

2018

Årsredovisning för Skatteverket



Årsredovisning
Skatteverket 2018

Innehåll

1	OM SKATTEVERKET	8
1.1	Verksamhetsområden	8
1.2	Organisation	9
2	UPPLYSNINGAR OM ÅRSREDOVISNINGEN	10
2.1	Årsredovisningens disposition	10
2.2	Statistik och tabeller	11
2.2.1	Uppföljningsproblematik inom verksamhetsområde beskattning	11
2.3	Bedömning av resultat	11
2.4	Prestationer och andra produktionsmått	12
2.5	Nivåer för resultatbedömning	12
2.5.1	Bedömning god	12
2.5.2	Bedömning tillfredsställande	12
2.5.3	Bedömning inte tillfredsställande	13
2.6	Redovisning av produktivitet och kvalitet - definitioner av begrepp	13
2.6.1	Produktivitet	13
2.6.2	Kvalitet	13
2.7	Intäkter och kostnader per verksamhetsområde	15
2.8	Årliga attitydundersökningar	16
2.8.1	Enkät svar	16
3	REGERINGENS UPPGIFTER OCH MÅL FÖR SKATTEVERKET	18
3.1	Samlad bedömning av Skatteverkets resultat	18
3.2	Inledning	18
3.3	Skatteverket och utmaningarna i myndighetens uppgift	18
3.4	Resultat	19
3.4.1	Fastställa och ta ut skatter och avgifter	19
3.4.2	Förebygga och motverka ekonomisk brottslighet	20
3.4.3	Rättvisande register för att bidra till ett väl fungerande samhälle	21
3.4.4	Förtroende för Skatteverkets verksamhet	21
3.5	Strategisk inriktning	22
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	25
4.2.5	Alkohol och tobak	26
4.2.6	Sammanfattande bedömning	26
4.3	Skattefelets förändring	26
4.3.1	Indikatorer på skattefelets utveckling	26
4.3.2	Indikatorer på skattefelsfaktorernas utveckling	27
4.3.3	Sammanfattande bedömning	27
4.4	Andra aktiviteter under året	28
5	FÖRTROENDET FÖR SKATTEVERKET	29
5.1	Åtterrapporering och bedömning	29
5.2	Inledning	29
5.3	Egna mätningar	29
5.4	Andras mätningar	31
5.5	Bemötande i Skatteupplysningen och på servicekontor	31
6	INFORMATION OCH SERVICE	32
6.1	Åtterrapporering och bedömning	32
6.2	Möjlighet att få information och stöd	32
6.2.1	Skatteupplysningen	33
6.2.2	Servicekontoren	33
6.2.3	Information på webben	34

6.2.4	Sociala medier	35
6.2.5	Målgruppsanpassade informationsträffar	35
6.2.6	Samverkan med externa aktörer	36
6.2.7	E-samverkansprogrammet	36
6.2.8	Mina meddelanden	36
6.3	Statens personadressregister, SPAR	37
7	BESKATTNING	38
7.1	Inledning	38
7.2	Redovisning av genomförd verksamhet inklusive resultat	39
7.2.1	Förebyggande aktiviteter	39
7.2.2	Internationell samverkan	41
7.2.3	Kontrollverksamheten	41
7.3	Prestationer och andra produktionsmått	43
7.3.1	Produktionsmått inom förebyggande aktiviteter	44
7.3.2	Produktionsmått inom kontroll av privatpersoner	44
7.3.3	Produktionsmått inom kontroll av små och medelstora företag	45
7.3.4	Produktionsmått inom kontroll av stora skattebetalare och utländska företag	45
7.3.5	Produktionsmått inom kontroll av punktskatter	46
7.3.6	Betalningsperspektiv i det löpande beskattningsarbetet	46
7.3.7	Produktivitet	47
7.4	Kvalitet	49
8	BROTTSBEKÄMPNING	52
8.1	Inledning	52
8.2	Redovisning av genomförd verksamhet inklusive resultat	52
8.2.1	Åtgärder mot den organiserade brottsligheten	53
8.3	Prestationer och andra produktionsmått	54
8.3.1	Brottsutredningar	54
8.3.2	Underrättelseprodukter	55
8.4	Produktivitet	55
8.5	Kvalitet	56
9	FOLKBOKFÖRING	58
9.1	Inledning	58
9.2	Redovisning av genomförd verksamhet inklusive resultat	58
9.3	Prestationer och andra produktionsmått	61
9.3.1	Information från folkbokföringsregistret	62
9.4	Produktivitet	62
9.5	Kvalitet	63
10	FASTIGHETSTAXERING	67
10.1	Inledning	67
10.2	Redovisning av genomförd verksamhet inklusive resultat	67
10.2.1	Åtgärder för rättvisande taxeringsvärden på fastigheter	67
10.2.2	Taxeringsvärden som underlag för skatteberäkning och andra ändamål	69
10.3	Prestationer och andra produktionsmått	70
10.4	Produktivitet	70
10.5	Kvalitet	71
11	REGISTRERING AV BOUPPTECKNINGAR OCH ÄKTENSKAPSREGISTRET	74
11.1	Inledning	74
11.2	Redovisning av genomförd verksamhet inklusive resultat	74
11.2.1	Utveckling inom bouppteckning	74
11.2.2	Utveckling inom äktenskaps-registret	75
11.3	Prestationer och andra produktionsmått	75
11.4	Produktivitet	75
11.5	Kvalitet	76
12	ID-KORT	79
12.1	Inledning	79
12.2	Redovisning av genomförd verksamhet inklusive resultat	79
12.3	Prestationer och andra produktionsmått	79
12.4	Produktivitet	80

12.5	Kvalitet	80
13	ÖVRIGA ÅTERRAPPORTERINGSKRAV ENLIGT REGLERINGSBREVET	83
13.1	Folkbokföringsfelet	83
13.2	Riskhantering och kontrollverksamhet	83
13.2.1	Koncentration av kontrollen mot områden med hög risk	83
13.2.2	Åtgärder för att öka de preventiva effekterna	84
13.2.3	Kontrollverksamhetens resultat	84
13.3	Förstärkt arbete med att motverka skattebrott och skattefusks	84
13.3.1	Åtgärder för att förstärka och intensifiera arbetet mot skattefusks och skattebrott	84
13.3.2	Samverkan med Ekobrottsmyndigheten	86
13.4	Verksamhetsutveckling	86
13.4.1	Viktigaste verksamhets- och it-utvecklingsinsatserna	86
13.4.2	Framtida utmaningar	88
13.5	Jämställdhetsintegrering	89
13.6	Upphandling	91
13.7	Uppdrag från regeringen som redovisas i årsredovisningen	91
13.7.1	Uppdrag avseende transaktioner som involverar jurisdiktioner på EU-förteckning över icke-samarbetsvilliga jurisdiktioner på skatteområdet	91
14	KOMPETENSFÖRSÖRJNING	93
14.1	Åtterrapporing och bedömning	93
14.1.1	Arbetsgivarvarumärket	93
14.1.2	Kompetensförsörjning	93
14.1.3	Hållbart arbetsliv	94
14.1.4	Digitalisering	96
14.2	Ett Skatteverk för alla	96
14.3	Personalstatistik	96
14.3.1	Anställda och årsarbetskrafter	96
14.3.2	Anställningstid och personalomsättning	97
14.3.3	Attraktiv arbetsgivare	97
14.3.4	Sjukfrånvaro	97
14.3.5	Föräldraledighet	97
15	UPPBÖRDEN PÅ INKOMSTTITLAR I SKATTEVERKETS RÄKENSKAPER	98
15.1	Inledning	98
15.2	Skatteverkets ansvarsområde	98
15.3	Skatteverkets redovisning	98
15.4	Den totala skatteuppbörden	98
15.5	Utvecklingen för de olika inkomsttitlarna	98
15.5.1	Fysiska personers inkomstskatt	98
15.5.2	Juridiska personers inkomstskatt	99
15.5.3	Arbetsgivaravgifter	99
15.5.4	Mervärdesskatt (moms)	99
15.5.5	Övriga skatter på varor och tjänster	100
15.5.6	Övriga skatter	100
15.5.7	Betalningsdifferenser	100
15.5.8	Avgående poster	101
15.6	Konstaterade uppbördsförluster	101
16	EKONOMI	102
16.1	Inledning	102
16.2	Skatteverkets anslag	102
16.3	Ekonomiskt läge och förbrukning fördelat på verksamhet	102
16.4	Verksamhetens kostnader	104
16.5	Den avgiftsbelagda verksamheten	104
16.5.1	Samverkan med Kronofogden	107
16.5.2	Administration av inkomstgrundande ålderspension	107
16.5.3	Prissättningsbesked	107
16.6	Skatteverket samverkar om servicekontor	107
16.6.1	Tjänsteexport	108

17	ANDRA VIKTIGA HÄNDELSER	110
17.1	Beslut om att Skatteverket ska ledas av en styrelse	110
17.2	Ny vision för Skatteverket	110
17.3	Organisationsförändringar internt inom Skatteverket	110
17.4	Avbrott i verksamhetssystem och mobilnät	110
17.5	Förberedelser för ny statlig serviceorganisation	110
18	FINANSIELL REDOVISNING	111
18.1	Resultaträkning	112
18.2	Balansräkning	113
18.3	Anslagsredovisning	115
18.4	Finansieringsanalys	120
18.5	Tilläggsupplysningar och noter	122
18.6	Sammanställning väsentliga uppgifter	140
19	INTERN STYRNING OCH KONTROLL	141
19.1	Skatteverkets process för intern styrning och kontroll	141
19.2	Intern styrning och kontroll av Skatteverkets verksamhet	141
19.2.1	Planering av verksamheten	141
19.2.2	Genomförande och uppföljning av 2018 års verksamhet	142
19.2.3	Information om områden eller delar av verksamheten där det finns eller funnits brister	142
19.2.4	Fler identifierade förbättringsområden	143
	BESLUT OM ÅRSREDOVISNING	145
20	STATISTIKSAMMANSTÄLLNING	147
20.1	Enkät svar från privatpersoner och företag	148
20.2	Enkät svar från privatpersoner, uppdelade på kvinnor och män	153
20.3	Information och service	158
20.4	Beskattning	159
20.5	Brottsbekämpning	168
20.6	Folkbokföring	172
20.7	Fastighetstaxering	177
20.8	Bouppteckningar och äktenskapsregistret	181
20.9	Id-kort	183
20.10	Kompetensförsörjning	186
20.11	Uppbörd	189
20.12	10-års serier	190
20.13	Gemensamt Skatteverket	192
	ORDLISTA	194

Generaldirektören har ordet



År 2018 har varit ett innehållsrikt år.

Vi kan glädjande konstatera att allmänhetens förtroende avseende Skatteverkets sätt att sköta vår uppgift har ökat 2018 i de undersökningar vi låtit göra, bland både privatpersoner och företag. I båda grupperna ser vi en statistiskt säkerställd ökning, dessutom från en redan hög nivå. Det är ett mycket gott betyg till allt arbete som bedrivits.

Glädjande är också att hela 87 procent av dem som deklarerade som privatpersoner 2018 deklarerade digitalt. Förflyttningen mot ökad digital inlämning är resultat av ett långsiktigt arbete. Det ger effektivare hantering, färre fel och ökad trygghet.

Att ytterligare utveckla och förbättra de digitala tjänsterna för företagare för att öka användandet har varit prioriterat under året och satsningen fortsätter under kommande år.

Under 2018 ökade antalet användare av Mina Meddelanden, för säker digital post från myndigheter och kommuner, med cirka 50 procent.

Över 3 miljoner privatpersoner och företag hade vid årsskiftet en säker digital brevlåda. Skatteverket har under ett antal år ansvarat för utvecklingen och förvaltningen av tjänsten. Ansvar har 2018 flyttats till Myndigheten för digital förvaltning, men Skatteverket sköter fortsatt driften.

Under 2018 har Skatteverket prioriterat modernisering och förbättring av folkbokföringen, där vi ser stora behov. Det handlar om att utveckla smarta, digitala lösningar med kunden i fokus för att effektivisera och öka säkerheten, men också om att utveckla nya arbetssätt och analys och kontroller för att trygga kvaliteten i registret. Ett arbete med att utveckla en metod för att mäta folkbokföringsfelet har inletts under året.

Skatteverket har överlämnat väl genomarbetade förslag om regelförbättringar på flera områden, bland annat om hur hanteringen av samordningsnummer kan stramas upp.

Folkbokföringen är idag även en central del i Skatteverkets viktiga arbete tillsammans med andra myndigheter mot organiserad brottslighet och i internationell samverkan mot identitetskriminalitet. Samarbete och samverkan sker i ett antal olika forum där vi gemensamt kan komma längre än var och en för sig. Våra målgrupper förväntar sig en effektiv och samverkande myndighetsförvaltning, såväl avseende kraftfulla insatser för att stävja fel och fusk som i tjänsteutvecklingen.

Flera stora utvecklingsprojekt har levererats under året. Jag vill särskilt nämna att vi lagt en god grund för att alla företag ska kunna redovisa arbetsgivaravgift på individnivå varje månad, en ny lag som gäller alla från och med 2019, och som kommer att få stor betydelse. Ett mindre antal företag startade redan under 2018 och det införandet fungerade väl.

Ett annat omfattande arbete som slutförts är att Skatteverket bytt it-produktionsplattform. Nu har vi en ny, modern it-plattform på plats, som är mer robust och framtidssäker, vilket möjliggör snabbare utveckling och minskar risken för störningar. Arbetet för ökad informationssäkerhet har också varit högt prioriterat.

Samverkan med Försäkringskassan och Pensionsmyndigheten är som tidigare omfattande, och under 2018 inte minst för att förbereda att de myndighetsgemensamma servicekontoren ska övergå i Statens servicecenters regi andra halvåret 2019.

Många av Skatteverkets medarbetare har bidragit till att vårt ansvar som värmyndighet för Valmyndigheten fungerat bra i samband med höstens val.

Samverkan sker inte bara inom landets gränser. Digitalisering och globalisering går hand i hand. Skatteverkets internationella samarbete ökar kraftigt. Vi har nu ett omfattande informationsutbyte, vilket möjliggör effektivare kontrollverksamhet, eftersom det allt oftare i våra ärenden både inom beskattning och folkbokföring finns internationella kopplingar. Skatteverket har även strategiskt samarbete med skatteförvaltningar inom EU och OECD.

Skatteverkets arbete med att bedöma skattefelet är under fortsatt uppbyggnad. Det innebär att vår bedömning för 2018 endast avser en del av det totala skattefelet. Då bedömning av skattefelet är förknippat med stor osäkerhet är det en utmanande uppgift som kräver metodutveckling. I det arbetet lär vi oss mycket av det arbete som sker internationellt. Ett fördjupat samarbete inom Norden har satts igång under året. Under 2019 kommer ett samarbete med Internationella valutafonden (IMF) för att mäta bolagsskattefelet att påbörjas.

Skatteverket har under 2018 ändrat en stor del av sin inre organisation och övergått från regional indelning till organisation efter funktion. Syftet är att vi ska arbeta effektivare och mer enhetligt.

Tillsammans gör vi samhället möjligt – enkelt, rätt och tryggt för alla!

Katrin Westling Palm, generaldirektör

1 Om Skatteverket

Skatteverkets uppdrag enligt myndighetens regleringsbrev 2018 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.

Myndighetens ramanslag för budgetår 2018 uppgick till 7 597,8 miljoner kronor. Verksamheten finansieras också via avgiftsintäkter och i mindre omfattning via bidrag.

Skatteverket är en av landets största statliga myndigheter sett till antalet anställda. I slutet av 2018 var 10 532 personer tillsvidareanställda på Skatteverket. Antal årsarbetskrafter uppgick under 2018 i genomsnitt till 9 566.

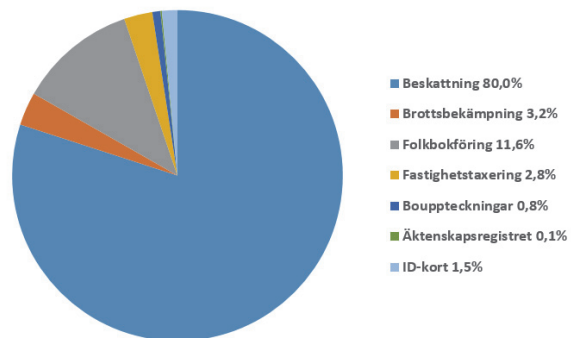
Av instruktionen framgår att Skatteverket bland annat

- 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 brottutredningar 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

1.1 Verksamhetsområden

Verksamheten är indelad i sju olika verksamhetsområden, som svarar mot uppgifter som framgår av instruktionen. Beskattning är det i särklass största och står för 80,0 procent av myndighetens kostnader. Därefter kommer folkbokföring som står för 11,6 procent av kostnaderna.

Bild 1: Fördelning av kostnader per verksamhetsområde 2018



Källa: Agresso

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

Vi utför också kontroller för att stärka normer om ett samhälle där alla vill göra rätt för sig, och för att öka risken för upptäckt. Skatteverket arbetar på flera sätt för att fullgöra uppdraget att minska skattefelet och uppbördsförlusterna: vi identifierar problem och risker, och koncentrerar våra kontrollresurser till områden med hög risk.

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

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

Folkbokföringsverksamhetens primära uppgift är att föra ett korrekt befolkningsregister, i syfte att

tillgodose samhällets behov av uppgifter om enskilda. Uppdraget sköts genom intag av uppgifter från privatpersoner, myndigheter och andra intressenter. 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 bouppteckning förrättas och upprättas samt att lämna in en korrekt bouppteckning.

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

Id-kortsverksamheten hanterar ansökningar om och utfärdande av identitetskort.

1.2 Organisation

Skatteverket ska enligt instruktionen 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.

Fram till augusti 2018 leddes Skatteverket av myndighetschefen och vid Skatteverket fanns ett insynsråd. I april 2018 beslutade regeringen att Skatteverket ska ändra ledningsform och ledas av en styrelse från och med den 1 augusti 2018.

Styrelsen ska bestå av högst sju ledamöter. Vid tidpunkten för årsredovisningens avlämnande har styrelse ännu inte tillträtt.

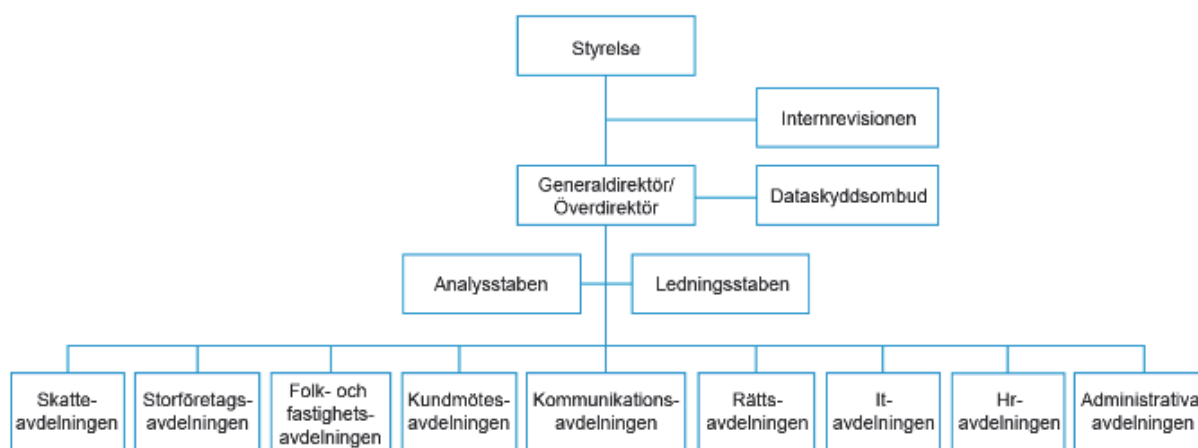
Verksamheten är organiserad i två staber och nio avdelningar. Avdelningar leds av en avdelningschef med ansvar att leda, styra och utveckla verksamheten. Avdelningarna är indelade i områden respektive enheter. Myndigheten har en internrevision som från och med augusti är underställd styrelsen och under 2018 har en funktion med dataskyddsbombud inrättats.

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 värmyndighet för e-legitimationsnämnden¹, forskarskattenämnden, skatterättsnämnden och Valmyndigheten. Dessa myndigheter är egna myndigheter som är fristående från Skatteverket. Inom Skatteverket ska det finnas ett gemensamt kansli för Skatterättsnämnden och Forskarskattenämnden. Kansliet leds av en kanslichef.

Skatteverket ska upplåta lokaler samt sköta administrativa och handläggande uppgifter åt e-legitimationsnämnden och åt Valmyndigheten. Skatteverket ska i samråd med nämnden uppdra åt någon som är anställd vid Skatteverket att ansvara för kansliet respektive att vara sekreterare i Valmyndighetens nämnd.

Bild 2: Skatteverkets organisation



¹ Till och med 31 augusti 2018 då e-legitimationsnämnden upphörde och verksamheten övergick till Myndigheten för digital förvaltning.

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 resultat för övergripande uppgift enligt instruktionen och med utgångspunkt i regeringens mål för utgiftsområde 3 Skatt, tull och exekution. Bedömningen och summeringen grundar sig på Skatteverkets resultatredovisning för verksamhetsområdena och övrig 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. Vi redovisar också vår samverkan med andra myndigheter och branscher.

I avsnitt 7-12 redovisas genomförd verksamhet och resultat 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 respektive avsnitt följer i övrigt i stort den vi hade i årsredovisning 2017, med utgångspunkt i uppgift enligt instruktion och den information som är efterfrågad. En förändring som har skett är inom verksamhetsområde beskattning, där vi justerat indelningen vad gäller redovisning av kontrollverksamheten och andra produktionsmått. Detta förklaras mer utförligt i inledningen till avsnitt 7.

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 sjukfrånvaron redovisas i avsnitt 14 utifrån koppling till hälsoläget.

I avsnitt 15 redovisas utfallet för fastställda och betalade avgifter och skatter, den så kallade uppbordden. Vi redovisar även skillnaden mellan fastställda och betalda skatter, de så kallade uppborrdsförlusterna.

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 har vi även samlat uppgifter om de myndigheter som Skatteverket är värdmyndighet 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 data och indikatorer som utgjort stöd för våra analyser och bedömningar.

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 2017. Vi anger siffror som års-genomsnitt, läget vid slutet av året och liknande. 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 delat upp 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.

2.2.1 Uppföljningsproblematik inom verksamhetsområde beskattning

Under året har ett antal händelser inom it-verksamheten lett till väsentliga hinder för vår tillgång till korrekt uppföljningsinformation inom verksamhetsområde beskattning. Dessa händelser har, förutom att det har påverkat vår uppföljning under hela året, även resulterat i ett antal rättelser i slutet av året med syfte att säkra korrekta uppgifter till årsredovisningen.

Det som främst har påverkat underlag och uttag av statistik till årsredovisningen är att den planerade avvecklingen av GIN-systemet² inte kunde slutföras enligt plan på grund arbetet med flytt av applikationer kopplat till informationslagret (IL)³ och andra prioriteringar. Konsekvensen blev slutligen flera rättningar i december 2018 där beståndsdata för moms, arbetsgivaravgifter, avdragen skatt, debiterad preliminär skatt och

inkomstskatt rättades och laddades om för ett eller flera år.

Vid jämförelse av uppgifter för 2016 och 2017 framtagna på tidigare sätt (GIN) och på nytt sätt visar det sig att uppgifterna inte helt stämmer överens. Orsaken är främst tekniska omständigheter som inte till fullo kunnat lösas ut. Det innebär att vi i vissa fall beslutat att justera jämförelsetalen för år 2016 och år 2017 för att få jämförbarhet. Vi har i dessa fall gjort nya jämförbara beräkningar utifrån tillgängliga data i våra system. Vägvalet har varit att implementera och etablera den valda systemlösningen under 2018 för att säkerställa uppföljningsinformation med anpassning till framtida behov och till den struktur och indelning av beskattningsområdet som tillämpas från och med 2018.

2.3 Bedömning av resultat

Skatteverket redovisar och kommenterar verksamhetens resultat enligt förordningen (2000:605) om årsredovisning och budgetunderlag (FÅB) i förhållande till:

- de uppgifter som framgår av myndighetens instruktion,
- mål och återrapporteringskrav i regleringsbrevet,
- vad regeringen har angett i annat beslut.

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 bedömer resultatet av denna verksamhet. Sammanfattande bedömning av resultat framgår i en ruta i respektive textavsnitt.

Förordning (2017:154) med instruktion för Skatteverket trädde i kraft den 1 april 2017, med väsentligt omarbetat innehåll jämfört med tidigare gällande instruktion. Även regleringsbrevet genomgick väsentliga förändringar från och med verksamhetsår 2017. De förändringar Skatteverket gjorde i årsredovisning för 2017 vad gäller resultatredovisningen har vi hållit fast vid i årsredovisning 2018. Resultatbedömningen per verksamhetsområde omfattar genomförd verksamhet och

² GIN-systemet har avvecklats då det inte var möjligt att flytta detta till den nya plattformen.

³ Informationslagret (IL) är Skatteverkets datalager och används i huvudsak för analys, urval och uppföljning. IL uppdateras dagligen

med information från drygt 30 interna system och ett antal externa källor.

resultat av genomförd verksamhet inklusive bedömning av produktivitet och kvalitet. Se även vår kommentar i avsnitt 2.6.

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.

I resultatredovisningen kommenterar vi den statistik som bedömts som väsentlig, och som verifierar våra bedömningar. Vi redovisar också hur prestationer och andra produktionsmått har utvecklats när det gäller volymer och kostnader.

Vi redovisar intäkter och kostnader fördelat per verksamhetsområde, samt kommenterar omprioriteringar i verksamheten om de varit väsentliga.

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

Nivån och i vissa fall utvecklingen bedöms för produktivitet och kvalitet inom respektive verksamhetsområde.

Enligt regleringsbrevets återrapporteringskrav analyserar vi resultatet för verksamhetens kontrollinsatser. Vidare redovisar vi effekterna av de åtgärder vi vidtagit för att förstärka och intensiviera arbetet med att bekämpa skattebrott, skattefusk och skatteundandraganden.

Vi redovisar dessutom de viktigaste insatserna inom verksamhetsutveckling, och resultatet av aktiviteterna inom vår handlingsplan för jämställdhetsintegrering. Vidare redovisar vi effekten av de åtgärder som vidtagits för att minska sjukfrånvaron vid myndigheten.

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

2.4 Prestationer och andra produktionsmått

Skatteverket redovisar **prestationer** inom verksamhetsområdena beskattning, brottsbekämpning, folkbokföring, fastighetstaxering, registrering av bouppteckningar och äktenskapsregistret samt id-kort. Vi redovisar också så kallade **andra**

produktionsmått där vi bedömer att det bidrar till en representativ och mer fullständig bild av genomförd verksamhet.

Med prestationer menar Skatteverket slutprestationer, det vill säga slutleveranser till privatpersoner eller företag. Det innebär till exempel att den slutligt fastställda deklARATIONEN ses som en prestation, men att ett delmoment i processen som leder fram till beslutet inte gör det.

Med andra produktionsmått menar vi delprestationer som vi utför i produktionsprocessen. Det kan vara till exempel kontroller, besök och informationsinsatser som vi utför för att uppnå den önskade kvaliteten i slutprestationen. Med hjälp av andra produktionsmått följer och förklarar vi utvecklingen inom verksamhetsområdet för att ge en rättvisande bild av verksamheten fram till slutprestationen.

2.5 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

Vi använder bedömningen **god** om resultatet ligger på minst den nivå som vi jämför med som är önskvärd att uppnå. Utgångspunkt för denna bedömning är exempelvis regeringens uppgift och mål för Skatteverket, förordningskrav, lagstiftning eller andra myndigheters resultat. Även interna utvärderingar används som utgångspunkt vid bedömningen.

Om bedömningen föregående år var god förblir bedömningen god så länge förändringen i indikatorer som har utvecklats ofördelaktigt inte har en avgörande påverkan på det samlade resultatet.

Begreppet **gott** ersätter begreppet god då det är språkligt nödvändigt. Det innebär således ingen skillnad i själva bedömningen.

2.5.2 Bedömning tillfredsställande

Vi använder bedömningen **tillfredsställande** om resultatet inte väsentligt negativt avviker från den nivå som vi jämför med som är önskvärd att uppnå. Utgångspunkten för denna bedömning är

exempelvis regeringens uppgift och mål för Skatteverket, förordningskrav, lagstiftning eller andra myndigheters resultat. Även interna utvärderingar används som utgångspunkt vid bedömningen.

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

2.5.3 Bedömning inte tillfredsställande

Vi använder bedömningen **inte tillfredsställande** om resultatet avviker väsentligt negativt från den nivå som vi jämför med som är önskvärd att uppnå. Utgångspunkt för denna bedömning är exempelvis regeringens uppgift och mål för Skatteverket, förordningskrav, lagstiftning eller andra myndigheters resultat. Även interna utvärderingar används som utgångspunkt vid bedömningen.

2.6 Redovisning av produktivitet och kvalitet - definitioner av begrepp

Skatteverkets regleringsbrev har under en följd av år innehållit krav på att åiterrapportera och bedöma verksamhetens produktivitet, enhetlighet, kvalitet och effektivitet, både totalt och per verksamhetsområde. Detta krav har tagits bort från och med regleringsbrevet för år 2017.

Skatteverket har valt att fortsätta redovisa produktivitet och kvalitet per verksamhetsområde för att behålla kontinuitet och jämförbarhet i enlighet med krav i FÅB 3 kap. 1 §. Informationen bedöms vara fortsatt relevant som bidrag till en rättvisande bild av verksamhetens resultat. Enhetlighet har från och med 2017 införlivats med kvalitet.

Skatteverket har sett över resultatbedömningen från och med årsredovisningen 2017. Effektivitet har utgått ur redovisningen för att undvika risk för dubbleringar eller överlappningar vad gäller bedömningsgrunder och underlag för resultatbedömningen. Se även kommentar under 2.3 ovan.

Definitionen av begreppet kvalitet har i tillämpliga delar kompletterats med beskrivning av våra arbetssätt för att säkerställa en god kvalitet i verksamheten.

2.6.1 Produktivitet

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

Skatteverket använder huvudsakligen två produktivitetsmått – arbetsproduktivitet och styckkostnad:

- Arbetsproduktiviteten uttrycker förhållandet mellan prestationen och den nedlagda tiden⁴.
- Styckkostnaden uttrycker förhållandet mellan prestationen och den totala kostnaden.

Skatteverkets bedömning av produktiviteten bygger på en sammanvägning av dessa två mått.

2.6.2 Kvalitet

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

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

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

Med rätt i sak menar vi att innehållet i prestationen, till exempel ett beslut vi fattar och ett besked vi lämnar, är materiellt riktigt. På rätt sätt innebär att prestationen som utförs, till exempel handläggning av ett ärende, är formellt riktig och att den följer riktlinjer för service, bemötande, språk, kommunikation med mera. Med rätt i tid menas att prestationen utförs inom angiven tidsfrist, till exempel för handläggningen av ett ärende.

I kriterierna för kvalitet beaktas också enhetlighet i den utsträckning vi kan använda relevanta underlag och information för denna egenskap.

Skatteverket ger förutsättningar för att uppnå kvalitet och enhetlig rättstillämpning i verksamheten. Detta gör vi bland annat genom att ta fram

⁴ Med nedlagd tid 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.

rättsliga dokument som utgör rättslig styrning och rättsligt stöd inom Skatteverket.

Ett exempel på rättsligt dokument är Skatteverkets ställningstaganden⁵. I ställningstaganden framgår vår uppfattning i rättsliga frågor. Ställningstagandena tas också fram när det finns en stor efterfrågan från exempelvis företag inom vissa branscher eller när en ny lagstiftning har trätt i kraft.

All rättslig information är samlad på webbplatsen under menyingen Rättslig vägledning.

Utöver det rättsliga stödet finns det också stöd för handläggningsmetoder och förfarande, som medarbetarna når via vårt intranät. Förutom tillgång till rättsligt stöd och metodstöd i olika former erbjuder vi också utbildning, rättsliga forum och rättsliga seminarier. Sådana aktiviteter ger goda förutsättningar för medarbetarna att uppnå kvalitet och enhetlighet i handläggningen.

Skatteverket säkrar och följer upp kvaliteten i verksamheten

Skatteverket genomför systematisk kvalitetssäkring och kvalitetsuppföljning av verksamheten enligt fastställda former. Urval sker på såväl slumpmässig grund som riskbaserat, se förklaring nedan. Utöver detta genomför vi viss kvalitetssäkring utifrån bedömda specifika behov.

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, inom ramen för den operativa verksamhetens handlingsutrymme och ansvar.

Kvalitetssäkringsmodellen

Skatteverket har sedan 2016 en modell för kvalitetssäkring, som är gemensam för alla verksamhetsområden. Modellen är ett viktigt stöd för första linjens chef att ta sitt kvalitetsansvar. Med stöd av modellen kan cheferna identifiera och återkoppla behov av kvalitetshöjande åtgärder. Modellen skapar också förutsättningar för att få en samlad bild av Skatteverkets kvalitet per verksamhetsområde. Genom att få samlad kunskap om eventuella brister ökar våra förutsättningar att,

genom rätt åtgärder, säkerställa att vi har en god och enhetlig kvalitet i verksamheten.

Den samlade bilden av kvaliteten baseras på slumpmässigt valda ärenden. För att kunna skapa bra förutsättningar för kvalitetsutveckling finns även möjligheten att göra urval utifrån risk eller en specifik arbetsuppgift.

Vi har valt att från 2018 ändra vår rapportering och i stället visa kvaliteten i hur stor del av de kvalitets-säkrade ärendena som bedömds ha en god, tillfredsställande och inte tillfredsställande kvalitet. Andelarna redovisas med stöd av indikatorer indelat i följande åtta kategorier, som ger en bild av den kvalitet som privatpersoner och företag erhåller i ärendehandläggningen.

- Registrering
- Utredning/handläggning
- Beslut
- Information
- Språk
- Bemötande
- Arkivering
- Handläggningstid

I och med att urvalet sker slumpmässigt inom ett verksamhetsområde indikerar en hög andel av ärenden med god kvalitet att kvaliteten *i allmänhet* är hög för det specifika verksamhetsområdet.

En annan ändring är att vi från 2018 även visar kvaliteten uppdelat i man och kvinna förutom för verksamhetsområdena registrering av bouppteckning och äktenskapsregistret där ingivaren är dödsbon, som är en juridisk person.

Eventuella skillnader i kvaliteten mellan man eller kvinna kan inte direkt tolkas som att de har behandlats olika utifrån kön. Urvalet till kvalitetssäkringen har inte tagits fram för ändamålet att göra en sådan jämförelse. Den könsuppdelade statistiken i detta avseende finns i statistiksammanställningen för respektive verksamhetsområde.

Vi har identifierat vissa brister i de ärenden som har ingått i kvalitetssäkringen, oavsett om urvalet har varit slumpmässigt eller riskbaserat. Exempel

⁵ 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.

på sådana brister nämns under varje verksamhetsområde⁶.

Vi har inte genomfört någon systematisk uppföljning av hur vi tillämpat kvalitetssäkringsmodellen under 2018. Bedömningarna har gjorts ute i verksamheten, vilket innebär att det finns ett mått av osäkerhet i resultatet av kvalitetssäkringen. Det finns bland annat risk att man i samband med kvalitetssäkringen av ärenden har rapporterat god kvalitet i vissa ärenden trots att det inte var aktuellt att göra en bedömning. För att förebygga detta har vi särskilt informerat inom de områden där vi har sett en risk för detta.

Under året har ett arbete skett med att utveckla arbetet enligt kvalitetssäkringsmodellen.

Övrig kvalitetssäkring

Utöver den kvalitetssäkring som sker enligt modellen genomför Skatteverket även kvalitets-säkring baserad på bedömda behov eller risker i verksamheten. Det finns inget rapporteringskrav för den kvalitetssäkringen, utan den ingår i förekommande fall i underlagen för intern styrning och kontroll.

Kvalitetsuppföljning

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. Kvalitetsuppföljningarna genomförs inom ramen för den gemensamma plan med kvalitetsuppföljningar som i samverkan tas fram av avdelningarna. Uppföljningsplanen är treårig och revideras årligen.

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.

Synpunkter från JK och JO

När Skatteverket bedömer den sammanvägda kvaliteten i verksamheten tar vi även med 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 samma indelning som myndigheten bestämt för resultatredovisningen i stort. Skatteverket har valt att redovisa verksamheten i verksamhetsområden, med uppdelning efter huvudsakliga uppgifter i instruktionen. Verksamhetsområdena är desamma som fanns i årsredovisningen för år 2017. 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 och med att Skatteverket genomförde en omorganisation som trädde i kraft den 1 juni 2017 har vi sett över och justerat våra verksamhetskoder.

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.

⁶ Förutom i avsnitten Äktenskapsregistret och id-kort, där enbart försumbara brister har identifierats.

Vi hämtar kostnader, intäkter och redovisad tid per verksamhetsområde från 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 samt E-legitimationsnämnden och Valmyndigheten - är inte en del av Skatteverkets verksamhetsområden. Därför har vi exkluderat dem från fördelningen av gemensamma intäkter och kostnader.

De tjänster vi säljer till 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 attitydundersökningar⁷, dels till privatpersoner i åldern 18–79 år, dels till svenska aktiva företag. Detta gör vi genom en pappersenkät i brevvetskick, samt med en länk till en webbenkät som alternativ svarsmetod.

Under 2018 genomfördes två undersökningar vardera till privatpersoner och företag. Den ena enkäten innehöll samma frågor som 2017 års enkät. Den andra undersökningen, som vi avser att fortsätta med kommande år, bestod av en modifierad enkät med både tillagda och borttagna frågor. Efter att de båda enkäterna jämfördes med varandra och resultat skillnaderna bedömdes som små, kunde undersökningarna slås ihop till en för

privatpersoner och en för företag. För frågor som ingick enbart i den ena eller andra enkäten är antalet svarande cirka hälften så många som för frågor som ingick i båda enkäterna.

Resultaten från undersökningarna framgår mer i detalj av statistiksammanställningen.

Tabell 1 Svarefrekvens i Skatteverkets årliga attitydundersökningar 2016–2018

Procent	2016	2017	2018 ¹⁾
Privatpersoner	42 %	42 %	41 %
Företag	47 %	49 %	49 %

Källa: Skatteverket: Resultat från de årliga attitydundersökningarna 2018

Not 1) Svarefrekvens efter sammanslagning av de två undersökningarna till privatpersoner respektive företag.

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 2016, 2017 och 2018 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.

Undersökningarna har ett bortfall på över 50 procent och det kan finnas skillnader i attityder

⁷ Undersökningarna genomfördes den 23 september–2 november 2016, den 4 september–9 november 2017 och 27 augusti–30 oktober 2018.

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

3 Regeringens uppgifter och mål för Skatteverket

Mål för utgiftsområdet (framgår under rubrik Verksamhet i regleringsbrevet)

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.

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

Skatteverket ska redovisa och kommentera verksamhetens resultat i förhållande till de uppgifter som framgår av Skatteverkets instruktion och till vad regeringen, i förekommande fall, har angett i regleringsbrev eller i något annat beslut.

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 gott för regeringens uppgifter och mål för Skatteverket. Bedömningen grundar sig på Skatteverkets resultatredovisning för verksamhetsområdena och övrig relevant återrapporering och information.

3.2 Inledning

Utgiftsområde 3 Skatt, tull och exekution omfattar huvuduppgifterna beskattning, uppörd 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 beskattningsverksamheten verksamheter såsom folkbokföring, fastighetstaxering, bouppteckningar, äktenskapsregister och id-kort.

Enligt de generella redovisningskraven i regleringsbrevet ska Skatteverket analysera och bedöma verksamhetens resultat och utveckling. I enlighet med krav i FÅB ska resultatet redovisas och kommenteras. 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 övrig relevant återrapporering och information. Som komplement till den summerande redovisningen i avsnitt 3.1 till 3.4 ger vi i avsnitt 3.5 en mer framåtriktad kommentar till strategisk inriktning med utgångspunkt i Skatteverkets uppgifter.

3.3 Skatteverket och utmaningarna i myndighetens uppgift

För att kunna fullgöra uppgiften och bidra med samhällsnytta krävs att vi har en förståelse för vad skattefel, folkbokföringsfel och andra problem eller avvikelser från ett önskat läge kan leda till för skada hos samhället, både på kort och på lång sikt. Detta

förutsätter också att vi har en god förståelse för vad som händer i vår omvärld.

De negativa konsekvenserna av skattefusk med effekt på skattefelet faller inom tre olika områden:

- Resurser används mindre produktivt
- Skattebördan omfördelas på ett oönskat sätt
- Tilliten minskar i samhället

Företag inom den svarta ekonomin kan genom skattefusk och annan illojal konkurrens medverka till att vanliga företag slås ut. Verksamhet som drar nytta av skattefusk kan även dra till sig mer arbete och kapital än vad som skulle varit fallet vid lika konkurrensvillkor. Sammantaget leder detta till att resurser inte används på det samhällsekonomiskt bästa sättet, vilket leder till lägre produktivitet och lägre bruttonationalprodukt (BNP).

Om några fuskar innebär det att de betalar mindre skatt än vad som var tänkt. Detta upplevs som orättvist vilket leder till minskad tillit till skattesystemet och därmed minskad vilja att medverka. Det motverkar också skattesystemets avsedda omfördelning syfte.

Utbrett skattefusk leder till en misstro mot samhällets förmåga att upprätthålla ett fungerande skattesystem. Följden blir en lägre vilja att medverka och minskad tillit till både det offentliga och medmänniskorna. Skattesystemet fungerar sämre, vilket bidrar till lägre produktion och andra välfärdsförluster.

Skatteverket använder kunskap om dessa förhållanden när åtgärder planeras, prioriteras och utvärderas. På lång sikt är det tilliten till skattesystemet och samhällets institutioner som är helt avgörande för viljan att betala skatt.

Skatteplanering är helt lagligt men kan ändå ge negativa effekter. Skatteverket behöver därför aktivt bevaka även sådana frågor. Skatteverkets inställning är att skatter kan vara en del av företagets hållbarhetsarbete och att Skatteverket ska uppmuntra att skattepolicyfrågor diskuteras i företagets ledning.

Ekonomisk brottslighet blir alltmer komplex och får fler internationella förgreningar och kopplingar till den digitala ekonomin. Skatteverket behöver anpassa kompetensutvecklingen till de nya kompetenskrav som detta innebär. Brottsbekämpande myndigheter och andra berörda myndigheter

behöver samverka mot organiserad brottslighet och Skatteverket bidrar kontinuerligt i den satsningen.

Inom folkbokföringen kan felen vara övertäckning, det vill säga att personer är folkbokförda i Sverige utan att bo här eller undertäckning, det vill säga att personer som ska vara folkbokförda i Sverige inte är det eller att de bor på en annan adress än där de är folkbokförda. Fel kan även gälla uppgifter om familjerättsliga förhållanden.

Bosättningsförhållanden är viktiga för nästan alla trygghetssystem. Om en person är felaktigt folkbokförd kan det leda till att hen får bidrag hen inte har rätt till eller går miste om bidrag hen faktiskt har rätt till. Även familjerättsliga förhållanden kan påverka rätten till bidrag.

Folkbokföringen och uppgifterna i folkbokföringsregistret ligger även till grund för samhällsplaneringen. Det kan handla om planering av bostäder, infrastruktur, skola, vård och omsorg eller om fördelning av kostnader mellan kommuner. Även betalningen av kommunalskatt blir felaktig för den som inte är folkbokförd i rätt kommun.

Skatteverkets information inom våra olika verksamhetsområden används av många olika aktörer i samhället. Fel eller brister kan leda till att enskilda går miste om rättigheter, får tillgång till rättigheter felaktigt eller inte fullgör sina skyldigheter. De kan också leda till att samhällsfunktioner inte får korrekta beslutsunderlag och inte kan fungera optimalt. Till exempel kan falska identiteter eller felaktiga id-kort leda till problem för enskilda, missbruk av välfärdssystem och att andra myndigheter får felaktig information.

Skatteverket har därmed även en viktig roll i samhället genom att agera grindvakt och därmed hindra oseriösa aktörer från att begå olika typer av brott mot samhället eller enskilda.

3.4 Resultat

3.4.1 Fastställa och ta ut skatter och avgifter

Den totala skatteuppbörden uppgick 2018 till brutto 2 089,2 miljarder kronor. Detta är en ökning med 4,8 procent jämfört med 2017. De största posterna avser fysiska personers inkomstskatt, juridiska personers inkomstskatt, arbetsgivaravgifter och mervärdesskatt. Nettouppbörden uppgick till 1 261,4 miljarder kronor efter olika

utbetalningar av bland annat kommunal-skattemedel. Det är en ökning med 6,1 procent jämfört med 2017.

En rad faktorer påverkar skatteintäkternas storlek. Skatteverkets åtgärder har betydelse, men intäkternas förändring jämfört med tidigare år beror främst på förhållanden som ligger utanför Skatteverkets inflytande, till exempel förändringar av skatteregler, löner, priser och konjunkturläge.

Skatteverket har sedan några år tillbaka använt en modell kallad skattefelsmodellen för att beskriva antaganden kring faktorer som antas påverka skattefelet (skattefelsfaktorer). Genom att tydliggöra samspelet mellan Skatteverkets agerande och skattefelsfaktorerna beskriver modellen förutsättningarna för Skatteverkets uppdrag att ta in den beslutade skatten med så litet skattefel som möjligt. Ett antal indikatorer har identifierats för att spegla dels utvecklingen av skattefelet, dels utvecklingen av skattefelsfaktorerna. Med ledning av dessa indikatorer bedömer Skatteverket att skattefelet har varit oförändrat mellan 2017 och 2018.

I avsnitt 4 gör Skatteverket en bedömning av skattefelets storlek samt en bedömning av i vilken grad skattefelet har förändrats mellan 2017 och 2018. Skattefelet kan delas upp i det som är kontrollerbart, alltså de delar som är teoretiskt möjligt att mäta via kontroller, 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. Under 2018 har bedömningen av skattefelet gjorts för ytterligare delar men arbetet kommer att utvecklas över tid för att öka bedömningarnas fullständighet.

Skatteverket bedömer att vi har bidragit till målet att minska skattefelet genom en strukturerad hantering av externa risker inom beskattningsområdet. Se vidare om riskhantering i avsnitt 13.

Skatteverket har även vidtagit åtgärder för att minimera uppbördsförlusterna. Uppbördsförluster uppstår när fastställda skatter av olika anledningar inte blir betalda. Uppbördsförlusternas andel av de totala skatterna uppgår till 0,23 procent och har minskat med 0,06 procentenheter jämfört med

2017. Uppbördsförlusten bedöms i ett internationellt perspektiv ligga på en mycket låg nivå.⁸

För att bidra till målet för utgiftsområdet ser Skatteverket till att det finns väl fungerande processer för skatter och uppbörd.

Det finns strukturer för att säkerställa enhetlighet och kvalitet i hela verksamheten. Därmed skapas förutsättningar för att uppnå en enhetlig rätts-tillämpning och god rättslig kvalitet, vilket innebär en rättssäker handläggning av privatpersoner och företags ärenden. Under 2018 fanns det inga tydliga tecken på väsentliga brister i enhetlighet eller kvalitet i de beslut Skatteverket fattar.

Skatteverkets processer för uppbörden bidrar till målet att skatte- och avgiftsintäkterna säkerställs på ett för samhället ekonomiskt effektivt sätt. År 2018 kostade det 37 öre att ta in 100 kronor i skatt vilket är oförändrad nivå jämfört med 2017. Vid en internationell jämförelse är detta en mycket låg siffra.⁹

Skatteverket ska också se till att skatte- och avgiftsintäkter säkerställs på ett sätt som är kostnadseffektivt och enkelt för allmänhet och företag. Elektronisk hantering och ändamålsenligt utformade e-tjänster gör det lättare för privatpersoner och företag att deklarerat. Användningen av e-tjänster har ökat. Antalet digitala brevlådor har fortsatt att öka väsentligt under 2018. Skatteverket samarbetar också med andra myndigheter och aktörer för att ge goda förutsättningar för privatpersoner och företag.

3.4.2 Förebygga och motverka ekonomisk 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.

Skatteverkets deltagande i samverkan mot organiserad brottslighet har totalt sett ökat resursmässigt jämfört med 2017. Antalet ärenden med inriktning mot organiserad brottslighet där skattebrottsenheten har deltagit ligger på samma nivå jämfört med föregående år.

⁸ 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.

⁹ OECD:s rapport Tax Administration 2015 - Comparative Information on OECD and Other Advanced and Emerging Economies.

Beskattningsverksamhetens åtgärder i skattekontroller och säkringar av tillgångar för betalning av skatt från företag med koppling till organiserad och ekonomisk brottslighet har minskat något vad gäller antal utredningar och ökat vad gäller utnyttjad resurs jämfört med 2017.

Resultatet av våra samlade åtgärder innebär, enligt vår bedömning, en ökad kunskap om brottslighet kopplad till skatteområdet.

Folkbokföringens roll som en samverkanspart i utredningsarbete kopplat till organiserad brottslighet och utnyttjande av identiteter har varit fortsatt högt prioriterat under året.

3.4.3 Rättvisande register för att bidra till ett väl fungerande samhälle

Samhället fokuserar mer på välfärdsbrottslighet och betydelsen av en korrekt folkbokföring lyfts fram av flera utredningar.

För att bidra till målet 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 eller infrastruktur 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 utveckling av verksamhetssystemen.

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.

3.4.4 Förtroende för Skatteverkets verksamhet

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 och vi ser ett stort engagemang och en ökning av antal följare i dessa kanaler. Det möjliggör att vi kan kommunicera vår information och ge service på ett mer kundanpassat sätt i en miljö där en stor del av privatpersoner och företag befinner sig. Vi har även utvecklat tjänster för att förenkla för allmänhet och företag, exempelvis möjligheten att betala in skatten via Swish.

Att vara lyhörd inför kundernas 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 visar att privatpersoner anser att man vid kontakt med servicekontor, Skatteupplysning och via e-post får ett bra bemötande och den hjälp man behövde. Andelen som anser att de har fått svar i rimlig tid har ökat jämfört med 2017.

Ett bra bemötande är en bidragande orsak till vårt höga förtroende. Vi ser i mätningar, såväl i våra interna som externa, att privatpersoner och företag har ett fortsatt högt förtroende för Skatteverket. Förtroendet för oss påverkas av tilliten i samhället i stort. Samtidigt kan Skatteverket bidra till att påverka normer på längre sikt och öka tilliten till hela statsförvaltningen.

Resultatet av de årliga attitydundersökningarna visar att många privatpersoner och företag anser att det är lätt att få information av Skatteverket. Resultatet visar också att många privatpersoner anser att det är enkelt att deklarerat och att många företagare anser att det är enkelt för företag att lämna uppgifter om olika skatter.

3.5 Strategisk inriktning

Tillsammans gör vi samhället möjligt - enkelt, rätt och tryggt för alla. Skatteverkets vision och strategiska inriktning fokuserar på att ta nästa steg i utvecklingen för att möta samhällsförändringar 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 komma att påverka vår förmåga att uppfylla uppdraget.

De trender vi särskilt följer är den ökande automatiseringen och hur det dagliga livet digitaliseras allt mer samt att befintliga affärsmodeller utmanas och förändras allt snabbare. I takt med att livet blir allt mer digitalt förändras även informationslandskapet. Allt fler röster tar plats som driver sin agenda och det blir allt svårare att både nå ut med information och att leverera ett trovärdigt budskap. Dessutom bevakar vi globaliseringens påverkan, främst på ekonomin men även på dess inverkan på nationalstaten. Teknikutveckling och gränslöshet driver en förändrad syn på identitet och de sätt vi väljer att identifiera oss på.

En gemensam utmaning med anledning av omvärldsförändringarna är den ökade förändringstakten. Vi måste vara flexibla och hela tiden hitta nya lösningar på nya utmaningar. Ytterligare en konsekvens av stora och snabba förändringar är att alla inte förändras i samma takt, vilket kan leda till en polarisering där vissa inte hänger med i utvecklingstakten. Vi måste se till att vara inkluderande och säkerställa att alla har samma möjligheter att ta tillvara sina rättigheter och fullgöra sina skyldigheter.

Inom omvärldsanalyser har samverkan med andra aktörer lyfts fram som en viktig del. För att möta de snabba förändringarna behöver vi samverka med andra organisationer, myndigheter, företag och människor för att tillsammans skapa förutsättningarna för och bidra till säkerställandet av finansieringen av offentlig sektor, ett väl fungerande samhälle och motverkande av brottslighet.

För att hantera de konsekvenser som omvärldsförändringarna leder till är Skatteverkets strategi 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 förstå och hantera affärsmodeller. Under 2018 har vi arbetat med att ta fram en utvecklingsagenda som kan beskrivas som vår karta och konkretisering för att nå den strategiska inriktningen - en möjliggörare i kundens miljö.

Utvecklingsagendan beskriver de förmågor vi behöver ha på plats och använda. Vi ska se till att information hanteras i kundens situation och att rätt information hanteras på ett säkert sätt. Digitaliseringen är en möjliggörare för att lyckas med detta. De digitala möjligheterna underlättar för privatpersoner och företag samtidigt som fusk och brott motverkas. Om vi använder de tekniska möjligheterna på ett genomtänkt sätt, som ligger i linje med vårt uppdrag och vår strategiska inriktning, så kan vi dessutom åstadkomma en ökad arbetsglädje och en ökad kostnadseffektivitet.

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 mellan 2017 och 2018. Sist i avsnittet ges en kort beskrivning av andra aktiviteter inom skattefelsområdet som genomförts under året.

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 helt enkelt saknas. Detta gör att

bedömningar av det totala skattefelet vilar på mer eller mindre välgrundade antaganden. Detta gör att bedömningarna måste användas med stor försiktighet.

Skatteverkets arbete med att bedöma det totala skattefelet är under uppbyggnad och bedömningarna som återges nedan utgör endast en del av det totala skattefelet. Vårt arbete med skattefelet utvecklas över tid för att öka bedömningarnas fullständighet. Skattefelet som redovisas här är därmed inte jämförbart med den bedömning som gjordes i Skatteverkets årsredovisning 2017. Skillnaden ska inte tolkas som att skattefelet har förändrats.

4.2.1 Små och medelstora företag¹⁰

I syfte att mäta skattefelet har Skatteverket sedan 2015 gjort slumpmässiga kontroller av aktiebolag och enskild näringsverksamhet med en omsättning över 100 000 kronor. Stora skattebetalare samt finansiella, utländska och offentligt ägda företag har exkluderats. Resultatet från de slumpmässiga kontrollerna har 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 bankkuppfiger. Om den inledande kontrollen har uppvisat brister har djupare kontroller genomförts.

Det kontrollerbara skattefelet bland små och medelstora företag, för de skatteslag som har

¹⁰ Med små och medelstora företag avses företag med en lönesumma på högst 50 miljoner kronor.

kontrollerats, bedöms uppgå till 14,2 miljarder kronor per år (genomsnitt 2014-2016). Detta motsvarar att den fastställda skatten skulle höjas med 3,5 procent. Aktiebolag bedöms stå för 5,8 miljarder kronor och enskild näringsverksamhet för 7,0 miljarder kronor, vilket motsvarar 1,7 respektive 20,0 procent av fastställd skatt.

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.

Tabell 2 Uppskattning av det kontrollerbara skattefelet bland små och medelstora företag, 2014-2016, miljarder kronor per år

	Totalt	Aktiebolag	Enskilda näringsidkare
Undersökt population ¹⁾			
Inkomstskatt	2,8	0,4	2,4
Egenavgifter	1,9	-	1,9
Mervärdesskatt	3,9	2,3	1,6
Arbetsgivaravgifter	3,1	3,0	0,03
Summa undersökt population²⁾	11,7	5,7	6,0
Företag med omsättning under 100 000 kronor ^{3) 4)}	1,1	0,1	1,0
Handelsbolag ³⁾	1,4		
Totalt kontrollerbart skattefel	14,2	5,8	7,0

Källa: Uppföljning av skattefelskontrollerna.

Not 1) Avser resultatet från slumpkontrollerna.

Not 2): Statistiska felmarginaler: ±2,2 mdkr (totalt), ±1,6 mdkr (aktiebolag) och ±1,5 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 och/eller föregående år. Här ingår således nystartade företag.

Till det ovan nämnda skattefelet för små och medelstora företag har skattekonsekvensen för dess delägare och anställda uppskattats till 3,4 miljarder kronor.

Det behövs resultat från betydligt fler år innan skattefelskontrollen 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 som inte är enskilda näringsidkare med omsättning över 100 000 kr i syfte att mäta skattefelet. Kontrollerna har gjorts via skrivbordskontroller. Några företeelser som är extra resurskrävande att upptäcka har inte ingått,

till exempel privatpersoners uthyrning av privatbostad.

För de områden som ingår i kontrollerna för privatpersoner uppskattas det kontrollerbara skattefelet till 6,4 miljarder kronor per år (genomsnitt 2014-2016), varav kvinnor står för 2,5 miljarder kronor och män för 3,9 miljarder kronor. Detta motsvarar att den fastställda skatten skulle höjas med 0,8 procent (0,8 och 0,9 procent för kvinnor respektive män).

Av de undersökta företeelserna är det framför allt två som bidrar till skattefelet – resor till och från arbetet samt försäljning av småhus. Tillsammans står dessa för 70 procent av det kontrollerbara skattefelet.

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

Det kontrollerbara skattefelet för privatpersoner bedöms därmed uppgå till 10,4 miljarder kronor per år, vilket motsvarar 1,4 procent av den fastställda skatten.

Tabell 3 Uppskatning av det kontrollerbara skattefelet bland privatpersoner som inte är enskilda näringsidkare, 2014-2016, miljoner kronor per år¹⁾

	Totalt	Kvinnor	Män
Skattefelskontrollen för privatpersoner			
Undersökt population ²⁾			
Resor till och från arbetet	1 760	680	1 080
Tjänsteresor	90	10	80
Dubbel bosättning m.m.	330	100	220
Övriga utgifter	90	30	60
Ränteutgifter	20	10	10
Försäljning värdepapper	170	10	150
Försäljning småhus	2 100	760	1 340
Försäljning bostadsrätt	440	240	200
Övrigt	390	170	220
Övrig population ³⁾	1 040	520	520
Summa skattefelskontrollen för privatpersoner	6 430	2 540	3 900
Skattefelsberäkningar företag			
Skattekonsekvens för delägare och anställda i små och medelstora företag	3 370		
Skattekonsekvens för anställda i stora företag	600		
Summa skattefelsberäkningar företag	3 970		
Totalt kontrollerbart skattefel	10 400		

Källa: Uppföljning av skattefelskontrollerna.

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 slumpkontrollerna, samt en bedömning av felet bland små avdragsposter som inte kontrollerats.

Not 3) Avser en bedömning av skattefelet för den del av skattebetalarna som inte ingår i den undersökta populationen.

Det har inte gjorts någon bedömning av skattefelet för områden som inte kontrollerats i slumpkontrollerna, 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 privatpersoner.

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

4.2.3 Stora företag¹¹

För att göra bedömningar av skattefelet behövs olika typer av information. För stora företag har inte Skatteverkets uppföljningssystem fångat, för skattefelsanalysen, tillräckligt relevant information. Under året har ett arbete med att få in relevant information i uppföljningssystemet pågått. Det kommer att dröja några år innan arbetet genererar ytterligare information som kan ligga till grund för en bedömning av skattefelet. En beräkning för

skattefelet för arbetsgivaravgifter har emellertid gjorts utifrån befintlig information och vissa antaganden. Beräkningen baseras på revisioner gjorda för åren 2013 till 2015. Två centrala antaganden i beräkningarna är:

- Hur stor andel av de fel som hittas i reviderade företag som skulle hittas i andra företag om de genomgick liknande revisioner.
- Hur stor andel av felet som inte hittas av de använda kontrollmetoderna.

Vad som är lämpliga nivåer är svårt att veta då det saknas underlag för att avgöra detta. Om de två andelarna antas vara 50 procent kan 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.

4.2.4 Mervärdesskatt

Förutom att mervärdesskatt (moms) ingår som en del i det skattefel som mäts via skattefelskontrollerna avseende små och medelstora företag har Skatteverket inte gjort någon bedömning av det totala momsfelet. Den samlade bedömningen bygger i stället på beräkningar utförda av Center for Social and Economic Research (CASE) och Statistiska centralbyrån. För 2016 uppgår deras beräkningar av momsfelet till 1,1 respektive 0,1 procent av den teoretiska momsens. Metoderna skiljer sig åt mellan dessa beräkningar varför det är svårt att värdera den skillnad som är mellan dem. För att bedöma momsfelet använder vi medelvärdet av de två beräkningarna. För 2016 uppgår detta till 0,6 procent av den teoretiska momsens.

¹¹ 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.

Tabell 4 Momsfelet som andel av de teoretiska momsintäkterna 2011 till 2016 beräknat av CASE och SCB, procent

	2011	2012	2013	2014	2015	2016
CASE	2,7	6,7	3,4	3,1	3,5	1,1
SCB	2,0	1,4	0,7	0,9	0,6	0,1

Källa: CASE- Study and Reports on the VAT Gap in the EU-28 Member States: 2018 Final Report, TAXUD/2015/CC/131, CASE- Study and Reports on the VAT Gap in the EU-28 Member States: 2017 Final Report, TAXUD/2015/CC/131 och SCB.

4.2.5 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).¹² 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 2,0 miljarder kronor för alkohol och 0,3 miljarder kronor för tobak. Detta motsvarar 13 respektive 2 procent av den teoretiska skatten.

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 2016 var i genomsnitt 14,2 miljarder kronor per år, eller 3,5 procent av fastställd skatt.

Skatteverket bedömer att det kontrollerbara skattefelet avseende privatpersoner för beskattningsåren 2014 till 2016 var i genomsnitt 10,4 miljarder kronor per år, eller 1,4 procent av fastställd skatt.

Bedömningen av skattefelet för dessa grupper avser det som upptäckts med de slumpmässiga kontrollerna. Det har inte gjorts någon bedömning av det dolda skattefelet som svårigen kan hittas vid kontroller.

För stora företag bedömer Skatteverket att skattefelet för 2013 till 2015 avseende arbetsgivaravgifter uppgår till 0,6 miljarder kronor per år eller 0,4 procent av de teoretiska avgifterna.

Skatteverket bedömer att skattefelet avseende moms baserat på beräkningar av CASE och SCB uppgår till 0,6 procent av teoretisk moms för 2016.

Skatteverket bedömer att punktskattefelet för alkohol och tobak uppgår till 2,0 miljarder kronor respektive 0,3 miljarder kronor 2016. Detta motsvarar 13 respektive 2 procent av de teoretiska skatterna.

4.3 Skattefelets förändring

Skatteverket har sedan några år tillbaka använt en teoretisk modell, kallad skattefelsmodellen, för att beskriva antaganden kring faktorer som antas påverka skattefelet (skattefelsfaktorer). Genom att tydliggöra samspelet mellan Skatteverkets agerande och skattefelsfaktorerna beskriver modellen förutsättningarna för Skatteverkets uppdrag att ta in den beslutade skatten med så litet skattefel som möjligt.

Ett antal indikatorer har identifierats för att spegla dels utvecklingen av skattefelet, dels utvecklingen av skattefelsfaktorerna. På det sättet får Skatteverket fram ett underlag för att bedöma i vilken grad skattefelet har förändrats mellan 2017 och 2018. Denna indikatorsmetod kommer successivt att kunna bytas ut mot eller kompletteras med jämförelser av bedömningar av skattefelet över tid.

4.3.1 Indikatorer på skattefelets utveckling

Som mått på skattefelets utveckling har vi använt resultatet från frågor om kännedom om fusk och upplevelse av illojal konkurrens i de årliga attitydundersökningarna¹³ till privatpersoner och företag.

Resultatet av dessa frågor bildar indikatorer som ligger nära själva skattefelet. De ger därmed en mer

¹² 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.

¹³ Se statistiksammanställningen.

direkt bild av skattefelets förändring än indikatorerna avseende skattefelsfaktorerna.

Resultatet från de olika åren visar inte på någon entydig utveckling av skattefelet. Det finns ingen statistiskt säkerställd förändring mellan åren för någon av frågorna.

Tabell 5 Indikatorer direkt mot skattefelet

Medelvärde	2016	2017	2018
Privatpersoners uppfattning¹⁾			
Jag känner personligen någon eller några som skattefuskar	4,42	4,41	4,45
Jag känner någon som arbetat svart under det senaste året	3,79	3,82	3,84
Jag känner någon som anlitat svart arbetskraft under det senaste året	4,02	4,04	3,98
Företagares uppfattning¹⁾			
Jag känner personligen företagare som skattefuskar	4,50	4,45	4,44
Vårt företag är i stor utsträckning utsatt för konkurrens från företag i branschen som skattefuskar	3,88	3,90	3,85

Källa: Skatteverket: Resultat från de årliga attitydundersökningarna 2016-2018.

Not 1) 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. Det innebär till exempel att medelvärdet 4,41 av svaren på frågan "Jag känner personligen någon eller några som skattefuskar" visar att väldigt få håller med om påståendet.

4.3.2 Indikatorer på skattefelsfaktorernas utveckling

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 2016-2018¹⁴.

För utvecklingen gällande förutsättningarna att göra rätt visar indikatorn andel e-deklarationer en stadig ökning under perioden. Indikatorn andel formella fel inom moms och arbetsgivaravgifter har minskat. Tillsammans tyder dessa två indikatorer på att förutsättningarna för att göra rätt har förbättrats.

Andelen förifyllda inkomstdeklarationer är oförändrad vilket tyder på ett oförändrat felutrymme.

När det gäller de indikatorer på skattefelsfaktorer som baseras på enkätfrågorna är utvecklingen mellan 2017 och 2018 i huvudsak fördelaktig. Förändringen avseende både privatpersoners och företagares sociala tillit är statistiskt säkerställd. Övriga förändringar är relativt små och inte statistiskt säkerställda.

Tabell 6 Indikatorer för skattefelsfaktorerna

Andel/Medelvärde	2016	2017	2018
Förutsättningar att göra rätt			
Andel e-deklarationer privatpersoner	83 %	85 %	87 %
Andel e-deklarationer företag	37 %	42 %	45 %
Andel e-deklarationer moms	85 %	89 %	97 %
Andel e-deklarationer arbetsgivaravgift	86 %	90 %	96 %
Andel formella fel av det totala antalet grundbeslut moms och arbetsgivaravgifter	0,9 %	0,7 %	0,6 %
Privatpersoners uppfattning ^{1),2)}	4,09	3,99	4,01
Företagares uppfattning ^{1),2)}	3,68	3,75	3,75
Felutrymme			
Andel förifyllda inkomstdeklarationer utan ändring	74,5 %	76,3 %	76,3 %
Upplevd upptäcktsrisk			
Privatpersoners uppfattning ^{1),2)}	3,83	3,87	3,89
Företagares uppfattning ^{1),2)}	3,43	3,39	3,49
Motivation			
Privatpersoners uppfattning ^{1),2)}	3,93	3,95	3,99
Företagares uppfattning ^{1),2)}	3,80	3,79	3,82
Social tillit			
Privatpersoners uppfattning ¹⁾	3,70	3,71	3,84
Företagares uppfattning ¹⁾	3,69	3,70	3,86

Källa: Skatteverket: Resultat från de årliga attitydundersökningarna 2016-2018 samt Guppi.

Not 1) 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.

Not 2) Inför 2018 gjordes en översyn av de årliga attitydundersökningarna. Några frågor har tagits bort och andra lagts till vilket påverkar indikatorerna för förutsättningar att göra rätt, felutrymme och motivation. Indikatorernas historiska värden har uppdaterats för 2016-2017 för att motsvara hur indikatorerna har beräknats för 2018.

4.3.3 Sammanfattande bedömning

Bedömning:

De indikatorer som ger ett direkt mått på skattefelet har i stort sett varit oförändrade mellan 2017 och 2018.

När det gäller indikatorerna för skattefelsfaktorernas utveckling tyder de på att förutsättningarna för att göra rätt har förbättrats och att den sociala tilliten har ökat, men det är osäkert i vilken mån detta påverkar skattefelet som helhet.

¹⁴ Se statistiksammanställningen.

Sammantaget bedömer Skatteverket att skattefelet har varit oförändrat mellan 2017 och 2018.

4.4 Andra aktiviteter under året

Utöver de ovan redovisade bedömningarna har fler aktiviteter inom skattefelsområdet pågått under året. Bland annat har deltagande i en arbetsgrupp inom EU:s Fiscalis 2020 resulterat i en rapport om metoder för att mäta bolagsskattefelet.¹⁵ Vår intresseanmälan om att delta i Internationella valutafondens pilotprojekt om bolagsskattefel har gått vidare och preliminär start för projektet är i början av 2019. Medarbetare har även deltagit i en internationell konferens om att övervinna hinder i arbetet med skattefelsberäkningar. Vidare har det påbörjats ett mer strukturerat utbyte och samarbete inom skattefelsområdet bland skattemyndigheter i de nordiska länderna.

Under året har skattefelskontrollerna tillförts en ny företeelse för inkomstår 2017, försäljning av näringsfastighet. En uppdatering av några av resultaten i Skatteverkets rapport om svartköp och svartjobb från 2006 har också påbörjats.¹⁶ Resultaten används i SCB:s arbete med nationalräkenskaperna och skattningar för den dolda ekonomin som i skattefelssammanhang bland annat påverkar beräkningarna av momsfelet.

Skatteverket har bara kommit en bit på vägen mot att bedöma det totala skattefelet. Vi avser att kontinuerligt se över och utveckla bedömningar för alla delar av skattefelet. Vår ambition är att lägga till något eller några områden varje år.

¹⁵ The concept of tax gaps Report II: Corporate income tax gap estimation methodologies, FISCALIS Tax Gap Project Group (FPG/041), Juli 2018.

¹⁶ Se bilaga 9 i Svartköp och svartjobb i Sverige: Del 1: Undersökningsresultat, Skatteverkets rapport 2006:4.

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.

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

Skatteverket ska redovisa och kommentera verksamhetens resultat i förhållande till de uppgifter som framgår av Skatteverkets instruktion och till vad regeringen, i förekommande fall, har angett i regleringsbrev eller i något annat beslut.

5.1 Åtterrapporering 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 2018 medan resultatet från andras mätningar är i stort sett oförändrade jämfört med 2017.

Vi bedömer att kvinnor och män generellt sett får ett bra bemötande från Skatteverket och att detta bidrar till vårt höga förtroende. Det finns vissa omotiverade skillnader kring hur kvinnor och män ges möjligheter och villkor vid kontakter. Både kvinnor och män får dock sina ärenden lösta i lika hög utsträckning.

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 attitydundersökningar¹⁷ ingår frågan ”Har bemötandet från Skatteverkets tjänstemän varit bra?”. Frågan ställs enbart till de privatpersoner och företag som har svarat att de haft någon form av personlig kontakt med oss under de senaste 12 månaderna.

De årliga attitydundersökningarna 2016–2018 visar att de allra flesta privatpersoner och företag är nöjda med bemötandet. I 2018 års mätningar svarade 95 procent av privatpersonerna och 94 procent av företagen att bemötandet är bra. Det finns inte några statistiskt säkerställda skillnader mellan kvinnor och män i det upplevda bemötandet.

Tabell 7 Har bemötandet från Skatteverkets tjänstemän varit bra?

Andel/Antal	Privatpersoner			Företag		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018
Svar: ja	95 %	94 %	95 %	97 %	95 %	94 %
- kvinnor	98 %	96 %	94 %	-	-	-
- män	93 %	92 %	95 %	-	-	-
Antal svarande	252	314	655	415	539	1 044
- kvinnor	110	158	333	-	-	-
- män	142	156	322	-	-	-

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 2016–2018 visar att förtroendet för Skatteverkets sätt att sköta sin uppgift har ökat mellan 2017 och 2018, skillnaden är statistiskt säkerställd för både privatpersoner och företag. Kvinnor har något högre förtroende än män i samtliga undersökningar mellan 2015 och 2017. Skillnaden är statistiskt säkerställd i 2016 års undersökning¹⁸, men inte 2017 och 2018.

¹⁷ Resultaten från Skatteverkets årliga attitydundersökningar finns i statistiksammanställningen.

¹⁸ I årsredovisningen för 2016 uppgavs felaktigt att skillnaden mellan kvinnor och män inte var statistiskt säkerställd.

Tabell 8 Jag har förtroende för Skatteverkets sätt att sköta sin uppgift.

Medelvärde ¹⁾	Privatpersoner			Företag		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018
Resultat	3,90	3,89	4,05	3,98	3,99	4,11
- kvinnor	3,98	3,96	4,07	-	-	-
- män	3,81	3,83	4,03	-	-	-

Källa: Skatteverkets attitydundersökningar.

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

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

Andel ¹⁾	Privatpersoner			Företag		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018
Instämmer	67 %	68 %	76 %	73 %	74 %	78 %
Varken eller	23 %	22 %	18 %	21 %	18 %	16 %
Instämmer inte	9 %	10 %	6 %	6 %	8 %	6 %

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".

Tabell 10 Jag har förtroende för Skatteverkets sätt att sköta sin uppgift – fördelat på kvinnor och män.

Andel	2016	2017	2018
Instämmer			
- kvinnor	69 %	69 %	76 %
- män	66 %	67 %	75 %
Varken eller			
- kvinnor	23 %	23 %	19 %
- män	23 %	21 %	18 %
Instämmer inte			
- kvinnor	8 %	8 %	5 %
- män	11 %	12 %	7 %

Källa: Skatteverkets attitydundersökningar 2015–2017 som genomförts med brev-/webbenkät.

Man kan bedöma förtroendet för Skatteverkets sätt att sköta sin uppgift både utifrån ett samhällsperspektiv och utifrån ett individuellt perspektiv. De årliga attitydundersökningarna innehåller ytterligare två förtroendepåståenden för att belysa dessa perspektiv:

- Jag har förtroende för Skatteverkets förmåga att ta in skatt från medborgare och företag¹⁹ (samhällsperspektiv).
- Om jag har behov av hjälp kan jag med förtroende vända mig till Skatteverket (individuellt perspektiv).

Förtroendet för Skatteverkets förmåga att ta in skatt från medborgare och företag ökade mellan 2017 och 2018 års undersökningar för både privatpersoner och företag. Detta förtroende är högre bland kvinnor än bland män, en skillnad som var

statistiskt säkerställd 2016 och 2017 men inte i 2018 års undersökning.

Tabell 11 Jag har förtroende för Skatteverkets förmåga att ta in skatt från medborgare och företag.

Medelvärde ¹⁾	Privatpersoner			Företag ²⁾		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018
Resultat	3,64	3,75	3,88	3,79	3,90	4,00
- kvinnor	3,78	3,83	3,92	-	-	-
- män	3,51	3,68	3,84	-	-	-

Källa: Skatteverkets attitydundersökningar.

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

Not 2) I undersökningen till företag ställdes påståendet "Jag har förtroende för Skatteverkets förmåga att ta in skatt från företag".

Tabell 12 Jag har förtroende för Skatteverkets förmåga att ta in skatt från medborgare och företag.

Andel	Privatpersoner			Företag ¹⁾		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018
Instämmer	58 %	63 %	70 %	65 %	70 %	75 %
- kvinnor	62 %	66 %	70 %	-	-	-
- män	55 %	60 %	69 %	-	-	-
Varken eller	26 %	25 %	21 %	26 %	22 %	18 %
- kvinnor	27 %	24 %	21 %	-	-	-
- män	25 %	26 %	21 %	-	-	-
Instämmer inte	16 %	12 %	9 %	9 %	8 %	7 %
- kvinnor	12 %	10 %	9 %	-	-	-
- män	20 %	14 %	9 %	-	-	-

Källa: Skatteverkets attitydundersökningar.

Not 1) I undersökningen till företag ställdes påståendet "Jag har förtroende för Skatteverkets förmåga att ta in skatt från företag".

Det finns inte några statistiskt säkerställda skillnader när det gäller förtroendet för att vända sig till oss på Skatteverket vid behov av hjälp, vare sig mellan åren eller mellan kvinnor och män.

Tabell 13 Om jag har behov av hjälp kan jag med förtroende vända mig till Skatteverket.

Medelvärde ¹⁾	Privatpersoner			Företag		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018
Resultat	4,15	4,17	4,20	4,19	4,22	4,24
- kvinnor	4,16	4,23	4,18	-	-	-
- män	4,14	4,11	4,22	-	-	-

Källa: Skatteverkets attitydundersökningar.

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

¹⁹ I undersökningen till företag ställdes påståendet "Jag har förtroende för Skatteverkets förmåga att ta in skatt från företag".

Tabell 14 Om jag har behov av hjälp kan jag med förtroende vända mig till Skatteverket.

Andel	Privatpersoner			Företag		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018
Instämmer	78 %	81 %	81 %	79 %	81 %	81 %
- kvinnor	79 %	82 %	81 %	-	-	-
- män	78 %	80 %	82 %	-	-	-
Varken eller	15 %	14 %	13 %	15 %	13 %	13 %
- kvinnor	17 %	15 %	13 %	-	-	-
- män	14 %	12 %	13 %	-	-	-
Instämmer inte	6 %	6 %	5 %	6 %	6 %	5 %
- kvinnor	5 %	3 %	6 %	-	-	-
- män	8 %	8 %	5 %	-	-	-

Källa: Skatteverkets attitydundersökningar.

5.4 Andras mätningar

Olika undersökningar och mätningar har gjorts under 2018 på initiativ av andra än Skatteverket, där man har jämfört uppfattningen om Skatteverket med olika samhällsinstitutioner när det gäller exempelvis förtroende, nöjdhet och anseende.

Variationen är ganska stor när det gäller privatpersoners och företags uppfattning om olika institutioner, men generellt får Skatteverket högt betyg i dessa mätningar. Resultatet är på det hela taget oförändrat jämfört med tidigare år i de olika mätningarna.

Kantar Sifo har genomfört en anseendemätning om svenska myndigheter under 2018²⁰. Deras skala går från -65 till 135 och Skatteverket nådde i årets mätning ett anseendeindex på 49, vilket är en punkts nedgång jämfört med 2017 då indexet uppmättes till 50. Resultatet innebar en delad sjätteplats av 40 myndigheter som ingick i undersökningen. Ett riksrepresentativt urval om personer mellan 18 och 75 år valdes slumpmässigt från Kantar Sifos onlinepanel, varav mellan 405 och 608 personer bedömde Skatteverket i olika frågor. Mätningarna genomfördes under maj-juni 2018.

Medieakademins förtroendebarmeter²¹ för 2018 baseras på 1 201 webbintervjuer med personer äldre än 15 år. Det var 61 procent som svarade att de har ganska stort eller mycket stort förtroende för Skatteverket, vilket är samma resultat som 2016 och två procentenheter högre jämfört med 2017. Utav de 64 samhällsinstitutioner, företag, massmedier och myndigheter som undersökningen

omfattade så hamnade Skatteverket på en sjundeplats.

I Mistats undersökning ServiceScore²², där svenska konsumenter får bedöma elva myndigheters service, har Skatteverket fått det högsta omdömet sex år i rad mellan 2012 och 2017. Men i 2018 års mätning fick Konsumentverket högst betyg. Skatteverkets resultat 2018 (57,1 på en skala 0–100) är emellertid en marginell ökning jämfört med 2016 (56,4) och 2017 (56,9). ServiceScore genomförs med ett riksrepresentativt urval från en webbpanel och bygger på över 3000 svenska konsumenters svar.

5.5 Bemötande i Skatteupplysningen och på servicekontor

Under 2018 genomfördes en observationsundersökning av vårt bemötande utifrån jämställdhets- och jämlikhetsperspektiv. Undersökningen gjordes genom medlyssning av 366 samtal till Skatteupplysningen. En motsvarande undersökning genomfördes på servicekontor 2017.

En undersökning 2014 med observationer från både Skatteupplysningen och servicekontoren visade att bemötandet oftast var bra, men att det fanns vissa omotiverade skillnader mellan bemötandet av kvinnor och män. Undersökningen 2017 visade sedan att i vissa avseenden hade bemötandet förbättrats totalt sett, men att skillnader i bemötandet av kvinnor och män kvarstod. Både kvinnor och män får sina ärenden lösta i lika hög utsträckning, men ibland får kvinnor ett mindre varmt bemötande och ges mindre utrymme att få inflytande över möten.

Rapporten av undersökningen 2018 om bemötandet i Skatteupplysningen konstaterar att det allra mesta som observerats är bra, men att det finns exempel på sådant som kan hanteras bättre. Några områden där skillnader i hur kunder bemöts utifrån kön, ålder eller bakgrund observerades också. Samtidigt dras slutsatsen att det inte är någon tvekan om att medarbetarna i Skatteupplysningen är en starkt bidragande orsak till de höga förtroende- och bemötandesiffror som Skatteverket får i olika mätningar.

²⁰

https://www.kantarsifo.se/sites/default/files/reports/documents/resultat_anseende_myndigheter_2018_kantar_sifo.pdf

²¹ http://medieakademien.se/wp-content/uploads/2018/03/Presentation-fortroendebarmetern_2018.pdf

²²

<http://www.mynewsdesk.com/se/servicescore/pressreleases/konsumentverket-baest-paa-service-av-myndigheterna-i-sverige-2488459>

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.

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

Skatteverket ska redovisa och kommentera verksamhetens resultat i förhållande till de uppgifter som framgår av Skatteverkets instruktion och till vad regeringen, i förekommande fall, har angett i regleringsbrev eller i något annat beslut.

6.1 Åtterrapporering och bedömning

Sammanfattande bedömning:

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

Indikatorer som visar utvecklingen:

- Funktionalitet och innehåll av våra digitala tjänster har förbättrats.
- Vår tillgänglighet har förbättrats genom att vi på totalen har haft kortare väntetid på Skatteupplysningen och på servicekontoren.
- I Skatteverkets årliga attitydundersökning till privatpersoner och företag ingår påståendet ”Det är lätt att få information från Skatteverket” och det visar på en positiv utveckling för privatpersoner.

6.2 Möjlighet att få information och stöd

Skatteverket vill ge de bästa förutsättningarna för att göra det lätt att göra rätt. Privatpersoner och företag ska kunna ha en tidig kommunikation med myndigheten för att reda ut eventuella oklarheter, till exempel innan de lämnar in sina deklarationer. Därför publicerar vi bland annat målgruppsanpassad information och erbjuder tjänster via vår webbplats skatteverket.se. På webbplatsen finns inför deklarationen till exempel filmer med information om försäljning av småhus och bostadsrätter samt verktyg för beräkning av vinst och skatt i samband med försäljningen.

Skatteverket vill öka andelen självbetjäning så som till exempel Mina sidor och våra e-tjänster. Under 2018 har Skatteverket infört artificiell intelligens i form av en chatbot som kallas för Skatti. Skatti finns på Skatteverkets webbplats och svarar på generella frågor inom folkbokföringen. Under hösten har tjänsten förberetts för att också kunna hantera frågor i samband med deklarationsperioden 2019.

Vi tillhandahåller information och service i broschyrer och blanketter. Dessutom kan privatpersoner och företag få svar på allmänna frågor hos servicekontoren och Skatteupplysningen. Privatpersoner och företag kan också skicka brevfrågor till 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 ett viktigt inslag i såväl våra informationsinsatser som våra kontrollinsatser. I vårt förebyggande arbete samverkar vi aktivt med andra myndigheter och branschorganisationer och erbjuder bland annat målgruppsanpassade gruppinformationer.

I Skatteverkets årliga attitydundersökningar till privatpersoner och företag ingår påståendet ”Det är lätt att få information från Skatteverket”. Jämfört med 2017 har resultatet förbättrats något bland privatpersoner och försämrats något bland företag, men det finns inga statistiskt säkerställda skillnader mellan åren. Det finns inte heller några

statistiskt säkerställda skillnader mellan svaren från kvinnor och män.

Tabell 15 Det är lätt att få information från Skatteverket.

Andel	Privatpersoner			Företag		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018
Instämmer	67 %	69 %	72 %	62 %	63 %	59 %
- kvinnor	67 %	71 %	69 %	-	-	-
- män	66 %	67 %	75 %	-	-	-
Varken eller	25 %	22 %	21 %	26 %	27 %	29 %
- kvinnor	25 %	21 %	22 %	-	-	-
- män	25 %	23 %	20 %	-	-	-
Instämmer inte	8 %	9 %	7 %	12 %	10 %	12 %
- kvinnor	7 %	8 %	9 %	-	-	-
- män	9 %	9 %	6 %	-	-	-

Källa: Skatteverkets attitydundersökningar.

6.2.1 Skatteupplysningen

Skatteupplysningen svarar på allmänna frågor via telefon, e-post och Facebook.

Antalet besvarade samtal i Skatteupplysningen var på samma nivå under 2018 jämfört med 2017.

Antal besvarade e-post under 2018 har minskat jämfört med 2017.

Tabell 16 Besvarade frågor i Skatteupplysningen

Antal	2016	2017	2018
Besvarade frågor	4 211 369	3 881 690	3 837 552
- varav via e-post	520 482	549 947	503 487
- varav via telefon	3 682 739	3 320 268	3 318 616
- varav via Facebook	8 148	11 475	15 449

Källa: Telefoniplattformen

Den genomsnittliga kötiden i telefon under 2018 var 14 minuter och 10 sekunder, vilket är en minskning med 9,5 procent jämfört med samma period 2017.

Inom personbeskattning var den genomsnittliga kötiden 15 minuter och 43 sekunder under 2018, en ökning med 10,3 procent jämfört med 2017. Inom företagsbeskattning var den genomsnittliga kötiden 19 minuter och 34 sekunder under 2018, en ökning med 19 procent jämfört med 2017. Längre samtalstider var en av anledningarna till ökningen.

Inom folkbokföring var den genomsnittliga kötiden 7 minuter och 56 sekunder under 2018, vilket är en minskning med 54,2 procent jämfört med 2017. En anledning till minskningen var en möjlighet till resursförstärkning. En annan anledning var att ett nytt arbetssätt infördes. De

kortare kötiderna bidrog till att Nöjd Kund Index ökade på frågan om privatpersoner anser att Skatteupplysningen har rimliga svarstider i telefonin.

Kvaliteten i form av Nöjd kund index var för ”bra bemötande” och ”svarets innehåll” på samma nivå som 2017. För ”rimlig svarstid” var det en ökning jämfört med 2017.

Kvaliteten i form av Nöjd kund index när det gäller e-postförfrågningar har ökat jämfört med 2017.

Tabell 17 Kvalitet vid kontakt med Skatteupplysningen per telefon och e-post.

Andel ^(1,2) som anser att de fått:	2016	2017	2018
Telefoni Bra bemötande	96 %	97 %	97 %
Telefoni Svar inom rimlig tid	77 %	75 %	80 %
Telefoni Den information de behövde	89 %	90 %	90 %
E-post Bra bemötande	92 %	82 %	87 %
E-post Svar inom rimlig tid	79 %	68 %	78 %
E-post Den information de behövde	79 %	65 %	68 %

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.

Källa: E-postplattformen.

Not 2) Mätning genomförd med en webbenkät via e-post. Mätningarna har genomförts varje månad, utom januari 2018.

Skatteupplysningen ansvarar även för Skatteverkets växel. Antal besvarade samtal i växeln under 2018 var 557 507, vilket är en minskning med 5,3 procent jämfört med 2017.

6.2.2 Servicekontoren

Skatteverket har 113 servicekontor i samverkan med Försäkringskassan och Pensionsmyndigheten. Utifrån ett regeringsuppdrag har myndigheterna under året öppnat tio nya servicekontor varav Skatteverket är huvudman för fem. Kontoren öppnades senast den sista juni och erbjuder service motsvarande den som tillhandahålls vid övriga servicekontor. De nya kontoren har etablerats på platser i så kallade FA-regioner²³ där det tidigare inte fanns servicekontor och i socialt utsatta områden.

Servicekontoren har en stabil verksamhet med stor efterfrågan och nöjda kunder. Antalet besök på servicekontoren 2018 var 3,4 miljoner. Trenden visar på en stadig minskning av antalet besök. En av anledningarna till minskningen är att alla tre myndigheterna kontinuerligt har utvecklat fler och

²³ En funktionell analysregion (FA-region) är en region, inom vilken människor kan bo och arbeta utan att behöva göra alltför tidsödande resor.

bättre kundanpassade e-tjänster. Servicekontoren har under året strukturerat arbetat med att visa kunderna över till e-tjänster. Av de besök som inte kräver personlig inställelse har 44,5 procent fått hjälp att klara det med hjälp av e-tjänster under året. Genom utveckling av e-tjänster har många korta och snabba ärenden eliminerats och karaktären på de resterande besöken har gått mot större komplexitet och de har därmed blivit längre.

Skatteverkets andel av den totala mängden ärenden på servicekontoren har minskat något mellan 2017 och 2018.

Tabell 18 Andel Skatteverksärenden på servicekontoren.

Andel ärenden	2016	2017	2018	2017-2018
Skatteverket	54,1	53,4	52,5	-0,9 p.e.

Källa: IDA och Ventus

Under året har vi följt upp kvaliteten i verksamheten vid två tillfällen, genom mätning av kundernas upplevelse av besök på servicekontoret. Undersökningen visar att en hög andel av kunderna anser att de fått ett bra bemötande, att de fått svar inom rimlig tid och att de fått den hjälp de behöver.

Tabell 19 Kvalitet vid kontakt med servicekontoren.

Andel ¹⁾ som anser att de fått:	2016	2017	2018
Bra bemötande	96 %	97 %	96 %
- kvinnor	96 %	96 %	97 %
- män	97 %	98 %	97 %
Svar inom rimlig tid	89 %	90 %	90 %
- kvinnor	89 %	89 %	91 %
- män	90 %	91 %	91 %
Den hjälp de behövde	94 %	94 %	94 %
- kvinnor	95 %	94 %	96 %
- män	95 %	95 %	93 %

Källa: Enkätundersökning genomförd av Demoskop/TNS Sifo/Markör Not 1) De som har svarat ja på frågan jämfört med totalt antal besvarade enkäter. Även de som har hoppat över den aktuella frågan ingår i totalt antal besvarade enkäter.

Skatteverket har medverkat i regeringsuppdraget Mötesplatser och information. Uppdraget har dels lett till underlättade myndighetskontakter för nyanlända men även utvecklat samverkan mellan deltagande parter. Det av regeringen uppsatta målet, att minst hälften av alla nyanlända som ska gå igenom etableringsprocessen via en Mötesplats, är uppfyllt 2018.

Under hela året har förberedelse inför övergången till Statens servicecenter pågått. En projektorganisation är uppstartad med en samverkansgrupp och ett tiotal olika arbetsgrupper har bildats med

deltagare från de fyra myndigheterna Skatteverket, Försäkringskassan, Pensionsmyndigheten och Statens servicecenter. Överlämning är planerad till den 1 juni 2019.

6.2.3 Information på webben

Såväl funktionalitet som innehåll på webbplatsen har förbättrats under året. För att förenkla deklarationen av bostadsförsäljning har vi exempelvis tagit fram tre tjänster där det bland annat går att räkna ut vinst eller förlust och vilken skatt som ska betalas. Genom en enkel filtreringstjänst vill vi också göra det enklare att avsluta en enskild firma, så kallad enskild näringsverksamhet.

Webbplatsen hade totalt 66 087 199 besök²⁴, vilket är en ökning med 3,3 procent jämfört med 2017. Antal besök via mobila enheter (mobiltelefon och surfplatta) har ökat till 26 587 769 under 2018, vilket är en ökning med 13,8 procent jämfört med 2017. Tillsammans utgjorde dessa mobila enheter 40,2 procent av antalet besök på webbplatsen under 2018.

Webbplatsen Rättslig vägledning hade totalt 705 027 interna och 2 590 874 externa besök under 2018, vilket är en ökning med 4,4 procent för interna och 27,1 procent för externa besök jämfört med 2017.

I Skatteverkets årliga attitydundersökningar 2016-2018 till privatpersoner och företag ingår påståendet ”Det är enkelt att hitta på Skatteverkets webbplats”. Skillnaderna mellan åren är små både för privatpersoner och företag, inga förändringar är statistiskt säkerställda. Det finns inte heller några tydliga skillnader mellan kvinnor och män.

²⁴ Under året har vi bytt statistikverktyg. Uppgifter gällande andel extern och intern trafik på skatteverket.se respektive Rättslig vägledning, har tagits fram genom uppskattning.

Tabell 20 Det är enkelt att hitta på Skatteverkets webbplats.

Andel	Privatpersoner			Företag		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018
Instämmer	66 %	65 %	63 %	59 %	62 %	61 %
- kvinnor	64 %	63 %	62 %	-	-	-
- män	68 %	66 %	64 %	-	-	-
Varken eller	27 %	26 %	27 %	29 %	27 %	26 %
- kvinnor	29 %	29 %	27 %	-	-	-
- män	25 %	24 %	27 %	-	-	-
Instämmer inte	7 %	9 %	10 %	11 %	10 %	12 %
- kvinnor	7 %	8 %	11 %	-	-	-
- män	7 %	10 %	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 2018 års undersökning till privatpersoner är det såsom i undersökningen 2017, något färre som instämmer i påståendet jämfört med 2016, men varken för privatpersoner eller företag finns det några statistiskt säkerställda skillnader mellan åren. Det finns inte heller några tydliga skillnader mellan kvinnors och mäns inställning till detta påstående.

Tabell 21 Informationen på webbplatsen var tillräcklig för att lösa mina ärenden.

Andel ¹⁾	Privatpersoner			Företag		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018
Instämmer	76 %	73 %	73 %	69 %	72 %	70 %
- kvinnor	76 %	71 %	72 %	-	-	-
- män	77 %	74 %	75 %	-	-	-
Varken eller	15 %	17 %	16 %	23 %	18 %	20 %
- kvinnor	16 %	18 %	17 %	-	-	-
- män	14 %	15 %	15 %	-	-	-
Instämmer inte	9 %	11 %	11 %	8 %	10 %	10 %
- kvinnor	8 %	11 %	11 %	-	-	-
- män	10 %	10 %	10 %	-	-	-

Källa: Skatteverkets attitydundersökningar.

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

Öppna data

Öppna data (PSI-data²⁵) är information som finns tillgänglig för vem som helst att använda, återanvända och dela med sig av, så att andra kan utveckla den och skapa nytta för fler. Informationen får inte innehålla personuppgifter eller lyda under sekretess. Skatteverket publicerar öppna data, till exempel kommunala skattesatser, skattetabeller samt testpersonnummer.

Sedan 2016 har vi följt standarden DCAT-AP²⁶ för att beskriva vilka data som finns tillgängliga, så kallade metadata. Den nya standarden gör det

enklare att förstå vad våra data innehåller. Det gör det även möjligt för öppnadata.se och andra portaler att hitta vår öppna data.

6.2.4 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 dessa kanaler kan Skatteverket nå fler och nya grupper av privatpersoner och företagare som vi inte når via våra andra kanaler. Skatteverket finns på Facebook, Instagram, LinkedIn och Twitter. Räckvidd, engagemang och antalet följare har ökat betydligt under året, vilket visar att vi möter användarnas förväntningar på kommunikation och service i våra sociala medier.

Skatteverket kommunicerar allt mer med visuella budskap i sociala medier vilket har visat sig öka vår förmåga att nå fler mottagare. Video, direktsändningar och infografik är exempel på former av kommunikation och kundtjänst som vi har ökat betydligt under året. Omvärldsbevakningen av dialogen om Skatteverket i våra egna kanaler och på sociala medier har ökat vilket ökar myndighetens förmåga att arbeta proaktivt och kundanpassat med kommunikation på webbplatsen, i presstjänsten och i sociala medier.

I Skatteverkets sociala medier har antalet ämnen utökats till att även inkludera företagande och folkbokföring förutom kommunikation och kundtjänst om deklarationen. Under året har Skatteverket arbetat med direktsändningar om deklaration, hindersprövning och enskild firma. Sändningarna har genererat mycket interaktion och inläggen har haft en betydande räckvidd.

Användandet av Instagram ökar i Sverige och i takt med det får Skatteverket fler kommentarer och kundtjänstfrågor i kanalen. På LinkedIn berättar vi om Skatteverket som arbetsgivare, vad vi arbetar med och hur. Kommunikationen riktar sig framför allt till personer som vi vill attrahera och rekrytera på kort eller lång sikt, och till befintliga medarbetare.

6.2.5 Målgruppsanpassade informationsträffar

Skatteverket erbjuder målgruppsanpassad information till bland annat blivande och nya

²⁵ Public Sector Information.

²⁶ Standarden är EU:s rekommendation för alla som publicerar öppna data.

företagare, till redovisningskonsulter och andra uppgiftslämnare samt till kommuner, landsting och andra offentliga enheter. För att öka spridningen och nå ut till fler genomför vi flera av våra informationsinsatser tillsammans med eller med hjälp av våra samverkanspartner.

Vi arbetar aktivt med att utveckla arbetssättet, formerna och kanalerna för att anpassa informationen utifrån målgruppernas behov och för att nå ut till fler. Informationen erbjuds som fysiska informationsträffar men också digitalt i form av webbseminarier och podcasten Skatteskolan. 2018 har vi även provat att marknadsföra och sända informationsträffar på Facebook.

Podcasten Skatteskolan produceras tillsammans med Tillväxtverket och första säsongen som hade premiär hösten 2017 har haft en fortsatt hög lyssnarfrekvens under 2018. Andra säsongen av Skatteskolan hade premiär i november 2018 och har fått ett positivt mottagande.

Inför och i samband med införandet av de nya reglerna för arbetsgivardeklaration på individnivå erbjuder vi ett stort antal webbseminarier och lokala träffar där vi går igenom vad de nya reglerna innebär.

6.2.6 Samverkan med externa aktörer

Skatteverket fortsätter sitt arbete med att samverka med användare, myndigheter, branscher, och intressegrupper kopplat såväl till bransch som till andra företeelser och situationer. Samverkan bygger på förtroende och ömsesidig nytta och går ut på att skapa samhällsnytta tillsammans och till att bidra med förutsättningar för att privatpersoner, företag eller organisationer ska kunna hantera sin situation.

Skatteverket samverkar på en övergripande nivå med myndigheter, näringslivs- och branschorganisationer eller andra representanter för företagargrupper samt med arbetsgivar- och arbetstagarorganisationer. Skatteverket samverkar också kontinuerligt med programvaruföretag för att underlätta för privatpersoner och företag att lämna in sina uppgifter.

6.2.7 E-samverkansprogrammet

Skatteverket är medlem i e-samverkansprogrammet (eSam). eSam är ett medlemsdrivet program för samverkan mellan 23 myndigheter och Sveriges kommuner och landsting (SKL). Samarbetet syftar till att underlätta och påskynda digitaliseringen av det offentliga Sverige.

Den övergripande inriktningen för eSam är att skapa förutsättningar och möjliggöra samverkan kring digitalisering, både runt digitala lösningar som utgår från vad privatpersoner och företag behöver och digitala lösningar som effektiviserar informationsutbytet mellan offentliga och privata aktörer.

Parallellt bedriver eSam ett omfattande arbete för att skapa goda förutsättningar för digital samverkan genom att bland annat analysera och utreda rättsliga och andra samverkansfrågor och tillhandahålla stöd i form av vägledning. eSam arrangerar också mötesplatser för erfarenhetsutbyte och kompetensutveckling. Att vara medlem i programmet innebär att vara med och gå i frontlinjen när det gäller utveckling av det som är bäst för det offentliga Sverige som helhet.

6.2.8 Mina meddelanden

Mina meddelanden är en tjänst för säker digital post från myndigheter och kommuner. Det är en förvaltningsgemensam tjänst där Skatteverket har ansvarat för utvecklingen och förvaltningen fram till första september 2018. Från och med första september är det Myndigheten för digital förvaltning som tillhandahåller infrastrukturen.

Skatteverket ska fortsatt sköta driften av Mina meddelanden²⁷ tillsvidare, dock längst t.o.m. den 31 december 2019. Diskussioner om hur infrastrukturen ska hanteras på längre sikt är inledda med Myndigheten för digital förvaltning.

Vid 2018 års utgång är 92 avsändare anslutna till Mina meddelanden. Antalet mottagare har under 2018 ökat från 2 014 294 (1 938 133 fysiska personer respektive 76 161 företag) till 3 029 547 (2 933 148 respektive 96 399). Företagens anslutningstakt fortsätter att vara lägre än anslutningstakten för fysiska personer. Under 2018 skickades c:a 28,5 miljoner meddelanden i infrastrukturen

²⁷ Exakt benämning: den myndighetsgemensamma infrastrukturen för säkra elektroniska försändelser.

och c:a 12,1 miljoner av dessa hade Skatteverket som avsändare.

6.3 Statens personadressregister, SPAR

Via Statens personadressregister, SPAR, kan företag, föreningar och myndigheter kontrollera personuppgifter såsom 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.

SPAR innehåller uppgifter om alla personer som är folkbokförda i Sverige samt om vissa personer som har tilldelats samordningsnummer.²⁸

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 (applikationsprogrammeringsgränssnitt) där kundens system ansluter till SPAR.

Under året har informationen i registerutdraget från SPAR anpassats till reglerna i artikel 15 i EU:s dataskyddsförordning. Registerutdraget kan man få digitalt via en e-tjänst.²⁹

SPAR är ett eget avgiftsområde och finansieras via försäljningsintäkter. Under året justerades SPAR:s priser i syfte att nå självkostnadsnivå. Det ekonomiska resultatet redovisas i avsnittet om ekonomi.

Tabeller som visar olika produktionsvolymerna för SPAR redovisas i statistksammanställningen.

²⁸ 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.

²⁹ E-tjänster i SPAR nås via inloggning på www.statenspersonadressregister.se

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

Skatteverket ska redovisa och kommentera verksamhetens resultat i förhållande till de uppgifter som framgår av Skatteverkets instruktion och till vad regeringen, i förekommande fall, har angett i regleringsbrev eller i något annat beslut. Resultatredovisningen ska avse den genomförda verksamheten och resultatet av denna verksamhet.

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.

Redovisningen behandlar verksamhetens sammanvägda resultat inklusive produktivitet och kvalitet. Vi redovisar också prestationer och andra produktionsmått inom vårt förebyggande arbete samt borgenärsområdet.

För 2018 redovisas kontrollverksamhetens resultat och andra produktionsmått med indelningen privatpersoner, små och medelstora företag³⁰, stora skattebetalare och utländska företag³¹ samt punktskatter. Inom respektive del redovisas kontrollen och våra produktionsmått. Tidigare års indelning av beskattning var insatser och ärendeflöden för alla delar av verksamheten.

När det gäller privatpersoner och små och medelstora företag har program³² bildats under 2018. Genom program samordnas olika delar av beskattningsverksamheten, både den operativa verksamheten och de delar som utvecklar och skapar förutsättningar för verksamheten. Dessa ska tillsammans bidra till att önskade effekter uppnås. Eftersom förändringen till program har gjorts i flera steg under 2018 har vissa insatser funnits kvar under delar av 2018 eller under hela 2018.

När det gäller stora skattebetalare och utländska företag samt punktskatter har verksamheten fortsatt varit indelad i insatser och ärendehantering under 2018.

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.

I avsnitt 4 redovisas skattefelets storlek, samt i vilken grad det har förändrats, i enlighet med regleringsbrevets återrapporeringskrav. Redovisning av betalningsdifferenser (uppbördsförluster) redovisas i avsnitt 15.

³⁰ Inom små och medelstora företag ingår företag med en omsättning som uppgår till högst 750 miljoner kronor, ideella föreningar, stiftelser, ekonomiska föreningar, bostadsrättsföreningar, arbetslöshetskassor och trossamfund.

³¹ Inom stora skattebetalare och utländska företag redovisas:
- *stora skattebetalare* (juridiska personer som har 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)
- *finansiella företag* (företag som står under finansinspektionens tillsyn)
- *utländska företag* (utländska juridiska personer och utländska privatpersoner som är näringsidkare).

³² Privatpersoner hanteras fr.o.m. 1 januari 2018 främst i programmet privata händelser (tidigare flöde inkomstskatt) medan små och medelstora företag till stora delar hanteras inom åtta program. Stora skattebetalare och utländska företag samt punktskatter hanteras inom insatser och ärendehantering.

7.2 Redovisning av genomförd verksamhet inklusive resultat

Sammanfattande bedömning:

Skatteverket bedömer resultatet för verksamhetsområdet beskattning, i förhållande till Skatteverkets uppgift enligt instruktion och återrapporteringskrav, som gott.

Bedömningen bygger på genomförd verksamhet, det vill säga de åtgärder vi har vidtagit för att fastställa och ta ut skatter, socialavgifter och andra avgifter, så att en riktig uppbörd kan säkerställas.

I bedömningen har beaktats att produktiviteten bedöms som tillfredsställande och kvaliteten som god.

Skatteverket arbetar strukturerat och systematiskt med riskhantering inom beskattningsområdet. Särskilda insatsanalytiker identifierar, analyserar och värderar olika risker. Därefter görs urval som ligger till grund för planering av beskattningsverksamheten. Det finns dokumentation som ger struktur och spårbarhet, från identifiering av risker till åtgärd, vilket skapar förutsättningar för en systematisk uppföljning av hur riskerna har hanterats.

En mer utförlig beskrivning av riskhanteringen framgår av avsnitt 13.2.

7.2.1 Förebyggande aktiviteter

För att förebygga riskerna för fel och fusk och därmed få mer rätt från början har vi arbetat med förebyggande åtgärder i form av vägledning, strukturutveckling och attitydpåverkan. Även kontrollen har bidragit till en förebyggande effekt men då främst på motivation och förutsättningar att göra rätt framöver.

Vägledning

Genom att informera och på andra sätt vägleda privatpersoner och företag ökar Skatteverket förutsättningarna att göra rätt. Samtidigt värnar vi om ett bra bemötande och på det sättet förbättras också motivationen att göra rätt. Verksamheten inom kundmötet där Skatteupplysningen, servicekontoren och Skatteverkets webbplats ingår

fyller här en central funktion. Vägledningen inom kundmötet består av allmän service där privatpersoner och företag får svar på frågor samt information om broschyrer, blanketter och e-tjänster. Här ingår även möjligheten att få svar från handläggarna på mer kvalificerade frågor.

Med insatsen Skatteverkets information riktar vi åtgärder för att förebygga fel till vissa målgrupper där det finns ett större behov av vägledning. Vi gör detta i form av gruppinformationer i egen regi eller i samverkan med andra myndigheter och organisationer, se även avsnitt 6. Även insatser mot olika former av skatteupplägg har genom att skapa klarhet i skattereglernas tillämpning bidragit till att öka skattebetalarnas möjligheter att göra rätt. Skatteverkets förebyggande aktiviteter mot ekonomisk brottslighet har genom samverkan på gruppnivå med marknadens aktörer motverkat förekomst av svartarbete och annat skattefusk.

Det rättsliga arbete som har utmynnat i publicering av ett antal ställningstaganden har också bidragit till skattebetalarnas möjligheter att göra rätt.

Strukturutveckling

Inom ramen för strukturutveckling arbetar vi dels med regelutveckling, dels med systemutveckling inom ramen för förvaltningsobjekten och inom utvecklingsinsatser.

Regelutveckling

Som ett led i att Skatteverket ska bidra till ett väl fungerande samhälle och utföra sina uppgifter på ett sätt som är rättssäkert och för att förenkla för privatpersoner och företag ser vi löpande över lagregler, föreskrifter och allmänna råd inom skatte- och folkbokföringsområdena. Genom detta arbete identifierar vi områden där det finns behov av att förenkla regler. Det handlar främst om att förbättra skattebetalarnas förutsättningar att göra rätt och att minska felutrymmet, men också om att förebygga skatteundandragande.

Skatteverket har under året skickat in fyra regelförändringsförslag inom beskattningsområdet till Finansdepartementet³³.

³³ Dnr: 202 22753-18/113, dnr: 131 200955-17/21, dnr: 202 458977-18/113, dnr: 131 201506-17/113.

Digitalisering och insatser för intern effektivisering

En stor mängd nya tjänster har utvecklats och lanserats under 2018 inom beskattningsområdet. Ett urval av dessa presenteras i detta avsnitt, där efterfrågan från privatpersoner och företag varit särskilt stor eller där intern effektivitet varit huvudsyftet med utvecklingen.

Se även avsnitt 13.4.1 om införandet av Arbetsgivardeklaration på individnivå.

Skatteverket har sedan hösten 2017 i samarbete med redovisningsbranschen utvecklat en ny deklARATIONSTJÄNST som innebär att redovisningsbyråer och deras kunder kan deklarerat helt digitalt. En digital deklARATIONSTJÄNST för redovisningsbyråer lanserades i mars 2018. Tjänsten fungerar på så sätt att redovisningsbyrån skickar in hela deklARATIONEN via filöverföringstjänsten. På Mina sidor kan kunden sedan se och signera sin deklARATION med de uppgifter som byrån skickat in.

En annan starkt efterfrågad produkt är en betalningslösning via Swish. Möjligheten att betala via Swish medför att privatpersoner kan göra inbetalningar till sitt skattekonto direkt från Skatteverkets e-tjänster, vilket tidigare inte gick. De flesta har tidigare gjort det via sin internetbank, vilket medfört manuella inslag såsom att fylla i OCR- eller referensnummer. Fel har då ibland uppkommit och betalningen har av misstag hamnat på någon annans skattekonto. Ytterligare en förenkling för privatpersoner är att inbetalning kan ske direkt när de ser sin skuld. De kommer även att kunna betala direkt i samband med att de deklarerar sin inkomstdeklARATION via Skatteverkets e-tjänster.

I tjänsten fråga om skatteavdrag kan utbetalare (av till exempel lön eller pension) fråga Skatteverket vilken skattetablell som är aktuell samt om det finns beslut om stående jämkning/jämknings. För att göra det enklare för utbetalarna att få de mest aktuella uppgifterna för att kunna göra korrekta preliminärskatteavdrag har det gjorts en vidareutveckling av det öppna API³⁴ som lanserades för tjänsten i början av 2018. För frågor gällande inkomstår 2019 och framåt kommer även jämkningsbesluten (de

som fattas löpande under året) med i svaren. Givetvis får man samma svar även om man frågar via e-tjänsten, SHS³⁵ eller öppet API.

Många omprövningar av moms och arbetsgivaravgifter som kommer in är enkla och behöver bara godkännas av handläggaren. Det krävs dock ett antal manuella steg för att godkänna en omprövning. Dessa steg har nu automatiserats, så att de omprövningar som inte faller ut för manuell hantering av något skäl godkänns åtta i taget av en handläggare, och skickas för central utskrift/Mina meddelanden. Det har frigjort tid för andra arbetsuppgifter.

Ett ärendehanteringsstöd för revisioner och andra fördjupade utredningar, Rubin, har införts vid ingången av 2018 och vidareutvecklats under året. Applikationen syftar till att hantera utredningar som omfattar flera skatteslag på ett sammanhållet sätt. Vid starten fanns ärende- och dokumenthantering, elektronisk lagring och gallring, diarie- och dagbok/journalföring, automatiskt skick av information för uppföljningsändamål med mera. I mars utökades Rubin med distribution av manuellt fångad information för uppföljningsändamål, vilket innebär att den allra största delen av Skatteverkets tillfälliga databaser kan stängas. I maj tillfördes ett stöd för centrala utskick till skattebetalarna. Det medför en möjlighet för skattebetalarna att ta emot sina utskick från Skatteverket elektroniskt och samtidigt blir den interna hanteringen mindre tidskrävande.

I december tillkom ytterligare funktioner som underlättar den interna handläggningen, till exempel när det gäller uppföljningsinformation avseende urval och fördelning av urval. Det innebär att Rubin nu stödjer flera olika behov och arbetssätt samt att flaskhalsar har eliminerats. Vidare har stöd för GDPR införts och ett antal ändringar som gör att Rubin bättre uppfyller behoven för mindre komplexa volymärenden.

Attitydpåverkan

Attitydpåverkande åtgärder kan bestå av aktiviteter inriktade på att informera om att kontroller förekommer, exempelvis genom media eller i

³⁴API betyder programmeringsgränssnitt och är en förkortning för "Application Programming Interface". Med öppna API:er menar vi ett externt publicerat gränssnitt som tillhandahåller möjligheten att kommunicera direkt med andra aktörers system. Även personrelaterad och sekretessbelagd information hanteras nu via Skatteverkets öppna API:er till de aktörer som uppfyller Skatteverkets krav. Vi säkerställer detta genom anslutningsprocesser, avtal och säkerhetslösningar.

³⁵ SHS betyder Spridnings- och HämtningsSystem. Det är en gemensam plattform för säkert informationsutbyte mellan organisationer vid kommunikation och över internet. SHS erbjuder ett standardiserat och säkert sätt att sprida och hämta information såväl internt som externt.

kontakter med branschorganisationer. Därigenom ökar Skatteverket den upplevda upptäcktsrisken. Vi genomför också kampanjer för att påverka individens motivation och vilja att själv göra rätt. Genom att via media och på andra sätt upplysa om hur Skatteverket lyckas motverka och förhindra fusk och underlätta för dem som vill göra rätt påverkar vi också individens sociala tillit.

Samverkan med branscher, intresseorganisationer och andra myndigheter har under året förekommit på flera nivåer. På övergripande nivå samverkar vi i så kallade policygrupper inom olika områden tillsammans med näringslivs- och branschorganisationer liksom andra myndigheter och fackföreningar. Utöver detta samverkar vi löpande med bransch- och intresseorganisationer av olika slag inom ramen för flera program och insatser.

Genom samverkan med aktörer som upphandlar tjänster bidrar Skatteverket till att motverka svartarbete och annat skattefusk. I vår samverkan ingår bland annat att tillhandahålla vissa företagsuppgifter som visar om ett företag betalar sina skatter och avgifter. Syftet är att ge långsiktiga förutsättningar för samhällets aktörer att verka för en sund konkurrens.

Under året har arbetet riktats mer mot hela aktörens verksamhet och inte enbart mot specifika projekt. Utgångspunkten har varit ett ökat ansvarstagande för aktören. Samverkan sker idag med dem som kan och vill göra skillnad i sin egen organisation men också i sin omgivning. Genom dialog med aktören diskuterar vi hur de kan arbeta förebyggande, vad de kan och vill göra när det gäller att säkerställa rutiner, riktlinjer, kontroll och uppföljning. Deras samarbetsvilja och förutsättningar är utgångspunkt för vårt arbete med dem.

7.2.2 Internationell samverkan

Under året har vi utbytt information med andra länder i enlighet med våra internationella överenskommelser. Information har utbyttts både på den direkta och på den indirekta skattens område. Cirka 50 nya länder har under året utbytt finansiell kontoinformation, och det första utbytet

av land-för-land rapportering har genomförts framgångsrikt.

Utredningar som gjorts med hjälp av inkomna förhandsbesked (rulings) har lett till att fler korrekta bedömningar har gjorts.

Genom OECD:s³⁶ JITSIC³⁷-samarbete fick vi i ett tidigt skede ta del av uppgifter som gav oss möjlighet att förhindra felaktiga återbetalningar avseende kupongskatt.

Vårt samarbete inom ramen för Nordisk Agenda och OECD går in i ett mer operativt skede. Skatteverket har där bidragit aktivt till att utveckla metoder och verktyg som används av alla länder inom OECD. Under året blev Skatteverket invalt i det verkställande rådet i IOTA³⁸.

Under året anordnade Skatteverket tillsammans med Sida, på uppdrag av Finansdepartementet och Utrikesdepartementet, en global skattekonferens med fokus på kapacitetsuppbyggnad i låg- och medelinkomstländer.

Generaldirektörerna för EU:s skatteadministrationer har 2018 startat upp ett långsiktigt strategiskt samarbete, TADEUS³⁹. Syftet är att förbättra och effektivisera administrationernas verksamhet. Sverige har ansvar för ett projekt avseende förtroende och regelefterlevnad. Vår generaldirektör ingår i styrgruppen som leder arbetet.

7.2.3 Kontrollverksamheten

Skatteverkets analys av kontrollverksamheten sker utifrån en redovisning av program, ärendehantering och insatser⁴⁰. Rapporteringen sker utifrån indelningen privatpersoner, små och medelstora företag, stora skattebetalare och utländska företag samt punktskatter.

I kontrollverksamheten ingår främst aktiviteten kontroll men till viss del även aktiviteter inom vägledning⁴¹, strukturutveckling och attityd-påverkan.

Vi genomför kontrollerna i form av skrivbordskontroller, besök och revisioner där den vanligaste formen är skrivbordskontroll. I avsnittet 7.3

³⁶ 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.

³⁷ Joint International Taskforce on Shared Intelligence and Collaboration, vilket är ett nätverk inom OECD med fokus på skatteupplägg.

³⁸ The Intra-European Organisation of Tax Administrations.

³⁹ Tax Administration European Union Summit.

⁴⁰ Begreppen program, ärendehantering och insatser förklaras i ordlistan som finns sist i årsredovisningen.

⁴¹ Vägledning och strukturutveckling redovisas i sin helhet under avsnitt 7.2.1.

framgår produktionsmåttens avseende kontroll inom beskattning.

Privatpersoner

I syfte att skapa förutsättningar så att skattebetalare förstår och kan tillämpa sina rättigheter och skyldigheter där de beskattas som privatpersoner, och att bedriva en kontroll som påverkar normer så att fler vill göra och gör rätt, har vi bildat programmet Privata händelser från den 1 januari 2018. Med skapa förutsättningar avses till exempel utveckla tjänster, föreslå och genomföra systemåtgärder som gör att felen inte kan uppstå och att kontrollen är stödjande.

Både deklaraionsinlämning och hantering av ärenden har fungerat bra utan tekniska problem för inkomstbeskattningen. Fler deklaraioner har lämnats elektroniskt och tidigt, vilket varit positivt för Skatteverkets förutsättningar för en effektiv hantering av deklaraionerna. Produktionsmått framgår av tabell 27.

Små och medelstora företag

I syfte att bedriva en kontroll som påverkar normer så att fler vill göra och gör rätt, samt skapa förutsättningar så att företagen förstår och kan tillämpa sina rättigheter och skyldigheter när de ska starta ett företag eller driva ett företag, har vi bildat programmen Driva företag⁴² och Starta och utveckla företag från den 1 januari 2018. Programmen har bland annat haft fokus på nya kontrollurval och verksamhets- och tjänsteutveckling vilket också är prioriterade områden framöver. Balanser och regionala skillnader har tidvis uppkommit när det gäller kontrollurval och företagsregistreringar men i stort har verksamheten genomförts utan avvikelser. Produktionsmått framgår av tabell 28 och 29.

Vi har också bildat ett program, Osund konkurrens, vars syfte är att bedriva kontroll som riktar sig mot att företagen ska konkurrera på lika villkor. För att motverka en osund konkurrens har vi bland annat ökat antalet kontroller i form av personallagarbesök inom flera branscher, se även avsnitt 7.3.3.

I syfte att förebygga och motverka ekonomisk brottslighet och internationellt skatteundandragande har vi bildat tre program under året,

Allvarligt skatteundandragande, Särskild myndighetssamverkan och Skattedrivna företeelser.

Inom programmet Allvarligt skatteundandragande har kontroller riktats mot att begränsa utrymmet för missbruk av systemen och deras förmåga till allvarligt skattefusk. För att skydda systemen mot angrepp i syfte att undandra skatt har kontroller genomförts inom momsåterbetalningar och vi har ökat antalet utredningar mot felaktiga registreringar av företag och samordningsnummer jämfört med föregående år, se vidare avsnitt 13.3.1.

I programmet Särskild myndighetssamverkan samverkar vi med andra myndigheter med syfte att bland annat motverka organiserad brottslighet, penningtvätt och finansiering av terrorism, se vidare avsnitt 13.3.1 om åtgärder för att förstärka och intensifiera arbetet mot skattefusk och skattebrott.

Programmet Skattedrivna företeelser riktar sig till privatpersoner och företag med vilja och förmåga att använda skattedrivna företeelser för att minska eller undvika beskattning. Kontroller har bland annat gjorts avseende skatteupplägg för att klargöra rättsläget samt bidra till regelförändringsförslag som motverkar internationellt skatteundandragande, se avsnitt 7.2 om regelutveckling. Huvuddelen av kontrollen har internationell koppling och ställer höga krav på ett aktivt internationellt samarbete.

Stora skattebetalare och utländska företag⁴³

Inom insatserna gör vi urval och prioriteringar baserat på risk. I revisionsverksamheten har vi i ökad omfattning arbetat med stora mer omfattande kontroller som innefattar flera skatteslag och risker. Vi har i ökad utsträckning använt andra kontrollverktyg än revision när kontrollen endast omfattar enstaka skatteslag och risker.

Räntekontrollen inom insats särskilda risker ger effekter i form av klargörande domar och i viss mån även minskat antal företag som gör avdrag. Ännu har ingen dom avseende de nuvarande ränteavdragsbegränsningsreglerna meddelats i högsta instans. Prövningstillstånd har lämnats för prövning om undantaget från tioprocentregeln är förenlig med EU-rätten.

⁴² Även kontroll av rot och rut samt idella föreningar ingår i Driva företag.

⁴³ I avsnittet ingår stora företag, finansiella företag, offentliga enheter och utländska företag.

Skatteverket har arbetat med att tillgängliggöra information i fråga om dokumentationsskyldighet och vårt arbetssätt vid utredning av internpris-sättning och vinstallokering, både genom information på vår hemsida samt genom informationsträffar. Syftet med detta är att vi vill underlätta samverkan i dessa utredningar genom förståelse för våra olika roller och en transparens i vad vi gör. Om vi klargör våra förväntningar och krav ökar chansen till en bättre löpande dialog och företagen får dessutom en bättre förutsägbarhet i vad vi gör. Genom detta ökar vi effektiviteten och den rättsliga kvaliteten.

Produktionsmått och genomströmningstider framgår av tabell 30 och 51.

Punktskatter⁴⁴

Området kännetecknas av en hög regelförändringstakt med frekventa ändringar av befintliga regelverk, där nya skatter tillkommer och gamla fasas ut. Under 2018 har två nya punktskatter införts, en skatt som tas ut på antalet flygpasagerare och den andra är en skatt på vissa nikotinhaltiga produkter. Hanteringen av remisser och regelförändringar har medfört att utrymmet för insatsverksamhet minskat.

Som en konsekvens av anpassningen till EU:s statsstödsregler har antalet beslut i ärenden rörande punktskatter ökat under året, framförallt vad gäller återbetalningar av elskatt till jordbruk och industrier. Ökningen av ärenden har inneburit att utrymmet för insatsverksamhet minskat.

Vi har utfört utredningar rörande hanteringen av olika former av röktaobak, för att utröna om och när i logistikflödet tobaksskatt ska betalas. Utredningar har även genomförts gällande införsel av olika former av obeskattade oljor som slutligen används som fordonsbränsle och därmed ska beskattas.

Även trafikskatterna kännetecknas av en hög regelförändringstakt. Under året infördes det s.k. Bonus malus-systemet. Det nya systemet innebär att miljöanpassade fordon med relativt låga utsläpp av koldioxid belönas med en bonus. Fordon med relativt höga utsläpp får istället en högre fordonsskatt. Trafikskatterna hanteras i samverkan

med Transportstyrelsen och Trafikverket. Under året har ärendebalanserna varit höga och genomströmningstiderna långa men under andra halvåret har balanserna minskat till en god nivå.

Produktionsmått framgår av tabell 33 och 34.

Sammanfattning av kontrollverksamheten

Analysen av kontrollinsatsernas resultat enligt åiterrapporteringskravet avseende riskhantering och kontrollverksamhet (se avsnitt 13.2) framgår samlat i detta avsnitt (7.2.3). Sammantaget har kontrollen inom beskattning, i likhet med föregående år, genomförts med få avvikelser.

7.3 Prestationer och andra produktionsmått

Prestationerna inom verksamhetsområdet beskattning är slutskattebesked inom inkomstbeskattning och grundbeslut för moms och arbetsgivaravgifter.

Antalet slutskattebesked och grundbeslut har ökat till följd av ett ökat inflöde av deklARATIONER.

Det ökade inflödet förklaras dels av ett ökat antal medborgare (se avsnitt 9.3), dels av att antal momsregistrerade företag har ökat med 0,8 procent och företag registrerade för arbetsgivaravgifter har ökat med 2,0 procent. Totalt har vi 1 101 387 momsregistrerade företag och 458 727 registrerade arbetsgivare.

Tabell 22 Prestationer

Antal	2016	2017	2018	2017-2018
Slutskattebesked, inkomstbeskattning ¹⁾²⁾	8 480 409	8 624 012	8 742 326	1,4 %
Grundbeslut arbetsgivaravgifter ³⁾⁴⁾	4 885 241	4 990 450	5 147 162	3,1 %
Grundbeslut moms ³⁾⁴⁾	4 683 490	4 739 382	4 783 241	0,9%
Totalt antal prestationer ⁴⁾⁵⁾	18 049 140	18 353 844	18 672 729	1,7%

Källa: Guppi

Not 1) Av mättekniska skäl använder vi antalet grundregistrerade inkomstdeklARATIONER och skönsbeskattningar för inkomstbeskattning som mått på antalet slutskattebesked.

Not 2) Både privatpersoner och juridiska personer.

Not 3) Av mättekniska skäl använder vi antalet grundregistrerade moms- och arbetsgivaravgiftsredovisningar inklusive nollredovisningar som mått på antal grundbeslut arbetsgivaravgifter och moms.

Not 4) Jämförelsetalen för 2016 och 2017 har justerats för att få jämförbarhet mellan åren, ändringen förklaras utförligt i avsnitt 2.2.1.

Not 5) Uppgiften används vid beräkning av arbetsproduktiviteten.

kronor. I området ingår även trafikskatterna. Trafikskatterna är trängselskatt, fordonsskatt, saluvagnslicens och vägavgift för tunga fordon.

⁴⁴ Punktskatterna är så kallade indirekta skatter som tas ut på diverse varor och tjänster. Punktskatterna används som verktyg för att styra konsumtionen i en viss riktning. Skatteverket hanterar ett 15-tal punktskatter, skatteintäkterna för 2018 uppgick till cirka 103 miljarder

Kostnaderna för beskattningsområdet har ökat med 2,2 procent jämfört med 2017. Kostnadsutvecklingen för verksamhetsområdet är enligt förväntad nivå. Efter omorganisationen under 2017 och översynen av tidredovisningskoder i samband med detta hänförs en större andel av tid och kostnader direkt till respektive verksamhetsområde. Berörda avdelningars kostnader innefattar såväl operativ verksamhet som planering, styrning och ledning samt verksamhetsutveckling och förvaltning. Kostnaderna för utveckling av verksamhetssystem har minskat medan kostnaderna för förvaltning har ökat något jämfört med 2017.

Tabell 23 Intäkter och kostnader

Tkr	2016	2017	2018	2017-2018
Intäkter av anslag	5 856 929	5 961 905	6 082 316	2,0 %
Övriga intäkter	517 723	527 327	519 695	-1,4 %
Kostnader	6 377 563	6 450 725	6 593 314	2,2 %
Kapitalförändring ¹⁾	-2 896	38 507	-8 697	-

Källa: Agresso

Not 1) Kapitalförändring hänförlig till AP-fonden.

I avsnitt 7.3.1-7.3.5 redovisas andra produktionsmått. Fler produktionsmått som är kopplade till beskattningsverksamheten redovisas i statistiksammanställningen.

7.3.1 Produktionsmått inom förebyggande aktiviteter

Nedan redovisas produktionsmått inom våra förebyggande aktiviteter⁴⁵.

Vägledning

Skatteverket har genomfört ett stort antal målgruppsanpassade informationsträffar⁴⁶ och har fortsatt att prioritera information i samverkan. Vi har anordnat både lokala informationsträffar och webbseminarier. Vår podcastsändning Skatteskolan, som vi gör tillsammans med Tillväxtverket, har fortsatt hög lyssnarfrekvens.

Under 2018 har vi genomfört något färre lokala informationsträffar och webbseminarier men antalet deltagare har ökat jämfört med samma period föregående år. Ökningen beror bland annat på den riktade informationen till arbetsgivare och utbetalare i samband med införandet av arbetsgivardeklaration på individnivå.

Tabell 24 Informationsträffar¹⁾, webbseminarier²⁾ och podcastsändningar om beskattning

Antal	2016	2017	2018	2017-2018
Genomförda informationsträffar och webbseminarier	2 358	1 211	1 149	-5,1%
Antal deltagare ³⁾ vid informationsträffar och webbseminarier	65 384	45 096	46 231	2,5%
Antal lyssnare, podcast ⁴⁾	-	13 988	38 599	176%

Källa: Guppi

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

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

Not 3) Inkluderar även visningar av inspelade webbseminariet starta företagsdagen

Not 4) Antal lyssnare är inte jämförbara mellan 2017 och 2018 då podcastsändningar startade september 2017

Under 2018 har Skatteupplysningen inklusive kontorsstöd besvarat färre samtal inom beskattningen jämfört med samma period föregående år. Även e-post inom beskattningen har minskat något under 2018 jämfört med 2017.

Tabell 25 Besvarade frågor som rör beskattning

Antal	2016	2017	2018	2017-2018
Besvarade frågor	2 809 736	2 666 458	2 563 063	-3,9%
- varav via e-post	326 901	405 955	383 917	-5,4%
- varav via telefon	2 482 835	2 260 503	2 179 146	-3,6%

Källa: Solidus

Attitydpåverkan

Förfrågningar om företagsuppgifter för kontroll av leverantörer är i stort sett på samma nivå som föregående år. Antalet förfrågningar tyder på ett stort intresse av att försvåra för de som är oseriösa och använder sig av svartarbete. Det gynnar seriöst företagande och leder till att de seriösa företagen får möjlighet att konkurrera på lika villkor.

Tabell 26 Företagsförfrågningar

Antal	2016	2017	2018	2017-2018
Företagsförfrågningar	4 491 637	5 957 189	5 906 622	0,1 %

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

7.3.2 Produktionsmått inom kontroll av privatpersoner

Antalet beslut inom privatpersoner har minskat, vilket beror på färre omprövningsbeslut (se beslut inom privatpersoner i statistiksammanställningen).

⁴⁵ Resultatet av vårt förebyggande arbete med skönsbeskattningar och användning av e-tjänster redovisas i avsnitt 7.4 Kvalitet.

⁴⁶ Målgruppsanpassade informationsträffar redovisas i avsnitt 6.2.5.

Tabell 27 Produktionsmått inom privatpersoner

Antal	2016	2017	2018	2017-2018
Beslut ¹⁾	596 911	577 723	559 960	-3,1 %
Preliminär A-skatt	77 799	36 725	37 014	0,8 %
Skattetillägg ²⁾	9 461	10 013	10 380	3,7 %

Källa: Guppi, RIV-mart

Not 1) Beslut inom privatpersoner avser skönsbeskattningar, beslut gjorda på inkomstdeklarationer och omprövningsbeslut på skattebetalarens begäran på inkomstdeklarationer.

Not 2) Skattetilläggen avser beslut efter skrivbordskontroll på inkomstdeklaration. Antalet är exklusive skattetillägg på grund av utebliven deklaration (skönsbeskattningar).

7.3.3 Produktionsmått inom kontroll av små och medelstora företag

Antalet beslut inom små och medelstora företag har minskat med 4,6 procent vilket beror på betydligt färre skönsbeskattningsbeslut avseende moms och arbetsgivaravgifter (se beslut på skattedeklaration i statistiksammanställningen). Förklaringen till färre skönsbeskattningsbeslut är ett nytt arbetssätt för att hantera uteblivna deklarerationer. Det nya arbetssättet innebär ett mer aktivt arbete med att få in deklarerationer från aktiva företag och avregistrera dem som inte längre har någon verksamhet ⁴⁷.

Minskningen av antalet revisioner förklaras främst av ett minskat antal skattefeskontroller ⁴⁸ i enlighet med planeringen.

Förklaringen till att antalet besök har ökat beror på fler personalliggarbesök med anledning av nytt krav på personalliggare i tre nya branscher⁴⁹. Även en extra satsning på kontroll av personalliggare inom byggbranschen har påverkat utfallet.⁵⁰

Tabell 28 Produktionsmått inom små och medelstora företag

Antal	2016	2017	2018	2017-2018
Beslut ^{1) 2) 3)}	815 974	833 087	794 480	-4,6 %
Företagsregistrering ^{4) 5)}	290 779	280 110	280 837	0,3 %
Debiterad preliminärskatt ³⁾	291 517	305 966	297 413	-2,8 %
Besök ⁶⁾	27 726	25 953	32 316	24,5 %
Revisioner	2 639	2 790	2 236	-19,9 %
Skattetillägg ⁷⁾	19 836	19 662	18 399	-6,4 %
Beslutade brottsanmälningsärenden ⁸⁾	2 234	2 127	2 220	4,4 %

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) Jämförelsetalen för 2016 och 2017 har justerats för att få jämförbarhet mellan åren, ändringen förklaras utförligt i avsnitt 2.2.1.

Not 4) Företagsregistrering avser ny- och avregistrerade företag samt ändringar som avser företagsregistrering. Ett fåtal företagsregistreringar avseende stora skattebetalare samt utländska företag ingår.

Not 5) Uppgifterna för 2017 är uppdaterade efter bytet till en ny ärendeuppföljning.

Not 6) Med besök menar vi tillsynsbesök, fördjupad tillsyn och kontrollbesök för kassaregister samt kontroll av personalliggare.

Not 7) Skattetilläggen avser beslut efter skrivbordskontroll, revision eller besök på inkomstdeklaration eller skattedeklaration. Antalet är exklusive skattetillägg på grund av utebliven deklaration (skönsbeskattningar).

Not 8) Med brottsanmälan menar vi ärenden som skickas till åklagaren. En brottsanmälan kan beroende på anmälnings omfattning innehålla flera beslut. Brottsanmälningar avser privatpersoner men en stor del har koppling till kontroll av små och medelstora företag.

Antalet rotärenden har minskat medan antalet rutärenden har ökat. Orsaken till dessa förändringar är delvis de förändrade reglerna för skattereduktion av hushållsarbete som trädde i kraft 2016. Lagändringarna innebar vissa begränsningar av rotavdraget men en utökning av tjänster inom rut som medger skattereduktion.

Tabell 29 Inkomna ärenden avseende skattereduktion för rot och rut

Antal	2016	2017	2018	2017-2018
Inkomna ärenden				
Skattereduktion rot	1 815 162	1 745 718	1 726 348	-1,1 %
Skattereduktion rut	3 090 458	3 548 198	3 810 676	7,4 %

Källa: Guppi

7.3.4 Produktionsmått inom kontroll av stora skattebetalare och utländska företag

Minskningen av antalet revisioner beror i huvudsak på att större andel av de revisioner vi genomför är mer omfattande med kontroll av fler skatteslag och

⁴⁷ En utvärdering av nytt arbetssätt för att hantera uteblivna deklarerationer kommer att göras under 2019.

⁴⁸ Skattefeskontroller innebär att slumpmässiga kontroller görs för att kontrollera hur företag och privatpersoner följer de svenska skattereglerna. Ett visst antal revisioner ska avslutas under en 3-årsperiod.

⁴⁹ Den 1 juli 2018 infördes krav på personalliggare i tre nya branscher, fordonsservice, kropps- och skönhetsvård samt livsmedels- och tobaksgrossister.

⁵⁰ I värändringsbudgeten 2018 fick Skatteverket ett tillskott för kontroll av personalliggare med 7 000 tkr för att stärka kapaciteten att genomföra kontrollbesök och anpassa arbetssätt för kontroll av personalliggare.

risker, samt att vi i högre utsträckning använder andra utredningsverktyg än revision.

Anledningen till att antalet beslutade brottsanmälningsärenden har minskat är i huvudsak ett förändrat arbetssätt. Det nya arbetssättet syftar till att ge en högre grad av lagföring i de ärenden som anmäls och innebär bland annat en samlad genomgång inför brottsanmälan.

Tabell 30 Produktionsmått inom stora skattebetalare och utländska företag

Antal	2016	2017	2018	2017-2018
Beslut ^{1) 2) 3)}	23 231	22 534	36 084	60,1 %
Debiterad preliminärskatt ³⁾	4 412	3 986	5 295	32,8 %
Revisioner	309	336	252	-25,0 %
Skattetillägg ⁴⁾	1 662	1 637	1 762	7,6 %
Beslutade brottsanmälningsärenden ⁵⁾	206	113	47	-58,4 %

Källa: Guppi, RIV-mart

Not 1) Avser beslut efter skrivbordskontroll, revision eller besök 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) Jämförelsetalen för 2016 och 2017 har justerats för att få jämförbarhet mellan åren, ändringen förklaras utförligt i avsnitt 2.2.1.

Not 4) Skattetilläggen avser beslut efter skrivbordskontroll, revision eller besök på inkomstdeklaration eller skattedeklaration. Antalet är exklusive skattetillägg på grund av utebliven deklaration (skönsbeskattningar).

Not 5) Med brottsanmälan menar vi ärende som skickas till åklagaren och en brottsanmälan kan, beroende på anmälan omfattning, innehålla flera brott. Antal ärenden av brottsanmälningar i Diarätt (Skatteverkets diariesystem) och beslutade ärenden i RIF.

Sammanlagd återbetald kupongskatt⁵¹ har ökat jämfört med 2017, vilket främst beror på en ökning av antalet återbetalningsbeslut för vissa typer av utländska fonder och att dessa ofta rör höga belopp.

Tabell 31 Utbetalda belopp för återbetalning kupongskatt

Tkr	2016	2017	2018	2017-2018
Utbetalda belopp	1 983 305	1 260 234	1 562 304	24,0 %

Källa: Bris

Antalet inkomna ärenden för återbetalning av kupongskatt har minskat i jämförelse med 2017.

Tabell 32 Inkomna ärenden för återbetalning kupongskatt

Antal	2016	2017	2018	2017-2018
Ärenden	11 196	11 251	10 062	-10,6 %

Källa: Bris

7.3.5 Produktionsmått inom kontroll av punktskatter

Ärendevolymen av beslut inom punktskatter har fortsatt öka under året, framförallt inom återbetalning av energiskatter. Ökningen av dessa ärenden beror i huvudsak på anpassningen till EU:s statsstödsregler som infördes under 2017. Ökningen av ärenden inom området beror även på de två nya punktskatter som har införts, en skatt som tas ut på antalet flygpassagerare och den andra är en skatt på vissa nikotinhaltiga produkter.

Tabell 33 Beslut inom ärendehantering punktskatt

Antal	2016	2017	2018	2017-2018
Beslut	125 842	141 589	181 447	28,2 %
- varav deklarationer	56 550	64 351	72 301	12,4 %
- varav återbetalningar ¹⁾	69 292	77 238	109 146	41,3 %

Källa: Bris/Kuling

Not 1) Avser återbetalningar av energiskatter

Tabell 34 Utbetalda belopp för återbetalning punktskatt

Tkr	2016	2017	2018	2017-2018
Utbetalda belopp ¹⁾	5 274 832	7 825 302	8 865 063	13,3 %

Källa: Bris/Kuling.

Not 1) Avser återbetalningar av energiskatter.

7.3.6 Betalningsperspektiv i det löpande beskattningsarbetet

Borgenärsarbetet löper i stort på bra och produktionsmått ligger inom förväntade nivåer med normal variation. Skuldsanering ligger på en fortsatt hög nivå och antalet konkurser har ökat under året.

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.

Vi jobbar löpande med betalningsperspektivet och med att öka kunskapen om borgenärsarbetet hos våra medarbetare inom beskattningen. På det sättet säkerställer vi, genom tydliga beslut och annan

⁵¹ Kupongskatt är en definitiv källskatt, det vill säga en skatt som betalas in direkt av utbetalaren (källan). Skatten tas ut på aktier i svenska aktiebolag när mottagaren är begränsat skattskyldig i Sverige.

information i samband med utredningar, att företagaren eller privatpersonen förstår vad som ska betalas och när det senast ska ske.

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. Exempel på åtgärder är att kontakta företagaren eller privatpersonen med skulder för att stämma av om de på något sätt kan betala skulderna samt att ta reda på varför de har hamnat i betalnings-svårigheter.

Vi följer noggrant inflödet av skuldsanerings-ärenden och utvecklingen av balanserna på våra egna urval av företag med risk för utebliven betalning. Skuldsaneringsärenden inklusive omprövningar av dessa har fortsatt att öka under 2018. Bakgrunden till ökningen är förändrad lagstiftning samt ökat fokus på området hos Kronofogden. De har sedan hösten 2016 extra resurser för att ta hand om de balanser som finns inom skuldsaneringsområdet.

Skatteverket ansöker om konkurs om det finns en risk att skatteskulden växer. Det gör vi för att få betalt, för att förhindra att skatteskulden växer eller för att motverka ekonomisk brottslighet. Under 2018 har Skatteverkets ansökningar om konkurs ökat. En bidragande orsak är att vi genom en överenskommelse med Ekobrottsmyndigheten och Kronofogden beslutat att fortsätta den tidigare försöksverksamheten gällande så kallade målvaktsbolag.⁵² Denna samverkan har bidragit till att förebygga ekonomisk brottslighet genom att tidigt upptäcka företag som används för ekonomisk brottslighet och därefter agera med borgenärs-åtgärder för att stoppa och störa. En stor del av dessa samverkansärenden har slutat med en konkursansökan.

Tabell 35 Produktionsmått borgenärsarbete

Antal	2016	2017	2018	2017–2018
Borgenärsutredningar	25 165	25 138	24 890	-1,0 %
Ansökan om anstånd	10 085	9 004	8 464	-6,0 %
- varav fysiska personer	8 189	7 087	6 586	-7,1 %
- kvinnor/män (%)	38/62	40/60	39/61	–
Skuldsanering	13 386	14 608	16 807	15,1 %
Utsökningsmål	1 873	2 301	2 658	15,5 %
Ansökan om underhandsackord	187	170	140	-17,6 %
Företagsrekonstruktion	211	197	171	-13,2 %
Ansökan om konkurs ¹⁾	2 128	2 471	3 016	22,1 %
Beslutade konkurser ²⁾	6355	6 714	7 599	13,2 %

Källa: Gin, Boris, Agresso, Guppi, Statistiska Centralbyrån.
 Not 1) Vi har justerat antal ansökningar om konkurs för året 2016 på grund av nytt sätt att beräkna. Ansökan om konkurs beräknas nu som antal betalda konkursansökningsavgifter (uttag från Agresso).
 Not 2) Skatteverket bevakar statens rätt i samtliga beslutade konkurser. Siffrorna är hämtade från SCB varför det skiljer något jämfört med siffrorna i årsredovisningen 2017 där de hämtades från Upplysningscentralen.

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

Tabell 36 Betalningskrav

Antal	2016	2017	2018	2017–2018
Betalningskrav på				
- företag	259 057	263 633 ¹⁾	263 065	-0,2 %
- företag överlämnade för indrivning till Kronofogden	96 238	97 299 ¹⁾	93 198	-4,2 %

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

7.3.7 Produktivitet

Skatteverket använder antalet slutskattebesked och grundbeslut för moms och arbetsgivaravgifter per dag (arbetsproduktivitet) samt styckkostnad för att hantera en privatperson respektive ett företag⁵³ som mått för produktivitet inom beskattning.

Den operativa tiden inom beskattning har minskat, samtidigt som totala antalet slutskattebesked och grundbeslut för moms och arbetsgivaravgifter har ökat (se tabell 22 och 38) vilket tyder på att vi även i år har fortsatt att effektivisera den operativa verksamheten. Förklaringen till den fördelaktiga utvecklingen är bland annat att fler företag och privatpersoner lämnar deklARATIONER elektroniskt, samt att Skatteverkets verksamhetsutveckling har bidragit till resultatet.

⁵² Försöksverksamhet som inleddes september 2016 och avslutades april 2017.

⁵³ Med företag avses små och medelstora företag, stora skattebetalare och utländska företag, se även not 30 och 31.

Tabell 37 Arbetsproduktiviteten

Antal	2016	2017	2018	2017-2018
Slutskattebesked och grundbeslut om moms och arbetsgivaravgifter per dag ¹⁾	20,6	21,3	22,0	3,1 %

Källa: Guppi

Not 1) Jämförelsetalen för 2016 och 2017 har justerats för att få jämförbarhet mellan åren, ändringen förklaras utförligt i avsnitt 2.2.1.

Nedlagd tid för privatpersoner och företag har i enlighet med planeringen och de ekonomiska förutsättningarna minskat jämfört med föregående år.

Tabell 38 Nedlagd tid ¹⁾

Antal dagar ²⁾	2016	2017	2018	2017-2018
Beskattning	874 940	861 393	850 399	-1,3 %
Varav privatpersoner	124 750	125 032	124 149	-0,7 %
Varav företag ³⁾	750 190	736 361	726 250	-1,4 %

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. Fördelningen mellan dessa områden framgår av statistiksammanställningen.

Skatteverket kan inte påverka slutprestationernas volym. Däremot kan vi påverka resurserna och fördelning av kostnader. För att bedöma produktiviteten tittar vi därför även på arbetsproduktiviteten inom privatpersoner och företag.⁵⁴

Arbetsproduktiviteten inom privatpersoner och företag är i stort oförändrad jämfört med föregående år vilket beror på att nedlagd tid och antalet gjorda beslut har minskat i liknande omfattning, se tabell 22, 27, 28 och 30.

Tabell 39 Beslut per dag inom privatpersoner och företag

Antal ¹⁾	2016	2017	2018	2017-2018
Beslut per dag inom beskattningen	2,40	2,39	2,36	-1,3 %
- varav privatpersoner ²⁾	5,41	4,91	4,81	-2,0 %
- varav företag ³⁾	1,90	1,96	1,95	-0,5 %

Källa: Agresso, Guppi

Not 1) Produktiviteten för tidigare år har korrigerats, se tabell 22.

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.

Styckkostnaden för att hantera en privatperson har minskat. Kostnaderna har minskat i och med en högre grad av maskinell hantering. Styckkostnaden per företag/företagare har ökat jämfört med 2017,

⁵⁴ Tidigare år beräknades arbetsproduktiviteten på flöden och insatser. Nedlagd tid i beräkningen av arbetsproduktiviteten har också justerats genom att räkna på all operativ tid inom beskattning. T tidigare år

men i något mindre omfattning. Utfallet är i linje med planeringen. I beräkningen har hänsyn tagits till hur inkomstdeklarationer proportionellt fördelas mellan privatpersoner och företag baserat på hanterade volymer. Prestationsvolymerna har ökat för såväl privatpersoner som företag.

Tabell 40 Styckkostnad¹⁾²⁾

Kr	2016	2017	2018	2017-2018
Kostnad per privatperson ¹⁾³⁾	106	93	84	-9,7 %
Kostnad per företag ²⁾³⁾	3 653	3 688	3 790	2,8 %

Källa: Agresso, Guppi

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

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

Not 3) Jämförelsetalen för 2017 har räknats om med hänvisning till omräknade prestationsvolymer, se not 4 till tabell 22.

Kostnaden för att ta in 100 kronor i skatt är oförändrad jämfört med 2017.

Tabell 41 Skatteverkets totala kostnader i förhållande till uppbördsintäkten

Kr	2016	2017	2018	2017-2018
Kostnad för att ta in 100 kronor i skatt	0,37	0,37	0,37	-

Källa: Finansiell redovisning åren 2016-2018

Bedömning:

Skatteverket bedömer produktiviteten inom beskattningen som tillfredsställande.

Indikatorer som visar produktivitetsnivå eller utveckling:

- Arbetsproduktiviteten, mätt som antalet slutskattebesked och grundbeslut om moms och arbetsgivaravgifter per dag, har ökat.
- Totalt antal beslut per dag för privatpersoner och företag är i stort oförändrad.
- Styckkostnaden per privatperson har ökat.
- Styckkostnaden per företag har minskat.
- Kostnaden för att ta in 100 kronor i skatt är oförändrad.

valde vi att endast ta med nedlagd tid som genererat mätbara beslut på inkomst- och skattedeklaration.

7.4 Kvalitet

Kvaliteten bedöms sammantaget som god med beaktande av resultatet av kvalitetssäkringen, kvalitetsuppföljningarna och kvalitetsindikatorerna.

Inom verksamhetsområdet beskattning arbetar Skatteverket kontinuerligt för att uppnå en enhetlig rättstillämpning. Detta gör vi bland annat genom att ta fram rättsliga ställningstaganden som innehåller en redogörelse för Skatteverkets uppfattning i rättsliga frågor. Ställningstaganden är styrande för Skatteverkets verksamhet och vägledande för allmänheten.⁵⁵

Under 2018 har Skatteverket publicerat 111 ställningstaganden på webbplatsen, vilket är samma nivå som för 2017. Nivån för året är rimlig med hänsyn till det behov som Skatteverket bedömer finns.

Tabell 42 Ställningstaganden

Antal	2016	2017	2018	2017-2018
Ställningstaganden	102	111	111	0 %

Källa: Skatteverket.se

Kvalitetssäkring

Kvalitetssäkringen av ärenden i närtid indikerar en god kvalitet inom alla kategorier. Ett fåtal brister konstaterades dock främst inom kategorierna utredning/handläggning och handläggningstid. Exempel på konstaterade brister är saknade eller ofullständiga tjänsteanteckningar och långa handläggningstider.

Tabell 43 Kvalitetssäkring beskattning

Andel ärenden per kategori ¹⁾	2016	2017	2018	2017-2018
Registrering				
God	98,0%	99,1%	99,3%	0,2 p.e.
Tillfredsställande	1,5%	0,6%	0,5%	-0,1 p.e.
Inte tillfredsställande	0,5%	0,3%	0,2%	-0,1 p.e.
Utredning/handläggning				
God	89,7%	93,1%	94,6%	1,5 p.e.
Tillfredsställande	8,4%	5,0%	4,5%	-0,5 p.e.
Inte tillfredsställande	1,9%	1,9%	0,9%	-1 p.e.
Beslut				
God	95,8%	97,1%	97,7%	0,6 p.e.
Tillfredsställande	3,0%	1,8%	1,8%	-
Inte tillfredsställande	1,2%	1,1%	0,5%	-0,6 p.e.
Information				
God	98,7%	98,9%	98,6%	-0,3 p.e.
Tillfredsställande	1,1%	0,9%	1,2%	0,3 p.e.
Inte tillfredsställande	0,2%	0,2%	0,2%	-
Språk				
God	95,5%	96,5%	95,8%	-0,7 p.e.
Tillfredsställande	4,2%	3,2%	4,0%	0,8 p.e.
Inte tillfredsställande	0,3%	0,3%	0,2%	-0,1 p.e.
Bemötande				
God	98,0%	98,3%	98,3%	-
Tillfredsställande	1,9%	1,5%	1,6%	0,1 p.e.
Inte tillfredsställande	0,1%	0,2%	0,1%	-0,1 p.e.
Arkivering				
God	97,6%	97,7%	98,1%	0,4 p.e.
Tillfredsställande	2,0%	1,8%	1,5%	-0,3 p.e.
Inte tillfredsställande	0,4%	0,5%	0,4%	-0,1 p.e.
Handläggningstid				
God	92,8%	94,3%	95,2%	0,9 p.e.
Tillfredsställande	5,5%	4,1%	3,5%	-0,6 p.e.
Inte tillfredsställande	1,7%	1,6%	1,3%	-0,3 p.e.

Källa: Skatteverkets kvalitetssäkringsmodell

Not 1) Förutsättningarna för vår bedömning, se avsnitt 2.6.2.

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

Arbetet med att säkerställa tillämpningen av bestämmelserna om särskilt kvalificerad beslutsfattare⁵⁶ fungerar i allmänhet bra.

Kvalitetsuppföljning

Under 2018 har vi slutfört en kvalitetsuppföljning och en effektuppföljning, inom ramen för uppföljningsplan för intern styrning och kontroll (UISK⁵⁷).⁵⁸ Båda uppföljningarna visar att kvaliteten överlag är god. Resultatet från effektuppföljningen visar att de åtgärder som vi har

⁵⁵ Se vidare avsnitt 2.6.2

⁵⁶ Den 1 januari 2012 infördes bestämmelser som innebär att beslut i vissa fall ska fattas av en särskilt kvalificerad beslutsfattare (SKB). Samtidigt avskaffades skattenämnderna. Införandet av SKB-funktionen motiverades dels av behovet att bygga in ett kvalitetsstärkande moment i vissa av Skatteverkets beskattningsbeslut, dels av rättssäkerhetsskäl.

⁵⁷ UISK var planen för kvalitetsuppföljning till och med 2017.

⁵⁸ BES 2017:5 obligatoriska omprövningsbeslut, BES 2017:9 konkursansökningar.

vidtagit efter den föregående uppföljningen till stor del har bidragit till det goda resultatet.

Inom ramen för Skatteverkets kvalitetsuppföljningsplan 2018-2020 har vi också genomfört en effektuppföljning och två bevakningsuppföljningar.⁵⁹ Resultatet från effektuppföljningen avseende anstånd visar att vidtagna åtgärder har haft avsedd effekt på kvaliteten.

Bevakningsuppföljningar genomförs av områden där vi över tid vill bevaka en på förhand känd risk med lågt sannolikhetsvärde men med högt konsekvensvärde. Resultatet från de två uppföljningarna under 2018 tyder på att kvaliteten är god.

Uppföljning av kvalitetsindikatorer

Elektronisk hantering och rätt utformade e-tjänster 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 deklarationer har en fortsatt fördelaktig utveckling. Andelen elektroniska inkomstdeklarationer 1 och andelen skattedeklarationer för moms och arbetsgivaravgifter som lämnas via internet har en god nivå.

Tabell 44 E-deklarationer och e-ansökningar

Andel	2016	2017	2018	2017-2018
Andel deklarationer som lämnats elektroniskt				
- inkomstdeklaration 1 ¹⁾	75 %	78 %	80 %	2 p.e.
- skattedeklaration för moms och arbetsgivaravgifter ¹⁾	86 %	89 %	92 %	3 p.e.
- inkomna ansökningar om rot/rut	99 %	99 %	99 %	-

Källa: Guppi

Not 1) Vid slutet av året.

Fler kvinnor än män har lämnat sin inkomstdeklaration 1 elektroniskt, skillnaderna har dock minskat jämfört med 2017.

Tabell 45 E-deklarationer – fördelning kvinnor och män

Andel	2016	2017	2018
Elektroniska inkomstdeklarationer 1			
- kvinnor/män (%)	52/48	52/48	50/50

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

För att bedöma om vi har underlättat för privatpersoner och företag att lämna korrekta uppgifter i

rätt tid analyserar vi dels formella fel, dels beslut om skönsbeskattning. Dessutom analyserar vi ett subjektivt mått för hur privatpersoner och företag upplever våra tjänster.

Andelen formella fel i lämnade skattedeklarationer har minskat i jämförelse med 2017. Den låga nivån på andelen formella fel är en följd av att flertalet lämnar sina deklarationer elektroniskt vilket förhindrar att formella fel kan uppstå.

Tabell 46 Formella fel

Andel	2016	2017	2018	2017-2018
Formella fel gällande moms och arbetsgivaravgifter ¹⁾	0,9 %	0,7 %	0,6 %	-0,1 p.e.

Källa: Guppi

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

Andelen skönsbeskattningar för moms och arbetsgivaravgifter har minskat väsentligt. Förklaringen är ett nytt arbetssätt för att hantera uteblivna deklarationer, se vidare under avsnitt 7.3.3.

Tabell 47 Skönsbeskattningar företag

Andel	2016	2017	2018	2017-2018
Skönsbeskattning, inkomstbeskattning företag	1,1 %	1,1 %	1,2 %	0,1 p.e.
Skönsbeskattning moms	0,6 %	0,6 %	0,3 %	-0,3 p.e.
Skönsbeskattning arbetsgivaravgifter	0,3 %	0,3 %	0,1 %	-0,2 p.e.

Källa: Guppi

I Skatteverkets årliga attitydundersökningar⁶⁰ 2016-2018 ingår påståendena ”Det är enkelt att deklarerat” (privatpersoner) och ”Det är enkelt för företag att lämna uppgifter om olika skatter” (företag). Det finns inga statistiskt säkerställda skillnader mellan åren. I 2018 års undersökningar var det 82 procent av privatpersonerna och 71 procent av företagen som instämde i dessa påståenden. Att det är en lägre andel företag som instämmer i att det är enkelt att lämna uppgifter om skatter kopplar vi till att företagens skatter är mer komplexa.

Kvinnor och män har i ungefär lika hög grad svarat att det är enkelt att deklarerat.

⁵⁹ BES 2018:2 anstånd beviljade enligt 63:23 Skatteförordningen, BES 2018:5-6, utbetalningar med hel eller delvis omföring på skattekontot samt frångående av basuppgifter.

⁶⁰ Attitydundersökningarna beskrivs i avsnitt 2.8.

Tabell 48 Det är enkelt att deklarerat (privatpersoner)

Andel	2016	2017	2018
Instämmer	81 %	81 %	82 %
- varav kvinnor	82 %	82 %	82 %
- varav män	80 %	80 %	82 %
Varken eller	11 %	12 %	12 %
- varav kvinnor	11 %	11 %	12 %
- varav män	11 %	12 %	11 %
Instämmer ej	8 %	7 %	6 %
- varav kvinnor	7 %	7 %	6 %
- varav män	9 %	8 %	7 %

Källa: Skatteverkets attitydundersökningar.

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

Andel	2016	2017	2018
Instämmer	67 %	70 %	71 %
Varken eller	23 %	23 %	20 %
Instämmer ej	10 %	8 %	9 %

Källa: Skatteverkets attitydundersökningar.

Tabell 50 Det är enkelt att deklarerat (privatpersoner) / Det är enkelt för företag att lämna uppgifter om olika skatter (företag)

Medelvärde ¹⁾	2016	2017	2018
Privatpersoner	4,26	4,26	4,30
- varav kvinnor	4,31	4,28	4,33
- varav män	4,22	4,24	4,26
Företag	3,83	3,93	3,92

Källa: Skatteverkets attitydundersökningar.

Not 1) Medelvärdet speglar en skala på 1–5 där 1 = "instämmer inte alls och 5 = "instämmer helt".

För att bedöma om vi har genomfört handläggningen inom rimlig tid analyserar vi genomströmningstider, ärendebalanser, JO-beslut och kvalitetsuppföljningar.

Ärendebalanserna vid årets utgång har minskat jämfört mot 2017. Genomströmningstider för obligatoriska omprövningar har ökat något, men andelen avslutade ärenden inom 6 månader är oförändrad.

Tabell 51 Genomströmningstider och ärendebalanser

Andel/antal	2016	2017	2018	2017-2018
Ärenden avseende företagsregistrering				
Klara inom 3 veckor	84 %	85 %	83 %	-2 p.e.
Avslutade revisioner				
Klara inom 10 månader	86 %	85 %	84 %	-1 p.e.
Omprövning på skattebetalarens begäran, inkomstbeskattning				
Klara inom 1 månad	64 %	68 %	71 %	3 p.e.
Klara inom 2 månader	81 %	84 %	87 %	3 p.e.
Ärendebalans	19 806	15 463	14 589	-5,7%
Obligatoriska omprövningar¹⁾				
Klara inom 1 månad	54 %	50 %	46 %	-4 p.e.
Klara inom 3 månader	87 %	87 %	83 %	-4 p.e.
Klara inom 6 månader	98 %	98 %	98 %	-
Ärendebalans	1 084	1 137	964	-15,2 %

Källa: Guppi

Not 1) Avser inkomstbeskattning, moms och arbetsgivaravgifter.

Andelen revisioner som resulterar i ändring har minskat mot föregående år.

Tabell 52 Revisioner

Andel	2016	2017	2018	2017-2018
Revisioner som resulterar i ändring	80 %	82 %	77 %	-5 p.e.

Källa: Guppi

I de fall Skatteverket får kritik från JO återkopplar vi snarast till berörd enhet och vidtar lämpliga åtgärder. Under 2018 har JO inte riktat någon kritik mot beskattningsverksamheten.

Domstolsstatistiken från förvaltningsrätterna visar att andelen ändrade beslut har ökat något jämfört med 2017 men fortfarande ligger på en låg nivå. Det tyder på att Skatteverkets beslut håller en god kvalitet.

Tabell 53 Ändrade beslut i förvaltningsrätt

Andel	2016	2017	2018	2017-2018
Ändrade beslut	16,4 %	12,8 %	13,8 %	1,0 p.e.

Källa: Guppi

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

Tabell 54 Skadeståndsanspråk; JO-beslut

Antal	2016	2017	2018	2017-2018
Anspråk	72	68	89	30,9 %
-varav utbetald ersättning	4	4	3	-25,0 %
JO-beslut	2	0	0	-

Källa: Rapport: Redovisning av beslut år 2018 om klagomål och skadeståndsanspråk mot Skatteverket, dnr: 202 18114-19/1211.

Bedömning:

Skatteverket bedömer kvaliteten inom beskattningen som god.

Indikatorer som visar kvalitetsnivå eller utveckling:

- Kvalitetssäkring av ärenden i närtid indikerar att vi har en god nivå på såväl kvalitet som enhetlighet.
- Kvalitetsuppföljningar identifierar vissa förbättringsområden men tyder på att kvaliteten sammantaget är god.
- Uppföljning av kvalitetsindikatorer bekräftar att vi generellt har en god kvalitet.

8 Brottbekämpning

Uppgift enligt Skatteverkets instruktion

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

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

Skatteverket ska redovisa och kommentera verksamhetens resultat i förhållande till de uppgifter som framgår av Skatteverkets instruktion och till vad regeringen, i förekommande fall, har angett i regleringsbrev eller i något annat beslut. Resultatredovisningen ska avse den genomförda verksamheten och resultatet av denna verksamhet.

8.1 Inledning

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

Även om verksamhetsområdet är åtskilt från övrig verksamhet inom Skatteverket, redovisas åtgärder som även omfattar beskattning och folkbokföring i avsnitt 8.2.1 Åtgärder mot den organiserade brottsligheten.

8.2 Redovisning av genomförd verksamhet inklusive resultat

Sammanfattande bedömning:

Skatteverket bedömer resultatet för verksamhetsområdet brottbekämpning, i förhållande till Skatteverkets uppgift enligt instruktion, som tillfredsställande.

Bedömningen bygger på genomförd verksamhet, det vill säga de åtgärder vi har vidtagit för att förebygga och motverka ekonomisk brottslighet, samt på de åtgärder vi har vidtagit för att utveckla den brottbekämpande verksamheten.

I bedömningen har beaktats att både produktiviteten och kvaliteten bedöms som tillfredsställande.

Den brottbekämpande verksamheten bedrivs vid Skatteverkets skattebrottsenhet. Enheten är åtskild från övrig verksamhet inom Skatteverket. Skattebrottsenhetens verksamhet består dels av att biträda åklagare i förundersökningar, dels av att bedriva underrättelseverksamhet inom skatteområdet. Enheten ansvarar även för Skatteverkets

it-forensiska verksamhet som används av både brottbekämpning och beskattning.

Skatteverkets medverkan i brottsutredningar som rör vissa brott

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

Skattebrottsenheten utreder ärenden enligt överenskommelse mellan Ekobrottsmyndigheten och Skatteverket om fördelning av brottmålsärenden, där utgångspunkten är att anmälningar från Skatteverket utreds av Skatteverkets skattebrottsenhet. Detta gäller även anmälningar från annan om brott enligt skattebrottslagen. Utredning av ärenden med anknytning till Pensionsmyndigheten (rörande premiepensionsfonder) som påbörjades under 2017 har fortsatt även under 2018.

Utredningarna genomförs i nära samarbete med åklagare. Försöket med åklagare på plats i Skatteverkets lokaler i Solna har bedömts som framgångsrikt och har fortsatt under 2018.

Under året har en funktion inrättats som bereder och sammanställer inkommande brottsutredningar. Funktionen har underlättat en snabbare fördelning av ärenden till handläggare och även identifiering av ärenden, som efter enklare kontroll, direkt kan avslutas samt ärenden som ska prioriteras. Utvärdering kommer att ske under 2019. Utvecklingen av metodstödet i brottsutredningarna har fortsatt under 2018.

Vi genomförde under 2017 en kvalitetsundersökning genom en enkät till åklagare⁶¹. Resultatet visade att åklagarna då i huvudsak var nöjda med hur utredningarna genomförts. Regelbundna avstämningar med åklagare under 2018 samt genomförd kvalitetssäkring ger stöd för bedömningen att åklagarna ges ett bra underlag till beslut i åtalsfrågan. Se även under avsnitt 8.5 nedan.

Skatteverkets underrättelseverksamhet

Underrättelseverksamheten har under året upptäckt oseriösa aktörer och rapporterat dessa vidare, bland annat genom analyser och övrigt underrättelsearbete, inklusive samarbete med andra myndigheter. Under 2018 har samverkan med bland annat Ekobrottsmyndigheten och Säkerhetspolisen fördjupats och närvaron i myndighets-samverkan mot organiserad brottslighet ytterligare förstärkts. Nedlagd tid för underrättelsesamverkan, med stöd av lagen (2016:774) om uppgiftsskyldighet vid samverkan mot viss organiserad brottslighet har ökat jämfört med 2017.

Utveckling av arbetsmetodik och struktur för mottagande och fördelning av underrättelsesignaler har fortsatt under året. Vi har även arbetat med utveckling av ett nytt ärendehanteringsstöd för underrättelseverksamheten.

Informationsdelgivningen om aktörer och bolag till andra verksamhetsgrenar inom Skatteverket och brottsbekämpande myndigheter, med anledning av misstanke om ekonomisk brottslighet, har ökat under året och då även inom djupare analyser.

Internationell metodsamverkan

Skatteverkets brottsbekämpande verksamhet bidrar till arbetet med att utveckla metoder för bekämpning av skattebrott genom att samverka med andra länder kring erfarenhetsutbyte. Informationsutbyte med andra länder i pågående brottsutredningar sker genom att åklagaren begär internationell rättshjälp.

Under 2016 startades ett nordiskt projekt om identitetskriminalitet inom Nordisk Agenda. Under 2018 har projektet påbörjat ett arbete med att ta fram en gemensam nordisk internetbaserad utbildningsplattform avseende sökningar på sociala

medier med syfte att förhindra identitetsrelaterad brottslighet.

Den nordiska riskbilden från 2015, som uppdaterades under 2017, har varit underlag för fortsatt arbete med metodsamverkan och kompetenshöjande åtgärder. Under året har även ett arbete med att uppdatera den nordiska penningtvättsutbildningens innehåll påbörjats, bland annat med en ny del som avser terrorfinansiering. Vi har även fortsatt höja medvetenheten inom Skatteverket. Baserat på den nordiska penningtvättsutbildningen har utbildningar genomförts under året.

Under 2018 har vi fortsatt vår samverkan inom OECD⁶² 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-rapporten ”Bekämpa skattebrott: De 10 globala principerna”⁶³ som innehåller en beskrivning av medlemsländernas bästa arbetsätt för att bekämpa skattebrott och andra ekonomiska brott.
- Uppdatering av OECD:s penningtvätts-handbok för att öka medvetenheten avseende penningtvätt och terrorfinansiering.

8.2.1 Åtgärder mot den organiserade brottsligheten

Skatteverket är en av de myndigheter som ingår i den myndighetsgemensamma satsningen mot den organiserade brottsligheten. Vi deltar i denna samverkan med verksamhetsområdena brottsbekämpning (skattebrottsenheten), beskattning och folkbokföring. Under året har vi totalt sett ökat våra resurser för deltagande i samverkan mot organiserad brottslighet.

Skatteverket deltar i samtliga fasta samverkansgrupper samt i styrnings- och ledningsfunktionerna för det myndighets-gemensamma arbetet. Vi deltar också i det utvecklingsarbete som bedrivs inom myndighetssamverkan liksom i de gemensamma nätverken för frågor om juridik, säkerhet och kommunikation. Under året har vi även prioriterat deltagande i den nya samordningsfunktionen mot penningtvätt och finansiering av terrorism.

⁶¹ Skatteverket: Hur nöjda är åklagarna med skattebrottsenheten? dnr 131 175549-17/1211.

⁶² Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD).
⁶³ Fighting tax Crime: The Ten Global Principles.

Skattebrottsenheten har en betydelsefull roll i arbetet mot organiserad brottslighet framförallt genom underrättelseverksamheten. Enhetens resurser för deltagande i myndighetssamverkan har minskat något jämfört med 2017. Antalet ärenden med inriktning mot organiserad brottslighet där skattebrottsenheten har deltagit ligger på samma nivå jämfört med föregående år.

Vi bedömer att olika typer av skattekontroller och säkring av tillgångar för betalning av skatt fortsatt utgör effektiva verktyg i arbetet mot organiserad brottslighet. Jämfört med 2017 har antalet utredningar inom beskattningsverksamheten med inriktning mot organiserad brottslighet minskat något och utnyttjad resurs ökat.

Inriktningen av samverkan har inneburit att folkbokföringsverksamheten fått en viktigare roll. Denna del av verksamheten har under året utvecklat sitt deltagande i samverkan och medverkar nu i ett flertal fasta samverkansgrupper och insatser inom ramen för samverkan mot organiserad brottslighet.

Resultatet av våra samlade åtgärder innebär, enligt vår bedömning, en ökad kunskap om brottslighet kopplad till skatteområdet. Genom egna kompetenshöjande insatser och genom samverkan med andra brottsbekämpande myndigheter har vi skapat förutsättningar för att ta oss an och utreda dessa ärenden på ett kvalificerat sätt.

8.3 Prestationer och andra produktionsmått

Kostnaderna för verksamhetsområdet har ökat jämfört med 2017. Resursen har ökat i viss utsträckning under 2017 och 2018 för delområdet brottsutredning efter en medveten neddragning mellan 2014 och 2016. Under 2018 har den ökade resursen medfört ett ökat antal avslutade brottsutredningar, den största ökningen har skett inom kategorin särskilt krävande ärenden.

Tabell 55 Intäkter och kostnader

Tkr	2016	2017	2018	2017-2018
Intäkter av anslag	247 670	258 251	267 013	3,4 %
Övriga intäkter	0	86	487	468,0 %
Kostnader ¹⁾	247 670	258 336	267 500	3,5 %

Källa: Agresso

Not 1) Inklusive underrättelseverksamheten.

8.3.1 Brottsutredningar

Inom verksamhetsområdet brottsbekämpning är prestationen för brottsutredningsverksamheten avslutade brottsutredningar. Utredningsärendena är indelade i mängdärenden, projektärenden samt särskilt krävande ärenden⁶⁴.

Antalet avslutade ärenden har ökat och andelen avslutade särskilt krävande ärenden utgör en högre andel av de avslutade ärendena jämfört med 2017. Under 2018 har nyrekrytering skett och beslut har även fattats om ytterligare nyrekrytering under 2019.

När det gäller myndighetssamverkan mot organiserad brottslighet har nedlagd tid för att hantera brottsutredningar minskat med 19 procent jämfört med 2017. Brottsutredningar gällande organiserad brottslighet är en arbetsuppgift som prioriteras. Nedlagd tid kan variera mellan åren utifrån behoven i aktuella ärenden.

Vi bedömer att befintlig resurs sammantaget använts till rätt åtgärder.

Tabell 56 Avslutade brottsutredningar

Antal och andel	2016	2017	2018	2017-2018
Antal avslutade ärenden	1199	1108	1210	9,2 %
- andel mängdärenden	19,3 %	17,5 %	15,6 %	-1,9 p.e.
- andel projektärenden	73,8 %	75,8 %	74,2 %	-1,6 p.e.
- andel särskilt krävande ärenden	6,8 %	6,7 %	10,2 %	3,5 p.e.

Källa: Guppi

Antalet inkomna ärenden ligger på i stort sett samma nivå som 2017. Trenden med minskad andel mängdärenden håller i sig.

⁶⁴ Mängdärenden avser till exempel mindre omfattande bokföringsbrott och okomplicerade skattebrott. Projektärenden avser medelsvåra ärenden. Särskilt krävande ärenden avser kvalificerad brottslighet, juridiskt komplicerade ärenden och ärenden av stor omfattning.

Tabell 57 Inkomna brottsutredningar

Antal och andel	2016	2017	2018	2017-2018
Antal inkomna ärenden	1 336	1 261	1 256	-0,4 %
- andel mängdärenden	18,1 %	16,9 %	15,3 %	-1,6 p.e.
- andel projektärenden	77,5 %	78,5 %	80,2 %	1,7 p.e.
- andel särskilt krävande ärenden	4,3 %	4,6 %	4,5 %	-0,1 p.e.

Källa: Guppi

Antalet brottsmisstankar som utretts av skattebrottsenheten har minskat något jämfört med 2017. Antalet förhör och antalet beslag⁶⁵ har ökat kraftigt. Antal förhör redovisas i samband med att utredningen avslutas och är avsevärt fler i särskilt krävande ärenden. Förklaringen till ökningen av antal beslag samt förhör är att antalet avslutade särskilt krävande ärenden har ökat (74 avslutade under 2017 mot 123 avslutade under 2018).

Tabell 58 Brottsmisstankar, förhör och beslag

Antal	2016	2017	2018	2017-2018
Brottsmisstankar¹⁾	22 644	19 465	20 056	3,0 %
- inom brottsutredningar ²⁾	17 188	13 959	13 508	-3,2 %
Förhör	4 183	3 167	3 660	15,6 %
- per mängdärende	1,2	1,2	1,2	-
- per projektärende	2,6	2,1	2,1	-
- per särskilt krävande ärende	19,3	15,4	12,8	-16,9 %
Beslag	512	598	1 009	68,7 %
- per mängdärende	0,0	0,0	0,0	-
- per projektärende	0,2	0,1	0,2	100 %
- per särskilt krävande ärende	3,8	6,8	7,0	2,9 %

Källa: Guppi

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

Not 2) Brottsmisstankar som utretts av skattebrottsenheten.

8.3.2 Underrättelseprodukter

De analyser och övrigt underrättelsearbete som vi har genomfört delges genom olika typer av underrättelseprodukter, bland annat underrättelse-rapporter.

Verksamheten har levererat färre underrättelse-rapporter jämfört med 2017. Det har tagits fram 85 operativa, taktiska och strategiska underrättelse-rapporter.

På grund av delvis förändrat arbetssätt mäter antalet underrättelserapporter endast en del av områdets prestationer. Vid samverkan enligt lagen om uppgiftsskyldighet vid samverkan mot viss organiserad brottslighet (LUS) sker delgivningen ofta muntligen.

Vi kan också se att omfattningen av information i underrättelseprodukterna har ökat jämfört med 2017. Antalet aktörer (personer och bolag) som underrättelserapporterna innehåller information om, har ökat kraftigt.

Tabell 59 Underrättelserapporter

Antal	2016	2017	2018	2017-2018
Underrättelserapporter	169	111	85	-23,4 %
Antal aktörer ¹⁾		432	548	26,9 %

Källa: Guppi, SKUR

Not 1) Genom rapporterna delges information om aktörer och bolag till andra verksamhetsgrenar inom Skatteverket och brottsbekämpande myndigheter, med anledning av misstanke om ekonomisk brottslighet. Information om antal aktörer i underrättelserapporterna är inte möjlig att ta fram för 2016.

8.4 Produktivitet

Som mått för produktivitet inom brottsutredning använder Skatteverket antalet avslutade brottsutredningar per dag (arbetsproduktivitet) samt styckkostnaden per avslutad brottsutredning. Inom underrättelseverksamheten använder vi antal framtagna underrättelserapporter per dag som mått på arbetsproduktivitet.

Den operativa tiden har ökat inom brottsutredning som en följd av beslutad resursförstärkning för att hantera det höga balansläget. Den operativa tiden inom underrättelseverksamheten har minskat jämfört med 2017 främst på grund av personalavgångar under hösten.

Tabell 60 Nedlagd tid

Antal dagar ^{1) 2)}	2016	2017	2018	2017-2018
Operativ tid:	29 839	30 318	32 215	6,3 %
- brottsutredningar	23 004	22 679	25 132	10,8 %
- underrättelseverksamhet	4 669	5 219	4 550	-12,8 %
- övrigt	2 165	2 420	2 533	4,7 %

Källa: Guppi

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

Not 2) Exklusive ofördelad tid och frånvaro.

Produktiviteten inom brottsutredning, mätt i totalt antal avslutade ärenden per dag, har ökat något jämfört med 2017. Mot bakgrund av att antalet avslutade särskilt krävande ärenden ökat kraftigt och en fortsatt minskning av antalet avslutade mängdärenden är bedömningen att produktiviteten har utvecklats positivt jämfört med 2017.⁶⁶

Antalet underrättelserapporter per dag har minskat något. Vi ser dock en ökning av omfattningen av

⁶⁵ Exempel på vad beslag kan bestå av: bokföring, datorer, surfplattor, mobiler, USB-minnen och kontanter.

⁶⁶ Genomsnittligt nedlagd tid per ärende 2018 är för mängdärenden 4,0 dgr, för projektärenden 16,5 dgr och för särskilt krävande ärenden 70,3 dgr.

information som delges genom underrättelse-rapporterna, se ovan avsnitt 8.3.2.

Tabell 61 Arbetsproduktiviteten

Antal	2016	2017	2018	2017-2018
Avslutade brottsutredningar per dag ¹⁾	0,052	0,049	0,050	2,0 %
Underrättelserapporter per dag ²⁾	0,036	0,021	0,019	-9,5 %

Källa: Guppi, Agresso

Not 1) Antal avslutade brottsutredningar delat med operativ tid för brottsutredning exklusive labbtid it-forensiker.

Not 2) Antalet avslutade underrättelserapporter delat med operativ tid för underrättelseverksamhet inom insatsen Övrig underrättelseverksamhet.

Styckkostnaden har minskat något jämfört med 2017. En förklaring till den minskade styckkostnaden är fler avslutade brottsutredningar jämfört med 2017.

Tabell 62 Styckkostnad

Kr	2016	2017	2018	2017-2018
Kostnad per avslutad brottsutredning ¹⁾	206 564	234 089	221 074	-5,6 %

Källa: Guppi, Agresso

Not 1) Brottsutredningar kan löpa över längre tid än ett år, det vill säga även över årsskiften. I beräkning av styckkostnaden används total kostnad samt avslutade utredningar under det aktuella året.

Bedömning:

Skatteverket bedömer produktiviteten inom brottsbekämpningen som tillfredsställande

Indikatorer som visar produktivitetsnivå eller utveckling:

- Antalet avslutade brottsutredningar per dag har ökat något jämfört med 2017.
- Andel och antal avslutade särskilt krävande brottsutredningsärenden har ökat kraftigt.
- Styckkostnaden har minskat.
- Antal framtagna underrättelserapporter per dag har minskat.
- Informationsmängden i framtagna underrättelserapporter har ökat.

8.5 Kvalitet

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

Kvalitetssäkring

Under året har vi genomfört en kvalitetssäkring av ärenden i närtid. Kvalitetssäkringen indikerar en god kvalitet i allmänhet.

De brister som konstaterades var främst inom kategorierna utredning/handläggning och handläggningstid. De övervägande delarna av bristerna kan lösas med återkoppling till respektive medarbetare samt med lärande i arbetet för att ytterligare stärka medarbetarnas kompetens.

Tabell 63 Kvalitetssäkring slumpurval brottsbekämpning

Andel ärenden per kategori ¹⁾	2016	2017	2018	2017-2018
Registrering				
God	92,3%	97,7%	96,4%	-1,3 p.e.
Tillfredsställande	4,5%	2,3%	1,8%	-0,5 p.e.
Inte tillfredsställande	3,2%	0,0%	1,8%	1,8 p.e.
Utredning/handläggning				
God	74,0%	89,4%	80,2%	-9,2 p.e.
Tillfredsställande	21,1%	9,1%	15,5%	6,4 p.e.
Inte tillfredsställande	4,9%	1,5%	4,3%	2,8 p.e.
Beslut				
God	96,8%	96,9%	96,5%	-1,4 p.e.
Tillfredsställande	0,8%	2,3%	2,6%	0,3 p.e.
Inte tillfredsställande	2,4%	0,8%	0,9%	0,1 p.e.
Information				
God	100%	100%	97,3%	-2,7 p.e.
Tillfredsställande	0,0%	0,0%	1,8%	1,8 p.e.
Inte tillfredsställande	0,0%	0,0%	0,9%	0,9 p.e.
Språk				
God	95,1%	97,6%	95,6%	-2,0 p.e.
Tillfredsställande	2,0%	2,4%	3,5%	1,1 p.e.
Inte tillfredsställande	2,9%	0,0%	0,9%	0,9 p.e.
Bemötande				
God	96,4%	98,9%	95,9%	-3,1 p.e.
Tillfredsställande	3,6%	1,1%	3,1%	2,0 p.e.
Inte tillfredsställande	0,0%	0,0%	1,0%	1,0 p.e.
Arkivering				
God	85,5%	97,0%	93,6%	-3,4 p.e.
Tillfredsställande	10,9%	3,0%	4,6%	1,6 p.e.
Inte tillfredsställande	3,6%	0,0%	1,8%	1,8 p.e.
Handläggningstid				
God	80,0%	77,3%	68,1%	-9,2 p.e.
Tillfredsställande	11,7%	18,9%	27,6%	8,7 p.e.
Inte tillfredsställande	8,3%	3,8%	4,3%	0,5 p.e.

Källa: Skatteverkets kvalitetssäkringsmodell

Not 1) Förutsättningarna för vår bedömning, se avsnitt 2.6.2.

Resultatet från kvalitetssäkringen indikerar en god nivå även om resultatet är något sämre än för 2017. Utifrån att det är ett begränsat urval av ärenden får brister i enskilda ärenden stor genomslagskraft på resultatet.

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

Kvalitetsuppföljning

Under 2018 har vi genomfört en effektuppföljning inom ramen för Skatteverkets kvalitetsuppföljningsplan 2018-2020.⁶⁷ Åtgärdsplanen som vi tog fram efter den förra uppföljningen 2016 är genomförd och resultatet av effektuppföljningen visar att kvaliteten har förbättrats.

Vi har arbetat vidare med kvalitetshöjande åtgärder efter den kvalitetsundersökning vi gjorde 2017, där vi skickade en enkät till åklagare.⁶⁸

Kvalitetsindikatorer

Genomströmningstiderna har ökat jämfört med 2017. En förklaring är att området under en längre period har haft höga balanser. Detta påverkar genomströmningstiderna som redovisas det år ärendet avslutas. Antal ärenden som inte fördelats ut till handläggare har under året minskat, från en hög nivå, vilket är viktigt för att förbättra genomströmningstiderna.

Tabell 64 Genomströmningstider

Antal dagar i genomsnitt	2016	2017	2018	2017-2018
Mängdärenden	56	65	73	12,3 %
Projektärenden	246	268	313	16,8 %
Särskilt krävande ärenden	516	504	537	6,5 %

Källa: Guppi

Ärendebalanserna har ökat något jämfört med 2017. Anledningen till ökningen är en kombination av mer resurskrävande ärenden, samtidigt som inflödet av ärenden har varit högt under en längre period. Under 2018 har balansen minskat vad avser särskilt krävande ärenden.

Tiden innan ett ärende fördelas till utredare har ökat jämfört med 2017. Detta kan få konsekvenser när det gäller bevisläget i brottsutredningar och kan i vissa fall leda till att åklagare får skriva av ärenden. Den under året inrättade funktionen som beskrivs ovan under avsnitt 8.2 och som har till uppgift att bereda och fördela ärenden bör innebära att risken för sämre bevisläge har minskat. Antalet ofördelade ärenden har sjunkit jämfört med 2017.

Tabell 65 Ärendebalans

Antal	2016	2017	2018	2017-2018
Ärendebalans brottsutredningar	935	1 112	1 161	4,2 %

Källa: Guppi

Elektroniskt utbyte mellan myndigheter

Inom ramen för regeringsuppdraget Rättsväsendets informationsförsörjning (RIF), arbetar Skatteverket i samverkan med andra myndigheter med att vidareutveckla vårt elektroniska flöde av information.

Under 2018 har vi fortsatt utvecklingen av det nya it-stödet Elektroniskt myndighetsutbyte (eMU). Det arbete som inleddes 2017 avseende digitala utbyten med Sveriges domstolar har slutförts under året. Vi har även arbetat med att göra våra utbyten med Kriminalvården digitala.

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. Under året har systemen anpassats med lagtvingande och tekniskt tvingande åtgärder.

Bedömning:

Skatteverket bedömer kvaliteten inom brottsbekämpningen som tillfredsställande.

Indikatorer som visar kvalitetsnivå eller utveckling:

- Kvalitetssäkringen indikerar en fortsatt god nivå.
- Kvalitetsuppföljning 2017, enkät till åklagare visade god nivå, inga indikationer om förändring 2018.
- Genomströmningstiderna har ökat.
- Ärendebalanserna har ökat totalt men minskat för särskilt krävande ärenden.
- Balansen för ofördelade ärenden har minskat.
- Effektuppföljning av genomförda åtgärder efter tidigare kvalitetsuppföljning av registrerade personuppgifter i SKUR visar på en förbättrad kvalitet.

⁶⁷ BRO 2018:1 Personuppgifter i skattebrottsenhetens underrättelseverksamhet - SKUR

⁶⁸ Hur nöjda är åklagarna med Skattebrottsenheten? Dnr 131 1755549-17/1211

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

Skatteverket ska redovisa och kommentera verksamhetens resultat i förhållande till de uppgifter som framgår av Skatteverkets instruktion och till vad regeringen, i förekommande fall, har angett i regleringsbrev eller i något annat beslut. Resultatredovisningen ska avse den genomförda verksamheten och resultatet av denna verksamhet.

Återrapporteringskrav enligt regleringsbrevet

Skatteverket ska redovisa vilka åtgärder som har vidtagits för att öka registerkvaliteten i folkbokföringen. Skatteverket ska särskilt beskriva hur riskhanteringen inom folkbokföringen har stärkts och vilka resultat det har lett till.

9.1 Inledning

Syftet med folkbokföringen är att tillgodose samhällets behov av uppgifter om befolkningen. 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.

9.2 Redovisning av genomförd verksamhet inklusive resultat

Sammanfattande bedömning:

Skatteverket bedömer resultatet för verksamhetsområdet folkbokföring, i förhållande till Skatteverkets uppgift enligt instruktion, som inte tillfredsställande.

I bedömningen har beaktats att produktiviteten bedöms som tillfredsställande och kvaliteten som inte tillfredsställande.

I bedömningen har stor vikt lagts vid att de tidigare konstaterade bristerna kvarstår vad gäller kunskap om folkbokföringsfelet. Vi har även beaktat kvarstående brister i riskhantering, förutsättningar för urval och bristande kunskap om effekter av genomförda kontroller.

Skatteverket arbetar kontinuerligt med att upprätthålla en god kvalitet i folkbokföringsregistret. Det gör vi genom förebyggande aktiviteter, löpande ärendehantering och kontrollåtgärder samt olika utvecklingsinsatser.

Verksamheten inom folkbokföringsområdet ställs, med hänsyn till samhällsutvecklingen, inför allt större utmaningar med att upprätthålla korrekta register. Vi ser i Skatteverkets årliga attitydundersökning riktad till privatpersoner⁶⁹ att de flesta tycker att det är viktigt att alla personer som är bosatta i Sverige är folkbokförda på rätt adress. De flesta upplever också att det är enkelt att anmäla ändringar. Undersökningen visar att 15 procent av de tillfrågade känner någon som är folkbokförd på fel adress, vilket indikerar att det finns en utmaning i att upprätthålla korrekta register.

I folkbokföringens uppdrag ingår att registrera uppgifter, men även att arbeta förebyggande och kontrollera att uppgifterna som registreras är korrekta.

Det förebyggande arbetet har vi under 2018 till viss del genomfört i en särskild insats, Förebygga genom samverkan. Syftet med insatsen har varit att öka kunskapsnivån om folkbokföring hos nyanlända med uppehållstillstånd eller uppehållsrätt

⁶⁹ Attitydundersökningarna beskrivs i avsnitt 2.8 och resultatet framgår av statistiksammanställningen.

samt hos studenter. För att nå dessa målgrupper har vi använt oss av externa budbärare som till exempel integrationshandläggare och utbildningsansvariga. Budbärarna har sedan hjälpt oss att sprida information om Skatteverkets hemsida, där det finns informationsfilmer och texter på olika språk.

Inom insatsen Förebygga genom samverkan har vi även arbetat med att uppdatera informationen kring skyddade personuppgifter på hemsidan. Här har vi bland annat publicerat filmer som beskriver vad sekretessmarkering och kvarskrivning innebär, hur ansökan går till och vad den som lever med skyddade personuppgifter behöver tänka på.

Kontroll ingår i alla delar av folkbokföringens uppdrag. Innan registrering kontrollerar vi att lämnade uppgifter är kompletta. I detta skede kan det också göras en fördjupad kontroll där vi utreder om lämnade uppgifter är riktiga. Kontroll görs även efter registrering när Skatteverket eller någon annan identifierat att en uppgift i folkbokföringsregistret kan vara fel.

En del av kontrollarbetet har genomförts i två särskilda insatser. I insatsen Begränsa avsiktliga fel har syftet varit att hitta, hantera och förebygga avsiktliga fel men även andra typer av fel. Insatsen Bosättningskontroll har haft syftet att minska antalet fel i folkbokföringsregistret bland annat genom kontroller som ska leda till att fler väljer att göra rätt från början.

I insatserna har vi haft fokus på övertäckning, det vill säga de som är folkbokförda i Sverige men som inte bor här eller som saknar giltigt tillstånd att bo och arbeta här. Vi har även fokuserat på att åtgärda de anmälningar vi fått om att någon är folkbokförd på en adress mot den på adressen bosattes vilja. Vi har också arbetat med undertäckning, det vill säga de personer som ska vara folkbokförda i Sverige men som inte är det.

En inriktning i bosättningskontrollen är att göra fler åtgärder utan att påbörja en utredning. Det medför att vi i högre utsträckning kontaktar berörda personer för att få dem att själva anmäla sin ändrade folkbokföring och kommunikationen behöver inte alltid vara skriftlig. Vi har också vidtagit registervårdande åtgärder i form av att avsluta signaler⁷⁰ som inte längre är aktuella.

Arbetet i insatserna har resulterat i att vi har förbättrat urvalsarbetet så att det görs från ett helhetsperspektiv. Vi gör nu en mer strukturerad indelning samt prioritering av inkommande signaler. Vi har också förbättrat den interna hanteringen av inkomna uppgifter så att det även i Skatteupplysningen är möjligt att komplettera ett pågående ärende istället för att skapa ett nytt.

Skatteverkets gemensamma mål att förebygga och motverka ekonomisk brottslighet och internationellt skatteundandragande har medfört att vi sett över organisationen inom folkbokföringsområdet och tillsatt en koordinator. Vi har ökat resursen inom denna del av verksamheten. Skatteverket har haft en kraftig ökning av antalet underrättelser som vi lämnat till andra myndigheter om felaktiga utbetalningar från välfärdssystemet under året.

Den 1 juli 2018 infördes en ny straffbestämmelse om folkbokföringsbrott. Dessutom infördes nya bestämmelser om avregistrering av falsk identitet samt att Skatteverket får göra kontrollbesök för att kontrollera en enskild persons bosättning.⁷¹

Sedan de nya bestämmelserna infördes har Skatteverket fokuserat på tillämpningsfrågor. Vi har arbetat fram rutiner, utbildningar och stödmaterial. Det har även tagits fram ett informationsmaterial för att kunna genomföra kontrollbesök på ett säkert och förtroendeskapande sätt. Parallellt med detta har vi arbetat med att identifiera potentiellt falska identiteter. Om dessa efter utredning uppfyller lagstiftningens krav för avregistrering avser vi att avregistrera dem så snart tillämpningsfrågorna i denna del är klarlagda.

Personnamn

Från 2017 har Skatteverket ett samlat ansvar för namnändringen. Under året har vi driftsatt en mer automatiserad hantering av ärenden för makes efternamn samt en e-tjänst för förnamnsbyte och ändring av tilltalsnamn för personer över 18 år. Skatteverket arbetar även med att ta fram en lösning för Swish-betalning i e-tjänsten.

Regelutveckling

Skatteverket ska bidra till ett väl fungerande samhälle och utföra sina uppgifter på ett sätt som är rättssäkert. För att förenkla för privatpersoner

⁷⁰ Med signaler avses interna och externa uppgifter om att det kan finnas felaktigheter i folkbokföringsregistret.

⁷¹ Folkbokföringslagen (1991:481) 22 §, 32a-32b §§ och 42-43 §§

och företag ser vi löpande över 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 samordningsnumrens funktion i samhället. Förslaget innebär att bestämmelserna om tilldelning av samordningsnummer stramas upp och förtydligas. Skatteverket bedömer att förslaget skulle öka kvaliteten på de uppgifter som registreras om den person som tilldelas samordningsnummer samt minska handläggningstiderna. Tilltron till systemet med samordningsnummer skulle därmed öka hos myndigheter och företag och det skulle bli lättare för personer att använda samordningsnumret i samhället.⁷²

Utveckling av metod för uppföljning av kvaliteten i folkbokföringsregistret

Skatteverket har under 2018 haft i uppdrag av regeringen att utveckla en metod för att systematiskt kunna följa upp kvaliteten i folkbokföringsregistret. Syftet är att öka kunskapen om vilka fel som kan förekomma och i vilken omfattning de förekommer för att i förlängningen kunna avgöra vilka konsekvenser dessa fel medför i samhället.

Den metod, som Skatteverket föreslår, omfattar uppskattning av tre olika typer av fel: övertäckningsfel, undertäckningsfel och felaktig folkbokföringsadress.

Metoden, som har utarbetats i samarbete med SCB, innebär att flera individregister används för att skapa indikatorer på att en viss typ av folkbokföringsfel kan förknippas med en viss individ. Till exempel används information om avstånd mellan folkbokföringsort och studieort som indikator på att vissa högskolestudenter kan vara folkbokförda på felaktig adress.

Uppdraget redovisades till regeringen den 28 september 2018⁷³. Skattningar på omfattningen av de olika registerfelen kommer att redovisas i Skatteverkets årsredovisning för 2019.

Förbättringsarbete inom riskhantering och kontroll

Både Riksrevisionen⁷⁴ och Skatteverkets internrevision⁷⁵ har var för sig under 2017 kritiserat Skatteverkets arbete med att upprätthålla kvaliteten inom folkbokföringsområdet och den interna styrningen av verksamheten. Kritiken innebar, förutom att vi behöver öka kunskapen om fel i folkbokföringsregistret, även att vi behöver säkerställa it-stöd och intensifiera arbetet med att utveckla kontrollen. Skatteverket har dessutom ett särskilt återrapporteringskrav till regeringen kring hur riskhanteringen inom folkbokföringen har stärkts och vilka resultat det har lett till.

För att stärka kontrollarbetet har vi ökat resursen i insatserna jämfört med 2017. Resursförstärkningen har skett löpande under året och kompetensutveckling har genomförts kontinuerligt. Parallellt med detta har vi arbetat med att bredda kompetensen hos övriga medarbetare för att skapa förutsättningar för att utveckla verksamheten och öka kontrollen. Vi har även tillsatt en urvalsanalytiker och en kontrollsamordnare. Analytikerns roll är att stärka riskkedjan och ta fram kontrollurval utifrån risk för att främja rätt åtgärdsval. Samordnarens uppgift är att stärka styrningen och att tillsammans med ett kontrollteam samordna och utveckla kontrollarbetet. Vi kan ännu inte visa vilka effekter resursförstärkningen medfört.

Utvecklingen av it-stödet för urval och analys har inte genomförts i tillräcklig omfattning under 2018. Detta har medfört att maskinella funktioner för urval och analys fortfarande saknas. Under året har vi istället arbetat vidare utifrån tidigare identifierade risker och riktat kontrollinsatserna mot dessa områden. Vi har även arbetat med en mer strukturerad prioritering av inkomna signaler om felaktig bosättning och har prioriterat signaler som berör anmälaren själv. Sammantaget bedömer Skatteverket dock att bristerna i förmågan att identifiera risker på folkbokföringsområdet kvarstår.

Digitalisering och insatser för intern effektivisering

Skatteverket har, bland annat utifrån den kritik som framförts av Riksrevisionen och Skatteverkets internrevision, arbetat med att ta fram moderna

⁷² Dnr; 204 319440-17/113

⁷³ Kvalitetsuppföljning i folkbokföringsregistret, dnr 200 398792-18/113.

⁷⁴ RiR 2017:23, Folkbokföringen – ett kvalitetsarbete i uppförssbacke.

⁷⁵ Folkbokföringen dnr 131 95469-17/1211.

och smarta lösningar med kunden i fokus. Vi har bedrivit utvecklingsarbetet fördelat på tre områden:

- Att folkbokföra sig
- Livshändelser och förenklade flöden
- Kontroll och kvalitet

Skatteverket har utifrån ett agilt arbetssätt bedrivit utvecklingsaktiviteterna i nära samarbete med privatpersoner och företag. På så sätt utvecklar vi tjänster utifrån kundernas behov.

Under året har vi driftsatt en elektronisk blankett för den som ska anmäla flytt till Sverige. Den elektroniska blanketten finns på olika språk och hjälper användaren att fylla i nödvändiga uppgifter på rätt sätt.

Skatteverket har utvecklat en tjänst för att bättre kunna kontrollera identiteten på den som anmäler flytt till Sverige med hjälp av den MRZ-kod⁷⁶ som finns i pass eller nationella id-kort.

I Skatteverkets e-tjänst för flytt får användaren numera ett besked om att en flyttanmälan redan har skett, om användaren försöker lämna fler än en flyttanmälan per dag.

Vi har utvecklat ett digitalt gränssnitt som gör det möjligt för landets alla tingsrätter att överföra skilsmässodomar elektroniskt till Skatteverket.

Ett utvecklingsarbete pågår kring hantering av de signaler eller anmälningar som kommer in till Skatteverket om att en person kan ha fel folkbokföringsadress. När Skatteverket mottagit sådan information och det är uppenbart att en flytt har skett får personen en påminnelse att göra flyttanmälan via Mina Meddelanden.

Skatteverket har en fortsatt utmaning i att utveckla ändamålsenliga interna verksamhetssystem som ger bra stöd för medarbetarna och som bidrar till effektiva arbetsprocesser.

9.3 Prestationer och andra produktionsmätt

Prestationen inom verksamhetsområdet folkbokföring mäts som antalet avslutade folkbokföringsärenden.

Inom folkbokföringen hanterar Skatteverket många olika typer av ärenden som är uppdelade i tre ärendegrupper: flyttning, invandring och övrigt.

Ärendegruppen flyttning omfattar alla flyttningar inom Sverige, medan ärendegruppen invandring omfattar alla flyttningar till Sverige från ett annat land.

Ärendegruppen övrigt består av utvandring från Sverige samt ett stort antal relativt automatiserade ärendetyper som inte är bosättningsrelaterade. Exempel på dessa ärendetyper är registrering av namn, civilstånd, födelse och dödsfall.

Insatser är inte någon ärendegrupp utan kan beskrivas som åtgärder riktade mot områden där vi bedömer att det finns risk för fel. Insatser kan vara av både förebyggande och kontrollerande karaktär. Vilka insatser som ska genomföras beslutas inför varje planeringsperiod.

Vi har under året avslutat något färre folkbokföringsärenden jämfört med 2017. Minskningen består framförallt på ett minskat antal ärenden inom ärendegrupp övrigt.

Tabell 66 Prestationer

Antal	2016	2017	2018	2017-2018
Avslutade folkbokföringsärenden	3 288 140	3 368 083	3 344 273	-0,7 %
- varav flyttning	1 654 810	1 753 550	1 831 770	4,5 %
- varav invandring	140 452	134 968	122 026	-9,6 %
- varav övrigt ^{1) 2)}	1 423 657	1 414 547	1 320 576	-6,6 %
- varav insatser ²⁾	69 221	65 018	69 901	7,5 %

Källa: Guppi

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

Not 2) Under 2017 redovisades samordningsnummer tillfälligt som insats, därför har prestationerna justerats avseende 2016 och 2017.

Generellt finns ett nära samband mellan utvecklingen av prestationerna inom folkbokföring och utvecklingen av befolkningen i landet. Varje privatperson genererar ett visst antal ärenden kopplade till folkbokföringen under sin livstid. I år ser vi dock att antal folkbokföringsärenden har minskat trots att befolkningsmängden fortsätter att öka.

⁷⁶ Machine Readable Zone

Tabell 67 Sveriges befolkning

Antal	2016	2017	2018	2017-2018
Folkbokförda invånare ¹⁾	9 981 799	10 112 669	10 223 505	1,1 %

Källa: Statistiska centralbyrån

Not 1) Information per 30 november respektive år.

Kostnaderna inom verksamhetsområdet har ökat jämfört med 2017, vilket är enligt plan och en följd av Skatteverkets satsning på folkbokföringsområdet under 2018. Ökningen ligger främst inom verksamhetsutvecklingen.

Tabell 68 Intäkter och kostnader

Tkr	2016	2017	2018	2017-2018
Intäkter av anslag	802 645	809 387	919 870	13,7 %
Övriga intäkter ¹⁾	17 039	17 553	32 674	86,1 %
Kostnader	819 686	826 940	952 544	15,2 %

Källa: Agresso

Not 1) Avgiftsintäkter för aviseringsystemet Navet, namnändren med mera.

9.3.1 Information från folkbokföringsregistret

En stor del av informationen i folkbokföringsregistret görs 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 hämtar personuppgifter direkt från Navet behöver privatpersoner inte själva komma in med ett personbevis. På så sätt underlättar vi både för privatpersoner och för myndigheter. Allt fler användare väljer den elektroniska vägen för att få tillgång till personuppgifter.

Tabell 69 Avisering genom Navet

Antal tusental	2016	2017	2018	2017-2018
Poster levererade från Navet ¹⁾	384 678	324 751	414 632	27,7 %
Slagningar i Webb-service	116 761	150 156	210 819	40,4 %

Källa: Navet

Not 1) En post är lika med en uppgift.

9.4 Produktivitet

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

Nedlagd tid har ökat inom flytt och insatser men minskat inom invandring och övrigt. Inom invandring minskade vi resursen inför 2018 mot bakgrund av Migrationsverkets prognos om minskad asylinvandring. Den största procentuella ökningen har skett inom insatser som en följd av den resursförstärkning som vi gjort inom kontrollverksamheten.

Tabell 70 Nedlagd tid

Antal dagar ¹⁾	2016	2017	2018	2017-2018
Operativ tid ²⁾	102 230	106 194	111 570	5,1 %
- varav flyttning	24 699	24 973	27 503	10,1 %
- varav invandring	22 824	22 821	21 760	-4,6 %
- varav övrigt ^{3) 4)}	34 720	38 414	36 017	-6,2 %
- varav insatser ⁴⁾	19 988	19 986	26 291	31,5 %

Källa: Guppi

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

Not 2) Exklusive ofördelad tid och frånvaro.

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

Not 4) Under 2017 redovisades samordningsnummer tillfälligt som insats, därför har prestationerna justerats avseende 2016 och 2017.

Under senare år har svårighetsgraden ökat inom samtliga ärendegrupper då vi i allt större utsträckning behöver ta hänsyn till utländsk lagstiftning och översätta handlingar. På så sätt har en förskjutning skett så att även enklare registreringsärenden blivit mer kvalificerade.

Trots att våra e-tjänster fört med sig en ökad automatisering av ärendehantering inom ärendegruppen flyttning har arbetsproduktiviteten minskat.

Inom området flyttning har vi under året nyanställt flera medarbetare. Medarbetare som normalt arbetar inom insatser och invandring har under en kortare period handlagt flyttärenden för att säkerställa korrekta vallängder. Nyrekrytering och omfördelning av resurser har haft en påverkan på produktiviteten.

Även inom invandring har arbetsproduktiviteten minskat. En orsak är att andelen ärenden avseende uppehållsrätt för medborgare från EU-/EES-länder har ökat något i förhållande till övriga invandringsärenden och denna ärendetyp tar längre tid att utreda.

Arbetsproduktiviteten inom ärendegruppen övrigt är i stort sett oförändrad jämfört med föregående år.

Tabell 71 Arbetsproduktiviteten

Antal per dag	2016	2017	2018	2017-2018
Flyttning	67,0	70,2	66,6	-5,1 %
Invandring	6,2	5,9	5,6	-5,1 %
Övrigt ^{1) 2)}	41,0	36,8	36,7	-0,3 %

Källa: Guppi

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

Not 2) Under 2017 redovisades samordningsnummer tillfälligt som insats, varför arbetsproduktiviteten för ärendegruppen övrigt justerats för 2016 och 2017. För insatser redovisas inte arbetsproduktiviteten.

Kostnaden per avslutat folkbokföringsärende och per folkbokförd invånare har ökat. Detta beror framför allt på den planerade satsning som vi gjort på verksamhetsutveckling under 2018 och som medfört att den totala kostnaden ökat.

Tabell 72 Styckkostnad

Kr	2016	2017	2018	2017-2018
Kostnad per				
- avslutat folkbokföringsärende	249	246	285	16,0 %
- folkbokförd invånare	82	82	93	14,0 %

Källa: Agresso, Mercur, Statistiska centralbyrån

Bedömning:

Skatteverket bedömer produktiviteten inom folkbokföringen som tillfredsställande.

Indikatorer som visar produktivitetsnivå eller utveckling:

- Arbetsproduktiviteten har minskat.
- Styckkostnaden per folkbokföringsärende har ökat.

I Skatteverkets bedömning har stor vikt lagts vid den ökade utvecklingskostnadens påverkan på styckkostnaden.

9.5 Kvalitet

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

För att åstadkomma en enhetlig rättstillämpning arbetar vi med att ta fram olika rättsliga dokument som utgör stöd och styrning inom Skatteverket, bland annat ställningstaganden. Dessutom tar vi fram dokument för metodstöd, som rutiner och arbetsbeskrivningar som vi publicerar internt. Under 2018 har Skatteverket fokuserat på att bygga ut den allmänna rättsliga informationen på Rättslig vägledning. Vi tar även fram ställningstaganden

som redogör för Skatteverkets ståndpunkt i specifika rättsliga frågor som publiceras externt. Under 2018 har vi publicerat två ställningstaganden inom verksamhetsområdet folkbokföring⁷⁷.

Det interna rättsliga stödet innehåller även omfattande information om utländsk rätt som vi uppdaterar löpande.

Vi arbetar kontinuerligt med temadagar, metodstöd och rättsligt stöd till våra medarbetare dels för att sprida information, dels för att öka kunskapsnivån hos medarbetarna.

Kvalitetssäkring

Under året har vi kvalitetssäkrat slumpmässigt utvalda ärenden inom folkbokföring. Kvalitetssäkringen indikerade en god kvalitet i allmänhet.

De brister som vi konstaterade vid kvalitetssäkring av ärenden var främst inom kategorin handläggningstid. Även inom kategorin utredning/handläggning fanns konstaterade brister som till exempel saknade eller ofullständiga tjänsteanteckningar.

Tabell 73 Kvalitetssäkring slumpurval för folkbokföring

Andel ärenden per kategori ¹⁾	2016	2017	2018	2017-2018
Registrering				
God	98,3%	98,5%	98,9%	0,4 p.e.
Tillfredsställande	1,2%	1,1%	0,7%	-0,4 p.e.
Inte tillfredsställande	0,5%	0,4%	0,4%	-
Utredning/handläggning				
God	88,4%	93,3%	94,1%	0,8 p.e.
Tillfredsställande	9,9%	5,7%	5,0%	-0,7 p.e.
Inte tillfredsställande	1,7%	1,0%	0,9%	-0,1 p.e.
Beslut				
God	96,5%	97,1%	98,1%	1,0 p.e.
Tillfredsställande	2,5%	2,2%	1,2%	-1,0 p.e.
Inte tillfredsställande	1,0%	0,7%	0,7%	-
Information				
God	98,9%	97,0%	99,2%	2,2 p.e.
Tillfredsställande	0,9%	2,3%	0,6%	-1,7 p.e.
Inte tillfredsställande	0,2%	0,7%	0,2%	-0,5 p.e.
Språk				
God	95,6%	94,7%	96,2%	1,5 p.e.
Tillfredsställande	4,1%	4,8%	3,6%	-1,2 p.e.
Inte tillfredsställande	0,3%	0,5%	0,2%	-0,3 p.e.
Bemötande				
God	98,8%	97,7%	98,2%	0,5 p.e.
Tillfredsställande	0,7%	1,9%	1,8%	-0,1 p.e.
Inte tillfredsställande	0,5%	0,4%	0,0%	-0,4 p.e.

⁷⁷ Dnr. 202 259794-18/111, Dnr; 202 198967-18/111

Arkivering				
God	90,6%	90,4%	93,7%	3,3 p.e.
Tillfredsställande	7,6%	9,4%	6,1%	-3,3 p.e.
Inte tillfredsställande	1,8%	0,2%	0,2%	-
Handläggningstid				
God	92,5%	91,3%	94,1%	2,8 p.e.
Tillfredsställande	6,0%	5,0%	3,6%	-1,4 p.e.
Inte tillfredsställande	1,5%	3,7%	2,3%	-1,4 p.e.

Källa: Skatteverkets kvalitetssäkringsmodell
Not 1) Förutsättningarna för vår bedömning, se avsnitt 2.6.2.

Eftersom Skatteverket gör en viljestyrd omfördelning av ärendena mellan enheterna i landet, så är det inte längre relevant att följa spridningen av kvalitetssäkringen.

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

Kvalitetsuppföljning

Under 2018 har vi genomfört en kvalitetsuppföljning av samordningsnummer⁷⁸ genom en enkätundersökning med medarbetare och chefer. Uppföljningen visade att medarbetare som arbetar med tilldelning av samordningsnummer inom folkbokföring har bra förutsättningar för att arbeta enhetligt. Kvalitetsuppföljningen visade dock att vi har en utmaning att få arbetet med samordningsnummer att fungera bra inom Skatteverkets övriga verksamhetsområden.

Uppföljning av övriga kvalitetsindikatorer

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

Tabell 74 Ärenden hanterade via e-tjänster

Andel/Antal	2016	2017	2018	2017-2018
Personbevis	56 %	53 %	58 %	5 p.e.
Flyttanmälningar ¹⁾	50 %	63 %	78 %	15 p.e.
Födslar	98 %	98 %	99 %	1 p.e.
Dödsbevis	6 %	11 %	14 %	3 p.e.
Utskrift av dödsfallsintyg	495 743	491 814	487 717	-0,8 %
Spärrtjänst	574 098	805 813	933 412	15,8 %
Särskild postadress	31 762	115 181	130 538	13,3 %

Källa: Guppi, Folke
Not 1) En anmälan kan avse flera personer.

Skatteverket har under 2018 valt att följa nivå och utveckling av genomströmningstider samt ärendebalanser inom de tre ärendegrupperna flyttning, invandring och övrigt.

Genomströmningstiderna har ökat inom flyttning. Ärendebalanserna har dock minskat sedan 2017. Till stor del beror detta på den resursförstärkning som vi gjorde inför årets val.

Tabell 75 Genomströmningstider och ärendebalanser – flyttning

Andel/Antal	2016	2017	2018	2017-2018
Avslutade ärenden				
Andel inom 6 dagar	61 %	58 %	55 %	-3 p.e.
Andel inom 30 dagar	92 %	91 %	90 %	-1 p.e.
Ärendebalanser antal	16 204	7 291	6 057	-16,9 %

Källa: Guppi

Genomströmningstiderna och ärendebalanser inom ärendegruppen invandring har ökat. En förklaring till detta är att inflödet av ärenden har varit högre än vad vi beräknade inför 2018. Vi har inte vidtagit tillräckliga åtgärder för att hantera årets inflöde och tillsammans med minskad arbetsproduktivitet har detta orsakat höga balanser.

Tabell 76 Genomströmningstider och ärendebalanser – invandring

Andel/Antal	2016	2017	2018	2017-2018
Avslutade ärenden invandring från Norden och övriga länder (exklusive EU/EES)				
Andel inom 6 dagar	57 %	52 %	41 %	-11 p.e.
Andel inom 14 dagar	76 %	70 %	62 %	-8 p.e.
Andel inom 30 dagar	88 %	84 %	81 %	-3 p.e.
Avslutade ärenden invandring från EU/EES				
Andel inom 30 dagar	66 %	58 %	54 %	-4 p.e.
Ärendebalanser invandringar				
Ärendebalanser antal	7 098	5 021	8 740	74,1 %

Källa: Guppi

Genomströmningstider och ärendebalanser inom ärendegruppen övrigt har minskat. Utvecklingen är till stor del ett resultat av det minskade ärendeflödet inom ärendegruppen.

⁷⁸ Kvalitetsuppföljning av samordningsnummer FFA 2018:1, dnr 210 181950-18/1211.

Tabell 77 Genomströmningstider och ärendebalanser – övrigt¹⁾²⁾

Andel/Antal	2016	2017	2018	2017-2018
Avslutade ärenden				
Avslutade inom 6 dagar	49 %	48 %	53 %	5 p.e.
Avslutade inom 30 dagar	74 %	74 %	76 %	2 p.e.
Ärendebalanser antal	64 775	51 269	40 908	-20,2 %

Källa: Guppi

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

Not 2) Under 2017 redovisades samordningsnummer tillfälligt som insats, därför har genomströmningstider justerats avseende 2016 och 2017

Eftersom Skatteverket gör en viljestyrd omfördelning av ärendena mellan enheterna i landet, så är det inte längre relevant att följa spridningen av genomströmningstiden.

Inom insatsen bosättningskontroll arbetar Skatteverket bland annat med att kontrollera och korrigera uppgifter i folkbokföringsregistret utifrån interna och externa signaler om felaktigheter. Arbetet bidrar till att säkerställa att uppgifterna om bosättning i registret är korrekta och Skatteverket strävar efter att urvalet av ärenden för utredning ska ha en hög träffsäkerhet och leda till att vi kan korrigera eventuella fel.

Andelen ärenden som vi utreder har minskat sedan 2017. Till viss del beror detta på insatsens ambition att göra fler åtgärder utan att påbörja en utredning. Andel utredningar med ändringar har dock ökat från en redan hög nivå, vilket visar att vi i stort prioriterat rätt ärenden för utredning.

Tabell 78 Andel utredningar och utredningar med ändring insats bosättningskontroll

Andel	2016	2017	2018	2017-2018
Avslutade utredningar				
Andel utredningar ¹⁾	41 %	32 %	28 %	-4 p.e.
Andel utredningar med ändring ²⁾	78 %	79 %	81 %	2 p.e.

Källa: Guppi

Not 1) Andelen utredningar av det totala antalet externa och interna signaler om felaktiga uppgifter.

Not 2) Andelen utredningar som leder till ändring i folkbokföringsregistret.

I de fall Skatteverket får kritik från Justitieombudsmannen (JO) återkopplar vi omgående till berörd enhet och vidtar lämpliga åtgärder. Under 2018 har JO riktat kritik mot Skatteverket i tre ärenden⁷⁹. Ett ärende avsåg lång handläggningstid och två ärenden avsåg bristande information på Skatteverkets webbplats.

Under 2018 har Skatteverket handlagt 49 skadeståndsanspråk och medgett ersättning i 13 ärenden, vilket motsvarar 26,5 procent.

Tabell 79 Skadeståndsanspråk mot Skatteverket

Antal	2016	2017	2018	2017-2018
Skadeståndsanspråk	43	34	49	44,1 %
- varav anspråk där ersättning medgivits	17	13	13	-

Källa: Rapport: Redovisning av beslut år 2018 om klagomål och skadeståndsanspråk mot Skatteverket, dnr 202 18114-19/1211.

Domstolsstatistiken från förvaltningsrätten visar att antal inkomna ärenden har minskat sedan 2017. Andelen ändrade beslut har ökat.

Tabell 80 Ändrade beslut i förvaltningsrätt

Andel	2016	2017	2018	2017-2018
Andel ändrade beslut	7,0 %	7,0 %	8,9 %	1,9 p.e.

Källa: Guppi

Riksrevisionen och Skatteverket bedömde 2017 att kvalitetsarbetet inte bedrivits effektivt inom folkbokföringsområdet. Under 2018 har Skatteverket påbörjat ett antal åtgärder för att förbättra risk- och kontrollarbetet, ta fram moderna lösningar för hantering av ärenden samt öka kunskapen avseende folkbokföringsfelet. Skatteverkets bedömning är att de vidtagna åtgärderna är adekvata men arbetet har ännu inte kommit tillräckligt långt varför brister kvarstår, se vidare under avsnitt 9.2, 13 samt 19.

Bedömning:

Skatteverket bedömer kvaliteten inom folkbokföringen som inte tillfredsställande.

Indikatorer som visar kvalitetens nivå eller utveckling:

- Kvalitetssäkringen av ärenden indikerar en god kvalitet.
- Användningen av elektroniska tjänster har ökat.
- Genomströmningstiderna har ökat inom ärendegrupperna flyttning och invandring.
- Genomströmningstiderna har minskat inom ärendegruppen övrigt.
- Ärendebalanserna har ökat inom invandring.
- Ärendebalanserna har minskat inom flyttning och övrigt.
- Andel utredningar av inkomna signaler om fel i folkbokföringsregistret har minskat.

⁷⁹ Dnr 202 336965-17/1162, 202 329049-17/1162 och 202 329080-17/1162.

Träffsäkerheten i urvalet till utredning har dock ökat.

- Justitieombudsmannen (JO) har riktat kritik mot Skatteverket i tre ärenden.
- Antalet skadeståndsanspråk har ökat men antalet utbetalda ersättningar är oförändrat.
- Andel ändrade beslut i förvaltningsrätten har ökat.
- Riksrevisionens och Skatteverkets bedömning 2017 att kvalitetsarbetet inte bedrivits effektivt har beaktats. Arbetet med åtgärder under 2018 har inte kommit tillräckligt långt varför brister kvarstår.

10 Fastighetstaxering

Uppgift enligt Skatteverkets instruktion

Skatteverket ska fastställa rättvisande taxeringsvärden på fastigheter så att korrekt underlag finns för skatteberäkning och andra ändamål.

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

Skatteverket ska redovisa och kommentera verksamhetens resultat i förhållande till de uppgifter som framgår av Skatteverkets instruktion och till vad regeringen, i förekommande fall, har angett i regleringsbrev eller i något annat beslut. Resultatredovisningen ska avse den genomförda verksamheten och resultatet av denna verksamhet.

10.1 Inledning

Syftet med fastighetstaxeringen är att fastställa rättvisande taxeringsvärden som utgör ett korrekt underlag för beskattning och andra ändamål.

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

Skatteverket genomför fastighetstaxering enligt ett särskilt schema. Vissa fastighetstyper⁸⁰ taxeras vart tredje år medan andra fastighetstyper⁸¹ taxeras vart sjätte år.

Inför en fastighetstaxering genomför vi ett förberedelsearbete som bland annat innebär marknadsanalys, ortsprisgranskning och provvärdering. Skatteverket samordnar förberedelsearbetet, som i övrigt sker i samverkan med Lantmäteriet och externa värderingskonsulter.

Taxeringsperioden börjar i november och slutar i juni. Vi arbetar parallellt med flera olika fastighetstyper. Under året avslutar vi taxeringen av en fastighetstyp samtidigt som vi startar en annan och förbereder en tredje.

Verksamheten bedrivs inom en enhet på fem orter.

10.2 Redovisning av genomförd verksamhet inklusive resultat

Sammanfattande bedömning:

Skatteverket bedömer resultatet för verksamhetsområdet fastighetstaxering, i förhållande till uppgift enligt instruktion, som gott.

Bedömningen bygger på genomförd verksamhet och att Skatteverkets åtgärder har bidragit till rättvisande taxeringsvärden på fastigheter så att korrekt underlag finns för skatteberäkning och andra ändamål. Jämförelser är gjorda med senast jämförbara taxeringsår.

I bedömningen har beaktats att produktiviteten bedöms som god och kvaliteten som god.

10.2.1 Åtgärder för rättvisande taxeringsvärden på fastigheter

Skatteverket arbetar för att säkerställa rättvisande taxeringsvärden genom att förenkla för fastighetsägare och andra aktörer att bidra med korrekta uppgifter.

Skatteverkets årliga attitydundersökning riktad till privatpersoner⁸² visar att de flesta tycker det är enkelt att lämna uppgifter och att deras taxeringsvärde är rättvisande.

⁸⁰ Småhus-, lantbruk- och hyreshusfastighet samt ägarlägenheter

⁸¹ Industri-, elproduktion- och specialfastighet samt täktmark

⁸² Attitydundersökningarna beskrivs i avsnitt 2.8 och resultatet framgår av statistiksammanställningen.

Skatteverket har under 2018 huvudsakligen arbetat med följande aktiviteter:

- avslutat taxering av småhus
- genomfört särskild fastighetstaxering
- avslutat förberedelsearbete för allmän taxering av kommersiella fastigheter, skattefria fastigheter och ägarlägenheter
- påbörjat taxering av kommersiella fastigheter, skattefria fastigheter och ägarlägenheter
- påbörjat förberedelsearbete för förenklad taxering av lantbruk
- utvecklat fastighetstaxeringsområdet inom ramen för programmet Digitaliserad fastighetstaxering

Taxering av småhus

I juni avslutade vi den förenklade fastighetstaxeringen av småhus som inleddes under hösten 2017 (FFT18). Senast vi taxerade denna fastighetstyp var den allmänna fastighetstaxeringen 2015 (AFT15).

Taxeringen har genomförts enligt plan och utan att vi behövt använda oss av övertid, något som användes i stor omfattning vid förra småhus-taxeringen. Vi ser detta som ett resultat av ett väl genomfört förberedelsearbete och av det projekt som Skatteverket bedrev inför FFT18 med syfte att förenkla för fastighetsägarna.

Särskild fastighetstaxering

Skatteverket har genomfört särskild fastighetstaxering för de fastighetstyper som inte varit föremål för förenklad fastighetstaxering. Ägaren till en fastighet där väsentliga förändringar har skett har fått redovisa förändringen i en deklaration. Utifrån dessa uppgifter har vi bestämt nya taxeringsvärden.

Vi har påbörjat åtgärder för att möjliggöra ett utökat maskinellt stöd vid kommande särskild taxering av småhus.

Taxering av kommersiella fastigheter, skattefria fastigheter och ägarlägenheter

Under hösten 2018 påbörjade vi taxeringen av kommersiella fastigheter⁸³, skattefria fastigheter och ägarlägenheter (AFT19).

Inför taxeringen har vi tagit fram förbättrade deklarationsblanketter för hyreshus, industrifastigheter, täktmark, specialfastigheter och elproduktionsenheter.

Skatteverket har utvecklat den områdesspecifika informationen på skatteverket.se och broschyrerna till AFT19. Fokus har varit att förbättra den allmänna informationen om varför fastighetstaxering finns, vad ett taxeringsvärde används till samt informationen för att fastighetsägare ska kunna lämna rätt uppgifter.

Skatteverket har skickat ut mottagaranpassad information tillsammans med deklarationer för hyreshus då detta var en åtgärd som visade sig ha en god effekt vid den avslutade småhustaxeringen.

Vi har även gjort det enklare för ombud att lämna deklarationen elektroniskt.

Under året har Skatteverket utvecklat maskinellt stöd för såväl taxering av specialfastigheter som för taxering av produktionskostnadsberäknade industrier⁸⁴.

Skatteverket har inför denna resurskrävande taxering som genomförs vart sjätte år resursförstärkt med tidsbegränsat anställda vid en tillfälligt upprättad sektion i Lund.

Förberedelsearbete

Förberedelsearbetet inför taxeringen är den viktigaste aktiviteten för att Skatteverket ska kunna bestämma rättvisande taxeringsvärden.

Syftet med förberedelsearbetet är att skapa värdeområden och riktvärdesangivelser som återspeglar fastighetsmarknadens faktiska förhållanden. Därför har Skatteverket vidtagit åtgärder för att fånga och kunna återge dessa förändringar på marknaden.

⁸³ Med kommersiella fastigheter avses hyreshus, täktmark, elproduktionsenheter och industrifastigheter.

⁸⁴ Industrifastigheter med begränsat användningsområde t.ex. silos och bergum

Vi har granskat samtliga fastighetsköp avseende kommersiella fastigheter så att marknadsmässiga och författningsmässigt representativa köp har kunnat läggas till grund för riktvärdeangivelserna. Under året avslutade vi förberedelsearbetet inför AFT19.

Förberedelsearbetet avseende hyreshus och industrifastigheter inför AFT19 har utvärderats av Lantmäteriet och målen anses vara uppfyllda⁸⁵. Förberedelsearbetet avseende täkter resulterade i att det inte ansågs nödvändigt att göra några förändringar i värdeområdesindelningen⁸⁶. För övriga fastighetstyper har vi inte slutfört några utvärderingar av förberedelsearbetet.

Under året har Skatteverket inlett förberedelser inför den förenklade fastighetstaxering av lantbruksfastigheter som vi kommer genomföra under perioden november 2019 till juni 2020 (FFT20). Inledningsvis har vi framför allt prioriterat granskning av genomförda köp och fastighetsregleringar samt samarbetet med Lantmäteriet gällande den förtida uppgiftsinsamlingen.

Regelutveckling

Skatteverket ska bidra till ett väl fungerande samhälle och utföra sina uppgifter på ett sätt som är rättssäkert. För att förenkla för privatpersoner och företag ser vi löpande över lagregler, föreskrifter och allmänna råd inom fastighets-taxeringsområdet. Genom detta arbete identifierar vi områden där det finns behov av att förenkla regler.

Skatteverket har under året skickat in två förslag till regelförändringar inom fastighetstaxeringsområdet till Finansdepartementet⁸⁷.

Digitalisering och insatser för intern effektivisering

Under året har Skatteverket inom ramen för programmet Digitaliserad fastighetstaxering påbörjat aktiviteter med syfte att säkerställa rättvisande taxeringsvärden. Vi gör det genom att underlätta för fastighetsägare och andra aktörer att bidra med korrekta uppgifter.

En aktivitet är den förstudie avseende värderingsmodeller som Skatteverket påbörjat 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 de uppgifter om fastigheter som kan hämtas automatiskt och digitalt från olika källor. På så sätt skulle fler taxeringsvärden kunna fastställas automatiskt och fastighetsägarna inte behöva involveras i samma utsträckning. En delrapport⁸⁸ avseende lantbruksfastigheter är klar och arbetet fortsätter med övriga fastighetstyper.

Vi har påbörjat en förstudie kring framtida arbetssätt och AI (artificiell intelligens). Syftet med förstudien är att ta fram ett arbetssätt med större fokus på marknadsanalys, fastighetsvärdering och kontroll.

Inom projektet Digitalt informationsutbyte har vi arbetat med att skapa lösningar för digital mottagning och utlämning av fastighetstaxeringsinformation. Lösningarna ska enkelt kunna byggas ut så att fler aktörer kan ansluta sig.

Under året har vi samverkat med fastighetsägare och deklarationsmedhjälpare för att testa användarvänligheten av våra e-tjänster och blanketter.

10.2.2 Taxeringsvärden som underlag för skatteberäkning och andra ändamål

Med rättvisande taxeringsvärde avses fastighets-taxeringslagens definition av taxeringsvärde⁸⁹. Förenklat innebär begreppet att taxeringsvärdet ska vara 75 procent av en fastighets sannolika marknadspris.

Antalet fastighetsförsäljningar som ligger till grund för riktvärdeangivelserna för de fastighetstyper som ingår i AFT19 är begränsat. Riktvärdeangivelserna har jämförts med marknadsvärden beräknade enligt en avkastningsmetod. I arbetet anlitar vi extern värderingskompetens.

Vi har genomfört de aktiviteter som rör förberedelsearbetet och målen har uppfyllts.⁹⁰ Skatteverket bedömer med ledning av ovanstående

⁸⁵ PM – Slutredovisning av AFT19 Hyreshus och Industri (2018-08-19)

⁸⁶ AFT19 Sammanställning av förberedelsearbetet Täkt (2018-08-31)

⁸⁷ Dnr: 202 206270-18/113, promemorian innehåller två förslag

⁸⁸ Förstudierapport - Fastighet Värderingsmodeller Lantbruk

⁸⁹ Fastighetstaxeringslagen 1979:1152 (FTL) 5 kap 2–4§§.

⁹⁰ PM – Slutredovisning av AFT19 Hyreshus och Industri (2018-08-19) och AFT19 Sammanställning av förberedelsearbetet Täkt (2018-08-31)

att taxeringsvärdena avseende de aktuella fastighetstyperna som ingår i AFT19 är rättvisande. Därmed utgör taxeringsvärdena ett korrekt underlag för beskattning och för andra ändamål i samhället.

10.3 Prestationer och andra produktionsmått

Prestationer inom verksamhetsområdet fastighets-taxering är antal grundbeslut om allmän och förenklad fastighetstaxering respektive antal grundbeslut om särskild fastighetstaxering.

Allmän och förenklad fastighetstaxering sker enligt ett rullande schema med olika fastighetstyper för olika år. På grund av detta varierar antalet grundbeslut mellan åren. I år har vi avslutat taxering av småhus och förra gången vi taxerade småhus var 2015, varför jämförelser genomgående görs med 2015.

Antalet grundbeslut har ökat. Antalet beslut i den särskilda fastighetstaxeringen har dock minskat. En orsak till detta kan vara att vi haft mer aktiv kontakt med kommuner avseende bygglov. Detta har medfört att vi haft bättre kännedom om när byggnation påbörjats, vilket lett till att färre deklarerationer skickats ut.

Tabell 81 Prestationer

Antal	2015	2016	2017	2018	2015–2018 ¹⁾
Grundbeslut fastighetstaxering:					
- allmän/förenklad	2 405 723	137 577	384 563	2 432 497	1,1 %
- särskild	40 899	82 888	69 394	35 769	-12,5%
Antal grundbeslut	2 446 622	220 465	453 957	2 468 266	0,9 %

Källa: Fastighetstaxeringsregistret
Not 1) Fastighetstaxeringen genomförs med bestämda intervall. Utfallet för 2018 ska därför jämföras med utfallet för 2015.

Kostnaderna för verksamhetsområdet fastighets-taxering har ökat jämfört med 2015. Den ökade kostnaden består av utvecklingsarbetet inom programmet Digitaliserad fastighet samt resursförstärkningen med den tillfälligt upprättade sektionen i Lund.

Tabell 82 Intäkter och kostnader

Tkr	2015 ¹⁾	2016	2017	2018	2015-2018
Intäkter av anslag	201 845	200 470	208 010	228 736	13,3 %
Övriga intäkter	177	0	6	0	
Kostnader	202 023	200 470	208 015	228 736	13,2 %

Källa: Agresso
Not 1) Fastighetstaxeringen genomförs med bestämda intervall. Utfallet för 2018 ska därför jämföras med utfallet för 2015.

10.4 Produktivitet

Skatteverkets mått för arbetsproduktivitet inom fastighetstaxering är antal grundbeslut per dag. Styckkostnaden beräknas som kostnad per grundbeslut.

Under året avslutar vi taxeringen av en fastighetstyp, samtidigt som vi startar en annan och förbereder en tredje. Den prestation som mäts avser dock endast den avslutade taxeringen, medan nedlagd tid och uppkomna kostnader avser all operativ verksamhet under året.

Den operativa tiden inom området har minskat jämfört med 2015.

Tabell 83 Nedlagd tid

Antal dagar ¹⁾	2015	2016	2017	2018	2015-2018 ³⁾
Operativ tid ²⁾	25 185 ⁴⁾	25 261 ⁴⁾	24 137 ⁴⁾	24 942	-1,0 %

Källa: Agresso och Guppi
Not 1) Antal dagar motsvarar tidredovisade timmar delat med 7,95 timmar.
Not 2) Exklusive ofördelad tid och frånvaro.
Not 3) Fastighetstaxeringen genomförs med bestämda intervall. Utfallet för 2018 ska därför jämföras med utfallet för 2015.
Not 4) Nedlagd tid för tidigare år har korrigerats med tid från andra avdelningar för att få total tid inom verksamhetsområdet.

Arbetsproduktiviteten har ökat jämfört med 2015 som en följd av att den nedlagda tiden minskat samtidigt som antalet grundbeslut ökat.

Tabell 84 Arbetsproduktivitet

Antal	2015	2016	2017	2018	2015-2018 ¹⁾
Grundbeslut per dag	97,1	8,7	18,8	99,0	1,9 %

Källa: Agresso, Guppi och Fastighetstaxeringsregistret
Not 1) Fastighetstaxeringen genomförs med bestämda intervall. Utfallet för 2018 ska därför jämföras med utfallet för 2015.

Styckkostnaden har ökat som en följd av att den totala kostnaden har ökat i högre grad än antal grundbeslut. Kostnadsökningen beror framför allt på den satsning som vi gjort på verksamhetsutveckling under 2018.

Tabell 85 Styckkostnad

Kr	2015	2016	2017	2018	2015–2018 ⁹¹⁾
Kostnad per grundbeslut	83	909	458	93	12,2 %

Källa: Agresso, Guppi och Fastighetstaxeringsregistret
 Not 1) Fastighetstaxeringen genomförs med bestämda intervall.
 Utfallet för 2018 ska därför jämföras med utfallet för 2015.

Bedömning:

Skatteverket bedömer produktiviteten inom fastighetstaxeringen som god.

Indikatorer som visar produktivitetsnivå eller utveckling:

- Antal grundbeslut per dag har ökat
- Styckkostnaden har ökat

I Skatteverkets bedömning har stor vikt lagts vid den ökade utvecklingskostnadens påverkan på styckkostnaden.

Kvalitetssäkring

Under året har vi kvalitetssäkrat slumpmässigt utvalda ärenden inom fastighetstaxering.

Kvalitetssäkringen indikerade en tillfredsställande kvalitet för verksamhetsområdet. Kategorin beslut uppvisade en ofördelaktig utveckling medan övriga kvalitetskategorier indikerade en fördelaktig utveckling. Särskilt gäller detta kategorin språk.

Vid kvalitetssäkringen konstaterade vi brister främst inom kategorierna beslut och utredning/handläggning. Förbättringsområden är utredningsmetodik och att anpassa besluten efter ärendena på ett bättre sätt. Vi har mot bakgrund av detta genomfört en temadag i utredningsmetodik under året.

10.5 Kvalitet

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

För att åstadkomma en enhetlig rättstillämpning arbetar Skatteverket med att ta fram olika rättsliga dokument som utgör stöd och styrning inom Skatteverket. Exempel på ett sådant dokument är ställningstaganden som vi publicerar både externt och internt. Under 2018 har vi publicerat tre ställningstaganden inom verksamhetsområdet fastighetstaxering⁹¹⁾.

Utöver de rättsliga ställningstagandena genomför vi flera olika aktiviteter internt för att öka kompetensen inom både metodfrågor och rättsliga frågor. Det handlar främst om nyhetsutbildningar, temadagar och annan riktad information.

Dessa aktiviteter, tillsammans med arbetet att lägga in och löpande uppdatera all rättslig information digitalt på ett och samma ställe, skapar goda förutsättningar för att uppnå kvalitet och enhetlig rättstillämpning inom Skatteverket.

Fastighetstaxeringen har en sammanhållen ledning och styrning för hela området. Detta ger förutsättningar för ett nära samarbete och en enhetlig handläggning.

⁹¹⁾ Dnr: 202 387142-18/111, Dnr: 202 387173-18/111, Dnr: 202 498839-18/111

Tabell 86 Kvalitetssäkring slumpurval för fastighetstaxering

Andel ärenden kategori ¹⁾	2016	2017	2018	2017-2018 ²⁾
Registrering				
God	98,0%	98,2%	97,9%	-0,3 p.e.
Tillfredsställande	0,9%	0,9%	1,1%	0,2 p.e.
Inte tillfredsställande	1,1%	0,9%	1,0%	0,1 p.e.
Utredning/handläggning				
God	82,4%	82,5%	85,2%	2,7 p.e.
Tillfredsställande	12,0%	13,5%	8,7%	-4,8 p.e.
Inte tillfredsställande	5,6%	4,0%	6,1%	2,1 p.e.
Beslut				
God	94,7%	95,7%	90,8%	-4,9 p.e.
Tillfredsställande	3,4%	3,7%	4,6%	0,9 p.e.
Inte tillfredsställande	1,9%	0,6%	4,6%	4 p.e.
Information				
God	99,4%	94,1%	96,3%	2,2 p.e.
Tillfredsställande	0,3%	4,7%	2,7%	-2 p.e.
Inte tillfredsställande	0,3%	1,2%	1,0%	-0,2 p.e.
Språk				
God	93,7%	88,9%	95,1%	6,2 p.e.
Tillfredsställande	5,7%	10,2%	3,4%	-6,8 p.e.
Inte tillfredsställande	0,6%	0,9%	1,5%	0,6 p.e.
Bemötande				
God	99,4%	94,6%	96,0%	1,4 p.e.
Tillfredsställande	0,2%	4,5%	2,9%	-1,6 p.e.
Inte tillfredsställande	0,4%	0,9%	1,1%	0,2 p.e.
Arkivering				
God	93,0%	97,1%	100%	2,9 p.e.
Tillfredsställande	6,3%	1,7%	0,0%	-1,7 p.e.
Inte tillfredsställande	0,7%	1,2%	0,0%	-1,2 p.e.
Handläggningstid				
God	91,0%	98,5%	99,1%	0,6 p.e.
Tillfredsställande	5,0%	0,9%	0,6%	-0,3 p.e.
Inte tillfredsställande	4,0%	0,6%	0,3%	-0,3 p.e.

Källa: Skatteverkets kvalitetssäkringsmodell.

Not 1) Förutsättningarna för vår bedömning, se avsnitt 2.6.2.

Not 2) Jämförelse görs med 2017 istället för 2015 då metoden för kvalitetssäkring infördes först 2016.

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

Arbetet med att säkerställa tillämpningen av bestämmelserna om särskilt kvalificerade beslutsfattare har fungerat bra.

Kvalitetsuppföljning

Under 2018 har fastighetstaxering ingått i en kvalitetsuppföljning av Skatteverkets hantering av obligatoriska omprövningar⁹². Uppföljningen visade att kvaliteten var god men att det fanns ett visst förbättringsutrymme avseende dokumenterade bedömningar kring anledningen till fördröjningen i ärenden med längre handläggningstider.

Uppföljning av övriga kvalitetsindikatorer

Elektronisk hantering och rätt utformade e-tjänster ökar kvaliteten för såväl privatpersoner och företag som för Skatteverket. Det blir enklare att deklarerat och därmed uppstår färre oavsiktliga fel.

Andelen deklARATIONER och förslag som lämnats in via e-tjänsten för småhus har ökat. Vid den avslutade småhustaxeringen kom majoriteten av de lämnade deklARATIONERNA och förslagen in via e-tjänsten.

Bland de fastighetstyper som taxeras vid AFT19 finns det e-tjänster för hyreshus respektive industrifastigheter. Andelen deklARATIONER som lämnats in via e-tjänsten har ökat.

Tabell 87 E-deklARATIONER

Andel					2013/2015/2016-2018 ³⁾
	2013	2015	2016	2018	
Småhus ¹⁾	-	32,7 %	-	50,4 %	17,7 p.e.
Hyreshus ²⁾	-	-	30,0 %	52,1 %	22,1 p.e.
Industri ²⁾	10,7 %	-	-	35,3 %	24,6 p.e.

Källa: Fastighetsregistret

Not 1) Avslutad taxering.

Not 2) Till och med december.

Not 3) Fastighetstaxeringen genomförs med bestämda intervall.

Utfallet jämförs med 2015 till den del som avser småhus och med 2013 respektive 2016 till den del som avser industri respektive hyreshus.

Andra indikatorer för att bedöma om det har blivit lättare att lämna korrekta uppgifter och i rätt tid, med betydelse för kvaliteten, är antalet beslut om skönstaxering och antalet övriga upplysningar.

Antalet beslut om skönstaxering i FFT18 har minskat med 26,6 procent. En orsak till den fördelaktiga utvecklingen är att vi har skickat ett flertal påminnelser till de fastighetsägare som inte hade lämnat en deklARATION.

Antalet deklARATIONER med övriga upplysningar har minskat med 25,3 procent jämfört med AFT15. Arbetet med tydligare information och en tydligare blankett tillsammans med fler förtryckta uppgifter minskar behovet för fastighetsägarna att lämna övriga upplysningar.

Som en del i kvalitetsarbetet analyserar vi genomströmningstider och balanser för den del av verksamheten som avser omprövningsbeslut och obligatoriska omprövningsbeslut. För att bedöma om vi har genomfört handläggning i rätt tid inom övriga delar av verksamhetsområdet utgår vi från

⁹² Kvalitetsuppföljning avseende obligatoriska omprövningsbeslut BES 2017:5, Dnr 131 182905-17/1211.

resultatet i kvalitetssäkringsmodellen som visar en god kvalitet för kategorin handläggningstid (se tabell 86).

Genomströmningstider och balanser påverkas av antalet diarieförda omprövningsärenden. Antalet diarieförda ärenden varierar i hög grad med vilken fastighetstyp som varit föremål för taxering det aktuella året. Därför sker jämförelsen med senaste jämförbara taxeringsår.

Genomströmningstiderna för omprövningar på fastighetsägarens begäran har ökat i förhållande till föregående småhustaxeringsår 2015.

Genomströmningstiderna för de obligatoriska omprövningarna har minskat i förhållande till 2015.

Tabell 88 Genomströmningstider

Andel	2015	2016	2017	2018	2015-2018 ¹⁾
Omprövningar²⁾ på fastighetsägarens begäran					
Klara inom 1 månad	49 %	54 %	44 %	37 %	-12 p.e.
Klara inom 2 månader	71 %	76 %	69 %	70 %	-1 p.e.
Obligatoriska omprövningar²⁾					
Klara inom 1 månad	16 %	18 %	14 %	28 %	12 p.e.
Klara inom 3 månader	48 %	58 %	54 %	73 %	25 p.e.

Källa: Guppi

Not 1) Tidigare har jämförelse gjorts med föregående år. Nu sker istället jämförelse med senaste småhustaxeringsår.

Not 2) Se ordlista.

Balansen avseende både omprövningar och obligatoriska omprövningar har minskat jämfört med 2015.

Tabell 89 Ärendebalanser

Antal	2015	2016	2017	2018	2015-2018 ¹⁾
Omprövningar	1 230	807	1 186	1 197	-2,7 %
Obligatoriska omprövningar	232	76	56	72	-69,0 %

Källa: Guppi

Not 1) Tidigare har jämförelse gjorts med föregående år. Nu sker istället jämförelse med senaste småhustaxeringsår.

Inga skadeståndsanspråk eller ärenden hos Justitiekanslern (JK) eller Justitieombudsmannen (JO) har förekommit under året.

Domstolsstatistiken från förvaltningsrätten visar att andelen ändrade beslut har ökat med två procentenheter jämfört med 2017.

Tabell 90 Ändrade beslut i förvaltningsrätt

Andel	2016	2017	2018	2017-2018
Ändrade beslut	11,5 %	7,6 %	9,6 %	2,0 p.e.

Källa: Guppi

Bedömning:

Skatteverket bedömer kvaliteten inom fastighetstaxeringen som god.

Indikatorer som visar kvalitetens nivå eller utveckling:

- Kvalitetssäkringen av ärenden indikerar en tillfredsställande kvalitet.
- Kvalitetsuppföljningen av hanteringen av obligatoriska omprövningar indikerar en god kvalitet.
- Andelen e-deklarationer avseende småhus har ökat.
- Andelen e-deklarationer avseende industrifastigheter respektive hyreshus har ökat.
- Antalet beslut om skönstaxering har minskat.
- Antalet deklarationer med övriga upplysningar har minskat.
- Genomströmningstiderna för omprövningar har ökat.
- Genomströmningstiderna för obligatoriska omprövningar har minskat.
- Ärendebalanserna för omprövningar har minskat.
- Ärendebalanserna för obligatoriska omprövningar har minskat.
- Inga skadeståndsanspråk har förekommit.
- Andelen ändrade beslut i förvaltningsrätt har ökat.

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.

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

Skatteverket ska redovisa och kommentera verksamhetens resultat i förhållande till de uppgifter som framgår av Skatteverkets instruktion och till vad regeringen, i förekommande fall, har angett i regleringsbrev eller i något annat beslut. Resultatredovisningen ska avse den genomförda verksamheten och resultatet av denna verksamhet.

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.

11.2 Redovisning av genomförd verksamhet inklusive resultat

Sammanfattande bedömning:

Skatteverket bedömer resultatet för verksamhetsområdena registrering av bouppteckningar och äktenskapsregistret, i förhållande till Skatteverkets uppgift enligt instruktion, som gott.

I bedömningen har beaktats att produktiviteten bedöms som god och att kvaliteten bedöms som god.

Bouppteckningsverksamheten innebär att Skatteverket registrerar, förvarar och lämnar ut kopior av bouppteckningar. I verksamhetsområdet ingår även att utfärda europeiska arvsintyg för att

förenkla den praktiska hanteringen av internationella arvsärenden inom EU.

Inom äktenskapsregistret registrerar, förvarar och lämnar Skatteverket ut handlingstyperna:

- äktenskapsförord
- gåvor mellan makar
- anmälningar om bodelning och bodelningshandlingar
- underrättelser från tingsrätter om dom och beslut i mål om äktenskapsskillnad

11.2.1 Utveckling inom bouppteckning

Registrerade bouppteckningar måste bevaras för alltid och därför arkiveras handlingarna i fysiska arkiv efter att de registrerats. Skatteverket har för avsikt att i stället arkivera handlingarna elektroniskt, vilket är mer kostnadseffektivt. Arbetet med att ta fram en lösning för elektronisk arkivering påbörjades under 2017 och har fortsatt under året. Den tekniska delen är klar och vi kommer börja använda elektronisk arkivering under 2019.

Under året har Skatteverket börjat ta fram en tjänst som gör bouppteckningsinformation tillgänglig via ett öppet API (applikationsprogrammeringsgränssnitt).

De som väljer att använda tjänsten kommer på ett enklare sätt kunna ta del av registrerade bouppteckningshandlingar. Tjänsten riktar sig i första hand till myndigheter men också till företag, till exempel kreditupplysningsföretag och kreditföretag, som kan ha nytta av informationen.

Skatteverket har genomfört en blankettöversyn i syfte att förbättra informationen i våra blanketter så att det blir lättare för privatpersoner och företag att ta till sig informationen. I samband med blankettöversynen gjorde vi en förändring i hur vi arbetar med att förelägga med vite. Förändringen förväntas ge en effektivare och mer enhetlig hantering.

11.2.2 Utveckling inom äktenskapsregistret

Under 2018 har Skatteverket börjat bygga ett nytt handläggningsstöd för äktenskapsregistret utifrån den förstudie som genomfördes 2017. Det nya handläggningsstödet kommer vara förberett för digitalisering samt vara anslutet till Mina meddelanden⁹³ och kundhändelser via Mina sidor⁹⁴. Det innebär att privatpersoner med digital brevlåda kommer att kunna ta emot vissa utskick elektroniskt och följa sitt ärende under handläggning.

11.3 Prestationer och andra produktionsmått

Skatteverket mäter prestationen inom verksamhetsområdet registrering av bouppteckningar i antal registrerade bouppteckningar.

Antalet registrerade bouppteckningar har minskat jämfört med 2017. Nedgången är främst ett resultat av att vi föregående år arbetade ner ärendebalansen och att vi då avslutade många ärenden. Ärendebalanserna har nu nått en stabil nivå.

Skatteverket mäter prestationen inom verksamhetsområdet äktenskapsregister i antal registrerade ärenden.

Antalet registrerade ärenden i äktenskapsregistret har minskat jämfört med 2017. Minskningen kan hänföras till samtliga handlingstyper i äktenskapsregistret utom äktenskapsförord som till antal i stort sett är oförändrad. Störst är minskningen inom registrering av gåvor mellan makar. Nedgången är en följd av ett minskat inflöde.

Tabell 91 Prestationer

Antal	2016	2017	2018	2017-2018
Registrerade bouppteckningar	86 045	88 868	85 883	-3,4 %
Registrerade ärenden i äktenskapsregistret	25 592	23 917	22 040	-7,8 %

Källa: Guppi

Kostnaderna för området bouppteckning och äktenskapsregistret har ökat jämfört med 2017. Den ökade kostnaden inom äktenskapsregister består till huvuddelen av ökade it-kostnader för uppbyggnad av det nya handläggningsstödet.

Tabell 92 Intäkter och kostnader

Tkr	2016	2017	2018	2017-2018
Intäkter av anslag	70 901	72 188	76 390	5,8 %
Övriga intäkter			4	
Kostnader bouppteckning	62 951	64 760	64 950	0,3 %
Kostnader äktenskapsregistret	7 950	7 428	11 444	54,1 %

Källa: Agresso

11.4 Produktivitet

Vi mäter arbetsproduktiviteten inom verksamhetsområdet registrering av bouppteckningar i antal registrerade bouppteckningar per dag. Styckkostnaden beräknas som kostnad per registrerad bouppteckning.

Vi mäter arbetsproduktiviteten inom verksamhetsområdet äktenskapsregister i antal registrerade ärenden i äktenskapsregistret per dag. Styckkostnaden beräknas som kostnad per registrerat ärende.

Nedlagd tid har minskat inom båda verksamhetsområdena.

I nedlagd tid för bouppteckningsområdet ingår tid för utfärdande av europeiska arvsintyg. Detta är en arbetsuppgift som ökat i omfattning sedan den infördes 2015. Under 2018 har 5,0 procent av den totalt nedlagda tiden inom bouppteckningar lagts på arbete med europeiska arvsintyg.

⁹³ Tjänst för säker digital post via digitala brevlådor.

⁹⁴ Skatteverkets digitala tjänst där kunder kan se uppgifter om folkbokföring, skatter, deklARATIONER, fastigheter och företag.

Tabell 93 Nedlagd tid

Antal dagar ¹⁾	2016	2017	2018	2017-2018
Operativ tid bouppteckningar ^{2) 3)}	10 714	10 570	10 107	-4,4 %
Operativ tid äktenskapsregistret ^{2) 3)}	1 281	1 197	1 098	-8,3 %

Källa: Agresso, Guppi

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

Not 2) Exklusive ofördelad tid och frånvaro.

Not 3) Operativ tid har justerats med hänsyn till övertid för samtliga år. Jämförelsetal för 2017 har därmed räknats om.

Arbetsproduktiviteten har ökat något inom båda verksamhetsområdena jämfört med 2017.

Tabell 94 Arbetsproduktiviteten

Antal	2016	2017	2018	2017-2018
Registrerade bouppteckningar per dag ¹⁾	8,0	8,4	8,5	1,1 %
Registrerade ärenden per dag i äktenskapsregistret ¹⁾	20,0	20,0	20,1	0,5 %

Källa: Agresso, Guppi

Not 1) Arbetsproduktiviteten har justerats med hänsyn till att operativ tid justerats för samtliga år, se tabell 93. Jämförelsetal för 2017 har därmed räknats om.

Kostnaden per registrerad bouppteckning och per registrerat ärende i äktenskapsregistret har ökat jämfört med 2017. Styckkostnaden inom äktenskapsregistret påverkas av den ökade it-kostnaden.

Tabell 95 Styckkostnad

Kr	2016	2017	2018	2017-2018
Kostnad per registrerad bouppteckning	732	729	756	3,7 %
Kostnad per registrerat ärende i äktenskapsregistret	311	311	519	67,1 %

Källa: Agresso, Guppi

Bedömning:

Skatteverket bedömer produktiviteten inom registrering av bouppteckningar och äktenskapsregistret som god.

Indikatorer som visar på produktivitetsnivå eller utveckling:

- Antalet registrerade bouppteckningar per dag har ökat något.
- Antalet registrerade ärenden i äktenskapsregistret per dag har ökat något.
- Styckkostnaden har ökat inom bouppteckningar.
- Styckkostnaden har ökat inom äktenskapsregistret.

I Skatteverkets bedömning har hänsyn tagits till den ökade utvecklingskostnadens påverkan på äktenskapsregistrets styckkostnad.

11.5 Kvalitet

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

För att åstadkomma en enhetlig rättstillämpning arbetar Skatteverket internt med att ta fram olika rättsliga dokument som utgör stöd och styrning. Vi tar även fram dokument för metodstöd som exempelvis arbetsbeskrivningar och rutiner.

Vi bedriver verksamheten i nära samverkan med det rättsliga stödet. Medarbetarna arbetar löpande med fallstudier och andra kompetenshöjande åtgärder för att säkra den rättsliga kvaliteten. Detta skapar, tillsammans med en koncentration till ett fåtal orter, förutsättningar för en enhetlig hantering av ärenden inom bouppteckningsverksamheten och äktenskapsregistret.

Kvalitetssäkring

Under året har vi kvalitetssäkrat slumpmässigt utvalda ärenden inom både bouppteckningsverksamheten och äktenskapsregistret. Resultatet för de båda områdena redovisas sammanslaget nedan. Kvalitetssäkringen indikerade en god kvalitet i allmänhet. För kategorierna utredning/handläggning och beslut har nivån ytterligare förbättrats från en redan stabil nivå.

Tabell 96 Kvalitetssäkring slumpurval för bouppteckningar och äktenskapsregistret

Andelen ärenden per kategori ¹⁾	2016	2017	2018	2017-2018
Registrering				
God	100%	99,7%	100%	0,3 p.e.
Tillfredsställande	0,0%	0,0%	0,0%	-
Inte tillfredsställande	0,0%	0,3%	0,0%	-0,3 p.e.
Utredning/handläggning				
God	95,1%	91,4%	97,0%	5,6 p.e.
Tillfredsställande	4,1%	7,2%	1,6%	-5,6 p.e.
Inte tillfredsställande	0,8%	1,4%	1,4%	-
Beslut				
God	95,3%	93,9%	97,2%	3,3 p.e.
Tillfredsställande	2,4%	2,9%	1,4%	-1,5 p.e.
Inte tillfredsställande	2,3%	3,2%	1,4%	-1,8 p.e.
Information				
God	97,0%	98,9%	100%	1,1 p.e.
Tillfredsställande	2,5%	0,0%	0,0%	-
Inte tillfredsställande	0,5%	1,1%	0,0%	-1,1 p.e.
Språk				
God	96,0%	93,6%	95,0%	1,4 p.e.
Tillfredsställande	4,0%	5,3%	5,0%	-0,3 p.e.
Inte tillfredsställande	0,0%	1,1%	0,0%	-1,1 p.e.
Bemötande				
God	100%	100%	98,6%	-1,4 p.e.
Tillfredsställande	0,0%	0,0%	1,4%	1,4 p.e.
Inte tillfredsställande	0,0%	0,0%	0,0%	-
Arkivering				
God	97,8%	96,2%	97,0%	0,8 p.e.
Tillfredsställande	1,7%	3,5%	2,7%	-0,8 p.e.
Inte tillfredsställande	0,5%	0,3%	0,3%	-
Handläggningstid				
God	98,6%	97,1%	99,5%	2,4 p.e.
Tillfredsställande	0,9%	2,0%	0,0%	-2,0 p.e.
Inte tillfredsställande	0,5%	0,9%	0,5%	-0,4 p.e.

Källa: Skatteverkets kvalitetssäkringsmodell
Not 1) Förutsättningarna för vår bedömning, se avsnitt 2.6.2

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

Kvalitetsuppföljning

Under 2018 har vi inte genomfört någon kvalitetsuppföljning inom verksamhetsområdena registrering av bouppteckningar eller äktenskapsregistret.

Uppföljning av övriga kvalitetsindikatorer

För att kunna bedöma om vi har genomfört handläggningen i rätt tid så analyserar vi dels genomströmningstider för ärenden dels antal ärenden i balans.

Inom verksamhetsområdet bouppteckning följer vi upp genomströmningstiden som andel registrerade ärenden inom fyra respektive nio veckor. Under 2018 har den fördelaktiga utvecklingen av genomströmningstiderna fortsatt.

Tabell 97 Genomströmningstider registrering - Bouppteckning

Andel	2016	2017	2018	2017-2018
Ärenden registrerade				
- inom 4 veckor	80 %	88 %	90 %	2 p.e.
- inom 9 veckor	98 %	99 %	99 %	-

Källa: Guppi

Inom verksamhetsområdet äktenskapsregistret följer vi upp genomströmningstiden som andel registrerade ärenden inom två respektive tre veckor. Under 2018 har andelen registrerade ärenden inom två veckor minskat medan andelen inom tre veckor har ökat.

Tabell 98 Genomströmningstider - Äktenskapsregistret

Andel	2016	2017	2018	2017-2018
Ärenden registrerade inom 2 veckor				
	79 %	81 %	77 %	-4 p.e.
Ärenden registrerade inom 3 veckor				
	91 %	91 %	96 %	5 p.e.

Källa: Guppi

Balanserna har ökat inom bouppteckning men ligger fortsatt på en god nivå.

Tabell 99 Ärendebalanser - Bouppteckning

Antal	2016	2017	2018	2017-2018
Ärendebalanser ¹⁾	5 036	3 054	3 629	18,8 %

Källa: Guppi

Not 1) Bouppteckning, dödsboanmälan, tilläggsbouppteckning, överklagan, övriga ärenden.

För att undvika långa handläggningstider omfördelar vi ärenden mellan våra orter. Det är därför inte längre relevant att följa spridningen av genomströmningstiden inom bouppteckningsområdet.

Under 2018 har Skatteverket fått in två skadeståndsanspråk rörande bouppteckningar. Någon skadeståndsersättning har inte betalats ut.

Bedömning:

Skatteverket bedömer kvaliteten inom registrering av bouppteckningar och äktenskapsregistret som god.

Indikatorer som visar kvalitetsnivå eller utveckling:

- Kvalitetssäkringen av ärenden indikerar en god kvalitet.
- Genomströmningstiderna inom bouppteckning har minskat.
- Ärendebalanserna inom bouppteckning har ökat.
- Genomströmningstiderna inom äktenskapsregistret har haft en varierad utveckling.
- Antalet skadeståndsanspråk är få och inga skadeståndsersättningar har betalats ut under året.

12 Id-kort

Uppgift enligt Skatteverkets instruktion

Skatteverket utfärdar identitetskort för folkbokförda i Sverige.

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

Skatteverket ska redovisa och kommentera verksamhetens resultat, dels i förhållande till de uppgifter som framgår av Skatteverkets instruktion, dels till vad regeringen, i förekommande fall, har angett i regleringsbrev eller något annat beslut. Resultatredovisningen ska avse den genomförda verksamheten och resultatet av denna verksamhet.

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.

12.2 Redovisning av genomförd verksamhet inklusive resultat

Sammanfattande bedömning:

Skatteverket bedömer resultatet för verksamhetsområdet id-kort, i förhållande till Skatteverkets uppgift enligt instruktion, som tillfredsställande.

I bedömningen har beaktats att produktiviteten bedöms som tillfredsställande och kvaliteten som tillfredsställande.

Privatpersoner kan ansöka om id-kort på 27 servicekontor i landet och kan hämta ut färdiga kort vid ytterligare 18 kontor.

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. Id-kontrollsektionen har dessutom en kontrollerande funktion och genomför regelbundet kvalitetssäkring av ärendehandläggningen på servicekontoren.

Under året har Skatteverket vidtagit ett antal åtgärder för att underlätta för den som ansöker om id-kort. Exempelvis har ett tidbokningssystem för

besök på servicekontoren införts som bidrar till ökad trygghet genom att skapa förutsägbarhet och minska onödig kötid. En SMS-avisering har införts som ett alternativ till det aviseringsbrev som tidigare skickats ut. Ytterligare en åtgärd är att vi gjort det möjligt även för personer med skyddad identitet att fotograferas på servicekontoren, vilket minskar kostnaden för dessa personer.

Skatteverket har under året samverkat med andra myndigheter⁹⁵ som hanterar id-relaterade frågor. Vi har genomfört kompetensutvecklande åtgärder avseenden dokumentkontroll hos flera av dessa myndigheter.

12.3 Prestationer och andra produktionsmått

Prestationen inom verksamhetsområdet id-kort är antal utfärdade id-kort. Färre privatpersoner har fått utfärdade id-kort 2018 jämfört med 2017 som en följd av färre ansökningar.

Tabell 100 Prestationer

Antal/Andel	2016	2017	2018	2017-2018
Utfärdade id-kort	160 020	155 896	153 497	-1,5 %
- varav kvinnor	47 %	48 %	50 %	2 p.e.
- varav män	53 %	52 %	50 %	-2 p.e.

Källa: Guppi och IDA

Lika många kvinnor som män ansökte om id-kort 2018. Detta är en förändring från hur förhållandet varit de senaste åren.

⁹⁵ Bland annat Migrationsverket, Transportstyrelsen, Arbetsförmedlingen och Polisen.

Tabell 101 Ansökningar om id-kort

Antal/Andel	2016	2017	2018	2017-2018
Ansökningar om id-kort	173 098	162 953	160 069	-1,8 %
- varav kvinnor	47 %	48 %	50 %	2 p.e.
- varav män	53 %	52 %	50 %	-2 p.e.

Källa: Guppi och IDA

Antal avslutade ärenden inom verksamhetsområdet har minskat. Även andelen ärenden som gått till fördjupad granskning har minskat. En orsak till att färre ärenden har gått till fördjupad granskning är att vi genomfört flera kompetenshöjande aktiviteter på servicekontoren, exempelvis utbildningar i dokumentkunskap.

Tabell 102 Avslutade ärenden och ärenden som gått till fördjupad granskning

Antal/Andel	2016	2017	2018	2017-2018
Avslutade ärenden ¹⁾	163 373	159 034	155 285	-2,4 %
Andel ärenden till fördjupad granskning	18 %	18 %	13 %	-5 p.e.

Källa: Guppi

Not 1) Antal avslutade ärenden innehåller både avslag och utfärdade id-kort.

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 regleringsbrevet. Kostnaderna för verksamhetsområdet har minskat jämfört med 2017, vilket är i linje med att volymer och nedlagd tid minskat. Kostnaderna ligger fortsatt på en högre nivå jämfört med 2016.

Tabell 103 Intäkter och kostnader

Tkr	2016	2017	2018	2017-2018
Intäkter av anslag	34 845	65 037	59 069	-9,2 %
Övriga intäkter	69 176	66 186	65 448	-1,1 %
Kostnader	104 021	131 223	124 518	-5,1 %
- varav personal och drift	69 137	95 930	108 241	12,8 %
- varav material ¹⁾	34 884	35 293	16 277	-53,9 %

Källa: Agresso

Not 1) Id-kortsverksamheten har materialkostnader för bland annat kortstammar.

12.4 Produktivitet

Skatteverket mäter arbetsproduktiviteten som antal avslutade ärenden per dag. Styckkostnaden beräknas som kostnad per utfärdat id-kort.

Nedlagd tid har minskat för området som helhet jämfört med 2017 och tiden har minskat på både id-kontrollsektionen och på servicekontoren.

Tabell 104 Nedlagd tid

Antal dagar ¹⁾	2016	2017	2018	2017-2018
Operativ tid ²⁾³⁾	9 558	9 335	9 061	-2,9 %

Källa: Guppi

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

Not 2) Exklusive ofördelad tid och frånvaro.

Not 3) Avser den tid som har registrerats på de servicekontor där Skatteverket är huvudman samt övrig tid som Skatteverket lägger ner, exempelvis inom id-kontrollsektionen. Avser inte nedlagd tid på servicekontor där Försäkringskassan är huvudman.

Som en följd av att den totalt nedlagda tiden minskat i högre omfattning än antal avslutade ärenden har arbetsproduktiviteten ökat något jämfört med 2017.

Tabell 105 Arbetsproduktiviteten

Antal	2016	2017	2018	2017-2018
Avslutade ärenden per dag ¹⁾	17,1	17,0	17,1	0,6 %

Källa: Guppi

Not 1) Avslutade ärenden innehåller både avslag och utfärdade id-kort.

Kostnaden per utfärdat id-kort har minskat jämfört med 2017 som en följd av att den totala kostnaden minskat. Styckkostnaden är dock fortsatt på en hög nivå.

Tabell 106 Styckkostnad

Kr	2016	2017	2018	2017-2018
Kostnad per utfärdat id-kort	650	842	811	-3,6 %

Källa: Agresso, Guppi

Bedömning:

Skatteverket bedömer produktiviteten inom id-kort som tillfredsställande.

Indikatorer som visar produktivitetsnivå eller utveckling:

- Antal avslutade ärenden per dag har ökat något.
- Styckkostnaden har minskat men är fortsatt på en hög nivå.

12.5 Kvalitet

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

För att åstadkomma en enhetlig rättstillämpning arbetar vi med att ta fram olika rättsliga dokument som utgör stöd och styrning inom Skatteverket. Dessutom tar vi fram metodstöd som t. ex. rutiner och arbetsbeskrivningar.

Kvalitetssäkring

Under året har vi kvalitetssäkrat slumpmässigt utvalda ärenden inom den fördjupade granskningen av id-kortsärenden. Kvalitetssäkringen indikerade en tillfredsställande kvalitet i allmänhet. Resultatet var sämre jämfört med 2017. En orsak kan vara att färre ärenden har gått till fördjupad granskning under året och att urvalet bestått av mer komplicerade ärenden.

De brister som vi konstaterade vid kvalitetssäkringen var främst inom kategorierna utredning/handläggning och handläggningstid men brister fanns även inom beslut.

Inom kategorierna är tjänsteanteckningar, långa handläggningstider och för korta svarstider för sökanden brister som uppmärksammas. Vi har även funnit ett fåtal materiellt felaktiga beslut. Med anledning av detta pågår en genomgång av beslutsskrivning och tjänsteanteckningar på id-kontrollsektionen. Ett arbete har även påbörjats kring att utveckla språket i våra beslut.

Tabell 107 Kvalitetssäkring slumpurval för id-kort

Andel ärenden per kategori ¹⁾	2016	2017	2018	2017-2018
Registrering²⁾				
God	100%	-	93,4%	-
Tillfredsställande	0,0%	-	3,3%	-
Inte tillfredsställande	0,0%	-	3,3%	-
Utredning/handläggning				
God	89,0%	100%	83,4%	-16,6 p.e.
Tillfredsställande	11,0%	0,0%	12,2%	12,2 p.e.
Inte tillfredsställande	0,0%	0,0%	4,4%	4,4 p.e.
Beslut				
God	100%	98,6%	90,0%	-8,6 p.e.
Tillfredsställande	0,0%	1,4%	3,3%	1,9 p.e.
Inte tillfredsställande	0,0%	0,0%	6,7%	6,7 p.e.
Information				
God	98,6%	100%	97,8%	-2,2 p.e.
Tillfredsställande	1,4%	0,0%	1,1%	1,1 p.e.
Inte tillfredsställande	0,0%	0,0%	1,1%	1,1 p.e.
Språk				
God	98,6%	100%	97,8%	-2,2 p.e.
Tillfredsställande	1,4%	0,0%	2,2%	2,2 p.e.
Inte tillfredsställande	0,0%	0,0%	0,0%	-
Bemötande				
God	100%	100%	96,2%	-3,8 p.e.
Tillfredsställande	0,0%	0,0%	0,0%	-
Inte tillfredsställande	0,0%	0,0%	3,8%	3,8 p.e.
Arkivering				
God	100%	98,6%	100%	1,4 p.e.
Tillfredsställande	0,0%	1,4%	0,0%	-1,4 p.e.
Inte tillfredsställande	0,0%	0,0%	0,0%	-
Handläggningstid				
God	98,6%	100%	88,9%	-11,1 p.e.
Tillfredsställande	1,4%	0,0%	11,1%	11,1 p.e.
Inte tillfredsställande	0,0%	0,0%	0,0%	-

Källa: Skatteverkets kvalitetssäkringsmodell

Not 1) Förutsättningarna för vår bedömning, se avsnitt 2.6.2.

Not 2) Registrering inte aktuell för granskade ärenden 2017.

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

Den kvalitetssäkring som id-kontrollsektionen genomför på servicekontoren har visat en tillfredsställande kvalitet hos majoriteten av de kontor som vi har granskat.

Kvalitetsuppföljning

Under 2018 har vi inte genomfört någon kvalitetsuppföljning av id-kortshanteringen på id-kontrollsektionen.

Uppföljning av övriga kvalitetsindikatorer

Genomströmningstiderna har haft en varierad utveckling. På servicekontoren har genomströmningstiderna minskat, men på id-kontrollsektionen har de ökat.

Ett större antal ärenden har hanterats på servicekontoren, vilket medfört att färre men mer

komplexerade ärenden gått vidare till fördjupad granskning. Denna utveckling har påverkat genomströmningstiden på både servicekontoren och id-kontrollsektionen. En större andel mer komplexa ärenden på id-kontrollsektionen har bidragit till längre genomströmningstider. Bland de ärenden som gått till fördjupad granskning har andelen som innebär kontroll av utländska dokument varit stort. Handläggning av ärenden med utländska dokument tar som regel längre tid att hantera än ärenden med enbart dokument på svenska.

Tabell 108 Genomströmningstider

Andel	2016	2017	2018	2017-2018
Avslutade ärenden inom 2 veckor på servicekontoren	77 %	67 %	87 %	20 p.e.
Avslutade ärenden inom 6 veckor på id-kontrollsektionen ¹⁾	64 %	93 %	69 %	-24 p.e.

Källa: Guppi

Not 1) Antal ärenden i december 2017 inom id-kontrollsektionen har tagits fram manuellt och kompletterar därmed Guppi-rapporten som täcker januari till november.

Ärendebalansen totalt inom id-kort är i stort sett oförändrad. Balansen på servicekontoren har ökat medan ärendebalansen har minskat på id-kontrollsektionen. Utvecklingen av balanserna mellan de olika verksamheterna är till stor del en konsekvens av hur fördelningen av ärenden utvecklats sedan 2017.

Tabell 109 Ärendebalanser

Antal	2016	2017	2018	2017-2018
Ärendebalans	6 934	4 573	4 630	1,2 %
- varav servicekontor	4 818	2 582	2 978	15,3 %
- varav id-kontrollsektionen ¹⁾	2 116	1 991	1 652	-17,0 %

Källa: Guppi

Not 1) Antal ärenden i december 2017 inom id-kontrollsektionen har tagits fram manuellt och kompletterar därmed Guppi-rapporten som täcker januari till november.

Antalet skadeståndsansökningar från privatpersoner uppgår till 94 stycken, vilket är färre än 2017. 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 110 Skadeståndsanspråk mot Skatteverket

Antal	2016	2017	2018	2017-2018
Skadeståndsanspråk	116	117	94	-19,7 %
- varav anspråk där ersättning medgivits	103	96	57	-6,8 %

Källa: Rapport: Redovisning av beslut år 2017 om klagomål och skadeståndsanspråk mot Skatteverket, dnr 202 18114-19/1211.

Andelen ändrade beslut i förvaltningsrätten har ökat.

Tabell 111 Ändrade beslut i förvaltningsrätt

Andel	2016	2017	2018	2017-2018
Andel ändrade beslut	10,9 %	3,9 %	5,6 %	1,7 p.e.

Källa: Guppi

Bedömning:

Skatteverket bedömer kvaliteten inom id-kort som tillfredsställande.

Indikatorer som visar kvalitetens nivå eller utveckling:

- Kvalitetssäkringen av ärenden har indikerat en tillfredsställande kvalitet.
- Genomströmningstiderna har minskat på servicekontoren.
- Genomströmningstiderna har ökat på id-kontrollsektionen.
- Ärendebalansen är i stort sett oförändrad.
- Resultatet från id-kontrollsektionens löpande kvalitetssäkring av servicekontorens handläggning och ärenden har visat på en tillfredsställande kvalitet.
- Antalet skadeståndsanspråk och utbetalda ersättningar har minskat.
- Andelen ändrade beslut i förvaltningsrätten har ökat.

13 Övriga återrapporteringskrav enligt regleringsbrevet

13.1 Folkbokföringsfelet

Återrapporteringskrav i regleringsbrevet

Skatteverket ska redovisa vilka åtgärder som har vidtagits för att öka registerkvaliteten i folkbokföringen. Skatteverket ska särskilt beskriva hur riskhanteringen inom folkbokföringen har stärkts och vilka resultat det har lett till.

För att öka registerkvaliteten inom folkbokföring har Skatteverket arbetat med åtgärder inom kontrollverksamheten, riskhantering och utveckling av nya moderna lösningar för hantering av folkbokföringsärenden.

Inom kontrollverksamheten har arbetet förstärkts genom en ökning av resursen och nya kompetenser. Vi har utvecklat våra tjänster utifrån ett kundfokus och ett fokus på att säkerställa korrekta register. Utveckling av it-stöd för urval och analys har inte prioriterats under året, vilket begränsat möjligheten till att stärka riskhanteringen då vi inte kunnat identifiera områdets risker. Skatteverket har istället arbetat med att förbättra prioritering av inkomna signaler om fel i folkbokföringsregistret.

Arbetet för ökad registerkvalitet har inte varit tillräckligt omfattande eller kommit tillräckligt långt under 2018, varför Skatteverket bedömer att brister kvarstår.

För ytterligare information om arbetet för att öka registerkvaliteten, förbättringsarbete inom riskhantering och kontroll samt utveckling av tjänsterna inom folkbokföring hänvisar vi till avsnitt 9.2 och 13.2.

13.2 Riskhantering och kontrollverksamhet

Återrapporteringskrav i regleringsbrevet

Skatteverket ska redovisa hur kontrollresurserna i huvudsak har koncentrerats till områden 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.

13.2.1 Koncentration av kontrollen mot områden med hög risk

Skatteverket använder sedan några år tillbaka en modell kallad skattefelsmodellen⁹⁶ 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. De åtgärder Skatteverket kan vidta delas i modellen in i fyra kategorier: vägledning, strukturutveckling, attitydpåverkan och kontroll.

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.

Beskattningsområdet har en strukturerad hantering av externa taktiska och operativa risker. Särskilda program- och insatsanalytiker identifierar och analyserar riskerna som sedan värderas tillsammans med verksamheten. De värderade riskerna ligger till grund för planering av åtgärder inom beskattningsverksamheten. Det finns dokumentation som ger struktur och spårbarhet, från identifiering av risker till åtgärd, vilket skapar förutsättningar för en

⁹⁶ En mer utförlig beskrivning av skattefelsmodellen finns i rapporten "Minimera skattefelet. Uppföljning av skattefelsmålet i Skatteverkets regleringsbrev för 2013".

systematisk uppföljning av hur riskerna har hanterats.

De högsta riskerna åtgärdade vi på olika kompletterande sätt inom program och insatser under 2018. Skatteverkets uppföljning visar att våra åtgärder gentemot privatpersoner täcker de högsta riskerna väl. Vad gäller små och medelstora företag utförde vi åtgärder mot samtliga identifierade risker och riskmålgrupper. Här innefattas även åtgärder som syftar till att motverka osund konkurrens på grund av skattefusk och andra former av skatteundandragande samt åtgärder inriktade mot allvarligt skatteundandragande och skattedrivna företeelser som används för att minska eller undvika beskattning. Vad gäller stora skattebetalare och utländska företag åtgärdade vi på det hela taget de högsta riskerna inom insatserna.

Folkbokföringsområdet har inte kommit lika långt i sitt riskanalysarbete men har som utgångspunkt i de identifierade taktiska riskerna påbörjat beskrivningen av de operativa riskerna. Inom folkbokföringsområdet behöver vi fortsätta använda åtgärder för att skapa bättre förutsättningar för att rikta kontrollinsatser mot områden där risken för fel är störst. Vi genomför kontroller mot högt värderade risker, men vi kan i dagsläget inte säkerställa att kontrollen inriktas mot de risker för fel som borde prioriteras högst. Uteblivna utvecklingsinsatser inom it-stödet har lett till att maskinella funktioner för urval och analys hittills saknas. Vi kommer ta fram kravställning av system först under 2019 och därefter ha möjlighet att påbörja det taktiska riskanalysarbetet.

13.2.2 Åtgärder för att öka de preventiva effekterna

För att få preventiva effekter på riskerna för fel och fusk, och därmed mer rätt från början, arbetar Skatteverket med förebyggande åtgärder såsom vägledning, strukturutveckling och attitydpåverkan. Även kontroll har en preventiv effekt men då på förutsättningarna att göra rätt framöver.

De förebyggande aktiviteterna finns beskrivna i avsnitt 7.2.1 för beskattningen och avsnitt 9.2 för folkbokföringen.

13.2.3 Kontrollverksamhetens resultat

Resultatet av kontrollverksamheten inom beskattningen beskrivs i avsnitt 7.2.3. Resultatet av

kontrollverksamheten inom folkbokföringen beskrivs i avsnitt 9.2.

13.3 Förstärkt arbete med att motverka skattebrott och skattefusk

Åtterrporteringskrav 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.

13.3.1 Åtgärder för att förstärka och intensifiera arbetet mot skattefusk och skattebrott

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

Vår inriktning att tidigt identifiera och stoppa angrepp mot systemen har främst handlat om utredningar avseende återbetalningar av moms samt felaktiga registreringar av företag och samordningsnummer i syfte att undandra skatt.

En förstärkt resurs samt förbättrade urval och utveckling av arbetssätten har gett möjlighet att i ökad utsträckning jobba med utredningar avseende skatteundandragande vid momsåterbetalningar. Vi har även ökat antalet avslag kring företagsregistreringar som syftat till att undandra skatt och vi har förstärkt vår hantering av samordningsnummer för beskattningsändamål, särskilt avseende personer som inte har rätt att arbeta i landet. Sammantaget bedömer vi att fler angrepp har stoppats i ett tidigt skede jämfört med tidigare år.

Vi har fortsatt att prioritera vårt arbete inom myndighetssamverkan mot organiserad brottslighet bland annat genom att bredda vår medverkan med

vår folkbokföringsverksamhet. Arbetsmetoder och former för operativ samverkan har utvecklats för ett mer effektivt arbete, framförallt i utsatta områden.

Inom underrättelseverksamheten har under 2018 samverkan med bland annat Ekobrottsmyndigheten och Säkerhetspolisen fördjupats och närvaron i myndighetssamverkan mot organiserad brottslighet ytterligare förstärkts. Informationsdelgivning om aktörer och bolag till andra verksamhets

grenar inom Skatteverket och brottsbekämpande myndigheter har ökat väsentligt under året.

Vi har under året deltagit i de utvecklingsåtgärder som beslutats inom myndighetssamverkan mot organiserad brottslighet och vi har också stärkt vår myndighetssamverkan mot penningtvätt och finansiering av terrorism genom deltagande i den nationella samordningsfunktionen.

Folkbokföringens roll som en samverkanspart i utredningsarbete kopplat till organiserad brottslighet och utnyttjande av identiteter har varit fortsatt högt prioriterat. Viss förstärkning av resurs har gjorts och en tydligare funktion för samverkansarbetet är under uppbyggnad.

Folkbokföringsverksamheten har fortsatt arbetet med kontrollen i samband med inflyttning till Sverige, detta för att motverka att identiteter kan skapas eller manipuleras för att användas som brottsverktyg. Exempelvis skapar vi förutsättningar för att identifiera missbruk genom att registrera nummer på pass- och id-kort i folkbokföringsdatabasen.

Skatteverket deltar också i ett myndighetsgemensamt metoduppdrag som samordnas av Arbetsmiljöverket⁹⁷ för att motverka fusk, regelöverträdelser och brottslighet i arbetslivet. Skatteverket ansvarar i detta arbete dels för ett analysuppdrag och dels för att ta fram metodstöd. Vi deltar i samtliga delar inom uppdraget och har bland annat bidragit till att ta fram stödmaterial för informationsutbyte mellan myndigheter och skapat kanaler för operativ samverkan inom området. Vi har även erhållit extramedel under året⁹⁸ kopplat till uppdraget som har använts för att ta fram nya

verktyg och arbetssätt för att bättre kunna identifiera misstänkt skattefusk, särskilt inom byggbranschen.

Skatteverket har fortsatt att intensifiera sitt arbete mot internationellt skattefusk, dels på egen hand och dels genom internationell och nationell samverkan med andra länder och myndigheter och organisationer. Några exempel är samverkan med Ekobrottsmyndigheten avseende dolda inkomster och tillgångar i utlandet (inklusive så kallade läckor) och momsbedrägerier i samband med gränsöveröverskridande handel (så kallade MTTC).

Skatteverkets fortsatta fokus på att tillämpa möjligheterna till informationsutbyte i alla former har utvecklats och enligt vår bedömning stärkt kvaliteten i utredningarna. Ett nära internationellt samarbete med skatteförvaltningarna inom ramen för Nordisk agenda och OECD⁹⁹ bidrar till ökad metod- och kompetensutveckling avseende såväl kontroll som andra åtgärder, till exempel avseende kontakter med så kallade möjliggörare (exempelvis rådgivare och finansiella institut).

Med anledning av det utökade informationsutbytet mellan länder har vi under 2018 förstärkt resurserna för att möta det ökade in- och utflödet av uppgifter. Fokus har varit och fortsätter vara att utveckla användningen av mottagen information genom bland annat tekniska lösningar för att få till en effektiv och ändamålsenlig hantering, framför allt avseende det automatiska informationsutbytet. Under 2018 har utbytet av land-för-landrapporter inletts och vi har påbörjat utveckling av analysmetodik avseende informationen i rapporterna.

Under året har vi även förstärkt vårt arbete med att hitta och utreda så kallat digitalt fusk. En del av arbetet har bedrivits inom ett särskilt metoduppdrag med inriktning på grövre och mer avancerat fusk. Under 2018 har framförallt två områden prioriterats, olagliga läkemedel och kryptovalutor.

Inom olagliga läkemedel handlar det om att hitta, utreda och beskatta oregistrerade nätapotek som säljer mer eller mindre olagliga läkemedel. Inom området har det etablerats en samverkan med ett antal andra myndigheter, bland annat

⁹⁷ "Uppdrag om metodutveckling för myndighetsgemensam kontroll för att motverka fusk, regelöverträdelser och brottslighet i arbetslivet" 2017-12-18 (A2017/02422/ARM, A2017/00678/ARM) med tilläggsbeslut 2018-06-28

⁹⁸ "Ändring av regleringsbrev för budgetåret 2018 avseende Arbetsmiljöverket" 2018-06-28 (A2018/01419/ARM)

⁹⁹ Organisation for Economic Co-operation and Development

Läkemedelsverket, Polisen och Tullverket i syfte att arbeta gemensamt med problemet.

Kryptoområdet handlar om att identifiera, utreda och beskatta aktörer som på olika sätt använder kryptovalutor för att undandra skatt. Fokus, inom metoduppdraget, har framförallt varit på dem som bedriver växlings- eller så kallad minings- verksamhet eller som använder kryptovalutor enbart i syfte att försvåra upptäckt. I det senare fallet handlar det ofta om verksamheter med kopplingar till penningtvätt.

Den försöksverksamhet som inleddes 2017 kring samverkan mellan Skatteverket, Ekobrottsmyndigheten och Kronofogden för att snabbare försätta så kallade målvaktsbolag i konkurs, med avsikt att förbättra förutsättningarna för konkurs- och brottsutredningar, har vid utvärderingen visat sig vara effektiv. Myndigheterna har därför i en särskild överenskommelse beslutat att göra denna arbetsmetod till en permanent samverkansform mellan respektive myndighets linjeverksamhet.

13.3.2 Samverkan med Ekobrottsmyndigheten

Brottsutredningsverksamheten bidrar till att de brott som identifieras inom Skatteverkets kontrollverksamhet kan lagföras och utredningarna bedrivs i nära samverkan med Ekobrottsmyndigheten. Med början under 2017 har enheten även efter förfrågan från Ekobrottsmyndigheten utrett ärenden med anknytning till Pensionsmyndigheten.

För att utveckla samverkan med Ekobrottsmyndigheten har det under året startats gemensamma grupper för snabba ärenden. I Stockholm finns åklagare på plats i Skatteverkets lokaler ett par dagar i veckan.

13.4 Verksamhetsutveckling

Åtterrporteringskrav 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 skett under 2018. Flera 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 statistiksammanställningen.

13.4.1 Viktigaste verksamhets- och it-utvecklingsinsatserna

Arbetsgivardeklaration på individnivå

Skatteverket inför, i enlighet med det förändrade regelverket, arbetsgivardeklaration på individnivå den 1 januari 2019. Stegvis införande har skett från den 1 juli 2018.

Det finns flera samverkande syften bakom lagändringen. Förändringen bidrar till att åstadkomma ett riktigt uttag av avgifter och en riktig beskattning, vilket förbättrar Skatteverkets förmåga att fullgöra uppgiften och i förlängningen bidrar till en sundare arbetsmarknad. Skattefelet beräknas minska med cirka två miljarder kronor årligen. Uppgifterna kommer att kunna användas för att förenkla och förbättra verksamheten hos andra myndigheter och hos arbetslöshetskassorna, vilket i sin tur kan innebära fördelar för medborgarna. Det påverkar även arbetsgivarna som på sikt kan slippa lämna uppgifter om anställdas inkomster till lika många mottagare som i dag. Det innebär även möjligheter till ett förenklat uppgiftslämnande för arbetsgivarna.

Den 1 juli 2018 togs systemet i bruk för personalliggarföretag med fler än 15 anställda. Cirka 5 000 arbetsgivare har börjat använda det nya

systemet. En majoritet av dessa upplever att inlämningen har fungerat bra.¹⁰⁰

Utvecklingen har pågått under hela året med förbättringar och ny funktionalitet med koppling till det nya regelverket. Bland annat kommer det att vara möjligt att lämna in arbetsgivardeklaration direkt från en arbetsgivares redovisningssystem, via så kallat öppet API (applikationsprogrammeringsgränssnitt).

Under året har vi fortsatt satsa mycket på information till de som berörs av förändringen. Vi har bland annat genomfört ett omfattande samarbete med branschorganisationer med flera för att effektivt nå ut med budskapet. Vi kommer att fortsätta med detta informationsarbete även under 2019 när de första effekterna kommer att uppstå.

Folkbokföring – Dina uppgifter

Dina uppgifter är en central utvecklingsinsats inom folkbokföringen inom vilken man arbetar med att säkerställa att folkbokföringsområdet utvecklas tjänstebaserat utifrån kunden, för att säkra korrekta och tillförlitliga register genom moderna tjänster i samverkan med andra myndigheter och privata aktörer.

De mål som är uppställda för framtidens folkbokföring är:

- att säkerställa än mer korrekta och tillförlitliga register eftersom folkbokföringen är en förutsättning för att samhällsfunktionerna ska fungera
- att kunder och externa aktörer ska uppleva att det är enklare att interagera, ändra, ansöka och ta del av folkbokföringsuppgifter med utgångspunkt från sin livssituation
- att minska den manuella hanteringen inom folkbokföringsverksamheten för att därmed skapa förutsättningar för bättre arbetsmiljö, mer utredande arbetsuppgifter samt ökad möjlighet att arbeta med kontrollverksamhet.

För att kunna realisera dessa effekter bedrivs verksamhetsutvecklingen utifrån kundernas livssituation och med deras behov i centrum. Verksamhetsutvecklingen bedrivs även i samverkan med andra myndigheter samt externa aktörer.

Under året har utvecklingsarbetet i linje med ovanstående mål kommit igång. De förstudier som genomfördes under 2017 har legat till grund för ett strukturerat arbete med utveckling av nya tjänster. Detta har innefattat både omvärldsanalys och teknisk utveckling för att stödja framtagandet av nya tjänster. Arbetet har skett fokuserat på att löpande ta fram, tillgängliggöra, utvärdera och vid behov vidareutveckla lösningar.

Vi har arbetat med utgångspunkt i livshändelser som att invandra, att gifta och skilja sig samt proaktivt kontrollarbete. Utöver utredning och utveckling har vi också hunnit lansera ett antal tjänster, både för medborgare och egen personal.

Arbetet planeras pågå till och med 2020 och effekterna beräknas komma stegvis.

Digitaliserad fastighetstaxering

Utmaningarna inom fastighetstaxeringsområdet finns huvudsakligen inom tre områden: ofullständiga fastighetsdeklarationer, ojämn arbetsbelastning och ett föråldrat it-stöd.

På grund av en omfattande uppgiftsbörda för fastighetsägarna är det idag svårt att göra rätt. Därför använder Skatteverket en stor del av fastighetstaxeringens resurser till att komplettera och korrigera inlämnade uppgifter. Mycket av den tiden vill vi istället använda till att fokusera på fastighetstaxeringens kärnuppgifter: att fastställa korrekta taxeringsvärden.

För att angripa problemen har vi under året startat ett omfattande utvecklingsarbete som arbetar mot specifika mål:

- taxeringsvärden ska vara rättvisande
- det ska vara enkelt för fastighetsägare och andra aktörer att lämna in och hämta ut information om fastighetstaxering
- effektivare verksamhet, exempelvis avseende lägre kostnader för it-stöd och att mindre tid ägnas åt komplettering av ofullständiga fastighetsdeklarationer
- det ska finnas ett förändringsbart it-stöd för att tillgodose verksamhetens och samhällets behov av förändringar.

För att nå dessa mål har vi under året påbörjat en digitalisering i flera avseenden i fastighetstaxeringen

¹⁰⁰ KANTAR/SIFO-undersökning i oktober 2018

genom interaktion med kunder och medborgare, inhämtning av uppgifter från externa parter samt tillhandahållande av information.

Arbetet planeras pågå till och med 2023. De första signifikanta effekterna förväntas uppstå 2020 och nyttorna uppkommer i huvudsak genom minskad manuell hantering.

Ny produktionsplattform

Efter fyra års arbete har Skatteverket färdigställt en ny teknisk produktionsplattform och per augusti 2018 flyttat över allt it-stöd till denna. Syftet är att säkra framtida tillgänglighet för vårt och Kronofogdens it-stöd. Den nya tekniska produktionsplattformen ska möjliggöra ökad standardisering och automatisering, lättare underhåll, bättre kontroll och mer effektiv hantering av it-produktion. Med den nya tekniska produktionsplattformen kan även nya it-miljöer levereras snabbare vilket stöder behovet av en ökad utvecklingstakt. Efter genomfört arbete kan den gamla tekniska produktionsplattformen nu avvecklas.

I det kontinuerligt pågående arbetet med informationssäkerhet har Skatteverket 2018 påbörjat ett arbete för att införa en striktare myndighetsseparering i it-miljön. Idag är det Skatteverket och Kronofogden som har en gemensam it-miljö, men även Valmyndigheten är på väg att flytta in. Arbetet kommer även att generera och leverera ökad säkerhet för hela it-miljön och stödja den fortsatta digitaliseringen av våra myndigheter.

13.4.2 Framtida utmaningar

Förändrad hantering av moms

Inom området för moms har vi startat en förstudie för att se hur vi kan möta framtida behov. Bakgrunden ligger i den ökade digitaliseringen och globaliseringen.

Förstudien kommer särskilt att behandla fyra områden:

- vad för slags tjänst företagen har behov av
- nuvarande regler och kommande förändringar
- ett aktuellt it-stöd
- Skatteverkets hantering av information.

I mötet med företagare har vi ett flertal e-tjänster som inte är fullt kompatibla med varandra. Vi behöver se hur vi kan erbjuda en mer enhetlig väg för information, både den vi behöver få in till Skatteverket, men också den vi lämnar ut – både som information via webbkanaler men också i mötet med företagarna. En mer effektiv handläggning kan medföra att verksamheten i än större utsträckning kan fokusera på de materiella frågorna, och med kunden i fokus. Det föråldrade systemstödet vi har idag behöver uppdateras för att vi ska kunna gå mot en informationscentrisk handläggning och mer automatisering av exempelvis kontroller.

Vi har i dagsläget ett flertal it-stöd med olika behov av livscykelhantering. Vi ser ett behov av ett modernare systemstöd som snabbare kan möta förändrade krav, exempelvis regelförändringar. För att i framtiden kunna erbjuda bättre tjänster behöver vi genomlysna vad vi kan behöva göra både på kort och lång sikt.

Redovisa och beskatta tillfälligt arbete i Sverige

I en lagrådsremiss i maj 2018 föreslås 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.

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 omfattar ett utökat stöd av tjänster på webb och i digitala informationskedjor (maskin-maskin). 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. För 2019-2021 planerar vi ett utvecklingsarbete för att

realisera utvecklingsmålen. Arbetet kommer att ske stegvis. Åtgärderna kan komma att kräva förslag på lagförändringar.

Exponera rättsligt regelverk i kundens miljö

Vi har påbörjat en förstudie för att utreda hur vi på ett ändamålsenligt sätt ska kunna tillgängliggöra rättslig information för företag i digital form. Förstudien ska ta fram en pilot inom ett avgränsat område och vara klar 2020. Syftet är att underlätta för företagen genom att reglerna kopplas samman med den digitala redovisning som redan finns i företaget. Det förenklar företagets redovisning och ger en ökad trygghet i att det blir rätt. För Skatteverket innebär det ett säkerställande av att reglerna har tillämpats på ett riktigt sätt och minskar behovet av kontroll samtidigt som det resulterar i en ökad enhetlighet i regel-tillämpningen.

Utmaningar inom ramen för förstudien är bland annat att klargöra ansvarsfrågor, struktur för uppdatering av regler och former för exponeringen i kundens miljö. Efter förstudien kan Skatteverket gå vidare och tillhandahålla regler i kundens miljö på ett heltäckande sätt vilket kan ge effekter under 2021 och kommande år.

13.5 Jämställdhetsintegrering

Återrapporteringskrav i regleringsbrevet

Skatteverket arbetar med jämställdhetsintegrering och bidrar därigenom till att regeringens jämställdhetspolitiska mål uppnås. Skatteverket ska redovisa resultatet av de aktiviteter som beskrivs i Skatteverkets handlingsplan för jämställdhetsintegrering 2015–2018. Myndigheten ska även lämna en separat redovisning i särskild ordning senast den 22 februari 2018 och då beskriva och analysera resultatet av genomfört arbete 2015–2017.

Kvalitetsuppföljning och kvalitetssäkring

Skatteverket försäkras sig om god kvalitet i handläggningen på olika sätt. På central nivå genomför vi kvalitetsuppföljningar av hur ärenden handlagts inom vissa utvalda områden. På sektionsnivå genomför vi kvalitetssäkring, dels i förebyggande syfte, dels av sektionens ärenden.

Under 2018 införde Skatteverket särredovisning utifrån kön i kvalitetssäkringen av ärenden. Under året granskades 6 224 ärenden enligt denna indelning. Resultatet visade små skillnader inom felmarginalen mellan män och kvinnor, och inget av könen utmärkte sig. Enda undantaget var området brottsbekämpning, där det fanns relativt stora skillnader inom kategorierna utredning och handläggning samt handläggningstid, till kvinnors nackdel. Om detta var en slump, om det berodde på ett relativt litet antal ärenden som gav enskilda ärenden stort genomslag eller om det hade någon orsak kopplad till jämställdhet, återstår att undersöka genom fortsatta mätningar.

Inom kvalitetsuppföljningen särredovisar vi sedan tidigare utifrån kön. Under 2018 genomförde vi dock ingen kvalitetsuppföljning kopplad särskilt till privatpersoner eller enskilda näringsidkare. Därför kunde vi under året inte göra någon sådan uppföljning eller analys baserad på kön.

Regelförändringsarbete

Under 2018 lämnade Skatteverket in åtta förslag till lagändringar. I sex av dessa fanns skrivningar om jämställdhet. Två av dessa sex innehöll en djupare analys av hur könsfördelningen såg ut för dem som berördes av förslaget: förslaget om rätt löneunderlag vid andelsbyten och förslaget om allmänt avdrag för utländska socialförsäkringsavgifter och skattereduktion för allmän pensionsavgift.

Jämställdhet i våra analyser

Aktiviteterna i handlingsplanen har redovisats tidigare år.

Verksamhetsutveckling med jämställdhetsperspektiv

Aktiviteterna i handlingsplanen har redovisats tidigare år.

Bemötande

Under 2018 uppdaterade Skatteverket jämställdhetsdelen av vår bemötandebildning så att den i högre grad skulle uppmuntra till diskussioner. Som underlag för ändringarna använde vi bland annat resultatet från 2017 års undersökning av hur servicekontoren bemöter allmänheten. Undersökningen gjordes då för tredje gången (tidigare undersökningar gjordes 2007 och 2014). Resultatet visar att vi fortsätter att utveckla vårt bemötande i en positiv riktning men att vi i vissa avseenden fortfarande bemöter kvinnor och män något olika. Vi arbetar vidare med detta.

Skatteverkets bemötandeutbildning gjordes under året tillgänglig för hela den offentliga sektorn via Statskontorets webbplats.

Under 2018 undersökte Skatteverket också Skatteupplysningens bemötande per telefon, ur bland annat ett jämställdhetsperspektiv, via medlyssning av 366 samtal. Resultatet visar mycket små skillnader i bemötandet kopplade till om den som ringde oss var man eller kvinna.

Skatteverkets information

Skatteverket undersökte under 2018 könsfördelningen bland anmälda till informationsträffar, utifrån de anmäldas egen rapportering av juridiskt kön. Resultatet visar att kvinnor anmälde sig i högre utsträckning än män. För de lokala träffarna var fördelningen 66 procent kvinnor och 32 procent män. Resterande andel angav inte juridiskt kön i anmälan. När det gällde webbseminarierna var motsvarande siffra 70 procent kvinnor och 27 procent män.

Statistiken kan jämföras med att Tillväxtanalys visat att 32 procent av företagsledarna i nystartade företag var kvinnor år 2017. Någon motsvarande sammanställning för 2018 finns inte än, men fördelningen mellan kvinnor och män hade inte förändrats mellan 2016 och 2017 och inget tyder på att den gjort det under 2018 heller.

Skatteverket genomförde under året informationsträffar för nya företagare med utländsk bakgrund för att ge denna målgrupp samma förutsättningar att starta företag som personer som inte har utländsk bakgrund. Vi var också delaktiga i regeringsuppdraget att skapa webbplatsen Working in Sweden. Den innehåller information från flera myndigheter och riktar sig till dem som kommit till Sverige för att arbeta eller starta företag. Att på detta sätt inkludera i bredare bemärkelse kan antas gynna även jämställdheten utifrån ett intersektionellt perspektiv.

Jämställdhetskompetens

Jämställdhetsperspektivet blev under 2018 en integrerad del av chefsprogrammen, det vill säga det paket av utbildningar som nyblivna chefer genomgår.

Vårt arbetsgivaransvar

Under 2018 beslutade Skatteverket att införa en ny roll som process- och kvalitetsansvarig för kompetensförsörjning, 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.

Kommunikation

Under 2018 uppdaterade vi Skatteverkets riktlinjer och medarbetarstöd för kommunikation, så att det helt genomsyras av ett jämställdhets- och jämlikhetsperspektiv. I samband med det publicerade vi en ny, styrande plattform för kommunikation på intranätet som säger att vår kommunikation ska präglas av jämställdhet, mångfald och tillgänglighet. I flera delar av plattformen beskrivs att och hur vi bland annat kan bryta stereotypa mönster för kön i vårt bildval och manér, våra pedagogiska exempel med mera.

Presstjänsten började under 2018 att följa upp i vilken utsträckning inkommande medieärenden förmedlades till kvinnor respektive till män när det behövdes talespersoner och experter. Resultatet visar att andelen kvinnor som fick ärenden var cirka 58 procent, medan andelen män var 42 procent.

Andelen kvinnliga talespersoner i våra pressmeddelanden var under 2018 66 procent och andelen män var 34 procent. Siffrorna kan jämföras med den totala könsfördelningen bland tillsvidareanställda på Skatteverket, som är 66,9 procent kvinnor och 33,1 procent män.

Statistik och it-systemen

Sedan 2016 har Skatteverket en riktlinje om att möjligheten att snabbt och enkelt få ut könsuppdelad statistik ska ingå vid ny- och vidareutveckling av it- och verksamhetssystem som kan producera individbaserad statistik. Under 2018 tillämpades den nya riktlinjen på applikationerna Ombud och behörigheter, Min myndighetspost och Mina sidor. Det går även att få statistiken könsuppdelad för samtliga inloggningar, det vill säga till e-tjänsterna som helhet.

13.6 Upphandling

Åtterrporteringskrav i regleringsbrevet

Skatteverket ska redovisa hur myndigheten vid upphandlingar som överstiger gällande tröskelvärden har arbetat med att uppfylla de nya kraven på kollektivavtalsenliga villkor som följer av 17 kap. 2–5 §§ lagen (2016:1145) om offentlig upphandling.

Skatteverket tillämpar i första hand de gemensamma statliga ramavtalen. Skatteverket genomför även upphandlingar för Kronofogden, Valmyndigheten, Skatterättsnämnden och Forskarskattenämnden.

Historiskt har Skatteverket själv, och för ovan nämnda myndigheters räkning, tillämpat kollektivavtalsliknande villkor vid upphandlingar eller avrop inom bemanningsbranschen, där vi ställt krav på pensionsvillkor.

Skatteverket följer Upphandlingsmyndighetens arbete med denna fråga och inväntar rekommendation till vilka centrala kollektivavtal som bedöms tillämpliga inom branscher där kraven anses behövliga.

Skatteverket har sedan lagen (2016:1145) om offentlig upphandling trädde i kraft genomfört följande upphandlingar med särskilda villkor om kollektivavtalsliknande villkor:

- upphandling av tryckning av valsedlar till Europa parlamentsvalet
- upphandling av it-konsulter, resurs
- upphandling av flyttjänster.

Utifrån genomförda riskbedömningar ligger följande upphandlingar i planeringen:

- en upphandling av lokalvårdsavtal där exakt annonseringstid inte är fastställd – annonsering kan ske 2019.

I övrigt har Skatteverket pågående avtal inom identifierade riskbranscher.

Skatteverket kommer tillsammans med samverkande myndigheter successivt att arbeta in kollektivavtalsliknande villkor i avtal där det anses behövligt vart efter befintliga avtal löper ut. Arbetet integreras med övriga insatser för att

främja en sund konkurrens, bland annat förebyggande arbete rörande skatter och sociala avgifter.

13.7 Uppdrag från regeringen som redovisas i årsredovisningen

I detta avsnitt redovisas uppdrag från regeringen med begärd åiterrapportering i årsredovisningen.

13.7.1 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 13 mars 2018 följande 9 jurisdiktioner: Amerikanska Samoa, Guam, Namibia, Palau, Samoa, Trinidad och Tobago, Bahamas, Amerikanska Jungfruöarna och Saint Kitts and Nevis.

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 på 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.

Slutsatsen som kan dras från dessa iakttagelser är att det med något undantag inte funnits, eller i vart fall inte kunnat iakttas, några skattedrivna transaktioner med dessa jurisdiktioner som har koppling till problem med något av de tre kriterierna för listning (skattetransparens, rättvis beskattning och avsaknad av åtagande för att genomföra åtgärder mot BEPS).

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 aktuella insatser 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.

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 och till vad regeringen, i förekommande fall, har angett i regleringsbrev eller i något annat beslut.

I redovisningen ska det ingå en bedömning av hur de vidtagna åtgärderna sammantaget har bidragit till fullgörandet av dessa uppgifter. I redovisningen ingår även vilka åtgärder som har vidtagits för att minska sjukfrånvaron vid Skatteverket samt vilken effekt de vidtagna åtgärderna har haft.

14.1 Åtterrapporering och bedömning

Sammanfattande bedömning:

Skatteverket bedömer att vi under 2018 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 bidrar till att säkra behovet av kompetens också i framtiden.

Skatteverket står liksom många andra myndigheter och organisationer inför utmaningar kopplat till kompetensförsörjning. Till exempel får den pågående digitaliseringen konsekvenser för vilken kompetens som behövs nu och i framtiden.

För att möta utmaningarna har Skatteverket haft följande områden i fokus under 2018:

- arbetsgivarvarumärket
- kompetensförsörjning
- hållbart arbetsliv
- digitalisering.

14.1.1 Arbetsgivarvarumärket

Skatteverket har ett starkt varumärke som myndighet, med högt förtroende hos allmänheten. I en allt hårdare konkurrens om efterfrågad kompetens, inte minst sådan kompetens som vi bedömer behövs på lång sikt, har Skatteverket tagit en mer aktiv roll i att profilera oss som en attraktiv arbetsgivare.

Inom ramen för arbetsgivarprofilering har vi bland annat påbörjat ett arbete med att utveckla sidan

Jobba hos oss på www.skatteverket.se, tagit fram en ny jobbannonsmall och utbildat rekryterarna i att skriva för mottagaren.

Skatteverket har beslutat om en ny vision¹⁰¹ som ska visa på förflyttningen och ambitionen i vår inriktning. Till visionen kopplar vi våra värden¹⁰² som också har setts över och förnyats. Vision och värden ska ge medarbetare och chefer vägledning i vardagen, väcka engagemang och skapa dialog.

Från årsskiftet 2017/2018 har vi haft en helt ny och omarbetad avgångsundersökning. Resultatet visar att drygt 35 procent av de svarande med stor sannolikhet skulle rekommendera Skatteverket som arbetsgivare¹⁰³. Ungefär lika många anger sannolikheten som låg, framför allt på grund av uppfattningen om nivån på löner och förmåner. I den tidigare avgångsenkäten var brist på utvecklingsmöjligheter något som stack ut negativt, men i årets resultat anges utvecklingsmöjligheter som skäl både att rekommendera och inte rekommendera Skatteverket som arbetsgivare.

Att vara attraktiv som arbetsgivare omfattar allt från arbetsgivarerbjudandet, ledarskap, arbetsmiljö och utvecklingsmöjligheter till lön och förmåner och har därför starka samband till övriga fokusområden.

14.1.2 Kompetensförsörjning

Personalomsättningen fortsätter att öka, med fler som slutar totalt sett och även fler som slutar efter relativt kort anställningstid. Det är till stora delar en följd av en allmänt sett rörligare arbetsmarknad.

¹⁰¹ Tillsammans gör vi samhället möjligt – enkelt, rätt och tryggt för alla.

¹⁰² Vi är lyhörda, tänker nytt och tar ansvar.

¹⁰³ Benägenhet att rekommendera Skatteverket som arbetsgivare mäts i Employer Net Promotor Score (eNPS®).

En åtgärd för att hantera att medarbetare slutar tidigare än önskat är att se över introduktionen av nya medarbetare för att de snabbt och effektivt ska komma i arbete, men också för skapa en positiv upplevelse för medarbetaren som bidrar till att hen väljer att stanna kvar längre. Inom ramen för detta arbete har grundläggande introduktionsutbildningar i form av självstudier paketerats och skickas med ett välkomstmajl till alla nya medarbetare deras första dag på jobbet.

Samtidigt har året präglats av utvecklingsarbeten och organisationsförändringar inom flera avdelningar, vilket i sin tur innebär förändrade behov av kompetens. Vi bedömer att det är något vi kommer se mer av när allt fler arbetsuppgifter digitaliseras. Skatteverket har därför 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.

Rekrytering

Första halvåret av 2018 var rekryteringsbehovet större än planerat för Skatteverket, men också för Kronofogden som Skatteverket stöttar med rekryteringsresurser. Tillsammans med svårigheter att anlita tillfällig rekryteringskompetens innebär det att väntetiderna för rekrytering blev längre än normalt. Skatteverkets övergripande förmåga att genomföra sitt uppdrag bedöms inte ha påverkats, men det går inte att bortse från att situationen var negativ för verksamheten.

Under hösten tillfördes rekryteringsresurser och väntetiderna gick ner till det normala.

Rekryteringsprocessen i sig bedöms fungera väl och chefer är nöjda med det stöd som erbjuds. Men oförutsägbarheten i rekryteringsbehovet har varit ett återkommande problem. Under året har därför en genomlysning av den enhet som ansvarar för rekrytering genomförts och resulterat i en ny organisation, nya arbetsätt och nya roller.

Inför 2019 har Skatteverket tagit höjd för ett bedömt fortsatt högt rekryteringsbehov, genom att både förstärka med rekryteringsresurser och fortsätta att effektivisera rekryteringsprocessen.

Kompetensutveckling

Skatteverket har som vald inriktning att främja lärande i arbetet. Kompetensutveckling omfattar

därmed alla tillfällen där medarbetare höjer sin förmåga att utföra sina arbetsuppgifter.

Det ställer särskilda krav på cheferna. Skatteverket fortsätter därför att utveckla det stöd som ges till chefer och deras egen kompetensutveckling med nya och uppdaterade chefsprogram för chefer på olika nivåer. Chefsprogrammet för sektionschefer har genomgått en omfattande omarbetning, med utgångspunkt i metodiken utvecklande ledarskap, (UL) och nylanserades under hösten. Omdömena från deltagarna har varit goda.

Med fokus på lärande i arbetet ställs även krav på medarbetare att själva ta ansvar för sin egen utveckling, vilket genomsyrar de insatser som införs. Bland annat har ett nytt arbetssätt och verktyg för stöd i teamutveckling¹⁰⁴ prövats. Detta riktar sig till både chefer och medarbetare och lanseras nu på hela myndigheten. Under året har cirka 60 grupper använt metodiken. Vid uppföljning hade andelen välfungerande grupper ökat från 42 till 79 procent¹⁰⁵.

Under året har Skatteverket också vidareutvecklat mentorprogrammet och erbjuder något vi kallar ”omvänt mentorskap” där erfarna chefer får en yngre medarbetare som mentor. Upplägget är uppskattat och har även fått uppmärksamhet utanför Skatteverket.

Samtidigt med ansatsen lärande i arbetet har Skatteverket en omfattande intern utbildningsverksamhet, då mycket av den sakkompetens som vi behöver är unik för vår myndighet. Det innebär att vi har behov av egna lärarresurser, något som tidigare har varit en trång sektor. Det är fortfarande viss brist, men läget har förbättrats under 2018.

14.1.3 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.

Skatteverket har valt att lägga fokus på friskfaktorer och stärka förutsättningarna för chefer och medarbetare att prestera och må bra i arbetet. På sikt

¹⁰⁴ Enligt koncept från [Move Management AB](#)

¹⁰⁵ 19 grupper har hunnit göra en uppföljande mätning.

ska det minska sjukfrånvaron och framför allt bidra till ett förbättrat verksamhetsresultat.

Vi ser en liten ökning av sjukfrånvaron totalt på myndigheten, men i de verksamhetsområden med högst sjukfrånvaro har den minskat. Även den totala och långtidssjukfrånvaron hos kvinnor har minskat. Om det är en effekt av Skatteverkets långsiktiga arbete eller en generell trend¹⁰⁶ i samhället är svårt att bedöma i dagsläget.

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.

Det finns sedan tidigare en verktygslåda för hållbart arbetsliv med främjande aktiviteter. Under året har verktygslådan renodlats för att öka tillgängligheten till ett antal kända och några nya dialogmaterial till exempel kring medarbetaransvar och digital arbetsmiljö. Genom att tillhandahålla material som både chefer och medarbetare kan använda tydliggörs förflyttningen mot ett utvecklat medarbetarskap, från regelkultur till ansvarskultur.

Många initiativ har handlat om team och teamutveckling varför särskilt stöd för detta har tagits fram (se avsnitt 14.1.2 Kompetensförsörjning).

Ny metod för medarbetarundersökning

Skatteverket har valt att lämna den traditionella medarbetarundersökningen, som upplevdes som tidskrävande utan att skapa tillräckligt mervärde. Från att ha varit ett sätt att följa upp och i bästa fall utvärdera genomförda insatser, har Skatteverket valt att fokusera på dialog om förutsättningar för prestation enligt en ny metodik. Metoden är vetenskapligt förankrad i arbetslivsforskningen och visar på resultat som t.ex. ökad effektivitet och minskad sjukfrånvaro¹⁰⁷.

Under året har metoden prövats i flera olika medarbetargrupper med gott resultat¹⁰⁸, vilket ledde till beslut om att arbetssättet ska implementeras brett i hela organisationen under 2019 och tekniskt stöd har upphandlats.

Som komplement har två mätningar genomförts med kortfattade frågor som kopplar till Skatteverkets övergripande mål och inriktning.

Riktade åtgärder

Utöver generella verktyg och gemensamt införda metoder för att stödja ett hållbart arbetsliv har mer riktade åtgärder genomförts i olika delar av Skatteverket. Några av dessa har analyserats med fokus på sjukfrånvaro. På grund av statistiska mätproblem är dock möjligheten att dra slutsatser från analyserna begränsade.

Skatteupplysningen och servicekontoren är två verksamhetsområden där sjukfrånvaron är högre än för övriga Skatteverket.

Skatteupplysningen tog 2015 fram det så kallade Förbättringsprogrammet, med främsta syfte att korta kundernas väntetider men också för att ge medarbetarna större utrymme att själva utforma sin arbetsdag, något som bedömdes leda till en bättre arbetsmiljö. En utvärdering av det nya arbetssättet visade att både chefer och medarbetare upplevde förbättring på flertalet mätta områden kopplat till arbetsmiljö.

Vi har analyserat åtgärdens långsiktiga effekt på sjukfrånvaron och den visar, tvärtemot vad som kan förväntas, på en svag ökning efter införande av det nya arbetssättet. Det går dock inte att dra slutsatsen att det är en effekt av åtgärden, då personalomsättningen på Skatteupplysningen har varit hög under den mätta perioden och relevant kontrollgrupp saknas. Under 2018 har dock sjukfrånvaron totalt sett gått ner inom Skatteupplysningen.

Medarbetare på servicekontoren har en högre exponering för våld och hot om våld än andra verksamheter. En åtgärd för att bemöta detta har varit att genomföra en skräddarsydd bemötand utbildning för chefer på servicekontoren, så att de i sin tur ska kunna stärka och stötta sina medarbetare att hantera hotfulla situationer.

Analys av åtgärdens effekter på sjukfrånvaro och karensdagar visar att sjukfrånvaron ökat något medan antalet karensdagar minskat, vilket tyder på färre men längre sjuktillfällen. Resultatet är dock inte statistiskt signifikant och även andra faktorer, bland annat kort tid från genomförande till

¹⁰⁶ Försäkringskassans sjukstatistik.

¹⁰⁷ Verktyg tillhandahålls av Agerus. Skatteverket kommer att följa upp effekterna av den nya metodiken under 2019.

¹⁰⁸ Slutrapport Ny metod för medarbetarundersökning

mätning, gör att inga slutsatser ännu kan dras. Under 2018 har sjukfrånvaron totalt sett gått ner inom servicekontoren.

Inför att den nya lagstiftningen om plan för återgång i arbete skulle träda i kraft genomförde Skatteverket en pilot för att testa arbetsformen. Analys av de preliminära resultaten visar att de som ingick i piloten har en högre sannolikhet att komma tillbaka i arbete. Resultatet är statistiskt signifikant men ska tolkas försiktigt. Vi kan inte dra slutsatsen att det finns ett direkt orsakssamband.

14.1.4 Digitalisering

Digitaliseringen innebär inte enbart ny teknik, den förändrar också sättet vi jobbar på. Skatteverket går mot ett alltmer agilt arbetssätt och har tagit fram ett ramverk för hur verksamhetsutveckling ska bedrivas. Det innebär förändringar i hur arbetet leds och följs upp och ställer nya krav på både chefer och medarbetare.

För att säkerställa full effekt av det nya arbetssättet och ge chefer och medarbetare rätt förutsättningar, har it- och hr-avdelningen samarbetat kring det fortsatta införandet av det agila arbetssättet¹⁰⁹.

Skatteverket strävar efter att gå mer mot digitala möten, där vi genomfört utbildningar för att medarbetare ska bli tryggare och bättre på att kunna genomföra möten på distans.

Initiativ pågår för att öka graden av digitalisering inom hr-området, bland annat inom personaladministration. Idag sker en hel del arbete manuellt vilket är tidsödande och ökar risken för fel. Initiativet syftar också till att förenkla för cheferna genom mer lättanvända och intuitiva gränssnitt.

En mer långsiktig satsning påbörjades i slutet av året då vi gjorde en kartläggning av våra befintliga hr-system kopplat till nuvarande utmaningar och önskat framtida läge. Arbetet syftar till att skapa en långsiktig målbild av Skatteverkets hr-system och att ge vägledning i vilka nästa strategiska steg som bör tas.

14.2 Ett Skatteverk för alla

Under året har Skatteverket kartlagt arbetet med aktiva åtgärder för att motverka diskriminering. Ansatsen har varit det interna perspektivet, med utgångspunkt i gällande diskrimineringslagstiftning.

Slutsatsen är att arbetet är omfattande och väl integrerat i verksamheten, men samordning saknas.

Kartläggningen har också visat att det finns stora beröringspunkter med det externa perspektivet och det arbete som görs där, till exempel tillgänglighet och jämställdhetsintegrering. Därför har ett initiativ tagits för att samla alla insatser under det gemensamma begreppet ”Ett Skatteverk för alla” i syfte att fånga Skatteverkets arbete med mångfald och inkludering.

14.3 Personalstatistik

14.3.1 Anställda och årsarbetskrafter

Skatteverket har en uttalad strategi att, för att kunna anpassa anslagsförbrukningen till tillgängliga budgetramar, inte återrekrutera fullt ut och därmed minska antal anställda över tiden. Under 2018 har utvecklingen gått i motsatt riktning. Det bedöms vara relaterat till omorganisationen och ett ökat behov av extern kompetens för att kunna möta framtida krav i en takt som inte fullt ut har kompenseras av naturliga avgångar.

Tabell 112 Årsarbetskrafter

Genomsnitt	2016	2017	2018	2017–2018
Årsarbetskrafter	9 476	9 396	9 566	1,8 %

Källa: Skatteverkets HR-rapporter

Tabell 113 Anställda per sista december

Antal/Andel	2016	2017	2018	2017–2018
Anställda	10 421	10 487	10 748	2,5 %
Varav tillsvidare	10 251	10 318	10 532	2,1 %
- kvinnor	66,7 %	66,6 %	66,9 %	0,3 p.e.
- män	33,3 %	33,4 %	33,1 %	-0,3 p.e.
Varav tidsbegränsat	170	169	216	27,8 %
- kvinnor	67,1 %	67,5 %	64,4 %	-3,1 p.e.
- män	32,9 %	32,5 %	35,6 %	3,1 p.e.

Källa: Skatteverkets HR-rapporter

Tabell 114 Externa rekryteringar

Antal	2016	2017	2018	2017–2018
Anställda tillsvidare	481	814	1 019	25,2 %

Källa: Skatteverkets HR-rapporter

Under året har andelen chefer som är kvinnor fortsatt att öka. Med högre chefsnivå sjunker andelen kvinnor något, men speglar fortfarande könsfördelningen sett till alla anställda relativt väl.

¹⁰⁹ Framgångsfaktorer för ett agilt arbetssätt ur ett hr-perspektiv.

Tabell 115 Chefer

Antal/andel	2016	2017	2018	2017–2018
Chefer	657	674	693	2,8 %
- kvinnor	62,4 %	63,6 %	64,5 %	0,9 p.e.
- män	37,6 %	36,4 %	35,5 %	-0,9 p.e.

Källa: Skatteverkets HR-rapporter

14.3.2 Anställningstid och personalomsättning

Skatteverkets personalomsättning fortsätter att öka, framför allt bland de som varit anställda kort tid.

Tabell 116 Anställningstid, tillsvidareanställda¹⁾

Andel	2016	2017	2018	2017–2018
Anställningstid <1 år	6,4 %	9,4 %	9,8 %	0,4 p.e.
- kvinnor	4,5 %	6,2 %	6,7 %	0,5 p.e.
- män	1,9 %	3,2 %	3,2 %	-
Anställningstid ≥ 1 och <5 år	23,6 %	20,4 %	22,5 %	2,1 p.e.
- kvinnor	15,8 %	13,9 %	15,5 %	1,6 p.e.
- män	7,9 %	6,5 %	7,0 %	0,5 p.e.

Källa: Skatteverkets HR-rapporter

Not 1) Ny indelning i anställningstid jämfört med tidigare år.

Tabell 117 Personalomsättning tillsvidareanställda

Antal/Andel	2016	2017	2018	2017–2018
Externa avgångar	838	887	953	7,4 %
- kvinnor	63,7 %	67,4 %	65,4 %	-2,0 p.e.
- män	36,3 %	32,6 %	34,6 %	2,0 p.e.
- varav pensionsavgångar	360	335	325	-3,0 %
- varav övriga avgångar	478	552	628	13,8 %
- anställda < 1 år ¹⁾	9,2 %	9,1 %	10,4 %	1,3 p.e.
Anställda i snitt	10 375	10 297	10 418	1,2 %
Andel externa avgångar²⁾	8,1 %	8,6 %	9,1 %	0,5 p.e.

Källa: Skatteverkets HR-rapporter

Not 1) I relation till genomsnittligt antal anställda kortare tid än 1 år.

Not 2) Ändrad uppgift för 2016 jämfört med Skatteverkets årsredovisning 2016.

14.3.3 Attraktiv arbetsgivare

Av de som slutar på Skatteverket är något fler positiva än negativa till Skatteverket som arbetsgivare. Mest positiva är de som varit anställda kortare tid än ett år.

Tabell 118 Attraktiv arbetsgivare

Antal/Andel	2016	2017	2018
eNPS¹⁾	-	-	0,61
- kvinnor	-	-	4,62
- män	-	-	2,85
- vill ej definiera mig efter kön	-	-	-46,52
- medarbetare som slutar inom ett år	-	-	27,69

Källa: Skatteverkets avgångenkät

Not 1) eNPS® = Employee Net Promoter Score®, andelen medarbetare som är positiva subtraherat med andelen negativa.

14.3.4 Sjukfrånvaro

Den totala sjukfrånvaron har ökat något, men långtidssjukfrånvaron minskar. Ökningen av korttidssjukfrånvaron kan delvis förklaras av en ovanligt aggressiv vinterinfluensa och förkylnings-epidemi under februari.

Det finns fortfarande en markant skillnad mellan kvinnors och mäns sjukfrånvaro, men totalt sett har kvinnors sjukfrånvaro minskat något.

Tabell 119 Sjukfrånvaro¹⁾

Andel	2016	2017	2018	2017–2018
Sjukfrånvaro totalt	4,7 %	4,7 %	4,8 %	0,1 p.e.
- kvinnor	5,7 %	5,8 %	5,7 %	-0,1 p.e.
- män	2,9 %	2,7 %	2,9 %	0,2 p.e.
Korttidssjukfrånvaro	1,7 %	1,8 %	1,9 %	0,1 p.e.
- kvinnor	1,9 %	1,9 %	2,1 %	0,2 p.e.
- män	1,3 %	1,4 %	1,5 %	0,1 p.e.
Långtidssjukfrånvaro	2,6 %	2,5 %	2,4 %	-0,1 p.e.
- kvinnor	3,3 %	3,3 %	3,1 %	-0,2 p.e.
- män	1,3 %	1,1 %	1,2 %	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.

14.3.5 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 120 Föräldraledighet

Antal/andel	2016	2017	2018	2017–2018
Föräldralediga medarbetare¹⁾	396	382	296	-22,5 %
- varav kvinnor	87,4 %	86,4 %	88,5 %	2,1 p.e.
- varav män	12,6 %	13,6 %	11,5 %	-2,1 p.e.
Uttag av föräldrapenning²⁾	5,4 %	5,4 %	5,2 %	-0,2 p.e.
- kvinnor	6,7 %	6,8 %	6,4 %	-0,4 p.e.
- män	2,9 %	2,7 %	2,9 %	0,2 p.e.
Uttag av tillfällig föräldrapenning²⁾	0,8 %	0,8 %	0,8 %	-
- kvinnor	0,8 %	0,8 %	0,9 %	0,1 p.e.
- män	0,7 %	0,7 %	0,7 %	-

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 utfallet för fastställda och betalade avgifter och skatter som har redovisats på inkomstitlar i Skatteverkets räkenskaper. Detta är inkomster till statens budget som Skatteverket inte får disponera.

15.2 Skatteverkets ansvarsområde

Skatteverket hanterar stora mängder beslut som gäller debitering av skatt och därtill hörande 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 rapporteras in mot inkomstitlar till statsredovisningen i statens informationssystem Hermes. Där sammanförs den sedan med andra myndigheters redovisning och sammanställs enligt principer 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

I det så kallade skattekontosystemet ingår i stort sett alla Sveriges skatter och avgifter. På skattekontot redovisas debiteringarna av de olika skatte- och avgiftsslagen var för sig. Däremot sker betalningarna samlat och utan inbördes avräkningsordning mellan skatte- och avgiftsslag.

I Skatteverkets räkenskaper är inkomstitel- redovisningen kassamässig, vilket innebär att vi gör redovisningen när vi fått in betalningen. Eftersom inbetalningar till skattekontot inte kan kopplas till ett visst skatte- eller avgiftsslag, redovisas de ofördelade. De debiterade beloppen redovisas sedan månadsvis på respektive inkomstitel varefter de jämförs med betalda belopp. Skillnaden mellan debiteringar och betalningar redovisas på en

speciell inkomstitelgrupp med beteckningen Betalningsdifferenser, skattekonto.

15.4 Den totala skatteupp- börden

Den totala skatteupp- börden uppgick 2018 till brutto 2 089,2 miljarder kronor. Detta är en ökning med 4,8 procent jämfört med 2017. Nettoupp- börden uppgick till 1 261,4 miljarder kronor efter olika utbetalningar av bland annat kommunal- skattemedel. Det är en ökning med 6,1 procent jämfört med 2017.

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 förändrade skatteregler, löner, priser och konjunkturlägen.

En tumregel¹¹⁰ är att om antal arbetade timmar i samhället ökar med en procent så ökar skatte- intäkterna med cirka tio miljarder kronor. En annan tumregel är att om hushållens konsumtion ökar med en procent så ökar momsintäkterna med cirka 1,5 miljarder kronor.

15.5.1 Fysiska personers inkomstskatt

Fysiska personers inkomstskatt uppgick till 799,1 miljarder kronor under 2018, vilket är en ökning med 3,8 procent.

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. Underlaget för denna skatt fördelade sig med 73,6 procent på löner, 24,9 procent på pensioner och 1,5 procent på räntor och utdelningar. Enligt redovisningen på arbetsgivardeklarationerna ökade löneunderlaget med 2,0 procent samtidigt som pensionerna minskade med 7,2 procent och räntorna med 10,7

¹¹⁰ 2014 års ekonomiska vårproposition sid. 144–145.

Tabell 121 Uppbörd redovisad mot inkomstitlar enligt Skatteverkets räkenskaper

Miljarder kronor	2016	2017	2018	Mdkr ¹⁾	Förändring 2017-2018 %
Fysiska personers inkomstskatt	727,7	770,1	799,1	29,0	3,8 %
Juridiska personers inkomstskatt	195,2	184,4	205,4	21,0	11,4 %
Arbetsgivaravgift	512,2	541,1	566,9	25,8	4,8 %
Mervärdesskatt (moms), netto	370,9	393,7	411,2	17,5	4,4 %
Övriga skatter på varor och tjänster	102,5	103,5	102,5	-1,0	-1,0 %
Övriga skatter ²⁾	8,2	9,3	11,5	2,2	24,0 %
Betalningsdifferenser, skattekonto ³⁾	15,3	-14,1	-11,8	2,3	-16,2 %
Räntor, skattetillägg, förseningsavgifter och offentligrättsliga avgifter	4,1	4,6	4,3	-0,4	-7,9 %
Övriga inkomster av statens verksamhet	0,0	0,0	0,0	0,0	-
Summa uppbörd brutto	1 936,2	1 992,7	2 089,2	96,5	4,8 %
Tillkommer: Utjämningsavgift för LSS-kostnader ⁴⁾	3,7	3,9	4,1	0,2	4,9 %
Avgår: Kompensation för mervärdesskatt (moms) till kommuner och landsting	-62,1	-65,6	-71,0	-5,4	8,3 %
Avgår: Utbetalning av kommunalskattemedel ⁵⁾	-704,8	-742,3	-760,9	-18,6	2,5 %
Avgår: Nedsättning av skatter (sjöfartsstöd, nystartsjobb med mera) ⁶⁾	0,0				
Summa avgår	-763,3	-804,0	-827,8	-23,9	3,0 %
Summa uppbörd netto	1 172,9	1 188,7	1 261,4	72,7	6,1 %

Källa: Skatteverkets räkenskaper

Not 1) Förändringen redovisas som avrundade belopp av den exakta förändringen i miljarder kronor.

Not 2) I beloppet ingår inkomstitlarna 9123 Beskattning av tjänstegruppliv, 9131 Ofördelbara inkomstskatter samt 9140 Övriga inkomstskatter (kupongskatt och lotteriskatt)

Not 3) Betalningsdifferenser skattekonto är skillnaden mellan på skattekontot redovisade inbetalda skatter och debiterade skatter.

Not 4) LSS: Verksamhet enligt lag (1993:387) om stöd och service till personer som har vissa funktionsnedsättningar.

Not 5) I beloppet ingår utbetalning av kommunalskatt och kommunal fastighetsavgift till kommuner och landsting samt utbetalning av kyrko- och begravningsavgift.

Not 6) Dessa bidrag som krediteras skattekonton finansieras från år 2016 inte längre via dessa inkomstitlar utan Skatteverket får bidrag från respektive myndighet som beviljar bidragen.

procent från 2017 till 2018. Den debiterade källskatten ökade sammantaget med 3,7 procent mellan 2017 och 2018 i Skatteverkets räkenskaper.

En ytterligare delpost är slutregleringen av skatten för beskattningsåret 2017. Slutregleringen var då 72,6 miljarder kronor, vilket kan jämföras med slutregleringen för 2016 på 68,6 miljarder kronor. Variationerna över åren i denna slutreglering påverkas bland annat av kapitalvinster som individer redovisar. Erfarenhetsmässigt¹¹¹ ligger kapitalvinsterna sett över en längre tidsperiod i storleksordningen tre procent av bruttonationalprodukten (BNP).

Beskattningsåret 2017 låg kapitalvinsterna för fysiska personer på 193,9 miljarder kronor, vilket utgjorde 4,2 procent av BNP. Beskattningsåret 2016 motsvarade kapitalvinsterna 3,4 procent av BNP.

15.5.2 Juridiska personers inkomstskatt

I skatten för juridiska personer ingår bland annat bolagsskatt, fastighetsskatt, särskild löneskatt på pensionskostnader och avkastningsskatt.

Juridiska personers inkomstskatt uppgick 2018 till 205,4 miljarder kronor, vilket var en ökning med 21,0 miljarder kronor från 2017.

Den största delposten i juridiska personers inkomstskatt var debiterad preliminär skatt, vilken ökade med 9,6 procent jämfört med 2017.

En annan delpost är slutregleringen av skatten för beskattningsåret 2017 som fastställdes under 2018. Slutregleringen uppgick till 5,7 miljarder kronor, vilket kan jämföras med 2,1 miljarder kronor föregående år. Denna variation beror på hur väl de preliminära skatterna överensstämmer med den slutligt fastställda skatten.

15.5.3 Arbetsgivaravgifter

Arbetsgivaravgifterna styrs av lönesumman och avgiftssatserna. Arbetsgivaravgifterna uppgick 2018 till 566,9 miljarder kronor, vilket var en ökning med 25,8 miljarder kronor eller 4,8 procent. Intäkterna från dessa avgifter påverkas framförallt av utvecklingen på arbetsmarknaden.

15.5.4 Mervärdesskatt (moms)

I Skatteverkets räkenskaper uppgick moms (netto) till 411,2 miljarder kronor, vilket är en ökning med

¹¹¹ Skatter i Sverige, Skattestatistik årsbok 2015, sidan 148.

17,5 miljarder kronor. Majoriteten av de ökade momsintäkterna kan förklaras av ökad konsumtion.

Den största delposten för utgående moms är momsen på omsättning som står för 71,7 procent av total utgående moms. Övriga delar av den utgående momsen utgörs av utgående momsen på inköp. Den står för 28,3 procent av all utgående moms.

15.5.5 Övriga skatter på varor och tjänster

Övriga skatter på varor och tjänster består av diverse punktskatter. Skatteverket hanterar ett femtontal punktskatter. Den totala summan uppgick till 102,5 miljarder kronor, vilket är en ökning med 1,0 procent jämfört med 2017. De punktskatter som gav de högsta skatteinkomsterna var energi-, alkohol- och tobaksskatt. Energiskatten minskade med 0,8 procent, alkoholskatterna ökade med 2,8 procent och tobaksskatten ökade med 1,0 procent.

En ny punktskatt tillkom 2017, skatt på kemikalier i viss elektronik. Denna skatt uppgår 2018 till 1,4 miljarder kronor, vilket är en ökning med 137,1 procent jämfört med året före. Den 1 april 2018 infördes även en punktskatt på flygresor. Den uppgick till 1,1 miljarder kronor.

15.5.6 Övriga skatter

Övriga skatter uppgår till 11,5 miljarder kronor, vilket är 2,2 miljarder kronor högre än 2017. Den största posten var kupongskatten på 8,7 miljarder kronor. 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 den skatt som debiterats och det som betalats in. Detta kan till exempel bero på att skatter har debiterats före årsskiftet, men ännu inte har betalats, 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 inkomstitlar delas betalningsdifferensen upp i olika kategorier:

- betalningsdifferenser beroende på anstånd
- befarade uppbördsförluster
- övriga betalningsdifferenser.

Det som har mest påverkan på övriga betalningsdifferenser är inbetalningar till skattekontot som inte kan hänföras till något specifikt skatteslag. I Skatteverkets räkenskaper uppgick övriga betalningsdifferenser till -5,0 miljarder kronor. Genom åren har denna post vanligtvis varit negativ, debiteringarna på skattekontot har överstigit inbetalningarna. 2016 var denna post positiv, troligtvis på grund av att intäktsräntan på skattekontot var förhållandevis hög jämfört med statslåneräntan. Räntan på skattekontot har sedan 1 januari 2017 satts till noll och saldot för övriga betalningsdifferenser är återigen negativ.

Befarade uppbördsförluster, det vill säga nettot av de fordringar som överlämnats till Kronofogden, är också en väsentlig del av betalningsdifferensen. År 2018 uppgick de befarade uppbördsförlusterna till 4,7 miljarder kronor vilket motsvarar en minskning med 1,1 miljarder kronor sedan 2017 och är därmed tillbaka på samma nivå som under 2016. Ökningen under 2017 kunde till en stor del förklaras med en ovanligt stor uppbördsförlust för ett enskilt ärende. Uppbördsförlusten har i ett internationellt perspektiv legat på en mycket låg nivå 2018.¹¹²

¹¹² Uppbördsförlusterna i Sverige ligger i ett internationellt perspektiv på en mycket låg nivå. Enligt OECD:s rapport Working Smarter in Tax

Debt Management 2014 låg uppbördsförlusternas genomsnitt på cirka tre procent för de länder som deltog i undersökningen.

Tabell 122 Skatter som redovisas på skattekontot: befarade uppbördsförluster.

Mnkr	2016	2017	2018	2017-2018
Ackord/skuldansering före restföringsledet	91	320	116	-63,8 %
Uppbördsförluster i restföringsledet ¹⁾	4 031	4 958	4 082	-17,7 %
- varav nyrestfört, brutto	10 848	12 270	11 578	-5,6 %
- varav återkallade skatter och avgifter	-2 565	-2 691	-2 696	0,2 %
- varav betalt	-4 253	-4 622	-4 800	3,9 %
Ränta Kronofogden	490	465	462	-0,6 %
Ackord/skuldansering restföringsledet m.m. ²⁾	70	74	75	1,4 %
Justering, varav betalt ¹³⁾	27	4	-20	
Uppbördsförlust, total³⁾	4 709	5 821	4 715	-19,0 %
Skatter och avgifter	1 936 151	1 992 685	2 089 207	4,8 %
Uppbördsförlust i procent	0,24 %	0,29 %	0,23 %	-0,06 p.e.

Källa: Agresso¹⁴⁾

Not 1) Med restföringsled menar vi hantering av fordran efter att den har överlämnats för indrivning till Kronofogden.

Not 2) Nedsättning ackord och skuldansering på KFM-skuld.

Not 3) Uppbördsförlusten redovisas i kassamässiga termer, utan hänsyn till skillnader i inkomstår, restföringsår och betalningsår.

15.5.8 Avgående poster

Från bruttoupbödden avgår sammanlagt 827,8 miljarder kronor i form av utbetalningar och nedsättningar av olika slag.

Den största posten bland dessa utbetalningar är utbetalda kommunalskattemedel, som totalt uppgår till 760,9 miljarder kronor (inklusive fastighetsavgift och begravnings- och kyrkoavgift samt utbetalning till landsting). Mellan 2017 och 2018 har dessa utbetalningar ökat med 18,6 miljarder kronor, vilket är en ökning med 2,5 procent.

En annan betydande post bland utbetalningarna 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, och 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 71,0 miljarder kronor, vilket är en ökning med 8,3 procent.

Tidigare år har Skatteverkets skattekonto krediterats med vissa nedsättningar för stödformer som har beslutats av andra myndigheter. Detta har till exempel gällt sjöfart och nystartsjobb. Från och med 2016 krediteras skattekonton inte längre via dessa inkomstitlar, utan Skatteverket får ersättning från den myndighet som beviljar bidragen.

15.6 Konstaterade uppbördsförluster

En konstaterad uppbördsförlust uppstår när en skattefordran preskriberats eller när skuldansering 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 2018 uppgår till 5,2 miljarder kronor jämfört med 6,6 miljarder kronor 2017.

¹³⁾ Justering betalningar mot KFM för första dagarna på året netto 1-5 jan 2017 och 1-5 jan 2018

¹⁴⁾ För att överensstämma bättre med inkomstitelredovisningen och ge en mer heltäckande bild har Agresso använts som källa från och

med 2017. Detta har medfört vissa mindre justeringar av jämförelsesiffrorna för 2015 och 2016, som har räknats om enligt samma princip.

16 Ekonomi

16.1 Inledning

Skatteverkets verksamhet finansieras huvudsakligen av förvaltningsanslag: ett huvudanslag och sju mindre anslag med dispositionsrätt. Utöver detta finns även verksamhet som finansieras genom avgifter, avgiftsområden som är beslutade av regeringen eller särskilda avgifter utifrån förordning. Skatteverket bedriver också samfinansierad verksamhet tillsammans med andra myndigheter.

16.2 Skatteverkets anslag

Skatteverkets förvaltningsanslag finns inom utgiftsområde 3 i statsbudgeten. Dessutom disponerar Skatteverket anslagsmedel från

- utgiftsområde 1 för administration av allmänna val och demokrati
- utgiftsområde 1 för administration av Valmyndigheten
- utgiftsområde 2 för administration av E-legitimationsnämnden
- utgiftsområde 17 för administration av stöd till trossamfund
- utgiftsområde 22 för administration av trängselskatt¹¹⁵ 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 2018 hade Skatteverket ett anslagssparande med 71,4 miljoner kronor, vilket motsvarade 1,0 procent av det tilldelade huvudanslaget 2017. Det tilldelade anslaget från statsbudgeten 2018 var 7 597,8 miljoner kronor och anslagsförbrukningen 2018 uppgick till 7 633,7 miljoner kronor. Anslagssparandet minskade med 35,8 miljoner kronor till följd av att förbrukningen översteg årets tilldelade anslag. Utgående anslagssparande 2018 uppgick till 35,5 miljoner kronor eller 0,5 procent av det tilldelade anslaget 2018.

Verksamhetens kostnader fördelas på de olika verksamhetsområdena där även hänsyn tas till de olika avgiftsintäkter som uppkommer inom respektive område.

¹¹⁵ Anslagen för trängselskatt är uppdelade i två anslagsposter. Den ena för att administrera trängselskatten i Stockholm och den andra för att administrera trängselskatten i Göteborg.

Tabell 123 Fördelning av verksamhetens intäkter och kostnader

Tkr	2016				2017				2018				2017-2018	
	Intäkter av anslag	Övriga intäkter	Kostnader	Intäkter av anslag	Övriga intäkter	Kostnader	Intäkter av anslag	Övriga intäkter	Kostnader	Intäkter av anslag	Övriga intäkter	Kostnader	Förändring kostnader	Förändring kostnader
Beskattnings ¹⁾	5 856 929	517 723	6 377 563	5 961 905	527 327	6 450 725	6 082 316	519 695	6 593 313					2,2 %
Brottsbekämpning	247 670	0	247 670	258 251	86	258 336	267 013	487	267 500					3,6 %
Folkbokföring ²⁾	802 645	17 039	819 686	809 387	17 553	826 940	923 093	32 674	952 544					15,2 %
Fastighetstaxering	200 470	0	200 471	208 010	6	208 015	228 736		228 736					10,0 %
Registrering av bouppteckningar	62 951	0	62 951	64 760	0	64 760	64 950		64 950					0,3 %
Äktenskapsregister	7 950	0	7 950	7 428	0	7 428	11 440	4	11 444					54,1 %
ID-kort	34 845	69 176	104 021	65 037	66 186	131 223	59 070	65 448	124 518					-5,1 %
Delsumma³⁾⁴⁾	7 213 460	603 937	7 820 312	7 374 777	611 158	7 947 428	7 636 618	618 308	8 243 005					-
Förändring jämfört med året innan	0,7 %	3,1 %	0,9 %	2,2 %	1,2 %	1,6 %	3,6 %	1,2 %	3,7 %					-
- Statens personadressregister, SPAR ⁵⁾	0	47 719	43 004	0	51 820	46 260	0	51 174	44 848					-3,1 %
- E-legitimationsnämnden ⁶⁾	15 000	2 179	27 300	23 438	810	21 222	16 507	18 446	18 652					-12,1 %
- Till andra myndigheter levererat verksamhetsstöd ⁷⁾	0	217 963	218 302	0	222 636	222 636	0	213 015	213 015					-4,3 %
- Andra myndigheters del i Skatteverkets servicekonto ⁸⁾	0	135 622	135 622	0	131 673	131 673	0	142 012	142 012					7,9 %
- Skatteverkets tjänsteexport ⁹⁾	0	33 383	30 017	0	30 841	30 798	0	40 574	41 792					35,7 %
- Valmyndigheten	25 945	6	25 950	38 608	124	38 732	166 222	2 362	168 583					335,3 %
Summa	7 254 404	1 040 808	8 300 507	7 436 823	1 049 062	8 438 748	7 819 346	1 085 891	8 871 907					5,1 %

Källa: Agresso

Not 1) Inkl. kapitalförändring inom avgiftsområdet för administration av ålderspension, AP-fonden 8 697 tkr (-2 896 tkr 2016, -38 507 tkr 2017)

Not 2) Uppgift för 2018 inkl. kapitalförändring inom avgiftsområdet för namnreningen 3 223 tkr

Not 3) Inkl. anslag för administration av: trängselskatt i Stockholm och i Göteborg och stöd till trossamfund. 2016 även inkl. anslag Mina Meddelanden.

Not 4) Motsvarar avräknat anslag för att täcka kostnader.

Not 5) Inkl. kapitalförändring inom avgiftsområdet för Statens personadressregister, SPAR 6 326 tkr (4 715 tkr 2016, 5 559 tkr 2017)

Not 6) Inkl. kapitalförändring inom avgiftsområdet för E-legitimationsnämnden 16 301 tkr (-10 121 tkr 2016, -9 206, 3 026 tkr 2017)

Not 7) Uppgift för 2016 och 2018 avser enbart Kronofogden.

Not 8) Intäkter för Försäkringskassans och Pensionsmyndighetens del i Skatteverkets servicekonto.

Not 9) Inkl. kapitalförändring inom avgiftsområdet för Skatteverkets tjänsteexport -1 217 tkr (3 365 tkr 2016, 43 tkr 2017)

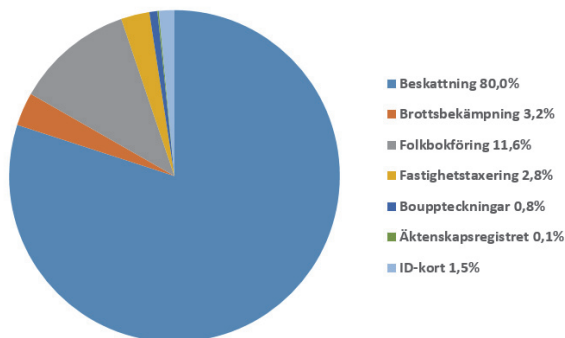
16.4 Verksamhetens kostnader

Skatteverkets kostnader¹¹⁶ inom verksamhetsområdena ökade med 3,7 procent till 8 243 miljoner kronor 2018.

Antalet årsarbetskrafter i genomsnitt ökade med 1,8 procent till 9 566 årsarbetskrafter 2018. Lönekostnaden per årsarbetskraft¹¹⁷ ökade med 1,9 procent till 640 000 kronor.

Verksamhetens kostnader per verksamhetsområde framgår av tabell 123, och respektive verksamhetsområdes andel av totala kostnader åskådliggörs grafiskt i bild 3. Beskattningen står för 80,0 procent av myndighetens kostnader följt av folkbokföring med 11,6 procent och brottsbekämpning med 3,2 procent av kostnaderna.

Bild 3: Fördelning av kostnader 2018



Källa: Agresso

Den operativa tiden inom verksamhetsområdena minskade med 0,3 procent.

Tabell 124 Verksamhetens kostnader och årsarbetskrafter Skatteverket

Tkr/Antal/Dagar	2016	2017	2018	2017-2018
Verksamhetens kostnader	7 820 312	7 947 428	8 243 005	3,7 %
Årsarbetskrafter	9 476	9 396	9 566	1,8 %
Operativ tid Skatteverket ¹⁾	1 052 893	1 043 029	1 039 391	-0,3 %

Källa: Agresso, Guppi, Skatteverkets HR-månadsrapporter
Not 1) Exklusive ofördelad tid och frånvaro.

Orsaker till förändringar av volym och kostnad för prestationer 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 tjänsteexport¹¹⁸ och intäkter för uppgifter från folkbokförings-systemet¹¹⁹ 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 125 Offentligrättsliga avgifter som Skatteverket får disponera²⁾

Tkr	2016	2017	2018
Intäkter av ansökningsavgifter och prissättningsbesked	1 975	1 300	600
Kostnader för verksamheten ¹⁾	2 881	2 898	3 340
Summa	-906	-1 598	-2 740

Källa: Agresso

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 uppörd 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.

¹¹⁶ Kostnader för avgiftsområdena, Statens personadressregister (SPAR) med flera är inte medräknade, se avsnitt 2.7.

¹¹⁷ Uppgifter för Statens personadressregister (SPAR), E-legitimationsnämnden och Valmyndigheten är inte medräknade.

¹¹⁸ Se avsnitt 16.6.1.

¹¹⁹ Se avsnitt 9.3

Tabell 126 Avgifter som Skatteverket inte får disponera, förhandsbesked

Tkr	Utfall 2016	Utfall 2017	Budget 2018	Utfall 2018
Meddelat förhandsbesked i taxeringsfrågor med mera				
Intäkter av förhandsbesked	398	457	500	346
Kostnader för verksamheten ¹⁾	13 883	13 837	500	16 036
Summa²⁾³⁾	-13 484	-13 380	0	-15 690

Källa: Agresso

Not 1) Kostnaderna gäller Skatterättsnämndens kansli med avdrag för Forskarskattenämnden, som bedöms motsvara 11 procent.

Resterande del, 89 procent, bedöms därför motsvara kostnaderna för Skatterättsnämndens verksamhet.

Not 2) Avvikelsen mot budget beror på att kostnaderna inte har uppskattats för verksamhetens budget. Schablonmässigt följer kostnadsbudgeten den uppskattade intäktsbudgeten.

Not 3) Plustecken betyder överskott och minustecken underskott.

Tabell 127 Avgifter som Skatteverket inte får disponera, äktenskapsregister

Tkr	Utfall 2016	Utfall 2017	Budget 2018	Utfall 2018
Ansökningsavgifter äktenskapsregistret				
Intäkter av ansökningsavgifter	6 805	6 303	7 500	5 921
Kostnader för verksamheten ¹⁾	7 950	7 428	7 500	3 590
Summa²⁾	-1 145	-1 125	0	2 331

Källa: Agresso

Not 1) Kostnader består av nedlagd tid och overhead-kostnader för verksamhetsområdet, se avsnitt 11.

Not 2) Plustecken betyder överskott och minustecken underskott.

Tabell 128 Avgifter som Skatteverket inte får disponera, arvsintyg

Tkr	Utfall 2016	Utfall 2017	Budget 2018	Utfall 2018
Ansökningsavgifter för Europeiskt arvsintyg				
Intäkter av ansökningsavgifter	199	370	300	451
Kostnader för verksamheten ¹⁾	522	961	300	1 750
Summa²⁾	-323	-591	0	-1 299

Källa: Agresso

Not 1) Kostnaderna motsvarar kostnad för nedlagd tid, direkta lönekostnader och OH.

Not 2) Plustecken betyder överskott och minustecken underskott.

Tabell 129 visar intäkter och kostnader för de verksamheter som enligt regleringsbrevet utgör egna avgiftsområden. Tabelluppställningen följer regleringsbrevet.

Tabell 129 Avgifter som redovisas som egna avgiftsområden

Tkr	Ack.		Budget	Utfall	Budget	Utfall	Resultat	Utgående
	resultat	Resultat	intäkter	intäkter	kostnader	kostnader		balans
	+/- 2016	+/- 2017	2018	2018	2018	2018	+/- 2018	2018
Uppdragsverksamhet								
Administration av ålderspension ¹⁾	-11 798	38 507	476 663	476 663	477 804	467 966	8 697	35 406
- varav ersättning från AP-fonderna	-10 203	33 303	412 249	412 249	413 236	404 727	7 522	30 622
- varav ersättning från premiepensions-systemet	-1 595	5 204	64 414	64 414	64 568	63 239	1 175	4 784
Intäkter från Kronofogden för levererat verksamhetsstöd ²⁾	0	0	210 000	213 015	210 000	213 015	0	0
Avgifter från Statens personadressregister, SPAR ³⁾	21 666	5 559	46 000	51 174	49 100	44 848	6 326	33 552
Svensk e-legitimation ⁴⁾	-19 327	3 026	0	18 446	0	2 145	16 301	0
Summa uppdragsverksamhet	-9 459	47 092	732 663	759 298	736 904	727 974	31 324	68 957
Offentligrättslig verksamhet								
Id-kort ⁵⁾	0	0	68 000	65 448	68 000	65 448	0	0
Id-kort del som finansierats med anslag ⁶⁾	0	0	0	0	0	59 069	0	0
Namnärenden ⁷⁾	0	-57	17 000	19 161	17 000	15 937	3 223	3 166

Källa: Agresso och regleringsbrev 2018 utgiftsområde 3:1, Skatteverket 2018-12-18.

Not 1) Intäkter baseras på kostnadsnivån 2016, uppräknat med pris- och löneomräkning. Kostnaderna motsvarar de faktiska kostnaderna december 2017–november 2018.

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 2018, 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 avslutas 2018 då verksamheten övergått 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 2018 ligger inom ramen för detta gränobelopp. För redovisning av kostnader se avsnitt 12.3.

Not 7) Namnärenden har övertagits från Patent- och registreringsverket från 1 juli 2017. Avgifterna tas ut enligt förordning (2017:120) om personnamn. År 2018 var första året som omfattar ett helt verksamhetsår, ett överskott har uppkommit men ska på sikt balansera. 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 Kronofogde-myndigheten 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 två uppgifter: administrera inbetalningen av pensionsavgifterna (som en del av uppbörderna av socialavgifterna) och fastställa den pensionsgrundande inkomsten.

Administrationn av inbetalningen av pensionsavgifterna är en integrerad del i uppbörderna av arbetsgivaravgifterna. De ingår som en del i skattedeklarationerna som normalt lämnas månadsvis från arbetsgivare. Att fastställa den pensionsgrundande inkomsten är en del i hanteringen av inkomstbeskattning för privatpersoner med inkomst av anställning respektive inkomst av annat förvärvsarbete.

Skatteverket får ersättning från AP-fonderna och premiepensionssystemet för administrationen av inkomstgrundad ålderspension eftersom kostnaderna enligt socialförsäkringsbalken ska finansieras inom försäkringen. Regeringen beslutar årligen om ersättningen (intäkter) till Skatteverket. Ersättningen för innevarande år beräknas efter kostnadsutfall två år tidigare uppräknat med pris- och löneomräkning. Kostnadsutfallet för år 2018 fastställs utifrån perioden december 2017 till och med november 2018.

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 2018 var ersättningen från AP-fonden och premiepensionssystemet 477 miljoner kronor, kostnaderna för 2018 var 468 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 legat på en jämn nivå de senaste åren, men under 2018 sjönk antalet ansökningar till sju stycken.

En förutsättning för att ett prissättningsbesked ska kunna beviljas är att en ömsesidig överenskomst träffas med den eller de stater ansökan gäller. Vid utgången av 2018 pågick förhandlingar med 18 länder. Merparten av ärendena gäller omstruktureringar i större internationella koncerner och ersättningsnivåer till försäljningsbolag.

Tabell 130 Ansökningar om prissättningsbesked

Antal	2016	2017	2018
Ansökningar ¹⁾	12	12	7

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 2018 utfärdat tolv stycken prissättningsbesked.

16.6 Skatteverket samverkar om servicekontor

Huvudmannaskapet för landets servicekontor är delat mellan Skatteverket och Försäkringskassan. Även Pensionsmyndighetens verksamhet betjänas av de etablerade servicekontoren.

Skatteverkets intäkter för servicekontoren kommer från fördelningen av fasta och rörliga kostnader för de servicekontor som Skatteverket är huvudman för samt vissa gemensamma it-, telefoni- och videokostnader som Skatteverket ansvarar för.

De fasta kostnaderna för exempelvis lokaler och lokalrelaterade kostnader fördelas med en tredjedel mellan respektive myndighet. Övriga kostnader fördelas mellan myndigheterna utifrån vilken typ av ärenden som besökarna på servicekontoren har. Underlaget för fördelningen bestäms utifrån

ärendemätningar som görs vid tre tillfällen året före verksamhetsåret. Den ärendebaserade fördelningen för 2018 har varit 52,6 procent till Skatteverket, 42,7 procent till Försäkringskassan och 4,6 procent till Pensionsmyndigheten.

Under 2018 har Skatteverket varit huvudman för 51 servicekontor, varav 5 nyinrättades under året. Skatteverkets totala kostnad för dessa servicekontor uppgick till 277,3 miljoner kronor under året. I tabellen visas de intäkter som Skatteverket har haft från samverkande myndigheter det vill säga Skatteverkets totala kostnad fördelad utifrån ovan nämnda andelar av verksamheten.

Tabell 131 Kostnader och intäkter för servicekontor där Skatteverket är huvudman

Tkr	Kostnader och fördelning		
	2016	2017	2018
Kostnader för servicekontor där Skatteverket är huvudman	244 362	247 877	277 278
Intäkt från Försäkringskassan	106 626	103 409	113 254
Intäkt från Pensionsmyndigheten	28 997	26 906	28 757
Skatteverkets andel av kostnaderna för våra egna servicekontor	108 739	117 562	135 266

Källa: Agresso

På motsvarande sätt är Försäkringskassan huvudman för 62 servicekontor varav 5 nyinrättades under 2018 och fakturerar vidare delar av kostnaderna för sina servicekontor. Samma fördelningsprinciper gäller för de kostnader som Skatteverket betalar till Försäkringskassan. Av tabellen nedan framgår de kostnader som Skatteverket har för de servicekontor som Försäkringskassan är huvudman för. Till Pensionsmyndigheten betalar vi för vissa centrala lednings- och styrningsfunktioner samt viss gemensam it-kostnad för virtuella servrar.

Tabell 132 Skatteverkets andel av kostnaderna för servicekontoren hos samverkande myndigheter

Tkr	Kostnader		
	2016	2017	2018
Ersättning till Försäkringskassan	101 083	109 842	121 243
Ersättning till Pensionsmyndigheten	566	370	940
Summa kostnader	101 649	110 212	122 183

Källa: Agresso

Skatteverkets andel av kostnaderna för samtliga servicekontor som vi driver i tjänstesamverkan med Försäkringskassan och Pensionsmyndigheten uppgick till 257,4 miljoner kronor 2018.

Tabell 133 Skatteverkets totala kostnader för servicekontorsverksamheten

Tkr	2016	2017	2018
Skatteverkets kostnader för:			
- servicekontor i egen regi	108 739	117 562	135 266
- servicekontorsverksamheten hos samverkande myndigheter	101 649	110 212	122 183
Summa kostnader	210 388	227 774	257 449

Källa: Agresso

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 projektform 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.

Syftet med tjänsteexporten är att medverka till ökad kunskap och effektivitet inom skatteadministrationer i samarbetsländerna, att följa regeringens bistånds- och utrikespolitiska riktlinjer och att bidra till Skatteverkets kompetensutveckling. Skatteverket använder som regel endast sin egen personal i de olika projekten. Dock förekommer samarbete med andra myndigheter vid behov.

Under 2018 har Skatteverket bedrivit Sida-finansierade projekt i Albanien, Bosnien-Hercegovina, Kenya, Kosovo, Moçambique och Moldavien. Ett projekt, i Kambodja, finansieras till en tredjedel av Sida och två tredjedelar av EU. Under året avslutades projektet i Moçambique och ett projekt med Ukraina förbereds och planeras starta i början av 2019.

Sverige har i Addis Tax Initiative, ATI, förpliktigt sig att fram till år 2020 dubblera stödet (i förhållande till 2014) till kapacitetsutveckling inom skatteområdet. Skatteverket har därför under året haft kontakt med, diskuterat och i vissa fall påbörjat framtida samarbete med ett antal länder. Skatteverket har också påbörjat deltagande i och utarbetande av Sida-finansierade utbildningsprogram ITP¹²⁰.

¹²⁰ International Training Program

Tabell 134 Tjänsteexport fördelat på projekt

Tkr Projekt	Ingående balans	2016		2017		2018		Utgående balans
		Intäkter ¹⁾	Kostnader ²⁾	Intäkter ¹⁾	Kostnader ²⁾	Intäkter ¹⁾	Kostnader ²⁾	
Nya Albanien I	-10	0	39	0	-10	0	-28	-38
Bosnien Hercegovina	-181	1 460	-1 033	213	-877	0	-155	-336
Nya Botswana ³⁾	-716	688	-1 017	0	-3	0	-55	-771
Kambodja ³⁾	868	1 747	-1 676	931	-124	0	-868	0
Kenya	-1 824	7 297	-7 643	6 147	-6 970	7 518	-7 289	-1 595
Kosovo	-371	0	1	0	-113	0	-69	-440
Nya Kosovo	2 980	13 314	-11 475	9 958	-9 125	1 205	-1 438	2 747
Moçambique ³⁾	-579	303	-334	0	4	0	579	0
Moldavien	-322	5 743	-5 782	1 060	-819	0	-552	-874
Nya Mocambique	193	1 610	-1 444	6 250	-6 223	148	-2 037	-1 696
Nya Kambodja	-407	1 219	-861	3 207	-3 972	4 755	-5 067	-719
Nya Bosnien Hercegovina	169	0	0	2 750	-2 581	8 956	-6 522	2 603
Nya Albanien II	-157	0	0	0	-157	5 641	-5 403	81
Ukraina	0	0	0	0	0	677	-646	31
Kosovo (Prolong)	0	0	0	0	0	9 074	-9 231	-157
Nya Moldavien	0	0	0	0	0	1 700	-2 018	-318
Botswana 2018-2019	0	0	0	0	0	0	-116	-116
Moldavien 2	0	0	0	0	0	900	-839	61
Övrigt internt ⁴⁾	6 213	0	1 271	326	1 671	0	-36	6 177
Totalt⁵⁾	5 856	33 383	-30 017	30 841	-30 798	40 574	-41 792	4 639

Källa: Agresso

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 Kambodja och 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.

17 Andra viktiga 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 Beslut om att Skatteverket ska ledas av en styrelse

Regeringen fattade under april 2018 beslut om att Skatteverket från och med augusti 2018 ska ledas av en styrelse. Styrelsen ska bestå av högst sju ledamöter. Beslutet skedde genom ändring i förordning (2017:154) med instruktion för Skatteverket. Vid tidpunkten för årsredovisningens avlämnande har styrelse ännu inte tillträtt. Genom övergångsbestämmelser har myndighetschefen (generaldirektören), till dess styrelsens ledamöter har utsetts, de befogenheter som myndighetens ledning har enligt 4 § myndighetsförordningen (2007:515).

Skatteverkets insynsråd har utifrån beslut om styrelse avvecklats. Insynsrådet har inte hållit något sammanträde under 2018.

17.2 Ny vision för Skatteverket

En ny vision för Skatteverket beslutades och presenterades i oktober 2018. Skatteverkets nya vision är ”Tillsammans gör vi samhället möjligt”. Till visionen har värden formulerats enligt följande. ”Vi är lyhörda, tänker nytt och tar ansvar”. Både visionen och värdena är avsedda att komplettera och stödja förverkligandet av Skatteverkets inriktning som beslutades under 2017. Till visionen har också lagts meningen ”Enkelt, rätt och tryggt för alla” som berättar vad vi som myndighet ska bidra med för att uppfylla visionen.

17.3 Organisationsförändringar internt inom Skatteverket

En ny indelning av skatteavdelningen¹²¹ i skatteområden gäller från och med 1 januari 2019.

Förändringen innebär att sista steget tas i övergången från en indelning av den operativa verksamheten i regioner till en organisation som bygger på funktion och rikstäckande ansvarsområden för respektive avdelning, enligt

den indelning av organisationen som gäller från och med juni 2017.

17.4 Avbrott i verksamhetssystem och mobilnät

Vid några tillfällen under januari till mars inträffade avbrott i systemen, framförallt i e-tjänster, exempelvis drabbades eSKD-tjänsten. Under oktober drabbades samtliga e-tjänster och flertalet handläggningssystem av problem med inloggning. Webbplatsen kronofogden.se blev under en period otillgänglig för extern åtkomst.

Även under november uppstod en större incident där servrar blev otillgängliga i över ett dygn. Under december inträffade en incident som påverkade rättigheter till driftsmiljöer för flertalet applikationer och e-tjänster.

Som konsekvens uppstod vänteläge och produktionsbortfall under de perioder då verksamhetssystemen låg nere. Privatpersoner och företag fick då sämre eller ingen tillgänglighet till våra e-tjänster, med påverkan på Skatteverkets servicenivå.

Under september uppstod en kritisk incident för webbsidan Val.se, som blev otillgänglig en längre tid under själva valvakan.

Dessutom har fel i mobilnätet vid två tillfällen under maj och augusti lett till att Skatteverket tillfälligt förlorade mobiltelefonin och förutsättningarna att via mobiltelefon kommunicera med myndigheten, och internt inom myndigheten, begränsades då under denna tid.

17.5 Förberedelser för ny statlig serviceorganisation

Ansvaret för verksamheten på servicekontoren går från och med 1 juni 2019 över till ny huvudman, Statens servicecenter. Detta innebär en senareläggning med fem månader. I det ursprungliga regeringsbeslutet var tidpunkten för övergång satt till 1 januari 2019. Övergången flyttades fram främst för att säkerställa att all nödvändig reglering införts före verksamhetsöverföringen. Förberedelsearbetet beskrivs kortfattat i avsnitt 6.2.2.

¹²¹ Skatteavdelningen och storföretagsavdelningen ansvarar tillsammans för verksamhetsområdet beskattning.

Finansiell redovisning

18.1 RESULTATRÄKNING (tkr)

	Not	2018-01-01- 2018-12-31	2017-01-01- 2017-12-31
Verksamhetens intäkter			
Intäkter av anslag		7 819 346	7 436 830
Intäkter av avgifter och andra ersättningar	1	1 039 026	1 026 933
Intäkter av bidrag	2	42 702	17 962
Finansiella intäkter	3	4 163	4 166
Summa intäkter		8 905 236	8 485 892
Verksamhetens kostnader			
Kostnader för personal	4	-6 188 971	-5 952 238
Kostnader för lokaler	5	-518 607	-499 337
Övriga driftskostnader	6	-1 904 603	-1 727 984
Finansiella kostnader	7	-3 804	-3 946
Avskrivningar och nedskrivningar	13-14	-255 922	-256 350
Summa kostnader		-8 871 907	-8 439 855
Verksamhetsutfall		33 329	46 037
Uppbördsverksamhet			
Intäkter av avgifter m.m. som inte disponeras	8	2 281 499	2 315 883
Skatteintäkter m.m.	9	1 253 407 810	1 186 161 833
Medel som tillförts statens budget från uppbördsverksamhet		-1 261 374 420	-1 188 720 516
Saldo uppbördsverksamhet		-5 685 110	-242 800
Transfereringar			
Medel som erhållits från statens budget för finansiering av bidrag		114 273 711	100 929 062
Medel som erhållits från myndigheter för finansiering av bidrag	10	8 682 538	8 434 234
Lämnade bidrag	11	-123 024 885	-117 041 911
Saldo transfereringar		-68 636	-7 678 616
Årets kapitalförändring	12	-5 720 417	-7 875 379

18.2 BALANSRÄKNING (tkr)

	Not	2018-12-31	2017-12-31
TILLGÅNGAR			
Immateriella anläggningstillgångar	13		
Balanserade utgifter för utveckling		511 049	492 088
Rättigheter och andra immateriella anläggningstillgångar		53 524	38 703
Summa immateriella anläggningstillgångar		564 573	530 791
Materiella anläggningstillgångar	14		
Förbättringsutgifter på annans fastighet		26 238	36 326
Maskiner, inventarier, installationer m.m.		242 180	253 287
Pågående nyanläggningar		0	977
Summa materiella anläggningstillgångar		268 417	290 590
Varulager m.m.			
Varulager och förråd	15	4 762	5 274
Summa varulager m.m.		4 762	5 274
Kortfristiga fordringar			
Kundfordringar	16	13 705	19 056
Fordringar hos andra myndigheter	17	525 732	466 711
Uppbördsfordringar	18	42 751 723	44 908 622
Övriga kortfristiga fordringar	19	5 278 659	2 130 718
Summa kortfristiga fordringar		48 569 819	47 525 107
Periodavgränsningsposter	20		
Förutbetalda kostnader		233 311	279 926
Upplupna bidragsintäkter		5 127	3 946
Övriga upplupna intäkter		1 952	7 587
Summa periodavgränsningsposter		240 391	291 458
Avräkning med statsverket			
Avräkning med statsverket	21	-255 387	-226 928
Summa avräkning med statsverket		-255 387	-226 928
Kassa och bank	22		
Behållning räntekonto i Riksgäldskontoret		739 261	720 716
Kassa och bank		342 659	274 349
Summa kassa och bank		1 081 920	995 065
SUMMA TILLGÅNGAR		50 474 496	49 411 358
KAPITAL OCH SKULDER			
Myndighetskapital			
Statskapital	23	1 415	1 440
Balanserad kapitalförändring	24	-32 152 186	-24 271 533
Kapitalförändring enligt resultaträkningen	12	-5 720 417	-7 875 379
Summa myndighetskapital	25	-37 871 189	-32 145 472
Avsättningar			
Avsättningar för pensioner och liknande förpliktelser	26	9 962	12 822
Övriga avsättningar	27	54 256	52 141
Summa avsättningar		64 218	64 963

BALANSRÄKNING (tkr)

	Not	2018-12-31	2017-12-31
Skulder m.m.			
Lån i Riksgäldskontoret	28	803 785	799 307
Kortfristiga skulder till andra myndigheter	29	257 798	153 035
Leverantörsskulder	30	238 641	248 012
Övriga kortfristiga skulder	31	96 845	96 568
Övriga skulder skatteuppbörd	32	86 308 536	79 583 645
Depositioner	33	36 179	23 019
Summa skulder m.m.		87 741 783	80 903 586
Periodavgränsningsposter	34		
Upplupna kostnader		528 729	576 456
Oförbrukade bidrag		1 885	2 154
Övriga förutbetalda intäkter		9 069	9 672
Summa periodavgränsningsposter		539 684	588 281
SUMMA KAPITAL OCH SKULDER		50 474 496	49 411 358
Ansvarsförbindelser			
Övriga ansvarsförbindelser	35	900	2 150
Summa ansvarsförbindelser		900	2 150

18.3 ANSLAGSREDOVISNING (tkr)

Redovisning mot anslag
2018-01-01--2018-12-31

	Ingående överförings belopp	Årets tilldelning enligt regleringsbrev	Omdisp. anslags belopp	Utnyttjad del av medgivet överskridande	Indragning	Totalt disponibelt belopp	Utgifter	Utgående överförings belopp	Not
Utgiftsområde (UO)/anslag									
a = ramanslag									
ap = anslagspost									
UO01 6:1 Allmänna val och demokrati									
ap.1 Eirs. till länsstyrelserna för kostnader i samband med de allmänna valen 2018, a		35 000	6 000			41 000	-55 456	-14 456	36
ap.5 Allmänna val och demokrati - till Skatteverket, a	-247	156 340	-6 000			150 093	-147 948	2 146	37
ap.16 Statsbidrag för förtidsröstning, a		195 000				195 000	-195 000	0	38
Summa 6:1 Allmänna val och demokrati	-247	386 340				386 093	-398 403	-12 310	
UO01 6:4 Valmyndigheten									
ap.2 Valmyndigheten - till Skatteverket, a	-513	19 936	11			19 435	-18 274	1 161	39
UO02 1:18 Myndigheten för digital förvaltning									
ap.3 E-legitimationsnämnden del till Skatteverket, a	5	28 800	-12 000			16 805	-16 507	297	40
UO03 1:1 Skatteverket									
ap.1 Skatteverket, a	71 353	7 597 835				7 669 188	-7 633 685	35 503	41
UO17 9:2 Stöd till trossamfund									
ap.2 Stöd till trossamfund, a			3 572			3 572	-3 572	0	
UO22 1:11 Trängselskatt i Stockholm									
ap.2 Trängselskatt i Stockholm; del till Skatteverket, a	162	12 000	1 338			13 500	-13 840	-340	42
UO22 1:14 Trängselskatt i Göteborg									
ap.3 Trängselskatt i Göteborg; del till Skatteverket, a	1 770	12 000	-1 270			12 500	-12 775	-275	43
UO25 1:1 Kommunalekonomisk utjämning									
ap.1 Kommunalekonomisk utjämning kommuner, a	0	70 338 867				70 338 867	-70 338 867	0	44
ap.2 Kommunalekonomisk utjämning landsting, a	0	29 469 521			0	29 469 521	-29 469 521	0	45
Summa 1:1 Kommunalekonomisk utjämning	0	99 808 388				99 808 388	-99 808 388	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	4 094 058			-1	4 094 058	-4 094 057	1	46
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		7 000 000				7 000 000	-7 000 000	0	
UO27 1:1 Avgiften till Europeiska gemenskapen									
ap.7 Mervärdesskattebaserad avgift, a	4 649 941	3 096 920			-4 649 941	3 096 920	-3 097 369	-449	47
SUMMA	4 722 473	122 062 227	-8 350	0	-4 649 942	122 126 408	-122 102 821	23 588	
Avslutade anslag									
SUMMA	4 722 473	122 062 227	-8 350	0	-4 649 942	122 126 408	-122 102 821	23 588	

KOMMENTARER TILL ANSLAGSREDOVISNINGEN

UO01 6:1 Allmänna val och demokrati - till Skatteverket

ap.1 Ersättning till länsstyrelserna för valkostnader i samband med de allmänna valen 2018. Årets tilldelning enligt regeringsbeslut I:6 Ku2017/02544/LS (delvis) 2017-12-13; 35 000 tkr. Omdisponerad tilldelning enligt regeringsbeslut I:5 Ku2018/02216/DISK 2018-12-12 (35 000 tkr + 6 000 tkr); 41 000 tkr. Anslagskredit enligt regeringsbeslut I:5 Ku2018/02216/DISK 2018-12-12; 15 317 tkr.

ap.5 Allmänna val och dem - till Skatteverket. Årets tilldelning enligt regeringsbeslut I:6 Ku2017/02544/LS (delvis) 2017-12-13; 156 340 tkr. Omdisponerad tilldelning enligt regeringsbeslut I:5 Ku2018/02216/DISK 2018-12-12 (156 340 tkr - 6 000 tkr); 150 340 tkr. Anslagskredit enligt regeringsbeslut I:5 Ku2018/02216/DISK 2018-12-12; 4 000 tkr.

ap.16 Statsbidrag för förtdidsröstning. Årets tilldelning enligt regeringsbeslut I:6 Ku2017/02544/LS (delvis) 2017-12-13; 195 000 tkr.

UO01 6:4 ap. 2 Valmyndigheten - till Skatteverket

Årets tilldelning enligt regeringsbeslut I:7 2017/2544/LS (delvis) 2017-12-13; 19 936 tkr. Omdisponerad tilldelning enligt regeringsbeslut I:7 2018/01042/D (delvis) (19 936 tkr + 11 tkr); 19 947 tkr. Anslagskredit enligt regeringsbeslut I:7 2017/2544/LS (delvis) 2017-12-13; 599 tkr.

UO02 1:18 Myndigheten för digital förvaltning ap. 3 E-legitimationsnämnden del till Skatteverket.

Årets tilldelning enligt regeringsbeslut III6 Fi2017/04757/RS (delvis) 2017-12-18; 28 800 tkr. Omdisponerad tilldelning enligt regeringsbeslut Fi2018/02509/RS (delvis) 2018-07-05 (28 800 tkr - 10 000 tkr); 18 800 tkr. Omdisponerad tilldelning enligt regeringsbeslut III 3 Fi2018/03621/DF (delvis) 2018-12-18; 28 800 tkr - 2 000 tkr) 16 800 tkr.

UO3 1:1 Skatteverket ap.1 Skatteverket

Årets tilldelning enligt regeringsbeslut I 11 Fi2017/00719/S3, Fi2017/01017/S3, Fi2017/0920/S3 m.fl. 2017-12-18; 7 590 735 tkr. Ändrad årets tilldelning enligt regeringsbeslut I 6 Fi2018/02059/RS (delvis) 2018-07-05; (7 590 735 tkr + 3 100 tkr) 7 593 835 tkr. Ändrad årets tilldelning enligt regeringsbeslut I 4 Fi2018/03796/RS (delvis) 2018-12-18; (7 593 835 tkr + 4 000 tkr) 7 597 835 tkr. Anslagskredit enligt regeringsbeslut I 11 Fi2017/00719/S3, Fi2017/01017/S3, Fi2017/0920/S3 m.fl. 2017-12-18; 227 722 tkr. Anslagsbehållning som disponeras 2018 enligt regeringsbeslut I 11 Fi2017/00719/S3, Fi2017/01017/S3, Fi2017/0920/S3 m.fl. 2017-12-18; är 3 %.

UO17 9:2 ap.2 Stöd till trossamfund

Årets tilldelning enligt regeringsbeslut I:32 2017/02582/LS(delvis) 2017-12-13 ;0 tkr. Omdisponerad tilldelning enligt regeringsbeslut I:2 Ku2017/02711/D, Ku2018/00153/D 2018-02-01; 3 572 tkr.

UO22 1:11 ap.2 Trängselskatt i Stockholm, del till Skatteverket

Årets tilldelning enligt regeringsbeslut II 7 N2017/07850/SUBT, 2017/07559/KLS (delvis) 2017-12-21; 12 000 tkr. Ingående överföringsbelopp uppgår till 162 tkr. Omdisponerat anslagsbelopp -162 tkr har återbetalats. Omdisponerad tilldelning enligt regeringsbeslut II 2 N2018/05878/SUBT, 2018-12-20, (12 000 tkr + 1 500 tkr); 13 500 tkr. Anslagskredit enligt regeringsbeslut II 7 N2017/07850/SUBT,

N2017/07559/KLS (delvis) 2017-12-21; 1 200 tkr.

UO22 1:14 ap.3 Trängselskatt i Göteborg, del till Skatteverket

Årets tilldelning enligt regeringsbeslut II 7 N2017/07850/SUBT, 2017/07559/KLS (delvis) 2017-12-21; 12 000 tkr. Ingående överföringsbelopp uppgår till 1 770 tkr. Omdisponerat anslagsbelopp -1 770 tkr har återbetalats. Omdisponerad tilldelning enligt regeringsbeslut II 2 N2018/05878/SUBT, 2018-12-20, (12 000 tkr + 500 tkr); 12 500 tkr. Anslagskredit enligt regeringsbeslut II 7 N2017/07850/SUBT, N2017/07559/KLS (delvis) 2017-12-21; 1 200 tkr.

UO25 1:1 Kommunalekonomisk utjämning

ap.1 Kommunalekonomisk utjämning kommuner. Årets tilldelning enligt regeringsbeslut III 7 Fi2017/00954/K, Fi2017/00955/K, Fi2017/00956/K, m.fl. 2017-12-18; 70 338 867 tkr. Anslagskredit enligt regeringsbeslut III 7 Fi2017/00954/K, Fi2017/00955/K, Fi2017/00956/K, m.fl. 2017-12-18; 21 109 tkr.

ap.2 Kommunalekonomisk utjämning landsting. Årets tilldelning enligt regeringsbeslut III 7 Fi2017/00954/K, Fi2017/00955/K, Fi2017/00956/K, m.fl. 2017-12-18; 29 469 521 tkr. Anslagskredit enligt regeringsbeslut III 7 Fi2017/00954/K, Fi2017/00955/K, Fi2017/00956/K, m.fl. 2017-12-18; 8 833 tkr.

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

Årets tilldelning enligt regeringsbeslut III 7 Fi2017/00954/K, Fi2017/00955/K, Fi2017/00956/K, m.fl. 2017-12-18; 4 070 047 tkr. Ändrad årets tilldelning enligt regeringsbeslut Fi2018/03796/RS (delvis) 2018-12-18; (4 070 047 tkr+24 011tkr) 4 094 058 tkr. Anslagskredit enligt regeringsbeslut III 7 Fi2017/00954/K, Fi2017/00955/K, Fi2017/00956/K, m.fl. 2017-12-18; 122 101 tkr.

UO25 1:3 Bidrag till organisationer inom det kommunalekonomiska området

ap.1 Bidrag till Rådet för kommunal redovisning. Årets tilldelning enligt regeringsbeslut III 7 Fi2017/00954/K, Fi2017/00955/K, Fi2017/00956/K, m.fl. 2017-12-18; 1 400 tkr.

ap.2 Bidrag till Rådet för främjande av kommunala analyser. Årets tilldelning enligt regeringsbeslut III 7 Fi2017/00954/K, Fi2017/00955/K, Fi2017/00956/K, m.fl. 2017-12-18; 4 550 tkr.

UO25 1:4 Stöd med anledning av flyktingsituationen

ap. 1 Stöd med anledning av flyktingsituationen. Årets tilldelning enligt regeringsbeslut III 7 Fi2017/00954/K, Fi2017/00955/K, Fi2017/00956/K, m.fl. 2017-12-18; 7 000 000 tkr.

UO27 1:1 Avgiften till Europeiska gemenskapen

ap.7 Mervärdesskattbaserad avgift. Årets tilldelning enligt regeringsbeslut Fi2017/04759BAEU (delvis) 2017-12-18; 3 096 920 tkr. Anslagskredit enligt regeringsbeslutFi2017/04759BAEU (delvis) 2017-12-18; 309 692 tkr.

FINANSIELLA VILLKOR I ANSLAGSREDOVISNINGEN (tkr)

Anslag	Villkor	Finansiellt villkor (tkr)	2018-01-01-2018-12-31	Kommentar till utfall
UO3 1:1 ap.1 Skatteverket	Från anslaget betalas ersättningsbelopp enligt 43 kap. skatteförfarandelagen (2011:1244) om ersättning för kostnader för ombud, biträde eller utredning samt kostnader för skiljemannaförfarande enligt lagen (1999:1211) om konvention om undanröjande av dubbelbeskattning vid justering av inkomst mellan företag i intressegemenskap. Ersättningsbelopp om högst 30 000 000 kronor får belasta anslaget.	30 000	15 332	
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 Sverig. Intäkterna ska disponeras så att minst hälften av dessa verksamhetens kostnader täcks.			

ANSLAGSREDOVISNING, (tkr)

Redovisning mot inkomstittel

INKOMSTITTEL		2018-01-01- 2018-12-31	2017-01-01- 2017-12-31	Not
9111	Fysiska personers inkomstskatt			
9111 111	Preliminär skatt inbetald från utländsk stat	40 594	23 645	
9111 121-26	Debiterad källskatt	702 034 357	677 312 176	
9111 141-44	Debiterad preliminär skatt	24 431 829	24 176 377	
9111 162	Särskild inkomstskatt till utlandsbosatta, netto	-44 958	-41 955	
9111 211-242	Debiterad slutlig skatt	72 640 371	68 616 984	
	Summa inkomstskatt fysiska personer	799 102 193	770 087 227	
9121	Juridiska personers inkomstskatt			
9121 111	Avkastningsskatt på individuellt pensionssparande	79 292	90 760	
9121 141-44	Debiterad preliminär skatt	199 614 295	182 178 706	
9121 211-242	Debiterad slutlig skatt	5 727 800	2 111 860	
	Summa inkomstskatt juridiska personer	205 421 388	184 381 326	
9123 011	Beskattning av tjänstegruppliv	547 698	457 596	
	Summa beskattning av tjänstegruppliv	547 698	457 596	
9131	Ofördelbara inkomstskatter			
9131 021	Ofördelbara inkomstskatter	8 491	1 993	
9131 052	Ackord och skuldsanering	25 931	26 349	
9131 061-071	Fysiska/Juridiska personer, tillkommande skatt före 1998	0	-16	
9131 081	Inkomstskatt från Danmark, pendlare	1 158 536	1 089 278	
9131 082	Inkomstskatt till Danmark, pendlare	-307 458	-245 627	
	Summa ofördelbara inkomstskatter	885 500	871 977	
9140	Övriga inkomstskatter			
9141 012, 021	Kupongskatt och skatt på ränta på skogskontomedel	8 650 616	6 509 141	
9144 011	Lotteriskatt	1 452 469	1 468 180	
	Summa övriga inkomstskatter	10 103 085	7 977 321	
9299 013-018	Debiterad arbetsgivaravgift	566 906 175	541 078 405	
	Summa debiterad arbetsgivaravgift	566 906 175	541 078 405	
9411	Mervärdesskatt, netto			
9411 012	Inbetalning mervärdesskatt avseende tidigare år än 1998	12 103	13 356	
9411 031-033	Debiterad mervärdesskatt att betala	684 217 127	644 014 792	
9411 042-043	Återbetalning till utländska företag, ambassader m.m.	-1 391 104	-1 239 148	
9411 051-053	Debiterad mervärdesskatt att återfå	-238 535 177	-217 012 442	
9411 061	Mervärdesskatt på elektroniska tjänster	2 171 333	1 672 931	
9411 071	Avräkning ingående mervärdesskatt, staten	-35 248 136	-33 732 074	
9411 081	Återbetalning av Öresundsbronoms till utländska företagare	-9 922	-9 406	
9411 082	Ers. från Danmark för dansk del av återbetalning Öresundsbronoms	7 734	6 632	
	Summa mervärdesskatt	411 223 958	393 714 642	

ANSLAGSREDOVISNING, (tkr)

Redovisning mot inkomstitel

INKOMSTITTEL		2018-01-01- 2018-12-31	2017-01-01- 2017-12-31
Övriga skatter på varor och tjänster			
9424 ...	Tobaksskatt	12 000 519	11 879 202
9425 ...	Alkoholskatt	14 841 841	14 432 386
9428 ...	Energiskatt	69 310 209	69 867 322
9431 011	Skatt på termisk effekt i kärnkraftsreaktorer	34 006	2 915 259
9435 011	Särskild skatt mot försurning	54 940	51 135
9436 011	Skatt på avfall	232 468	244 852
9437 012	Skatt på bekämpningsmedel och gödsel	62 623	60 162
9438 011	Skatt på kemikalier i viss elektronik	1 373 039	579 024
9439 011	Skatt på flygresor	1 106 372	0
9452 012	Skatt på annonser och reklam	149 631	172 171
9454 012	Skatt på spel	12 810	14 309
9462 012	Vägavgifter	382 693	344 535
9464 011	Skatt på trafikförsäkringspremier m.m.	2 887 220	2 885 204
9481 021,31,42	Övriga skatter på varor och tjänster	58 547	83 280
Summa övriga skatter på varor och tjänster		102 506 919	103 528 842
9600 Betalningsdifferenser, skattekonto			
9611 011	Betalningsdifferenser, anstånd, netto	-2 029 973	372 224
9621 011	Uppbördsförluster, netto, fysiska personers inkomstskatt	-1 966 952	-2 009 392
9622 011	Uppbördsförluster, netto, juridiska personers inkomstskatt	-305 038	-121 319
9623 011	Uppbördsförluster, netto, arbetsgivaravgifter	-669 009	-704 725
9624 011	Uppbördsförluster, netto, mervärdesskatt	-1 105 585	-2 120 222
9625 011	Uppbördsförluster, netto, räntor m.m.	-668 066	-865 242
9631 011	Betalningsdifferenser, övriga	-5 027 535	-8 601 369
Summa betalningsdifferenser, skattekonto		-11 772 156	-14 050 045
9800 Skattetillegg och förseningsavgifter			
9811 011	Skattetillegg	1 357 401	1 734 776
9821 011	Förseningsavgifter	551 015	508 212
Summa skattetillegg och förseningsavgifter		1 908 416	2 242 989
2300 Ränteinkomster			
2397 ...	Räntor på skattekonto m.m. netto	2 273 419	2 308 186
Summa ränteinkomster		2 273 419	2 308 186
Offentligrättsliga avgifter			
2511 028	Ansökningsavgifter	6 388	6 684
2711 ..., 2714 ...	Restavgifter och sanktionsavgifter	0	0
2717 001	Kontrollavgifter vid särskild skattekontroll	68 213	65 509
Summa offentligrättsliga avgifter		74 601	72 193
2811 Övriga inkomster av statens verksamhet			
2811 012	Förhandsbesked	346	457
2811 264	Övriga inkomster av statens verksamhet	30 268	14 724
Summa övriga inkomster av statens verksamhet		30 614	15 181
SUMMA UPPBÖRD BRUTTO		2 089 211 810	1 992 685 843

ANSLAGSREDOVISNING, (tkr)

Redovisning mot inkomstitel

INKOMSTITTEL	2018-01-01- 2018-12-31	2017-01-01- 2017-12-31
Tillkommer:		
Utjämningsavgift för LSS-kostnader		
9513 011, 012 Utjämningsavgift för LSS-kostnader	4 094 057	3 902 168
Summa utjämningsavgift för LSS-kostnader	4 094 057	3 902 168
Avgår:		
Kompensation för mervärdesskatt till kommuner och landsting		
9512 011-013 Kommuner	-46 523 211	-44 120 412
9512 021-023 Landsting	-23 570 578	-20 631 639
9512 031-032 Kommunalförbund	-888 165	-809 110
Summa kompensation för mervärdesskatt till kommuner och landsting	-70 981 954	-65 561 160
Utbetalning av kommunalskattemedel		
9111 331 Kommunal begravningsavgift	-210 742	-206 848
9111 315,332 Begravningsavgift, kyrkoavgift, Svenska kyrkan	-19 644 562	-18 670 953
9111 333 Kyrkoavgift, andra samfund	-397 274	-356 450
9111 311-313 Utbetalning till kommuner, inkl. kommunal fastighetsavgift	-483 817 780	-472 669 512
9111 321-322 Utbetalning till landsting	-256 873 861	-250 402 570
Summa utbetalt av kommunalskattemedel	-760 944 219	-742 306 334
Summa tillkommer/avgår	-827 832 116	-803 965 326
SUMMA UPPBÖRD NETTO	1 261 379 694	1 188 720 516

18.4 FINANSIERINGSANALYS (tkr)

	Not	2018-01-01- 2018-12-31	2017-01-01- 2017-12-31
DRIFT			
Kostnader	48	-8 614 611	-8 183 728
Finansiering av drift			
Intäkter av anslag		7 819 346	7 436 830
Intäkter av avgifter och andra ersättningar	49	1 038 136	1 026 415
Intäkter av bidrag		42 702	17 962
Övriga intäkter		4 163	4 166
Summa medel som tillförts för finansiering av drift		8 904 346	8 485 374
Minskning (+) av lager		512	0
Ökning (-) av kortfristiga fordringar		-20 631	-12 679
Ökning (+) av kortfristiga skulder		49 378	-1 630
Kassaflöde från drift		318 994	287 336
Förändring av myndighetskapital hänförlig till övergångseffekt av övergång till kostnadsräknings av Valmyndighetens lager		-5 274	0
INVESTERINGAR			
Investeringar i materiella tillgångar		-69 596	-62 455
Investeringar i immateriella tillgångar		-201 031	-180 210
Summa investeringsutgifter		-270 627	-242 666
Finansiering av investeringar			
Lån från Riksgäldskontoret		263 323	258 464
Amorteringar		-258 845	-261 256
Försäljning av anläggningstillgångar		1 842	1 577
Summa medel som tillförts för finansiering av investeringar		6 320	-1 215
Förändring av kortfristiga fordringar och skulder		6 266	-4 957
Kassaflöde till investeringar		-258 042	-248 838
UPPBÖRDSVERKSAMHET			
Intäkter av avgifter m.m. samt andra intäkter som inte disponeras		2 281 499	2 315 883
Skatteintäkter m.m.		1 253 407 810	1 186 161 833
Förändring av kortfristiga fordringar avseende uppbördsverksamhet		-1 041 649	-4 883 778
Förändring av kortfristiga skulder avseende uppbördsverksamhet		6 729 478	5 370 070
Inbetalningar i uppbördsverksamhet		1 261 377 138	1 188 964 008
Medel som tillförts statsbudgeten från uppbördsverksamhet		-1 261 374 420	-1 188 720 516
Kassaflöde till uppbördsverksamhet		2 719	243 491

FINANSIERINGSANALYS (tkr)

Not	2018-01-01- 2018-12-31	2017-01-01- 2017-12-31
TRANSFERERINGSVERKSAMHET		
Lämnade bidrag	-123 024 885	-117 041 911
Minskning av fordran (+)	68 636	7 678 616
Utbetalningar i transfereringsverksamhet	-122 956 249	-109 363 296
Finansiering av transfereringsverksamhet		
Medel som erhållits från statens budget för finansiering av bidrag	114 273 711	100 929 062
Medel som erhållits från andra myndigheter för finansiering av bidrag	8 682 538	8 434 234
Summa medel som tillförts för finansiering av transfereringsverksamhet	122 956 249	109 363 296
Kassaflöde till transfereringsverksamhet	0	0
FÖRÄNDRING AV LIKVIDA MEDEL	58 396	281 990
SPECIFIKATION AV FÖRÄNDRING AV LIKVIDA MEDEL		
Likvida medel vid årets början	768 137	486 147
Ökning (+) av tillgodohavanden Riksgäldskontoret	18 545	53 054
Ökning (+) av kassa och bank	68 310	249 967
Minskning (-) av avräkning med statsverket	-28 459	-21 030
Summa förändring av likvida medel	58 396	281 990
LIKVIDA MEDEL VID ÅRETS SLUT	826 534	768 137

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 4 januari 2019. Därefter har intäkter och kostnader över 100 000 kronor periodiserats.

Avvikelser från generella ekonomiadministrativa regler

Skattekontots debiteringar för bokslutet 2018 avser perioden 2018-01-07 till och med 2019-01-05. Debiteringarna för bokslutet 2017 avser perioden 2017-01-08 till och med 2018-01-06. 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 bokslut. Den utnyttjas för närvarande för ej restförda uppbördsfordringar redovisade genom de gamla uppbördssystemen.

Varulager

Tidigare undantag enligt regeringsbeslut för Valmyndigheten från kravet på kostnadsmässig avräkning av anslag har upphört att gälla, varulagret har därför övergått från utgiftsmässig avräkning till kostnadsmässig avräkning. 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 värdegränsar 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 värderegleras 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

Leverantörsskulder värderas till sitt nominella värde.

Semesterlöneskuld

Skatteverket redovisar semesterlöneskulden enligt årsvis periodisering från 2018.

Övrigt

Monetära fordringar och skulder i utländsk valuta räknas om till balansdagens kurs som publiceras av Riksbanken.

Sjukfrånvaro

Sjukfrånvaro i procent (%)	2018	2017	2016	2015	2014
Sjukfrånvaro	4,8	4,7	4,7	4,5	4,0
Kvinnor	5,7	5,8	5,7	5,5	4,9
Män	2,9	2,7	2,9	2,5	2,4
29 år och yngre	3,4	3,3	3,4	2,8	3,2
30-49 år	4,6	4,6	4,5	4,3	3,9
50 år och äldre	5,3	5,1	5,2	5,0	4,3
Andel långtidssjuka (60 dagar eller mer)	50,8	53,5	54,7	52,5	50,2

Ersättningar till ledande befattningshavare

Under 2018 har Skatteverket inte haft någon styrelse på plats, insynsrådet upphörde 2017, därmed har Skatteverkets ledande befattningshavare utgjorts av generaldirektör och överdirektör.

Skatteverkets ledande befattningshavare

Kr	Lön	Förmån	Ledamot i andra styrelser, råd eller aktiebolag
Katrin Westling Palm, generaldirektör	1 871 190	8 788	Ledamot Ekonomistyrningsverkets insynsråd Ledamot Försvarsunderrättelsesdomstolen Ledamot E-legitimationsnämnden
Fredrik Rosengren, överdirektör	1 267 324	8 690	Ledamot Bolagsverkets insynsråd Ledamot Rädde Barnen (t.o.m. 2018-08-31)

NOTER (tkr)

	2018-01-01- 2018-12-31	2017-01-01- 2017-12-31
Resultaträkningen		
1 Intäkter av avgifter och andra ersättningar		
Avgiftsintäkter enligt 4 § avgiftsförordningen*	147 768	135 062
Avgiftsintäkter tjänsteexport	40 524	30 841
Avgifter SPAR	50 073	51 806
Information ur dataregister	179	201
Intäkter aviseringsystemet	11 033	10 186
Kopior av allmän handling	400	592
Ansökningsavgift ID-kort	65 448	66 186
Ansökningsavgifter prissättningsbesked	600	1 300
Avgifter namnärenen**	19 111	6 106
Intäkter från Kronofogden (KFM) för levererat verksamhetsstöd	213 135	221 761
Ersättning från AP-fonden och Pensionsmyndigheten för adm. av uppbörderna av fondmedel	476 663	489 254
Icke-statliga medel enligt definitionen i 6 kap. 1 § kapitalförsörjningsförordningen	1 222	171
Reavinster	890	518
Övrigt	11 979	12 950
Summa	1 039 026	1 026 933

*Den största delen avser intäkter från Försäkringskassan (113 254 tkr) och Pensionsmyndigheten (28 757 tkr) för gemensam verksamhet på de servicekontor som Skatteverket är huvudman för.

**Ny verksamhet från 1 juli 2017, övertag av verksamhet från Patent- och registreringsverket. 2018 är första hela året som verksamheten bedrivits av Skatteverket.

Sammanställning tjänsteexport

Intäkter	40 574	30 841
Kostnader	-41 792	-30 798
Summa (kapitalförändring tjänsteexport)	-1 217	43

Under 2018 har tjänsteexport bedrivits aktivt i olika projekt varav de tre största i Kenya, Kosovo och Bosnien.

Sammanställning SPAR

Intäkter	51 174	51 820
Kostnader	-44 848	-46 260
Summa (kapitalförändring SPAR)	6 326	5 559

SPAR började redovisas som ett eget avgiftsområde 2012, upparbetade intäkter och kostnader har dock funnits från 2008 då utvecklingen av nya SPAR startades. Senast justerades priserna per den 1 juli 2018. Genom prisjusteringar ska avgiftsområdet över tid ge ett +/- resultat.

Sammanställning av administration för ålderspension

Intäkter	476 663	489 254
Kostnader	-467 966	-450 747
Summa (kapitalförändring administration för ålderspension)	8 697	38 507

Kostnader avser perioden dec 2017-nov 2018.

Sammanställning av KFM levererat verksamhetsstöd

Intäkter	213 015	221 761
Kostnader	-213 015	-221 761
Summa (kapitalförändring KFM levererat verksamhetsstöd)	0	0

Justering av kostnader och intäkter för leverans stäms av mellan myndigheterna före bokslut, därav +/- resultat.

NOTER (tkr)

	2018-01-01- 2018-12-31	2017-01-01- 2017-12-31
Sammanställning av Avgifter e-legitimationsnämnden		
Intäkter	18 446	805
Kostnader	-2 145	2 221
Summa (kapitalförändring Avgifter e-legitimationsnämnden)	16 301	3 026
Avgiftsområdet har använts sedan 2015, kostnaderna kommer att balanseras och ska över tid täckas av kommande intäkter eller annan finansiering. Under 2017 har finansiering genom anslag erhållits med 23 443 tkr för att täcka en del av de upparbetade kostnaderna, under 2018 har bidrag erhållits från Kammarkolegiet för att täcka upparbetat underskott under den tid som avgiftsområdet funnits. Avgiftsområdet avslutas vid utgången av 2018 eftersom e-legitimationsnämndens verksamhet har övergått till Digitaliseringsmyndigheten.		
Sammanställning av Avgifter Namnändren		
Intäkter	19 161	6 106
Kostnader	-15 937	-6 163
Summa (kapitalförändring Avgifter Namnändren)	3 223	-57
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.		
Summa kapitalförändring Varulagerförändring	0	-1 041
Från 1 april 2016 är Skatteverket värmyndighet för Valmyndigheten. Lagret består av valmaterial som ger förutsättning att hålla extra val. Under 2018 har principen för avräkning av laget ändrats från utgiftsmässig avräkning till kostnadsmässig avräkning.		
2 Intäkter av bidrag		
Från statliga myndigheter*	40 293	15 768
Från EU**	2 409	2 195
Summa	42 702	17 962
legitimationsnämnden.		
**Till största delen utgör intäkt av bidrag ersättning för Fiscalisverksamheten.		
3 Finansiella intäkter		
Ränta på lån i Riksgäldskontoret (RGK) avseende anläggningstillgångar*	4 072	4 080
Ränta på räntekonto i Riksgäldskontoret*	0	0
Övrigt	90	86
Summa	4 163	4 166
*Negativt ränteläge har givit ränteintäkt på lån och räntekostnad för tillgängliga medel på räntekonto i RGK, jmf not 7.		
4 Kostnader för personal		
Lönekostnader exkl. sociala avgifter*	-4 202 774	-4 052 828
Arvoden till styrelse, kommittéer eller ej anställd personal (uppdagstagare)*	-617	-649
Lagstadgade arbetsgivaravgifter	-1 313 579	-1 263 700
Övrigt	-672 001	-635 061
Summa	-6 188 971	-5 952 238
5 Kostnader för lokaler		
Lokalhyror	-453 108	-435 383
El, vatten, bränsle m.m.	-29 000	-28 163
Renhållning, städning	-33 621	-32 605
Övrigt	-2 877	-3 187
Summa	-518 607	-499 337

NOTER (tkr)

	2018-01-01- 2018-12-31	2017-01-01- 2017-12-31
6 Övriga driftskostnader		
Varor	-124 451	-149 701
Tjänster*	-1 472 702	-1 323 086
Porto, tryckning, papper och publikationer*	-214 083	-170 967
Leasing	-83 231	-81 064
Reaförluster	-2 120	-3 843
Aktivering egenutvecklade anläggningstillgångar**	96 172	98 828
Varulagerförändring***	-512	-1 041
Övrigt	-103 676	-97 109
Summa	-1 904 603	-1 727 984

*Valmyndighetens kostnader har ökat väsentligt i olika delar beroende på att 2018 varit ett valår.

**Del av kostnaderna finansieras genom lån och reducerar därför totala driftskostnader. Aktiveringen är fördelad på de olika kostnadsposterna men i huvudsak tjänster i form av konsulter.

***Varulagerförändring hör till Valmyndighetens lager för att kunna hålla ett extraval.

7 Finansiella kostnader		
Ränta på räntekonto i Riksgäldskontoret*	-3 559	-3 528
Ränta på lån i Riksgäldskontoret avseende anläggningstillgångar*	0	0
Räntekostnader leverantörsfakturor	-197	-254
Valutakursförluster	-40	-64
Räntekostnader övrigt	-9	-102
Summa	-3 804	-3 946

*Räntekostnad och avgift på positivt belopp på räntekonto i Riksgäldskontoret p.g.a. negativt ränteläge, jmf not 3.

8 Intäkter av avgifter m.m. som inte disponeras		
Intäkter av ansökningsavgifter äktenskapsregistret	5 921	6 303
Intäkter av ansökningsavgifter arvsintyg	451	370
Intäkter av ansökningsavgifter låneförbud	17	11
Intäkter av avgift för förhandsbesked	346	457
Intäkter av skadestånd*	20 604	11 058
Ränteintäkter, utomstatliga	2 273 419	2 308 186
<i>Periodiseringar</i>		
Värdereglering intäkter av skadestånd*	-19 258	-10 502
Summa	2 281 499	2 315 883

*Intäkter av skadestånd avser tilldömt skadestånd för skada staten vållats avseende bedrägeribrott mot systemet för utbetalning av skattereduktion för hushållsnära tjänster.

NOTER (tkr)

	2018-01-01- 2018-12-31	2017-01-01- 2017-12-31
9 Skatteintäkter m.m.		
Inkomstskatter, fysiska personer	799 102 193	770 087 227
Inkomstskatter, juridiska personer	205 421 388	184 381 326
Ofördelbara skatter	11 536 283	9 306 894
Arbetsgivaravgifter	566 906 175	541 078 405
Mervärdesskatt	411 223 958	393 714 642
Övriga skatter på varor och tjänster	102 506 919	103 528 842
Skattetillägg, förseningsavgift	1 908 416	2 242 989
Räntor, dröjsmålsavg, böter	68 213	65 509
Övriga inkomster av statens verksamhet	24 820	14 644
<i>Delsumma</i>	2 098 698 365	2 004 420 480
<i>Tillkommer/avgår</i>		
LSS-utjämningsavgift (lag om stöd och service till vissa funktionshindrade)	4 094 057	3 902 168
Kommun- och landstingsmoms	-70 981 954	-65 561 160
Kommunalskatter, utbetalda	-760 944 219	-742 306 334
<i>Delsumma</i>	-827 832 116	-803 965 326
<i>Periodiseringar:</i>		
Upplupna kostnader slutreglering av kommunalskatt*	3 147 157	3 721 100
Periodiserade intäkter av skatter m.m.	-16 169 536	-12 410 171
Värdereglering	735 546	995 533
Konstaterade uppbördsförluster	-5 171 605	-6 599 783
<i>Delsumma</i>	-17 458 439	-14 293 321
Summa	1 253 407 810	1 186 161 833

Skattekontots debiteringar för bokslutsåret 2018 avser perioden 2018-01-07 till och med 2019-01-05. Debiteringarna för bokslutsåret 2017 avser perioden 2017-01-08 till och med 2018-01-06. 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**8 682 538****8 434 234**

Avser bidrag från Trafikverket, Arbetsförmedlingen och Försäkringskassan för att finansiera de bidrag som betalas ut via kreditering av skattekonton. Under 2018 har anställningsstöd tillkommit.

NOTER (tkr)

	2018-01-01- 2018-12-31	2017-01-01- 2017-12-31
11 Lämnade bidrag		
Lämnade bidrag fördelade per mottagarkategori		
<i>Lämnade bidrag till statliga myndigheter</i>		
Stöd för nystartsjobb	-207 511	-51 564
Lämnade bidrag till Transportstyrelsen och Statskontoret	-200	-444
Ersättning till lässtyrelserna för valkostnader	-55 456	0
<i>Delsumma</i>	<i>-263 167</i>	<i>-52 008</i>
<i>Lämnade bidrag till övriga statliga sektorn</i>		
Stöd för nystartsjobb och sjuklönekostnader	-456	-1 209
<i>Delsumma</i>	<i>-456</i>	<i>-1 209</i>
<i>Lämnade bidrag till kommuner och landsting</i>		
Kommunalekonomisk utjämning kommuner	-70 338 867	-67 007 007
Stöd flyktingsituationen, kommuner	-5 600 000	-5 600 000
Kommunalekonomisk utjämning landsting	-29 469 521	-27 650 030
Stöd flyktingsituationen, landsting	-1 400 000	-1 400 000
Utjämningsbidrag LSS, kommuner	-4 094 057	-3 902 168
Stöd för nystartsjobb m.fl. till kommuner	-1 242 134	-891 955
Stöd för nystartsjobb m.fl. till landsting	-53 477	-59 489
Statsbidrag till kommuner för förtdröstring	-195 000	0
<i>Delsumma</i>	<i>-112 393 056</i>	<i>-106 510 650</i>
<i>Lämnade bidrag till EU</i>		
Mervärdesskattebaserad avgift till EU	-3 097 369	4 649 941
Periodisering mervärdesskattebaserad avgift till EU*	-68 636	-7 678 616
<i>Delsumma</i>	<i>-3 166 005</i>	<i>-3 028 675</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, yrkesintroduktion	-5 746 814	-5 947 598
Sjöfartsstöd	-1 432 147	-1 482 418
Nordiska skattevetenskapliga forskningsrådet	-555	-551
Ersättning i ärenden och mål om skatt	-15 354	-12 361
Ersättning till bouppteckningsförrättare	-42	-136
Ersättning avseende bankgaranti	0	0
Ersättning rättegångs- och rättshjälpskostnader	-997	-17
Skadestånd	-344	-338
<i>Delsumma</i>	<i>-7 196 252</i>	<i>-7 443 419</i>
Summa lämnade bidrag	-123 024 885	-117 041 911

NOTER (tkr)

	2018-01-01- 2018-12-31	2017-01-01- 2017-12-31
Lämnade bidrag fördelade per finansiering		
Lämnade bidrag finansierade via anslag		
Kommunalekonomisk utjämning kommuner	-70 338 867	-67 007 007
Stöd flyktingsituationen, kommuner	-5 600 000	-5 600 000
Kommunalekonomisk utjämning landsting	-29 469 521	-27 650 030
Stöd flyktingsituationen, landsting	-1 400 000	-1 400 000
Utjämningsbidrag LSS, kommuner	-4 094 057	-3 902 168
Mervärdesskattebaserad avgift till EU	-3 097 369	4 649 941
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	-195 000	0
Ersättning till lässtyrelserna för valkostnader	-55 456	0
<i>Delsumma</i>	<i>-114 256 220</i>	<i>-100 915 214</i>
Lämnade bidrag finansierade med bidrag från annan myndighet**		
Anställningsstöd (Arbetsförmedlingen)	-1 240 372	0
Sjöfartsstöd (Trafikverket)	-1 432 147	-1 482 418
Stöd för nystartsjobb (Arbetsförmedlingen)	-5 008 991	-6 005 733
Stöd till yrkesintroduktion (Arbetsförmedlingen)	-42 515	-40 522
Kompensation för sjuklönekostnader (Försäkringskassan)	-958 513	-905 561
<i>Delsumma</i>	<i>-8 682 538</i>	<i>-8 434 234</i>
Periodiserat lämnat bidrag		
Periodisering mervärdesskattebaserad avgift till EU*	-68 636	-7 678 616
Lämnade bidrag finansierade med Skatteverkets förvaltningsanslag		
Nordiska skattevetenskapliga forskningsrådet	-555	-551
Ersättning i ärenden och mål om skatt	-15 354	-12 361
Ersättning till bouppteckningsförrättare	-42	-136
Ersättning rättegångs- och rättshjälpskostnader	-997	0
Ersättning avseende bankgaranti	0	-17
Skadestånd	-344	-338
Lämnade bidrag till Transportstyrelsen och Statskontoret	-200	-444
<i>Delsumma</i>	<i>-17 491</i>	<i>-13 847</i>
Summa lämnade bidrag	-123 024 885	-117 041 911

*Periodiseringen avser backningen av förra årets periodisering av minskning av 2017 års avgift utifrån den beslutade ändringsbudgeten från EU-kommissionen per 30 november 2017.

** Från år 2016 finansieras sjöfartsstöd, stöd för nystartsjobb, stöd till yrkesintroduktion och stöd för kompensation för höga sjuklönekostnader genom bidrag från Trafikverket, Arbetsförmedlingen och Försäkringskassan. Tidigare finansierades bidragen genom debitering av inkomsttitel och belastning av skatteintäkterna. Från år 2018 betalas även anställningsstöd ut via kreditering på Skattekontot och finansieras med bidrag från Arbetsförmedlingen.

NOTER (tkr)

	2018-01-01- 2018-12-31	2017-01-01- 2017-12-31
12 Årets kapitalförändring		
<i>Uppbörd</i>		
Upplupna kostnader, slutreglering av kommunalskatt	3 147 157	3 721 100
Periodiserade intäkter skattekonto	-4 275 895	1 572 192
Periodiserade intäkter vägavgifter	-105	2 251
Periodiserade intäkter moms utländska företag	-121 380	65 431
Konstaterad uppbördsförlust skattekontofordringar	-5 171 527	-6 599 783
Konstaterad uppbördsförlust moms utländska företag	-78	0
Periodiserade intäkter skadestånd	20 430	10 978
Värdereglering skadestånd	-19 258	-10 502
Värdereglering skattekontofordringar	735 546	995 533
Periodisering lämnade bidrag till EU	-68 636	-7 678 616
<i>Delsumma</i>	<i>-5 753 747</i>	<i>-7 921 416</i>
<i>Avgiftsfinansierad verksamhet</i>		
Tjänsteexport	-1 217	43
SPAR	6 326	5 559
Administration av ålderspension	8 696	38 507
Avgifter e-legitimationsnämnden	16 301	3 026
Avgifter namnären den	3 223	-57
Varulagerförändring*	0	-1 041
Till KFM levererat verksamhetsstöd	0	0
<i>Delsumma</i>	<i>33 329</i>	<i>46 037</i>
Summa	-5 720 417	-7 875 379

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.

*Valmyndighetens varulager har 2018 övergått från att avräknas utgiftsmässigt till kostnadmässig anslagsavräkning.

NOTER (tkr)

	2018-12-31	2017-12-31
Balansräkningen		
13 Immateriella anläggningstillgångar	564 573	530 791
Balanserade utgifter för utveckling		
Ingående anskaffningsvärde	1 980 892	1 822 360
Årets anskaffning	160 122	170 556
Utrangering*	-376	-12 023
Kvarvarande anskaffningsvärde	2 140 638	1 980 892
Ingående ackumulerad avskrivning	-1 488 804	-1 361 761
Årets avskrivning	-141 085	-135 956
Återföring avskrivning vid utrangering*	301	8 913
Utgående ackumulerad avskrivning	-1 629 589	-1 488 804
Bokfört värde	511 049	492 088
Specifikation av anskaffningsvärden vid utrangering	-75	-3 110
*Utrangering 2017 avser e-legitimationsnämndens utvecklingsinsats som tas ur bruk i samband med ett förändrat legitimationssystem.		
Rättigheter och andra immateriella anläggningstillgångar		
Ingående anskaffningsvärde	218 847	225 286
Årets anskaffning*	40 910	9 655
Utrangering**	-28 164	-16 094
Kvarvarande anskaffningsvärde	231 593	218 847
Ingående ackumulerad avskrivning	-180 144	-171 368
Årets avskrivning	-26 089	-24 870
Återföring avskrivning vid utrangering**	28 164	16 094
Utgående ackumulerad avskrivning	-178 069	-180 144
Bokfört värde	53 524	38 703
Specifikation av anskaffningsvärden vid utrangering	0	0
*Årets största anskaffningar avser licenser, servrar och lagring till datahall.		
**Avser äldre licenser som tagits ur bruk.		
14 Materiella anläggningstillgångar	268 417	290 590
Förbättringsutgifter på annans fastighet		
Ingående anskaffningsvärde	160 539	156 770
Årets anskaffning*	4 981	7 457
Utrangering	-3 516	-3 688
Kvarvarande anskaffningsvärde	162 004	160 539
Ingående ackumulerad avskrivning	-124 213	-110 281
Årets avskrivning	-14 955	-17 476
Återföring avskrivning vid utrangering	3 402	3 544
Utgående ackumulerad avskrivning	-135 767	-124 213
Bokfört värde	26 238	36 326
Specifikation av återförda ack.värden	-114	-144
*Årets anskaffning avser ombyggnationer främst gällande servicekontor 1 847 tkr, arkiv i Visby 395 tkr samt Mariestad 231 tkr. I årets anskaffningsvärde ingår pågående förbättringsutgifter med 2 068 tkr, varav 1 264 tkr avser Karlskrona. Motsvarande uppgift för 2017 är 235 tkr.		

NOTER (tkr)

	2018-12-31	2017-12-31
Maskiner, inventarier, installationer m.m.		
Ingående anskaffningsvärde	816 006	792 120
Årets anskaffning	65 567	53 911
Utrangering*	-127 137	-30 025
Kvarvarande anskaffningsvärde	754 436	816 006
Ingående ackumulerad avskrivning	-562 719	-513 048
Årets avskrivning	-73 793	-78 048
Återföring avskrivning vid utrangering*	124 255	28 377
Utgående ackumulerad avskrivning	-512 256	-562 719
Bokfört värde	242 180	253 287
Specifikation av återförda ack.värden	-2 882	-1 648
*Utrangering 2018 avser främst anskaffningsvärdet för möbler 33 978 tkr, nätutrustning 27 654 tkr, servrar 52 049 tkr samt bilar 6 253 tkr. Beloppet 2017 avser främst möbler och bilar.		
Pågående nyanläggningar*		
Ingående anskaffningsvärde	977	0
Årets anskaffning	0	977
Årets överföring	-977	0
Summa pågående nyanläggningar	0	977
*2017 består av pågående inredning av lokaler som 2018 tagits i bruk.		
15 Varulager och förråd		
Material för extra val så som valsegeldspapper, valkuvert, omslag m.m.	4 762	5 274
Summa varulager m.m.	4 762	5 274
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.	12 816	17 138
Kundfordringar utländska kunder*	81	724
Kundfordringar värdereglering	-311	-303
Övrigt	1 118	1 497
Summa	13 705	19 056
*Ökningen avser fakturering för tjänsteexport utanför ordinarie projektverksamhet samt ett prissättningsbesked som inte är betalda.		
17 Fordringar hos andra myndigheter		
Kundfordringar och övriga fordringar*	111 607	100 525
Skatteverkets fordringar avseende indrivna medel via Kronofogden*	314 220	262 828
Mervärdesskattfordran	99 906	103 357
Summa	525 732	466 711
*Ökad fordran från Försäkringskassan och Pensionsmyndigheten är hänförligt till högre fakturering för servicekontor.		
**Skatteverkets fordringar avseende indrivna medel via Kronofogden avser indrivna medel under december månad.		

NOTER (tkr)

	2018-12-31	2017-12-31
18 Uppbördsfordringar		
Fordringar moms/skattetillegg utländska företag	778	497
Fordringar skattekonto	25 693 348	28 346 852
Fordringar skattekonto rot- och rutavdrag	12 471 188	12 199 960
Fordringar skattekonto rot- och rutavdrag, återkrav	280 800	268 816
- värdereglering	-213 400	-212 216
Fordringar skattekonto, restförda	38 866 974	39 399 704
- värdereglering	-34 381 974	-35 118 704
Fordringar skadestånd	310 949	290 519
-värdereglering	-309 301	-290 043
Fordringar vägavgifter	21 520	21 625
Fordringar moms elektroniska tjänster	10 840	1 613
Summa	42 751 723	44 908 622
Beviljade betalningsansstånd finns inte särredovisade i bokföringen utan redovisas endast som not.		
<i>Betalningsansstånden uppgår vid utgången av året till:</i>		
Skattekonto	14 556 935	9 821 630
19 Övriga kortfristiga fordringar		
Fordringar exportfrämjande verksamhet	547	86
Fordran kommuner och landsting avseende slutreglering kommunalskatt för inkomståret 2017*	5 277 661	2 130 504
Övriga kortfristiga fordringar	477	145
Värdereglering övriga	-26	-17
Summa	5 278 659	2 130 718
*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	113 805	110 565
Fordran mervärdesskattebaserad EU-avgift	0	68 636
Fordran bidrag för höga sjuklönekostnader*	1 726	1 089
Övriga förutbetalda kostnader**	119 506	100 725
Upplupna bidragsintäkter	3 401	2 857
Upplupna intäkter Kronofogden	0	3 638
Övriga upplupna intäkter***	1 952	3 949
Summa	240 391	291 458
*Fordran avser bidrag för höga sjuklönekostnader där Försäkringskassans betalning till Skatteverket sker i januari 2019.		
**Ökningen avser främst kostnader hänförliga till it-verksamheten.		
***Den största delen avser nedlagda kostnader i utländska projekt som inte fakturerats ännu mot SIDA.		
21 Avräkning med statsverket		
Uppbörd		
Ingående balans	-217 834	-208 618
<i>Redovisat mot inkomsttitel</i>		
Inkomster	-2 093 305 867	-1 996 588 011
Utgifter	831 926 173	807 867 494
Uppbördsmedel som betalats till icke räntebärande flöde	1 261 321 564	1 188 711 300
Skulder som avser uppbörd	-275 965	-217 834

NOTER (tkr)

	2018-12-31	2017-12-31
Anslag i icke räntebärande flöde		
Ingående balans	1 530	1 426
Redovisat mot anslag	114 424 247	100 960 611
Medel hänförliga till transfereringar m.m. som betalats till icke räntebärande flöde	-114 421 547	-100 960 507
Fordringar avseende anslag i icke räntebärande flöde	4 229	1 530
Anslag i räntebärande flöde		
Ingående balans	-72 773	-73 150
Redovisat mot anslag	7 678 574	7 417 787
Anslagsmedel som tillförts räntekonto	-7 643 771	-7 419 604
Återbetalning av anslagsmedel	1 933	2 193
Skulder avseende anslag i räntebärande flöde	-36 038	-72 773
Fordran avseende semesterlöneskuld inkl. soc.avg. som inte har redovisats mot anslag		
Ingående balans	62 151	74 656
Redovisat mot anslag under året enligt undantagsregeln	-9 764	-12 506
Fordran avseende semesterlöneskuld som inte har redovisats mot anslag	52 387	62 151
Övriga fordringar/skulder på statens centralkonto		
Ingående balans	0	-212
Inbetalningar i icke räntebärande flöde	2 185 451 039	2 086 183 256
Utbetalningar i icke räntebärande flöde	-1 038 551 023	-998 432 251
Betalningar hänförliga till anslag och inkomstitlar	-1 146 900 016	-1 087 750 793
Övriga fordringar på statens centralkonto	0	0
Summa Avräkning med statsverket	-255 387	-226 928
22 Kassa och bank		
Behållning räntekonto i Riksgäldskontoret*	739 261	720 716
Valutakonto förvarstagna medel	180	189
Inbetalningar bankkonto från utlandet**	337 106	272 434
Inbetalningar euro avseende moms elektroniska tjänster***	5 373	1 726
Summa	1 081 920	995 065
*Årets räntekontokredit uppgår till 704 000 tkr, inget är utnyttjat under året.		
**Inbetalningar bankkonto från utlandet avser inbetalningar för sista bankdagen i december som redovisats till SCR, statens centralkonto, januari 2019, jämför not 32.		
***Inbetalningarna euro avser inbetalningar till valutakonton som ännu inte växlats in till SEK på SCR avseende det nya systemet för redovisning av moms på elektroniska tjänster.		
23 Statskapital		
Ingående balans	1 440	1 550
Årets förändring*	-25	-110
Utgående balans	1 415	1 440
*Avser statskapital utan avkastningskrav som använts för att finansiera konst från Statens konstråd.		

NOTER (tkr)

	2018-12-31	2017-12-31
24 Balanserad kapitalförändring		
Ingående balans (ej föregående års kapitalförändring)*	-24 276 807	14 825 468
Föregående års kapitalförändring	-7 875 379	-39 097 001
Utgående balans	-32 152 186	-24 271 533
Utgående balans är fördelat på		
- uppbörd	-32 264 950	-32 022 150
- transfereringar	68 636	7 747 252
- tjänsteexport	6 552	6 509
- avgiftsfinansierad verksamhet	37 575	-3 144
Summa	-32 152 186	-24 271 533

Den balanserade kapitalförändringen avseende uppbörd utgörs dels av periodiseringar, d.v.s. skillnaden mellan bokförda uppbördsintäkter och betalda skatter och avgifter redovisade mot statens budget, dels av värdereglering av fordringar samt förluster. Den balanserade kapitalförändringen för avgiftsfinansierad verksamhet utgörs även av administration av ålderspension, e-legitimationsnämnden och SPAR.

*Balanserad kapitalförändring från föregående år har justerats med 5 274 tkr, med anledning av att Valmyndighetens varulager som tidigare har redovisats utgiftsmässigt har övergått till kostnadsmässig anslagsavräkning. Förändringen 5 274 tkr har redovisats mot inkomsttitel 2811 264.

25 Myndighetskapital

Balanserad kapitalförändring

	Statskapital	Avgifts- belagd verksamhet	Uppbörd	Kapital- förändring enligt resultat- räkningen	Summa
Förändring av myndighetskapitalet					
Utgående balans 2017	1 440	3 365	-24 274 898	-7 875 379	-32 145 472
Ingående balans 2018*	1 440	-1 910	-24 274 898	-7 875 379	-32 150 746
Föregående års kapitalförändring	0	46 037	-7 921 416	-7 875 379	-7 875 379
Årets kapitalförändring	-25	33 329	-5 753 747	-5 720 417	-5 720 417
Summa årets förändringar	-25			-5 720 417	-5 720 442
Utgående balans 2018	1 415	44 127	-32 196 313	-5 720 417	-37 871 189

*Ingående balans avseende balanserad kapitalförändring för avgiftsbelagd verksamhet har justerats med 5 274 tkr, med anledning av att Valmyndighetens varulager år 2018 övergått från att avräknas utgiftsmässigt till kostnadsmässig anslagsavräkning. 5 274 tkr har redovisats mot inkomsttitel.

26 Avsättning för pensioner och liknande förpliktelser

Ingående avsättning	12 822	16 456
Årets pensionskostnad	7 401	7 184
Årets pensionsutbetalningar till Statens tjänstepensionsverk	-10 262	-10 818
Utgående avsättning	9 962	12 822

Pensionsförpliktelser som ingår i den pensionsskuld som fastställts av Statens tjänstepensionsverk för år 2018 har minskat med 2 708 tkr. De beslut som har beviljats av Skatteverket men som ej ingår i den pensionsskuld som Statens tjänstepensionsverk har beräknat har minskat med 153 tkr. Avsättningen inkluderar även särskild löneskatt.

27 Övriga avsättningar

	54 256	52 141
Avsättningar för omställningsarbete*		
Ingående avsättning för lokalt omställningsarbete	52 141	52 604
Årets förbrukning	-10 480	-12 624
Årets avsättning	12 595	12 161
Utgående avsättning	54 256	52 141

*Uppskattad användning av lokalt omställningsarbete uppgår till 4 400 tkr, till detta kommer även årligt åtagande för delpensioner med 9 500 tkr.

Varav avsättningar för engångspremier

Ingående avsättning för engångspremier	0	1 010
Årets förändring av engångspremier		-1 010
Utgående avsättning	0	0

NOTER (tkr)

	2018-12-31	2017-12-31
28 Lån i Riksgäldskontoret*		
Ingående låneskuld	799 307	802 099
Årets upptagna lån	263 323	258 464
Årets amorteringar	-258 845	-261 256
Utgående låneskuld	803 785	799 307
*Skatteverket disponerar 2018 en låneram på 895 mnkr.		
29 Kortfristiga skulder till andra myndigheter		
Avräkning med Kronofogden (Rex - skattekontot)*	22 700	18 113
Arbetsgivaravgifter	111 254	108 466
Leverantörsskulder**	118 883	21 421
Övrigt	4 960	5 035
Summa	257 798	153 035
*Skulden till Kronofogden avser utmäta medel från skattekontot under december månad.		
**Förändring från 2017 är främst att faktureringen från Försäkringskassan för servicekontor med 55 540 tkr inte inkom före brytdagen 2017, kostnaden har i stället periodiserats för 2017, se not 34. Även månadsfakturan till SPV var obetald vid utgången av 2018 med 28 921 tkr.		
30 Leverantörsskulder	238 641	248 012
De största leverantörsskulderna vid bokslutet avser licenskostnader.		
31 Övriga kortfristiga skulder		
Personalens källskatt	97 060	95 563
Övriga skulder	-215	1 005
Summa	96 845	96 568
32 Övriga skulder - skatteuppbörd		
Skuld till statens centralkonto*	337 106	272 434
Skuld avseende moms till utländska företag inom EU	211 303	89 563
Kontoöverskott skattekonto**	85 757 301	79 212 900
Returer uppbörd	1 326	1 026
Utredningskonto moms elektroniska tjänster***	695	418
Manuella uppbördsutbetalningar	0	101
Outredda medel	805	7 203
Summa	86 308 536	79 583 645

*Inbetalningar bankkonto från utlandet avser inbetalningar för sista bankdagen i december som redovisats till SCR i januari 2019, jämför not 22.

**Kontoöverskott skattekonto förklaras huvudsakligen av skattskyldigas kompletteringsinbetalningar för att täcka den slutliga skatten vilken avräknas först under 2019. Till viss del utgörs överskotten också av oreglerade skulder avseende överskjutande ingående mervärdesskatt eller andra återbetalningar som inte hunnit effektueras per balansdagen.

***Saldot avser inbetalningar avseende moms elektroniska tjänster som inte kunnat placeras på grund av att deklaration ännu inte inkommit som matchar inbetalningen.

NOTER (tkr)

	2018-12-31	2017-12-31
33 Depositioner		
Deposition avseende ackordsuppgörelse, betalningssäkring m.m.*	236	458
Skuldsanering**	1	4
Överenskommelse om företrädaransvar**	13 415	3 273
Utdelning i konkurs**	5 931	16 053
Betalningsupplupning**	1 079	410
Moms på elektroniska tjänster***	2 314	2 675
Moms på elektroniska tjänster andra EU-länder****	13 204	145
Summa	36 179	23 019
*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 deklarerad moms på elektroniska tjänster från svenska företag där betalning ännu inte inkommit och därmed har Skatteverket inte kunnat vidarebefordra betalning till annat EU-lands skatteverk.		
****Avser deklarerad moms på elektroniska tjänster från skatteverk i annat EU-land där betalning inte kommit och växling till SEK inte kunnat göras.		
34 Periodavgränsningsposter		
Upplupna semesterlöner inkl. sociala avgifter	452 811	438 699
Upplupna löner och arvoden inkl. sociala avgifter	4 797	7 955
Oförbrukade bidrag utomstatliga*	607	687
Oförbrukade bidrag inomstatliga**	1 278	1 467
Förutbetalda intäkter	9 069	9 672
Övriga upplupna kostnader***	71 121	129 801
Summa	539 684	588 281
*Avser huvudsakligen ej upparbetade kostnader för fiscalis.		
**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	900	2 150
Summa ansvarsförbindelser	900	2 150
Avser ställande av säkerheter i verksamheten där Skatteverket skulle kunna bli betalningsansvarig.		

NOTER (tkr)**Anslagsredovisning - Redovisning mot anslag**

- 36 UO01 6:1 ap.1 Ersättning till länsstyrelserna för valkostnader i samband med de allmänna valen**
Utbetalning till Länsstyrelserna för att täcka omkostnader i samband med valet överskred tilldelad budget med 14 456 tkr, anslagskredit har erhållits för att täcka de ökade kostnaderna.
- 37 UO01 6:1 ap.5 Allmänna val och demokrati**
Valmyndighetens anslag disponeras av Skatteverket, under 2018 har ett anslagsöverskott uppstått med 2 146 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 0,145 tkr.
- 39 UO01 6:4 ap.2 Valmyndigheten**
Valmyndighetens anslag disponeras av Skatteverket, anslaget visar vid utgången av 2018 ett överskott med 1 161 tkr.
- 40 UO02 1:18 ap.3 E-legitimationsnämnden del till Skatteverket**
Anslagssparande uppgår till 297 tkr, anslagsposten är avsedd för e-legitimationsnämnden. Under 2017 finansierades detta under annan anslagspost, UO22 2:6 Gemensamma e-förvaltningsprojekt av strategisk betydelse. Från 1 september 2018 övergick verksamheten till Digitaliseringsmyndigheten.
- 41 UO03 1:1 ap.1 Skatteverket**
Under 2018 har Skatteverket förbrukat 35 850 tkr mera anslag än årets tilldelade budget, detta gör att utgående anslagssparande har minskat med motsvarande belopp.
- 42 UO22 1:11 ap.2 Trängselskatt i Stockholm**
Ingående anslagssparande med 162 tkr har återbetalats 2018. Utgående anslagskredit uppgår till 340 tkr och ryms inom tillåten kredit.
- 43 UO22 1:14 ap.3 Trängselskatt i Göteborg**
Ingående anslagssparande med 1 770 tkr har återbetalats 2018. Utgående anslagskredit uppgår till 275 tkr och ryms inom tillåten kredit.
- 44 UO25 1:1 ap.1 Kommunalekonomisk utjämning kommuner**
Underskottet på 0,007 tkr är orsakat av avrundning i utbetalningarna.
- 45 UO25 1:1 ap.2 Kommunalekonomisk utjämning landsting**
Överskottet på 0,001 tkr är orsakat av avrundning i utbetalningarna.
- 46 UO25 1:2 ap.1 Statligt utjämningsbidrag för LSS-kostnader**
Överskottet på 0,937 tkr är orsakat av att avrundning sker till tusental kronor vid tilldelningen av anslaget.
- 47 UO27 1:1 ap.7 Mervärdesskattebaserad avgift till Europeiska gemenskapen**
Under 2018 har ett underskott på 449 tkr uppkommit, det ryms inom anslagskredit som har nyttjats för detta.

NOTER (tkr)

	2018-01-01- 2018-12-31	2017-01-01- 2017-12-31
Finansieringsanalysen		
48 Finansieringsanalys, kostnader		
Kostnader enligt resultaträkningen	-8 871 907	-8 439 855
<i>Justeringar</i>		
Avskrivningar	255 922	256 350
Realisationsförluster	2 120	3 843
Förändring av balansposten Varulager m.m.	0	1 041
Förändring av balansposten Avsättningar till pensioner	-2 861	-3 634
Förändring av balansposten Avsättningar till engångspremier	0	-1 010
Förändring av balansposten Avsättningar till lokalt omställningsarbete	2 115	-463
Kostnader enligt finansieringsanalysen	-8 614 611	-8 183 728
49 Finansieringsanalys, intäkter av avgifter och andra ersättningar		
Intäkter av avgifter och andra ersättningar enligt resultaträkningen*	1 039 026	1 026 933
<i>Justeringar</i>		
Realisationsvinster	-890	-518
Intäkter av avgifter och andra ersättningar, finansieringsanalysen	1 038 136	1 026 415

* Se not 1.

18.6 SAMMANSTÄLLNING VÄSENTLIGA UPPGIFTER

(mnkr om inte annat anges)	2018	2017	2016	2015	2014
Låneram i Riksgälden					
Beviljad	895	925	920	1 020	1 083
Utnyttjad totalt	834	820	838	876	857
- Varav lån i Riksgälden*	804	799	802	848	792
- Varav anskaffning anläggningstillgångar där lån inte har tagits upp**	31	20	36	27	65
Beviljad kontokredit hos Riksgälden	704	704	704	704	699
Högsta utnyttjad kontokredit under året	0	0	0	0	0
Räntekostnader och ränteintäkter på räntekonto					
Räntekostnader	3,6	3,5	3,2	1,7	0,0
Ränteintäkter	4,1	4,1	4,2	2,0	3,0
Avgiftsintäkter för egen disposition					
Beräknat belopp i regleringsbrevet	818	816	785	801	855
Utfall avgiftsintäkter som disponeras	1 039	1027	1022	1 024	1008
Avgiftsintäkter som ej disponeras					
Beräknat belopp i regleringsbrevet	8,3	8,3	7,7	8,0	9,8
Utfall avgiftsintäkter som ej disponeras	6,7	7,1	7,4	8,4	8,3
Anslagskredit***					
Beviljad anslagskredit	708	369	869	831	498
Utnyttjad anslagskredit	16	1	1	374	146
Anslagssparande***	39	4723	134	174	210
Antalet årsarbetskrafter och medelantalet anställda					
Årsarbetskrafter****	9 566	9 396	9 476	9 719	9 589
Medelantalet anställda	10 698	10 583	10 651	10 803	10 649
Driftskostnad per årsarbetskraft (tkr)*****	900	871	848	818	800
Årets kapitalförändring (tkr)	-5 720 417	-7 875 379	-39 097 001	-12 896 905	2 222 595
Balanserad kapitalförändring (tkr)	-32 152 186	-24 875 379	14 825 468	27 715 699	25 493 103

*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.

*****Driftskostnad per årsarbetskraft beräknas utifrån resultaträkningens poster för personalkostnader, lokalkostnader och övriga driftskostnader.

19 Intern styrning och kontroll

Skatteverkets verksamhet omfattas av förordningen (2007:603) om intern styrning och kontroll. Med intern styrning och kontroll avses myndighetsledningens process som syftar till att myndigheten med rimlig säkerhet, i enlighet med myndighetsförordningens krav,

- 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.

Det handlar om att ha ordning och reda, att veta att det som ska göras blir gjort och att det blir gjort på ett bra och säkert sätt.

19.1 Skatteverkets process för intern styrning och kontroll

Processen för intern styrning och kontroll inom Skatteverket består av fem olika moment,

- intern styr- och kontrollmiljö
- riskhantering
- styr- och kontrollaktiviteter
- information och kommunikation
- uppföljning och utvärdering.

Varje moment som ingår i processen ska bidra till att vi fullgör våra uppgifter och når verksamhetens mål i enlighet med myndighetens instruktion och regleringsbrevet.

Skatteverkets arbetsordning beskriver organisationen och ansvarsområdet för varje del av verksamheten samt för cheferna. Chefer har ansvar för att den interna styrningen och kontrollen är betryggande inom det egna ansvarsområdet.

Det finns en gemensam modell för riskhantering inom Skatteverkets process för intern styrning och kontroll. Riskhanteringen, det vill säga identifiering och värdering av risker samt beslut om eventuella åtgärder, sker integrerat med ordinarie verksamhets- och aktivitetsplanering. Uppföljning av risker och åtgärder mot risker sker integrerat inom ordinarie verksamhetsuppföljning på avdelningsnivå och i dialog med verksamledningen.

Förändringar i förordningar som rör intern styrning och kontroll

Regeringen har under 2018 beslutat om förändringar i de förordningar som reglerar intern styrning och kontroll.

Med anledning av förändringarna, som trädde i kraft den 1 januari 2019, har Skatteverket sett över och uppdaterat rutinen för intern styrning och kontroll inklusive det metodstöd och vägledning som finns i bilagor till rutinen.

Skatteverkets underlag för bedömning

Bedömningen av den interna styrningen och kontrollen inom Skatteverket baseras bland annat på följande underlag

- den löpande och systematiska uppföljningen inklusive hanteringen av verksamhetsrisker
- avdelningschefernas bedömningar av intern styrning och kontroll inom respektive verksamhet
- iakttagelser från Riksrevisionen och internrevisionen.
- verksamhetens resultat 2018.

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 av Skatteverkets verksamhet

19.2.1 Planering av verksamheten

Under 2018, som är det första året i Skatteverkets innevarande planeringsperiod 2018-2020, har den under 2017 beslutade strategiska inriktningen arbetats in och börjat tillämpas i verksamheten. Inriktningen visar vad Skatteverket ska kännetecknas av för att leva upp till uppdraget från regeringen. Strategin, som den uttrycks i vår inriktning, är att vi på Skatteverket

- skapar samhällsnytta tillsammans
- ökar förtroendet och viljan att göra rätt
- bedriver en legitim och trovärdig kontroll som stärker normer
- ger alla förutsättningar
- är en modig organisation i ständig utveckling.

Verksamhetens behov styr planeringen och genomförandet och verksamhetsplanen visar vilka prioriteringar Skatteverket gör. Utifrån den planerar sedan avdelningar sin verksamhet i den mer detaljerade aktivitetsplaneringen.

Verksamhetsplanen för 2018–2020 har särskild fokus på digitalisering, utveckling av verksamhetssystem och arbetssätt inom folkbokföring och fastighetstaxering samt förstärkt arbete med att motverka skattefusk och skattebrott.

19.2.2 Genomförande och uppföljning av 2018 års verksamhet

Under verksamhetsåret genomförde Skatteverket aktiviteter enligt verksamhetsplaneringen, i syfte att åstadkomma en produktiv, kvalitativ, rättssäker och effektiv verksamhet. Vi har löpande följt upp verksamheten på olika nivåer och i den övergripande uppföljningen av Skatteverkets verksamhet har vår ledningsgrupp fått information om verksamheten för styrning, ledning och som beslutsunderlag i stort.

19.2.3 Information om områden eller delar av verksamheten där det finns eller funnits brister

Folkbokföring

Skatteverket ansvarar för frågor om folkbokföring och personnamn. Uppgifterna i folkbokföringen ska spegla befolkningens bosättning, identitet och familjerättsliga förhållanden. Detta för att olika samhällsfunktioner ska få ett korrekt underlag för beslut och åtgärder.

I årsredovisningen för 2017 konstaterade och bedömde Skatteverket att det fanns brister i den interna styrningen och kontrollen av verksamhetsområdet folkbokföring. Skatteverkets bedömning var att vi inte hade säkrat registerkvaliteten på ett betryggande sätt, att kunskapen var för låg om omfattningen på folkbokföringsfelet och registerkvaliteten samt att våra uteblivna utvecklingsinsatser inom it-stödet hade lett till att vi saknade förutsättningar för att arbeta effektivt med urval, analys och handläggning. Under 2018 har Skatteverket arbetat med att åtgärda bristerna och åstadkomma nödvändiga förbättringar.

Verksamheten under 2018 har syftat till att bedrivs med fokus på utveckling av system och

arbetssätt samt med ett större helhetsansvar för verksamhetsområdet. Arbete pågår med att förbättra registerkvaliteten via digitalisering av verksamheten, förbättrade riskanalyser samt framtagande av modell för att beräkna omfattningen av folkbokföringsfelet. Vidtagna åtgärder under 2018 för att hantera bristerna enligt ovan beskrivs mer utförligt i avsnitt 9.2, samt därutöver vad gäller riskhantering i avsnitt 13.2.

De vidtagna åtgärderna under 2018 har inte varit tillräckliga för att hantera bristerna. Skatteverket bedömer därför att det behövs ett fortsatt arbete vad gäller såväl att säkra registerkvaliteten, att öka kunskapen om folkbokföringsfelet, som att utveckla it-stödet för att förbättra förutsättningarna för att arbeta effektivt med urval, analys och handläggning. Bedömningen om brister kvarstår på följande punkter.

Uteblivna utvecklingsinsatser inom it-stödet har lett till att maskinella funktioner för urval och analys saknas. Orsaken är att målbilds- och vägvalsfrågor inom verksamhetsområdet har haft betydelse för vilka systemlösningar som kan bli aktuella och beslut i frågan har skjutits fram under 2018. Kravställning av system kommer att tas fram först under 2019 och därefter ges möjlighet att påbörja det taktiska riskanalysarbetet.

De genomförda åtgärder som bedömts relevanta och nödvändiga utifrån balansläget inom invandringen har inte lett till önskat resultat. Åtgärder har genomförts för att mer systematiskt följa upp oavslutade ärenden samt aktiviteter för ett mer förebyggande arbete för att undvika långa genomströmningstider. Inflödet av ärenden skiljer sig inte avsevärt från inflödet 2017 men har varit högre än prognoserna. Planerad tid har levererats men balanserna har ökat väsentligt och läget har försämrats i slutet av året. Indikationer finns på att antalet ärenden som är mer komplexa, och därmed kräver mer utredning, ökar. Det finns osäkerhet kring framtida invandringsprognoser men signaler finns om ett ökat inflöde. Under 2019 genomförs åtgärder för att förbättra prognoser, planering samt ledning och styrning av området. Arbetssätt och rutiner kommer att ses över.

Därutöver finns brister inom folkbokföringens hantering av behörigheter och logghantering.

Bristerna har sammantaget påverkat resultatet för verksamhetsområdet under 2018.

Informationssäkerhet

Även inom området informationssäkerhet konstaterade och bedömde Skatteverket i årsredovisningen 2017 att det fanns brister i den interna styrningen och kontrollen.

Bland annat konstaterades att det inom Skatteverket inte fanns en helhetssyn på informationssäkerhet och att det inte var möjligt att få en helhetsbild av säkerhetsläget inom myndigheten och att det därmed fanns brister i styrningen och kontrollen av området. Vidare bedömdes kunskapen gällande vår säkerhetsmässiga syn på information och dess klassificering inte vara tillräcklig. Implementeringen av riktlinjen Säker it gick för långsamt och dessutom var styrningen av området bristfällig bland annat för att vi saknade både en ansvarig it-säkerhetsfunktion och it-säkerhetschef.

En omständighet att väga in är den miljö och omvärld vi verkar i, där frågan om informationssäkerhet alltmer har hamnat i fokus och de externa kraven har ökat i och med att medvetenheten om sårbarhet och risken för angrepp ökat.

Skatteverket har under 2018 genomfört ett stort antal förutsättningsskapande åtgärder för att hantera bristerna och förbättra säkerheten vid myndigheten. Myndighetsledningen har haft stort fokus på frågan. Arbetet för att fullt utveckla säkerheten bedöms fortsätta över flera år. Exempel på åtgärder som vidtagits är bland annat att en långsiktig säkerhetsplan och en it-säkerhetsplan utarbetats. Planerna består av aktiviteter som ska säkerställa att Skatteverkets säkerhet håller god nivå. Andra exempel på åtgärder är att det bekymmersamma personalläget vid säkerhetsenheten åtgärdats. Skatteverket har även rekryterat en it-säkerhetschef och en it-säkerhetsenhet har upprättats inom it-avdelningen. Vidare genomfördes i slutet av 2018 rekrytering för en ny sektion till säkerhetsenheten och som utgörs av säkerhetsstrategier till avdelningarna. Säkerhetsstrategierna ska säkerställa att de aktiviteter som utarbetats i säkerhetsplanen och it-säkerhetsplanen blir genomförda. Under 2018 har ett förbättrat säkerhetsläge vid Skatteverket kunnat konstateras till följd av de vidtagna åtgärderna. Särskilt gäller detta it-säkerheten och säkerhetsskyddet. En kvarstående utmaning är dock rekrytering av it-säkerhetsspecialister då det är

en marknad med hög konkurrens om rätt kompetens.

Sammantaget har Skatteverket genomfört förutsättningskapande åtgärder under 2018 för att komma tillrätta med bristerna och åtgärder som strukturerat planeras fortsätta under flera år framåt. Vi bedömer att med genomförda åtgärder och upprättade planer har Skatteverket betryggande intern styrning och kontroll över området men ännu inte nått alla verksamhetsmässiga resultat. Vi vet dock var brister finns och har satt in åtgärder där det behövs. Arbetet inom området kommer vara fortsatt högt prioriterat under kommande år.

Uppgiftsbehandling inom delar av beskattningsverksamheten

Skatteverket har under hösten uppmärksammat att det kan finnas brister i den uppgiftsbehandling som görs inom delar av vår beskattningsverksamhet. Med anledning av denna information vidtog Skatteverket ett antal åtgärder. Aktuella databaser för urval stängdes initialt ner för användning och en granskning tillsattes med medarbetare från bland annat säkerhetsenheten och rättsavdelningen. Även Skatteverkets dataskyddsombud inledde en granskning.

Vid inlämnande av årsredovisningen och bedömningen om intern styrning och kontroll pågår fortfarande granskningsarbetet men några brister är redan identifierade. Bedömningen som gjorts är att uppgiftsbehandlingen i den databas som används inom vår verksamhet för skatte- och avgiftsanmälan inte är helt förenlig med aktuell lagstiftning inom området, dess syfte och vad som framgår i förarbetena till lagstiftningen. Vissa åtgärder är vidtagna för att anpassa vårt arbetssätt men den interna styrningen och kontrollen kan ännu inte betraktas som betryggande inom området.

19.2.4 Fler identifierade förbättringsområden

Området enligt nedan har uppmärksammat som ett förbättringsområde men inte bedömts vara av sådan art eller väsentlighet att det redovisas som en brist som sammantaget påverkar bedömningen av intern styrning och kontroll. Hänsyn har tagits till att det funnits en ordnad hantering på en betryggande nivå inom området. På längre sikt behövs åtgärder i enlighet med vad som framgår nedan.

Kupongskatteverksamheten

Gällande lagstiftning och bristfälligt systemstöd inom hanteringen av kupongskatt har medfört höjd risk för felaktiga utbetalningar.

Ansökningar om återbetalning av kupongskatt behöver fullt ut kunna kontrolleras mot inbetald kupongskatt, och det behövs ändamålsenliga stöd för den kontrollen.

För att hantera risken utvecklas kontrollmetoderna och rutinerna kontinuerligt. Ett utvecklingsuppdrag med översyn av arbetssättet inom befintlig struktur har genomförts och implementering av åtgärder pågår. Översyn av lagstiftningen har inletts på uppdrag av finansdepartementet och förslag om ändrad lagstiftning lämnades i december 2018. Dessutom är en förstudie genomförd gällande nytt systemstöd.


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 avseende myndighetens interna styrning och kontroll av verksamhetsområdet folkbokföring. Bristerna avser uteblivna utvecklingsinsatser inom it-stödet som lett till att maskinella funktioner för urval och analys saknas. Bristerna avser vidare hanteringen av höga balanser inom invandringen samt brister inom folkbokföringens hantering av behörigheter och logghantering. Bristerna har förelegat under hela 2018.
- Brister avseende intern styrning och kontroll vad gäller uppgiftsbehandling inom delar av beskattningsverksamheten. Bristerna har förelegat under 2018 och konstaterats under hösten 2018.
- Brister avseende myndighetens interna styrning och kontroll av informationssäkerhetsområdet. Bristerna har förelegat från ingången av 2018 fram till dess de sammantaget bedömts vara hanterade, vilket var i slutet av året.

Jag intygar att årsredovisningen ger en rättvisande bild av verksamhetens resultat samt av kostnader, intäkter och myndighetens ekonomiska ställning.

Solna den 20 februari 2019


Katrin Westling Palm,
generaldirektör

Statistiksammanställning

20.1 Enkät svar från privatpersoner och företag

Källa: Skatteverkets årliga attitydundersökningar 2016, 2017 och 2018

Undersökningarna genomfördes med postala enkäter med möjlighet att svara via webb. Denna tabell innehåller alla frågor där det finns en möjlighet att bedöma attitydförändringar (frågor som ställts i minst två av undersökningarna).

Förklaringar:

'+ = Skillnaden mellan 2016 och/eller 2017 och resultatet för 2018 är statistiskt säkerställd ($p < 0,05$), fördelaktig riktning.

'- = Skillnaden mellan 2016 och/eller 2017 och resultatet för 2018 är statistiskt säkerställd ($p < 0,05$), ofördelaktig riktning.

'+/- = Skillnaden mellan 2016 och/eller 2017 och resultatet för 2018 är statistiskt säkerställd ($p < 0,05$), riktningen har ej bedömts.

Statistiska tester av aktuella trender har genomförts på medelvärdet. Statistiskt säkerställda skillnader mellan 2016 och 2017 är inte redovisade i tabellen.

	Privatpersoner			Statistisk signifikans	Företag			Statistisk signifikans
	2016	2017	2018		2016	2017	2018	
Urvalsstorlek	2 000	2 500	5 000		1 500	2 000	4 004	
Svarsfrekvens	42%	42%	41%		47%	49%	49%	
Andel svarande som haft personlig kontakt under de senaste 12 månaderna ¹⁾	32%	32%	34%		60%	56%	55%	+/- (mot 2016)
Andel svarande som besökt Skatteverkets webbplats under de senaste 12 månaderna	58%	62%	67%	+ (mot 2016 och 2017)	75%	77%	82%	+ (mot 2016 och 2017)
Antal svarande (bemötandefrågan) ²⁾	252	314	655		415	539	1 044	
Antal svarande (frågor om webbplatsen) ²⁾	430-431	584-587	1 229		523-524	743-746	1 553	
Antal svarande (frågor om fastighetstaxering) ²⁾			575-576					
Antal svarande (övriga frågor) ²⁾	825-834	1 043-1 051	992-2 055 ³⁾		700-709	973-981 ⁴⁾	928-1 944 ⁵⁾	

Not 1) Med personlig kontakt avses kontakt via telefon, brev, e-post eller personligt möte.

Not 2) Antal svarande inklusive de som svarat "Ingen uppfattning".

Not 3) Följande påståenden besvarades av 992-1001 personer: "Det är lätt att få information från Skatteverket", "För min egen del är det okej att folk skattefuskar om de har möjlighet till det", "Skatteverket behandlar alla skattebetalare på ett rättvist sätt", "Det är troligt att Skatteverket skulle upptäcka om jag skattefusade" och "Jag har förtroende för Skatteverkets förmåga att ta in skatt från medborgare och företag".

Följande påståenden besvarades av 1054-1058 personer: "Det är troligt att Skatteverket skulle upptäcka om någon i min omgivning skattefusade", "Det är viktigt att alla personer som är bosatta i Sverige är folkbokförda på rätt adress", "Jag känner någon som är folkbokförd/skriven på fel adress" och "Det är enkelt att anmäla ändringar (t.ex. vid byte av bostadsadress) till folkbokföringen".

Övriga påståenden besvarades av 2042-2055 personer.

Not 4) Påståendet "Det är troligt att Skatteverket skulle upptäcka om mitt företag skattefusade" besvarades av endast 491 företag. Halva urvalet fick istället påståendet "Det är troligt att Skatteverket skulle upptäcka om ett företag i min bransch skattefusade", som besvarades av 488 företag.

Not 5) Följande påståenden besvarades av 928-930 företag: "För min egen del är det okej att andra företag skattefuskar om de har möjlighet till det", "Skatteverket behandlar alla företag på ett rättvist sätt", "Jag har förtroende för Skatteverkets förmåga att ta in skatt från företag".

Övriga påståenden besvarades av 1929-1944 företag.

Har bemötandet från Skatteverkets tjänstemän varit bra? (Bas: haft personlig kontakt under de senaste 12 månaderna)

Ja	95%	94%	95%	97%	95%	94%
Nej	5%	6%	5%	3%	5%	6%
Andel utan uppfattning	13%	16%	14%	7%	8%	6%

Det är enkelt att hitta på Skatteverkets webbplats (Bas: besökt Skatteverkets webbplats under de senaste 12 månaderna)

Instämmer (4+5)	66%	65%	63%	59%	62%	61%
Varken eller (3)	27%	26%	27%	29%	27%	26%
Instämmer ej (1+2)	7%	9%	10%	11%	10%	12%
Medelvärde	3,85	3,75	3,77	3,67	3,74	3,71
Andel utan uppfattning	4%	4%	5%	1%	2%	1%

Informationen på webbplatsen var tillräcklig för att lösa mina ärenden (Bas: besökt Skatteverkets webbplats under de senaste 12 månaderna)

Instämmer (4+5)	76%	73%	73%	69%	72%	70%
Varken eller (3)	15%	17%	16%	23%	18%	20%
Instämmer ej (1+2)	9%	11%	11%	8%	10%	10%
Medelvärde	4,09	3,94	3,98	3,88	3,92	3,90
Andel utan uppfattning	4%	2%	3%	1%	1%	1%

Enkät svar från privatpersoner och företag

	Medborgare			Statistisk signifikans	Företag			Statistisk signifikans
	2016	2017	2018		2016	2017	2018	
Det är enkelt att deklarerar (medborgare)/Det är enkelt för företag att lämna uppgifter om olika skatter								
Instämmer (4+5)	81%	81%	82%		67%	70%	71%	
Varken eller (3)	11%	12%	12%		23%	23%	20%	
Instämmer ej (1+2)	8%	7%	6%		10%	8%	9%	
Medelvärde	4,26	4,26	4,29		3,83	3,93	3,92	
Andel utan uppfattning	6%	8%	7%		17%	18%	17%	
Det är lätt att få information från Skatteverket								
Instämmer (4+5)	67%	69%	72%		62%	63%	59%	
Varken eller (3)	25%	22%	21%		26%	27%	29%	
Instämmer ej (1+2)	8%	9%	7%		12%	10%	12%	
Medelvärde	3,86	3,88	3,95		3,69	3,74	3,68	
Andel utan uppfattning	22%	19%	19%		8%	11%	9%	
De kostnader och den tid det tar för ett företag att göra rätt för sig med skatterna är rimliga (enbart företag)								
Instämmer (4+5)	-	-	-		46%	50%	51%	
Varken eller (3)	-	-	-		30%	28%	26%	
Instämmer ej (1+2)	-	-	-		24%	22%	23%	
Medelvärde	-	-	-		3,29	3,41	3,38	
Andel utan uppfattning	-	-	-		14%	16%	13%	
Det är okej att folk arbetar svart (enbart medborgare)								
Instämmer (4+5)	7%	5%	4%		-	-	-	
Varken eller (3)	9%	7%	7%		-	-	-	
Instämmer ej (1+2)	84%	87%	88%		-	-	-	
Medelvärde	1,57	1,49	1,49		-	-	-	
Andel utan uppfattning	6%	7%	5%		-	-	-	
Personer i min omgivning skulle tycka att jag gjorde fel om jag arbetade svart (enbart medborgare)								
Instämmer (4+5)	61%	64%	65%		-	-	-	
Varken eller (3)	16%	16%	15%		-	-	-	
Instämmer ej (1+2)	23%	20%	20%		-	-	-	
Medelvärde	3,69	3,78	3,81		-	-	-	
Andel utan uppfattning	14%	14%	12%		-	-	-	
Jag känner någon som arbetat svart under det senaste året (enbart medborgare)								
Instämmer (4+5)	28%	26%	26%		-	-	-	
Varken eller (3)	5%	6%	6%		-	-	-	
Instämmer ej (1+2)	67%	68%	68%		-	-	-	
Medelvärde	2,21	2,18	2,16		-	-	-	
Andel utan uppfattning	17%	17%	17%		-	-	-	
Jag känner någon som anlitat svart arbetskraft under det senaste året (enbart medborgare)								
Instämmer (4+5)	22%	21%	22%		-	-	-	
Varken eller (3)	5%	6%	6%		-	-	-	
Instämmer ej (1+2)	73%	73%	72%		-	-	-	
Medelvärde	1,98	1,96	2,02		-	-	-	
Andel utan uppfattning	18%	18%	17%		-	-	-	
Det finns stora möjligheter för någon i min ekonomiska ställning att undanhålla inkomster (enbart medborgare)								
Instämmer (4+5)	8%	8%	8%		-	-	-	
Varken eller (3)	9%	8%	8%		-	-	-	
Instämmer ej (1+2)	83%	83%	84%		-	-	-	
Medelvärde	1,60	1,61	1,59		-	-	-	
Andel utan uppfattning	23%	28%	26%		-	-	-	

Enkät svar från privatpersoner och företag

	Medborgare			Statistisk signifikans	Företag			Statistisk signifikans
	2016	2017	2018		2016	2017	2018	
Det finns stora möjligheter för någon i min ekonomiska ställning att göra felaktiga avdrag (enbart medborgare)								
Instämmer (4+5)	11%	14%	12%		-	-	-	
Varken eller (3)	11%	12%	12%		-	-	-	
Instämmer ej (1+2)	78%	74%	76%		-	-	-	
Medelvärde	1,75	1,87	1,82		-	-	-	
Andel utan uppfattning	26%	28%	28%		-	-	-	
Vårt företag är i stor utsträckning utsatt för konkurrens från företag inom branschen som skattefuskar (enbart företag)								
Instämmer (4+5)	-	-	-		18%	19%	21%	
Varken eller (3)	-	-	-		15%	13%	13%	
Instämmer ej (1+2)	-	-	-		67%	69%	67%	
Medelvärde	-	-	-		2,12	2,10	2,15	
Andel utan uppfattning	-	-	-		31%	28%	30%	
Det finns stora möjligheter för företag att fuska med skatten (enbart företag)								
Instämmer (4+5)	-	-	-		16%	20%	17%	
Varken eller (3)	-	-	-		23%	22%	20%	
Instämmer ej (1+2)	-	-	-		60%	59%	64%	
Medelvärde	-	-	-		2,30	2,36	2,26	
Andel utan uppfattning	-	-	-		31%	30%	31%	
Jag känner en moralisk plikt att hålla mig till skattereglerna								
Instämmer (4+5)	89%	90%	90%		95%	96%	95%	
Varken eller (3)	4%	4%	4%		3%	2%	3%	
Instämmer ej (1+2)	7%	6%	6%		1%	2%	3%	
Medelvärde	4,52	4,56	4,56		4,74	4,77	4,73	
Andel utan uppfattning	3%	6%	3%		4%	3%	2%	
För min egen del är det okej att folk skattefuskar om de har möjlighet till det/För min egen del är det okej att andra företag skattefuskar om de har möjlighet till det								
Instämmer (4+5)	4%	2%	3%		1%	1%	3%	
Varken eller (3)	3%	3%	3%		1%	3%	1%	
Instämmer ej (1+2)	93%	95%	95%		97%	97%	96%	
Medelvärde	1,29	1,20	1,22		1,14	1,14	1,17	
Andel utan uppfattning	6%	7%	4%		7%	7%	4%	
Jag känner personligen någon eller några som skattefuskar/Jag känner personligen företagare som skattefuskar								
Instämmer (4+5)	11%	10%	10%		8%	9%	10%	
Varken eller (3)	5%	6%	5%		5%	6%	5%	
Instämmer ej (1+2)	83%	83%	85%		86%	85%	85%	
Medelvärde	1,58	1,59	1,55		1,50	1,55	1,56	
Andel utan uppfattning	20%	22%	21%		23%	21%	19%	
Skatteverket är bra på bekämpa skattefusket/Skatteverket är bra på bekämpa skattefusket bland företagen								
Instämmer (4+5)	38%	40%	41%		45%	44%	48%	
Varken eller (3)	31%	31%	34%		32%	36%	32%	
Instämmer ej (1+2)	31%	29%	25%		23%	19%	21%	
Medelvärde	3,09	3,14	3,23		3,33	3,35	3,36	
Andel utan uppfattning	51%	46%	48%		46%	45%	43%	
Skatteverket behandlar alla skattebetalare på ett rättvist sätt/Skatteverket behandlar alla företag på ett rättvist sätt								
Instämmer (4+5)	44%	49%	56%		48%	48%	53%	
Varken eller (3)	25%	24%	23%		25%	24%	22%	
Instämmer ej (1+2)	31%	27%	20%		26%	28%	24%	
Medelvärde	3,21	3,33	3,57	+ (mot 2016 och 2017)	3,31	3,29	3,43	
Andel utan uppfattning	40%	36%	34%		41%	39%	34%	

Enkät svar från privatpersoner och företag

	Medborgare			Statistisk signifikans	Företag			Statistisk signifikans
	2016	2017	2018		2016	2017	2018	
Det är troligt att Skatteverket skulle upptäcka om jag skattefuskade/ Det är troligt att Skatteverket skulle upptäcka om mitt företag skattefuskade								
Instämmer (4+5)	83%	77%	80%		84%	87%	-	
Varken eller (3)	10%	13%	13%		11%	7%	-	
Instämmer ej (1+2)	8%	10%	7%		5%	6%	-	
Medelvärde	4,33	4,17	4,23		4,32	4,36	-	
Andel utan uppfattning	32%	26%	21%		27%	26%	-	
Det är troligt att Skatteverket skulle upptäcka om någon i min omgivning skattefuskade/ Det är troligt att Skatteverket skulle upptäcka om ett företag i min bransch skattefuskade								
Instämmer (4+5)	-	-	49%		-	64%	64%	
Varken eller (3)	-	-	28%		-	22%	20%	
Instämmer ej (1+2)	-	-	23%		-	14%	16%	
Medelvärde	-	-	3,47		-	3,75	3,76	
Andel utan uppfattning	-	-	43%		-	34%	33%	
Det är viktigt att alla personer som är bosatta i Sverige är folkbokförda på rätt adress								
Instämmer (4+5)	-	-	93%		-	-	-	
Varken eller (3)	-	-	4%		-	-	-	
Instämmer ej (1+2)	-	-	3%		-	-	-	
Medelvärde	-	-	4,70		-	-	-	
Andel utan uppfattning	-	-	6%		-	-	-	
Jag känner någon som är folkbokförd/skriven på fel adress								
Instämmer (4+5)	-	-	15%		-	-	-	
Varken eller (3)	-	-	5%		-	-	-	
Instämmer ej (1+2)	-	-	80%		-	-	-	
Medelvärde	-	-	1,72		-	-	-	
Andel utan uppfattning	-	-	20%		-	-	-	
Det är enkelt att anmäla ändringar (t.ex. vid byte av bostadsadress) till folkbokföringen								
Instämmer (4+5)	-	-	87%		-	-	-	
Varken eller (3)	-	-	8%		-	-	-	
Instämmer ej (1+2)	-	-	5%		-	-	-	
Medelvärde	-	-	4,47		-	-	-	
Andel utan uppfattning	-	-	27%		-	-	-	
Det är enkelt att lämna uppgifter till fastighetstaxering								
Instämmer (4+5)	-	-	73%		-	-	-	
Varken eller (3)	-	-	18%		-	-	-	
Instämmer ej (1+2)	-	-	8%		-	-	-	
Medelvärde	-	-	4,09		-	-	-	
Andel utan uppfattning	-	-	19%		-	-	-	
Taxeringsvärdet på min fastighet/mina fastigheter är rättvisande								
Instämmer (4+5)	-	-	61%		-	-	-	
Varken eller (3)	-	-	25%		-	-	-	
Instämmer ej (1+2)	-	-	14%		-	-	-	
Medelvärde	-	-	3,77		-	-	-	
Andel utan uppfattning	-	-	24%		-	-	-	
Jag har förtroende för Skatteverkets sätt att sköta sin uppgift								
Instämmer (4+5)	67%	68%	76%		73%	74%	78%	
Varken eller (3)	23%	22%	18%		21%	18%	16%	
Instämmer ej (1+2)	9%	10%	6%		6%	8%	6%	
Medelvärde	3,90	3,89	4,05	+ (mot 2016 och 2017)	3,98	3,99	4,11	+ (mot 2016 och 2017)
Andel utan uppfattning	9%	9%	9%		7%	6%	5%	

Enkät svar från privatpersoner och företag

	Medborgare			Statistisk signifikans	Företag			Statistisk signifikans
	2016	2017	2018		2016	2017	2018	
Jag har förtroende för myndigheter i allmänhet								
Instämmer (4+5)	51%	53%	58%		47%	48%	56%	
Varken eller (3)	31%	29%	27%		35%	32%	29%	
Instämmer ej (1+2)	19%	18%	15%		19%	20%	15%	
Medelvärde	3,46	3,50	3,61	+ (mot 2016 och 2017)	3,38	3,39	3,59	+ (mot 2016 och 2017)
Andel utan uppfattning	4%	6%	5%		5%	4%	4%	
Jag litar på de flesta människor (enbart medborgare)								
Instämmer (4+5)	55%	49%	54%		-	-		
Varken eller (3)	28%	30%	26%		-	-		
Instämmer ej (1+2)	18%	21%	19%		-	-		
Medelvärde	3,49	3,35	3,45	+ (mot 2017)	-	-		
Andel utan uppfattning	3%	3%	3%		-	-		
Om jag har behov av hjälp kan jag med förtroende vända mig till Skatteverket								
Instämmer (4+5)	78%	81%	81%		79%	81%	81%	
Varken eller (3)	15%	14%	13%		15%	13%	13%	
Instämmer ej (1+2)	6%	6%	5%		6%	6%	5%	
Medelvärde	4,15	4,17	4,20		4,19	4,22	4,24	
Andel utan uppfattning	15%	11%	13%		5%	6%	5%	
Jag har förtroende för Skatteverkets förmåga att ta in skatt från medborgare och företag/Jag har förtroende för Skatteverkets förmåga att ta in skatt från företag								
Instämmer (4+5)	58%	63%	70%		65%	70%	75%	
Varken eller (3)	26%	25%	21%		26%	22%	18%	
Instämmer ej (1+2)	16%	12%	9%		9%	8%	7%	
Medelvärde	3,64	3,75	3,88	+/- (mot 2016 och 2017)	3,79	3,90	4,00	+/- (mot 2016 och 2017)
Andel utan uppfattning	15%	12%	10%		14%	16%	12%	

20.2 Enkät svar från privatpersoner, uppdelade på kvinnor och män

Källa: Skatteverkets årliga attitydundersökningar 2015, 2016 och 2017.

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.

	2016		2017		2018	
	Kvinnor	Män	Kvinnor	Män	Kvinnor	Män
Andel svarande som haft personlig kontakt under de senaste 12 månaderna ¹⁾	28%	37% *	34%	30%	32%	35%
Andel svarande som besökt Skatteverkets webbplats under de senaste 12 månaderna	57%	59%	61%	63%	63%	71%
Antal svarande (bemötandefrågan) ²⁾	110	142	158	156	333	322
Antal svarande (frågor om webbplatsen) ²⁾	208-209	222	276-277	308-310	600-601	628-629
Antal svarande (frågor om fastighetstaxering) ²⁾					294-295	281
Antal svarande (övriga frågor) ²⁾	421-426	403-408	519-523	521-528	509-1 089 ³⁾	483-972 ⁴⁾

Not 1) Med personlig kontakt avses kontakt via telefon, brev, e-post eller personligt möte.

Not 2) Antal svarande inklusive de som svarat "Ingen uppfattning".

Not 3) Följande frågor besvarades av 509-515 kvinnor: "Det är lätt att få information från Skatteverket", "För min egen del är det OK att folk skattefuskar om de har möjlighet till det", "Det är troligt att Skatteverket skulle upptäcka om jag skattefuskar", "Skatteverket behandlar alla skattebetalare på ett rättvist sätt" och "Jag har förtroende för Skatteverkets förmåga att ta in skatt från medborgare och företag".

Följande frågor besvarades av 569-571 kvinnor: "Det är viktigt att alla personer som är bosatta i Sverige är folkbokförda på rätt adress", "Jag känner någon som är folkbokförd/skriven på fel adress" och "Det är enkelt att anmäla ändringar (t.ex. vid byte av bostadsadress) till folkbokföringen".

Övriga frågor besvarades av 1077-1089 kvinnor.

Not 4) Följande frågor besvarades av 483-486 män: "Det är lätt att få information från Skatteverket", "För min egen del är det OK att folk skattefuskar om de har möjlighet till det", "Det är troligt att Skatteverket skulle upptäcka om jag skattefuskar", "Skatteverket behandlar alla skattebetalare på ett rättvist sätt", "Jag har förtroende för Skatteverkets förmåga att ta in skatt från medborgare och företag", "Det är viktigt att alla personer som är bosatta i Sverige är folkbokförda på rätt adress", "Jag känner någon som är folkbokförd/skriven på fel adress" och "Det är enkelt att anmäla ändringar (t.ex. vid byte av bostadsadress) till folkbokföringen".

Övriga frågor besvarades av 965-972 män.

Har bemötandet från Skatteverkets tjänstemän varit bra? (Bas: haft personlig kontakt under de senaste 12 månaderna)

Ja	98%	93%	96%	92%	94%	95%
Nej	2%	7%	4%	8%	6%	5%
Andel utan uppfattning	15%	12%	14%	17%	16%	11%

Det är enkelt att hitta på Skatteverkets webbplats (Bas: besökt Skatteverkets webbplats under de senaste 12 månaderna)

Instämmer (4+5)	64%	68%	63%	66%	62%	64%
Varken eller (3)	29%	25%	29%	24%	27%	27%
Instämmer ej (1+2)	7%	7%	8%	10%	11%	9%
Medelvärde	3,87	3,82	3,79	3,72	3,72	3,81
Andel utan uppfattning	4%	4%	6%	2%	5%	4%

Informationen på webbplatsen var tillräcklig för att lösa mina ärenden

(Bas: besökt Skatteverkets webbplats under de senaste 12 månaderna)

Instämmer (4+5)	76%	77%	71%	74%	72%	75%
Varken eller (3)	16%	14%	18%	15%	17%	15%
Instämmer ej (1+2)	8%	10%	11%	10%	11%	10%
Medelvärde	4,14	4,05	3,95	3,92	3,95	4,01
Andel utan uppfattning	6%	2%	2%	2%	3%	3%

Enkät svar från privatpersoner, uppdelade på kvinnor och män

	2016		2017		2018	
	Kvinnor	Män	Kvinnor	Män	Kvinnor	Män
Det är enkelt att deklarerat						
Instämmer (4+5)	82%	80%	82%	80%	82%	82%
Varken eller (3)	11%	11%	11%	12%	12%	11%
Instämmer ej (1+2)	7%	9%	7%	8%	6%	7%
Medelvärde	4,31	4,22	4,28	4,24	4,33	4,26
Andel utan uppfattning	4%	7%	8%	8%	8%	6%
Det är lätt att få information från Skatteverket						
Instämmer (4+5)	67%	66%	71%	67%	69%	75%
Varken eller (3)	25%	25%	21%	23%	22%	20%
Instämmer ej (1+2)	7%	9%	8%	9%	9%	6%
Medelvärde	3,92	3,81	3,93	3,83	3,92	3,97
Andel utan uppfattning	25%	19%	20%	18%	22%	15%
Det är ok att folk arbetar svart						
Instämmer (4+5)	7%	7%	5%	6%	5%	4%
Varken eller (3)	6%	12%	7%	8%	6%	8%
Instämmer ej (1+2)	87%	82%	88%	87%	89%	88%
Medelvärde	1,49	1,64	1,45	1,52	1,47	1,51
Andel utan uppfattning	7%	6%	8%	6%	5%	5%
Personer i min omgivning skulle tycka att jag gjorde fel om jag arbetade svart						
Instämmer (4+5)	65%	57%	69%	59%	70%	60%
Varken eller (3)	14%	18%	13%	19%	13%	17%
Instämmer ej (1+2)	21%	25%	18%	22%	17%	23%
Medelvärde	3,80	3,60	3,92	3,64 *	3,97	3,66 *
Andel utan uppfattning	16%	12%	14%	13%	12%	11%
Jag känner någon som arbetat svart under det senaste året						
Instämmer (4+5)	24%	32%	24%	28%	23%	28%
Varken eller (3)	5%	4%	5%	7%	5%	7%
Instämmer ej (1+2)	70%	64%	71%	65%	72%	64%
Medelvärde	2,07	2,35 *	2,08	2,26 *	2,01	2,30 *
Andel utan uppfattning	16%	17%	18%	15%	18%	16%
Jag känner någon som anlitat svart arbetskraft under det senaste året						
Instämmer (4+5)	19%	25%	20%	23%	21%	24%
Varken eller (3)	3%	6%	5%	7%	5%	7%
Instämmer ej (1+2)	78%	68%	76%	71%	74%	69%
Medelvärde	1,85	2,12 *	1,88	2,04 *	1,94	2,10 *
Andel utan uppfattning	18%	17%	20%	16%	19%	16%
Det finns stora möjligheter för någon i min ekonomiska ställning att undanhålla inkomster						
Instämmer (4+5)	7%	10%	6%	10%	7%	10%
Varken eller (3)	7%	11%	7%	9%	6%	9%
Instämmer ej (1+2)	86%	79%	86%	81%	87%	82%
Medelvärde	1,46	1,72 *	1,47	1,73 *	1,46	1,69 *
Andel utan uppfattning	29%	18%	33%	22%	30%	22%

Enkät svar från privatpersoner, uppdelade på kvinnor och män

	2016		2017		2018	
	Kvinnor	Män	Kvinnor	Män	Kvinnor	Män
Det finns stora möjligheter för någon i min ekonomiska ställning att göra felaktiga avdrag						
Instämmer (4+5)	7%	14%	13%	15%	9%	14%
Varken eller (3)	9%	13%	9%	16%	10%	14%
Instämmer ej (1+2)	83%	73%	78%	70%	81%	72%
Medelvärde	1,54	1,94 *	1,76	1,97 *	1,62	1,98 *
Andel utan uppfattning	30%	21%	32%	24%	34%	22%
Jag känner en moralisk plikt att hålla mig till skattereglerna						
Instämmer (4+5)	92%	86%	95%	86%	93%	87%
Varken eller (3)	3%	5%	3%	5%	3%	6%
Instämmer ej (1+2)	5%	9%	3%	9%	4%	7%
Medelvärde	4,66	4,38 *	4,73	4,40 *	4,69	4,42 *
Andel utan uppfattning	3%	3%	5%	6%	3%	4%
För min egen del är det ok att folk skattefuskar om de har möjlighet till det						
Instämmer (4+5)	2%	6%	1%	3%	2%	3%
Varken eller (3)	2%	5%	1%	4%	2%	3%
Instämmer ej (1+2)	96%	89%	98%	93%	96%	94%
Medelvärde	1,17	1,40 *	1,13	1,28 *	1,17	1,27 *
Andel utan uppfattning	6%	5%	7%	7%	4%	4%
Jag känner personligen någon eller några som skattefuskar						
Instämmer (4+5)	9%	13%	7%	13%	9%	11%
Varken eller (3)	2%	8%	5%	7%	4%	6%
Instämmer ej (1+2)	89%	79%	88%	79%	86%	83%
Medelvärde	1,44	1,72 *	1,42	1,75 *	1,48	1,61 *
Andel utan uppfattning	21%	19%	26%	18%	23%	19%
Skatteverket är bra på bekämpa skattefusket						
Instämmer (4+5)	37%	38%	38%	41%	43%	39%
Varken eller (3)	33%	30%	36%	27%	34%	35%
Instämmer ej (1+2)	30%	33%	25%	32%	23%	27%
Medelvärde	3,14	3,06	3,20	3,09	3,30	3,18
Andel utan uppfattning	59%	44%	53%	39%	54%	42%
Skatteverket behandlar alla skattebetalare på ett rättvist sätt						
Instämmer (4+5)	50%	40%	54%	45%	59%	54%
Varken eller (3)	26%	24%	24%	23%	26%	21%
Instämmer ej (1+2)	24%	36%	22%	31%	15%	24%
Medelvärde	3,41	3,06 *	3,49	3,20 *	3,72	3,46 *
Andel utan uppfattning	49%	32%	41%	30%	42%	26%
Det är troligt att Skatteverket skulle upptäcka om jag skattefuslade						
Instämmer (4+5)	85%	80%	82%	73%	84%	77%
Varken eller (3)	11%	9%	11%	14%	12%	14%
Instämmer ej (1+2)	4%	11%	7%	13%	4%	10%
Medelvärde	4,48	4,20 *	4,32	4,02 *	4,38	4,11 *
Andel utan uppfattning	35%	29%	29%	23%	27%	16%

Enkät svar från privatpersoner, uppdelade på kvinnor och män

	2016		2017		2018	
	Kvinnor	Män	Kvinnor	Män	Kvinnor	Män
Det är viktigt att alla personer som är bosatta i Sverige är folkbokförda på rätt adress						
Instämmer (4+5)					93%	93%
Varken eller (3)					4%	4%
Instämmer ej (1+2)					3%	2%
Medelvärde					4,70	4,71
Andel utan uppfattning					6%	6%
Jag känner någon som är folkbokförd/skriven på fel adress						
Instämmer (4+5)					15%	16%
Varken eller (3)					5%	5%
Instämmer ej (1+2)					81%	80%
Medelvärde					1,69	1,74
Andel utan uppfattning					21%	19%
Det är enkelt att anmäla ändringar (t.ex. vid byte av bostadsadress) till folkbokföringen						
Instämmer (4+5)					89%	85%
Varken eller (3)					8%	8%
Instämmer ej (1+2)					2%	7%
Medelvärde					4,57	4,38 *
Andel utan uppfattning					27%	27%
Det är enkelt att lämna uppgifter till fastighetstaxering						
Instämmer (4+5)					74%	73%
Varken eller (3)					21%	16%
Instämmer ej (1+2)					5%	11%
Medelvärde					4,16	4,04
Andel utan uppfattning					23%	16%
Taxeringsvärdet på min fastighet/mina fastigheter är rättvisande						
Instämmer (4+5)					66%	56%
Varken eller (3)					22%	28%
Instämmer ej (1+2)					11%	16%
Medelvärde					3,91	3,67 *
Andel utan uppfattning					28%	21%
Jag har förtroende för Skatteverkets sätt att sköta sin uppgift						
Instämmer (4+5)	69%	66%	69%	67%	76%	75%
Varken eller (3)	23%	23%	23%	21%	19%	18%
Instämmer ej (1+2)	8%	11%	8%	12%	5%	7%
Medelvärde	3,98	3,81 *	3,96	3,83 *	4,07	4,03
Andel utan uppfattning	11%	7%	11%	8%	9%	9%
Jag har förtroende för myndigheter i allmänhet						
Instämmer (4+5)	47%	53%	56%	50%	58%	57%
Varken eller (3)	36%	25%	29%	30%	28%	26%
Instämmer ej (1+2)	16%	21%	15%	20%	13%	18%
Medelvärde	3,45	3,47	3,59	3,40 *	3,66	3,55 *
Andel utan uppfattning	6%	2%	5%	6%	5%	4%

Enkät svar från privatpersoner, uppdelade på kvinnor och män

	2016		2017		2018	
	Kvinnor	Män	Kvinnor	Män	Kvinnor	Män
Jag litar på de flesta människor						
Instämmer (4+5)	55%	54%	52%	46%	55%	54%
Varken eller (3)	28%	27%	30%	31%	26%	27%
Instämmer ej (1+2)	16%	19%	19%	23%	19%	20%
Medelvärde	3,51	3,46	3,44	3,27 *	3,48	3,42
Andel utan uppfattning	4%	2%	3%	3%	3%	4%
Om jag har behov av hjälp kan jag med förtroende vända mig till Skatteverket						
Instämmer (4+5)	79%	78%	82%	80%	81%	82%
Varken eller (3)	17%	14%	15%	12%	13%	13%
Instämmer ej (1+2)	5%	8%	3%	8%	6%	5%
Medelvärde	4,16	4,14	4,23	4,11	4,18	4,22
Andel utan uppfattning	17%	12%	11%	11%	13%	13%
Jag har förtroende för Skatteverkets förmåga att ta in skatt från medborgare och företag						
Instämmer (4+5)	62%	55%	66%	60%	70%	69%
Varken eller (3)	27%	25%	24%	26%	21%	21%
Instämmer ej (1+2)	12%	20%	10%	14%	9%	9%
Medelvärde	3,78	3,51 *	3,83	3,68 *	3,92	3,84
Andel utan uppfattning	17%	13%	14%	9%	13%	7%

20.3 Information och service

Volymmer

	2016	2017	2018	2017-2018
Besvarade telefonsamtal i Skatteupplysningen	3 682 739	3 320 268	3 318 616	0,0%
Besvarade förfrågningar via e-post till Skatteupplysningen	520 482	549 947	503 487	-8,4%
Besök på webbplatsen skatteverket.se ¹⁾	64 284 697	63 969 281	66 087 199	3,3%
Besök på servicekontor ²⁾	3 907 827	3 613 911	3 356 718	-7,1%
Tillgängliga e-tjänster på Skatteverkets webbplats	47	49	54	10,2%

Källa: Guppi, Google Analytics, Försäkringskassan, Pensionsmyndigheten.

Not 1) Avser externa besökare. Våra egna besök är exkluderade.

Not 2) Avser alla besök, även på kontor där Försäkringskassan är huvudman.

Volymmer SPAR

Kontrolländamålet	2016	2017	2018
Antal kunder³⁾			
Online-tjänster	1 070	1 124	1 263
Aviseringstjänster	380	368	451
Levererade adressposter (tusental)			
Online	25 252	37 765	35 772
Aviseringar	129 917	125 378	139 720

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	2016	2017	2018
Urvalsuppdrag	3 030	3 082	2 913
Levererade adressposter (tusental)	31 206	36 545	29 633

Källa: SPAR

Urvalsändamålet – reklamspärrar i SPAR	2016	2017	2018
Antal nya reklamspärrar	10 400	12 383	11 416
- varav via e-tjänsten ⁴⁾		5 026	8 340
Totalt antal personer med reklamspärr 31 dec ⁵⁾		403 804	401 261

Källa: SPAR

Not 4) E-tjänsten driftsattes i oktober 2017.

Not 5) Började mätas maskinellt 2017.

Antal utlämnade registerutdrag	2016	2017 ⁶⁾	2018
Totalt lämnade utdrag		7 131	10 830
- varav via e-tjänsten		7 077	10 780

Källa: SPAR

Not 6) Avser oktober-dec 2017. 'Började mätas maskinellt i oktober 2017.

20.4 Beskattning

Prestationer och andra produktionsmått

Prestationer	2016	2017	2018	2017-2018
Slutskattebesked inkomstbeskattning ¹⁾²⁾	8 480 409	8 624 012	8 742 326	1,4%
Grundbeslut arbetsgivaravgifter ³⁾⁴⁾	4 885 241	4 990 450	5 147 162	3,1%
- varav juridiska personer	4 328 259	4 451 182	4 614 924	3,7%
- varav fysiska personer	556 982	539 268	532 238	-1,3%
- fördelning kvinnor/män	25/75	25/75	25/75	-
Grundbeslut moms ⁴⁾⁵⁾	4 683 490	4 739 382	4 783 241	0,9%
- varav juridiska personer	3 053 639	3 126 238	3 202 821	2,4%
- varav fysiska personer	1 629 851	1 613 144	1 580 420	-2,0%
- fördelning kvinnor/män	33/67	33/67	33/67	-
Totalt antal prestationer ⁴⁾	18 049 140	18 353 844	18 672 729	1,7%
Inkomna ärenden				
Grundregistrerade inkomstdeklarationer	8 406 684	8 531 362	8 655 282	1,5%
- varav Ink 1, privatpersoner och enskilda näringsidkare ⁶⁾	7 708 005	7 808 074	7 911 356	1,3%
- fördelning kvinnor/män	50/50	50/50	50/50	-
- varav Ink 2, aktiebolag	525 165	556 881	587 506	5,5%
- varav Ink 3, föreningar och stiftelser	95 827	98 027	94 685	-3,4%
- varav Ink 4, handelsbolag	77 687	68 380	61 735	-9,7%
Näringsbilaga för enskild näringsverksamhet och handelsbolag (NE och N3A)	899 261	893 567	880 941	-1,4%

Källa: Guppi, RIV-mart

Not 1) Av mättekniska skäl använder vi antalet grundregistrerade inkomstdeklarationer samt skönsbeskattningar för inkomstbeskattning som mått för antal slutskattebesked.

Not 2) Både privatpersoner och juridiska personer.

Not 3) Av mättekniska skäl använder vi antalet grundregistrerade moms- och arbetsgivaravgiftsredovisningar inklusive nollredovisningar som mått på antal grundbeslut arbetsgivaravgifter och moms.

Not 4) Jämförelsetalen för 2016 och 2017 har justerats för att få jämförbarhet mellan åren, ändringen förklaras utförligt i avsnitt 2.2.1.

Not 5) Uppgiften används vid beräkning av arbetsproduktivitet.

Not 6) Uppgifterna avser privatpersoner och enskilda näringsidkare som är en delmängd av prestationsredovisningen.

Ansökningar	2016	2017	2018	2017-2018
Ansökningar om prissättningsbesked vid internationella transaktioner ¹⁾	12	12	7	-41,7%

Källa: Manuellt register

Not 1) Från och med 2017 redovisas ett ärende per vart och ett av de bolag som ansökan omfattar. 2016 års siffror har omarbetats för att vara jämförbara.

Omrövningar av inkomster och tillgångar i utlandet på skattebetalarens begäran	2016	2017	2018	2017-2018
Skattebetalare	1 580	1 102	371	-66,3%
Inkomna ärenden	7 731	5 409	1 734	-67,9%
Beslutade ärenden	7 355	5 223	2 385	-54,3%
Beslutade belopp, miljoner kronor	212	422	48	-88,6%

Källa: Guppi

Beskattning

Produktionsmått inom kontroll privatpersoner

Beslut inom privatpersoner	2016	2017	2018	2017-2018
Totalt antal beslut inom privatpersoner	596 911	577 723	559 960	-3,1%
- varav INK 1 ändring antal	243 617	215 608	212 624	-1,4%
- varav INK 1 omprövning antal	64 531	63 921	47 279	-26,0%
- varav INK 1 skönsbeskattning antal	143 169	158 491	164 106	3,5%
- varav INK 1 omprövningar sk bet initiativ	145 594	139 703	135 951	-2,7%

Källa: Guppi

Not 1) Beslut inom privatpersoner avser skönsbeskattningar, beslut gjorda på inkomstdeklarationer, omprövningsbeslut på skattebetalarens begäran på inkomstdeklarationer.

Andra produktionsmått inom privatpersoner	2016	2017	2018	2017-2018
Prelimär A-skatt	77 799	36 725	37 014	0,8%
Skattetillägg ¹⁾	9 461	10 013	10 380	3,7%

Källa: Guppi, RIV-mart

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

Produktionsmått inom små och medelstora företag

Beslut inom små och medelstora företag	2016	2017	2018	2017-2018
Totalt antal beslut inom små och medelstora företag^{1) 2) 3)}	815 974	833 087	794 480	-4,6%
Beslut på inkomstdeklaration	39 732	43 857	42 055	-4,1%
- varav INK 2-4 ändringar	10 900	13 994	14 660	4,8%
- varav INK 2-4 omprövningar	4 238	4 581	3 528	-23,0%
- varav INK 2-4 skönsbeskattning	5 195	5 387	5 202	-3,4%
- varav INK företag TINA omprövn sk bet initiativ	19 399	19 895	18 665	-6,2%
Beslut på skattedeklaration	776 242	789 230	752 425	-4,7%
- varav skönsbeskattningtotalt SKD	47 126	49 772	23 331	-53,1%
- beslut moms	348 451	357 969	341 821	-4,5%
- varav skönsbeskattning	24 917	26 152	12 928	-50,6%
- beslut arbetsgivaravgifter	252 562	249 775	236 817	-5,2%
- varav skönsbeskattning	11 189	11 878	5 245	-55,8%
- beslut avdragen skatt	175 229	181 486	173 787	-4,2%
- varav skönsbeskattning	11 020	11 742	5 158	-56,1%

Beskattning

Andra produktionsmått inom små och medelstora företag	2016	2017	2018	2017-2018
Företagsregistreringar^{4) 5)}	290 779	280 110	280 837	0,3%
- varav nyregistreringar till F-skatt	88 379	83 947	87 012	3,7%
- varav nyregistreringar till F-skatt juridiska personer	44 904	42 619	42 924	0,7%
- varav nyregistreringar till F-skatt fysiska personer	43 475	41 328	44 088	6,7%
<i>-fördelning kvinnor/män</i>	<i>40/60</i>	<i>40/60</i>	<i>40/60</i>	<i>-</i>
Debiterad preliminärskatt ³⁾	291 517	305 966	297 413	-2,8%
Besök ⁶⁾	27 726	25 953	32 316	24,5%
Revisioner	2 639	2 790	2 236	-19,9%
Skattetillägg ⁷⁾	19 836	19 662	18 399	-6,4%
Beslutade brottsanmälningssakerna ⁸⁾	2 234	2 127	2 220	4,4%

Källa: Guppi, RIV-mart

Not 1) Beslut inom små- och medelstora företag avser sköns-beskattningsbeslut, beslut gjorda på inkomstdeklaration eller skattedeklaration samt omprövningsbeslut på skattebetalarens begäran på inkomstdeklarationer och skattedeklarationer.

Not 2) Pga omkodning av materialet i samband med omorganisationen 2017 är antalen beslut inte jämförbara fullt ut mellan 2018 och tidigare år.

Not 3) Jämförelsetalen för 2016 och 2017 har justerats för att få jämförbarhet mellan åren, ändringen förklaras utförligt i avsnitt 2.2.1.

Not 4) Företagsregistrering avser ny- och avregistrerade företag samt ändringar som avser företagsregistrering. Ett fåtal företagsregistreringar avseende stora skattebetalare samt utländska företag ingår.

Not 5) Uppgifterna för 2017 är uppdaterade efter bytet till en ny ärendeuppföljning.

Not 6) Med besök menar vi tillsynsbesök, fördjupad tillsyn och kontrollbesök för kassaregister samt kontroll av personalliggare.

Not 7) Skattetilläggen avser beslut efter skrivbordskontroll, revision eller besök på inkomstdeklaration eller skattedeklaration. Antalet är exklusive skattetillägg på grund av utebliven deklaration (skönsbeskattnings).

Not 8) Med brottsanmälan menar vi ärenden som skickas till åklagaren. En brottsanmälan kan beroende på anmälnings omfattning innehålla flera beslut.

Brottsanmälningar avser privatpersoner men en stor del har koppling till kontroll små och medelstora företag.

Skattereduktioner för husarbete	2016	2017	2018	2017-2018
Skattereduktion rot (inkomna ärenden)	1 815 162	1 745 718	1 726 348	-1,1%
<i>-fördelning kvinnor/män</i>	<i>39/61</i>	<i>38/62</i>	<i>38/62</i>	<i>-</i>
Skattereduktion rut (inkomna ärenden)	3 090 458	3 548 198	3 810 676	7,4%
<i>-fördelning kvinnor/män</i>	<i>62/38</i>	<i>61/39</i>	<i>61/39</i>	<i>-</i>
Skattereduktion rot (utbetalt belopp, tkr)	10 941 256	9 180 004	9 111 738	-0,7%
Skattereduktion rut (utbetalt belopp, tkr)	3 637 671	4 586 878	4 972 441	8,4%

Källa: Guppi

Beskattning

Produktionsmått inom stora skattebetalare och utländska företag

Beslut inom stora skattebetalare och utländska företag	2016	2017	2018	2017-2018
Totalt antal beslut inom stora skattebetalare och utländska företag^{1) 2) 3)}	23 231	22 534	36 084	60,1%
Inkomstbeskattning	3 217	2 563	3 349	30,7%
- varav INK 2-4 ändringar	1 170	967	1 330	37,5%
- varav INK 2-4 omprövningar	1 044	767	838	9,3%
- varav INK 2-4 skönsbeskattning	37	46	316	587,0%
- varav INK företag TINA omprövn sk bet initiativ	966	783	865	10,5%
Periodbeskattning	20 014	19 971	32 735	63,9%
- varav moms omprövningsbeslut	9 673	9 595	12 938	34,8%
- varav arbetsgivaravgifter	7 193	6 949	14 063	102,4%
- varav avdragen skatt	3 148	3 427	5 734	67,3%
Andra produktionsmått inom stora skattebetalare och utländska företag	2016	2017	2018	2017-2018
Debiterad preliminärskatt ³⁾	4 412	3 986	5 295	32,8%
Revisioner	309	336	252	-25,0%
Skattetillägg ⁴⁾	1 662	1 637	1 762	7,6%
Beslutade brottsanmälningssärende ⁵⁾	206	113	47	-58,4%

Källa: Guppi, RIV-mart

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) Pga omkodning av materialet i samband med omorganisationen 2017 är antalen beslut är inte jämförbara fullt ut mellan 2018 och tidigare år.

Not 3) Jämförelsetalen för 2016 och 2017 har justerats för att få jämförbarhet mellan åren, ändringen förklaras utförligt i avsnitt 2.2.1.

Not 4) Skattetilläggen avser beslut efter skrivbordskontroll, revision eller besök på inkomstdeklaration eller skattedeclaration. Antalet är exklusive skattetillägg på grund av utebliven deklaration (skönsbeskattningar).

Not 5) Med brottsanmälan menar vi ärende som skickas till åklagaren och en brottsanmälan kan beroende på anmälnans omfattning innehålla flera brott. Antal ärenden av brottsanmälningar i diarätt och beslutade ärende i RIF.

Produktionsmått inom punktskatter

Beslut inom ärendehantering punktskatt	2016	2017	2018	2017-2018
Antal beslut	125 842	141 589	181 447	28,2%
- varav deklARATIONER	56 550	64 351	72 301	12,4%
- varav återbetalningar ¹⁾	69 292	77 238	109 146	41,3%
Utbetalda belopp för återbetalning punktskatt¹⁾ (Tkr)	5 274 832	7 825 302	8 865 063	13,3%

Källa: Bris/Kuling.

Not 1) Avser återbetalningar av energiskatter

Beskattning

Betalningsperspektiv i det löpande beskattningsarbetet

Produktionsmått borgenärsarbete	2016	2017	2018	2017-2018
Borgenärsutredningar	25 165	25 138	24 890	-1,0%
Ansökan om anstånd	10 085	9 004	8 464	-6,0%
- varav fysiska personer	8 189	7 087	6 586	-7,1%
- kvinnor/män (%)	38/62	40/60	39/61	-
Skuldsanering	13 386	14 608	16 807	15,1%
Utsökningsmål	1 873	2 301	2 658	15,5%
Ansökan om underhands-ackord	187	170	140	-17,6%
Företagsrekonstruktion	211	197	171	-13,2%
Ansökan om konkurs ¹⁾	2 128	2 471	3 016	22,1%
Beslutade konkurser ²⁾	6 565	6 784	7 599	12,0%

Källa: Gin, Boris, Agresso, Guppi, Statistiska Centralbyrån.

Not 1) Vi har justerat antal ansökningar om konkurs för året 2016 pga. nytt sätt att beräkna. Ansökan om konkurs beräknas nu som antal betalda konkursansökningsavgifter (uttag från Agresso).

Not 2) Skatteverket bevakar statens rätt i samtliga beslutade konkurser. Siffrorna hämtade från SCB varför det skiljer något jämfört med siffrorna i årsredovisningen 2017 där de hämtades från Upplysningscentralen.

Antal betalningskrav	2016	2017	2018	2017-2018
Betalningskrav på				
- företag ¹⁾	259 057	263 633	263 065	-0,2%
- företag överlämnade för indrivning till Kronofogden ¹⁾	96 238	97 299	93 198	-4,2%

Källa: Guppi

Not 1) Siffran för 2017 justerad jämfört med årsredovisningen 2017 då december månad saknades.

Produktivitet

Arbetsproduktivitet	2016	2017	2018	2017-2018
Slutskattebesked och grundbeslut om moms och arbetsgivaravgifter per dag ¹⁾	20,6	21,3	22,0	3,1%

Källa: Guppi

Not 1) Uppgifterna för 2016 och 2017 har uppdaterats för att få jämförbara siffror mellan åren, ändringen beror på tekniska förändringar.

Nedlagd tid (Antal dagar) ^{1) 2)}	2016	2017	2018	2017-2018
Totalt tid beskattning	874 940	861 393	850 399	-1,3%
Tid privatpersoner	124 750	125 032	124 149	-0,7%
Tid företag ³⁾	750 190	736 361	726 250	-1,4%
- varav Små- och medelstora företag	669 054	626 351	629 701	0,5%
- varav Stora företag	63 192	90 682	82 495	-9,0%
- varav Punktskatter	17 944	19 328	14 054	-27,3%

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. Fördelningen mellan dessa områden framgår av statistiksammansättningen.

Beskattning

Antal beslut per dag inom privatpersoner och företag ¹⁾	2016	2017	2018	2017-2018
Beslut per dag inom beskattningen	2,4	2,39	2,36	-1,3%
- varav privatpersoner ²⁾	5,41	4,91	4,81	-2,0%
- varav företag ^{4) 5)}	1,90	1,96	1,95	-0,5%

Källa: Agresso, Guppi

Not 1) Produktiviteten för tidigare år har korrigerats.

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 omprövnings-beslut på skattebetalarens begäran på inkomst- och skatte-deklarationer i förhållande till nedlagd tid inom små och medelstora företag och stora skattebetalare.

Styckkostnad ^{1) 2)} (kr)	2016	2017	2018	2017-2018
Kostnad per privatperson ^{1) 3)}	106	93	84	-9,7%
Kostnad per företag ^{2) 3)}	3 653	3 664	3 790	3,4%

Källa: Agresso, Guppi

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

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

Not 3) Jämförelsetalen för 2016 och 2017 har räknats om.

Skatteverkets totala kostnader i förhållande till uppbördsintäkten	2016	2017	2018	2017-2018
Kostnad för att ta in 100 kronor i skatt	0,37	0,37	0,37	Oförändrad

Källa: Finansiell redovisning åren 2016–2018

Beskattning

Kvalitet

Ställningstaganden	2016	2017	2018	2017-2018
Antal ställningstaganden	102	111	111	0,0%
Källa: Skatteverket.se				
Kvalitetssäkring. Andel ärenden per kategori ¹⁾	2016	2017	2018	2017-2018
Registrering				
God	98,0%	99,1%	99,3%	0,2 p.e.
Tillfredsställande	1,5%	0,6%	0,5%	-0,1 p.e.
Inte tillfredsställande	0,5%	0,3%	0,2%	-0,1 p.e.
Utredning/handläggning				
God	89,7%	93,1%	94,6%	1,5 p.e.
Tillfredsställande	8,4%	5,0%	4,5%	-0,5 p.e.
Inte tillfredsställande	1,9%	1,9%	0,9%	-1,0 p.e.
Beslut				
God	95,8%	97,1%	97,7%	0,6 p.e.
Tillfredsställande	3,0%	1,8%	1,8%	-
Inte tillfredsställande	1,2%	1,1%	0,5%	-0,6 p.e.
Information				
God	98,7%	98,9%	98,6%	-0,3 p.e.
Tillfredsställande	1,1%	0,9%	1,2%	0,3 p.e.
Inte tillfredsställande	0,2%	0,2%	0,2%	-
Språk				
God	95,5%	96,5%	95,8%	-0,7 p.e.
Tillfredsställande	4,2%	3,2%	4,0%	0,8 p.e.
Inte tillfredsställande	0,3%	0,3%	0,2%	-0,1 p.e.
Bemötande				
God	98,0%	98,3%	98,3%	-
Tillfredsställande	1,9%	1,5%	1,6%	0,1 p.e.
Inte tillfredsställande	0,1%	0,2%	0,1%	-0,1 p.e.
Arkivering				
God	97,6%	97,7%	98,1%	0,4 p.e.
Tillfredsställande	2,0%	1,8%	1,5%	-0,3 p.e.
Inte tillfredsställande	0,4%	0,5%	0,4%	-0,1 p.e.
Handläggningstid				
God	92,8%	94,3%	95,2%	0,9 p.e.
Tillfredsställande	5,5%	4,1%	3,5%	-0,6 p.e.
Inte tillfredsställande	1,7%	1,6%	1,3%	-0,3 p.e.

Källa: Skatteverkets kvalitetssäkringsmodell

Not 1) Förutsättningarna för vår bedömning, se avsnitt 2.6.2.

Beskattning

Uppföljning av kvalitetsindikatorer

Andel deklarationer som lämnats elektroniskt	2016	2017	2018	2017-2018
- inkomstdeklaration 1 ¹⁾	75%	78%	80%	2 p.e.
- skattedeklaration för moms och arbetsgivaravgifter ¹⁾	86%	89%	92%	3 p.e.
- inkomna ansökningar om rot/rut	99%	99%	99%	Oförändrad

Källa: Guppi

Not 1) Vid slutet av året.

Andel E-deklarationer INK1 – fördelning kvinnor och män	2016	2017	2018	2017-2018
- kvinnor/män (%)	52/48	52/48	50/50	

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

Formella fel	2016	2017	2018	2017-2018
Andel formella fel gällande moms och arbetsgivaravgifter ¹⁾	0,9%	0,7%	0,6%	-0,1 p.e.

Källa: Guppi

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

Andel skönsbeskattningar företag	2016	2017	2018	2017-2018
Skönsbeskattning, inkomstbeskattning företag	1,1%	1,1%	1,2%	0,1 p.e.
Skönsbeskattning moms	0,6%	0,6%	0,3%	-0,3 p.e.
Skönsbeskattning arbetsgivaravgifter	0,3%	0,3%	0,1%	-0,2 p.e.

Källa: Guppi

Genomströmningstider och ärendebalanser (andel/antal)	2016	2017	2018	2017-2018
Ärenden om företagsregistrering				
Klara inom 3 veckor	84%	85%	83%	-2 p.e.
Avslutade revisioner				
Klara inom 10 månader	86%	85%	84%	-1 p.e.
Omrövning på skattebetalarens begäran, inkomstbeskattning				
Klara inom 1 månad	64%	68%	71%	3 p.e.
Klara inom 2 månader	81%	84%	87%	3 p.e.
Ärendebalans	19 806	15 463	14 589	-5,7%
Obligatoriska omprövningar ¹⁾				
Klara inom 1 månad	54%	50%	46%	-4 p.e.
Klara inom 3 månader	87%	87%	83%	-4 p.e.
Klara inom 6 månader	98%	98%	98%	-
Ärendebalans	1 084	1 137	964	-15,2%

Källa: Guppi

Not 1) Avser inkomstbeskattning, moms och arbetsgivaravgifter.

Revisioner (andel)	2016	2017	2018	2017-2018
Revisioner som resulterar i ändring	80%	82%	77%	-5 p.e.

Källa: Guppi

Andel ändrade beslut i förvaltningsrätt	2016	2017	2018	2017-2018
Ändrade beslut	16,4%	12,8%	13,8%	1,0 p.e.

Källa: Guppi

Antal skadeståndsanspråk; JO-beslut	2016	2017	2018	2017-2018
Anspråk	72	68	89	30,9%
-varav utbetald ersättning	4	4	3	-25,0%
JO-beslut	2	0	0	Oförändrad

Källa: Rapport: Redovisning av beslut år 2018 om klagomål och skadeståndsanspråk mot Skatteverket, dnr: 202 18114-19/1211

Beskattning

Övriga uppgifter

Uppgifter inlämnade via e-tjänst	2016	2017	2018	2017-2018
Inkomstdeklaration 1	5 765 684	6 062 721	6 349 942	4,7%
- fördelning kvinnor/män ¹⁾	52/48	52/48	50/50	
- varav privatpersoner (löntagare)	5 285 993	5 514 634	5 758 078	4,4%
- varav näringsidkare	479 691	548 087	591 864	8,0%
Inkomstdeklaration 2, företag	197 492	244 710	286 282	17,0%
Preliminär inkomstdeklaration	139 357	172 475	193 603	12,2%
Uttag av A-skattsedel	436 366	1 986 704	610 765	-69,3%
Ändrad beräkning av skatteavdrag (jämkning)	53 120	48 435	54 030	11,6%
Rot & rut (inkomna ansökningar) ²⁾	897 671	959 210	967 881	0,9%
Anmäla behörig person ³⁾	281 876	341 412	411 246	20,5%
Registrera företag/Verksamt.se ⁴⁾	140 472	150 630	166 016	10,2%
Skattedeklarationer arbetsgivaravgifter	2 990 485	3 165 451	3 161 905	-0,1%
Skattedeklarationer moms	3 224 703	3 408 723	3 427 876	0,6%
Punktskattedeklaration ⁵⁾	31 484	39 506	45 916	16,2%
Näringsuppgifter från företag (filöverföring)	1 756 434	1 821 928	2 201 019	20,8%
Frågor mot centrala skatteregistret för preliminärt skatteavdrag ⁶⁾	60 829	67 580	68 964	2,0%
Kassaregister	124 397	128 973	117 682	-8,8%
Återbetalning punktskatt	28 344	52 874	103 766	96,3%
EMCS/Punktskatter ⁷⁾	298 348	308 685	308 378	-0,1%
Momsåterbetalning inom EU	7 321	6 949	6 947	0,0%

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 fysik eller juridisk person i vissa skattefrågor, t.ex. 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) 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.

20.5 Brottsbeskämning

Prestationer och andra produktionsmått

Prestationer	2016	2017	2018	2017-2018
Avslutade brottsutredningar	1 199	1 108	1 210	9,2%
- andel mängdärenden	19,3%	17,5%	15,6%	-1,9 p.e.
- andel projektärenden	73,8%	75,8%	74,2%	-1,6 p.e.
- andel särskilt krävande ärenden	6,8%	6,7%	10,2%	3,5 p.e.

Källa: Guppi

Inkomna brottsutredningar	2016	2017	2018	2017-2018
Inkomna brottsutredningar	1 336	1 261	1 256	-0,4%
- andel mängdärenden	18,1%	16,9%	15,3%	-1,6 p.e.
- andel projektärenden	77,5%	78,5%	80,2%	1,7 p.e.
- andel särskilt krävande ärenden	4,3%	4,6%	4,5%	-0,1 p.e.

Källa: Guppi

Brottsmisstankar, förhör och beslag	2016	2017	2018	2017-2018
Brottsmisstankar¹⁾	22 644	19 465	20 056	3,0%
- inom brottsutredningar ²⁾	17 188	13 959	13 508	-3,2%
Förhör	4 183	3 167	3 660	15,6%
- varav mängdärenden	285	230	230	0,0%
-varav projektärenden	2 318	1 801	1 853	2,9%
-varav särskilt krävande ärenden	1 580	1 136	1 577	38,8%
Beslag	512	598	1 009	68,7%
- varav mängdärenden	1	0	0	-
-varav projektärenden	198	95	152	60,0%
-varav särskilt krävande ärenden	313	503	857	70,4%

Källa: Guppi

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

Not 2) Brottsmisstankar som utretts av skattebrottsenheten.

Underrättelserapporter	2016	2017	2018	2017-2018
Underrättelserapporter	169	111	85	-23,4%

Källa: Guppi

Registrerade ärenden	2016	2017	2018	2017-2018
Registrerade ärenden i Skatteverkets underrättelseregister (Skur)	919	2 152	1 669	-22,4%

Källa: SKUR

Intäkter och kostnader	2016	2017	2018	2017-2018
Intäkter av anslag (tkr)	247 670	258 251	267 013	3,4%
Övriga intäkter (tkr)	0	86	487	468,5%
Kostnader (tkr)	247 670	258 336	267 500	3,5%

Källa: Agresso

Brottsbekämpning

Produktivitet

Nedlagd tid	2016	2017	2018	2017-2018
Operativ tid (dagar) ⁴⁾	29 839	30 318	32 215	6,3%
- brottsutredningar	23 004	22 679	25 132	10,8%
- underrättelseverksamhet	4 669	5 219	4 550	-12,8%
- övrigt	2 165	2 420	2 533	4,7%

Källa: Guppi

Not 4) Antal dagar motsvarar tidredovisade timmar delat med 7,95 timmar. Uppgifter exkl. ofördelad tid och frånvaro.

Arbetsproduktivitet	2016	2017	2018	2017-2018
Avslutade brottsutredningar per dag	0,052	0,049	0,050	2,0%
Underrättelserapporter per dag	0,036	0,021	0,019	-9,5%

Källa: Guppi

Styckkostnad	2016	2017	2018	2017-2018
Kostnad per avslutad brottsutredning (kr)	206 564	234 089	221 074	-5,6%

Källa: Agresso och Guppi

Kvalitet

Genomströmningstider	2016	2017	2018	2017-2018
- Utredningstid för mängdärenden	56	65	73	12,3%
- Utredningstid för projektärenden	246	268	313	16,8%
- Utredningstid för särskilt krävande ärenden	516	504	537	6,5%

Källa: Guppi

Ärendebalanser	2016	2017	2018	2017-2018
Ärendebalans brottsutredningar	935	1 112	1 161	4,4%

Källa: Guppi

Övriga uppgifter	2016	2017	2018	2017-2018
Andelen ärenden äldre än 1 år av skattebrottsenhetens samtliga ärenden.	17%	25%	27%	2 p.e

Källa: Guppi

Brottsbekämpning

Kvalitetssäkring. Andel ärenden per kategori ¹⁾	2016	2017	2018	2017-2018
Registrering				
God	92,3%	97,7%	96,4%	-1,3 p.e.
Tillfredsställande	4,5%	2,3%	1,8%	-0,5 p.e.
Inte tillfredsställande	3,2%	0,0%	1,8%	1,8 p.e.
Utredning/handläggning				
God	74,0%	89,4%	80,2%	-9,2 p.e.
Tillfredsställande	21,1%	9,1%	15,5%	6,4 p.e.
Inte tillfredsställande	4,9%	1,5%	4,3%	2,8 p.e.
Beslut				
God	96,8%	96,9%	96,5%	-1,4 p.e.
Tillfredsställande	0,8%	2,3%	2,6%	0,3 p.e.
Inte tillfredsställande	2,4%	0,8%	0,9%	0,1 p.e.
Information				
God	100,0%	100,0%	97,3%	-2,7 p.e.
Tillfredsställande	0,0%	0,0%	1,8%	1,8 p.e.
Inte tillfredsställande	0,0%	0,0%	0,9%	0,9 p.e.
Språk				
God	95,1%	97,6%	95,6%	-2,0 p.e.
Tillfredsställande	2,0%	2,4%	3,5%	1,1 p.e.
Inte tillfredsställande	2,9%	0,0%	0,9%	0,9 p.e.
Bemötande				
God	96,4%	98,9%	95,9%	-3,0 p.e.
Tillfredsställande	3,6%	1,1%	3,1%	2,0 p.e.
Inte tillfredsställande	0,0%	0,0%	1,0%	1,0 p.e.
Arkivering				
God	85,5%	97,0%	93,6%	3,4 p.e.
Tillfredsställande	10,9%	3,0%	4,6%	1,6 p.e.
Inte tillfredsställande	3,6%	0,0%	1,8%	1,8 p.e.
Handläggningstid				
God	80,0%	77,3%	68,1%	-9,2 p.e.
Tillfredsställande	11,7%	18,9%	27,6%	8,7 p.e.
Inte tillfredsställande	8,3%	3,8%	4,3%	0,5 p.e.

Källa: Skatteverkets kvalitetssäkringsmodell

Not 1) Förutsättningarna för vår bedömning, se avsnitt 2.6.2.

Brottsbekämpning

Kvalitetssäkring av ärenden uppdelat på kvinnor och män

Andel ärenden per indikator	Kvinnor	Män
Registrering		
God	100%	97,2%
Tillfredsställande	0,0%	1,4%
Inte tillfredsställande	0,0%	1,4%
Utredning/handläggning		
God	53,8%	91,3%
Tillfredsställande	46,2%	5,8%
Inte tillfredsställande	0,0%	2,9%
Beslut		
God	92,3%	100%
Tillfredsställande	7,7%	0,0%
Inte tillfredsställande	0,0%	0,0%
Information		
God	100%	97,2%
Tillfredsställande	0,0%	1,4%
Inte tillfredsställande	0,0%	1,4%
Språk		
God	100%	95,7%
Tillfredsställande	0,0%	2,9%
Inte tillfredsställande	0,0%	1,4%
Bemötande		
God	100%	93,9%
Tillfredsställande	0,0%	4,6%
Inte tillfredsställande	0,0%	1,5%
Arkivering		
God	92,3%	97,1%
Tillfredsställande	7,7%	0,0%
Inte tillfredsställande	0,0%	2,9%
Handläggningstid		
God	30,8%	79,7%
Tillfredsställande	69,2%	14,5%
Inte tillfredsställande	0,0%	5,8%

Källa: Skatteverkets kvalitetssäkringsmodell

20.6 Folkbokföring

Prestationer och andra produktionsmått

Prestationer	2016	2017	2018	2017-2018
Avslutade folkbokföringsärenden	3 288 140	3 368 083	3 344 273	-0,7%
- varav flyttning	1 654 810	1 753 550	1 831 770	4,5%
- varav invandring	140 452	134 968	122 026	-9,6%
- varav övrigt ¹⁾²⁾	1 423 657	1 414 547	1 320 576	-6,6%
- varav insatser ³⁾	69 221	65 018	69 901	7,5%

Källa: Guppi

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

Not 2) Under 2017 redovisades samordningsnummer tillfälligt som insats, därför har prestationerna justerats avseende 2016 och 2017.

Flyttanmälningar	2016	2017	2018	2017-2018
Mottagna flyttanmälningar ³⁾	1 111 348	1 165 180	1 170 126	0,4%
- varav via e-tjänst	553 001	731 104	909 331	24,4%
Andel flyttanmälningar via e-tjänsten Flyttanmälan	50%	63%	78%	15 p.e.

Källa: Guppi

Not 3) En anmälan kan avse flera personer.

Personbevis	2016	2017	2018	2017-2018
Utskrift av personbevis	3 126 669	2 770 516	2 904 053	4,8%
- fördelning kvinnor/män	46/54	47/53	47/53	-
- varav via e-tjänst	1 737 597	1 481 449	1 670 109	12,7%
- fördelning kvinnor/män	43/57	43/57	43/57	-
Andel personbevis som skrivs ut via e-tjänsten Personbevis	56%	53%	58%	5 p.e.

Källa: Guppi och Folkbokföringsdatabasen

Övrigt	2016	2017	2018	2017-2018
Födslar via e-tjänst	98%	98%	99%	1 p.e.
Utskrift av dödsfallsintyg via e-tjänst	495 743	491 814	487 717	-0,8%
Dödsbevis via e-tjänst	6%	11%	14%	3 p.e.
Spärrtjänst via e-tjänst	574 098	805 813	933 412	15,8%
Särskild postadress via e-tjänst	24%	39%	47%	8 p.e.

Källa: Guppi och Folke

Kontroll inom bosättning	2016	2017	2018	2017-2018
Bosättningskontroller, utredningar	27 250	20 448	19 444	-4,9%

Källa: Guppi

Avisering genom Navet	2016	2017	2018	2017-2018
Poster levererade från Navet ⁴⁾	384 678 354	324 751 032	414 632 067	27,7%
Slagningar i Webservice	116 761 097	150 156 034	210 818 952	40,4%

Källa: Navet

Not 4) En post är lika med en uppgift.

Intäkter och kostnader	2016	2017	2018	2017-2018
Intäkter av anslag (tkr)	802 645	809 387	919 870	13,7%
Övriga intäkter (tkr) ⁵⁾	17 039	17 553	32 674	86,1%
Kostnader (tkr)	819 686	826 940	952 544	15,2%

Källa: Agresso

Not 5) Avgiftsintäkter för aviseringssystemet Navet, namnändren med mera.

Folkbokföring

Produktivitet

Nedlagd tid ⁶⁾	2016	2017	2018	2017-2018
Operativ tid (dagar) ⁷⁾	102 230	106 194	111 570	5,1%
- varav flyttning	24 699	24 973	27 503	10,1%
- varav invandring	22 824	22 821	21 760	-4,6%
- varav övrigt ⁸⁾⁹⁾	34 720	38 414	36 017	-6,2%
- varav insatser ⁹⁾	19 988	19 986	26 291	31,5%

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) Under 2017 redovisades samordningsnummer tillfälligt som insats, därför har prestationerna justerats avseende 2016 och 2017.

Arbetsproduktivitet	2016	2017	2018	2017-2018
Flyttning	67,0	70,2	66,6	-5,1%
Invandring	6,2	5,9	5,6	-5,1%
Övrigt ¹¹⁾¹²⁾	41,0	36,8	36,7	-0,3%

Källa: Guppi

Not 11) Ärendegruppen övrigt innehåller ett stort antal ärendetyper, t.ex. namn, civilstånd, födelse och dödsfall.

Not 12) Under 2017 redovisades samordningsnummer tillfälligt som insats, varför arbetsproduktiviteten justerats avseende 2016 och 2017.

Styckkostnad	2016	2017	2018	2017-2018
Kostnad per avslutat folkbokföringsärende	249	246	285	16,0%
Kostnad per invånare ¹³⁾	82	82	93	14,0%

Källa: Agresso, Guppi och Statistiska centralbyrån

Not 13) Folkmängd i Sverige enligt Statistiska centralbyrån per den 30 november för respektive år, 2016: 9 981 799 personer, 2017 10 112 669 personer och för 2018 10 223 505 personer.

Folkbokföring

Kvalitet

Genomströmningstider	2016	2017	2018	2017-2018
Avslutade ärenden flyttning	1 654 810	1 753 550	1 831 770	4,5%
Andel inom 6 dagar	61%	58%	55%	-3 p.e.
Andel inom 30 dagar	92%	91%	90%	-1 p.e.
Avslutade ärenden invandring från Norden och övriga länder (exkl. EU/EES)	107 573	99 516	89 262	-10,3%
Andel inom 6 dagar ¹⁴⁾	57%	52%	41%	-11 p.e.
Andel inom 14 dagar ¹⁵⁾	76%	70%	62%	-8 p.e.
Andel inom 30 dagar ¹⁶⁾	88%	84%	81%	-3 p.e.
Avslutade ärenden invandring från EU/EES	32 879	35 452	32 764	-7,6%
Andel inom 30 dagar ¹⁷⁾	66%	58%	54%	-4 p.e.
Avslutade ärenden övrigt¹⁸⁾¹⁹⁾	1 423 657	1 414 547	1 320 576	-6,6%
Andel inom 6 dagar	49%	48%	53%	5 p.e.
Andel inom 30 dagar	74%	74%	76%	2 p.e.

Källa: Guppi

Not 14) Skatteverket har under 2018 valt att följa andel ärenden avslutade inom 6 dagar.

Not 15) Skatteverket har under 2018 valt att följa andel ärenden avslutade inom 14 dagar.

Not 16) Skatteverket har under 2018 valt att följa andel ärenden avslutade inom 30 dagar.

Not 17) Skatteverket har under 2018 valt att följa andel ärenden avslutade inom 30 dagar.

Not 18) Ärendegruppen övrigt innehåller ett stort antal ärendetyper, t.ex. namn, civilstånd, födelse och dödsfall.

Not 19) Under 2017 redovisades samordningsnummer tillfälligt som insats, därför har prestationerna justerats avseende 2016 och 2017.

Ärendebalanser	2016	2017	2018	2017-2018
Flyttning	16 204	7 291	6 057	-16,9%
Invandring	7 098	5 021	8 740	74,1%
Övrigt ²⁰⁾²¹⁾	64 775	51 269	40 908	-20,2%

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	2016	2017	2018	2017-2018
Andel utredningar bosättningskontroll	41%	32%	28%	-4 p.e.
Andel utredningar med ändring bosättningskontroll ²²⁾²³⁾	78%	79%	81%	2 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⁾	2016	2017	2018	2017-2018
Registrering				
God	98,3%	98,5%	98,9%	0,4 p.e.
Tillfredsställande	1,2%	1,1%	0,7%	-0,4 p.e.
Inte tillfredsställande	0,5%	0,4%	0,4%	0,0%
Utredning/handläggning				
God	88,4%	93,3%	94,1%	0,8 p.e.
Tillfredsställande	9,9%	5,7%	5,0%	-0,7 p.e.
Inte tillfredsställande	1,7%	1,0%	0,9%	-0,1 p.e.
Beslut				
God	96,5%	97,1%	98,1%	1,0 p.e.
Tillfredsställande	2,5%	2,2%	1,2%	-1,0 p.e.
Inte tillfredsställande	1,0%	0,7%	0,7%	-
Information				
God	98,9%	97,0%	99,2%	2,2 p.e.
Tillfredsställande	0,9%	2,3%	0,6%	-1,7 p.e.
Inte tillfredsställande	0,2%	0,7%	0,2%	-0,5 p.e.
Språk				
God	95,6%	94,7%	96,2%	1,5 p.e.
Tillfredsställande	4,1%	4,8%	3,6%	-1,2 p.e.
Inte tillfredsställande	0,3%	0,5%	0,2%	-0,3 p.e.
Bemötande				
God	98,8%	97,7%	98,2%	0,5 p.e.
Tillfredsställande	0,7%	1,9%	1,8%	-0,1 p.e.
Inte tillfredsställande	0,5%	0,4%	0,0%	-0,4 p.e.
Arkivering				
God	90,6%	90,4%	93,7%	3,3 p.e.
Tillfredsställande	7,6%	9,4%	6,1%	-3,3 p.e.
Inte tillfredsställande	1,8%	0,2%	0,2%	-
Handläggningstid				
God	92,5%	91,3%	94,1%	2,8 p.e.
Tillfredsställande	6,0%	5,0%	3,6%	-1,4 p.e.
Inte tillfredsställande	1,5%	3,7%	2,3%	-1,4 p.e.

Källa: Skatteverkets kvalitetssäkringsmodell

Not 1) Förutsättningarna för vår bedömning, se avsnitt 2.6.2.

Folkbokföring

Kvalitetssäkring av ärenden uppdelat på kvinnor och män

Andel ärenden per indikator	Kvinnor	Män
Registrering		
God	99,0%	98,9%
Tillfredsställande	0,5%	0,7%
Inte tillfredsställande	0,5%	0,4%
Utredning/handläggning		
God	94,9%	94,1%
Tillfredsställande	4,2%	5,2%
Inte tillfredsställande	0,9%	0,7%
Beslut		
God	99,0%	97,6%
Tillfredsställande	0,5%	1,7%
Inte tillfredsställande	0,5%	0,7%
Information		
God	98,6%	99,5%
Tillfredsställande	0,8%	0,5%
Inte tillfredsställande	0,6%	0,0%
Språk		
God	95,9%	96,2%
Tillfredsställande	3,8%	3,7%
Inte tillfredsställande	0,3%	0,1%
Bemötande		
God	98,2%	98,1%
Tillfredsställande	1,8%	1,9%
Inte tillfredsställande	0,0%	0,0%
Arkivering		
God	93,1%	94,1%
Tillfredsställande	6,7%	5,7%
Inte tillfredsställande	0,2%	0,2%
Handläggningstid		
God	93,2%	94,8%
Tillfredsställande	4,1%	3,5%
Inte tillfredsställande	2,7%	1,7%

Källa: Skatteverkets kvalitetssäkringsmodell

20.7 Fastighetstaxering

Fastighetstaxering av olika fastighetstyper sker enligt ett rullande schema. 2018 års allmänna fastighetstaxering avsåg alla småhusfastigheter.

Prestationer och andra produktionsmåt

Prestationer	2015	2016	2017	2018	2015-2018
Grundbeslut allmän/förenklad fastighetstaxering	2 405 723	137 577	384 563	2 432 497	1,1%
Grundbeslut särskild fastighetstaxering	40 899	82 888	69 394	35 769	-12,5%

Källa: Fastighetstaxeringsregistret

Inlämnade deklarerationer	2015	2016	2017	2018	2015-2018
Småhusdeklarerationer	363 419	-	-	313 705	-13,7%
- varav lämnade på papper	244 467	-	-	155 534	-36,4%
- varav lämnade via e-tjänst	118 952	-	-	158 171	33,0%
- andel lämnade via e-tjänst	33%	-	-	50%	54,0%

Källa: Fastighetstaxeringsregistret

Fastställda deklarerationer	2015	2016	2017	2018	2015-2018
Småhusdeklarerationer	381 348	-	-	363 536	-4,7%
- varav maskinellt fastställda	190 645	-	-	212 558	11,5%
- andel maskinellt fastställda	50%	-	-	58%	17,0%
- varav manuellt fastställda	190 703	-	-	150 978	-20,8%
- andel manuellt fastställda	50%	-	-	42%	-17,0%

Källa: Fastighetstaxeringsregistret

Intäkter och kostnader	2015	2016	2017	2018	2015-2018
Intäkter av anslag (tkr)	201 845	200 470	208 010	228 736	13,3%
Övriga intäkter (tkr)	177	0	6	0	-100,0%
Kostnader (tkr)	202 023	200 470	208 015	228 736	13,2%

Källa: Agresso

Fastighetstaxering

Produktivitet

Nedlagd tid	2015	2016	2017	2018	2015-2018
Operativ tid (dagar) ¹⁾	25 185	25 261	24 137	24 942	-1,0%

Källa: Agresso och Guppi

Not 1) Uppgifter exkl. ofördelad tid och frånvaro.

Arbetsproduktivitet	2015	2016	2017	2018	2015-2018
Grundbeslut per dag	97,1	8,7	18,8	99,0	1,9%

Källa: Agresso, Guppi och Fastighetstaxeringsregistret

Styckkostnad	2015	2016	2017	2018	2015-2018
Kostnad per grundbeslut (kr)	83	909	458	93	12,2%

Källa: Agresso, Guppi och Fastighetstaxeringsregistret

Kvalitet

Genomströmningstider	2015	2016	2017	2018	2015-2018
Omprövningar på fastighetsägarens initiativ som är klara inom en månad.	49%	54%	44%	37%	-12 p.e.
Omprövningar på fastighetsägarens initiativ som är klara inom två månader.	71%	76%	69%	70%	-1 p.e.
Obligatoriska omprövningar som är klara inom en månad.	16%	18%	14%	28%	12 p.e.
Obligatoriska omprövningar som är klara inom tre månader.	48%	58%	54%	73%	25 p.e.

Källa: Guppi

Ärendebalanser	2015	2016	2017	2018	2015-2018
Omprövningar	1 230	807	807	1 197	-2,7%
Obligatoriska omprövningar	232	78	78	72	-69,0%

Källa: Guppi

Fastighetstaxering

Kvalitetssäkring. Andel ärenden per kategori ¹⁾	2016	2017	2018	2017-2018
Registrering				
God	98,0%	98,2%	97,9%	-0,3 p.e.
Tillfredsställande	0,9%	0,9%	1,1%	0,2 p.e.
Inte tillfredsställande	1,1%	0,9%	1,0%	0,1 p.e.
Utredning/handläggning				
God	82,4%	82,5%	85,2%	2,7 p.e.
Tillfredsställande	12,0%	13,5%	8,7%	-4,8 p.e.
Inte tillfredsställande	5,6%	4,0%	6,1%	2,1 p.e.
Beslut				
God	94,7%	95,7%	90,8%	-4,9 p.e.
Tillfredsställande	3,4%	3,7%	4,6%	0,9 p.e.
Inte tillfredsställande	1,9%	0,6%	4,6%	4,0 p.e.
Information				
God	99,4%	94,1%	96,3%	2,2 p.e.
Tillfredsställande	0,3%	4,7%	2,7%	-2,0 p.e.
Inte tillfredsställande	0,3%	1,2%	1,0%	-0,2 p.e.
Språk				
God	93,7%	88,9%	95,1%	6,2 p.e.
Tillfredsställande	5,7%	10,2%	3,4%	-6,8 p.e.
Inte tillfredsställande	0,6%	0,9%	1,5%	0,6 p.e.
Bemötande				
God	99,4%	94,6%	96,0%	1,4 p.e.
Tillfredsställande	0,2%	4,5%	2,9%	-1,6 p.e.
Inte tillfredsställande	0,4%	0,9%	1,1%	0,2 p.e.
Arkivering				
God	93,0%	97,1%	100,0%	2,9 p.e.
Tillfredsställande	6,3%	1,7%	0,0%	-1,7 p.e.
Inte tillfredsställande	0,7%	1,2%	0,0%	-1,2 p.e.
Handläggningstid				
God	91,0%	98,5%	99,1%	0,6 p.e.
Tillfredsställande	5,0%	0,9%	0,6%	-0,3 p.e.
Inte tillfredsställande	4,0%	0,6%	0,3%	-0,3 p.e.

Källa: Skatteverkets kvalitetssäkringsmodell

Not 1) Förutsättningarna för vår bedömning, se avsnitt 2.6.2.

Fastighetstaxering

Kvalitetssäkring av ärenden uppdelat på kvinnor och män

Andel ärenden per indikator	Kvinnor	Män
Registrering		
God	100%	97,3%
Tillfredsställande	0,0%	2,0%
Inte tillfredsställande	0,0%	0,7%
Utredning/handläggning		
God	95,5%	90,4%
Tillfredsställande	1,8%	4,8%
Inte tillfredsställande	2,7%	4,8%
Beslut		
God	97,3%	91,1%
Tillfredsställande	0,9%	4,1%
Inte tillfredsställande	1,8%	4,8%
Information		
God	99,1%	98,6%
Tillfredsställande	0,9%	1,4%
Inte tillfredsställande	0,0%	0,0%
Språk		
God	99,1%	99,3%
Tillfredsställande	0,9%	0,7%
Inte tillfredsställande	0,0%	0,0%
Bemötande		
God	96,4%	98,0%
Tillfredsställande	1,8%	2,0%
Inte tillfredsställande	1,8%	0,0%
Arkivering		
God	100%	100%
Tillfredsställande	0,0%	0,0%
Inte tillfredsställande	0,0%	0,0%
Handläggningstid		
God	98,7%	100%
Tillfredsställande	0,0%	0,0%
Inte tillfredsställande	1,3%	0,0%

Källa: Skatteverkets kvalitetssäkringsmodell

20.8 Bouppteckningar och äktenskapsregistret

Prestationer och andra produktionsmått

Prestationer	2016	2017	2018	2017-2018
Registrerade bouppteckningar	86 045	88 868	85 883	-3,4%
Registrerade ärenden i äktenskapsregistret ¹⁾	25 592	23 917	22 040	-7,8%

Källa: Guppi

Not 1) Avser gåva mellan makar, äktenskapsförord, anmälan om bodelning och bodelningshandling.

Volym i ärendehandläggning	2016	2017	2018	2017-2018
Avslutade bouppteckningsärenden ²⁾	97 012	99 397	96 617	-2,8%

Källa: Guppi

Not 2) I avslutade bouppteckningsärenden ingår dödsboanmälningar från socialtjänsten samt tilläggsbouppteckningar m.m., vilket motsvarar ca 7 500 ärenden per år.

Verksamhetens intäkter och kostnader	2016	2017	2018	2017-2018
Intäkter av anslag (tkr)	70 901	72 188	76 390	5,8%
Övriga intäkter (tkr)	0	0	4	
Kostnader (tkr)	70 901	72 188	76 394	5,8%

Källa: Agresso

Produktivitet

Nedlagd tid	2016	2017	2018	2017-2018
Operativ tid (dagar) ³⁾	11 995	11 767	11 205	-4,8%
- varav bouppteckningar	10 714	10 570	10 107	-4,4%
- varav äktenskapsregistret	1 281	1 197	1 098	-8,3%

Källa: Agresso och Guppi

Not 3) Uppgifter exkl. ofördelad tid och frånvaro samt att 2016 och 2017 är justerad och inkluderar nu övertid.

Arbetsproduktivitet	2016	2017	2018	2017-2018
Registrerade bouppteckningar per dag ⁴⁾	8,0	8,4	8,5	1,1%
Registrerade ärenden i äktenskapsregistret per dag ⁵⁾	20,0	20,0	20,1	0,5%

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	2016	2017	2018	2017-2018
Kostnad per bouppteckning (kr)	732	729	756	3,8%
Kostnad per registrerat ärende i äktenskapsregistret (kr)	311	311	519	67,2%

Källa: Agresso och Guppi

Kvalitet

Genomströmningstider	2016	2017	2018	2017-2018
Bouppteckningar				
Andel bouppteckningsärenden som är registrerade inom fyra veckor	80%	88%	90%	2 p.e.
Andel bouppteckningsärenden som är registrerade inom nio veckor	98%	99%	99%	0 p.e.
Äktenskapsregistret				
Andel registrerade ärenden inom två veckor	79%	81%	77%	-4 p.e.
Andel registrerade ärenden inom tre veckor	91%	91%	96%	5 p.e.

Källa: Guppi

Ärendebalanser	2016	2017	2018	2017-2018
Ärendebalans för bouppteckningsärenden	5 036	3 054	3 629	18,8%

Källa: Guppi

Bouppteckningar och äktenskapsregistret

Kvalitetssäkring. Andel ärenden per kategori ¹⁾	2016	2017	2018	2017-2018
Registrering				
God	100%	99,7%	100,0%	0,3 p.e.
Tillfredsställande	0,0%	0,0%	0,0%	-
Inte tillfredsställande	0,0%	0,3%	0,0%	-0,3 p.e.
Utredning/handläggning				
God	95,1%	91,4%	97,0%	5,6 p.e.
Tillfredsställande	4,1%	7,2%	1,6%	-5,6 p.e.
Inte tillfredsställande	0,8%	1,4%	1,4%	-
Beslut				
God	95,3%	93,9%	97,2%	3,3 p.e.
Tillfredsställande	2,4%	2,9%	1,4%	-1,5 p.e.
Inte tillfredsställande	2,3%	3,2%	1,4%	-1,8 p.e.
Information				
God	97,0%	98,9%	100,0%	1,1 p.e.
Tillfredsställande	2,5%	0,0%	0,0%	-
Inte tillfredsställande	0,5%	1,1%	0,0%	-1,1 p.e.
Språk				
God	96,0%	93,6%	95,0%	1,4 p.e.
Tillfredsställande	4,0%	5,3%	5,0%	-0,3 p.e.
Inte tillfredsställande	0,0%	1,1%	0,0%	-1,1 p.e.
Bemötande				
God	100%	100,0%	98,6%	-1,4 p.e.
Tillfredsställande	0,0%	0,0%	1,4%	1,4 p.e.
Inte tillfredsställande	0,0%	0,0%	0,0%	-
Arkivering				
God	97,8%	96,2%	97,0%	0,8 p.e.
Tillfredsställande	1,7%	3,5%	2,7%	-0,8 p.e.
Inte tillfredsställande	0,5%	0,3%	0,3%	-
Handläggningstid				
God	98,6%	97,1%	99,5%	2,4 p.e.
Tillfredsställande	0,9%	2,0%	0,0%	-2,0 p.e.
Inte tillfredsställande	0,5%	0,9%	0,5%	-0,4 p.e.

Källa: Skatteverkets kvalitetssäkringsmodell

Not 1) Förutsättningarna för vår bedömning, se avsnitt 2.6.2.

20.9 Id-kort

Prestationer och andra produktionsmått

Prestationer	2016	2017	2018	2017-2018
Utfärdade id-kort	160 020	155 896	153 497	-1,5%
- fördelning kvinnor/män	47/53	48/52	50/50	-

Källa: Guppi och IDA

Ansökningar	2016	2017	2018	2017-2018
Ansökningar om id-kort	173 098	162 953	160 069	-1,8%
- fördelning kvinnor/män	47/53	48/52	50/50	-
Avslutade ärenden	163 373	159 034	155 285	-2,4%
Avslag på ansökan om id-kort	728	813	759	-6,6%

Källa: Guppi och IDA

Verksamhetens intäkter och kostnader	2016	2017	2018	2017-2018
Intäkter av anslag (tkr)	34 845	65 037	59 069	-9,2%
Övriga intäkter (tkr)	69 176	66 186	65 448	-1,1%
Kostnader	104 021	131 223	124 518	-5,1%
- varav personal och drift (tkr)	69 137	95 930	108 241	12,8%
- varav material (tkr) ¹⁾	34 884	35 293	16 277	-53,9%

Källa: Agresso

Not 1) Id-kortsverksamheten har betydande inköpskostnader. För att åskådliggöra detta redovisas direkta inköpskostnader för bl.a. kortstammar separat i sammanställningen.

Produktivitet

Nedlagd tid	2016	2017	2018	2017-2018
Operativ tid (dagar) ^{2) 3)}	9 558	9 335	9 061	-2,9%

Källa: Agresso och Guppi

Not 2) Redovisad tid avser tid som redovisats på servicekontor där Skatteverket är huvudman samt tid på id-kontrollsektionen. Däremot är nedlagd tid på servicekontor där Försäkringskassan är huvudman inte medräknad.

Not 3) Uppgifter exkl. ofördelad tid och frånvaro.

Arbetsproduktivitet	2016	2017	2018	2017-2018
Avslutade id-kort per dag ⁴⁾	17,1	17,0	17,1	0,6%

Källa: Guppi

Not 4) Beräknas som antal avslutade id-kortsärenden delat med operativ tid.

Styckkostnad	2016	2017	2018	2017-2018
Kostnad per utfärdat id-kort (kr) ⁵⁾	650	842	811	-3,6%

Källa: Agresso och Guppi

Not 5) Beräknas som summa materialkostnader och övriga kostnader delat med antal utfärdade id-kort.

Kvalitet

Genomströmningstider	2016	2017	2018	2017-2018
Andelen id-kortsärenden handlagda inom två veckor	77%	67%	87%	20 p.e.
Andelen ärenden på id-kontrollsektionen handlagda inom sex veckor ⁶⁾	64%	93%	69%	-24 p.e.

Källa: Guppi

Not 6) Avser beviljade och avslagna ansökningar om id-kort.

Ärendebalanser	2016	2017	2018	2017-2018
Ärendebalans	6 934	4 573	4 630	1,2%

Källa: Guppi

Id-kort

Kvalitetssäkring. Andel ärenden per kategori ¹⁾	2016	2017	2018	2017-2018
Registrering				
God	100,0%	–	93,4%	-
Tillfredsställande	0,0%	–	3,3%	-
Inte tillfredsställande	0,0%	–	3,3%	-
Utredning/handläggning				
God	89,0%	100,0%	83,4%	-16,6 p.e.
Tillfredsställande	11,0%	0,0%	12,2%	12,2 p.e.
Inte tillfredsställande	0,0%	0,0%	4,4%	4,4 p.e.
Beslut				
God	100,0%	98,6%	90,0%	-8,6 p.e.
Tillfredsställande	0,0%	1,4%	3,3%	1,9 p.e.
Inte tillfredsställande	0,0%	0,0%	6,7%	6,7 p.e.
Information				
God	98,6%	100,0%	97,8%	-2,2 p.e.
Tillfredsställande	1,4%	0,0%	1,1%	1,1 p.e.
Inte tillfredsställande	0,0%	0,0%	1,1%	1,1 p.e.
Språk				
God	98,6%	100,0%	97,8%	-2,2 p.e.
Tillfredsställande	1,4%	0,0%	2,2%	2,2 p.e.
Inte tillfredsställande	0,0%	0,0%	0,0%	-
Bemötande				
God	100,0%	100,0%	96,2%	-3,8 p.e.
Tillfredsställande	0,0%	0,0%	0,0%	-
Inte tillfredsställande	0,0%	0,0%	3,8%	3,8 p.e.
Arkivering				
God	100,0%	98,6%	100,0%	1,4 p.e.
Tillfredsställande	0,0%	1,4%	0,0%	-1,4 p.e.
Inte tillfredsställande	0,0%	0,0%	0,0%	-
Handläggningstid				
God	98,6%	100,0%	88,9%	-11,1 p.e.
Tillfredsställande	1,4%	0,0%	11,1%	11,1 p.e.
Inte tillfredsställande	0,0%	0,0%	0,0%	-

Källa: Skatteverkets kvalitetssäkringsmodell

Not 1) Förutsättningarna för vår bedömning, se avsnitt 2.6.2.

Id-kort

Kvalitetssäkring av ärenden uppdelat på kvinnor och män

Andel ärenden per indikator	Kvinnor	Män
Registrering		
God	91,5%	95,3%
Tillfredsställande	6,4%	0,0%
Inte tillfredsställande	2,1%	4,7%
Utredning/handläggning		
God	85,1%	81,3%
Tillfredsställande	10,6%	14,0%
Inte tillfredsställande	4,3%	4,7%
Beslut		
God	91,5%	88,3%
Tillfredsställande	2,1%	4,7%
Inte tillfredsställande	6,4%	7,0%
Information		
God	97,9%	97,7%
Tillfredsställande	2,1%	0,0%
Inte tillfredsställande	0,0%	2,3%
Språk		
God	95,7%	100,0%
Tillfredsställande	4,3%	0,0%
Inte tillfredsställande	0,0%	0,0%
Bemötande		
God	90,9%	100,0%
Tillfredsställande	0,0%	0,0%
Inte tillfredsställande	9,1%	0,0%
Arkivering		
God	100,0%	100,0%
Tillfredsställande	0,0%	0,0%
Inte tillfredsställande	0,0%	0,0%
Handläggningstid		
God	91,5%	86,0%
Tillfredsställande	8,5%	14,0%
Inte tillfredsställande	0,0%	0,0%

Källa: Skatteverkets kvalitetssäkringsmodell

20.10 Kompetensförsörjning

Uppgifter om anställda

Uppgifterna om anställda avser i de flesta fall utgången av respektive år. Snittvärden markeras med kursiv stil.

Tillsvidareanställda	2016	2017	2018	2017-2018
Tillsvidareanställda	10 251	10 318	10 532	2,1%
- varav skatteregioner ¹⁾	8 231	-	-	-
- varav huvudkontoret ¹⁾	2 020	-	-	-
- varav andel kvinnor	66,7%	66,6%	66,9%	0,3 p.e.
- varav andel män	33,3%	33,4%	33,1%	-0,3 p.e.
<i>Tillsvidareanställda i snitt</i>	<i>10 375</i>	<i>10 297</i>	<i>10 418</i>	<i>121</i>

Källa: Skatteverkets HR-rapporter

Not 1) Från 1 juni 2017 är Skatteverket inte längre organiserat i huvudkontor och regioner.

Tidsbegränsat anställda	2016	2017	2018	2017-2018
Tidsbegränsat anställda	170	169	216	27,8%
- varav andel kvinnor	67,1%	67,5%	64,4%	-3,1 p.e.
- varav andel män	32,9%	32,5%	35,6%	3,1 p.e.
<i>Tidsbegränsat anställda i snitt</i>	<i>276</i>	<i>286</i>	<i>280</i>	<i>-6</i>

Källa: Skatteverkets HR-rapporter

Alla anställda	2016	2017	2018	2017-2018
<i>Alla anställda i snitt</i>	<i>10 651</i>	<i>10 583</i>	<i>10 698</i>	<i>1,1%</i>

Källa: Skatteverkets HR-rapporter

Årsarbetskrafter	2016	2017	2018	2017-2018
Årsarbetskrafter	9 207	9 340	9 642	3,2%
- varav skatteregioner ²⁾	7 327	-	-	-
- varav huvudkontoret ²⁾	1 880	-	-	-
- varav tillsvidareanställda	9 047	9 186	9 446	2,8%
- varav tidsbegränsat anställda	160	153	195	27,5%
<i>Årsarbetskrafter i snitt</i>	<i>9 476</i>	<i>9 396</i>	<i>9 566</i>	<i>1,8%</i>

Källa: Skatteverkets HR-rapporter

Not 2) Från 1 juni 2017 är Skatteverket inte längre organiserat i huvudkontor och regioner.

Delpensioner	2016	2017	2018	2017-2018
Anställda med delpension	160	145	132	-9,0%
- varav andel kvinnor	70,0%	70,3%	66,7%	-3,6 p.e.
- varav andel män	30,0%	29,7%	33,3%	3,6 p.e.

Källa: Skatteverkets HR-rapporter

Kompetensförsörjning

Föräldraledighet och vård av barn	2016	2017	2018	2017-2018
Föräldralediga medarbetare	396	382	296	-22,5%
- varav andel kvinnor	87,4%	86,4%	88,5%	2,1 p.e.
- varav andel män	12,6%	13,6%	11,5%	-2,1 p.e.
Föräldralediga medarbetare på heltid	243	236	178	-24,6%
- varav andel kvinnor	88,9%	90,7%	91,0%	0,3 p.e.
- varav andel män	11,1%	9,3%	9,0%	-0,3 p.e.
Föräldralediga medarbetare på deltid	153	146	118	-19,2%
- varav andel kvinnor	85,0%	79,5%	84,7%	5,2 p.e.
- varav andel män	15,0%	20,5%	15,3%	-5,2 p.e.
Uttag av föräldrapenning	5,4%	5,4%	5,2%	-0,2 p.e.
- kvinnor	6,7%	6,8%	6,4%	-0,4 p.e.
- män	2,9%	2,7%	2,9%	0,2 p.e.
Uttag av tillfällig föräldrapenning	0,8%	0,8%	0,8%	-
- kvinnor	0,8%	0,8%	0,9%	0,1 p.e.
- män	0,7%	0,7%	0,7%	0,0 p.e.

Källa: Skatteverkets HR-rapporter

Chefer	2016	2017	2018	2017-2018
Chefer	657	674	693	2,8%
- varav andel kvinnor	62,4%	63,6%	64,5%	0,9 p.e.
- varav andel män	37,6%	36,4%	35,5%	-0,9 p.e.

Källa: Skatteverkets HR-rapporter

Externa rekryteringar och avgångar, tillsvidareanställda	2016	2017	2018	2017-2018
Externa rekryteringar	481	814	1 019	25,2%
Externa avgångar (andel) ³⁾	838 (8,1%)	887 (8,6%)	953 (9,1%)	66 (0,5 p.e.)
- kvinnor	63,7%	67,4%	65,4%	-2 p.e.
- män	36,3%	32,6%	34,6%	2 p.e.
- varav pensionsavgångar	360	335	325	-3,0%
- varav övriga avgångar	478	552	628	13,8%
- anställda med kortare anställningstid än 1 år	9,2%	9,1%	10,4%	1,3 p.e.

Källa: Skatteverkets HR-rapporter

Not 3) Ändrad uppgift för 2016 jämfört med Skatteverkets årsredovisning 2016.

Ålder	2016	2017	2018	2017-2018
Snittålder, tillsvidareanställda	46	45,8	45,4	-0,4
- kvinnor	45,8	45,6	45,1	-0,5
- män	46,6	46,2	45,9	-0,3
Genomsnittlig pensionsålder	64,6	64,7	64,8	0,1
- kvinnor	64,6	64,4	64,7	0,3
- män	64,6	65,3	64,8	-0,5

Källa: Skatteverkets HR-rapporter

Kompetensförsörjning

Anställningstid och akademisk utbildning, tillsvidareanställda	2016	2017	2018	2017-2018
Andel med anställningstid kortare än ett år	6,4%	9,4%	9,8%	0,4 p.e.
- kvinnor	4,5%	6,2%	6,7%	0,5 p.e.
- män	1,9%	3,2%	3,2%	-
Andel med anställningstid mellan ett och fem år	23,6%	20,4%	22,5%	2,1 p.e.
- kvinnor	15,8%	13,9%	15,5%	1,6 p.e.
- män	7,9%	6,5%	7,0%	0,5 p.e.
Andel med akademisk utbildning om tre år eller mer	66,8%	64,1%	65,9%	1,8 p.e.
- kvinnor	63,3%	60,4%	62,7%	2,3 p.e.
- män	73,8%	71,5%	72,6%	1,1 p.e.

Källa: Skatteverkets HR-rapporter

Sjukfrånvaro	2016	2017	2018	2017-2018
Sjukfrånvaro	4,7%	4,7%	4,8%	0,1 p.e.
- kvinnor	5,7%	5,8%	5,7%	-0,1 p.e.
- män	2,9%	2,7%	2,9%	0,2 p.e.
Regional skillnad ⁴⁾	3,7-5,7%	-	-	-
Långtidssjukfrånvaro	2,6%	2,5%	2,4%	-0,1 p.e.
- kvinnor	3,3%	3,3%	3,1%	-0,2 p.e.
- män	1,3%	1,1%	1,2%	0,1 p.e.
Korttidssjukfrånvaro	1,7%	1,8%	1,9%	0,1 p.e.
- kvinnor	1,9%	1,9%	2,1%	0,2 p.e.
- män	1,3%	1,4%	1,5%	0,1 p.e.

Källa: Skatteverkets HR-rapporter

Not 4) Från 1 juni är Skatteverket inte längre organiserat i huvudkontor och regioner

Employee Net Promoter Score®	2016	2017	2018	2017-2018
eNPS®	-	-	0,61	-
- kvinnor	-	-	4,62	-
- män	-	-	2,85	-
- vill ej definiera mig efter kön	-	-	-46,52	-
- medarbetare som slutar inom ett år	-	-	27,69	-

Källa: Skatteverkets avgångsenkäter

20.11 Uppbörd

Uppbörd redovisad mot inkomsttitlar enligt Skatteverkets räkenskaper

miljarder kronor	2016	2017	2018	Förändring 2017-2018	
				Mdkr ¹⁾	%
Uppbördsutfall					
Fysiska personers inkomstskatt	727,7	770,1	799,1	29,0	3,8%
Juridiska personers inkomstskatt	195,2	184,4	205,4	21,0	11,4%
Arbetsgivaravgift	512,2	541,1	566,9	25,8	4,8%
Mervärdesskatt, netto	370,9	393,7	411,2	17,5	4,4%
Övriga skatter på varor och tjänster	102,5	103,5	102,5	-1,0	-1,0%
Övriga skatter ²⁾	8,2	9,3	11,5	2,2	24,0%
Betalningsdifferenser för kassamässighet, skattekonto ³⁾	15,3	-14,1	-11,8	2,3	-16,2%
Räntor, skattetillegg, förseningsavgifter och offentligrättsliga avgifter	4,1	4,6	4,3	-0,4	-7,9%
Övriga inkomster av statens verksamhet	0,0	0,0	0,0	0,0	-
Summa uppbörd brutto	1 936,2	1 992,7	2 089,2	96,5	4,8%
Tillkommer: Utjämningsavgift för LSS-kostnader ⁴⁾	3,7	3,9	4,1	0,2	4,9%
Avgår: Kompensation för mervärdesskatt till kommuner och landsting	-62,1	-65,6	-71,0	-5,4	8,3%
Avgår: Utbetalning av kommunalskattemedel ⁵⁾	-704,8	-742,3	-760,9	-18,6	2,5%
Avgår: Nedsättning av skatter (sjöfartsstöd, nystartsjobb, jämställdhetsbonus m.m.) ⁶⁾	0,0				
Summa tillkommer/avgår	-763,3	-804,0	-827,8	-23,9	3,0%
Summa uppbörd netto	1 172,9	1 188,7	1 261,4	72,7	6,1%

Källa: Skatteverkets räkenskaper

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) LSS: Verksamhet enligt lag (1993:387) om stöd och service till personer som har vissa funktionsnedsättningar.

Not 5) I beloppet ingår utbetalning av kommunalskatt och kommunal fastighetsavgift till kommuner och landsting samt utbetalning av kyrko- och begravningsavgift.

Not 6) Dessa bidrag som krediteras skattekonton finansieras från år 2016 inte längre via dessa inkomsttitlar utan Skatteverket får bidrag från respektive myndighet som beviljar bidragen.

Befarade uppbördsförluster

miljoner kronor	2016	2017	2018	2017-2018
Ackord/skuldsanering före restföringsledet	91	320	116	-63,8%
Uppbördsförluster i restföringsledet ⁷⁾	4 031	4 958	4 082	-17,7%
- varav nyrestfört brutto	10 848	12 270	11 578	-5,6%
- varav återkallade skatter och avgifter	-2 565	-2 691	-2 696	0,2%
- varav betalt	-4 253	-4 622	-4 800	3,9%
Ränta Kronofogden	490	465	462	-0,6%
Ackord/skuldsanering restföringsledet m.m. ⁸⁾	70	74	75	1,4%
Justering, varav betalt	27	4	-20	
Uppbördsförlust, total⁹⁾	4 709	5 821	4 715	-19,0%
Skatter och avgifter	1 936 151	1 992 685	2 089 207	4,8%
Uppbördsförlust i procent	0,24%	0,29%	0,23%	-0,06 p.e.

Källa: Agresso. För att överensstämma bättre med inkomsttitelredovisningen och ge en mer heltäckande bild har Agresso använts som källa från och med 2017.

Tidigare år har räknats om enligt samma princip.

Not 7) Med restföringsled menar vi hantering av fordran efter att den har överlämnats för indrivning till Kronofogden.

Not 8) Nedsättning ackord och skuldsanering på KFM-skuld samt justeringbetalningar mot KFM första dagarna på året.

Not 9) Uppbördsförlusten redovisas i kassamässiga termer, utan hänsyn till skillnader i inkomstår, restföringsår och betalningsår.

20.12 10-årsserier

Information och service	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Antal besvarade samtal i Skatteupplysningen	4 300 493	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
Antal besvarade förfrågningar via e-post till Skatteupplysningen	286 000	320 000	360 000	382 000	370 538	320 753	409 780	520 482	549 947	503 487
Antal besök på webbplatsen skatteverket.se	27 300 000	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
Beskattnings	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Slutskattebesked inkomstbeskattnings ¹⁾	7 997 914	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
Grundbeslut arbetsgivaravgifter ²⁾	4 102 919	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
- varav juridiska personer			3 725 222	3 883 595	4 006 899	4 133 626	4 250 181	4 384 476	4 500 551	4 614 924
- varav fysiska personer			696 405	690 151	681 093	664 423	624 342	589 070	572 447	532 238
- fördelning kvinnor/män			24/76	25/75	25/75	26/74	26/74	27/73	26/74	25/75
Grundbeslut moms ²⁾	3 421 008	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
- varav juridiska personer			2 578 089	2 694 602	2 811 068	2 940 275	3 008 406	3 095 793	3 166 473	3 202 821
- varav fysiska personer			1 191 250	1 207 567	1 258 371	1 665 283	1 663 166	1 645 634	1 626 652	1 580 420
- fördelning kvinnor/män			29/71	30/70	31/69	32/68	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	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Uppbördsförlost	0,57%	0,40%	0,43%	0,42%	0,43%	0,37%	0,25%	0,24%	0,29%	0,23%
Not 3) För att överensstämma bättre med inkomsttellerredovisningen och ge en mer heltäckande bild har Agresso använts som källa från och med 2017. Tidigare år har räknats om enligt samma princip.										
Brottsbekämpning	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Avslutade brottsutredningar	2 125	2 165	2 099	1 786	1 834	1 392	1 109	1 199	1 108	1 210
Not 4) Uppgifterna för åren 2009-2013 är inte helt jämförbara med senare år på grund av ny beräkning av ärenden.										
Folkbokföring	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Avslutade folkbokföringsärenden	2 764 931	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
Avslutade folkbokföringsärenden exklusive Läget ¹⁾	2 654 799	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
Not 5) Projektet upprättande av folkbokföring på lägenhet pågick främst under 2010-2011 och resulterade i en stor mängd ärenden.										
Fastighetstaxering	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Grundbeslut allmän/förenklad fastighetstaxering	2 338 076	130 030	376 254	2 369 736	384 099	381 757	2 405 723	137 577	384 563	2 432 497
Grundbeslut särskild fastighetstaxering	44 582	112 254	86 808	43 955	73 143	61 638	40 899	82 888	69 394	35 769

10-årsserier

	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Bouppteckningar										
Antal registrerade bouppteckningar	86 716	81 871	82 891	86 538	84 146	81 554	83 305	86 045	88 868	85 883
Äktenskapsregistret										
Antal avslutade ärenden			6 730 ⁶⁾	24 469	28 102	27 590	28 643	25 592	23 917	22 040
Not 6) Verksamheten togs över från SCB 1 oktober 2011.										
Id-kort										
Antal utfärdade id-kort			93 910	94 947	99 672	114 292	139 205	160 020	155 896	153 497
Not 7) Verksamheten startade 1 juni 2009.	37 250 ⁷⁾	82 362								
SPAR										
Levererade adressposter kontrolländamål										
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
Not 8) Tjänsten Kontrolländamål togs i drift under våren 2013.										
Not 9) Tjänsten Urvalsändamål togs i drift 2012.										
Kompetensförsörjning										
Sjukfrånvaro totalt	3,5%	3,2%	3,1%	3,3%	3,8%	4,0%	4,5%	4,7%	4,7%	4,8%
Kvinnor	4,1%	3,9%	3,6%	4,0%	4,6%	4,9%	5,5%	5,7%	5,8%	5,7%
Män	2,3%	2,1%	2,0%	2,1%	2,3%	2,4%	2,5%	2,9%	2,7%	2,9%
<=29 år	2,0%	2,1%	2,3%	2,0%	3,2%	3,2%	2,8%	3,4%	3,3%	3,4%
30-49 år	3,1%	2,8%	2,8%	3,6%	3,6%	3,9%	4,3%	4,5%	4,6%	4,6%
>=50	3,9%	3,7%	3,5%	3,7%	4,1%	4,3%	5,0%	5,2%	5,1%	5,3%
Andel långtidssjuka (60 dagar eller mer)	51,0%	44,8%	42,0%	43,3%	48,0%	50,2%	52,5%	54,7%	53,5%	50,8%
Antal tillsvidareanställda	10 419	9 922	10 267	10 463	10 371	10 492	10 456	10 251	10 318	10 532
Andel kvinnor	66%	66%	66%	66,0%	66,1%	66,0%	66,2%	66,7%	66,6%	66,9%
Andel kvinnor bland cheferna	56%	58%	58%	58,0%	60,3%	60,3%	60,5%	62,4%	63,6%	64,5%

20.13 Gemensamt Skatteverket

Styckkostnad

	2016	2017	2018	2017-2018
Kostnad per invånare (kr) ¹⁾	783	786	807	2,7%

Källa: Agresso och Statistiska centralbyrån

Not 1) Folkmängd i Sverige enligt Statistiska centralbyrån per den 30 november för respektive år, 2015: 9 845 155 personer, 2016: 9 981 799 personer och 2017: 10 112 669 personer.

Fördelning av verksamhetens intäkter och kostnader

Tkr	2016			2017			2018			Förändring kostnader
	Intäkter av anslag	Övriga intäkter	Kostnader	Intäkter av anslag	Övriga intäkter	Kostnader	Intäkter av anslag	Övriga intäkter	Kostnader	
Beskattnings ²⁾	5 856 929	517 723	6 377 563	5 961 905	527 327	6 450 725	6 082 316	519 695	6 593 313	2,2%
Brottsbekämpning	247 670	0	247 670	258 251	86	258 336	267 013	487	267 500	3,6%
Folkbokföring ³⁾	802 645	17 039	819 686	809 387	1 755 3	826 940	923 093	32 674	952 544	15,2%
Fastighetstaxering	200 470	0	200 471	208 010	6	208 015	228 736		228 736	10,0%
Registering av bouppteckningar	62 951	0	62 951	64 760	0	64 760	64 950		64 950	0,3%
Äktenskapsregister	7 950	0	7 950	7 428	0	7 428	11 440	4	11 444	54,1%
ID-kort	34 845	69 176	104 021	65 037	66 186	131 223	59 070	65 448	124 518	-5,1%
Delsumma^{4) 5)}	7 213 460	603 937	7 820 312	7 374 777	611 158	7 947 428	7 636 618	618 308	8 243 005	-
Förändring jämfört med året innan	0,7%	3,1%	0,9%	2,2%	1,2%	1,6%	3,6%	1,2%	3,7%	-
- Statens personadressregister, SPAR ⁶⁾	0	47 719	43 004	0	51 820	46 260	0	51 174	44 848	-3,1%
- E-legitimationsnämnden ⁷⁾	15 000	2 179	27 300	23 438	810	21 222	16 507	18 446	18 652	-12,1%
- Till andra myndigheter levererat verksamhetsstöd ⁸⁾	0	217 963	218 302	0	222 636	222 636	0	213 015	213 015	-4,3%
- Andra myndigheters del i Skatteverkets servicekontor ⁹⁾	0	135 622	135 622	0	131 673	131 673	0	142 012	142 012	7,9%
- Skatteverkets tjänsteexport ¹⁰⁾	0	33 383	30 017	0	30 841	30 798	0	40 574	41 792	35,7%
- Valmyndigheten	25 945	6	25 950	38 608	124	38 732	166 222	2362	168 583	335,3%
Summa	7 254 404	1 040 808	8 300 507	7 436 823	1 049 062	8 438 748	7 819 346	1 085 891	8 871 907	5,1%

Källa: Agresso

Not 2) Inkl. kapitalförändring inom avgiftsområdet för administration av ålderspension, AP-fonden 8 697 tkr (- 2 896 tkr 2016, -38 507 tkr 2017)

Not 3) Uppgift för 2018 inkl. kapitalförändring inom avgiftsområdet för namnämnden 3 223 tkr

Not 4) Inkl. anslag för administration av: träningskatt i Stockholm och i Göteborg och stöd till trossamfund. 2016 även inkl. anslag Mina Meddelanden.

Not 5) Motsvarar avräknat anslag för att täcka kostnader.

Not 6) Inkl. kapitalförändring inom avgiftsområdet för Statens personadressregister, SPAR 6 326 tkr (4 715 tkr 2016, 5 559 tkr 2017)

Not 7) Inkl. 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) Intäkter för Försäkringskassans och Pensionsmyndighetens del i Skatteverkets servicekontor.

Not 10) Inkl. kapitalförändring inom avgiftsområdet för Skatteverkets tjänsteexport -1 217 tkr (3 365 tkr 2016, 43 tkr 2017)

Investeringsbudget enligt regleringsbrevet 2018, bilaga 3

(tkr)	Totalt ¹⁰⁾	Ack. Utfall	2017 Prognos	2017 Utfall	2018 Budget	2018 Utfall	2019 Beräknat
Verksamhetsinvesteringar per objekt							
Ny produktionsplattform ¹¹⁾	810000	440 000	250 000	255 000	120 000	105 000	0
Arbetsgivardeklaration på individnivå	255000	25 000	85 000	85 000	105 000	105 000	40 000
Dina uppgifter ¹²⁾	85000	0	10 000	10 000	75 000	75 000 i./u.	
Intag av kontrolluppgifter	210000	165 000	45 000	40 000	0	0	0
Rot & Rut – ärendehantering, e-tjänster	60000	50 000	10 000		0	0	0
Nytt valsystem	76000	0	3 000		28 000	17 000	45 000
Övrigt 2016- 2019 > 20 000 tkr	125000	0	0	140 000	125 000	120 000 i./u.	
Övrigt 2016- 2019 < 20 000 tkr ¹³⁾	290000	0	180 000	70 000	110 000	120 000 i./u.	
Materiella anläggningstillgångar	240000	80 000	50 000	60 000	55 000	70 000	55 000
Summa utgifter för investeringar	2151000	760 000	633 000	660 000	618 000	612 000	140 000
Finansiering							
Lån i Riksgäldskontoret	670000	210 000	185 000	240 000	180 000	270 000	95 000
Avgiftsintäkter	85000	50 000	25 000	25 000	10 000	0	0
Anslog	1320000	500 000	420 000	395 000	400 000	338 000	0
Summa finansiering¹⁴⁾	2075000	760 000	630 000	660 000	590 000	608 000	95 000

Källa: Ulf, Agresso och Mercur

Not 10) Totalt är hämtad från regleringsbrevet och har inte justerats för eventuella skillnader mellan prognos 2017 och utfall 2017 eller budget 2018 och utfall 2018.

Not 11) I budget 2018 ingår ökade drifts- och infrastrukturkostnader med 53 000 tkr, på grund av dubbla miljöer under utvecklingstiden.

Not 12) Omfattningen för insatsen beslutas årlvis. Programmet är tänkt att fortsätta till 2020.

Not 13) I posten ingår immateriella investeringar i form av förvärvade licenser och rättigheter mm uppgående till 10 000 tkr. Dessa fanns med i budget men framgick inte av utfallet 2017 i investeringsbudgeten i årsredovisning 2017.

Not 14) Skillnad mellan summa utgifter för investeringar och summa finansiering är det som finansieras av Valmyndighetens anslog.

Kommentar till utfall:

Utfallet för 2018 ligger sammanlagt på en förväntad nivå i relation till budget. För de namngivna större investeringarna finns inga väsentliga avvikelser.

Inom ramen för samlingsposten Övrigt > 20 mnkr ser vi inbördes vissa omkastningar, men sett på totalen ligger vi även här på budgeterad nivå.

Under finansiering ligger avgiftsintäkter väsentligt under budget beroende på att alla Kronofogdens applikationer åtgärdades under 2017, dessa avgifter uppgick under 2018 till 290 tkr.

Ordlista

Agresso: Ekonomi- och tidrapporteringsystem.

Avancerat skattefusk: Avsiktliga fel som avser stora belopp.

Betalningssäkring: Tvångsåtgärd som kan användas för att säkra betalning från betalningsskyldiga som kan, men inte vill, betala skatter och avgifter.

Bosättningskontroll: Utredning som Skatteverket gör för att utreda faktisk bosättning.

Bris: Handläggningssystem för bland annat punktskatt.

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.

Formella fel: Oavsiktliga fel som till exempel felsummeringar och överföringsfel mellan blanketter.

Fullgörandefel: Formella fel i skattebetalarnas uppgiftslämnande.

Företrädaransvar: Företrädare för juridiska personer, till exempel aktiebolag, kan under vissa förutsättningar bli betalningsskyldiga för den juridiska personens obetalda skatter och avgifter.

Genomströmningstider: Den tid som förflyter mellan registrering och avslut av ett ärende.

Gin: Ett uppföljningssystem för beskattningsområdet.

God: Se avsnitt 2.5.1.

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.

Insatser: Insatsverksamheten består av prioriterade insatser, främst i form av kontroll men även förebyggande insatser. Det handlar om ärenden som initieras av Skatteverket.

Inte tillfredsställande: Se avsnitt 2.5.3.

Kvalitet: Sammantagna egenskaper hos en prestation som ger den dess förmåga att uppnå mål.

Kvalitetssäkring: Säkring av rättslig och annan kvalitet. Säkring sker i linjen och tidigt i verksamheten.

Kvalitetsuppföljning: Uppföljning av rättslig och annan kvalitet. Uppföljning sker centralt och i efterhand.

Kuling: Handläggningssystem för bland annat punktskatt.

Löpande ärendehantering: Det arbete som krävs för att ett ärende ska kunna hanteras i våra system utan utredning eller med endast enklare komplettering.

Mercur: Budget- och prognosverktyg.

Obligatorisk omprövning: Myndigheten är genom lagreglering skyldig att ompröva sitt beslut när det har överklagats.

Omprövning: Omprövning är när en myndighet prövar sitt eget beslut på nytt, för att eventuellt ändra det. Det kan ske på myndighetens eller på den enskildes initiativ.

p.e: Förkortning av procentenhet

Prestation: De tjänster och produkter som lämnar myndigheten, slutprestationer.

Produktivitet: Relation mellan aktiviteter eller prestationer och insatta resurser.

Program: Genom program samordnas åtgärder inom beskattningsverksamheten, både den operativa verksamheten och de delar som utvecklar och skapar förutsättningar för verksamheten.

Rikskoncentration: Koncentration av verksamhet till vissa orter.

Rotavdrag: Skatteavdrag för reparation, ombyggnad och tillbyggnad på en fastighet.

Rotavdrag: 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 den skatt som skulle ha blivit fastställd om alla lämnade korrekta uppgifter och den skatt som fastställs efter Skatteverkets kontroller. Både avsiktliga och oavsiktliga fel avses.

Skattefusk: Avsiktliga fel, oavsett belopp, i syfte att undvika skatt.

Skatteplanering: Arrangemang inom lagens ram i syfte att begränsa skatten.

Skatteundandragande: Skattefusk samt skattupplägg som visar sig ligga utom lagens ram.

Skatteupplägg: Arrangemang i syfte att minska skatten där det inledningsvis är oklart om det ligger inom eller utom lagens ram.

Skönsbeskattning: Uppskattning av beskattningsunderlag för att bestämma vilken skatt som ska betalas.

Ställningstaganden: Ställningstaganden innehåller en redogörelse för Skatteverkets uppfattning i rättsliga frågor. De är styrande för Skatteverkets verksamhet, men vägledande för allmänheten.

Strukturutveckling: Internt begrepp för förutsättningsskapande åtgärder inom beskattningsverksamheten.

Tillfredsställande: Se avsnitt 2.5.2.

Uppbörd: Betalning av fastställda skatter och avgifter.

Uppbördsförlust: Fastställd skatt som inte betalas.

Ärendebalanser: Ärenden under handläggning.

Ärendeflöden: Verksamheten inom ärendeflöden hanterar flödet av ärenden som kommer in till Skatteverket, eller ärenden som borde ha kommit in till Skatteverket. Ett ärendeflöde består av olika moment från det att någonting lämnas in till Skatteverket fram till det att vi registrerar, svarar eller fattar beslut.

Ärendehantering: Hantering av ärenden som kommer in till Skatteverket, eller ärenden som borde ha kommit in till Skatteverket.



SKV 165 utgåva 27. Utgiven i februari 2019.