

# Handlingsplan för jämställdhetsintegrering 2019–2021

V 3.0 uppdaterad våren 2021

Diarienummer: **8-358593** | 2021-03-31

Detta är en uppdaterad och förlängd version av handlingsplanen 2019-2020. För att se förändringar jämfört med förra versionen finns dels en version med spårade ändringar, och dels ett sammanfattande dokument med motiveringar.

## 1 Innehåll

1	Innehåll .....	1
2	Sammanfattning.....	3
3	Bakgrund och utgångspunkter.....	3
3.1	Generella jämställdhetskrav på myndigheter .....	4
3.2	Specifika jämställdhetskrav på Skatteverket.....	4
4	Hur handlingsplanen tagits fram och dess syfte .....	4
4.1	Organisering och styrning.....	5
4.2	Uppföljning och utvärdering.....	5
4.3	Övergripande principer för handlingsplanens aktiviteter .....	5
4.3.1	Förutsättningslöst undersöka och skaffa ny kunskap .....	5
4.3.2	Alltid kön men inte alltid bara kön .....	6
5	Aktiviteter .....	7
5.1	Rättsavdelningen .....	7
5.1.1	Regelförändringar .....	7
5.2	Avdelningen för ekonomi, styrning och analys .....	8
5.2.1	Kvalitetssäkring och kvalitetsuppföljning .....	8
5.2.2	Hållbar AI .....	9
5.2.3	Kompetensspridning (förslag på ny aktivitet) .....	9
5.2.4	Modellmyndigheter, nytt regeringsuppdrag från 2020 .....	10
5.3	Folk- och fastighetsavdelningen .....	11
5.3.1	Skyddad identitet .....	11
5.3.2	Flyttärenden vid separationer (genomförd) .....	11
5.3.3	Hbtqi-certifiering av nyckelpersoner .....	11
5.4	Kundmötesavdelningen .....	12
5.4.1	Guide för tjänsteutveckling.....	12
5.5	Skatteavdelningen .....	13
5.5.1	Könsvariabel i informationslagret (genomförd).....	13
5.6	Kommunikationsavdelningen .....	13
5.6.1	Inkluderande och jämställt illustrationsmanér (genomförd) .....	13
5.6.2	Resurs- och kompetensförstärkning inom bildhantering (genomförd) .....	14
5.7	Hr-avdelningen.....	14

5.7.1	Jämställdhetsperspektiv i rekryteringsprocessen.....	14
6	Uppdragsdirektiv, skyddade personuppgifter.....	15
6.1	Bakgrund.....	15
6.2	Övergripande uppdrag.....	15
6.3	Plan för arbetsgrupp.....	16
6.4	Referenser.....	16
7	Nytänkande förslag till förbättringar för personer med skyddade personuppgifter (FFA) 17	
7.1	Skyddade personuppgifter – stärkt skydd och minskade negativa konsekvenser ...	17
7.2	Aktiviteter inom FFA.....	17
7.2.1	Fråga målgruppen.....	17
7.2.2	Tydliggör vad som ska göras vid interna och externa kriser.....	18
7.2.3	Erbjuda handledning till berörda handläggare.....	19
7.2.4	Förkorta väntetiden för ändring av barns folkbokföringsadress.....	19
7.2.5	Analysera hur vi beviljar skyddade personuppgifter.....	20
7.2.6	Utökat stöd till personer med skyddade personuppgifter.....	21
7.2.7	Öka servicen för målgruppen på servicekontoren.....	21
7.3	Aktiviteter som berör andra avdelningar eller myndigheter.....	22
7.3.1	Undersöka vår egen it-säkerhet.....	22
7.3.2	Se till att alla handläggare är rätt säkerhetsklassade.....	22
7.4	Ställa rutinmässiga frågor om våld i nära relationer.....	23
8	Hbtq-certifiering.....	23
8.1	Var vi är.....	23
8.2	Vart vi vill.....	23
8.3	Hur vi vill ta oss dit – hbtq-certifiering.....	24
8.3.1	Deltagare.....	24
9	Kontaktpersoner.....	24
10	Beslut (originalplanen 2019-2020 samt uppdateringen till v. 2.0).....	25
11	Bilagor.....	25

## 2 Sammanfattning

I december 2018 avslutades det jämställdhetsintegreringsuppdrag som Skatteverket och flera andra myndigheter hade haft av regeringen under 2015–2018. Under uppdragsperioden kom vi långt i arbetet med ett jämställt bemötande och med förutsättningsskapande åtgärder.

I nästa steg, som denna handlingsplan är ett redskap för, kommer Skatteverket i högre grad än tidigare att satsa på effekter. Det innebär att försöka åtgärda eventuella omotiverade könsrelaterade skillnader som våra nya eller förändrade mätinstrument och processer gjort oss uppmärksamma på. Det innebär också att gå ytterligare ett steg längre och inom ramen för vårt uppdrag och enligt 2019 års regleringsbrev bidra till mer jämställdhet i samhället utifrån regeringens jämställdhetspolitiska mål.

## 3 Bakgrund och utgångspunkter

Under 2014–2018 hade Skatteverket tillsammans med ett 60-tal andra myndigheter ett jämställdhetsintegreringsuppdrag av regeringen, det första året som pilotmyndighet. För att stötta myndigheterna i arbetet med uppdraget startade den dåvarande regeringen utvecklingsprogrammet Jämställdhetsintegrering i myndigheter (JiM). Den 1 januari 2018 gick JiM över i den nybildade Jämställdhetsmyndigheten, vars uppdrag är att säkerställa att regeringens jämställdhetspolitiska prioriteringar får genomslag genom att bidra till ett effektivt genomförande av jämställdhetspolitiken.

Som ram för Skatteverkets arbete med det tidigare uppdraget togs två handlingsplaner fram: en mindre för 2014 och en större för 2015–2018 (dnr 131 508863 – 15/113). Den senare omfattar en rad olika aktiviteter som involverat de flesta avdelningar på Skatteverket. Arbetet har rapporterats dels i årsredovisningen, dels separat i januari 2018 (dnr 162277 – 15/113). Rapporteringen visar att vi har kommit långt i vårt arbete med ett jämställt bemötande och med åtgärder som gör det möjligt att över huvud taget upptäcka omotiverade könsskillnader i vår verksamhet.

I januari 2019 beslutade Skatteverkets ledningsgrupp att denna handlingsplan skulle tas fram som ett sätt att hålla ihop och driva det fortsatta arbetet framåt. Fokus ska ligga på effekter inom områden där problemen är som störst, i första hand inom vår egen verksamhet men också utifrån de generella jämställdhetsproblem i samhället som Skatteverket har störst möjlighet att påverka. Dessa problem har av regeringen formulerats om till följande jämställdhetspolitiska delmål, som tillsammans utgör det övergripande målet att kvinnor och män ska ha samma makt att forma samhället och sitt eget liv:

- Jämn fördelning av makt och inflytande.
- Ekonomisk jämställdhet.

- Jämställd utbildning.
- Jämn fördelning av det obetalda hem- och omsorgsarbetet.
- Jämställd hälsa.
- Mäns våld mot kvinnor ska upphöra.

### **3.1 Generella jämställdhetskrav på myndigheter**

Skatteverket har liksom andra myndigheter skyldighet att arbeta utifrån skrivningarna i 2 § regeringsformen om att det allmänna ska verka för att alla människor uppnår delaktighet och jämlikhet i samhället och för att motverka diskriminering utifrån kön, hudfärg, religiös tillhörighet etc. Som statlig myndighet har Skatteverket också ansvar att bidra till den fastslagna strategin om jämställdhetsintegrering som metod för att uppnå de jämställdhetspolitiska målen. Det innebär att Skatteverket ska införliva ett könsperspektiv på verksamheten och bidra till att de jämställdhetspolitiska målen uppfylls inom ramen för vad som är möjligt inom vårt uppdrag.

### **3.2 Specifika jämställdhetskrav på Skatteverket**

Utöver de generella krav som ställs på alla myndigheter ska Skatteverkets enligt regleringsbrevet 2019 redovisa resultat av de åtgärder avseende jämställdhetsintegrering som vidtagits för att myndighetens verksamhet ska bidra till att uppnå målen för jämställdhetspolitiken.

## **4 Hur handlingsplanen tagits fram och dess syfte**

Under våren 2018 diskuterade Skatteverkets ledningsgrupp vad jämställdhetsintegrering skulle innebära på Skatteverket efter att JiM-uppdraget avslutades. Vid mötet deltog också Mikael Almén, Centrum för levande historia (tidigare Jämställdhetsmyndigheten). Under hösten utsågs en ny jämställdhetssamordnare och diskussionerna återupptogs. I januari 2019 beslutade ledningsgruppen att en ny plan skulle tas fram, som ett sätt att fortsätta driva arbetet framåt. Planen är resultatet av de olika diskussionerna i ledningsgruppen, omvärldsbevakning samt samtal med ansvariga för aktiviteter i den tidigare handlingsplanen och andra nyckelpersoner intern och externt.

Handlingsplanen syftar till att samordna jämställdhetsarbetet. Det innebär att vissa aktiviteter skulle ha utförts även utan denna plan medan andra har initierats i samband med arbetet med planen. Att samla allt i en plan ger överblick över arbetet och möjlighet att följa hur det fortskrider. Det underlättar också rapporteringen till regeringen.

## 4.1 Organisering och styrning

Enligt arbetsordningen låg samordningsansvaret för jämställdhetsintegrering på Skatteverkets administrativa avdelning när denna handlingsplan togs fram i sin första version. Anledningen var att ekonomienheten fanns där, som i sin tur ansvarade för Skatteverkets styrmodell och övergripande styrningsfrågor. När handlingsplanen sågs över vid årsskiftet 2019–2020 hade den nya avdelningen för ekonomi, styrning och analys (ESA) bildats och ansvaret för jämställdhetsintegrering, och en del av aktiviteterna, flyttat dit. ESA:s ansvar för jämställdhetsintegrering innebär att samordna processen med att ta fram handlingsplaner för jämställdhetsintegrering, samordna återrapporteringen till ledningsgruppen och i årsredovisningen samt säkra att jämställdhetsperspektivet finns med i relevanta styrdokument, anvisningar etc. kopplade till den övergripande styrningen. ESA har alltså främst en samordnande och stödjande funktion, medan ansvaret för genomförandet av själva aktiviteterna i handlingsplanen ligger hos olika delar av övriga verksamheten.

Kommunikationen med medarbetarna sker på dessa sätt:

- De medarbetare som är närmast berörda av delar i handlingsplanen har antingen varit med och tagit fram aktiviteterna eller fått dem kommunicerade direkt till sig.
- Kommunikation kring arbetet med handlingsplanens aktiviteter sker på en övergripande nivå via artiklar på intranätet.

## 4.2 Uppföljning och utvärdering

Den avdelning som ansvarar för respektive aktivitet i aktivitetslistan har även ansvaret för uppföljning och återrapportering av aktiviteten. Avdelningen för ekonomi, styrning och analys (administrativa avdelningen i början av perioden som handlingsplanen omfattar) ansvarar för att hålla samman rapporteringen dels till ledningsgruppen, dels i årsredovisningen.

## 4.3 Övergripande principer för handlingsplanens aktiviteter

Skatteverkets arbete med jämställdhetsintegrering präglas av nedanstående övergripande principer.

### 4.3.1 Förutsättningslöst undersöka och skaffa ny kunskap

Ofta är skillnader mellan hur män och kvinnor bedöms eller bemöts omedvetna. En viktig del i arbetet är därför att förutsättningslöst undersöka och pröva hypoteser om potentiella jämställdhetsproblem. Ibland hittar vi kanske könsskillnader som vi tidigare inte har känt till, och andra gånger visar det sig att det inte finns några skillnader eller att de skillnader som finns inte är ett problem.

Att samhället inte är jämställt är ett faktum. Att det bör åtgärdas är en värdering, som det förstås går att ha olika åsikter om. Trots det diskuteras ibland om det finns någon

ojämställdhet eller inte. En orsak kan vara att maktskillnader kopplade till kön är så självklara för oss att vi helt enkelt inte ser dem. Att synliggöra fakta på olika sätt är därför fortfarande en förutsättning för ett framgångsrikt jämställdhetsarbete.

Det är inte troligt att Skatteverket är vare sig mer eller mindre jämställt än övriga samhället. Om vi inte hittar några omotiverade könsrelaterade skillnader i vår verksamhet är det därför troligare att vi letat på fel sätt eller ställe än att skillnader inte finns. Vi behöver då fortsätta leta, eller leta på ett annat sätt. Det är också av högsta vikt att inte nöja sig med att hitta skillnaderna utan också arbeta för att göra något åt dem.

#### **4.3.2 Alltid kön men inte alltid bara kön**

Jämställdhet handlar om att alla människor oavsett kön ska ha samma rättigheter, möjligheter och skyldigheter, och det är ett snävare begrepp än jämlikhet (där även aspekter som ålder, etnicitet, funktion etc. beaktas). Det är alltså primärt relationen mellan grupperna kvinnor och män som ska belysas, och det är också enklast att analysera på grund av tillgången till statistik, men ofta kan perspektiven breddas och fler diskrimineringsgrunder vägas in när arbetet ändå görs. Ett exempel på det är vår kommunikation. När vi undersöker hur och i vilken omfattning kvinnor och män synliggörs, så passar vi även på att beakta andra dimensioner av mångfald.

Bland andra Jämställdhetsmyndighetens uppfattning är också att det är mest effektivt att arbeta för jämställdhet från en så kallad intersektionell utgångspunkt. Med det menas att problem kopplade till olika diskrimineringsgrunder samverkar och förstärker varandra och därför behöver angripas samlat. Alla män respektive alla kvinnor har inte samma erfarenhet eller levnadsvillkor, utan det är stor skillnad mellan exempelvis en högutbildad svenskfödd kvinna i Sverige och en invandrad kvinna som saknar utbildning.

#### **Genussystemet och hbtq-frågor**

Begreppet genussystemet lanserades i slutet av 80-talet av Yvonne Hirdman, professor i historia. Det har ofta använts som förklaringsmodell i jämställdhetssammanhang och bygger på principerna isärhållande och hierarki. Isärhållande innebär att män och kvinnor, och det som anses manligt och kvinnligt, hålls isär och ses som varandras motsatser. Isärhållandet ger förutsättningar för en hierarki där män och det manliga överordnas kvinnor och det kvinnliga. Hierarkin anses exempelvis förklara att mansdominerade yrken är mer välbetalda än kvinnodominerade. Genussystemet upprätthålls på både det personliga och det strukturella planet av både kvinnor och män, oftast omedvetet. I dag går det också att prata om det i termer av könsnormer.

Hbtq-personer är överrepresenterade bland människor med psykisk ohälsa, vilket anses ha en koppling till mötet med en många gånger oförstående, avståndstagande eller till och med hatisk omgivning. I jämställdhetssammanhang diskuteras ibland om arbetet med att stärka

hbtq-personers rättigheter, exempelvis frågan om fler än två könsidentiteter eller könsneutrala personnummer, står i konflikt med mer traditionellt jämställdhetsarbete som bygger på genussystemet och jämförelser mellan grupperna kvinnor och män. Det är viktigt att se att det ena inte utesluter det andra och att exempelvis transkvinnor kan vara dubbelt utsatta i sin egenskap av både kvinnor och transpersoner. Vi behöver göra systematiska jämförelser utifrån statistik om kvinnor och män och samtidigt belysa och bevaka exempelvis transpersoners villkor och rättigheter – transinkludering. Det är också tänkbart att ett samhälle som öppnar för större variation vad gäller könsidentitet och könsuttryck även bidrar till att luckra upp isärhållandet enligt genussystemet och därmed förutsättningarna för hierarkin.

När denna handlingsplan uppdaterades vid årsskiftet 2019–2020 hade Rfsl publicerat en [handbok för transinkluderande jämställdhetsarbete](#) som kan vara ett värdefullt verktyg för att Skatteverkets fortsatta arbete med jämställdhetsintegrering också ska vara transinkluderande.

## 5 Aktiviteter

Aktiviteterna är på en övergripande nivå indelade efter ansvarig avdelning.

### 5.1 Rättsavdelningen

#### 5.1.1 Regelförändringar

Hur kvinnor och män påverkas av en reform eller hur stor den ekonomiska effekten av en förändring blir för kvinnor och män kan skilja sig åt eftersom kvinnor och män i dag finns i olika branscher, har olika hög lön, jobbar deltid i olika utsträckning, har olika stora kapitaltillgångar etc. Skatteverket har expertkunskap och statistik som kan bidra till att belysa jämställdhetskonsekvenser av olika förslag för att synliggöra eventuella skillnader i påverkan mellan kvinnor och män.

<i>Ansvarig avdelning: rättsavdelningen</i>	
<b>Aktivitet</b>	<b>Pekar mot jämställdhetspolitiskt delmål</b>
Jämställdhetsperspektiv i regelförändringsarbetet	<ul style="list-style-type: none"><li>• En jämn fördelning av makt och inflytande</li><li>• Ekonomisk jämställdhet</li></ul>

#### Kommentar till aktiviteten

Effekten av varje regelförändringsförslag utvärderas i dag ur jämställdhetssynpunkt när kön är en relevant variabel, vilket det sällan är. Nätverket för jämställdhetsintegrering har därför diskuterat hur vi även på andra sätt kan bidra till jämställdhet via vårt regelförändringsarbete,



så att det mer än i dag bidrar till de jämställdhetspolitiska målen. En idé är att jämställdhet skrivs in i rutinen för regelförändringar som ett komplement till andra vägledande principer för regelförändringar (motverka fel och fusk, bedriva en effektiv kontroll, digitala kanaler ska vara huvudvägen). Ett exempel kan tas fram som belyser vad som är en regelförändring ur ett jämställdhetsperspektiv

## 5.2 Avdelningen för ekonomi, styrning och analys

### 5.2.1 Kvalitetssäkring och kvalitetsuppföljning

Skatteverket följer löpande upp kvaliteten på ett urval ärenden vi har handlagt. Syftet är att säkra en god och enhetlig kvalitet över hela myndigheten. I uppföljningen granskas om beslutet är rätt, rätt handlagt och handlagt i rätt tid. Genom att göra granskningen utifrån kön, får vi statistik över eventuella skillnader mellan kvinnor och män och kunskap om likvärdigheten i vår verksamhet. Vi får också möjlighet att åtgärda kvalitetsbrister.

<i>Ansvarig avdelning: avdelningen för ekonomi, styrning och analys</i>	
<b>Aktivitet</b>	<b>Pekar mot jämställdhetspolitiskt delmål</b>
Ökat stöd för jämställdhetsanalyser inom kvalitetssäkringen och -uppföljningen.	De flesta (förutsättningsskapande)

#### Kommentar till aktiviteten

Kön är sedan ett antal år tillbaka en variabel i mallarna för kvalitetssäkring och kvalitetsuppföljning. Det har dock visat sig svårt att förhålla sig till och tolka eventuella könsrelaterade olikheter. Det går också att tänka sig att den som gör mätningen omedvetet påverkas av om ett ärende gäller en man eller en kvinna i bedömningen av vad som exempelvis är ett gott bemötande, som är ett av flera undersökningsområden. För att underlätta både själva uppföljningen ur ett jämställdhetsperspektiv och analysen av resultatet, behöver stöd tas fram och kompetensen förstärkas. Kvalitetsgruppen har genomfört en pilot i syfte att utveckla metoden för kvalitetssäkring i syfte att bättre belysa eventuella jämställdhetsproblem. I samband med detta, och i dialog med analytiker på ESA och jämställdhetssamordnaren, väcktes idéer för hur arbetet kan utvecklas. Med anledning av personalförändringar på ESA (som koordinerar kvalitetsgruppen) och arbetet med den nya handlingsplanen (2022-2025) lär det fortsatta arbetet med denna aktivitet främst ske under slutet av 2021 samt inom ramen för arbetet 2022-2025.

## 5.2.2 Hållbar AI

<i>Ansvarig avdelning: avdelningen för ekonomi, styrning och analys</i>	
<b>Aktivitet</b>	<b>Pekar mot jämställdhetspolitiskt delmål</b>
Ett jämställdhets- och jämlikhetsperspektiv beaktas i Skatteverkets arbete med hållbar AI.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En jämn fördelning av makt och inflytande</li> <li>• Ekonomisk jämställdhet</li> </ul>

### Kommentar till aktiviteten

Artificiell intelligens (AI) bygger på de stora mängder data som människor och företag matar in och lämnar efter sig i form av spår när de annonserar, konsumerar, informerar, kommunicerar, förflyttar sig och över huvud taget använder internet. Det innebär att AI per definition varken är mer eller mindre etiskt medvetet än samhället i övrigt och inte heller mer jämställt eller jämlikt. Tvärtom tenderar så kallade filterbubblor och andra ”självgenererande” digitala miljöer att förstärka fördomar om exempelvis kön. Till detta kommer de digitala miljöernas inneboende sårbarhet för krafter som medvetet sprider falska fakta i politiskt och propagandistiskt syfte.

Diskussioner och forskning bedrivs på många håll om hur detta kan motverkas med hjälp av samma mekanismer som bidrar till att problem uppstår, alltså genom data. Området har kommit att kallas etisk AI. Myndigheter och andra stora organisationer anses ha relativt stor möjlighet att påverka AI i en mer etisk riktning. Därför har Skatteverket inlett ett samarbete med kunskapsresursen AI Sustainability Center. Målet är att genom exempelvis fallstudier ta fram riktlinjer för hållbar AI, som Skatteverket kallar det, där jämställdhets- och jämlikhetsperspektivet är en viktig aspekt.

## 5.2.3 Kompetensspridning (förslag på ny aktivitet)

Att samhället är ojämnt är fakta, medan det är en åsikt att detta bör åtgärdas. (Denna åsikt ger bland andra regeringen uttryck för genom de jämställdhetspolitiska målen.) Ändå fastnar ibland jämställdhetsarbetet i en diskussion om huruvida samhället verkligen är ojämnt. Kunskapsspridning är därför ett ständigt behov inom Skatteverket och samhället i övrigt.

<i>Ansvarig avdelning: avdelningen för ekonomi, styrning och analys</i>	
<b>Aktivitet</b>	<b>Pekar mot jämställdhetspolitiskt delmål</b>
Kompetensspridning inom Skatteverket	En jämn fördelning av makt och inflytande (förutsättningsskapande)

### Kommentar till aktiviteten

En kompetensutvecklingsinsats kan uppfylla två syften:

- Sprida grundläggande kunskap om jämställdhet, som komplement till bemötandebildningen.
- Identifiera personer inom Skatteverket som har förkunskap och engagemang och kan fungera som ambassadörer för jämställdhetsarbetet.

Tänkbara aktiviteter:

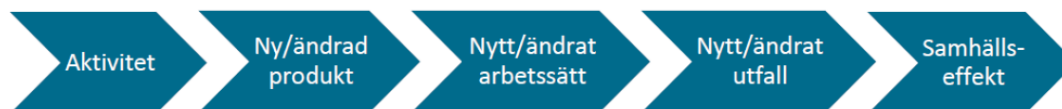
- Ett större webbseminarium med fri inbjudan och inbjudna forskare, för att väcka intresse och engagemang och identifiera intern kompetens.
- Ett enklare presentationsmaterial och diskussionsunderlag som kan spridas via ”utbilda utbildaren-konceptet”. Konceptet är prövat av SU:s jämlikhetsambassadörer på kundmötesavdelningen och är sedan länge en del av Skatteverkets klarspråksarbete, som kommunikationsavdelningen har det övergripande ansvaret för.

#### 5.2.4 Modellmyndigheter, nytt regeringsuppdrag från 2020

Under T1 2020 fick Skatteverket i uppdrag av regeringen att tillsammans med Ekonomistyrningsverket, Kriminalvården och Vetenskapsrådet ta fram (2020) och tillämpa (2021) en modell för systematiskt erfarenhetsutbyte. Jämställdhetsmyndigheten kommer att stötta myndigheterna under hela uppdraget, och ett introducerande möte hölls i slutet av april, där också Skatteverket var representerade.

Uppdraget bygger på de samlade [erfarenheterna från JIM-uppdraget](#), och syftet med modellen är att myndigheter ska få bättre förutsättningar att jämföra och dela metoder för effektiv jämställdhetsintegrering.

Tanken är att myndigheter på det sättet ska nå till steg 3 och 4 i den resultatkedja som Statskontoret har tagit fram, genom att arbetet leder till förändrade utfall i stället för att stanna vid förutsättningsskapande åtgärder och ”lågt hängande frukter”(steg 1 och 2). Jämställdhet behöver vara en del av styrning och kärnverksamhet för att ge resultat.



Enligt Jämställdhetsmyndigheten har arbetet med uppdraget bäst förutsättningar att lyckas om en kombination av funktioner från varje myndighet deltar, såsom representanter för verksamheten, högsta ledningen och samordnande funktioner.

Arbetet ses inte som en del av jämställdhetsintegreringen i sig, men Skatteverket kan förstås välja att driva det så ändå, förslagsvis som ett huvudsakligt ansvar för ESA.

#### Kommentar vid uppdatering 2021:

Skatteverket har deltagit aktivt i arbetet med att ta fram modellen för strukturerat

erfarenhetsutbyte om jämställdhetsintegrering i myndigheter, som fått namnet JiM+. Under 2021 och ett år framåt kommer Skatteverket att delta i tillämpningen av modellen tillsammans med Försäkringskassan, Arbetsförmedlingen, CSN och Pensionsmyndigheten.

### 5.3 Folk- och fastighetsavdelningen

#### 5.3.1 Skyddad identitet

<i>Ansvarig avdelning: folk- och fastighetsavdelningen</i>	
<b>Aktivitet</b>	<b>Pekar mot jämställdhetspolitiskt delmål</b>
Stärka skyddet för våldsutsatta kvinnor genom att utvärdera nuvarande arbete med skyddade identiteter och utveckla nytänkande förslag på förbättringar	Mäns våld mot kvinnor ska upphöra.

#### Kommentar till aktiviteten

Uppdraget beskrivs i ett separat direktiv i kapitel 6.

#### 5.3.2 Flyttärenden vid separationer (genomförd)

<i>Ansvarig avdelning: Folk- och fastighetsavdelningen</i>	
<b>Aktivitet</b>	<b>Pekar mot jämställdhetspolitiskt delmål</b>
Underlätta och påskynda byte av folkbokföringsadress vid separationer	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En jämn fördelning av makt och inflytande</li> <li>• Ekonomisk jämställdhet</li> </ul>

#### Kommentar till aktiviteten

Enligt Skatteupplysningen är det relativt vanligt att framför allt män som separerar från kvinnor fortsätter att vara skrivna på den adress där kvinnan bor kvar. Det kan få betydande ekonomiska konsekvenser för kvinnan, i synnerhet om de inblandade har gemensamma barn, i form av utebliven rätt till exempelvis bostadsbidrag. Skatteverket kan behöva utreda hur processen kan underlätta påskyndas.

#### 5.3.3 Hbtqi-certifiering av nyckelpersoner

<i>Ansvarig avdelning: folk- och fastighetsavdelningen</i>	
<b>Aktivitet</b>	<b>Pekar mot jämställdhetspolitiskt delmål</b>

Hbtqi-certifiering av nyckelpersoner	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En jämn fördelning av makt och inflytande</li> <li>• Jämställd (och jämlik) hälsa</li> </ul>
--------------------------------------	---

#### Kommentar till aktiviteten

Flera studier visar att framför allt unga hbtqi-personer har betydligt sämre psykisk och fysisk hälsa än övriga befolkningen på grund av kränkande bemötande, trakasserier, diskriminering och våld till följd av homofobi och heteronormativa strukturer i samhället. Genom hbtqi-certifiering av ett antal nyckelpersoner i första hand inom folkbokföringen, får Skatteverket verktyg för att arbeta systematiskt med likabehandling, bemötande och mänskliga rättigheter utifrån ett hbtqi-perspektiv. De hbtqi-certifierade personerna kan också bilda en resursgrupp som kan stötta övriga myndigheten i dessa frågor och identifiera problem som behöver lösas.

En sektion inom skyddet om sammanlagt 18 personer kommer att certifieras av RFSL. Certifieringen utvärderas sedan som en pilot. Skyddssektionen i Malmö valdes på grund av att de handlägger ärenden som rör korrigerig av juridiskt kön.

## 5.4 Kundmötesavdelningen

### 5.4.1 Guide för tjänsteutveckling

<i>Ansvarig avdelning: kundmötesavdelningen</i>	
Aktivitet	Pekar mot jämställdhetspolitiskt delmål
Ta fram, tillgängliggöra och tillämpa en guide/ett förhållningssätt för hur vi i praktiken ska leva upp till ambitionen om bred och jämställd representation i vår tjänsteutveckling (inklusive hur vi får tag i kunder med varierande funktions-uppsättning). Guiden ska vända sig både specifikt till KMA och även kunna fungera som stöd till övriga avdelningar i deras utvecklingsarbete.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En jämn fördelning av makt och inflytande</li> <li>• Ekonomisk jämställdhet</li> </ul>

#### Kommentar till aktiviteten

Aktiviteten finns också med i Plan för jämställdhets- och jämlikhetsaktiviteter på Kundmötesavdelningen 2018–2020 (dnr 211-404610 – 18/123). Ett arbete pågår med hur informationsinsamlingen ska gå till i praktiken. Dels gäller det att hitta en lämplig operationalisering av de parametrar vi vill följa (både kön och andra egenskaper) hos dem vi involverar i vår tjänsteutveckling. Dels gäller det att hitta en metod för insamling som är förenlig med gdpr och inte tynger själva testerna för mycket.

## 5.5 Skatteavdelningen

I dag är drygt sju av tio egna företagare män, och kvinnor och män är väldigt ojämnt fördelade mellan olika branscher. Kvinnor och män tar också olika stort ansvar för barn och obetalt hemarbete. Mönstren kan innebära att kvinnor och män har olika behov av information i rollen som potentiella eller nyblivna företagare. Skatteverket ska fortsätta att utveckla sitt informationsarbete genom att aktivt anlägga ett jämställdhets- och mångfaldsperspektiv i hur vi når och kommunicerar med våra målgrupper.

### 5.5.1 Könsvariabel i informationslagret (genomförd)

Könsuppdelad statistik är en viktig förutsättning för att kunna arbeta med jämställdhetsintegrering, eftersom det är med hjälp av den vi får reda på kvinnors och mäns levnadsvillkor och om det finns några omotiverade skillnader mellan hur kvinnor och män bemöts och bedöms.

<i>Ansvarig avdelning: skatteavdelningen</i>	
<b>Aktivitet</b>	<b>Pekar mot jämställdhetspolitiskt delmål</b>
En könsvariabel införs i informationslagret	De flesta (förutsättningsskapande)

#### Kommentar till aktiviteten

År 2016 infördes en ny riktlinje om att möjligheten att snabbt och enkelt ta fram könsuppdelad statistik ska vara med i kravställningen vid all ny- och vidareutveckling av verksamhetssystem. Ett enklare sätt att ordna tillgång till könsuppdelad statistik är dock att en förvald könsvariabel tillförs Informationslagret, det vill säga det system som speglar alla andra system och som används vid Skatteverkets analyser. Detta skulle täcka behovet av lättillgänglig könsuppdelad statistik inom beskattningsområdet, som är en stor del av vår verksamhet.

## 5.6 Kommunikationsavdelningen

Skatteverkets bilder och kommunikation ska spegla hur befolkningen ser ut. Skatteverkets kommunikation ska bredda snarare än befästa normer för hur privatpersoner, företagare och Skatteverksanställda kan se ut. Synligheten för olika grupper som bryter normen (med avseende på till exempel kön, bakgrund, ålder och funktionsuppsättning) ska åtminstone spegla den andel gruppen utgör i befolkningen.

### 5.6.1 Inkluderande och jämställt illustrationsmanér (genomförd)

<i>Ansvarig avdelning: kommunikationsavdelningen</i>	
<b>Aktivitet</b>	<b>Pekar mot jämställdhetspolitiskt delmål</b>

Jämställt och inkluderande illustrationsmanér tas fram för Skatteverket	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En jämn fördelning av makt och inflytande</li> </ul>
---	---

### 5.6.2 Resurs- och kompetensförstärkning inom bildhantering (genomförd)

<i>Ansvarig avdelning: kommunikationsavdelningen</i>	
Aktivitet	Pekar mot jämställdhetspolitiskt delmål
Resurs- och kompetensförstärkning inom området bildhantering, vilket bland annat kommer att leda till att vi säkerställer användandet av ett inkluderande bildmanér i till exempel sociala medier.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En jämn fördelning av makt och inflytande</li> </ul>

## 5.7 Hr-avdelningen

### 5.7.1 Jämställdhetsperspektiv i rekryteringsprocessen

Jämställdhetsintegrering har i första hand ett externt perspektiv, det vill säga det syftar på vårt arbete i förhållande till våra externa målgrupper. Men ett jämställdhets- och jämlikhetsperspektiv behövs förstås också inom Skatteverket, både för att Skatteverkets anställda är en del av samhället och för att vi ska vara trovärdiga i våra externa insatser.

<i>Ansvarig avdelning: hr-avdelningen</i>	
Aktivitet	Pekar mot jämställdhetspolitiskt delmål
Beakta jämställdhets- och jämlikhetsperspektivet i rekryteringsprocessen, inklusive våra platsannonser, så att den motverkar diskriminering av kvinnor och minoriteter.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En jämn fördelning av makt och inflytande</li> <li>• Ekonomisk jämställdhet</li> </ul>

#### Kommentar till aktiviteten

I början av 2018 tillsattes en ny roll som process- och kvalitetsansvarig för kompetensförsörjningen, med tillsättning den 1 januari 2019. Syftet var bland annat att få en bättre uppföljning av rekryteringsprocessen vilket kommer att ge förutsättningar att också beakta jämställdhetsperspektivet i den, inklusive våra platsannonser. Det är viktigt att få med ett jämlikhetsperspektiv tidigt i detta arbete, så att Skatteverkets rekryteringsprocess motverkar diskriminering av kvinnor och minoriteter.

## 6 Uppdragsdirektiv, skyddade personuppgifter

På ett möte i ledningsgruppen den 10 januari 2019 diskuterades förslag på hur Skatteverket kan arbeta vidare med jämställdhetsintegrering. Ett av förslagen som beslutades var att undersöka om Skatteverket kan utveckla sitt arbete för individer med skyddade personuppgifter. Frågan är relevant för Skatteverkets jämställdhetsintegrering, eftersom många som lever med skyddad identitet är våldsutsatta kvinnor.

Den 21 januari 2019 beslutade verksledningen att detta uppdragsdirektiv skulle tas fram utifrån förslaget. Direktivet riktar sig till folk- och fastighetsavdelningen med stöd av administrativa avdelningen, analysstaben, it-avdelningen, rättsavdelningen och jämställdhetssamordnaren. Direktivet är en bilaga till Skatteverkets handlingsplan för jämställdhetsintegrering 2019–2020 (dnr 2 04 210245-19/1211).

### 6.1 Bakgrund

Många som lever med skyddade personuppgifter är våldsutsatta kvinnor, och ett av regeringens jämställdhetsmål är att mäns våld mot kvinnor ska upphöra. Ett offensivt förbättringsarbete på Skatteverket för individer med skyddad identitet kan därför bidra till regeringens mål och vara en viktig del av Skatteverkets arbete med jämställdhetsintegrering.

Skatteverket beslutar om och handlägger ärenden i de två lägre nivåerna av skyddade personuppgifter: markering för sekretessprövning och skyddad folkbokföring. Den tredje nivån är fingerade personuppgifter, som polismyndigheten eller domstolen beslutar om. Endast ett fåtal ansökningar per år beviljas.

Markering för sekretessprövning ("skyddad identitet") innebär att personuppgifter inte lämnas ut utan föregående sekretessprövning. Skyddad folkbokföring innebär att en individ kan folkbokföras på en annan adress än där hen bor och kombineras ofta med markering för sekretessprövning. Den 1 januari 2019 ändrades reglerna för skyddad folkbokföring, som innan dess kallades kvarskrivning. Skatteverket fick bland annat ett specificerat ansvar att lämna stöd till den som fått skyddad folkbokföring så att skyddet kan upprätthållas.

Både markering för sekretessprövning och skyddad folkbokföring innebär en rad svårigheter för berörda individer. Dels riskerar de att få sin identitet röjd av andra myndigheter, trots sekretessmarkering, dels är det svårt att leva normalt eftersom det alltid innebär en risk att uppge sitt personnummer tillsammans med den nya adressen. Det här begränsar möjligheten till allt från bibliotekskort till lån. Individer med skyddad folkbokföring kan också få sämre tillgång till kommunala tjänster som vård och fritids (Socialstyrelsen, 2005, 2016).

### 6.2 Övergripande uppdrag

Enligt detta uppdragsdirektiv bildas en arbetsgrupp med kompetenser från administrativa avdelningen, analysstaben, folk- och fastighetsavdelningen, rättsavdelningen, it-avdelningen samt jämställdhetssamordnaren. Arbetsgruppen ska utvärdera nuvarande arbete med skyddade identiteter och utveckla nytänkande förslag på förbättringar. Förbättringsförslagen kan utmyнна i arbete för regelförändringar, men även arbete med egna rutiner.



### 6.3 Plan för arbetsgrupp

2019

Se över existerande internt arbete. Hur väl fungerar

- beviljandegraden
- handläggningstiden
- tillgängligheten (kan man till exempel få hjälp med handläggning oavsett var man bor?)
- it-säkerheten
- Skatteverkets stöd till individer med skyddad folkbokföring (möter vi de nya kraven)?

Identifiera problem med att leva med skyddad identitet. Det kan göras till exempel genom

- fokusgrupper eller samtal med socialtjänsten, socialstyrelsen, kvinnojourer etc.
- kartläggning av samhällstjänster (hur fungerar tillgång till vård, inbjudningar till screening, möjligheter till studier och så vidare?)
- kartläggning av Skatteverkets samarbete med andra samhällsinstanser för individer med skyddade identiteter.

Utifrån identifierade problem ta fram nytänkande förbättringsförslag:

- Innebär digitaliseringen nya möjligheter, till exempel temporära nya personnummer?
- Kan digitala brevlådor användas för inbjudningar till screening?

2020

Arbeta med identifierade förbättringsförslag.

### 6.4 Referenser

Socialstyrelsen. (2005). Meddelandeblad – Skyddade personuppgifter.

Socialstyrelsen. (2016). Våld – Handbok om socialtjänstens och hälso- och sjukvårdens arbete med våld i nära relationer.

## **7 Nytänkande förslag till förbättringar för personer med skyddade personuppgifter (FFA)**

### **7.1 Skyddade personuppgifter – stärkt skydd och minskade negativa konsekvenser**

I handlingsplanen för jämställdhetsintegrering 2019–2020, dnr: 2 04 210245-19/1211, står det att folk- och fastighetsavdelningen (FFA) ska stärka skyddet för våldsutsatta kvinnor genom att utvärdera nuvarande arbete med skyddade personuppgifter och utveckla nytänkande förslag på förbättring. Bakgrunden är ett av regeringens mål för jämställdhetspolitiken, som handlar om att mäns våld mot kvinnor ska upphöra. En arbetsgrupp bestående av jämställdhetssamordnaren för Skatteverket, en analytiker, jämställdhetssamordnaren för FFA och en skyddshandläggare har skapats för det här uppdraget.

Vi som ingår i arbetsgruppen ser att det finns två olika sätt för Skatteverket att arbeta med att stärka skyddet för våldsutsatta kvinnor. Det första är att säkerställa att Skatteverkets hantering av skyddade personuppgifter är säker i alla led så att vi inte riskerar att röja dem som har behov av skydd. Det andra är att göra det lättare för personer att leva med skyddade personuppgifter, utan att vi eller andra aktörer i samhället riskerar att röja uppgifterna. Därför har vi tagit fram dessa förslag på åtgärder, som är avstämda med sektionscheferna inom skyddshandläggningen och berörd enhetschef.

Huvudsyftet med aktiviteten i handlingsplanen för jämställdhetsintegrering, är att underlätta för personer som utsätts för våld i nära relationer. Det är dock svårt att särskilja personer som har skydd på grund av våld i nära relation från andra personer med skyddade personuppgifter eftersom skyddsskälet, alltså orsaken till att personer söker skydd, endast går att hitta i pappersakter. Det finns inte heller någon aktuell statistik på området. Detta medför att flera av våra förbättringsförslag riktar sig till alla som har skyddade personuppgifter.

FFA har huvudansvaret för den här aktiviteten eftersom prövning av ansökan om skyddade personuppgifter handläggs inom folkbokföringen. Under arbetets gång har vi upptäckt att vissa av förslagen även berör andra avdelningar på Skatteverket. Förslagen presenteras därför nedan uppdelade i två delar. Första delen innehåller förslag som vi ser rör FFA specifikt. Den andra innehåller förslag som vi bedömer kräver inblandning av flera avdelningar.

### **7.2 Aktiviteter inom FFA**

#### **7.2.1 Fråga målgruppen**

*Status: Aktiviteten är beslutad.*

Vi har tankar och idéer om hur Skatteverket kan förbättra arbetet gentemot personer med skyddade personuppgifter, men vad tycker egentligen målgruppen själv? Skyddet är ett område där handläggarna har mycket kontakt med personerna de utreder och därmed mycket kunskap om vilka frågor och synpunkter som brukar dyka upp. Däremot har man

aldrig kartlagt de svårigheter det kan innebära att både ansöka om skyddade personuppgifter och leva med dem. Vi tror att det är dags att fråga personerna själva för att säkerställa att vi prioriterar rätt åtgärder.

#### Förslag till åtgärd:

- Göra en enkät som vi skickar ut till ett urval av personer med skyddade personuppgifter.

#### Svårighetsgrad:

- Det är relativt lätt att göra själva enkäten i samarbete med skyddsgrupperna och deras chefer. Analysenheten kan användas för metodstöd. Andra myndigheter som kommer i kontakt med målgruppen kan eventuellt involveras, för att säkerställa att inga ”säkerhetsluckor” finns i hanteringen.
- Eftersom vi inte kan ta ut gruppen personer som är utsatta för våld i nära relation på något automatiserat sätt kommer enkäten förmodligen att behöva riktas till alla som har skyddade personuppgifter. För att få ett tillräckligt urval av personer utsatta för våld i nära relation behöver vi därför fråga ganska många.
- Det kan bli en del jobb med att hantera svaren, som dock bör anonymiseras för att göra arbetet mindre känsligt.

**Prioritet:** Hög. Detta är något att börja med som kan hjälpa oss att se vilka övriga områden vi behöver prioritera.

#### 7.2.2 Tydliggör vad som ska göras vid interna och externa kriser

*Status: Aktiviteten pågår redan på säkerhetsenheten.*

Det är oklart vad berörda medarbetare och chefer ska göra i olika krissituationer kopplade till skyddade personuppgifter, till exempel vid misstanke om läckor hos oss eller andra myndigheter.

Det vore också önskvärt att Skatteverket samlade information om läckor över tid för att kunna identifiera säkerhetsproblem i systemen kring arbetet med skyddade personuppgifter både på den egna myndigheten och hos andra aktörer för att på sikt kunna lösa dem.

#### Förslag till åtgärder:

- Ta fram en rutin, eller vid behov flera, för vad som gäller vid misstanke om läckor hos oss eller andra myndigheter och kommunicera den internt och till andra myndigheter.
- Utse kontaktpersoner i frågan.
- Kartlägga säkerhetsläckor som uppstår, för att få bättre överblick av om säkerheten brister oftare hos vissa aktörer.

**Svårighetsgrad:** Lätt. En eller flera rutiner kanske redan finns men behöver ses över eller skrivas ner och spridas inom organisationen. Aktiviteten behöver genomföras i samarbete med verksamhetsutvecklare på FFA (Ingegerd Widell) och säkerhetsenheten på ADMA.

**Prioritet:** Hög. Viktigt att det finns skriftliga rutiner på plats som alla har kännedom om.

### 7.2.3 Erbjudna handledning till berörda handläggare

*Status: Avvakta*

Skyddshandläggarna kommer i nära kontakt med personer som ansöker om eller har skyddade personuppgifter och får ofta ta del av tragiska berättelser. Det händer även att handläggarna själva utsätts för hot. Som ett sätt att göra arbetsmiljön för skyddshandläggarna mer hållbar föreslår vi att de ska ha regelbunden handledning för att kunna bearbeta svåra situationer som uppstår i arbetet. Att skyddshandläggarna har en bra arbetsmiljö är också viktigt ur säkerhetssynpunkt eftersom stress eller dåligt mående kan öka risken för misstag. Ett misstag i skyddshandläggningen kan få stora konsekvenser för de personer som har behov av skydd.

#### Förslag till åtgärd:

- Skatteverkets handläggare erbjuds regelbunden handledning enligt beprövade metoder.

**Svårighetsgrad:** Medel

**Prioritet:** Hög

### 7.2.4 Förkorta väntetiden för ändring av barns folkbokföringsadress

*Status: Pågår ett arbete med detta inom flytt nätverket.*

Det tar ofta lång tid att ändra folkbokföringsadress för barn med två vårdnadshavare som inte är överens. När det gäller personer som är utsatta för våld i nära relation så är det snarare regel än undantag att den andra vårdnadshavaren inte godkänner barnets flytt. Även om den vårdnadshavare som inte godkänner är den som utgör hotet, och skälet till att det finns skyddade personuppgifter för barnen, så har Skatteverket en skyldighet att kommunicera med den person som utgör hotet innan vi fattar beslut. Ibland måste underlaget kommuniceras flera gånger med en svarstid på 14 dagar per gång. Handläggningstiden kan då snabbt bli lång. Under tiden kan den vårdnadshavare som flytt från våldet med barnen behöva vänta på bidrag eftersom barnen fortfarande är folkbokförda på den gamla adressen. Personer som behöver fly är redan en ekonomiskt utsatt grupp.

#### Förslag på åtgärd:

- Ta fram en rutin som förkortar processen men samtidigt följer förvaltningslagen och tar hänsyn till den andra vårdnadshavarens rättigheter. Exempelvis kan Skatteverket på en gång fråga ingivaren om var barnen faktiskt vistas och om eventuell kontakt med Socialtjänsten, så att vi bara behöver kommunicera med den hotande vårdnadshavaren en gång.

**Svårighetsgrad:** Medel. Rutinen bör göras i samråd med rättsavdelningen och erfarenhetsgruppen inom barns flytt.

**Prioritet:** Hög

### 7.2.5 Analysera hur vi beviljar skyddade personuppgifter

*Status: Kommer att ingå i en kvalitetsuppföljning.*

Handläggning av skyddade personuppgifter är en viktig arbetsuppgift för Skatteverket som har stor påverkan på samhället och enskilda individers liv och säkerhet. I dag saknas dataunderlag och därmed även analys av en rad områden inom arbetet med skyddade personuppgifter.

Det är därför angeläget med en fördjupad kvalitetsuppföljning med hjälp av statistiska verktyg. Det vore exempelvis värdefullt att analysera hur beviljandegraden har utvecklats över tid samt hur konsekvent den är mellan olika geografiska områden. Det vore även relevant att deskriptivt få en bild av ansökningsgrund och beviljandegrund för skyddade personuppgifter samt att mer djupgående analysera de avslag vi gör för individer som söker skyddade personuppgifter på grund av våld i nära relation.

Rättsavdelningen planerar en kvalitetsuppföljning inom hela området, så kanske kan arbetsgruppens förslag till aktivitet genomföras genom att den planerade kvalitetsuppföljningen kompletteras med jämställdhets- och analyskompetens.

#### **Förslag på åtgärd:**

- Karakterisera vår verksamhet med deskriptiv statistik:
  - Är hanteringen konsekvent över landet?
  - Är beviljandegraden stabil?
  - Gör vi omedvetna skillnader i våra beslut utifrån etnisk bakgrund, socioekonomisk bakgrund, språk, missbruk etc.?
  - Hur ser sammansättningen av skyddsskäl ut, och förändras den över tid?
- Analysera ett urval av de avslag vi gör för ansökningar om skyddade personuppgifter, med fokus på dem som söker på grund av våld i nära relationer. Våldsutsatthet kan vara svårt att bevisa, vilket kan leda till olika bedömningar. Det är därför viktigt att vi analytiskt följer upp och utvärderar hanteringen i samband med avslag.

**Svårighetsgrad:** Svår. Eftersom all information finns i pappersakter kommer det att ta mycket arbetstid att gå igenom den. Om arbetet kan göras i samband med rättsavdelnings kvalitetsuppföljning kan dock en del arbete sparas in.

**Prioritet:** Hög. Det är viktigt med ett fördjupat kvalitetsarbete även om det är resurskrävande.

### 7.2.6 Utökad stöd till personer med skyddade personuppgifter

*Status: Invänta resultatet av enkäten som beskrivs i avsnitt 7.2.1.*

Personer med skyddade personuppgifter hör av sig till Skatteverket för att få svar på vanliga frågor kopplade till sin situation. I dag är det dock svårt för handläggare att svara på frågor som inte rör Skatteverkets verksamhet, eftersom de inte har kunskap om hur andra aktörer hanterar skyddade personuppgifter. Samtidigt är det tydligt att det är till Skatteverket personer med skyddade personuppgifter vänder sig för att få svar och hjälp.

För att underlätta för dessa personer vore det bra om handläggarna försågs med ett enhetligt underlag som stöd för att svara på de vanligaste frågorna. Detta kan för övrigt redan ses som en del av Skatteverkets ansvar. I [propositionen](#) som ligger till grund för införandet av skyddad folkbokföring står det att Skatteverket ska ge stöd till den som har fått skyddade personuppgifter så att skyddet kan upprätthållas.

Förslag på åtgärder:

- Kartlägga de vanligaste problemen och frågorna som handläggare får in via Skatteverkets slinga om skyddade personuppgifter.
- Ta fram en lathund eller andra lösningar i samråd med andra myndigheter och målgruppen. Viktigt att informationen uppdateras enligt arbetsrutiner och nya lagar.

Det finns också en myndighetsöverskridande arbetsgrupp som på uppdrag av regeringen arbetar för att förebygga och identifiera våld i nära relationer. I gruppen finns representanter från Försäkringskassan, Arbetsförmedlingen, Migrationsverket och Socialstyrelsen. Skatteverket kommer framöver att få en fråga om att delta i det här arbetet.

**Svårighetsgrad:** Det är lätt att samla in vanliga frågor men mer tidskrävande att hitta svaren och hålla informationen uppdaterad.

**Prioritet:** Medel. Aktiviteten är lätt att börja med men inte akut.

### 7.2.7 Öka servicen för målgruppen på servicekontoren

*Status: Aktiviteten stryks.*

Att på ett tryggt sätt kunna sköta ärenden hos Skatteverket via ett servicekontor kan underlätta för vissa personer som har skyddade personuppgifter. I dag erbjuds dock i regel ingen annan service på servicekontor till denna målgrupp än ett telefonnummer de kan ringa.

Förslag på åtgärd:

- Se över hur Skatteverket kan hjälpa personer med skyddade personuppgifter på servicekontoren. Till exempel:
  - Icke säkerhetsklassad personal kan ta emot ifyllda blanketter i förseglade kuvert som sedan postas till lämplig handläggare via internposten.

- Viss personal kan ringa viktiga samtal åt målgruppen.
- Målgruppen kan besöka servicekontor utanför ordinarie öppettider.

**Svårighetsgrad:** Svår. Det är svårt att komma fram till vilket som är det bästa sättet för servicekontoren att hjälpa den här gruppen. Säkerheten vägs mot tillgängligheten. Det är också svårt att arbeta in rutiner hos alla servicehandläggare och servicekontor då de redan har väldigt mycket att hålla reda på.

**Prioritet:** Medel. Det är svårt att bedöma hur stort behovet av denna aktivitet är. Samtidigt är den viktig, eftersom berörda personer kan ha svårt att kommunicera via telefon.

## 7.3 Aktiviteter som berör andra avdelningar eller myndigheter

### 7.3.1 Undersöka vår egen it-säkerhet

*Status: Aktiviteten pågår inom ramen för annat arbete än jämställdhetsintegrering.*

Det är oklart om Skatteverkets egna ca 300 system är säkra i alla led.

#### Förslag till åtgärd:

- Systematiskt gå igenom och i prioritetsordning säkra alla system som behandlar personuppgifter.
- Skapa en rutin som säkerställer att detta genomförs regelbundet.

**Svårighetsgrad:** Svårt att bedöma vem som ytterst äger denna fråga, det vill säga om det är ITA, ADMA (säkerhetsenheten) eller respektive verksamhet, exempelvis FFA eller SKA.

**Prioritet:** Hög

### 7.3.2 Se till att alla handläggare är rätt säkerhetsklassade

*Status: Pågår på skatteavdelningen*

Skatteverket har ett styrdokument för hantering av skyddade personuppgifter som specificerar att de som arbetar med sekretessmarkerade personuppgifter ska ha säkerhetsklass 3 och att de som jobbar med skyddad folkbokföring ska ha säkerhetsklass 2. Det är oklart om detta följs inom Skatteverket. Det är också oklart vad andra myndigheter kräver i motsvarande fall.

#### Förslag till åtgärder:

- Kontrollera att alla har korrekt säkerhetsklass på Skatteverket.
- Jämföra Skatteverkets krav med andra myndigheters.
- Kommunicera tydligare och skärp eventuellt våra egna [riktlinjer för andra myndigheter](#).
- Kommunicera till alla berörda chefer och följa upp att det är gjort.

**Svårighetsgrad:** Medel. Oklart var ansvaret ligger för denna aktivitet.

**Prioritet:** Hög

## 7.4 Ställa rutinmässiga frågor om våld i nära relationer

*Status: Lämnat till verksamheten*

Flera andra myndigheter ställer rutinmässiga frågor om våld i nära relation när det finns indikationer på det. Skatteverket kan lära sig av detta och bör överväga att införa egna screeningriktlinjer för att identifiera våld i nära relationer.

Förslag på åtgärder:

- Ta fram en utbildning som lär handläggare reagera på indikationer om våld i nära relationer
- Ta fram rutin och riktlinjer för hur Skatteverket ska arbeta med att upptäcka våld i nära relationer

**Svårighetsgrad:** Hög. Kommer krävas mycket tid och resurser för att arbeta fram utbildning, rutiner och riktlinjer till anställda.

**Prioritet:** Medel

## 8 Hbtq-certifiering

Folk- och fastighetsavdelningen har enligt Handlingsplan för jämställdhetsintegrering 2019–2020 (dnr 2 04 210245-19/1211) bland annat ansvar för aktivitet 4.3.3, hbtq-certifiering av nyckelpersoner.

Nedan beskriver vi hur vi ser att FFA kan uppnå målet med aktiviteten. Förslaget är framtaget av FFA:s jämställdhetssamordnare i samarbete med Skatteverkets jämställdhetssamordnare.

### 8.1 Var vi är

Hbtq-personer är ofta föremål för omgivningens förutfattade meningar eller rena fördomar, vilket kan leda till diskriminering och exkludering. Studier visar också att det finns en högre grad av psykisk ohälsa i denna grupp än bland befolkningen i stort, vilket ofta kopplas till omgivningens bemötande. Extra utsatta är ofta transpersoner, som Skatteverket kommer i kontakt med i frågor om byte av personnummer och som vi i samband med detta frågar om de vill ansöka om skyddade personuppgifter.

### 8.2 Vart vi vill

Målet med aktiviteten är att öka förutsättningarna för att Skatteverket ska bemöta och behandla hbtq-personer lika väl som alla andra och på ett sätt som präglas av förståelse för och kunskap om deras situation.



### 8.3 Hur vi vill ta oss dit – hbtq-certifiering

Motmedlet mot fördomar och risk för olika behandling är ofta kunskap och medvetenhet, och hbtq-certifiering syftar till att höja just det. Enligt RFSL:s webbplats ska efter avslutad hbtq-certifiering

- medarbetarna ha fått ökad kunskap om hbtq, normer samt konsekvenser av normer för hälsa och livsvillkor för hbtq-personer
- verksamheten ha påbörjat ett förändringsarbete för en öppen och inkluderande arbetsmiljö, samt ett välkomnande bemötande av besökare, utifrån ett hbtq-perspektiv.

Efter att handlingsplanen för jämställdhetsintegrering skrevs, har det visat sig att RFSL inte längre hbtq-certifierar individer utan endast verksamheter. Vad som räknas som en verksamhet är dock upp till organisationen själv.

Vi tror att vi genom att hbtq-certifiera en skyddsgrupp kommer att ha särskilt bra förutsättningar för att förhindra att målgruppen möts av fördomar och förutfattade meningar från Skatteverkets sida.

En anledning är förstås att skyddsgrupperna kommer i kontakt med målgruppen i relativt stor utsträckning. En annan anledning är att vi bedömer att det är bra att koncentrera insatsen i stället för att skapa en ”fiktiv” grupp av personer som är utspridda på olika platser. Fördelarna med en koncentrerad insats är att medarbetarna i gruppen sitter samlade, redan har strukturerande arbetsmöten som fungerar väl och ingår i ett väletablerat nätverk för erfarenhetsutbyte (erfa). Det ger goda förutsättningar för att dels utvärdera insatsen som en pilot, dels sprida kunskapen vidare inom erfa-gruppen till andra kontor.

Certifieringen genomförs som en pilot, och konceptet kan upprepas i andra sammanhang om det visar sig behövas och vara framgångsrikt.

#### 8.3.1 Deltagare

En grupp sätts samman av de som handlägger skyddade personuppgifter i Malmö, sektion 3 på folkbokföringssektion 4, deras chef samt FFA:s två jämställdhetssamordnare, som tillhör sektion 2.

## 9 Kontaktpersoner

Kontaktperson för Skatteverkets arbete med jämställdhetsintegrering:

Kristin Lilieqvist, jämställdhetssamordnare

[kristin.lilieqvist@skatteverket.se](mailto:kristin.lilieqvist@skatteverket.se), 010-574 78 17

## 10 Beslut (för originalplanen 2019-2020 samt uppdateringen till v. 2.0)

Ärendet gäller: Jämställdhetsintegrering

Beslut i detta ärende har fattats av Katrin Westling Palm, generaldirektör.

Föredragande har varit Camilla Lindholm.

### Underskrift

Katrin Westling Palm

Camilla Lindholm

## 11 Bilagor

### Beslut om förlängning och viss korrigerig av handlingsplanen (v. 3.0)

Innehåller beskrivning och motivering av de huvudsakliga förändringarna mellan version 2.0 och 3.0

 Beslut om  
förlängning och motiv

 signerat beslut.pdf

### Handlingsplansversion med spårade ändringar

Ett dokument för att följa skillnaderna mellan version 2.0 och 3.0 av planen.

  
Jämställdhetsintegrer  
ing\_justering2021\_spå