnor	Män
Jag känner någon som är folkbokförd/skriven på fel adress						
Antal svar			569	485	732	670
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)			445	389	555	526
Instämmer (4+5)			15%	16%	7%	13%
Varken eller (3)			5%	5%	3%	3%
Instämmer ej (1+2)			80%	80%	90%	84%
Medelvärde			1,7	1,74	1,35	1,59 *
Andel utan uppfattning			21%	19%	23%	22%
Det är enkelt att anmäla ändringar (t.ex. vid byte av bostadsadress) till folkbokföringen						
Antal svar			571	486	730	671
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)			411	348	520	466
Instämmer (4+5)			89%	85%	90%	85%
Varken eller (3)			8%	8%	7%	10%
Instämmer ej (1+2)			2%	7%	3%	5%
Medelvärde			4,57	4,38 *	4,62	4,43 *
Andel utan uppfattning			27%	27%	26%	28%
Det är enkelt att lämna uppgifter till fastighetstaxering (Bas: äger fastighet)						
Antal svar			295	281	368	378
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)			233	241	280	310
Instämmer (4+5)			74%	73%	76%	73%
Varken eller (3)			21%	16%	13%	17%
Instämmer ej (1+2)			5%	11%	11%	10%
Medelvärde			4,15	4,04	4,09	4,06
Andel utan uppfattning			23%	15%	27%	20%
Taxeringsvärdet på min fastighet/mina fastigheter är rättvisande (Bas: äger fastighet)						
Antal svar			294	281	371	376
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)			218	224	252	289
Instämmer (4+5)			66%	56%	63%	56%
Varken eller (3)			23%	28%	21%	28%
Instämmer ej (1+2)			11%	16%	16%	16%
Medelvärde			3,91	3,67 *	3,82	3,65
Andel utan uppfattning			28%	21%	34%	25%
Jag har förtroende för Skatteverkets sätt att sköta sin uppgift						
Antal svar	522	527	1080	970	730	671
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	467	487	973	887	633	624
Instämmer (4+5)	69%	67%	76%	75%	84%	79%
Varken eller (3)	23%	21%	19%	18%	12%	15%
Instämmer ej (1+2)	8%	12%	5%	7%	4%	6%
Medelvärde	3,96	3,83	4,07	4,03	4,32	4,14 *
Andel utan uppfattning	11%	8%	9%	9%	14%	7%
Jag har förtroende för myndigheter i allmänhet						
Antal svar	521	527	1082	968	729	672
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	493	499	1022	925	671	636
Instämmer (4+5)	56%	50%	58%	57%	66%	62%
Varken eller (3)	29%	30%	28%	26%	23%	23%
Instämmer ej (1+2)	15%	20%	13%	17%	11%	15%
Medelvärde	3,59	3,4 *	3,66	3,56 *	3,87	3,71 *
Andel utan uppfattning	5%	6%	5%	4%	8%	6%

Enkät svar från privatpersoner, uppdelade på kvinnor och män

	2017		2018		2019	
	Kvinnor	Män	Kvinnor	Män	Kvinnor	Män
Jag litar på de flesta människor						
Antal svar	521	526	1082	969	726	671
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	506	508	1043	930	692	639
Instämmer (4+5)	52%	46%	55%	54%	56%	53%
Varken eller (3)	30%	31%	26%	27%	30%	29%
Instämmer ej (1+2)	19%	23%	19%	20%	14%	18%
Medelvärde	3,44	3,27 *	3,48	3,42	3,6	3,45 *
Andel utan uppfattning	3%	3%	3%	4%	5%	5%
Om jag har behov av hjälp kan jag med förtroende vända mig till Skatteverket						
Antal svar	522	527	1082	972	732	671
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	462	470	927	849	631	596
Instämmer (4+5)	82%	80%	81%	82%	84%	83%
Varken eller (3)	15%	12%	14%	13%	11%	11%
Instämmer ej (1+2)	3%	8%	6%	5%	5%	6%
Medelvärde	4,23	4,11	4,18	4,23	4,33	4,24
Andel utan uppfattning	11%	11%	13%	13%	14%	12%
Jag har förtroende för Skatteverkets sätt att hantera uppgifter som rör mig						
Antal svar			570	487	729	669
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)			496	437	645	594
Instämmer (4+5)			85%	84%	86%	82%
Varken eller (3)			11%	11%	9%	11%
Instämmer ej (1+2)			4%	5%	4%	7%
Medelvärde			4,28	4,22	4,4	4,24 *
Andel utan uppfattning			12%	9%	12%	11%

20.3 Information och service

Volymer

	2017	2018	2019	2018-2019
Besvarade telefonsamtal i Skatteupplysningen	3 320 268	3 318 616	3 357 985	1,2%
Besvarade förfrågningar via e-post till Skatteupplysningen	549 947	503 487	485 095	-3,7%
Besök på webbplatsen skatteverket.se ¹⁾	63 969 281	66 087 199	66 435 747	0,5%
Besök på servicekontor ²⁾	3 613 911	3 356 718	3 142 528	-6,4%
Tillgängliga e-tjänster på Skatteverkets webbplats	49	54	61	13,0%

Källa: Telefonplattformen, Google Analytics, Matomo, Försäkringskassan, Pensionsmyndigheten, Statens servicecenter, Skatteverket.se

Not 1) Avser externa besökare. Våra egna besök är exkluderade.

Not 2) Avser alla besök, även på kontor där Försäkringskassan var huvudman.

Volymer SPAR

Kontrolländamålet	2017	2018	2019
Antal kunder³⁾			
Onlinetjänster	1 124	1 263	1 490
Aviseringstjänster	368	451	468
Levererade adressposter (tusental)			
Online	37 765	35 772	47 213
Aviseringar	125 378	139 720	131 258

Källa: SPAR

Not 3) Antal kunder avser läget vid utgången av året. Det finns kunder som använder både online- och aviseringstjänster.

Urvalsändamålet - leverans av tjänster	2017	2018	2019
Urvalsuppdrag	3 082	2 913	2 798
Levererade adressposter (tusental)	36 545	29 633	27 945

Källa: SPAR

Urvalsändamålet – reklamspärrar i SPAR	2017	2018	2019
Antal nya reklamspärrar	12 383	11 416	12 183
- varav via e-tjänsten ⁴⁾	5 026	8 340	9 255
Totalt antal personer med reklamspärr 31 dec ⁵⁾	403 804	401 261	400 513

Källa: SPAR

Not 4) E-tjänsten driftsattes i oktober 2017.

Not 5) Började mätas maskinellt 2017.

Antal utlämnade registerutdrag	2017 ⁶⁾	2018	2019
Totalt lämnade utdrag	7 131	10 830	12 265
- varav via e-tjänsten	7 077	10 780	12 227

Källa: SPAR

Not 6) Avser oktober-december 2017. Började mätas maskinellt i oktober 2017.

20.4 Beskattning

Produktionsmått

Volym	2017	2018	2019	2018-2019
Slutskattebesked inkomstbeskattning ¹⁾	8 624 012	8 742 326	8 862 835	1,4%
- fördelning kvinnor/män ²⁾		50/50	50/50	-
Grundbeslut arbetsgivaravgifter ³⁾⁴⁾	4 990 450	5 147 162	5 085 937	-1,2%
- varav juridiska personer	4 451 182	4 614 924	4 614 656	0,0%
- varav fysiska personer	539 268	532 238	471 281	-11,5%
- fördelning kvinnor/män	25/75	25/75	25/75	-
Grundbeslut moms ³⁾⁴⁾	4 739 382	4 783 241	4 837 355	1,1%
- varav juridiska personer	3 126 238	3 202 821	3 284 544	2,6%
- varav fysiska personer	1 613 144	1 580 420	1 552 811	-1,7%
- fördelning kvinnor/män	33/67	33/67	33/67	-
Totalt antal ⁴⁾	18 353 844	18 672 729	18 786 127	0,6%
Inkomna ärenden				
Grundregistrerade inkomstdeklarationer	8 531 362	8 655 282	8 769 717	1,3%
- varav Ink 1, privatpersoner och enskilda näringsidkare ⁴⁾	7 808 074	7 911 356	8 006 184	1,2%
- fördelning kvinnor/män	50/50	50/50	50/50	-
- varav Ink 2, aktiebolag	556 881	587 506	619 851	5,5%
- varav Ink 3, föreningar och stiftelser	98 027	94 685	93 048	-1,7%
- varav Ink 4, handelsbolag	68 380	61 735	50 634	-18,0%
Näringsbilaga för enskild näringsverksamhet och handelsbolag (NE och N3A)	893 567	880 941	881 925	0,1%

Källa: Guppi, RIV-mart

Not 1) Av mättekniska skäl använder vi antalet grundregistrerade inkomstdeklarationer samt skönsbeskattningar för inkomstbeskattning som mått för antal slutskattebesked. Avser både privatpersoner och juridiska personer.

Not 2) Fördelning kvinnor och män i procent är endast beräknad på privatpersoner (inkomstdeklaration 1). Uppgifter för 2017 saknas.

Not 3) Av mättekniska skäl använder vi antalet grundregistrerade moms- och arbetsgivaravgiftsredovisningar inklusive nollredovisningar som mått på antal grundbeslut arbetsgivaravgifter och moms.

Not 4) Uppgifterna avser privatpersoner och enskilda näringsidkare som är en delmängd av volymredovisningen.

Ansökningar	2017	2018	2019	2018-2019
Ansökningar om prissättningsbesked vid internationella transaktioner ¹⁾	12	7	17	142,9%

Källa: Manuellt register

Not 1) Från och med 2017 redovisas ett ärende per vart och ett av de bolag som ansökan omfattar.

Omrövningar av inkomster och tillgångar i utlandet på skattebetalarens begäran ¹⁾	2017	2018	2019	2018-2019
Skattebetalare	1 102	616	381	-38,1%
Inkomna ärenden	5 409	2 835	1 629	-42,5%
Beslutade ärenden	5 223	5 193	2 764	-46,8%
Beslutade belopp, miljoner kronor	422	194	128	-34,0%

Källa: Guppi och uppgift om själv rättelser.

Not 1) 2018 års uppgifter har ändrats eftersom statistiken då endast avsåg en del av året.

Beskattning

Produktionsmått inom kontroll privatpersoner

Beslut inom privatpersoner	2017	2018	2019	2018-2019
Totalt antal beslut inom privatpersoner¹⁾	614 452	597 013	656 373	9,9%
- varav INK 1 ändring antal ²⁾	215 608	212 624	282 655	32,9%
- varav INK 1 omprövning antal ²⁾	63 921	47 279	16 211	-65,7%
- varav INK 1 skönsbeskattning antal ²⁾	158 491	164 106	180 447	10,0%
- varav INK 1 omprövningar sk bet begäran	139 703	135 951	134 404	-1,1%
- varav preliminär A-skatt	36 725	37 014	42 656	15,2%
Avslutade SINK-ärenden ³⁾	86 446	84 021	92 846	10,5%
Skattetillägg ⁴⁾	10 013	10 380	10 016	-3,5%
Fördelning skattetillägg kvinnor/män i %	26/74	28/72	27/73	-

Källa: Guppi

Not 1) Antal beslut avser huvudsakligen ärenden där viss form av manuell handläggning krävs avseende de största ärendevolymerna. Antalet ingår i arbetsproduktiviteten för privatpersoner.

Not 2) Beslut på inkomstdeklaration avser beslut gjorda på inkomstdeklaration 1 inklusive skönsbeskattningar. Enskilda näringsidkare ingår i statistiken.

Not 3) Särskild inkomstskatt för utomlands bosatta.

Not 4) Skattetilläggen avser beslut efter skrivbordskontroll på inkomstdeklaration 1. Antalet är exklusive skattetillägg på grund av utebliven deklaration (skönsbeskattningar).

Produktionsmått inom små och medelstora företag

Beslut inom små och medelstora företag	2017	2018	2019	2018-2019
Totalt antal beslut inom små och medelstora företag^{1) 2)}	1 419 163	1 372 730	1 288 866	-6,1%
Beslut på inkomstdeklaration	43 857	42 055	46 938	11,6%
- varav INK 2-4 ändringar	13 994	14 660	19 779	34,9%
- varav INK 2-4 omprövningar	4 581	3 528	1 733	-50,9%
- varav INK 2-4 skönsbeskattning	5 387	5 202	5 455	4,9%
- varav INK företag TINA omprövning på skattebetalarens initiativ	19 895	18 665	19 971	7,0%
Beslut på skattedeklaration	789 230	752 425	761 964	1,3%
- varav skönsbeskattningtotalt SKD	49 772	23 331	16 252	-30,3%
- beslut moms	357 969	341 821	344 918	0,9%
- varav skönsbeskattning	26 152	12 928	10 013	-22,5%
- beslut arbetsgivaravgifter	249 775	236 817	250 205	5,7%
- varav skönsbeskattning	11 878	5 245	3 158	-39,8%
- beslut avdragen skatt	181 486	173 787	166 841	-4,0%
- varav skönsbeskattning	11 742	5 158	3 081	-40,3%
Debiterad preliminärskatt	305 966	297 413	172 111	-42,1%
Företagsregistreringar^{3) 4)}	280 110	280 837	307 853	9,6%
- varav nyregistreringar till F-skatt	83 947	87 012	87 859	1,0%
- varav nyregistreringar till F-skatt juridiska personer	42 619	42 924	43 014	0,2%
- varav nyregistreringar till F-skatt fysiska personer	41 328	44 088	44 845	1,7%
-fördelning kvinnor/män	40/60	40/60	41/59	-

Beskattning

Andra produktionsmått inom små och medelstora företag	2017	2018	2019	2018-2019
Besök ⁵⁾	25 953	32 316	24 349	-24,7%
Revisioner	2 790	2 236	1 899	-15,1%
Skattetillägg ⁶⁾	19 662	18 399	16 949	-7,9%
Beslutade brottsanmälningens ärenden ⁷⁾	2 127	2 220	1 799	-19,0%
Återkallad F-skatt ⁸⁾	67 653	68 395	70 634	3,3%
Avslag F-skatt ⁹⁾	5 005	5 889	6 101	3,6%

Källa: Guppi, RIV-mart

Not 1) Beslut inom små och medelstora företag avser skönsbeskattningar, beslut gjorda på inkomstdeklaration eller skattedeklaration samt omprövningsbeslut på skattebetalarens begäran på inkomstdeklarationer och skattedeklarationer.

Not 2) På grund av omkodning av materialet i samband med omorganisationen 2017 är antalen beslut inte jämförbara fullt ut mellan 2018 och tidigare år.

Not 3) Företagsregistrering avser ny- och avregistrerade företag samt ändringar som avser företagsregistrering. Ett fåtal företagsregistreringar avseende stora skattebetalare samt utländska företag ingår.

Not 4) Uppgifterna för 2017 är uppdaterade efter bytet till en ny ärendeuppföljning.

Not 5) Med besök menar vi tillsynsbesök, fördjupad tillsyn och kontrollbesök för kassaregister samt kontroll av personalliggare.

Not 6) Skattetilläggen avser beslut efter skrivbordskontroll, revision eller besök på inkomstdeklaration eller skattedeklaration. Antalet är exklusive skattetillägg på grund av utebliven deklARATION (skönsbeskattningar).

Not 7) Med brottsanmälan menar vi ärenden som skickas till åklagaren. En brottsanmälan kan beroende på anmälan omfattning innehålla flera beslut. Brottsanmälningar avser privatpersoner men en stor del har koppling till kontroll små och medelstora företag.

Not 8) Återkallad F-skatt (utreds om även återkallelse på skattebetalarens begäran ingår) och avslag F-skatt är även en delmängd i antal företagsregistreringar.

Skattereduktioner för husarbete	2017	2018	2019	2018-2019
Skattereduktion rot (inkomna ärenden)	1 745 718	1 726 348	1 796 972	4,1%
<i>-fördelning kvinnor/män</i>	38/62	38/62	38/62	-
Skattereduktion rot (avslutade ärenden)	1 719 767	1 690 230	1 806 175	6,9%
Skattereduktion rut (inkomna ärenden)	3 548 198	3 810 676	4 130 757	8,4%
<i>-fördelning kvinnor/män</i>	61/39	61/39	60/40	-
Skattereduktion rut (avslutade ärenden)	3 515 691	3 775 131	4 175 555	10,6%
Skattereduktion rot (utbetalt belopp, tkr)	9 180 004	9 111 738	9 655 479	6,0%
Skattereduktion rut (utbetalt belopp, tkr)	4 586 878	4 972 441	5 579 727	12,2%

Källa: Guppi

Beskattning

Produktionsmått inom stora skattebetalare och utländska företag

Beslut inom stora skattebetalare och utländska företag	2017	2018	2019	2018-2019
Totalt antal beslut inom stora skattebetalare och utländska företag^{1) 2)}	26 520	41 379	69 167	67,2%
Inkomstbeskattning	2 563	3 349	5 340	59,5%
- varav INK 2-4 ändringar	967	1 330	3 470	160,9%
- varav INK 2-4 omprövningar	767	838	598	-28,6%
- varav INK 2-4 skönsbeskattning	46	316	269	-14,9%
- varav INK företag TINA omprövn sk bet initiativ	783	865	1 003	16,0%
Periodbeskattning	19 971	32 735	60 152	83,8%
- varav moms omprövningsbeslut	9 595	12 938	13 857	7,1%
- varav arbetsgivaravgifter	6 949	14 063	36 116	156,8%
- varav avdragen skatt	3 427	5 734	10 179	77,5%
Debiterad preliminärskatt	3 986	5 295	3 675	-30,6%
Andra produktionsmått inom stora skattebetalare och utländska företag	2017	2018	2019	2018-2019
Revisioner	336	252	231	-8,3%
Skattetillägg ³⁾	1 637	1 762	1 598	-9,3%
Beslutade brottsanmälningssärende ⁴⁾	113	47	41	-12,8%

Källa: Guppi, RIV-mart

Not 1) Beslut inom stora skattebetalare och utländska företag avser skönsbeskattningar, beslut gjorda på inkomstdeklaration eller skattedeklaration samt omprövningsbeslut på skattebetalarens begäran på inkomstdeklarationer och skattedeklarationer.

Not 2) På grund av omkodning av materialet i samband med omorganisationen 2017 är antalen beslut inte jämförbara fullt ut mellan 2018 och tidigare år.

Not 3) Skattetilläggen avser beslut efter skrivbordskontroll, revision eller besök på inkomstdeklaration eller skattedeklaration. Antalet är exklusive skattetillägg på grund av utebliven deklaration (skönsbeskattningar).

Not 4) Med brottsanmälan menar vi ärenden som skickas till åklagaren och en brottsanmälan kan beroende på anmälnings omfattning innehålla flera brott. Antal ärenden av brottsanmälningar består av ärenden i Diarätt och beslutade ärenden i RIF.

Produktionsmått inom punktskatter

Beslut inom ärendehantering punktskatt	2017	2018	2019	2018-2019
Antal beslut	141 589	181 447	185 273	2,1%
- varav deklarationer	64 351	72 301	71 840	-0,6%
- varav återbetalningar ¹⁾	77 238	109 146	113 433	3,9%
Utbetalda belopp för återbetalning punktskatt ¹⁾ (tkr)	7 825 302	8 865 063	8 908 690	0,5%

Källa: Guppi, Bris

Not 1) Avser återbetalningar av energiskatter.

Produktionsmått inom kupongskatt

Beslut inom ärendehantering punktskatt	2017	2018	2019	2018-2019
Antal inkomna återbetalningsärenden	11 251	10 062	10 243	1,8%
Utbetalt belopp (tkr)	1 260 234	1 562 304	1 484 586	-5,0%

Källa: Bris/UBW

Beskattning

Betalningsperspektiv i det löpande beskattningsarbetet

Produktionsmått borgenärsarbete	2017	2018	2019	2018-2019
Borgenärsutredningar	25 138	24 890	22 929	-7,9%
Ansökan om anstånd	9 004	8 464	8 263	-2,4%
- varav fysiska personer	7 087	6 586	6 253	-5,1%
- kvinnor/män (%)	40/60	39/61	37/63	-
Skuldsanering ¹⁾	12 207	13 328	16 576	24,4%
Utsökningsmål ¹⁾	1 446	2 017	2 270	12,5%
Ansökan om underhands-ackord ¹⁾	123	140	97	-30,7%
Företagsrekonstruktion ¹⁾	172	166	217	30,7%
Ansökan om konkurs ²⁾	2 471	3 016	3 133	3,9%
Beslutade konkurser	6 714	7 599	7 776	2,3%

Källa: Gin, Boris, UBW, Guppi, Statistiska Centralbyrån

Not 1) Från och med 2019 räknas enbart grundärenden och inte omprövningar eller överklaganden. Siffrorna för 2017 och 2018 har därför ändrats.

Not 2) Ansökan om konkurs beräknas som antal betalda konkursansökningsavgifter (uttag från UBW).

Antal betalningskrav	2017	2018	2019	2018-2019
Betalningskrav på				
- företag ¹⁾	263 633	263 065	272 293	3,5%
- företag överlämnade för indrivning till Kronofogden ¹⁾	97 299	93 198	90 791	-2,6%

Källa: Guppi

Not 1) Siffran för 2017 justerad jämfört med årsredovisningen 2017 då december månad saknades.

Produktivitet

Arbetsproduktivitet	2017	2018	2019	2018-2019
Slutskattebesked och grundbeslut om moms och arbetsgivaravgifter per dag ¹⁾	21,3	22,0	22,4	1,8%

Källa: Guppi

Not 1) Uppgifterna för 2017 har uppdaterats för att få jämförbara siffror mellan åren, ändringen beror på tekniska förändringar.

Nedlagd tid (Antal dagar) ^{1) 2)}	2017	2018	2019	2018-2019
Totalt tid beskattning	861 393	850 404	838 194	-1,4%
Tid privatpersoner ⁴⁾	138 506	139 865	137 470	-1,7%
Tid företag ^{3) 4)}	722 888	710 540	700 725	-1,4%
- varav små och medelstora företag ⁵⁾	624 873	596 927	583 575	-2,2%
- varav stora företag ⁵⁾	78 687	93 025	94 940	2,1%
- varav punktskatter ⁶⁾	19 328	20 588	22 210	7,9%

Källa: Guppi

Not 1) Avser all operativ tid inom beskattning.

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

Not 3) Avser nedlagd tid inom små och medelstora företag, stora skattebetalare och utländska företag samt punktskatter.

Not 4) Nedlagd tid för privatpersoner och företag har korrigerats för tidigare år. Främsta orsaken är att nedlagd tid för utlands-KU, hemvistintyg och pensionsdispenser numera redovisas under privatpersoner.

Not 5) Utfallet för 2018 har justerats mellan små och medelstora företag och stora företag då den tidigare var fördelningen visat sig vara felaktigt.

Not 6) Siffran för 2018 har korrigerats då all tid inte framgick i årsredovisningen 2018.

Beskattning

Antal beslut per dag inom privatpersoner och företag ¹⁾	2017	2018	2019	2018-2019
Beslut per dag inom beskattningen	2,39	2,36	2,40	1,7%
- varav privatpersoner ^{2) 4)}	4,44	4,27	4,77	11,7%
- varav företag ^{3) 4)}	2,00	1,99	1,94	-2,5%

Källa: UBW, Guppi

Not 1) Produktiviteten för tidigare år har korrigerats på grund av omräkning av tid, avser både privatpersoner och företag.

Not 2) Beslut inom privatpersoner avser ändrade beslut inom preliminär A-skatt, beslut och omprövningsbeslut på skattebetalarens begäran samt skönsbeskattningar på inkomstdeklarationer för privatpersoner i förhållande till nedlagd tid för privatpersoner.

Not 3) Beslut inom företag avser företagsregistrering, ändrade beslut om debiterad preliminärskatt, skönsbeskattningar och beslut gjorda på inkomstdeklaration för företag, skattedeklarationer samt omprövningsbeslut på skattebetalarens begäran på inkomst- och skattedeklarationer i förhållande till nedlagd tid inom små och medelstora företag och stora skattebetalare.

Not 4) Produktiviteten för privatpersoner och företag har korrigerats för tidigare år vilket beror på att nedlagd tid för privatpersoner och företag har korrigerats, se under rubriken Nedlagd tid.

Styckkostnad ^{1) 2)} (kr)	2017	2018 ³⁾	2019	2018-2019
Kostnad per privatperson ¹⁾	93	140	157	11,7%
Kostnad per företag ²⁾	3 664	3 500	3 370	-3,7%

Källa: UBW, Guppi

Not 1) Definieras som kostnad för beskattning av privatpersoner delat med summan av antal inkomstdeklaration 1 och antal skönsbeskattningar av inkomstskatt.

Not 2) Definieras som kostnad för beskattning av företagare delat med antal inkomstdeklarationer företag (blanketterna INK2, INK3, näringsbilaga enskild näringsverksamhet och handelsbolag).

Not 3) Styckkostnaden för 2018 har räknats om enligt samma fördelningsprincip som 2019.

Skatteverkets totala kostnader i förhållande till uppbördsintäkten (kr)	2017	2018	2019	2018-2019
Kostnad för att ta in 100 kronor i skatt	0,37	0,37	0,36	-2,7%

Källa: Finansiell redovisning åren 2017–2019, UBW

Beskattning

Kvalitet

Ställningstaganden	2017	2018	2019	2018-2019
Antal ställningstaganden	111	111	56	-49,5%

Källa: Manuellt framtagen

Kvalitetssäkring. Andel ärenden per kategori ¹⁾	2017	2018	2019	2018-2019
Registrering				
God	99,1%	99,3%	96,7%	-2,6 p.e.
Tillfredsställande	0,6%	0,5%	2,6%	2,1 p.e.
Inte tillfredsställande	0,3%	0,2%	0,7%	0,5 p.e.
Utredning/handläggning				
God	93,1%	94,6%	91,0%	-3,6 p.e.
Tillfredsställande	5,0%	4,5%	6,8%	2,3 p.e.
Inte tillfredsställande	1,9%	0,9%	2,2%	1,3 p.e.
Beslut				
God	97,1%	97,7%	94,9%	-2,8 p.e.
Tillfredsställande	1,8%	1,8%	3,2%	1,4 p.e.
Inte tillfredsställande	1,1%	0,5%	1,9%	1,4 p.e.
Information				
God	98,9%	98,6%	90,2%	-8,4 p.e.
Tillfredsställande	0,9%	1,2%	7,5%	6,3 p.e.
Inte tillfredsställande	0,2%	0,2%	2,3%	2,1 p.e.
Språk				
God	96,5%	95,8%	95,2%	-0,6 p.e.
Tillfredsställande	3,2%	4,0%	4,3%	0,3 p.e.
Inte tillfredsställande	0,3%	0,2%	0,5%	0,3 p.e.
Bemötande				
God	98,3%	98,3%	95,5%	-2,8 p.e.
Tillfredsställande	1,5%	1,6%	3,8%	2,2 p.e.
Inte tillfredsställande	0,2%	0,1%	0,7%	0,6 p.e.
Arkivering				
God	97,7%	98,1%	96,5%	-1,6 p.e.
Tillfredsställande	1,8%	1,5%	2,2%	0,7 p.e.
Inte tillfredsställande	0,5%	0,4%	1,3%	0,9 p.e.
Handläggningstid				
God	94,3%	95,2%	94,7%	-0,5 p.e.
Tillfredsställande	4,1%	3,5%	3,7%	0,2 p.e.
Inte tillfredsställande	1,6%	1,3%	1,6%	0,3 p.e.

Källa: Skatteverkets kvalitetssäkringsmodell

Not 1) Förutsättningarna för vår bedömning, se avsnitt 2.6.2.

Beskattning

Kvalitetssäkring av ärenden uppdelat på kvinnor och män

Andel ärenden per indikator	2018			2019		
	Kvinnor	Män	Annat ¹⁾	Kvinnor	Män	Annat ¹⁾
Antal	1 920	2 517	2 450	1 416	1 698	1 566
Registrering						
God	99,8%	99,1%	99,3%	96,8%	97,1%	96,5%
Tillfredsställande	0,1%	0,5%	0,6%	2,0%	2,2%	3,0%
Inte tillfredsställande	0,1%	0,4%	0,1%	1,2%	0,7%	0,5%
Utredning/handläggning						
God	94,6%	93,2%	96,0%	90,1%	90,2%	91,9%
Tillfredsställande	4,5%	5,4%	3,7%	6,9%	6,4%	7,0%
Inte tillfredsställande	0,9%	1,4%	0,3%	3,0%	3,4%	1,1%
Beslut						
God	97,9%	96,8%	98,5%	92,5%	94,6%	95,9%
Tillfredsställande	1,8%	2,3%	1,3%	3,9%	3,9%	2,4%
Inte tillfredsställande	0,3%	0,9%	0,2%	3,6%	1,5%	1,7%
Information						
God	98,2%	98,4%	99,1%	88,4%	90,4%	93,0%
Tillfredsställande	1,5%	1,4%	0,8%	8,9%	6,9%	6,0%
Inte tillfredsställande	0,3%	0,2%	0,1%	2,7%	2,7%	1,0%
Språk						
God	96,3%	95,1%	96,2%	93,2%	95,3%	97,2%
Tillfredsställande	3,4%	4,7%	3,8%	5,9%	4,2%	2,6%
Inte tillfredsställande	0,3%	0,2%	0,0%	0,9%	0,5%	0,2%
Bemötande						
God	98,0%	98,2%	98,4%	92,6%	95,7%	98,5%
Tillfredsställande	1,9%	1,6%	1,5%	6,2%	3,8%	1,1%
Inte tillfredsställande	0,1%	0,2%	0,1%	1,2%	0,5%	0,4%
Arkivering						
God	98,0%	98,1%	98,2%	97,9%	98,0%	95,0%
Tillfredsställande	1,8%	1,3%	1,5%	1,5%	1,4%	3,0%
Inte tillfredsställande	0,2%	0,6%	0,3%	0,6%	0,6%	2,0%
Handläggningstid						
God	98,0%	92,9%	96,3%	95,7%	93,2%	95,2%
Tillfredsställande	1,8%	4,8%	2,9%	2,9%	3,3%	4,2%
Inte tillfredsställande	0,2%	2,3%	0,8%	1,4%	3,5%	0,6%

Källa: Skatteverkets kvalitetssäkringsmodell

Not 1) Avser till exempel företag, dödsbo eller då det inte går att avgöra kön.

Beskattning

Uppföljning av kvalitetsindikatorer

Andel deklARATIONER som lämnats elektroniskt	2017	2018	2019	2018-2019
- inkomstdeklaration ¹⁾	78%	80%	82%	2 p.e.
- skattedeklaration för moms ²⁾	83%	87%	91%	4 p.e.
- skattedeklaration för arbetsgivaravgifter ²⁾	90%	92%	98%	6 p.e.
- inkomna ansökningar om rot/rut	99%	99%	100%	1 p.e.

Källa: Guppi

Not 1) Vid slutet av året.

Not 2) Ändrade siffror för 2017 och 2018 jämfört med tidigare årsredovisningar, då dessa var baserade på uppgifter från december månad. De nya siffrorna avser andelen e-deklARATIONER under hela året.

Andel E-deklARATIONER INK1 – fördelning kvinnor och män	2017	2018	2019	2018-2019
- kvinnor/män (%)	52/48	50/50	51/49	

Källa: RIV-mart, GIN, Guppi

Formella fel	2017	2018	2019	2018-2019
Andel formella fel gällande moms ¹⁾	0,6%	0,5%	0,3%	- 0,2 p.e.
Andel formella fel gällande arbetsgivaravgifter ¹⁾	0,4%	0,3%	5,0%	4,7 p.e.

Källa: Guppi

Not 1) Beräknas som relationen mellan antalet formella fel och antalet grundregistrerade deklARATIONER inklusive nolldeklARATIONER.

Andel skönsbeskattningar företag	2017	2018	2019	2018-2019
Skönsbeskattning inkomstbeskattning företag	1,1%	1,2%	1,1%	- 0,1 p.e.
Skönsbeskattning moms	0,6%	0,3%	0,2%	- 0,1 p.e.
Skönsbeskattning arbetsgivaravgifter	0,3%	0,1%	0,1%	Oförändrat

Källa: Guppi

Beskattning

Genomströmningstider och ärendebalanser (andel/antal)	2017	2018	2019	2018-2019
Ärenden om företagsregistrering				
Klara inom 3 veckor	85%	83%	80%	- 3 p.e.
Ärendebalans	13 559	14 258	17 625	23,6%
Avslutade revisioner				
Klara inom 10 månader	85%	84%	86%	2 p.e.
- varav små och medelstora företag	88%	86%	88%	2 p.e.
- varav stora skattebetalare och utländska företag	78%	71%	68%	3 p.e.
Omprövning på skattebetalarens begäran, inkomstbeskattning				
Klara inom 1 månad	68%	71%	68%	- 3 p.e.
Klara inom 2 månader	84%	87%	87%	Oförändrat
Ärendebalans	15 463	14 589	12 525	-14,1%
SINK-beslut ¹⁾				
Klara inom 1 månad	90%	76%	71%	- 5 p.e.
Klara inom 2 månader	98%	93%	89%	- 4 p.e.
Ärendebalans	5 846	5 711	7 098	24,3%
Obligatoriska omprövningar ²⁾				
Klara inom 1 månad	50%	46%	48%	2 p.e.
Klara inom 3 månader	87%	83%	88%	5 p.e.
Klara inom 6 månader	98%	98%	98%	Oförändrat
Ärendebalans	1 137	964	703	-27,1%

Källa: Guppi

Not 1) Särskild inkomstskatt för utomlands bosatta.

Not 2) Avser inkomstbeskattning, moms och arbetsgivaravgifter.

Revisioner (andel)	2017	2018	2019	2018-2019
Revisioner som resulterar i ändring	82%	77%	73%	- 4 p.e.
- varav små och medelstora företag	84%	79%	75%	- 4 p.e.
- varav stora skattebetalare och utländska företag	70%	67%	65%	- 2 p.e.

Källa: Guppi

Andel ändrade beslut i förvaltningsrätt	2017	2018	2019	2018-2019
Ändrade beslut ¹⁾	12,8%	15,5%	13,7%	- 1,8 p.e.

Källa: Guppi

Not 1) Värdet för 2018 har justerats eftersom det innehöll annat än skatteärenden.

Antal skadeståndsanspråk och JO-beslut	2017	2018	2019	2018-2019
Anspråk	68	89	64	-28,1%
-varav utbetald ersättning	4	3	5	66,7%
JO-beslut	0	0	4	-

Källa: Rapport - Redovisning av beslut om skadestånd och klagomål 2019 som gäller Skatteverket

Beskattning

Övriga uppgifter

Uppgifter inlämnade via e-tjänst	2017	2018	2019	2018-2019
Inkomstdeklaration 1	6 062 721	6 349 942	6 550 082	3,2%
- fördelning kvinnor/män ¹⁾	52/48	50/50	51/49	-
- varav privatpersoner (löntagare)	5 514 634	5 758 078	5 914 928	2,7%
- varav näringsidkare	548 087	591 864	635 154	7,3%
Inkomstdeklaration 2, företag	244 710	286 282	345 042	20,5%
Preliminär inkomstdeklaration	172 475	193 603	219 103	13,2%
Uttag av A-skattsedel	1 986 704	610 765	563 041	-7,8%
Ändrad beräkning av skatteavdrag (jämkning)	48 435	54 030	34 875	-35,5%
Rot & rut (inkomna ansökningar) ²⁾	959 210	967 881	1 014 104	4,8%
Anmäla behörig person ³⁾	341 412	411 246	502 555	22,2%
Registrera företag/Verksamt.se ⁴⁾	150 630	166 016	193 038	16,3%
Skattedeclarationer arbetsgivaravgifter	3 165 451	3 161 905	3 592 739	13,6%
Skattedeclarationer moms	3 408 723	3 427 876	3 765 621	9,9%
Punktskattedeclaration ⁵⁾	39 506	45 916	51 611	12,4%
Näringsuppgifter från företag (filöverföring)	1 821 928	2 201 019	2 282 446	3,7%
Frågor mot centrala skatteregistret för preliminärt skatteavdrag ⁶⁾	67 580	68 964	65 856	-4,5%
Kassaregister	128 973	117 682	131 917	12,1%
Återbetalning punktskatt ⁷⁾	52 874	103 766	113 433	9,3%
EMCS/Punktskatter ⁸⁾	308 685	308 378	297 638	-3,5%
Momsåterbetalning inom EU	6 949	6 947	6 645	-4,3%
Skolungdomsjämknings	9 859	10 526	11 054	5,0%

Källa: Guppi, RIV-mart, Centrala skatteregistret, Filöverföring, A-skatt, SkatteReg, EMCS, Mammut, Kuling, Kobra, Husarbete och eAnmälan

Not 1) I beräkningen ingår dubletter, det vill säga om skattebetalaren lämnat mer än en deklARATION.

Not 2) Om Rot och Rut. Bytt från ärenden till inkomna ansökningar då detta perspektiv är mer relevant för att följa utvecklingen av e-tjänsternas användning.

Not 3) Anmälan om ombud som kan företräda en privatperson eller juridisk person i vissa skattefrågor, till exempel att göra en deklARATION elektroniskt.

Not 4) Nyanmälan eller ändringsanmälan om F-skatt, moms, arbetsgivaravgifter m.m.

Not 5) Alkoholskatt, tobaksskatt, energiskatt och nationella skatter.

Not 6) Avser insända frågefiler från arbetsgivare angående preliminärskatteuppgifter (skattetabell) för anställda.

Not 7) Samtliga återbetalningsärenden avseende punktskatt hanteras via e-tjänst.

Not 8) EMCS är ett elektroniskt system som används då obeskattade alkohol-, tobaks- och vissa energiprodukter transporteras till en behörig mottagare i ett annat EU-land samt vid export till tredje land. EMCS står för Excise Movement and Control System.

Attitydpåverkan	2017	2018	2019	2018-2019
Antal företagsförfrågningar	5 957 189	5 906 622	2 871 865	-51,4%

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

20.5 Brottsskämpning

Produktionsmått

Volym	2017	2018	2019	2018-2019
Avslutade brottsutredningar	1 108	1 210	1 230	1,7%
- andel mängdärenden	17,5%	15,6%	10,2%	-5,4 p.e.
- andel projektärenden	75,8%	74,2%	80,5%	6,3 p.e.
- andel särskilt krävande ärenden	6,7%	10,2%	9,3%	-0,9%

Källa: Guppi

Inkomna brottsutredningar ¹⁾	2017	2018	2019	2018-2019
Inkomna brottsutredningar	1 261	1 256	1 199	-4,5%
- andel mängdärenden	16,9%	15,3%	9,8%	-5,5 p.e.
- andel projektärenden	78,5%	80,2%	82,7%	2,5 p.e.
- andel särskilt krävande ärenden	4,6%	4,5%	5,9%	1,4 p.e.

Källa: Guppi

Not 1) Ej kategoriserade ärenden gör att summan av fördelade ärenden inte blir 100%.

Brottmisstankar, förhör och beslag	2017	2018	2019	2018-2019
Brottmisstankar²⁾	19 465	20 056	16 795	-16,3%
- inom brottsutredningar ³⁾	13 959	13 508	12 002	-11,1%
Förhör	3 167	3 660	2 988	-18,4%
- varav mängdärenden	230	230	129	-43,9%
-varav projektärenden	1 801	1 853	1 924	3,8%
-varav särskilt krävande ärenden	1 136	1 577	935	-40,7%
Beslag	598	1 009	430	-57,4%
- varav mängdärenden	0	0	2	200,0%
-varav projektärenden	95	152	167	9,9%
-varav särskilt krävande ärenden	503	857	261	-69,5%

Källa: Guppi

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

Not 3) Brottmisstankar som utretts av skattebrottsenheten.

Underrättelserapporter	2017	2018	2019	2018-2019
Underrättelserapporter	111	85	82	-3,5%

Källa: Guppi

Registrerade ärenden	2017	2018	2019	2018-2019
Registrerade ärenden i Skatteverkets underrättelseregister (Skur)	2 152	1 669	1 900	13,8%

Källa: SKUR

Intäkter och kostnader	2017	2018	2019	2018-2019
Intäkter av anslag (tkr)	258 251	267 013	296 009	10,9%
Övriga intäkter (tkr)	86	487	0	-100,0%
Kostnader (tkr)	258 336	267 500	296 009	10,7%

Källa: UBW

Brottsbekämpning

Produktivitet

Nedlagd tid	2017	2018	2019	2018-2019
Operativ tid (dagar) ⁴⁾	30 318	32 215	34 732	7,8%
-brottsutredningar	22 679	25 132	27 766	10,5%
- underrättelseverksamhet	5 219	4 550	4 044	-11,1%
- övrigt	2 420	2 533	2 922	15,4%

Källa: Guppi

Not 4) Antal dagar motsvarar tidredovisade timmar delat med 7,95 timmar. Uppgifter exklusive ofördelad tid och frånvaro.

Arbetsproduktivitet	2017	2018	2019	2018-2019
Avslutade brottsutredningar per dag	0,049	0,050	0,046	-7,9%
Underrättelserapporter per dag	0,021	0,019	0,020	5,3%

Källa: Guppi

Styckkostnad	2017	2018	2019	2018-2019
Kostnad per avslutad brottsutredning (kr)	234 089	221 074	240 658	8,9%

Källa: UBW och Guppi

Kvalitet

Genomströmningstider	2017	2018	2019	2018-2019
- Utredningstid för mängdärenden	65	73	71	-2,7%
- Utredningstid för projektärenden	268	313	314	0,3%
- Utredningstid för särskilt krävande ärenden	504	537	613	14,2%

Källa: Guppi

Ärendebalanser	2017	2018	2019	2018-2019
Ärendebalans brottsutredningar	1 112	1 161	1 137	-2,1%

Källa: Guppi

Övriga uppgifter	2017	2018	2019	2018-2019
Andelen ärenden äldre än 1 år av skattebrottsenhetens samtliga ärenden	25%	27%	29%	2 p.e

Källa: Guppi

Brottsbekämpning

Kvalitetssäkring. Andel ärenden per kategori ¹⁾	2017	2018	2019	2018-2019
Registrering				
God	97,7%	96,4%	84,2%	-12,2 p.e.
Tillfredsställande	2,3%	1,8%	10,5%	8,7 p.e.
Inte tillfredsställande	0,0%	1,8%	5,3%	3,5 p.e.
Utredning/handläggning				
God	89,4%	80,2%	89,0%	8,8 p.e.
Tillfredsställande	9,1%	15,5%	9,0%	-6,5 p.e.
Inte tillfredsställande	1,5%	4,3%	2,0%	-2,3 p.e.
Beslut				
God	96,9%	96,5%	97,8%	1,3 p.e.
Tillfredsställande	2,3%	2,6%	2,2%	-0,4 p.e.
Inte tillfredsställande	0,8%	0,9%	0,0%	-0,9 p.e.
Information				
God	100,0%	97,3%	100,0%	2,7 p.e.
Tillfredsställande	0,0%	1,8%	0,0%	-1,8 p.e.
Inte tillfredsställande	0,0%	0,9%	0,0%	-0,9 p.e.
Språk				
God	97,6%	95,6%	97,7%	2,1 p.e.
Tillfredsställande	2,4%	3,5%	2,3%	-1,2 p.e.
Inte tillfredsställande	0,0%	0,9%	0,0%	-0,9 p.e.
Bemötande				
God	98,9%	95,9%	96,2%	0,3 p.e.
Tillfredsställande	1,1%	3,1%	3,8%	0,7 p.e.
Inte tillfredsställande	0,0%	1,0%	0,0%	-1 p.e.
Arkivering				
God	97,0%	93,6%	94,0%	0,4 p.e.
Tillfredsställande	3,0%	4,6%	3,0%	-1,6 p.e.
Inte tillfredsställande	0,0%	1,8%	3,0%	1,2 p.e.
Handläggningstid				
God	77,3%	68,1%	78,0%	9,9 p.e.
Tillfredsställande	18,9%	27,6%	18,0%	-9,6 p.e.
Inte tillfredsställande	3,8%	4,3%	4,0%	-0,3 p.e.

Källa: Skatteverkets kvalitetssäkringsmodell

Not 1) Förutsättningarna för vår bedömning, se avsnitt 2.6.2.

20.6 Folkbokföring

Produktionsmått

Volym	2017	2018	2019	2018-2019
Avslutade folkbokföringsärenden	3 368 083	3 344 273	3 324 089	-0,6%
- varav flyttning	1 753 550	1 831 770	1 817 088	-0,8%
- varav invandring	134 968	122 026	117 643	-3,6%
- varav bosättningskontroll	63 627	68 502	72 307	5,6%
- varav övrigt ¹⁾	1 414 547	1 320 576	1 316 096	-0,3%
- varav insatser ²⁾	1 319	1 399	955	-31,7%

Källa: Guppi

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

Not 2) Innan 2019 redovisades bosättningskontroll som insats, därför har volymerna justerats avseende 2017 och 2018.

Flyttanmälningar	2017	2018	2019	2018-2019
Mottagna flyttanmälningar ³⁾	1 165 180	1 170 126	1 175 556	0,5%
- varav via e-tjänst	731 104	909 331	978 529	7,6%
Andel flyttanmälningar via e-tjänsten Flyttanmälan	63%	78%	83%	5 p.e.

Källa: Guppi

Not 3) En anmälan kan avse flera personer.

Personbevis	2017	2018	2019	2018-2019
Utskrift av personbevis	2 770 516	2 904 053	2 948 304	1,5%
- fördelning kvinnor/män	47/53	47/53	46/54	-
- varav via e-tjänst	1 481 449	1 670 109	1 760 467	5,4%
- fördelning kvinnor/män	43/57	43/57	43/57	-
Andel personbevis som skrivs ut via e-tjänsten Personbevis	53%	58%	60%	2 p.e.

Källa: Guppi och Folkbokföringsdatabasen

Övrigt	2017	2018	2019	2018-2019
Födslar via e-tjänst	98%	99%	99%	0 p.e.
Utskrift av dödsfallsintyg via e-tjänst	491 814	487 717	489 608	0,4%
Dödsbevis via e-tjänst	11%	14%	19%	5 p.e.
Spärrtjänst via e-tjänst	805 813	933 412	1 072 152	14,9%
Särskild postadress via e-tjänst	39%	47%	44%	-3 p.e.

Källa: Guppi och Folke

Kontroll inom bosättning	2017	2018	2019	2018-2019
Bosättningskontroller, utredningar	20 448	19 444	19 730	1,5%

Källa: Guppi

Avisering genom Navet	2017	2018	2019	2018-2019
Poster levererade från Navet ⁴⁾	324 751 032	414 632 067	582 529 735	40,5%
Slagningar i Webservice	150 156 034	210 818 952	247 211 178	17,3%

Källa: Navet

Not 4) En post är lika med en uppgift.

Intäkter och kostnader	2017	2018	2019	2018-2019
Intäkter av anslag (tkr)	809 387	919 870	918 023	-0,2%
Övriga intäkter (tkr) ⁵⁾	17 553	32 674	33 130	1,4%
Kostnader (tkr)	826 940	952 544	951 153	-0,1%

Källa: UBW

Not 5) Avgiftsintäkter för aviseringssystemet Navet, namnären den med mera.

Folkbokföring

Produktivitet

Nedlagd tid ⁶⁾	2017	2018	2019	2018-2019
Operativ tid (dagar) ⁷⁾⁹⁾	106 194	114 805	114 794	0,0%
- varav flyttning	24 973	27 503	27 962	1,7%
- varav invandring	22 821	21 760	27 712	27,4%
- varav bosättningskontroll	13 174	16 749	14 501	-13,4%
- varav övrigt ⁸⁾⁹⁾	38 414	39 251	40 666	3,6%
- varav insatser ¹⁰⁾	6 812	9 542	3 953	-58,6%

Källa: Guppi

Not 6) Antal dagar motsvarar tidredovisade timmar delat med 7,95 timmar.

Not 7) Exklusive ofördelad tid och frånvaro.

Not 8) Ärendegruppen övrigt innehåller ett stort antal ärendetyper, t.ex. namn, civilstånd, födelse och dödsfall.

Not 9) Ärendegruppen övrigt är justerad jämfört med 2018, då administrativa namnändringar tidigare inte redovisats i övrigt.

Not 10) Innan 2019 redovisades bosättningskontroll som insats, därför har prestationerna justerats avseende 2017 och 2018.

Arbetsproduktivitet	2017	2018	2019	2018-2019
Flyttning	70,2	66,6	65,0	-2,4%
Invandring	5,9	5,6	4,2	-24,3%
Bosättningskontroll	4,8	4,1	5,0	21,9%
Övrigt ¹¹⁾¹²⁾	36,8	33,6	32,4	-3,8%

Källa: Guppi

Not 11) Ärendegruppen övrigt innehåller ett stort antal ärendetyper, t.ex. namn, civilstånd, födelse och dödsfall.

Not 12) Ärendegruppen övrigt är justerad jämfört med 2018, då administrativa namnändringar tidigare inte redovisats i övrigt.

Styckkostnad	2017	2018	2019	2018-2019
Kostnad per avslutat folkbokföringsärende	246	285	286	0,5%
Kostnad per invånare ¹³⁾	82	93	92	-1,2%

Källa: UBW, Guppi och Statistiska centralbyrån

Not 13) Folkmängd i Sverige enligt Statistiska centralbyrån per den 30 november för respektive år 2017: 10 112 669 personer, 2018: 10 223 505 personer samt 2019: 10 323 857 personer.

Folkbokföring

Kvalitet

Genomströmningstider	2017	2018	2019	2018-2019
Avslutade ärenden flyttning	1 753 550	1 831 770	1 817 088	-0,8%
Andel inom 6 dagar ¹⁴⁾	58%	55%	53%	-2 p.e.
Andel inom 30 dagar ¹⁵⁾	91%	90%	89%	-1 p.e.
Avslutade ärenden invandring från Norden och övriga länder (exkl. EU/EES)	99 516	89 262	84 961	-4,8%
Andel inom 6 dagar ¹⁴⁾	52%	41%	27%	-14 p.e.
Andel inom 14 dagar ¹⁶⁾	70%	62%	50%	-12 p.e.
Andel inom 30 dagar ¹⁵⁾	84%	81%	69%	-12 p.e.
Avslutade ärenden invandring från EU/EES	35 452	32 764	32 682	-0,3%
Andel inom 30 dagar ¹⁵⁾	58%	54%	36%	-18 p.e.
Avslutade ärenden bosättningskontroll	63 627	68 502	72 307	5,6%
Andel inom 6 dagar ¹⁴⁾	36%	35%	31%	-4 p.e.
Andel inom 90 dagar ¹⁷⁾	67%	61%	63%	2 p.e.
Avslutade ärenden övrigt¹⁸⁾¹⁹⁾	1 414 547	1 320 576	1 316 096	-0,3%
Andel inom 6 dagar ¹⁴⁾	48%	53%	52%	-1 p.e.
Andel inom 30 dagar ¹⁵⁾	74%	76%	77%	1 p.e.

Källa: Guppi

Not 14) Skatteverket har under 2019 valt att följa andel ärenden avslutade inom 6 dagar.

Not 15) Skatteverket har under 2019 valt att följa andel ärenden avslutade inom 30 dagar.

Not 16) Skatteverket har under 2019 valt att följa andel ärenden avslutade inom 14 dagar.

Not 17) Skatteverket har under 2019 valt att följa andel ärenden avslutade inom 90 dagar.

Not 18) Ärendegruppen övrigt innehåller ett stort antal ärendetyper, t.ex. namn, civilstånd, födelse och dödsfall.

Not 19) Ärendegruppen övrigt är justerad jämfört med 2018, då administrativa namnändringar tidigare inte redovisats i övrigt.

Ärendebalanser	2017	2018	2019	2018-2019
Flyttning	7 291	6 057	6 044	-0,2%
Invandring	5 021	8 740	8 802	0,7%
Bosättningskontroll	19 410	22 760	28 443	25,0%
Övrigt ²⁰⁾²¹⁾	51 269	40 908	40 747	-0,4%

Källa: Guppi

Not 20) Ärendegruppen övrigt innehåller ett stort antal ärendetyper, t.ex. namn, civilstånd, födelse och dödsfall.

Not 21) Under 2017 redovisades samordningsnummer tillfälligt som insats, därför har prestationerna justerats avseende 2016 och 2017.

Övriga uppgifter	2017	2018	2019	2018-2019
Andel utredningar bosättningskontroll	32%	28%	27%	-1 p.e.
Andel utredningar med ändring bosättningskontroll ²²⁾²³⁾	79%	81%	76%	-5 p.e.

Källa: Guppi

Not 22) Andelen utredningar av det totala antalet externa och interna impulser om felaktiga uppgifter.

Not 23) Andelen utredningar som leder till ändring i folkbokföringsregistret.

Folkbokföring

Kvalitetssäkring. Andel ärenden per kategori ¹⁾	2017	2018	2019	2018-2019
Registrering				
God	98,5%	98,9%	86,2%	-12,7 p.e.
Tillfredsställande	1,1%	0,7%	10,9%	10,2 p.e.
Inte tillfredsställande	0,4%	0,4%	2,9%	2,5 p.e.
Utredning/handläggning				
God	93,3%	94,1%	85,7%	-8,4 p.e.
Tillfredsställande	5,7%	5,0%	10,1%	5,1 p.e.
Inte tillfredsställande	1,0%	0,9%	4,2%	3,3 p.e.
Beslut				
God	97,1%	98,1%	93,8%	-4,3 p.e.
Tillfredsställande	2,2%	1,2%	4,2%	3,0 p.e.
Inte tillfredsställande	0,7%	0,7%	2,0%	1,3 p.e.
Information				
God	97,0%	99,2%	93,4%	-5,8 p.e.
Tillfredsställande	2,3%	0,6%	5,2%	4,6 p.e.
Inte tillfredsställande	0,7%	0,2%	1,4%	1,2 p.e.
Språk				
God	94,7%	96,2%	94,1%	-2,1 p.e.
Tillfredsställande	4,8%	3,6%	5,7%	2,1 p.e.
Inte tillfredsställande	0,5%	0,2%	0,2%	0,0 p.e.
Bemötande				
God	97,7%	98,2%	95,5%	-2,7 p.e.
Tillfredsställande	1,9%	1,8%	3,6%	1,8 p.e.
Inte tillfredsställande	0,4%	0,0%	0,9%	0,9 p.e.
Arkivering				
God	90,4%	93,7%	80,8%	-12,9 p.e.
Tillfredsställande	9,4%	6,1%	16,3%	10,2 p.e.
Inte tillfredsställande	0,2%	0,2%	2,9%	2,7 p.e.
Handläggningstid				
God	91,3%	94,1%	70,4%	-23,7 p.e.
Tillfredsställande	5,0%	3,6%	16,4%	12,8 p.e.
Inte tillfredsställande	3,7%	2,3%	13,2%	10,9 p.e.

Källa: Skatteverkets kvalitetssäkringsmodell

Not 1) Förutsättningarna för vår bedömning, se avsnitt 2.6.

Folkbokföring

Kvalitetssäkring av ärenden uppdelat på kvinnor och män

Andel ärenden per indikator	2 018			2019
	Kvinnor	Män	Annat ¹⁾	Kvinnor
Antal	561	816	235	511
Registrering				
God	99,0%	98,9%	99,1%	87,4%
Tillfredsställande	0,5%	0,7%	0,9%	11,4%
Inte tillfredsställande	0,5%	0,4%	0,0%	1,2%
Utredning/handläggning				
God	94,9%	94,1%	92,7%	89,2%
Tillfredsställande	4,2%	5,2%	6,0%	8,3%
Inte tillfredsställande	0,9%	0,7%	1,3%	2,5%
Beslut				
God	99,0%	97,6%	98,2%	95,5%
Tillfredsställande	0,5%	1,7%	0,9%	4,1%
Inte tillfredsställande	0,5%	0,7%	0,9%	0,4%
Information				
God	98,6%	99,5%	100,0%	93,9%
Tillfredsställande	0,8%	0,8%	0,0%	4,5%
Inte tillfredsställande	0,6%	0,6%	0,0%	1,6%
Språk				
God	95,9%	96,2%	98,8%	96,5%
Tillfredsställande	3,8%	3,7%	1,2%	3,3%
Inte tillfredsställande	0,3%	0,1%	0,0%	0,2%
Bemötande				
God	98,2%	98,1%	98,5%	97,4%
Tillfredsställande	1,8%	1,9%	1,5%	2,2%
Inte tillfredsställande	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%
Arkivering				
God	93,1%	94,1%	98,7%	82,2%
Tillfredsställande	6,7%	5,7%	1,3%	14,8%
Inte tillfredsställande	0,2%	0,2%	0,0%	3,0%
Handläggningstid				
God	93,2%	94,8%	94,0%	70,2%
Tillfredsställande	4,1%	3,5%	2,6%	16,3%
Inte tillfredsställande	2,7%	1,7%	3,4%	13,5%

Källa: Skatteverkets kvalitetssäkringsmodell

Not 1) Avser till exempel företag, dödsbo eller då det inte går att avgöra kön.

20.7 Fastighetstaxering

Fastighetstaxering av olika fastighetstyper sker enligt ett rullande schema. 2019 års allmänna fastighetstaxering avsåg alla kommersiella fastigheter utom jordbruk. Senast taxering gjordes av samtliga dessa fastigheter var 2013.

Produktionsmått

Volym	2013	2017	2018	2019	2013-2019
Grundbeslut allmän/förenklad fastighetstaxering	384 099	384 563	2 432 497	389 363	1,4%
Grundbeslut särskild fastighetstaxering	73 143	69 394	35 769	74 588	2,0%

Källa: Fastighetstaxeringsregistret

Inlämnade deklarerationer	2013	2016	2018	2019	2013/2016-2019
Hyreshusdeklarerationer	119 017	123 295	-	119 400	0,3%
- varav lämnade på papper	96 154	86 363	-	56 858	-40,9%
- varav lämnade via e-tjänst	22 863	36 932	-	62 542	173,6%
- andel lämnade via e-tjänst	22%	30%	-	52%	22 p.e.
Industrifastighetsdeklarerationer	22 218	-	-	15 955	-28,2%
- varav lämnade på papper	19 836	-	-	9 889	-50,1%
- varav lämnade via e-tjänst	2 382	-	-	6 066	154,7%
- andel lämnade via e-tjänst	11%	-	-	38%	27 p.e.

Källa: Fastighetstaxeringsregistret

Fastställda deklarerationer	2013	2016	2018	2019	2013-2019
Kommersiella fastigheter	190 950	-	-	195 689	2,5%
- varav maskinellt fastställda	38 625	-	-	96 414	149,6%
- andel maskinellt fastställda	20%	-	-	49%	29 p.e.
- varav manuellt fastställda	152 325	-	-	99 275	-34,8%
- andel manuellt fastställda	80%	-	-	51%	29 p.e.

Källa: Fastighetstaxeringsregistret

Intäkter och kostnader	2013	2017	2018	2019	2013-2019
Intäkter av anslag (tkr)	175 574	208 010	228 736	240 680	37,1%
Övriga intäkter (tkr)	289	6	0	0	-100,0%
Kostnader (tkr)	175 863	208 015	228 736	240 680	36,9%

Källa: UBW

Fastighetstaxering

Produktivitet

Nedlagd tid	2013	2017	2018	2019	2013-2019
Operativ tid (dagar) ¹⁾	25 695	24 137	24 942	24 103	-6,2%

Källa: UBW och Guppi

Not 1) Uppgifter exklusive ofördelad tid och frånvaro.

Arbetsproduktivitet	2013	2017	2018	2019	2013-2019
Grundbeslut per dag	17,8	18,8	99,0	19,2	8,1%

Källa: UBW Guppi och Fastighetstaxeringsregistret

Styckkostnad	2013	2017	2018	2019	2013-2019
Kostnad per grundbeslut (kr)	385	458	93	519	34,9%

Källa: UBW Guppi och Fastighetstaxeringsregistret

Kvalitet

Genomströmningstider	2013	2017	2018	2019	2013-2019
Omprövningar på fastighetsägarens initiativ som är klara inom en månad	39%	44%	37%	23%	-16 p.e.
Omprövningar på fastighetsägarens initiativ som är klara inom två månader	60%	69%	70%	50%	-10 p.e.
Obligatoriska omprövningar som är klara inom en månad	11%	14%	28%	6%	-5 p.e.
Obligatoriska omprövningar som är klara inom tre månader	29%	54%	73%	59%	30 p.e.

Källa: Guppi

Ärendebalanser	2013	2017	2018	2019	2013-2019
Omprövningar	2 551	807	1 197	2 040	-20,0%
Obligatoriska omprövningar	361	78	72	317	-12,2%

Källa: Guppi

Fastighetstaxering

Kvalitetssäkring. Andel ärenden per kategori ¹⁾	2017	2018	2019	2018-2019
Registrering				
God	98,2%	97,9%	92,7%	-5,2 p.e.
Tillfredsställande	0,9%	1,1%	3,4%	2,3 p.e.
Inte tillfredsställande	0,9%	1,0%	3,9%	2,9 p.e.
Utredning/handläggning				
God	82,5%	85,2%	83,5%	-1,7 p.e.
Tillfredsställande	13,5%	8,7%	10,0%	1,3 p.e.
Inte tillfredsställande	4,0%	6,1%	6,5%	0,4 p.e.
Beslut				
God	95,7%	90,8%	87,8%	-3,0 p.e.
Tillfredsställande	3,7%	4,6%	7,6%	3,0 p.e.
Inte tillfredsställande	0,6%	4,6%	4,6%	0,0 p.e.
Information				
God	94,1%	96,3%	88,5%	-7,8 p.e.
Tillfredsställande	4,7%	2,7%	10,7%	8 p.e.
Inte tillfredsställande	1,2%	1,0%	0,8%	-0,2 p.e.
Språk				
God	88,9%	95,1%	94,8%	-0,3 p.e.
Tillfredsställande	10,2%	3,4%	4,7%	1,3 p.e.
Inte tillfredsställande	0,9%	1,5%	0,5%	-1,0 p.e.
Bemötande				
God	94,6%	96,0%	94,2%	-1,8 p.e.
Tillfredsställande	4,5%	2,9%	4,8%	1,9 p.e.
Inte tillfredsställande	0,9%	1,1%	1,0%	-0,1 p.e.
Arkivering				
God	97,1%	100,0%	99,4%	-0,6 p.e.
Tillfredsställande	1,7%	0,0%	0,3%	0,3 p.e.
Inte tillfredsställande	1,2%	0,0%	0,3%	0,3 p.e.
Handläggningstid				
God	98,5%	99,1%	98,6%	-0,5 p.e.
Tillfredsställande	0,9%	0,6%	0,7%	0,1 p.e.
Inte tillfredsställande	0,6%	0,3%	0,7%	0,4 p.e.

Källa: Skatteverkets kvalitetssäkringsmodell

Not 1) Förutsättningarna för vår bedömning, se avsnitt 2.6.

Fastighetstaxering

Kvalitetssäkring av ärenden uppdelat på kvinnor och män

Andel ärenden per indikator	Kvinnor	Män	Annat ¹⁾	Kvinnor	Män	Annat ¹⁾
Antal	111	147	268	138	215	993
Registrering						
God	100,0%	97,3%	97,4%	92,0%	87,1%	94,0%
Tillfredsställande	0,0%	2,0%	1,1%	0,7%	6,2%	3,2%
Inte tillfredsställande	0,0%	0,7%	1,5%	7,3%	6,7%	2,8%
Utredning/handläggning						
God	95,5%	90,4%	78,0%	75,3%	78,2%	85,8%
Tillfredsställande	1,8%	4,8%	13,8%	10,9%	8,8%	10,2%
Inte tillfredsställande	2,7%	4,8%	8,2%	13,8%	13,0%	4,0%
Beslut						
God	97,3%	91,1%	88,1%	79,8%	82,5%	90,0%
Tillfredsställande	0,9%	4,1%	6,3%	7,3%	8,0%	7,6%
Inte tillfredsställande	1,8%	4,8%	5,6%	12,9%	9,5%	2,4%
Information						
God	99,1%	98,6%	94,0%	100,0%	83,3%	88,2%
Tillfredsställande	0,9%	1,4%	4,1%	0,0%	16,7%	10,9%
Inte tillfredsställande	0,0%	0,0%	1,9%	0,0%	0,0%	0,9%
Språk						
God	99,1%	99,3%	91,0%	100,0%	92,6%	94,3%
Tillfredsställande	0,9%	0,7%	6,0%	0,0%	6,7%	5,2%
Inte tillfredsställande	0,0%	0,0%	3,0%	0,0%	0,7%	0,5%
Bemötande						
God	96,4%	98,0%	94,8%	98,4%	96,3%	93,0%
Tillfredsställande	1,8%	2,0%	3,7%	1,6%	3,1%	5,7%
Inte tillfredsställande	1,8%	0,0%	1,5%	0,0%	0,6%	1,3%
Arkivering						
God	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	98,0%	99,7%
Tillfredsställande	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%
Inte tillfredsställande	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,0%	0,0%
Handläggningstid						
God	98,7%	100,0%	98,9%	99,0%	97,5%	98,8%
Tillfredsställande	0,0%	0,0%	1,1%	1,0%	1,9%	0,4%
Inte tillfredsställande	1,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%	0,8%

Källa: Skatteverkets kvalitetssäkringsmodell

Not 1) Avser till exempel företag, dödsbo eller då det inte går att avgöra kön.

20.8 Bouppteckningar och äktenskapsregistret

Produktionsmått

Volym	2017	2018	2019	2018-2019
Registrerade bouppteckningar	88 868	85 883	80 912	-5,8%
Registrerade ärenden i äktenskapsregistret ¹⁾	23 917	22 040	22 154	0,5%

Källa: Guppi

Not 1) Avser gåva mellan makar, äktenskapsförord, anmälan om bodelning och bodelningshandling.

Volym i ärendehandläggning	2017	2018	2019	2018-2019
Avslutade bouppteckningsärenden ²⁾	99 397	96 617	91 090	-5,7%

Källa: Guppi

Not 2) I avslutade bouppteckningsärenden ingår dödsboanmälningar från socialtjänsten samt tilläggsbouppteckningar m.m, vilket motsvarar cirka 7 500 ärenden per år.

Verksamhetens intäkter och kostnader	2017	2018	2019	2018-2019
Intäkter av anslag (tkr)	72 188	76 390	82 178	7,6%
- varav bouppteckning	64 760	64 950	70 829	9,1%
- varav äktenskapsregistret	7 428	11 440	11 347	-0,8%
Övriga intäkter (tkr)	0	4	4	11,9%
- varav bouppteckning	0	0	0	0,0%
- varav äktenskapsregistret	0	4	4	11,9%
Kostnader (tkr)	72 188	76 394	82 182	7,6%
- varav bouppteckning	64 760	64 950	70 829	9,1%
- varav äktenskapsregistret	7 428	11 444	11 351	-0,8%

Källa: UBW

Produktivitet

Nedlagd tid	2017	2018	2019	2018-2019
Operativ tid (dagar) ³⁾	11 767	11 205	11 110	-0,8%
- varav bouppteckningar	10 570	10 134	9 972	-1,6%
- varav äktenskapsregistret	1 197	1 071	1 138	6,3%

Källa: UBW och Guppi

Not 3) Uppgifter exklusive ofördelad tid och frånvaro samt att 2016 och 2017 är justerad och inkluderar nu övertid.

Arbetsproduktivitet	2017	2018	2019	2018-2019
Registrerade bouppteckningar per dag ⁴⁾	8,4	8,5	8,1	-4,3%
Registrerade ärenden i äktenskapsregistret per dag ⁵⁾	20,0	20,6	19,5	-5,4%

Källa: Agresso och Guppi

Not 4) Beräknas som antal registrerade bouppteckningar delat med operativ tid.

Not 5) Beräknas som registrerade ärenden i äktenskapsregistret delat med operativ tid.

Styckkostnad	2017	2018	2019	2018-2019
Kostnad per bouppteckning (kr)	729	756	875	15,8%
Kostnad per registrerat ärende i äktenskapsregistret (kr)	311	519	512	-1,3%

Källa: UBW och Guppi

Bouppteckningar och äktenskapsregistret

Kvalitet

Genomströmningstider	2017	2018	2019	2018-2019
Bouppteckningar				
Andel bouppteckningsärenden som är registrerade inom fyra veckor	88%	90%	94%	4 p.e.
Andel bouppteckningsärenden som är registrerade inom nio veckor	99%	99%	99%	0 p.e.
Äktenskapsregistret				
Andel registrerade ärenden inom två veckor	81%	77%	66%	-11 p.e.
Andel registrerade ärenden inom tre veckor	91%	96%	94%	-2 p.e.

Källa: Guppi

Ärendebalanser	2017	2018	2019	2018-2019
Ärendebalans för bouppteckningsärenden	3 054	3 629	6 113	68,4%

Källa: Guppi

Kvalitetssäkring. Andel ärenden per kategori ¹⁾	2017	2018	2019	2018-2019
Registrering				
God	99,7%	100,0%	93,5%	-6,5 p.e.
Tillfredsställande	0,0%	0,0%	4,2%	4,2 p.e.
Inte tillfredsställande	0,3%	0,0%	2,3%	2,3 p.e.
Utredning/handläggning				
God	91,4%	97,0%	81,9%	-15,1 p.e.
Tillfredsställande	7,2%	1,6%	13,0%	11,4 p.e.
Inte tillfredsställande	1,4%	1,4%	5,1%	3,7 p.e.
Beslut				
God	93,9%	97,2%	95,8%	-1,4 p.e.
Tillfredsställande	2,9%	1,4%	1,4%	0,0 p.e.
Inte tillfredsställande	3,2%	1,4%	2,8%	1,4 p.e.
Information				
God	98,9%	100,0%	100,0%	0,0 p.e.
Tillfredsställande	0,0%	0,0%	0,0%	0,0 p.e.
Inte tillfredsställande	1,1%	0,0%	0,0%	0,0 p.e.
Språk				
God	93,6%	95,0%	97,0%	2,0 p.e.
Tillfredsställande	5,3%	5,0%	3,0%	-2,0 p.e.
Inte tillfredsställande	1,1%	0,0%	0,0%	0,0 p.e.
Bemötande				
God	100,0%	98,6%	98,9%	0,3 p.e.
Tillfredsställande	0,0%	1,4%	1,1%	-0,3 p.e.
Inte tillfredsställande	0,0%	0,0%	0,0%	0,0 p.e.
Arkivering				
God	96,2%	97,0%	98,6%	1,6 p.e.
Tillfredsställande	3,5%	2,7%	1,4%	-1,3 p.e.
Inte tillfredsställande	0,3%	0,3%	0,0%	-0,3 p.e.
Handläggningstid				
God	97,1%	99,5%	98,1%	-1,4 p.e.
Tillfredsställande	2,0%	0,0%	1,4%	1,4 p.e.
Inte tillfredsställande	0,9%	0,5%	0,5%	0,0 p.e.

Källa: Skatteverkets kvalitetssäkringsmodell

Not 1) Förutsättningarna för vår bedömning, se avsnitt 2.6.

Bouppteckningar och äktenskapsregistret

Kvalitetssäkring av ärenden uppdelat på kvinnor och män

Andel ärenden per indikator	2018			2019		
	Kvinnor	Män	Annat ¹⁾	Kvinnor	Män	Annat ¹⁾
Antal			326	44	46	125
Registrering						
God	%	%	100,0%	93,2%	89,1%	95,2%
Tillfredsställande	%	%	0,0%	4,5%	10,9%	1,6%
Inte tillfredsställande	%	%	0,0%	2,3%	0,0%	3,2%
Utredning/handläggning						
God	%	%	97,0%	72,8%	74,0%	88,0%
Tillfredsställande	%	%	1,6%	22,7%	21,7%	6,4%
Inte tillfredsställande	%	%	1,4%	4,5%	4,3%	5,6%
Beslut						
God	%	%	97,2%	95,4%	95,6%	96,0%
Tillfredsställande	%	%	1,4%	2,3%	2,2%	0,8%
Inte tillfredsställande	%	%	1,4%	2,3%	2,2%	3,2%
Information						
God	%	%	100,0%	%	%	100,0%
Tillfredsställande	%	%	0,0%	%	%	0,0%
Inte tillfredsställande	%	%	0,0%	%	%	0,0%
Språk						
God	%	%	95,0%	84,6%	94,4%	100,0%
Tillfredsställande	%	%	5,0%	15,4%	5,6%	0,0%
Inte tillfredsställande	%	%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Bemötande						
God	%	%	98,6%	100,0%	94,1%	100,0%
Tillfredsställande	%	%	1,4%	0,0%	5,9%	0,0%
Inte tillfredsställande	%	%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Arkivering						
God	%	%	97,0%	95,5%	100,0%	99,2%
Tillfredsställande	%	%	2,7%	4,5%	0,0%	0,8%
Inte tillfredsställande	%	%	0,3%	0,0%	0,0%	0,0%
Handläggningstid						
God	%	%	99,5%	100,0%	100,0%	96,8%
Tillfredsställande	%	%	0,0%	0,0%	0,0%	2,4%
Inte tillfredsställande	%	%	0,5%	0,0%	0,0%	0,8%

Källa: Skatteverkets kvalitetssäkringsmodell

1) Avser till exempel företag, dödsbo eller då det inte går att avgöra kön.

20.9 Id-kort

Produktionsmått

Volym	2017	2018	2019	2018-2019
Utfärdade id-kort	155 896	153 497	162 426	5,8%
Källa: Guppi				
- fördelning kvinnor/män	48/52	50/50	49/51	-

Källa: Guppi och IDA

Ansökningar	2017	2018	2019	2018-2019
Ansökningar om id-kort	162 953	160 069	168 190	5,1%
- fördelning kvinnor/män	48/52	50/50	49/51	-
Avslutade ärenden	159 034	155 285	164 366	5,8%
Avslag på ansökan om id-kort	813	759	895	17,9%

Källa: Guppi och IDA

Verksamhetens intäkter och kostnader	2017	2018	2019	2018-2019
Intäkter av anslag (tkr)	65 037	59 069	29 708	-49,7%
Övriga intäkter (tkr)	66 186	65 448	69 310	5,9%
Kostnader	131 223	124 518	99 019	-20,5%
- varav personal och drift (tkr)	95 930	108 241	78 183	-27,8%
- varav material (tkr) ¹⁾	35 293	16 277	20 836	28,0%

Källa: UBW

Not 1) Id-kortsverksamheten har betydande inköpskostnader. För att åskådliggöra detta redovisas direkta inköpskostnader för bland annat kortstammar separat i sammanställningen.

Produktivitet

Nedlagd tid	2017	2018	2019	2018-2019
Operativ tid (dagar) ^{2) 3)}	2 713	2 625	2 944	12,2%

Källa: UBW och Guppi

Not 2) Eftersom servicekontoren inte längre har Skatteverket som huvudman har nedlagd tid justerats till att avse tid på Skatteverket utan servicekontoren för samtliga år.

Not 3) Uppgifter exklusive ofördelad tid och frånvaro.

Arbetsproduktivitet	2017	2018	2019	2018-2019
Avslutade id-kort per dag ⁴⁾	58,6	59,2	55,8	-5,6%

Källa: Guppi

Not 4) Beräknas som antal avslutade id-kortsärenden delat med operativ tid.

Styckkostnad	2017	2018	2019	2018-2019
Kostnad per utfärdat id-kort (kr) ⁵⁾	842	811	610	-24,8%

Källa: UBW och Guppi

Not 5) Beräknas som summa materialkostnader och övriga kostnader delat med antal utfärdade id-kort.

Kvalitet

Genomströmningstider	2017	2018	2019	2018-2019
Andelen id-kortsärenden handlagda inom två veckor	67%	87%	88%	1 p.e.
Andelen ärenden på id-kortinspektionen handlagda inom två veckor ⁶⁾	93%	69%	56%	-13 p.e.

Källa: Guppi

Not 6) Avser beviljade och avslagna ansökningar om id-kort.

Ärendebalanser	2017	2018	2019	2018-2019
Ärendebalans	4 573	4 630	4 292	-7,3%

Källa: Guppi

Id-kort

Kvalitetssäkring. Andel ärenden per kategori ¹⁾	2017	2018	2019	2018-2019
Registrering				
God	–	93,4%	100,0%	6,6 p.e.
Tillfredsställande	–	3,3%	0,0%	-3,3 p.e.
Inte tillfredsställande	–	3,3%	0,0%	-3,3 p.e.
Utredning/handläggning				
God	100,0%	83,4%	93,1%	9,7 p.e.
Tillfredsställande	0,0%	12,2%	5,5%	-6,7 p.e.
Inte tillfredsställande	0,0%	4,4%	1,4%	-3,0 p.e.
Beslut				
God	98,6%	90,0%	96,5%	6,5 p.e.
Tillfredsställande	1,4%	3,3%	1,4%	-1,9 p.e.
Inte tillfredsställande	0,0%	6,7%	2,1%	-4,6 p.e.
Information				
God	100,0%	97,8%	100,0%	2,2 p.e.
Tillfredsställande	0,0%	1,1%	0,0%	-1,1 p.e.
Inte tillfredsställande	0,0%	1,1%	0,0%	-1,1 p.e.
Språk				
God	100,0%	97,8%	100,0%	2,2 p.e.
Tillfredsställande	0,0%	2,2%	0,0%	-2,2 p.e.
Inte tillfredsställande	0,0%	0,0%	0,0%	0,0 p.e.
Bemötande				
God	100,0%	96,2%	100,0%	3,8 p.e.
Tillfredsställande	0,0%	0,0%	0,0%	0,0 p.e.
Inte tillfredsställande	0,0%	3,8%	0,0%	-3,8 p.e.
Arkivering				
God	98,6%	100,0%	99,3%	-0,7 p.e.
Tillfredsställande	1,4%	0,0%	0,7%	0,7 p.e.
Inte tillfredsställande	0,0%	0,0%	0,0%	0,0 p.e.
Handläggningstid				
God	100,0%	88,9%	100,0%	11,1 p.e.
Tillfredsställande	0,0%	11,1%	0,0%	-11,1 p.e.
Inte tillfredsställande	0,0%	0,0%	0,0%	0,0 p.e.

Källa: Skatteverkets kvalitetssäkringsmodell

Not 1) Förutsättningarna för vår bedömning, se avsnitt 2.6.

Id-kort

Kvalitetssäkring av ärenden uppdelat på kvinnor och män

Andel ärenden per indikator	2018		2019		Annat ¹⁾
	Kvinnor	Män	Kvinnor	Män	
Antal	47	43	66	86	1
Registrering					
God	91,5%	95,3%	100,0%	100,0%	100,0%
Tillfredsställande	6,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Inte tillfredsställande	2,1%	4,7%	0,0%	0,0%	0,0%
Utredning/handläggning					
God	85,1%	81,3%	93,6%	92,6%	100,0%
Tillfredsställande	10,6%	14,0%	4,8%	6,2%	0,0%
Inte tillfredsställande	4,3%	4,7%	1,6%	1,2%	0,0%
Beslut					
God	91,5%	88,3%	96,8%	96,2%	100,0%
Tillfredsställande	2,1%	4,7%	3,2%	0,0%	0,0%
Inte tillfredsställande	6,4%	7,0%	0,0%	3,8%	0,0%
Information					
God	97,9%	97,7%	100,0%	100,0%	%
Tillfredsställande	2,1%	0,0%	0,0%	0,0%	%
Inte tillfredsställande	0,0%	2,3%	0,0%	0,0%	%
Språk					
God	95,7%	100,0%	100,0%	100,0%	%
Tillfredsställande	4,3%	0,0%	0,0%	0,0%	%
Inte tillfredsställande	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	%
Bemötande					
God	90,9%	100,0%	100,0%	100,0%	%
Tillfredsställande	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	%
Inte tillfredsställande	9,1%	0,0%	0,0%	0,0%	%
Arkivering					
God	100,0%	100,0%	98,4%	100,0%	100,0%
Tillfredsställande	0,0%	0,0%	1,6%	0,0%	0,0%
Inte tillfredsställande	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Handläggningstid					
God	91,5%	86,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Tillfredsställande	8,5%	14,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Inte tillfredsställande	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

Källa: Skatteverkets kvalitetssäkringsmodell

1) Avser till exempel företag, dödsbo eller då det inte går att avgöra kön.

20.10 Kompetensförsörjning

Uppgifter om anställda

Uppgifterna om anställda avser i de flesta fall utgången av respektive år. Snittvärden markeras med kursiv stil.

Tillsvidareanställda	2017	2018	2019	2018-2019
Tillsvidareanställda	10 318	10 532	9 943	-5,6%
- varav andel kvinnor	66,6%	66,9%	66,3%	-0,6 p.e.
- varav andel män	33,4%	33,1%	33,7%	0,6 p.e.
<i>Tillsvidareanställda i snitt</i>	<i>10 297</i>	<i>10 418</i>	<i>10 150</i>	<i>-2,6%</i>

Källa: Skatteverkets HR-rapporter

Tidsbegränsat anställda	2017	2018	2019	2018-2019
Tidsbegränsat anställda	169	216	201	-6,9%
- varav andel kvinnor	67,5%	64,4%	65,2%	0,8 p.e.
- varav andel män	32,5%	35,6%	34,8%	-0,8 p.e.
<i>Tidsbegränsat anställda i snitt</i>	<i>286</i>	<i>280</i>	<i>292</i>	<i>4,3%</i>

Källa: Skatteverkets HR-rapporter

Alla anställda	2017	2018	2019	2018-2019
<i>Alla anställda i snitt</i>	<i>10 583</i>	<i>10 698</i>	<i>10 442</i>	<i>-2,4%</i>

Källa: Skatteverkets HR-rapporter

Årsarbetskrafter	2017	2018	2019	2018-2019
Årsarbetskrafter	9 340	9 642	9 113	-5,5%
- varav tillsvidareanställda	9 186	9 446	8 923	-5,5%
- varav tidsbegränsat anställda	153	195	190	-2,6%
<i>Årsarbetskrafter i snitt</i>	<i>9 396</i>	<i>9 566</i>	<i>9 356</i>	<i>-2,2%</i>

Källa: Skatteverkets HR-rapporter

Delpensioner	2017	2018	2019	2018-2019
Anställda med delpension	145	132	103	-22,0%
- varav andel kvinnor	70,3%	66,7%	66,0%	-0,7 p.e.
- varav andel män	29,7%	33,3%	34,0%	0,7 p.e.

Källa: Skatteverkets HR-rapporter

Kompetensförsörjning

Föräldraledighet och vård av barn	2017	2018	2019	2018-2019
Föräldralediga medarbetare	382	296	308	4,1%
- varav andel kvinnor	86,4%	88,5%	85,7%	-2,8 p.e.
- varav andel män	13,6%	11,5%	14,3%	2,8 p.e.
Föräldralediga medarbetare på heltid	236	178	185	3,9%
- varav andel kvinnor	90,7%	91,0%	87,0%	-4 p.e.
- varav andel män	9,3%	9,0%	13,0%	4 p.e.
Föräldralediga medarbetare på deltid	146	118	123	4,2%
- varav andel kvinnor	79,5%	84,7%	83,7%	-1 p.e.
- varav andel män	20,5%	15,3%	16,3%	1 p.e.
Uttag av föräldrapenning	5,4%	5,2%	5,2%	0 p.e.
- kvinnor	6,8%	6,4%	6,5%	0,1 p.e.
- män	2,7%	2,9%	3,0%	0,1 p.e.
Uttag av tillfällig föräldrapenning	0,8%	0,8%	0,8%	0 p.e.
- kvinnor	0,8%	0,9%	0,8%	-0,1 p.e.
- män	0,7%	0,7%	0,7%	0 p.e.

Källa: Skatteverkets HR-rapporter

Chefer	2017	2018	2019	2018-2019
Chefer	674	693	719	3,8%
- varav andel kvinnor	63,6%	64,5%	64,4%	-0,1 p.e.
- varav andel män	36,4%	35,5%	35,6%	0,1 p.e.

Källa: Skatteverkets HR-rapporter

Externa rekryteringar och avgångar, tillsvidareanställda	2017	2018	2019	2018-2019
Externa rekryteringar	814	1 019	528	-48,2%
Externa avgångar (andel) ³⁾	887	953	1 202	26,1%
- kvinnor	67,4%	65,4%	69,6%	4,2 p.e.
- män	32,6%	34,6%	30,4%	-4,2 p.e.
- varav pensionsavgångar	335	325	270	-16,9%
- varav övriga avgångar	552	628	932	48,4%
- övergång till Statens servicecenter	-	-	407	-
- anställda med kortare anställningstid än 1 år	9,1%	10,4%	10,6%	0,2 p.e.

Källa: Skatteverkets HR-rapporter, Palasso

Ålder	2017	2018	2019	2018-2019
Snittålder, tillsvidareanställda	45,8	45,4	45,8	0,9%
- kvinnor	45,6	45,1	45,6	1,1%
- män	46,2	45,9	46,3	0,9%
Genomsnittlig pensionsålder	64,7	64,8	64,7	-0,2%
- kvinnor	64,4	64,7	64,6	-0,2%
- män	65,3	64,8	65,0	0,3%

Källa: Skatteverkets HR-rapporter

Kompetensförsörjning

Anställningstid och akademisk utbildning, tillsvidareanställda	2017	2018	2019	2018-2019
Andel med anställningstid kortare än ett år	9,4%	9,8%	5,1%	-4,7 p.e.
- kvinnor	6,2%	6,7%	3,1%	-3,6 p.e.
- män	3,2%	3,2%	2,0%	-1,2 p.e.
Andel med anställningstid mellan ett och fem år	20,4%	22,5%	24,9%	2,4 p.e.
- kvinnor	13,9%	15,5%	17,3%	1,8 p.e.
- män	6,5%	7,0%	7,6%	0,6 p.e.
Andel med akademisk utbildning om tre år eller mer	64,1%	65,9%	67,6%	1,7 p.e.
- kvinnor	60,4%	62,7%	64,6%	1,9 p.e.
- män	71,5%	72,6%	73,4%	0,8 p.e.

Källa: Skatteverkets HR-rapporter

Sjukfrånvaro	2017	2018	2019	2018-2019
Sjukfrånvaro	4,7%	4,8%	4,7%	-0,1 p.e.
- kvinnor	5,8%	5,7%	5,7%	0 p.e.
- män	2,7%	2,9%	3,0%	0,1 p.e.
Långtidssjukfrånvaro	2,5%	2,4%	2,5%	0,1 p.e.
- kvinnor	3,3%	3,1%	3,1%	0 p.e.
- män	1,1%	1,2%	1,3%	0,1 p.e.
Korttidssjukfrånvaro	1,8%	1,9%	1,8%	-0,1 p.e.
- kvinnor	1,9%	2,1%	2,0%	-0,1 p.e.
- män	1,4%	1,5%	1,4%	-0,1 p.e.

Källa: Skatteverkets HR-rapporter

20.11 Uppbörd

Uppbörd redovisad mot inkomsttitlar enligt Skatteverkets räkenskaper

Miljarder kronor	2017	2018	2019	Förändring 2018-2019	
				Mdkr ¹⁾	%
Uppbördsutfall					
Fysiska personers inkomstskatt	770,1	799,1	797,2	-1,9	-0,2%
Juridiska personers inkomstskatt	184,4	205,4	204,6	-0,8	-0,4%
Arbetsgivaravgift	541,1	566,9	587,5	20,5	3,6%
Mervärdesskatt, netto	393,7	411,2	424,1	12,9	3,1%
Övriga skatter på varor och tjänster	103,5	102,5	112,5	10,0	9,8%
Övriga skatter ²⁾	9,3	11,5	8,7	-2,9	-24,8%
Betalningsdifferenser för kassamässighet, skattekonto ³⁾	-14,1	-11,8	-21,8	10,1	85,6%
Räntor, skattetillägg, förseningsavgifter och offentligrättsliga avgifter	4,6	4,3	3,6	-0,6	-14,4%
Övriga inkomster av statens verksamhet	0,0	0,0	0,0	0,0	-35,0%
Summa uppbörd brutto	1 992,7	2 089,2	2 116,4	27,2	1,3%
Tillkommer: Utjämningsavgift för LSS-kostnader ⁴⁾	3,9	4,1	4,5	0,4	10,1%
Avgår: Kompensation för mervärdesskatt till kommuner och landsting	-65,6	-71,0	-73,6	2,6	3,6%
Avgår: Utbetalning av kommunalskattemedel ⁵⁾	-742,3	-760,9	-791,0	30,1	4,0%
Summa tillkommer/avgår	-804,0	-827,8	-860,1	32,2	3,9%
Summa uppbörd netto	1 188,7	1 261	1 256	-5,0	-0,4%

Källa: UBW

Not 1) Förändringen redovisas som avrundade belopp av den exakta förändringen i miljarder kronor.

Not 2) I beloppet ingår inkomsttitlarna 9123 Beskattning av tjänstegruppliv, 9131 Ofördelbara inkomstskatter, 9140 Övriga inkomstskatter (kupongskatt och lotteriskatt).

Not 3) Betalningsdifferenser, skattekonto är skillnaden mellan på skattekontot redovisade inbetalda skatter och debiterade skatter.

Not 4) Verksamhet enligt lag (1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS).

Not 5) I beloppet ingår utbetalning av kommunalskatt och kommunal fastighetsavgift till kommuner och landsting samt utbetalning av kyrko- och begravningsavgift.

Befarade uppbörsförluster

Miljoner kronor	2017	2018	2019	2018-2019
Ackord/skuldсанering före restföringsledet	320	116	122	5,3%
Uppbörsförluster i restföringsledet ⁶⁾	4 962	4 062	4 386	8,0%
- varav nyrestfört brutto	12 270	11 578	12 172	5,1%
- varav återkallade skatter och avgifter	-2 691	-2 696	-2 828	4,9%
- varav betalt	-4 617	-4 820	-4 958	2,9%
Ränta Kronofogden	465	462	430	-6,9%
Ackord/skuldсанering restföringsledet ⁷⁾	74	75	69	-7,2%
Uppbörsförlust, totalt⁸⁾	5 821	4 715	5 008	6,2%
Skatter och avgifter	1 992 685	2 089 212	2 116 402	1,3%
Uppbörsförlust i procent	0,29%	0,23%	0,24%	0,01 p.e.

Källa: UBW

Not 6) Med restföringsled menar vi hantering av fordran efter att den har överlämnats för indrivning till Kronofogden.

Not 7) Nedsättning ackord och skuldсанering på KFM-skuld.

Not 8) Uppbörsförlusten redovisas i kassamässiga termer, utan hänsyn till skillnader i inkomstår, restföringsår och betalningsår.

20.12 10-årsserier

Information och service	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Antal besvarade samtal i Skatteupplysningen	4 520 687	4 445 178	4 387 377	3 915 628	4 081 679	4 179 893	3 682 739	3 320 268	3 318 616	3 357 985
Antal besvarade förfrågningar via e-post till Skatteupplysningen	320 000	360 000	382 000	370 538	320 753	409 780	520 482	549 947	503 487	485 095
Antal besök på webbplatsen skatteverket.se	30 500 000	38 700 000	40 080 806	44 181 486	48 000 324	54 472 958	64 284 697	63 969 281	66 087 199	66 435 747

Beskattnings	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Slutskattebesked inkomstbeskattnings ¹⁾	7 973 189	8 083 116	8 181 136	8 296 763	8 295 447	8 305 920	8 480 409	8 624 012	8 742 326	8 862 835
Grundbeslut arbetsgivaravgifter ²⁾	4 217 208	4 421 627	4 573 746	4 687 992	4 797 297	4 874 523	4 973 546	5 072 998	5 147 162	5 085 937
- varav juridiska personer	3 725 222	3 883 595	3 883 595	4 006 899	4 133 626	4 250 181	4 384 476	4 500 551	4 614 924	4 614 656
- varav fysiska personer	696 405	696 405	690 151	681 093	664 423	624 342	589 070	572 447	532 238	471 281
- fördelning kvinnor/män	24/76	24/76	25/75	25/75	26/74	26/74	27/73	26/74	25/75	25/75
Grundbeslut moms ³⁾	3 577 840	3 769 339	3 902 169	4 069 439	4 605 558	4 671 572	4 741 427	4 793 125	4 783 241	4 837 355
- varav juridiska personer	2 578 089	2 694 089	2 694 602	2 811 068	2 940 275	3 008 406	3 095 793	3 166 473	3 202 821	3 284 544
- varav fysiska personer	1 191 250	1 191 250	1 207 567	1 258 371	1 665 283	1 663 166	1 645 634	1 626 652	1 580 420	1 552 811
- fördelning kvinnor/män	29/71	29/71	30/70	31/69	32/68	33/67	33/67	33/67	33/67	33/67

Not 1) Grundregistrerade inkomstdeklarationer samt skönsbeskattnings för inkomstskatt.

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

Uppbörd	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Uppbörd förluster, befarade ³⁾	0,40%	0,43%	0,42%	0,43%	0,37%	0,25%	0,24%	0,29%	0,23%	0,24%

Not 3) För att överensstämma bättre med inkomsttillredovisningen och ge en mer heltäckande bild har UBW använts som källa från och med 2017. Tidigare år har räknats om enligt samma princip.

Brottsbekämpning	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Avslutade brottsutredningar ⁴⁾	2 165	2 099	1 786	1 834	1 392	1 109	1 199	1 108	1 210	1 230

Not 4) Uppgifterna för åren 2009-2013 är inte helt jämförbara med senare år på grund av ny beräkning av ärenden.

Folkbokföring	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Avslutade folkbokföringsärenden	4 143 746	5 151 039	3 053 024	3 060 594	3 143 813	3 246 368	3 288 140	3 368 083	3 344 273	3 324 089
Avslutade folkbokföringsärenden exklusive Läget ⁵⁾	2 928 904	2 994 013	3 003 498	3 060 594	3 143 813	3 246 368	3 288 140	3 368 083	3 344 273	3 324 089

Not 5) Projektet upprättande av folkbokföring på lägenhet pågick främst under 2010-2011 och resulterade i en stor mängd ärenden.

Fastighetstaxering	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Grundbeslut allmän/förenklad fastighetstaxering	130 030	376 254	2 369 736	384 099	381 757	2 405 723	137 577	384 563	2 432 497	389 363
Grundbeslut särskild fastighetstaxering	112 254	86 808	43 955	73 143	61 638	40 899	82 888	69 394	35 769	74 588

10-årsserier

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Bouppteckningar										
Antal registrerade bouppteckningar	81 871	82 891	86 538	84 146	81 554	83 305	86 045	88 868	85 883	80 912
Äktenskapsregistret										
Antal avslutade ärenden	6 730 ⁶⁾	6 730 ⁶⁾	24 469	28 102	27 590	28 643	25 592	23 917	22 040	22 154
Not 6) Verksamheten togs över från SCB 1 oktober 2011.										
Id-kort										
Antal utfärdade id-kort	82 362	93 910	94 947	99 672	114 292	139 205	160 020	155 896	153 497	162 426
SPAR										
Levererade adressposter kontrolländamål				103 516 000 ⁸⁾	128 996 000	150 264 000	155 169 000	163 143 000	175 492 000	178 471 000
Levererade adressposter urvalsändamål		51 587 000 ⁹⁾		66 857 000	51 760 000	37 665 000	31 206 000	36 545 000	29 633 000	27 945 000
Not 8) Tjänsten Kontrolländamål togs i drift under våren 2013.										
Not 9) Tjänsten Urvalsändamål togs i drift 2012.										
Kompetensförsörjning										
Sjukfrånvaro totalt	3,2%	3,1%	3,3%	3,8%	4,0%	4,5%	4,7%	4,7%	4,8%	4,7%
Kvinnor	3,9%	3,6%	4,0%	4,6%	4,9%	5,5%	5,7%	5,8%	5,7%	5,7%
Män	2,1%	2,0%	2,1%	2,3%	2,4%	2,5%	2,9%	2,7%	2,9%	3,0%
<=29 år	2,1%	2,3%	2,0%	3,2%	3,2%	2,8%	3,4%	3,3%	3,4%	3,9%
30-49 år	2,8%	2,8%	3,6%	3,6%	3,9%	4,3%	4,5%	4,6%	4,6%	4,5%
>=50	3,7%	3,5%	3,7%	4,1%	4,3%	5,0%	5,2%	5,1%	5,3%	5,2%
Andel långtidssjuka (60 dagar eller mer)	44,8%	42,0%	43,3%	48,0%	50,2%	52,5%	54,7%	53,5%	50,8%	52,0%
Antal tillsvidareanställda	9 922	10 267	10 463	10 371	10 492	10 456	10 251	10 318	10 532	9 943
Andel kvinnor	66%	66%	66,0%	66,1%	66,0%	66,2%	66,7%	66,6%	66,9%	66,3%
Andel kvinnor bland cheferna	58%	58%	58,0%	60,3%	60,3%	60,5%	62,4%	63,6%	64,5%	64,6%

20.13 Gemensamt Skatteverket

Styckkostnad	2017	2018	2019	2018-2019
Kostnad per invånare (kr) ¹⁾	786	807	805	-0,2%

Källa: UBW och Statistiska centralbyrån

Not 1) Folkmängd i Sverige enligt Statistiska centralbyrån per den 30 november för respektive år, 2016: 9 981 799 personer, 2017: 10 112 669 personer och 2018: 10 323 857 personer.

Fördelning av verksamhetens intäkter och kostnader Tkr	2017				2018				2019				Förändring kostnader
	Intäkter av anslag	Övriga intäkter	Kostnader	Intäkter av anslag	Övriga intäkter	Kostnader	Intäkter av anslag	Övriga intäkter	Kostnader	Intäkter av anslag	Övriga intäkter	Kostnader	
Beskattnings ²⁾	5 961 905	527 327	6 450 725	6 082 316	519 695	6 593 313	6 108 899	506 988	6 643 033				0,8%
Brottsbekämpning	258 251	86	258 336	267 013	487	267 500	296 009	0	296 009				10,7%
Folkbokföring ³⁾	809 387	17 553	826 940	923 093	32 674	952 544	916 579	33 130	951 153				-0,1%
Fastighetstaxering	208 010	6	208 015	228 736	0	228 736	240 680	0	240 680				5,2%
Registrering av bouppteckningar	64 760	0	64 760	64 950	0	64 950	70 829	0	70 829				9,1%
Äktenskapsregister	7 428	0	7 428	11 440	4	11 444	11 347	4	11 351				-0,8%
ID-kort	65 037	66 186	131 223	59 070	65 448	124 518	29 708	69 310	99 019				-20,5%
Delsumma^{4) 5)}	7 374 777	611 158	7 947 428	7 636 618	618 308	8 243 005	7 674 053	609 432	8 312 074				0,8%
Förändring jämfört med året innan	2,2%	1,2%	1,6%	3,6%	1,2%	3,7%	0,5%	1,4%	0,8%				-
- Statens personadressregister, SPAR ⁶⁾	0	51 820	46 260	0	51 174	44 848	0	48 791	49 473				10,3%
- E-legitimationsnämnden ⁷⁾	23 438	810	21 222	16 507	18 446	18 652	0	0	0				0
- Till andra myndigheter levererat verksamhetsstöd ⁸⁾	0	222 636	222 636	0	213 015	213 015	0	209 460	209 460				-1,7%
- Andra myndigheters del i Skatteverkets servicekontor ⁹⁾	0	131 673	131 673	0	142 012	142 012	0	0	0				0
- Skatteverkets tjänsteexport ¹⁰⁾	0	30 841	30 798	0	40 574	41 792	0	45 945	46 827				12,0%
- Valmyndigheten	38 608	124	38 732	166 222	2 362	168 583	135 640	551	136 190				-19,2%
Summa	7 436 823	1 049 062	8 438 748	7 819 346	1 085 891	8 871 907	7 809 692	914 179	8 754 023				-1,3%

Källa: UBW

Not 2) Inklusive kapitalförändring inom avgiftsområdet för administration av ålderspension, AP-fonden -27 145 tkr (-2 896 tkr 2016, -38 507 tkr 2017, 8 697 tkr 2018).

Not 3) Uppgift för 2019 inklusive kapitalförändring inom avgiftsområdet för namnämnden -1 444 tkr (-3 222 tkr 2018).

Not 4) Inklusive anslag för administration av trängselskatt i Stockholm och i Göteborg och stöd till trossamfund. 2016 även inklusive anslag Mina Meddelanden.

Not 5) Motsvarar avräknat anslag för att täcka kostnader.

Not 6) Inklusive kapitalförändring inom avgiftsområdet för Statens personadressregister, SPAR -682 tkr (4 715 tkr 2016, 5 559 tkr 2017, 6 326 tkr 2018).

Not 7) Inklusive kapitalförändring inom avgiftsområdet för E-legitimationsnämnden 16 301 tkr (-10 121 tkr 2016, -9 206, 3 026 tkr 2017).

Not 8) Uppgift för 2016 avser enbart Kronofogden.

Not 9) Inga intäkter. Under 2019 tilldelades medel för servicekontoren genom anslag.

Not 10) Inklusive kapitalförändring inom avgiftsområdet för Skatteverkets tjänsteexport -881 tkr (3 365 tkr 2016, 43 tkr 2017, -1 217 tkr 2018).

Ordlista

Aktivitet: Det vi planerar och genomför för att fullgöra en uppgift och uppnå ett syfte.

Attitydpåverkan: Åtgärd för att påverka normer och förhållningssätt i samhället som bidrar till viljan att göra rätt och förtroendet för Skatteverket.

Avancerat skattefusk: Avsiktliga fel som avser stora belopp.

Betalningssäkring: Tvångsåtgärd som kan användas för att säkra betalning från betalnings-skyldiga som kan, men inte vill, betala skatter och avgifter.

Bosättningskontroll: Utredning som Skatteverket gör för att utreda faktisk bosättning.

Bris: Handläggningssystem för bland annat punktskatt.

Effektorienterad information: Information som kan utgöra indikator på värde eller effekt, inklusive indikatorer på privatpersoners eller företags upplevelse.

Ekonomisk brottslighet: Ekonomisk brottslighet är ett samlingsbegrepp för flera olika typer av brott, bland annat skattebrott och bokföringsbrott. Brotten begås ofta i näringsverksamhet eller är riktad mot centrala ekonomiska system, såsom skatte- eller välfärdssystemen.

Enhetlighet: Att identiska frågor behandlas och beslutas på samma sätt oavsett var inom organisationen frågorna uppkommer.

Folkbokföringsfelet: Uppgifterna i folkbokföringen ska hålla en hög kvalitet och folkbokföringsfelet ska vara så litet som möjligt.¹¹⁶

Formella fel: Oavsiktliga fel som till exempel felsummeringar och överföringsfel mellan blanketter.

Fullgörandefel: Formella fel i skattebetalarnas uppgiftslämnande.

Företrädaransvar: Företrädare för juridiska personer, till exempel aktieföretag, kan under vissa förutsättningar bli betalningsskyldiga för den juridiska personens obetalda skatter och avgifter.

Förundersökning: Undersökning som initieras genom beslut av åklagare när ett brott misstänks ha begåtts och som kräver vidare utredning för att ta ställning till om åtal ska väckas.

Genomströmningstider: Den tid som förflyter mellan registrering och avslut av ett ärende.

God: Se avsnitt 2.5.1.

Grundbeslut: Det grundläggande (första) beslutet som myndigheten fattar i ett ärende.

Guppi: Ett uppföljningssystem för alla verksamhetsområden.

Inkomsttitel: En post på inkomstsidan i statens budget där statliga myndigheter redovisar inkomster de inte får disponera.

Inte tillfredsställande: Se avsnitt 2.5.3.

Kontroll: Åtgärd som avser granskning av uppgifter eller system i syfte att förebygga, upptäcka och korrigera felaktigheter i uppgifter som läggs till grund för beskattning, registrering eller annat ändamål inom ramen för Skatteverkets ansvarsområde.

Kvalitet: Sammantagna egenskaper hos en prestation som ger den dess förmåga att uppnå mål.

Kvalitetssäkring: Säkring av rättslig och annan kvalitet. Kvalitetssäkring av ärenden sker i närtid i verksamheten.

Kvalitetsuppföljning: Uppföljning av rättslig och annan kvalitet. Uppföljning sker samordnat i efterhand.

Kuling: Handläggningssystem för bland annat punktskatt.

Mercur: Budget- och prognosverktyg.

Obligatorisk omprövning: Myndigheten är genom lagreglering skyldig att ompröva sitt beslut när det har överklagats.

Omprövning: Omprövning är när en myndighet prövar sitt eget beslut på nytt, för att eventuellt ändra det. Det kan ske på myndighetens eller på den enskildes initiativ.

p.e: Förkortning av procentenhet

¹¹⁶ Formulering enligt regleringsbrevet för budgetår 2020.

Prestation: De förutsättningar vi tillgängliggör för att privatpersoner och företag eller samhället i stort ska kunna skapa värde. Ingår i resonemang utifrån verksamhetslogik om samband mellan aktivitet, prestation och värde. Information om prestationer ingår som resultatindikator i bedömningen av resultat.

Produktionsmått: Kvantitativa och kvalitativa data om genomförd verksamhet.

Produktivitet: Relation mellan aktiviteter eller prestationer och insatta resurser.

Resultat: Resultat är utfallet av genomförd verksamhet med utgångspunkt i de uppgifter som framgår av myndighetens instruktion samt de mål och krav som regeringen har angett i regleringsbrev eller annat beslut. Ett gott resultat innefattar effektiv verksamhet enligt myndighetsförordningens krav, inkluderar ett internt såväl som externt perspektiv, och speglar ett uppnått värde på samhällsnivå såväl som för den enskilde och för företag.

Resultatindikatorer: Den information vi använder för att bedöma vårt resultat.

Rikskoncentration: Koncentration av verksamhet till vissa orter.

Riskhantering: Med riskhantering avses den systematiska process för behandling av risker som startar med riskidentifiering, riskanalys och riskvärdering, och via beslut om eventuella åtgärder och åtgärdernas genomförande, slutar med uppföljning och utvärdering av om åtgärderna ledde till önskad effekt, och hur risken påverkades.

Rotavdrag: Skatteavdrag för reparation, ombyggnad och tillbyggnad på en fastighet.

Rutavdrag: Skatteavdrag för städning, klädvård, enklare trädgårdsarbete, barnpassning, flyttjänster, it-tjänster och liknande.

Skattebrott: Skattebrott är en gärning som är beskriven i 2 § skattebrottslagen (1971:69) och för vilken straff är föreskrivet.

Skattefel: Skillnaden mellan de fastställda och de teoretiskt riktiga beloppen för skatter och avgifter.

Skattefusk: Avsiktliga fel i syfte att undvika skatt.

Skatteplanering: Arrangemang inom lagens ram i syfte att begränsa skatten.

Skatteundandragande: Skattefusk samt skattupplägg som konstateras ligga utom lagens ram.

Skatteupplägg: Arrangemang i syfte att minska skatten där det inledningsvis är oklart om det ligger inom eller utom lagens ram.

Skönsbeskattning: Uppskattning av beskattningsunderlag, i avsaknad av deklARATION eller andra uppgifter, för att bestämma vilken skatt som ska betalas.

Ställningstaganden: Ställningstaganden innehåller en redogörelse för Skatteverkets uppfattning i rättsliga frågor. De är styrande för Skatteverkets verksamhet och vägledande för allmänheten.

Strukturutveckling: Åtgärd inom övergripande utvecklingsarbete som inkluderar verksamhetsutveckling, systemutveckling, regelutveckling eller annan utveckling och tillgängliggörande av förutsättningar som stödjer fullgörandet av våra uppgifter.

Tillfredsställande: Se avsnitt 2.5.2.

Unit4 Business World (UBW): Ekonomi- och tidrapporteringssystem som ersatt Agresso.

Uppbörd: Betalning av fastställda skatter och avgifter.

Uppbördsförlust: Fastställd skatt som inte betalas.

Vägledning: Åtgärd för att tillgängliggöra information för privatpersoner och företag i syfte att öka kännedom och kunskap om gällande regelverk och våra tjänster och processer.

Ärendebalanser: Ärenden under handläggning.

Ärendehantering: Hantering av ärenden som kommer in till Skatteverket eller ärenden som borde ha kommit in till Skatteverket. Ärendehantering består av olika moment från det att handlingar eller uppgifter lämnas in till Skatteverket fram till det att beslut fattas, svar lämnas eller registrering görs.

