

# 2020

## Årsredovisning för Skatteverket





Årsredovisning  
Skatteverket 2020

## Innehåll

<b>1</b>	<b>OM SKATTEVERKET</b>	<b>8</b>
1.1	Uppgifter enligt instruktion och regleringsbrev	8
1.2	Verksamhetsområden	8
1.3	Organisation	9
1.4	Strategisk riktning och planering	10
<b>2</b>	<b>UPPLYSNINGAR OM ÅRSREDOVISNINGEN</b>	<b>11</b>
2.1	Årsredovisningens disposition	11
2.2	Statistik och tabeller	12
2.3	Begrepp	12
2.4	Bedömning av resultat	12
2.5	Nivåer för resultatbedömning	13
2.5.1	Bedömning god	13
2.5.2	Bedömning tillfredsställande	14
2.5.3	Bedömning inte tillfredsställande	14
2.6	Produktionsmått	14
2.7	Intäkter och kostnader per verksamhetsområde	15
2.8	Årliga attitydundersökningar	16
2.8.1	Enkät svar	16
<b>3</b>	<b>REGERINGENS UPPGIFTER OCH MÅL FÖR SKATTEVERKET</b>	<b>17</b>
3.1	Samlad bedömning av Skatteverkets resultat	17
3.2	Inledning	17
3.3	Resultat	17
3.3.1	Fastställa skatter och avgifter	17
3.3.2	Förebygga och motverka ekonomisk brottslighet	19
3.3.3	Rättvisande uppgifter för att bidra till ett väl fungerande samhälle	20
3.3.4	Förtroende för Skatteverkets verksamhet	21
<b>4</b>	<b>SKATTEFELET</b>	<b>22</b>
4.1	Inledning	22
4.2	Skattefelets storlek	22
4.2.1	Om bedömningarna	22
4.2.2	Bolagsskatt	24
4.2.3	Arbetsgivaravgifter och egenavgifter	24
4.2.4	Inkomstskatt för inkomstlagen tjänst och näringsverksamhet	25
4.2.5	Inkomstskatt för inkomstlaget kapital	25
4.2.6	Mervärdesskatt	26
4.2.7	Punktskatter	27
4.2.8	Sammanfattande bedömning	27
4.3	Skattefelets förändring	27
4.3.1	Indikatorer på skattefelets förändring 2018–2020	27
4.3.2	Indikatorer på skattefels-faktorernas förändring 2018–2020	28
4.3.3	Övrigt om skattefelets utveckling	29
4.3.4	Sammanfattande bedömning	29
4.4	Andra aktiviteter under 2020	30
<b>5</b>	<b>FÖRTROENDET FÖR SKATTEVERKET</b>	<b>31</b>
5.1	Återrapportering och bedömning	31
5.2	Inledning	31
5.3	Skatteverkets attitydundersökning	31
5.4	Externa mätningar	32
5.5	Grund för bedömning	33
<b>6</b>	<b>INFORMATION OCH SERVICE</b>	<b>34</b>
6.1	Inledning	34
6.2	Redovisning av genomförd verksamhet inklusive resultat	34
6.2.1	Möjlighet att få information och service	34
6.2.2	Strukturutveckling	39
6.2.3	Statens personadressregister (SPAR)	40

6.2.4	Grund för bedömning	40
<b>7</b>	<b>BESKATTNING</b>	<b>41</b>
7.1	Inledning	41
7.2	Redovisning av genomförd verksamhet inklusive resultat	41
7.2.1	Fastställa beslut om skatt, avgifter och registrering	42
7.2.2	Kontroll inklusive kontrollverksamhetens inriktning	49
7.2.3	Vägledning	54
7.2.4	Strukturutveckling	55
7.2.5	Attitydpåverkan	57
7.3	Grund för bedömning	58
<b>8</b>	<b>BROTTSBEKÄMPNING</b>	<b>60</b>
8.1	Inledning	60
8.2	Redovisning av genomförd verksamhet inklusive resultat	60
8.2.1	Ärendehantering	60
8.2.2	Utveckling av metoder och arbetssätt inom brottsutredning	63
8.2.3	Utveckling av metoder och arbetssätt inom underrättelseverksamheten	63
8.2.4	Regel- och systemutveckling	64
8.2.5	Internationell metodsamverkan	64
8.3	Grund för bedömning	65
<b>9</b>	<b>FOLKBOKFÖRING</b>	<b>66</b>
9.1	Inledning	66
9.2	Redovisning av genomförd verksamhet inklusive resultat	66
9.2.1	Ärendehantering	66
9.2.2	Vägledning	70
9.2.3	Kontroll inklusive kontroll-verksamhetens inriktning	71
9.2.4	Strukturutveckling	72
9.2.5	Attitydpåverkan	73
9.3	Grund för bedömning	73
9.4	Folkbokföringsfelet	74
<b>10</b>	<b>FASTIGHETSTAXERING</b>	<b>77</b>
10.1	Inledning	77
10.2	Redovisning av genomförd verksamhet inklusive resultat	77
10.2.1	Ärendehantering	77
10.2.2	Vägledning	79
10.2.3	Kontroll	80
10.2.4	Strukturutveckling	81
10.2.5	Attitydpåverkan	81
10.3	Grund för bedömning	81
<b>11</b>	<b>REGISTRERING AV BOUPPTECKNINGAR OCH ÄKTENSKAPSREGISTRET</b>	<b>83</b>
11.1	Inledning	83
11.2	Redovisning av genomförd verksamhet inklusive resultat	83
11.2.1	Ärendehantering	83
11.2.2	Vägledning	85
11.2.3	Kontroll	86
11.2.4	Strukturutveckling	86
11.3	Grund för bedömning	86
<b>12</b>	<b>ID-KORT</b>	<b>87</b>
12.1	Inledning	87
12.2	Redovisning av genomförd verksamhet inklusive resultat	87
12.2.1	Ärendehantering	87
12.2.2	Vägledning	89
12.2.3	Kontroll	89
12.2.4	Strukturutveckling	89
12.3	Grund för bedömning	90
<b>13</b>	<b>ÖVRIGA ÅTERRAPPORTERINGSKRAV ENLIGT REGLERINGSBREVET</b>	<b>91</b>
13.1	Förstärkt arbete med att motverka skattebrott och skattefusk	91
13.1.1	Åtgärder för att förstärka och intensifiera arbetet mot skattefusk och skattebrott	91
13.1.2	Åtgärder för att motverka penningtvätt	92

13.1.3	Samverkan med Ekobrottsmyndigheten	93
13.1.4	Övrig myndighetssamverkan	94
13.2	Jämställdhetsintegrering	94
13.3	Verksamhetsutveckling	97
13.3.1	Viktigaste verksamhets- och it-utvecklingsinsatserna	97
13.3.2	Framtida utmaningar	103
13.4	Informationssäkerhet	104
13.5	Covid-19-åtgärder	106
13.6	Uppdrag från regeringen som redovisas i årsredovisningen	109
13.6.1	Uppdrag avseende transaktioner som involverar jurisdiktioner på EU-förteckning över icke-samarbetsvilliga jurisdiktioner på skatteområdet	109
<b>14</b>	<b>KOMPETENSFÖRSÖRJNING</b>	<b>110</b>
14.1	Åtterrapporering och bedömning	110
14.1.1	Attrahera och rekrytera	111
14.1.2	Kompetens och lärande	111
14.1.3	Ledarskap	112
14.1.4	Digitalisering av hr-processer	112
14.2	Hållbart arbetsliv	112
14.2.1	Dialog om hållbar prestation	113
14.2.2	Ett systematiskt rehabiliteringsarbete	113
14.2.3	Ett Skatteverk för alla	113
14.3	Personalstatistik	114
14.3.1	Anställda	114
14.3.2	Anställningstid och personalomsättning	114
14.3.3	Sjukfrånvaro	114
14.3.4	Föräldraledighet	115
<b>15</b>	<b>UPPBÖRDEN PÅ INKOMSTTITLAR I SKATTEVERKETS RÄKENSKAPER</b>	<b>116</b>
15.1	Inledning	116
15.2	Skatteverkets ansvarsområde	116
15.3	Skatteverkets redovisning	116
15.4	Den totala skatteuppbörden	116
15.5	Utvecklingen för de olika inkomsttitlarna	116
15.5.1	Fysiska personers inkomstskatt	116
15.5.2	Juridiska personers inkomstskatt	117
15.5.3	Arbetsgivaravgifter	117
15.5.4	Mervärdesskatt (moms)	118
15.5.5	Övriga skatter på varor och tjänster	118
15.5.6	Övriga skatter	118
15.5.7	Betalningsdifferenser	118
15.5.8	Avgående poster	119
15.6	Konstaterade uppbördsförluster	119
15.7	Dom från EU-domstolen den 20 januari 2021	119
<b>16</b>	<b>EKONOMI</b>	<b>120</b>
16.1	Inledning	120
16.2	Skatteverkets anslag	120
16.3	Ekonomiskt läge och förbrukning fördelat på verksamhet	120
16.4	Verksamhetens kostnader	122
16.5	Den avgiftsbelagda verksamheten	122
16.5.1	Samverkan med Kronofogden	125
16.5.2	Administration av inkomstgrundande ålderspension	125
16.5.3	Prissättningsbesked	125
16.5.4	Tjänsteexport	125
16.6	Investeringsbudget enligt bilaga till regleringsbrevet	128
<b>17</b>	<b>ANDRA VÄSENTLIGA HÄNDELSE</b>	<b>129</b>
17.1	Covid-19-pandemin	129
17.2	EU-domstolens dom "Schrems II", mål C-311/18	129
17.3	Införandet av ramverk för agilt arbetssätt inom Skatteverkets utvecklingsverksamhet	130
<b>18</b>	<b>FINANSIELL REDOVISNING</b>	<b>131</b>

18.1	Resultaträkning	132
18.2	Balansräkning	133
18.3	Anslagsredovisning	135
18.4	Finansieringsanalys	142
18.5	Tilläggsupplysningar och noter	144
18.6	Sammanställning väsentliga uppgifter	162
<b>19</b>	<b>INTERN STYRNING OCH KONTROLL</b>	<b>163</b>
19.1	Skatteverkets process för intern styrning och kontroll	163
19.2	Intern styrning och kontroll inom Skatteverkets verksamhet	163
19.2.1	Planering, genomförande och uppföljning av verksamheten	163
19.2.2	Information om områden eller delar av verksamheten där det funnits brister	164
19.2.3	Fler identifierade förbättringsområden	165
	<b>BESLUT OM ÅRSREDOVISNING</b>	<b>166</b>
<b>20</b>	<b>STATISTIKSAMMANSTÄLLNING</b>	<b>167</b>
20.1	Enkät svar från privatpersoner och företag	168
20.2	Enkät svar från privatpersoner, uppdelade på kvinnor och män	181
20.3	Information och service	189
20.4	Beskattning	190
20.5	Brottsbekämpning	201
20.6	Folkbokföring	204
20.7	Fastighetstaxering	209
20.8	Bouppteckningar och äktenskapsregistret	213
20.9	Id-kort	216
20.10	Kompetensförsörjning	219
20.11	Uppbörd	222
20.12	10-års serier	223
20.13	Gemensamt Skatteverket	225
	<b>ORDLISTA</b>	<b>226</b>

## Generaldirektören har ordet



År 2020 blev ett år som ingen av oss kunnat förutspå. Trots en svår tid under covid-19-pandemin har Skatteverket kunnat anpassa oss och bidra till samhället, både i det vardagliga och i det ovanliga.

För att inleda med det som varit annorlunda har vi haft en viktig roll i olika stöd till företag. Skatteverket har ansvarat särskilt för omställningsstöd till företag, och vi har lånat ut personal till Tillväxtverket för att hantera stöd för korttidspermitteringar.

Vi har skyndsamt hanterat förlängda anstånd med skatter och avgifter och har löpande informerat brett om stöd och regler. En viktig uppgift för oss har varit att motverka risker för fusk med olika former av stödåtgärder. Våra analytiker har löpande sammanställt information om läget för företag i olika branscher, som underlag för politiska beslut.

Kärnan i dessa uppgifter är inte ny för oss. Skatteverkets uppdrag är att bidra till ett väl fungerande samhälle för privatpersoner och företag, att bidra till att säkra finansieringen av den offentliga sektorn, och att motverka brottslighet. Det uppdraget har vi utfört även i år, om än delvis på nya sätt.

Skatteverket har arbetat efter några grundprinciper under hela pandemin. Att säkerställa att vår verksamhet ska kunna fortgå även om många medarbetare skulle bli sjuka. Att vi utför vårt uppdrag så bra som möjligt, samtidigt som vi bidrar till att hindra smittspridning och värnar om våra medarbetares hälsa.

Våra medarbetare har sökt lösningar och tagit ansvar i vardagen - envar och tillsammans. Vi har följt utvecklingen ur ett arbetsmiljöperspektiv och bedömer att både arbetet hemifrån och det som behövt utföras på våra kontor har kunnat bedrivas på ett tryggt och säkert sätt.

Vår egen och samhällets förmåga till anpassning har gjort att Skatteverket också kunnat utföra våra ordinarie uppgifter. Hela 3,6 miljoner personer tog 2020 emot sin inkomstdeklaration via en digital brevlåda. Ungefär 6,9 miljoner personer deklarerade digitalt, en ökning med cirka 200 000 jämfört med 2019. Folkbokföringen har likt andra år hanterat en bra bit över tre miljoner ärenden.

Ökad digitalisering och fokus på användarnas behov leder vår utveckling. Vi har tagit fram flera digitala tjänster som har förenklats för medborgare och företag och förkortat våra handläggningstider.



Förra året kunde exempelvis 2,4 miljoner småhusägare deklarerat sin fastighet digitalt, efter en utveckling i dialog med användare.

Skatteverkets internationella samverkan är mycket viktig i globaliseringens tid. Vi är en efterfrågad röst i EU och OECD i frågor om förtroende, regelefterlevnad och brottsbekämpning. Vårt informationsutbyte med andra länder har ökat flödet av finansiell data väsentligt och skapar möjligheter till både förenkling och kontroll. Men vi behöver utveckla nya system och arbetssätt, området är fortsatt en utmaning för oss.

Ett annat område där mycket arbete återstår är folkbokföringen. Vi har inte nått våra mål fullt ut om register som speglar befolkningens bosättning, men vi fortsätter ta viktiga steg. Exempelvis lanserade vi en tjänst där man kan se vilka som är folkbokförda på ens adress och vid behov anmäla fel. En hög, frivillig medverkan från allmänheten är utgångspunkten för att folkbokföringsfelet är så litet som möjligt.

En pålitlig folkbokföring kräver även insatser mot fusk och brottslighet. Vi har möjliggjort för Försäkringskassan att anmäla misstänkta fel digitalt till oss. Antalet underrättelser om fel blev fler och vi har arbetat betydligt mer med bosättningskontroller. Ur ett särskilt regeringsuppdrag startade vi samarbeten med två kommuner mot felaktig folkbokföring med koppling till organiserad brottslighet. Under året inleddes det praktiska arbetet i vår samverkan med 18 andra myndigheter mot felaktiga utbetalningar ur välfärdssystemen.

Vi har kartlagt och utvecklat vårt arbete mot penningtvätt under året. Det har bland annat mynnat ut i en ny teknisk plattform för ett konto-

och värdefackssystem som följer av EU-direktiv och svensk lag.

En effektiv intern organisation är en förutsättning för att vi ska kunna nå våra mål. Som del i det lanserade vi ett nytt intranät. Vi inledde det långsiktiga arbetet med systemförnyelse inom beskattningen och etablerade ett agilt ramverk för all utvecklingsverksamhet på Skatteverket. Vår AI-baserade chatbot för medborgare och företag, Skatti, fick under året ett syskon i form av Robin, en chatbot för interna frågor.

Våra medarbetare är grunden för vår organisation, och vi behöver fortsätta vara en attraktiv arbetsgivare. Under året har vi utvecklat vår kommunikation för att locka och behålla duktiga människor som vill dela vår vision: Tillsammans gör vi samhället möjligt – enkelt, rätt och tryggt för alla.

Förtroende är resultatet av många stora och små ansträngningar och ett av de viktigaste kvittona vi får på hur vi utfört vårt uppdrag. Skatteverkets förtroende hos företag ökade under förra året med fyra procentenheter till 86 procent. Bland privatpersoner är förtroendet fortsatt högt på 80 procent.

Ett högt förtroende stärker vår organisation när vi blickar framåt. Vår strategiska riktning bygger på att vi bejakar omvärlden och driver vår utveckling med samhällsnyttan i fokus, i allt mer samverkan med många aktörer. Jag är glad att kunna säga att vi i hög grad arbetade så förra året, när det behövdes som mest.

Katrin Westling Palm, generaldirektör

# 1 Om Skatteverket

## 1.1 Uppgifter enligt instruktion och regleringsbrev

Skatteverkets uppdrag<sup>1</sup> enligt myndighetens regleringsbrev 2020 är att bidra till att säkerställa finansieringen av den offentliga sektorn och bidra till ett väl fungerande samhälle för allmänhet och företag samt motverka brottslighet. Allmänhet och företag ska ha förtroende för Skatteverkets verksamhet och uppfatta kontrollverksamheten som ändamålsenlig och rättssäker. Kvinnor och män ska ges samma möjligheter och villkor vid kontakter med myndigheten.

Skatteverkets ramanslag för budgetår 2020 uppgick till 8 036,0 miljoner kronor. Verksamheten finansieras också via avgiftsintäkter och i mindre omfattning via bidrag. I slutet av 2020 var 10 164 personer tillsvidareanställda på Skatteverket. Antal årsarbetskrafter uppgick under 2020 i genomsnitt till 9 361.

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

- ska fastställa och ta ut skatter, socialavgifter och andra avgifter så att en riktig uppbörd kan säkerställas
- ska fastställa rättvisande taxeringsvärden på fastigheter
- ansvarar för frågor om folkbokföring och personnamn
- ska utfärda identitetskort för folkbokförda i Sverige
- ansvarar för registrering av bouppteckningar och handläggning av ärenden enligt 16 kap. ärvdabalken
- ansvarar för äktenskapsregistret och registreringsärenden enligt 16 kap. äktenskapsbalken
- ska förebygga och motverka ekonomisk brottslighet samt medverka i brottsutredningar som rör vissa brott
- ska delta i det myndighetsgemensamma arbetet mot den grova och organiserade brottsligheten
- ansvarar för vissa borgenärsuppgifter
- ska fastställa pensionsgrundande inkomst

- ska bidra till ett väl fungerande samhälle och utföra sina uppgifter på ett sätt som är rättssäkert, kostnadseffektivt och enkelt för såväl allmänhet och företag som Skatteverket
- ska tillhandahålla behovsanpassad, lättillgänglig och kvalificerad information och service till allmänhet och företag
- får bedriva tjänsteexport som är direkt förenlig med myndighetens uppgifter och verksamhetsområde.

## 1.2 Verksamhetsområden

Verksamheten är indelad i sju verksamhetsområden<sup>2</sup>, som svarar direkt mot uppgifter som framgår av instruktionen. Beskattning är det i särklass största verksamhetsområdet följt av folkbokföring och brottsbekämpning.<sup>3</sup>

Bild 1: Verksamhetsområden inom Skatteverket



En viktig uppgift för Skatteverket är att säkerställa att privatpersoner och företag betalar rätt skatter och avgifter. För att göra det så enkelt som möjligt arbetar Skatteverket förebyggande och förutsättningsskapande. Det ska vara enkelt för privatpersoner och företag att ta tillvara sina rättigheter och fullgöra sina skyldigheter – ”lätt att göra rätt”. Kontakterna med oss ska upplevas som enkla i betydelsen att vi är tillgängliga och underlättar för kunden. Detta bidrar till att minska skattefelet och skattebetalarnas administrativa kostnader.

Vi utför också kontroller för att stärka normer i ett samhälle där alla vill göra rätt för sig och för att öka risken för upptäckt. Att vi upptäcker och

<sup>1</sup> Formulerat under rubrik verksamhet och motsvarar mål för utgiftsområdet.

<sup>2</sup> Registrering av bouppteckningar respektive Äktenskapsregistret är olika verksamhetsområden men redovisas i samma avsnitt.

<sup>3</sup> Omfattningen med avseende på fördelningen av kostnader och intäkter på verksamhetsområden framgår av avsnitt 16 Ekonomi.

motverkar fel och fusk bidrar till att fler vill göra rätt.

Skatteverket arbetar på flera sätt för att fullgöra uppdraget att minska skattefelet och uppbördsförlusterna: vi identifierar områden och företeelser där risker för fel och fusk är hög, och koncentrerar våra åtgärder till de områden där de kan uppnå bästa möjliga effekt.

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 preskriptionsförlängning samt ansöker om boutredningsman.

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

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

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

Bouppteckningsverksamheten ska ge förutsättningar för att privatpersoner enkelt ska kunna

fullgöra vissa skyldigheter: att se till att en korrekt bouppteckning förrättas, upprättas och lämnas in.

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

Id-kortsverksamheten hanterar ansökningar om och utfärdande av identitetskort.

### 1.3 Organisation

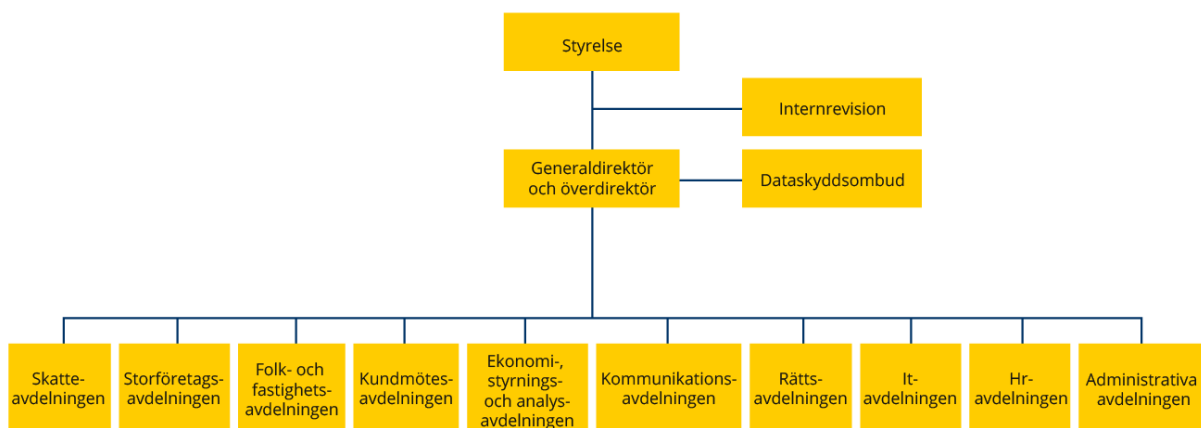
Skatteverket ska enligt instruktionen bedriva verksamhet vid de platser som motiveras av myndighetens uppgifter. Vid Skatteverket ska det finnas en eller flera särskilda enheter för uppgiften att medverka i brottsutredningar. Skatteverkets ledning bestämmer i övrigt den närmare utformningen av organisationen.

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

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

På Skatteverket finns ett allmänt ombud, som kan överklaga Skatteverkets beslut om beskattning och folkbokföring. Nämnden för dödförklaring ska fatta vissa av Skatteverkets beslut i frågor om död-

Bild 2: Skatteverkets organisation



förklaring. Skatteverket är huvudman och personuppgiftsansvarig för det statliga personadressregistret (SPAR). SPAR-nämnden är utsedd av regeringen.

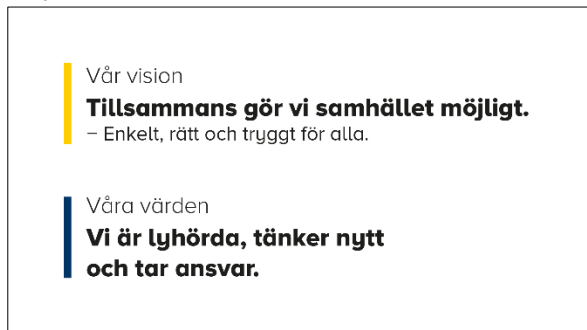
Skatteverket är vidare värmyndighet för de fristående myndigheterna Forskarskattenämnden, Skatterättsnämnden och Valmyndigheten. Skatteverket ansvarar för ett gemensamt kansli för de två förstnämnda och för vissa administrativa och handläggande uppgifter åt den sistnämnda.

#### 1.4 Strategisk riktning och planering

Skatteverket har formulerat en vision och en strategisk riktning för verksamhetens genomförande och utveckling för att åstadkomma samhällsnytta och leva upp till det samlade uppdraget på längre sikt.

Visionen beskriver vårt framtida önskade tillstånd - Tillsammans gör vi samhället möjligt - enkelt, rätt och tryggt för alla. Våra värden - Vi är lyhörda, tänker nytt och tar ansvar, utgör grundläggande värden och principer som vi står för och är vägledande för hur vi ska agera.

Bild 3: Skatteverkets vision och värden



Skatteverket har för perioden 2018-2020 omsatt regeringens styrning i en treårig verksamhetsplan med indelning i verksamhetsområden och för planeringsperioden prioriterade frågor och särskilda fokusområden. Skatteverkets verksamhet planeras utifrån verksamhetens behov och förutsättningar och planen visar på övergripande nivå hur Skatteverket ska leva upp till regeringens krav och hur vi möter behoven från privatpersoner, företag och samhället i stort.

Under 2020 har dessutom arbete och beredning genomförts vad gäller Skatteverkets verksamhetsplan 2021, som fastställdes i december 2020. Planen har fokus på så kallade prioriterade

områden som tagits fram av Skatteverkets ledningsgrupp och som kommer att styras med mål och resultatet ska följas upp i olika tidsperspektiv.

Uppföljningen av verksamheten spelar en viktig roll för kunskapsuppbyggnad och lärande och uppföljningsinformationen ska ge underlag för att vid behov styra om verksamheten på såväl kortare som längre sikt. Under 2020 har processen för övergripande verksamhetsuppföljning fortsatt tillämpats för att på ett relevant sätt fånga och spegla värdet i våra prestationer, såväl i ett externt som ett internt perspektiv.

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

Vårt arbete med en strukturerad omvärldsanalys hjälper oss att förstå och möta de förändringar i omvärlden som kan påverka vår förmåga att fullgöra uppdraget och uppnå målen med verksamheten.

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

Vi ska på ett säkert och tryggt sätt bidra med information och förutsättningar i kundens miljö. Med kundens miljö menar vi både fysisk och digital miljö. Det ligger ett stort ansvar på oss att förstå våra olika kunders situationer och likaså att förstå och hantera nya affärsidéer och affärsmodeller som utvecklas och etableras. Samma sak gäller den snabba tekniska utvecklingen och innovationen, inte minst vad gäller artificiell intelligens (AI).

## 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 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 lämnas enligt en indelning som myndigheten bestämmer och utgår från uppgift enligt Skatteverkets instruktion och återrapporteringskrav i regleringsbrevet eller annat regeringsbeslut.

**I avsnitt 3** bedömer vi Skatteverkets bidrag och övergripande resultat för uppgift enligt instruktionen med utgångspunkt i regeringens mål för utgiftsområde 3 Skatt, tull och exekution. Bedömningen grundar sig på Skatteverkets resultatredovisning och återrapportering i avsnitt 4-19.

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

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

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

**I avsnitt 7-12** redovisas resultat och genomförd verksamhet inom verksamhetsområdena beskattning, brottsbekämpning, folkbokföring, fastighetstaxering, registrering av bouppteckningar

och äktenskapsregistret samt id-kort. Bouppteckning och äktenskapsregistret är från och med 2018 sammanslaget till ett gemensamt avsnitt. Regleringsbrevets återrapporteringskrav avseende folkbokföringsfelet redovisas som del i avsnitt 9 folkbokföring.

Dispositionen av avsnitten 2020 följer i stort den vi hade i årsredovisning 2019, med utgångspunkt i uppgift enligt instruktion och den information som är efterfrågad i regleringsbrev eller annat beslut.

En förändring 2020 är att regleringsbrevets återrapporteringskrav om kontrollverksamhetens inriktning, som bland annat avser riskhantering och kontrollverksamhetens resultat, nu redovisas integrerat i avsnitt 7 beskattning, respektive avsnitt 9 folkbokföring.

**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. Även regleringsbrevets återrapporteringskrav om hållbart arbetsliv och sjukfrånvaro redovisas i avsnitt 14.

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

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

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

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

**I avsnitt 19** beskriver vi Skatteverkets process för intern styrning och kontroll. Avsnittet innehåller även information om områden eller delar av verksamheten där det finns eller funnits brister

samt generaldirektörens bedömning av Skatteverkets interna styrning och kontroll för den period som årsredovisningen avser.

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

## 2.2 Statistik och tabeller

När vi redovisar siffror i tabeller gör vi det normalt i treårsserier. Jämförelsesiffror för de två föregående åren har i första hand hämtats från Skatteverkets årsredovisning 2019. Vi anger siffror som års-genomsnitt, läget vid slutet av året och motsvarande. Inom fastighetstaxeringen redovisar vi också jämförelsesiffror för andra år enligt intervall för fastighetstaxeringens genomförande. I statistiksammanställningen redovisar vi ett antal utvalda mått i längre tidsserier på tio år.

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.

### Individbaserad statistik uppdelad efter kön

Individbaserad statistik i resultatredovisningen har vi redovisat uppdelat efter kön i så stor utsträckning det varit praktiskt möjligt. Klassificeringen av statistik som individbaserad eller ej medför i vissa fall gränsdragningsproblem, exempelvis då aggregering och indelning på annan grund är primär eller då det gäller företagspopulationer.

Under 2020 har förutsättningarna att ta fram viss statistik könsuppdelat påverkats av övergången till ett nytt diariesystem, Diana. Framst gäller detta verksamhetsområde såsom skadeståndsärenden, m.m.

I de fall vi inte har förutsättningar att ta fram statistik uppdelat efter kön har vi kommenterat det i not.

I enlighet med de generella redovisningskraven i regleringsbrevet inkluderas i förekommande fall skillnader mellan kvinnors och mäns möjligheter och villkor i Skatteverkets analyser.

## 2.3 Begrepp

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

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

## 2.4 Bedömning av resultat

Skatteverket redovisar verksamhetens resultat enligt förordningen om årsredovisning och budgetunderlag. Redovisningen utgår ifrån de uppgifter som framgår av myndighetens instruktion samt de mål och återrappporteringskrav som regeringen har angett i regleringsbrev eller annat beslut. Redovisningen innehåller enligt förordningens krav analyser och bedömningar av verksamhetens resultat och dess utveckling.

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

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

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

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

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

Vi redovisar dessutom de viktigaste insatserna inom verksamhetsutveckling, inklusive de effekter som har uppkommit under året som härrör från verksamhetsutveckling som genomförts under året eller tidigare.

Vi redovisar resultatet av de åtgärder avseende jämställdhetsintegrering som vidtagits för att myndighetens verksamhet ska bidra till att uppnå målen för jämställdhetspolitiken.

Vi bedömer även hur vidtagna åtgärder inom kompetensförsörjningen har bidragit till fullgörandet av myndighetens uppgifter i enlighet med kravet i FÅB (3 kap. 3 §). Vidare redovisar vi effekten på sjukfrånvaron av de åtgärder som vidtagits för att främja god hälsa vid myndigheten.

### Vidareutveckling av resultatredovisningen

Med utgångspunkt i den fråna och med 2019 gällande lydelsen i FÅB 3 kap. 1 § har Skatteverket under 2020 fortsatt arbetet med att vidareutveckla metoden för redovisning, analys och bedömning av resultat.

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

Som utgångspunkt för analys och bedömning av resultat använder Skatteverket resonemang om prestation och värde för uppdragsgivaren, privatpersoner, företag eller för samhället i stort.

Skatteverket har utgått från verksamhetslogik<sup>4</sup> i resonemang om samband mellan aktivitet, prestation och värde.

Skatteverkets definition på prestation är enligt följande: De förutsättningar vi tillgängliggör för att kunden ska kunna skapa värde.

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

Skatteverkets definition på effektorienterad information är enligt följande: Information som kan utgöra indikator på värde eller effekt, inklusive indikatorer på kundens upplevelse.

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

Resultatet av Skatteverkets arbete med regeringens olika stödåtgärder med anledning av covid-19 redovisas i ett eget avsnitt (13.5), utifrån det åiterrapporteringskrav som tillkommit i regleringsbrevet. Tillkommande arbetsuppgifter med anledning av regeringens stödåtgärder utgör del av Skatteverkets aktuella uppdrag 2020. I resultatredovisningens olika avsnitt redovisar vi gjorda prioriteringar och konsekvenser för ordinarie verksamhet under året. Bedömning av resultatet och dess utveckling görs genom en samlad bedömning inklusive de tillkommande uppgifter vi prioriterat med anledning av regeringens stödåtgärder.

## 2.5 Nivåer för resultatbedömning

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

### 2.5.1 Bedömning god

Bedömningen **god** används om resultatet ligger på minst den nivå som jämförelser görs med, med utgångspunkt i regeringens mål och uppgifter för Skatteverket, lagar och förordningar, eller andra myndigheters resultat. Även interna utvärderingar

<sup>4</sup> En referens som använts är Ekonomistyrningsverkets vägledning "Verksamhetslogik", ESV 2016:31.

kan användas som utgångspunkt vid bedömningen. För att bedömningen ska bli god krävs att en övervägande del av de utvärderade resultatindikatorerna utvecklats fördelaktigt eller är oförändrade i jämförelse med föregående år och att de resultatindikatorer som utvecklats ofördelaktigt inte har en avgörande effekt på det samlade resultatet. Begreppet **gott** ersätter begreppet god, då det är språkligt nödvändigt. Det innebär dock ingen skillnad i bedömningen.

## 2.5.2 Bedömning tillfredsställande

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

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

## 2.5.3 Bedömning inte tillfredsställande

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

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

## 2.6 Produktionsmått

### Volymer och andra produktionsmått

Skatteverket redovisar volymer inom verksamhetsområdena beskattning, brottsbekämpning, folkbokföring, fastighetstaxering, registrering av bouppteckningar och äktenskapsregistret samt idkort. Motsvarande information redovisas också inom avsnitt information och service. Vi redovisar

också andra produktionsmått där vi bedömer att det är relevant.

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

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

### Produktivitet

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

Skatteverket använder två produktivetsmått – arbetsproduktivitet och styckkostnad:

- Arbetsproduktiviteten uttrycker förhållandet mellan utförd volym och den nedlagda tiden<sup>5</sup>.
- Styckkostnaden uttrycker förhållandet mellan utförd volym och den totala kostnaden.

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

### Kvalitet inklusive kvalitetsarbetet i ärendehandläggningen

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

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

<sup>5</sup> Med nedlagd tid i beräkning av arbetsproduktivitet menar vi operativ tid exklusive ofördelad tid och frånvaro. Nedlagd tid mäts i antal dagar.

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



regleras ofta genom gemensamma arbetsbeskrivningar.

I Skatteverkets systematiska kvalitetsarbete för ärendehandläggning betonar vi särskilt vikten av att skapa goda förutsättningar för lärande och utveckling. Kvalitetsarbetet består av flera delar och sker i nära anslutning till handläggningen.

För att uppnå kvalitet och enhetlig rättstillämpning i verksamheten tar vi fram rättsliga dokument för rättslig styrning och rättsligt stöd inom Skatteverket. Ett exempel på rättsligt dokument är Skatteverkets ställningstaganden<sup>6</sup>. I ställningstaganden framgår vår uppfattning i rättsliga frågor.

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

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

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

Urvalet varierar i storlek beroende på verksamhetsområdenas storlek. Antalet för respektive urval framgår i statistiksammansättningen. Antalet kvinnor respektive män som ingår i underlaget för redovisningen framgår under förutsättning att underlaget bedöms som tillräckligt stort (överstigande 30).

Skatteverkets kvalitetsuppföljningar syftar till att öka kunskapen om vilka åtgärder som behöver vidtas för att utveckla kvaliteten i ärendehandläggningen inom ett visst område. Vi genomför förbättringsåtgärder när vi uppmärksammar brister och följer upp om åtgärderna har lett till avsedd effekt.

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

## 2.7 Intäkter och kostnader per verksamhetsområde

Enligt förordning (2000:605) om årsredovisning och budgetunderlag ska verksamhetens totala intäkter och kostnader fördelas enligt den indelning för resultatredovisningen som myndigheten bestämt. Skatteverket har valt att redovisa verksamheten i verksamhetsområden, med uppdelning efter huvudsakliga uppgifter i instruktionen. Verksamhetsområdena är desamma som fanns i årsredovisningen för år 2019. 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. Skatteverket gör årligen en kvalitetssäkring av tidredovisningskoder som kan leda till mindre justeringar.

Eftersom varje medarbetarkategori 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.

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

<sup>6</sup> 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.

tidredovisningen som fördelningsgrund. Undantagen är Skatteupplysningen och servicekontoren, som har särskilda fördelningsnycklar för att få en mer rättvisande kostnadsfördelning.<sup>7</sup>

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

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

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

De tjänster vi säljer till Kronofogden i form av levererat verksamhetsstöd betraktar vi som rörelsefrämmande. Därför har vi exkluderat kostnader och intäkter för dessa i redovisningen per verksamhetsområde.

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 attitydundersökningar<sup>8</sup>, dels till privatpersoner i åldern 18 - 79 år, dels till svenska aktiva företag. Detta görs genom en pappersenkät i brevtuskick samt med en länk till en webbenkät som alternativ svarsmetod. Nytt för i år är att företagspopulationen har stratifierats efter bransch, det vill säga delats upp efter branschtillhörighet. Detta är gjort för att öka precisionen i skattningarna samt för att underlätta branschjämförelser.

Resultaten från undersökningarna presenteras i statistiksammanställningen.

Tabell 1 Urvalsstorlekar och svarsandelar i Skatteverkets årliga attitydundersökningar 2018–2020

	2018	2019	2020
<b>Urvalsstorlek (antal)</b>			
Privatpersoner	5 000	3 000	3 000
Företag	4 000	2 500	7 500
<b>Svarsandel</b>			
Privatpersoner	41 %	49 %	50 %
Företag	49 %	55 %	51 %

Källa: Skatteverket: Resultat från de årliga attitydundersökningarna 2018-2020.

Det var 50 procent av privatpersonerna och 51 procent av företagen som svarade på årets undersökningar. Institutet för kvalitetsindikatorer har genomfört datainsamlingen för 2019 och 2020 medan 2018 års datainsamling genomfördes av Kantar Sifo.

### 2.8.1 Enkät svar

Enkäterna består av ett antal påståenden med en femgradig svarsskala där 1 = ”Instämmer inte alls” och 5 = ”Instämmer helt”. För jämförelser mellan år 2018, 2019 och 2020 har det genomförts statistiska tester på medelvärden med signifikansnivå 5 procent.

Svarsalternativen har slagits samman 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”. Andelen som valt detta svarsalternativ redovisas i tabellerna i statistiksammanställningen.

Svaren i undersökningen till privatpersoner har viktas med avseende på variablerna kön och åldersgrupp, vilket innebär att designvikterna kalibreras för att minska bortfallsfelet, samt om möjligt öka precisionen i skattningar av andelar och medelvärden. Däremot har ingen viktning av svar förekommit för företagsundersökningen.

<sup>7</sup> Fördelningen för servicekontoren enligt denna princip är baserad på genomsnittlig fördelning 2016-2018. Verksamheten flyttades ut från Skatteverket juni 2019, för 2020 finns endast en marginell andel av totala tiden kvar att fördela.

<sup>8</sup> Undersökningarna genomfördes 27 augusti–30 oktober 2018, 28 augusti–30 oktober 2019 och 28 augusti – 2 november 2020.

### 3 Regeringens uppgifter och mål för Skatteverket

#### Verksamhet<sup>9</sup>

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 uppfatta kontrollverksamheten som ändamålsenlig och rättssäker. 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

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

#### 3.1 Samlad bedömning av Skatteverkets resultat

##### Sammanfattande bedömning:

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

Skatteverket bedömer att resultatet och utvecklingen sammantaget har varit tillfredsställande för regeringens uppgifter och mål för Skatteverket. Bedömningen grundar sig på Skatteverkets resultatredovisning för verksamhetsområdena samt övriga avsnitt i relevanta delar.

#### 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 verksamheterna beskattning, brottsbekämpning, folkbokföring, fastighetstaxering, bouppteckningar, äktenskapsregister och id-kort.

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

Bedömningen och summeringen grundar sig på Skatteverkets resultatredovisning för verksamhetsområdena och relevant återrapporering i övriga avsnitt. Redovisningen summeras i avsnitt 3.3.1-3.3.4. Indelningen anknyter till struktur och indelning i regeringens budgetproposition.

#### 3.3 Resultat

##### 3.3.1 Fastställa skatter och avgifter

Den huvudsakliga mängden ärenden inom beskattningen avser fastställande av skatt, avgifter och registrering enligt inkomna underlag. För privatpersoner och företag är det viktigt att vi har

<sup>9</sup> Framgår av regleringsbrevet, motsvarar mål för utgiftsområdet.

effektiva och rättssäkra processer som möjliggör ett enkelt uppgiftslämnande. Våra system ska vara ändamålsenliga så att våra beslut blir användbara, det vill säga korrekta och tillgängliga avseende språk och tid. Det ger förutsättningar för att privatpersoner och företag kan hantera sin situation på ett enkelt och tryggt sätt. Fokus ligger på de förutsättningar vi tillgängliggör för att privatpersoner, företag och samhället i stort ska kunna skapa eller tillgodogöra sig värde, åtnjuta rättigheter och fullgöra skyldigheter.

Skatteverket strävar efter att hela tiden utveckla, förbättra och förenkla för att det ska vara så lätt som möjligt att göra rätt. För 2020 har både deklaraionsinlämning och hantering av ärenden över lag fungerat väl. Fler har deklarerat digitalt, vilket har möjliggjort en effektivare hantering av deklaraionerna, och med mindre risk för fel.

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

Den totala skatteuppboräden uppgick 2020 till brutto 2 073,2 miljarder kronor. Detta är en minskning med 2,0 procent jämfört med 2019. Nettoppboräden uppgick till 1 190,0 miljarder kronor efter olika utbetalningar av bland annat kommunalskattemedel. Det är en minskning med 5,3 procent jämfört med 2019.

En rad faktorer påverkar skatteinkomsternas storlek, bland annat Skatteverkets insatser. Främst beror dock inkomsternas förändring jämfört med tidigare år på förhållanden som ligger utanför Skatteverkets inflytande. Det kan till exempel handla om förändrade skatteregler, löner, priser och konjunkturlägen. Detta blir tydligt för vissa inkomsttitlar 2020 då företag som drabbats ekonomisk av covid-19 fått möjlighet till bland annat tillfälligt anstånd med skattebetalningar och nedsättning av arbetsgivaravgifter.

Skatteverket använder sedan ett antal år en teoretisk modell, kallad skattefelsmodellen, som beskriver förutsättningarna för Skatteverkets uppdrag att ta in den beslutade skatten med så litet skattefel som möjligt. Baserat på frågor i de årliga attitydundersökningarna har indikatorer definierats

för att spegla utvecklingen av skattefelsfaktorerna. Indikatorer finns framtagna för var och en av de fem skattefelsfaktorerna: förutsättningar att göra rätt, felutrymme, upplevd upptäcktsrisk, motivation och social tillit.

Skattefelet kan delas upp i det som är kontrollerbart, alltså de delar som är teoretiskt möjligt att mäta via kontroller, det som är observerbart med andra metoder och det som inte är kontrollerbart, det dolda skattefelet. Skatteverket har sedan 2015 gjort slumpmässiga kontroller av aktiebolag och enskild näringsverksamhet. Dessa kontroller ligger till grund för bedömningen av skattefelet för små och medelstora företag. För att bedöma skattefelet för stora skattebetalare samt finansiella, utländska och offentligt ägda företag används andra metoder. Till årsredovisning 2020 har en ny bedömning av skattefelet för stora företag gjorts.

I avsnitt 4 gör Skatteverket en bedömning av skattefelets storlek samt en bedömning av i vilken grad skattefelet har förändrats. Från och med 2020 presenteras skattefelet helt och hållet per skatteslag. Avsikten är att det ska bli lättare att följa skattefelet inom ett skatteslag.

De indikatorer som ger ett direkt mått på skattefelet har i stort sett varit oförändrade mellan 2019 och 2020. Mellan 2018 och 2020 finns dock en statistiskt säkerställd förbättring för merparten av de direkta skattefelsindikatorerna. Även utvecklingen av indikatorerna för de indirekta skattefelsfaktorerna tyder på att situationen utvecklats fördelaktigt sedan 2018. Mellan 2019 och 2020 har förändringarna däremot över lag varit relativt små.

Skatteverkets bedömning är dock att det inte är möjligt att dra några slutsatser om skattefelets förändring utifrån årets indikatorer. Covid-19-pandemin bedöms ha påverkat både ekonomin och människors och företags beteenden på ett sätt som inte följer tidigare mönster, vilket gör det osäkert i vilken mån indikatorerna fångar skattefelets utveckling under detta år.

Skatteverket bedömer att vi har bidragit till målet att minska skattefelet genom en strukturerad hantering av externa risker inom beskattningsområdet. Totalt sett har åtgärderna mot de risker som avser privatpersoner haft en god täckning. För populationerna små och medelstora företag, stora företag samt utländska företag och även inom skatteundandragandeområdet har åtgärder

föreslagits mot identifierade risker som värderats högst. De prioriterade riskerna hanteras genom kontroll och andra åtgärder.

Med anledning av tillkommande arbetsuppgifter på grund av covid-19-pandemin har omprioriteringar i verksamheten behövt göras och det riskbaserade urvalet har anpassats till detta. De prioriterade riskerna har i huvudsak tagits omhand men det finns områden där kontroll mot riskerna inte kunnat genomföras i tillräcklig omfattning, exempelvis i form av revisioner och kontrollbesök hos företagen. Vid en samlad bedömning har riskerna i huvudsak omhändertagits med en kombination av åtgärder som kompletterar varandra.

Uppgiftslämnandet inom den nya arbetsgivardeklarationen har fungerat bättre för stora uppgiftslämnare under 2020 och behovet av vägledning har minskat jämfört med 2019. Detta beror delvis på den vidareutveckling av it-systemet som gjorts under 2020 men är också en effekt av den vägledning som lämnades 2019. För några av de stora uppgiftslämnarna kvarstår dock vissa utmaningar.

Skatteverket har även vidtagit åtgärder för att minimera uppbördsförlusterna. Uppbördsförluster uppstår när fastställda skatter av olika anledningar inte blir betalda. År 2020 uppgick de befarade uppbördsförlusterna till 10,0 miljarder kronor vilket motsvarar en ökning med 100,5 procent jämfört med 2019. Uppbördsförlusten som andel av skatter och avgifter uppgick till 0,48 procent 2020 vilket är en ökning med 0,25 procentenheter. I ett par större skatteutredningar kopplade till omfattande momsbedrägerier restfördes mervärdesskatt om ca 5,1 miljarder kronor under 2020. Utan dessa beslut hade uppbördsförlusten som andel av totala skatter och avgifter för 2020 varit densamma som 2019.

Även med beaktande av ökningen under 2020 bedöms uppbördsförlusten i ett internationellt perspektiv fortsatt ligga på en låg nivå.<sup>10</sup>

Det finns strukturer och arbetssätt som syftar till att säkerställa enhetlighet och kvalitet i hela verksamheten. På så sätt finns förutsättningar för att uppnå en enhetlig rättstillämpning och god rättslig kvalitet, vilket innebär en rättssäker handläggning

av privatpersoners och företags ärenden. Under 2020 fanns det inga tydliga tecken på väsentliga brister i enhetlighet eller kvalitet i de beslut Skatteverket fattar.

Skatteverket ska se till att skatte- och avgiftsintäkter säkerställs på ett sätt som är kostnadseffektivt och enkelt för såväl allmänhet och företag som Skatteverket. Skatteverkets processer för uppbörden bidrar till att skatte- och avgiftsintäkterna säkerställs på ett för samhället effektivt sätt. År 2020 kostade det 38 öre att ta in 100 kronor i skatt vilket är en ökning jämfört med 2019 (36 öre). Vid en internationell jämförelse är det en fortsatt låg siffra.<sup>11</sup>

Elektronisk hantering och rätt utformade e-tjänster ökar kvaliteten för såväl privatpersoner och företag som för Skatteverket. Genom att informera om våra e-tjänster till privatpersoner och företag så att användningen av elektroniska tjänster ökar blir det lättare att deklarerat och därmed färre oavsiktliga fel. Andelen elektroniska deklarationer har en fortsatt fördelaktig utveckling.

Under de senaste åren har Skatteverket varit med och bidragit till att flera har anslutit sig till digital brevlåda. I år skickades det ut drygt 3 600 000 deklarationer till digital brevlåda, vilket är en ökning med cirka 600 000 i jämförelse med 2019.

Skatteverket samarbetar också med andra myndigheter och aktörer för att ge goda förutsättningar för privatpersoner och företag.

### 3.3.2 Förebygga och motverka ekonomisk brottslighet

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

Det är viktigt att ärenden fördelas ut snabbt till utredare eftersom det underlättar bevisning och

<sup>10</sup> 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.

<sup>11</sup> OECD:s rapport Tax Administration 2015 - Comparative Information on OECD and Other Advanced and Emerging Economies.

bidrar till bättre samarbete med åklagare. Antalet ärenden i balans som ännu inte påbörjats har ökat under 2020 och den genomsnittliga tiden innan ärenden fördelas till utredare är fortfarande betydligt längre än vad som är önskvärt. Det ökande antalet ärenden som inte påbörjats kan delvis förklaras med att inflödet av utredningar till verksamheten är betydligt högre än tidigare. Ärenden som innehåller allvarliga brott har prioriterats framför ärenden som oftast innehåller mindre allvarliga brott.

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

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

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

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

Samhället fokuserar mer på välfärdsbrottslighet och betydelsen av en korrekt folkbokföring lyfts fram av flera utredningar. Folkbokföringens roll som en samverkanspart i utredningsarbetet kopplat till organiserad brottslighet och utnyttjande av falska identiteter har fortsatt utvecklats under 2020.

### **3.3.3 Rättvisande uppgifter för att bidra till ett väl fungerande samhälle**

Syftet med folkbokföringen är att tillgodose samhällets behov av uppgifter om befolkningen. Skatteverket hanterar uppgifter om befolkningens bosättning, identitet och familjerättsliga förhållanden. Skatteverket lämnar dagligen uppgifter från folkbokföringsregistret till andra myndigheter. Uppgifterna används sedan som underlag för

beslut och åtgärder i olika samhällsfunktioner. Genom att upprätthålla ett korrekt folkbokföringsregister bidrar Skatteverket till nytta för hela samhället.

Det totala folkbokföringsfelet skattas till cirka 198 000 individer eller 1,9 % av Sveriges befolkning år 2018. År 2018 är det senaste året för vilket siffrorna går att beräkna eftersom skattningarna bygger på register hos SCB som uppdateras med eftersläpning.

Under 2020 har utvecklingsarbetet med Framtidens folkbokföring – att förnya det föråldrade it-stödet för verksamhetsområdet - främst inriktats på att på en övergripande nivå identifiera och beskriva den strategi med vilken folkbokföringsverksamheten ska utveckla ett nytt IT-stöd.

Folkbokföringen har tagit fram en kontrollinriktning där vi inom givna förutsättningar utvecklar kontrollarbetet mot de områden där risken för fel och fusk är högst. Kontrollinriktningen speglar ett långsiktigt arbete för att förflytta vår kontroll från efterkontroll till kontroll för att motverka fel så de inte uppkommer. I kontrollinriktningen ingår att parallellt med att utföra kontroll även utveckla tekniskt stöd och elektroniska tjänster för att öka kvaliteten på information som lämnas till folkbokföringen.

Genom att fastställa rättvisande taxeringsvärden bidrar Skatteverket till nytta för både fastighetsägaren och för samhället. Kontroll ingår i alla delar av fastighetstaxeringens uppdrag. Den kan ske både före och efter fastställande av taxeringsvärde.

Under 2020 har utvecklingsarbetet inom fastighetstaxeringsområdet fortsatt med inriktningen mot att taxeringsvärden ska vara rättvisande och att det ska vara enkelt för fastighetsägare och andra aktörer att lämna uppgifter och få information om taxeringsvärden. Utvecklingen och systemförnyelsen planeras att pågå till 2023.

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

### 3.3.4 Förtroende för Skatteverkets verksamhet

Förtroendet för Skatteverket som myndighet påverkas av allt vi gör, inom alla delar av verksamheten. Även på vilket sätt vi gör saker eller hur och var vi exponerar vår information påverkar förtroendet. Bemötandet är också en viktig aspekt i hur vi upplevs av allmänhet och företag. Ett bra bemötande skapar goda förutsättningar för att lösa problem på ett effektivt sätt, och det har även stor betydelse när det gäller upplevd rättvisa.

Skatteverket är en myndighet som nästan alla har kontakt med på ett eller annat sätt. De flesta kontakterna med Skatteverket sker via vår webbplats skatteverket.se. Vi strävar ständigt efter att förenkla för våra kunder, dels genom att utveckla och förbättra våra e-tjänster men också genom att finnas tillgängliga både via Skatteupplysningen för telefonfrågor, via mail och på servicekontor där vi kan ge stöd och hjälp. Vi har även omfattande närvaro i sociala medier. Det möjliggör att vi kan kommunicera vår information och ge service på ett kundanpassat sätt i en miljö där en stor del av privatpersoner och företag befinner sig.

Eftersom vi ser förtroendet som ett viktigt mått på hur allmänheten uppfattar oss följer vi utvecklingen årligen i Skatteverkets attitydundersökningar. Mätningen för 2020 visar att förtroendet för Skatteverkets sätt att sköta sin uppgift har samma höga nivå för privatpersoner och har ökat för företagen jämfört med från 2019.

Utöver Skatteverkets egna mätningar görs andra externa undersökningar och mätningar av anseende, förtroende och service. Även om det finns stora skillnader mellan de olika mätningarna, får Skatteverket generellt höga betyg och omdömen. Resultatet för 2020 är på det hela taget något bättre jämfört med föregående år. Gjord mediaanalys, som bedömer hur Skatteverket uppfattas i media, visar också att vår exponering har lett till ökat förtroende och bidrar till samhällsnyttan.

Skatteverkets arbete under året avseende de tillkommande arbetsuppgifter i form av olika stödåtgärder med anledning av covid-19-pandemin har också bidragit till att vi har kunnat upprätthålla vårt höga förtroende. Vi har på ett skyndsamt och effektivt sätt omhändertagit den omfattande mängd ansökningar om tillfälliga betalningsansättningar och

haft korta handläggningstider för begäran om omställningsstöd. Vi uppdaterade och anpassade vår information i alla våra kanaler och fanns tillgängliga för frågor från allmänheten i en särskild telefoningång till Skatteupplysningen för covid-19-relaterade frågor.

Vi fortsätter att utveckla våra tjänster för att förenkla för allmänhet och företag. Under 2020 har Skatteverket utvecklat en ny ombudsroll, juridiskt läsombud, för skattekonto API och arbetsgivardeklaration API. Företagen kan med hjälp av detta utse sitt bokföringssystem/affärssystem som juridiskt läsombud och hämta information från skattekontot eller arbetsgivardeklaration utan mänsklig interaktion. Detta ger förutsättningar för framtida automatiseringar och förenklingar i kundens miljö.

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

Resultatet av enkätundersökningar 2020 visar att privatpersoner anser att man vid kontakt med servicekontor och Skatteupplysning får ett bra bemötande och den hjälp man behöver. Resultatet har gått ned något jämfört med 2019, men ligger fortfarande på höga nivåer. Andelen som anser att de har fått svar i rimlig tid ligger på samma nivå som 2019.

I Skatteverkets årliga attitydundersökningar ingår påståendet ”Det är enkelt att deklarerar” (privatpersoner). Resultatet är oförändrat från 2019 och ligger på samma höga nivå, 83% för 2020. Företagen besvarar påståendet ”Det är enkelt för företag att lämna uppgifter om olika skatter” (företag). Där är nivån högre än vid 2019-års undersökning. 76% av företagen instämmer i påståendet, jämfört med 71 % 2019. Resultatet av de årliga attitydundersökningarna visar också att många privatpersoner och företag anser att det är lätt att få information av Skatteverket och att det är enkelt att hitta på Skatteverkets webbplats.

## 4 Skattefelet

### Mål och återrapporteringskrav i regleringsbrevet

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

### 4.1 Inledning

I följande avsnitt gör Skatteverket en bedömning av skattefelets storlek samt en bedömning av i vilken grad skattefelet har förändrats.<sup>12</sup>

### 4.2 Skattefelets storlek

Skattefelet kan delas in i tre delar:

- Kontrollerbart med använda metoder. Det skattefel som skulle elimineras om samtliga skattebetalare kontrollerades med de metoder som används.
- Kontrollerbart med andra metoder. Det skattefel som inte hittas av de kontrollmetoder som används men som skulle kunna hittas om andra metoder valdes. Det handlar främst om att det inte är möjligt för Skatteverket att använda den fulla uppsättningen av tillgängliga kontrollmetoder vid varje kontroll.
- Icke kontrollerbart skattefel. Det skattefel som i praktiken inte kan hittas genom kontroller. Det handlar främst om verksamheter och transaktioner som inte lämnar några eller bara mycket 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.

Skatteverkets arbete med att bedöma det totala skattefelet är fortfarande under uppbyggnad och bedömningarna som återges nedan utgör endast delar av det totala skattefelet. Arbetet med att bedöma skattefelet utvecklas över tid och vissa metoder och områden har tillkommit. Skattefelet som redovisas i detta avsnitt är därmed generellt sett inte direkt jämförbart med de bedömningar som gjordes i Skatteverkets årsredovisning 2019.

Från och med 2020 presenteras skattefelet helt och hållet per skatteslag. Avsikten är att det ska bli lättare att följa skattefelet inom ett skatteslag. Bedömningarna av skattefelet för de olika skatteslagen omfattar i olika utsträckning de delar av skattefelet som inte är kontrollerbart eller är kontrollerbart med andra metoder. Skattefelsbedömningarna för de olika skatteslagen är därför inte fullt ut jämförbara med varandra. Delbedömningarna summeras av denna anledning ännu inte till en övergripande skattefelsbedömning.

Skattefelets storlek kan inte redovisas med jämförelsetal enligt kraven i förordning (2000:605) om årsredovisning och budgetunderlag då bedömningsmetoderna ofta kräver att de bedöms som medelvärden över en period eller så är de inte jämförbara mellan åren.

Framöver avser vi fortsätta att kontinuerligt se över och utveckla bedömningar för alla delar av skattefelet. Till årsredovisning 2020 har en ny bedömning av skattefelet för stora företag gjorts. Vår ambition är att lägga till något eller några områden varje år.

#### 4.2.1 Om bedömningarna

##### Osäkerhet

Bedömningar av skattefel är förknippade med stor osäkerhet. Generellt sett är osäkerheten lägst för det kontrollerbara skattefelet och högst för det icke kontrollerbara skattefelet, men osäkerheten är genomgående i alla delar. Många av de osäkerhetskällor som finns har sin grund i att information är svår att få tag på eller saknas. Det gör att uppskattningar av skattefelet vilar på antaganden som kan vara olika välgrundade och resultaten bör därför användas med stor försiktighet.

<sup>12</sup> En mer utförlig beskrivning av arbetet med att bedöma skattefelet och resultaten av detta arbete återfinns i Skatteverket (2021), Skattefelet 2020, 2021 02 19.



## Metod för små och medelstora företag samt privatpersoner

Skatteverket har sedan 2015 gjort slumpmässiga kontroller av aktiebolag och enskild näringsverksamhet med en enhetlig metodik och fastställda granskningsprogram. Dessa kontroller ligger till grund för bedömningen av skattefelet för små och medelstora företag. För att bedöma skattefelet för stora skattebetalare samt finansiella, utländska och offentligt ägda företag krävs dock andra metoder. Det görs därför inte på samma sätt.

Resultatet från de slumpmässiga kontrollerna har även använts till att uppskatta ett skattefel för vissa grupper av små och medelstora företag utanför målpopulationerna i slumpkontrollen. Uppskattningen bygger i dessa fall på antagandet att dessa grupper gör lika mycket fel i förhållande till sin skatt som företagen som ingår i de slumpmässiga kontrollerna gör. Dessutom används resultaten för att bedöma skattekonsekvenser av oredovisade löner och förmåner för anställda, och i viss utsträckning för att bedöma skattefel för stora företag. I dessa fall krävs olika andra antaganden för att komma fram till en bedömning.

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

Det har ännu inte gjorts någon bedömning av skattefelet för skatter som inte kontrollerats (punktskatter<sup>13</sup>, kupongskatt m.m.), det skattefel som är kontrollerbart med andra metoder eller det icke kontrollerbara skattefelet. Detta gör att det inte finns någon bedömning av det totala skattefelet när det gäller små och medelstora företag.

Skatteverket har sedan 2015 även genomfört slumpmässiga kontroller av privatpersoner. Kontrollerna har genomförts med en liknande metod som för företag, men genom skrivbordskontroller i stället för revisioner. Vissa företeelser

som är extra resurskrävande ingår inte i de slumpmässiga kontrollerna.

## Metod för stora företag

Metoden för bedömning av skattefel för stora företag skiljer sig från den för små och medelstora företag. Eftersom gruppen stora företag i Sverige är heterogen, och skattekontroller av dessa företag i allmänhet är komplexa och tidskrävande, är det i praktiken inte möjligt att genomföra heltäckande, slumpmässiga kontroller för denna grupp. Skattefelsbedömningarna för dessa företag är därför främst genomförda med hjälp av den information som finns tillgänglig från riskbaserade kontroller, tillsammans med information som framkommit i skattefelskontrollerna av små och medelstora företag. Olika metoder har krävts för att bedöma olika skattefelstyper även inom samma skatteslag.

Eftersom det är viktigt att detaljerna om Skatteverkets kontrollverksamhet för stora företag inte blir allmän kännedom, kan någon detaljerad beskrivning av samtliga metoder för skattefelsbedömningen inte lämnas i detta sammanhang. De har emellertid det gemensamt att det i samtliga fall handlar om tillämpning av statistiska metoder kombinerat med vissa antaganden. Exempelvis antas det att Skatteverket upptäcker och korregerar vissa typer av skattefel i större utsträckning än andra och att stora företag i vissa avseenden gör fel som är relativt lika de som medelstora företag gör.

För att kvalitetssäkra bedömningarna har dessa genomförts i samarbete med flera olika delar av Skatteverkets verksamhet, och metoderna har löpande diskuterats med utländska skattemyndigheter som genomför liknande skattefelsbedömningar.

## Metoder för övriga bedömningar

För att bedöma skattefelet för punktskatter, mervärdesskatt och inkomst av kapital från privatpersoners internationella tillgångar används så kallade top-down-metoder. Dessa metoder baseras på aggregerad data från oberoende källor för att fastställa nivån på den beskattningsbara aktiviteten. Utifrån denna nivå beräknas vad skatteintäkterna borde vara. Skattefelets storlek bedöms sedan som skillnaden mellan denna teoretiska beräkning och de faktiska, fastställda

<sup>13</sup> Skattefelet för alkohol, tobak samt trängsel beräknas med andra metoder i avsnitt 4.2.8.

skatterna. Denna aggregerade bedömningsmetod för med sig att det inte går att avgöra exakt vad skattefelet beror på, men utgör ett sätt att bedöma omfattningen av skattefelet utan att utgå från kontrollverksamheten. Kvaliteten på en top-down-metod beror till stor del på tillförlitligheten och precisionen i den aggregerade statistiken. Vilken aggregerad data som används vid de olika bedömningarna skiljer sig åt mellan skatteslagen och återges i respektive avsnitt.

#### 4.2.2 Bolagsskatt

Det kontrollerbara skattefelet för den statliga inkomstskatten för juridiska personer (så kallad bolagsskatt) beräknas till 3,0 miljarder kronor, vilket motsvarar 3,4 procent av den fastställda bolagsskatten för de undersökta populationerna. Denna bedömning gäller för små och medelstora företag samt för stora, privata, icke-finansiella, inhemska företag. Skattefel som härrör från offentligt ägda företag, utländska företag och stora, finansiella företag ingår därför inte i bedömningen.

Skattefelets fördelning mellan delpopulationerna finns presenterad i tabell 2. För små och medelstora företag är bedömningen baserad på resultaten i de slumpkontroller som utförs i skattefelskontrollen. Denna bedömning är därför relativt precis. För stora företag har olika metoder använts (se avsnitt 4.1.2) och resultaten är behäftade med stor osäkerhet.

Skattefelet för stora företag är ungefär tre gånger högre än för små och medelstora företag (se tabell 2), trots att stora företag endast står för 40 procent av den fastställda skatten för de undersökta populationerna. När bolagsskattefelet jämförs mellan dessa aktörer är det dock viktigt att beakta att små och medelstora företag gör mer fel när det gäller både privata kostnader och förmåner till anställda än stora företag. Sådana fel ger höjningar av arbetsgivaravgiften för företagen, vilket i sin tur leder till ökade avdragsgilla kostnader och ett minskat bolagsskattefel. Bortses från sådana följdfel så är det kvarvarande skattefel som är hänförligt till direkta fel i den beskattningsbara vinsten hos små och medelstora företag avsevärt högre än 0,7 miljarder kronor, medan skattefelet för stora företag är i stort sett opåverkat.

Tabell 2 Bedömning av årligt skattefel för bolagsskatten, 2014–2018.

	Mdr kr	Andel av fastställd skatt <sup>1)</sup>
Stora aktiebolag <sup>2)</sup>	2,2	2,5 %
Små och medelstora aktiebolag <sup>3)</sup>	0,7	0,8 %
<b>Totalt</b>	<b>3,0</b>	<b>3,4 %</b>

Källa: Skatteverkets beräkningar.

Not 1) Med fastställd skatt avses genomsnittlig årlig inkomstskatt för de företag som ingår i de i tabellen bedömda populationerna.

Not 2) Avser privata, inhemska, icke-finansiella företag som ingår i koncern med minst ett företag med lönesumma överstigande 50 miljoner kronor.

Not 3) I resultatet ingår även aktiebolagens andel av handelsbolagens resultat.

#### 4.2.3 Arbetsgivaravgifter och egenavgifter

Det kontrollerbara skattefelet för arbetsgivaravgifter och egenavgifter har bedömts för små och medelstora företag samt för stora, privata, icke-finansiella, inhemska företag. Skattefel som härrör från offentliga eller offentligt ägda arbetsgivare, utländska företag samt stora, finansiella företag ingår inte i bedömningen.

För de undersökta grupperna bedöms skattefelet för arbetsgivar- och egenavgifter till 6,1 miljarder kronor, vilket motsvarar 1,9 procent av de fastställda arbetsgivar- och egenavgifterna för populationerna. Resultaten för de olika delpopulationerna återfinns i tabell 3.

För små och medelstora företag baseras bedömningarna på slumpkontroller (se avsnitt 4.2.1). Skattefelet bedöms för denna grupp till 6,0 miljarder kronor. Skattefel avseende arbetsgivaravgifter utgör 3,5 miljarder kronor, medan resterande 2,5 miljarder kronor är hänförliga till skattefel avseende egenavgifter. För stora företag bedöms det kontrollerbara arbetsgivaravgiftsfelet till omkring 140 miljoner kronor årligen, vilket motsvarar 0,04 procent av fastställd skatt för de bedömda populationerna. Bedömningen är avsevärt lägre än för små och medelstora företag, och den är också lägre än motsvarande bedömning som presenterades i årsredovisningen 2019. I det senare fallet beror det främst på att en ny metod använts och en delvis ny populationsavgränsning. I huvudsak bygger 2020 års bedömning på att vissa resultat av de slumpmässiga skattefelskontrollerna av små och medelstora aktiebolag extrapolerats till populationen stora företag. Detta har skett med en tvåstegsmodell, där sannolikheten för att ha gjort fel och storleken på skattefelet givet att ett fel begåtts modellerats separat. Resultatet har stämts av mot resultat från kontroller av delpopulationer som inte är representativa för hela populationen

stora företag, men där urvalsproblematiken i övrigt varit liten och kontrollmetoden ansetts adekvat. Resultaten har varit av samma storleksordning. Osäkerheten är större för bedömningen av skattefelet avseende arbetsgivaravgifter för stora företag än för motsvarande fel hos små och medelstora företag.

Tabell 3 Bedömning av årligt kontrollerbart skattefel för arbetsgivaravgift och egenavgift, 2014–2018.

	Mdr kr	Andel av fastställd skatt <sup>1)</sup>
<b>Arbetsgivaravgifter</b>		
Stora företag <sup>2)</sup>	0,1	0,04 %
Små och medelstora aktiebolag	3,4	1,0 %
Enskild näringsverksamhet	0,1	0,02 %
Handelsbolag	0,1	0,02 %
<b>Egenavgifter</b>		
Enskilda näringsidkare	2,2	0,7 %
Handelsbolag (fysiska personers andel)	0,3	0,1 %
<b>Totalt</b>	<b>6,1</b>	<b>1,9 %</b>

Källa: Skatteverkets beräkningar.

Not 1) Med fastställd skatt avses genomsnittlig årlig skatt för arbetsgivaravgift och egenavgift för samtliga företag som ingår i de i tabellen bedömda populationerna.

Not 2) Avser privata, inhemska, icke-finansiella företag som ingår i koncern med minst ett företag med lönesumma överstigande 50 miljoner kronor.

#### 4.2.4 Inkomstskatt för inkomstlagen tjänst och näringsverksamhet

Totalt uppgår det kontrollerbara skattefelet för inkomst av tjänst och näringsverksamhet för privatpersoner till 10,2 miljarder kronor, vilket utgör 1,3 procent av den fastställda skatten. Bedömningen bygger på flera olika skattefelsbedömningar.

Det skattefel som härrör från felaktiga avdrag vid inkomst av tjänst bedöms till 2,9 miljarder kronor varav kvinnor står för 1,0 miljarder och män för 1,9 miljarder. Detta motsvarar att fastställd inkomstskatt av tjänst för privatpersoner skulle höjas med 0,4 procent om Skatteverket skulle kontrollera och rätta alla privatpersoners inkomstdeklarationer (0,3 procent för kvinnor och 0,4 procent för män uttryckt som andel av respektive grups fastställda skatt). Av de undersökta felorsakerna är felaktiga avdrag för resor till och från arbetet den företeelse som utgör störst andel av det kontrollerbara skattefelet. Den står för cirka 80 procent av det kontrollerbara skattefelet avseende avdrag för inkomst av tjänst.

Utöver det skattefel som uppskattats från de slumpmässiga kontrollerna av privatpersoner, tillkommer skattekonsekvenser för fel- eller oredovisade löner och förmåner. Dessa fel

framkommer sällan vid kontroller av de anställdas deklarerationer, utan upptäcks vid kontroller av arbetsgivarna. Konsekvenserna bedöms med utgångspunkt i de fel som ligger till grund för arbetsgivaravgiftsfelen i avsnitt 4.2.3. Felet uppskattas till 3,9 miljarder kronor för anställda i små och medelstora företag och till 0,2 miljarder kronor för anställda i stora företag, totalt 4,1 miljarder kronor.

Ytterligare en källa till skattefel i inkomstlagen tjänst och näringsverksamhet kommer från fel som uppstår hos enskilda näringsidkare och fysiska personer som är delägare i handelsbolag. I dessa fall beskattas allt överskott i verksamheterna som inkomst av näringsverksamhet. Skattefelet har i båda dessa fall bedömts utifrån de slumpmässiga kontrollerna i skattefelkontrollen, och bedöms till 2,9 miljarder kronor för enskilda näringsidkare och till 0,4 miljarder kronor för ägare till handelsbolag.

Skattefel i inkomstlagen tjänst som härrör från felaktigt redovisade löner och förmåner bland offentliga, offentligt ägda, utländska eller finansiella arbetsgivare ingår inte i bedömningen.

Tabell 4 Bedömning av årligt skattefel för inkomst av tjänst och näringsverksamhet, 2014–2018.

	Mdr kr	Andel av fastställd skatt <sup>1)</sup>
Felaktiga avdrag för inkomst av tjänst i inkomstdeklaration 1	2,9	0,4 %
Enskild näringsverksamhet	2,9	0,4 %
Handelsbolag (fysiska personers andel)	0,4	0,1 %
Skattekonsekvenser för anställda i stora företag <sup>2)</sup>	0,2	0,03 %
Skattekonsekvens för anställda i små och medelstora företag	3,9	0,5 %
<b>Totalt</b>	<b>10,2</b>	<b>1,3 %</b>

Källa: Skatteverkets beräkningar.

Not 1) Med fastställd skatt avses genomsnittlig årlig inkomst av tjänst och näringsverksamhet för de fysiska personer som ingår i de i tabellen bedömda populationerna.

Not 2) Avser anställda i privata, inhemska, icke-finansiella företag som ingår i koncern med minst ett företag med lönesumma överstigande 50 miljoner kronor.

#### 4.2.5 Inkomstskatt för inkomstlagen kapital

För de områden som ingår i de slumpmässiga kontrollerna av privatpersoner uppskattas det kontrollerbara skattefelet för inkomst av kapital till 3,6 miljarder kronor per år. Kvinnor och män står för 1,5 respektive 2,1 miljarder kronor. Detta motsvarar att den fastställda kapitalinkomstskatten för privatpersoner skulle höjas med 3,9 procent (4,7 procent för kvinnor och 3,4 procent för män, uttryckt som andel av respektive grups fastställda

skatt). Av de undersökta företagserna är det framförallt fel vid försäljning av småhus och bostadsrätter som bidrar till skattefelet med 2,2 respektive 1,0 miljarder kronor.

Utöver de beräkningar som baseras på de slumpmässiga kontrollerna uppskattas även det skattefel som uppkommer vid utebliven beskattning av kapitalinkomster på finansiella tillgångar i utlandet. Detta skattefel är mycket svårt att uppskatta eftersom det beror på en rad okända parametrar som måste bedömas utifrån osäkra källor. Då osäkerheten är stor vid denna typ av beräkning och någon ny, väsentlig information inte tillkommit, har Skatteverket inte gjort någon uppdatering av de beräkningar som presenterades i årsredovisningen för 2019. Utifrån den tidigare beräkningen bedöms det internationella skattefelet för privatpersoners kapitalinkomster på finansiella tillgångar i utlandet till 4,4 miljarder kronor årligen för perioden 2016–2018.

Om skattefelet som beräknats utifrån slumpkontrollerna gällande kapitalskatten och det internationella skattefelet summeras ger detta ett skattefel för privatpersoners skatt på inkomst av kapital som motsvarar cirka 8,0 miljarder kronor. Detta motsvarar 8,6 procent av den fastställda kapitalskatten för privatpersoner.

Beräkningarna utgör dock inte en heltäckande bild av skattefelet för fysiska personers skatt på inkomst av kapital, eftersom det utöver det internationella skattefelet inte gjorts någon bedömning av skattefelet för områden som inte kontrollerats i slumpkontrollerna eller övriga delar av det icke kontrollerbara skattefelet.

Tabell 5 Bedömning av årligt skattefel för skatt för fysiska personers inkomst av kapital, 2016–2018.

	Mdr kr	Andel av fastställd skatt <sup>1)</sup>
Felaktiga avdrag för inkomst av kapital i inkomstdeklaration 1	3,6	3,9 %
Internationellt skattefelet	4,4	4,7 %
<b>Totalt</b>	<b>8,0</b>	<b>8,6 %</b>

Källa: Skatteverkets beräkningar.

Not 1) Med fastställd skatt avses genomsnittlig årlig skatt för fysiska personers inkomst av kapital.

#### 4.2.6 Mervärdesskatt

Bedömningen av det totala skattefelet för mervärdesskatten baseras på en beräkning genomförd av Statistiska Centralbyrån (SCB) inom

ramen för nationalräkenskaperna. I korthet innebär metoden att nationalräkenskapernas ekonomiska flöden används för att beräkna en teoretisk skatteintäkt, det vill säga vad skatteintäkten från mervärdesskatten borde vara om alla redovisade mervärdesskatt på ett korrekt sätt. Skillnaden mellan den teoretiska skattenivån och den fastställda skatten utgör skattefelet.<sup>14</sup>

Skattefelet för mervärdesskatten beräknas med denna metod till 15,1 miljarder kronor 2018, vilket motsvarar 3,4 procent av den fastställda mervärdesskatten. Årliga bedömningar för perioden 2016–2018 återfinns i tabell 6.

Tabell 6 Bedömning av årligt skattefel för mervärdesskatten, 2016–2018.

	2016	2017	2018
Skattefel, mdr kr	13,7	16,1	15,1
Skattefel som andel av fastställd skatt <sup>1)</sup>	3,4 %	3,8 %	3,4 %

Källa: SCB.

Not 1) I årsredovisningen för 2019 presenterades skattefelet för mervärdesskatten som andel av teoretisk skatt. SCB har även reviderat sina beräkningar av skattefelet vilket påverkat bedömningen för 2016 och 2017.

För att ge en mer detaljerad bild av momsskattefelet redovisas även det kontrollerbara skattefelet för små och medelstora företag baserat på resultaten från de slumpmässiga kontrollerna. Dessa uppskattningar utgör dock endast en del av det totala skattefelet för mervärdesskatten, eftersom de endast tar de områden som inkluderas i kontrollerna i beaktande. Det är därmed inte möjligt att från det bedömda, totala skattefelet subtrahera skattefelet för små och medelstora företag som presenteras i tabell 6 och dra slutsatsen att resterade skattefel tillhör stora bolag. Resultaten presenteras i stället för att ge en bild av fördelning av det kontrollerbara skattefelet mellan olika skattebetalare.

<sup>14</sup> Eftersom metoden är den allmänt använda vid bedömning av momsskattefel, och SCB är i en bättre position än Skatteverket att genomföra de detaljerade beräkningar med grund i

nationalräkenskaperna som krävs, används SCB:s bedömning i denna fråga.

Tabell 7 Bedömning av årligt kontrollerbart skattefel för mervärdesskatten bland små och medelstora företag, 2014–2018.

	Mdr kr	Andel av fastställd skatt <sup>1)</sup>
Små och medelstora aktiebolag	2,1	1,1 %
Enskild näringsverksamhet	2,0	1,0 %
Handelsbolag	0,4	0,2 %
<b>Totalt</b>	<b>4,5</b>	<b>2,3 %</b>

Källa: Skatteverkets beräkningar.

Not 1) Med fastställd skatt avses genomsnittlig årlig mervärdesskatt 2014–2018 för de företag som ingår i de i tabellen bedömda populationerna.

## 4.2.7 Punktskatter

### Alkohol och Tobak

För punktskatter på alkohol och tobak (i form av cigaretter) beräknas punktskattefelet med hjälp av uppskattningar av konsumtionen av dessa varor. Uppskattningar gäller år 2019 och bygger på undersökningar gjorda av Centralförbundet för alkohol- och narkotikaupplysning (CAN).<sup>15</sup> 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 2019 till 1,7 miljarder kronor för alkohol och 0,2 miljarder kronor för tobak. Detta motsvarar 11,1 respektive 2,1 procent av den fastställda skatten.

### Trängselskatt<sup>16</sup>

Skattefelet för trängselskatt beräknades i Skatteverkets årsredovisning 2019 till 10,9 miljoner kronor för år 2018. Detta utgjorde 0,4 procent av fastställd skatt. Något nytt skattefel för trängselskatt har inte beräknats sedan dess.

## 4.2.8 Sammanfattande bedömning

### Bedömning:

Skatteverket har bedömt storleken på delar av skattefelet för ett flertal skatteslag. Tabellen nedan sammanfattar dessa bedömningar. Någon sammantagen bedömning för skattefelet för hela ekonomin görs inte, eftersom de olika bedömningarna ännu inte är fullt ut jämförbara med varandra. För flera av de bedömda skattefelen gäller också att nya populationer

tagits in i bedömningen, varför de skattefel som presenteras här inte är direkt jämförbara med motsvarande bedömningar i årsredovisningen 2019. Bedömningen av skattefelet är också beroende av antaganden och är därför förknippad med stor osäkerhet.

	Mdr kr fastställd skatt	Andel av
Bolagsskatt, 2014–2018	3,0	3,4 %
Arbetsgivaravgift och egenavgift, 2014–2018	6,1	1,9 %
Skatt på inkomst av tjänst och näringsverksamhet, 2014–2018	10,2	1,3 %
Inkomstskatt för inkomstslaget kapital, 2016–2018	8,0	8,6 %
Mervärdesskatt, 2018	15,1	3,4 %
Punktskatter: alkohol, tobak och trängselskatt, 2019	1,9	6,5 %

Bedömning av genomsnittligt, årligt, i huvudsak kontrollerbart skattefel per skatteslag. Summering av tabell 2-6.

## 4.3 Skattefelets förändring

Frågor om kännedom om fusk och upplevelse av illojal konkurrens i Skatteverkets årliga attitydundersökningar<sup>17</sup> används som *direkta* indikatorer på hur skattefelet förändras. På detta sätt får Skatteverket fram ett tydligt underlag för att bedöma i vilken grad skattefelet har förändrats.

Förutom frågor som är direkt kopplade till skattefelets storlek, används också indikatorer på hur ett antal så kallade skattefelsfaktorer förändras. Dessa skattefelsfaktorer antas ha en *indirekt* påverkan på skattefelet, och har sin grund i den teoretiska skattefelsmodellen<sup>18</sup>, som beskriver förutsättningarna för Skatteverkets uppdrag att ta in den beslutade skatten med så litet skattefel som möjligt. Även dessa indikatorer på de indirekta skattefelsfaktorernas utveckling baseras på frågor i de årliga attitydundersökningarna.

### 4.3.1 Indikatorer på skattefelets förändring 2018–2020

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

<sup>15</sup> 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.

<sup>16</sup> Skatteverket är beskattningsmyndighet för trängselskatt. Transportstyrelsen beslutar för Skatteverkets räkning om trängselskatt och tilläggsavgift samt verkställer uppbörderna.

<sup>17</sup> Se statistiksammanställningen.

<sup>18</sup> Skatteverket (2014), Skattefelets utveckling i Sverige 2007–2012, 2014-01-08.

Resultatet från undersökningen till privatpersoner indikerar att kännedomen om skattefusk, personer som arbetat svart eller anlitat svart arbetskraft har minskat mellan 2018 och 2020. Skillnaden mellan 2018 och 2020 är statistiskt säkerställd för alla tre frågorna, såväl totalt som för män och kvinnor separat. Skillnaderna i resultaten för 2020 och 2019 är inte statistiskt säkerställda för dessa indikatorer.

Resultaten från undersökningen riktad till företag visar att upplevelsen av illojal konkurrens har minskat mellan 2018, 2019 och 2020. Minskningen är dock inte statistiskt säkerställd. Företagarnas personliga kännedom om andra företagare som skattefuskar har också minskat något mellan 2018 och 2020, denna skillnad är statistiskt säkerställd. Skillnaden mellan 2019 och 2020 är inte statistiskt säkerställd.

Tabell 8 Indikatorer direkt mot skattefelet

Andel instämmer	2018	2019	2020
<b>Privatpersoners uppfattning</b>			
Jag känner personligen någon eller några som skattefuskar	10%	6%	6%
- kvinnor	9%	4%	5%
- män	11%	8%	8%
Jag känner någon som arbetat svart under det senaste året	26%	19%	18%
- kvinnor	23%	14%	16%
- män	28%	24%	19%
Jag känner någon som anlitat svart arbetskraft under det senaste året	22%	16%	15%
- kvinnor	21%	14%	15%
- män	24%	19%	14%
<b>Företagares uppfattning</b>			
Jag känner personligen företagare som skattefuskar	10%	8%	7%
Vårt företag är i stor utsträckning utsatt för konkurrens från företag i branschen som skattefuskar	21%	22%	18%
<b>Indikator för skattefelets utveckling</b>			
Privatpersoners uppfattning <sup>1)</sup>	4,21	4,37	4,39
Företagares uppfattning <sup>1)</sup>	4,37	4,38	4,34

Källa: Skatteverket, Resultat från de årliga attitydundersökningarna 2018–2020.

Not 1) Indikatorn för skattefelets utveckling är ett medelvärde är framräknat så att ett för Skatteverket och skattesystemet fördelaktigt resultat motsvaras av ett högt medelvärde för åtta frågor i attitydundersökningen.

### 4.3.2 Indikatorer på skattefelsfaktorernas förändring 2018–2020

Skattefelsfaktorerna beskriver de mekanismer som ligger bakom skattefelet. Indikatorer finns framtagna för var och en av de fem skattefelsfaktorerna: förutsättningar att göra rätt, felutrymme, upplevd upptäcktsrisk, motivation och social tillit. Vissa indikatorer bygger på uppföljningsdata från

Skatteverkets verksamhet och andra bygger på uppfattningar hos privatpersoner och företag som kan utläsas ur resultaten från de årliga attitydundersökningarna 2018–2020<sup>19</sup>.

För utvecklingen gällande skattefelsfaktor *förutsättningar att göra rätt* har andelen e-deklarationer avseende arbetsgivaravgifter ökat väsentligt mellan 2018 och 2020, från 92 till 100 procent. Detta är en följd av att företagen gått över till elektronisk deklaration vid övergången till arbetsgivardeklaration på individnivå. Även för inkomstdeklaration 1, inkomstdeklaration 2 och momsdeklarationer har andelen e-deklarationer ökat under treårsperioden. Andelen formella fel avseende moms är oförändrad. Avseende arbetsgivaravgifter har andelen formella fel ökat kraftigt från 2018 till 2019 för att sedan minska 2020. Även detta är en följd av införandet av arbetsgivardeklaration på individnivå. Från 2019 årsberäkning ingår misstämningar som inte redovisats som formella fel i arbetsgivardeklarationen tidigare vilket innebär att siffrorna för 2018 och 2019–2020 inte är jämförbara. Jämför man istället enbart 2019 med 2020 så syns en minskning av andel formella fel från 5,0 till 4,2 procent.

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

När det gäller de indikatorer på skattefelsfaktorer som baseras på enkätfrågor ställda till privatpersoner är utvecklingen mellan 2018 och 2020 fördelaktig. Förändringarna i resultat från 2018 till 2020 är statistiskt säkerställda. Detsamma gäller dock inte skillnaderna mellan 2019 och 2020. Undantaget är indikatorn för skattefelsfaktor *Motivation*, där någon statistiskt säkerställd skillnad mellan åren inte kan ses. Avseende social tillit och förutsättningar att göra rätt har resultatet förbättrats även för företagen, och skillnaderna mellan åren är statistiskt säkerställda. Företagens uppfattningar av upplevd upptäcktsrisk och motivation varierar däremot mellan åren, där den upplevda upptäcktsrisken har en statistisk säkerställd förbättring för 2019 och 2020 jämfört med 2018 och förbättringen i faktorn motivation är statistiskt säkerställd för 2020 jämfört med 2019.

<sup>19</sup> Se statistiksammanställningen.

Tabell 9 Indikatorer för skattefelsfaktorerna

Andel/Medelvärde	2018	2019	2020
<b>Förutsättningar att göra rätt <sup>1)</sup></b>			
Andel e-deklarationer privatpersoner	87 %	88 %	90 %
Andel e-deklarationer företag (INK 1)	45 %	48 %	52 %
Andel e-deklarationer företag (INK 2)	50 %	56 %	58 %
Andel e-deklarationer moms	87 %	91 %	93 %
Andel formella fel moms	0,5 %	0,3 %	0,3 %
Andel formella fel arbetsgivaravgift	0,3 %	5,0 %	4,2 %
Andel formella fel avdragen skatt	0,4 %	0,5 %	0,3 %
Privatpersoners uppfattning <sup>2)</sup>	4,15	4,26	4,25
Företagares uppfattning <sup>2)</sup>	3,90	3,98	4,10
<b>Felutrymme</b>			
Andel förfyllda inkomstdeklarationer utan ändring (ej näringsidkare)	76,3 %	76,5 %	77,2 %
<b>Upplevd upptäcktsrisk</b>			
Privatpersoners uppfattning <sup>2)</sup>	3,97	4,14	4,08
Företagares uppfattning <sup>2)</sup>	3,77	3,89	3,92
<b>Motivation</b>			
Privatpersoners uppfattning <sup>2)</sup>	3,91	3,85	4,04
Företagares uppfattning <sup>2)</sup>	4,49	4,31	4,40
<b>Social tillit</b>			
Privatpersoners uppfattning <sup>2)</sup>	3,74	3,92	3,97
Företagares uppfattning <sup>2)</sup>	3,92	4,09	4,24

Källor: Skatteverket, Resultat från de årliga attitydundersökningarna 2018–2020 samt Guppi.

Not 1) Från och med 1/1 2019 så lämnas arbetsgivardeklarationen på individnivå via tjänsten Arbetsgivardeklaration på skatteverkets hemsida. Andel e-deklarationer arbetsgivaravgift utgår därmed som indikator. Andelen deklarerat via tjänsten uppgår för 2020 till 100 procent.

Not 2) Svarsskalan är 1–5. Ett medelvärde är framräknat så att ett för Skatteverket och skattesystemet fördelaktigt resultat motsvaras av ett högt medelvärde för samtliga frågor. Tidigare har indikatorerna baserats på ett fåtal frågor per indikator, men har nu korrigerats genom att inkludera fler frågor. Detta har även genomförts retroaktivt för år 2018–2019, därav skiljer sig siffrorna från föregående års årsredovisning.

### 4.3.3 Övrigt om skattefelets utveckling

Covid-19-pandemin kommer troligen att påverka storleken på skattefelet under 2020. Det beror på att privatpersoners och företags beteenden förändras under tider av osäkerhet och finansiell stress, att ekonomins sammansättning förändrats och att nya situationer med skatterisker uppstått som följd av pandemin. Exempelvis kan ett förändrat beteende gällande arbetsresor, att fler privatpersoner undviker att åka kollektivt till arbetet eller arbetar hemifrån, leda till större felaktigheter när det gäller reseavdrag och avdrag för övriga kostnader i deklARATIONEN. Bland små företag kan pandemins effekter leda till att incitamenten ökar men möjligheten minskar att ta upp privata kostnader i företaget. Eftersom covid-19-pandemin drabbat olika branscher i olika utsträckning är det även troligt att skattefelet påverkas indirekt, då skattefelet skiljer sig åt mellan branscher. Skatten för 2020 är emellertid inte fastställd än, vilket gör det för tidigt att uttala sig om pandemins effekter på skattefelet.

På längre sikt bedöms pandemin påverka skattefelets storlek främst om den ger beständiga effekter på allmänhetens förtroende för samhällets institutioner, den samhälleliga tilliten och motivationen att göra rätt. De skattefelsindikatorer som presenterats i avsnitt 4.3.1–2 tyder inte på någon försämring på dessa punkter på kort sikt, men pandemin är inte över och det är för tidigt att uttala sig om de långsiktiga effekterna.

I årsredovisningen 2019 presenterade Skatteverket tre olika analyser av skattefelets utveckling i Sverige på lite längre sikt. I två av dem visade enkätresultat att både kännedom om fusk och egenrapporterade svartköp minskat tydligt sedan första halvan av 00-talet. Vidare jämfördes två undersökningar av det kontrollerbara skattefelet avseende svarta inkomster. Dessa var baserade på Skatteverkets revisioner 1995–2003 respektive 2010–2016 och använde även i övrigt mycket liknande metoder. Resultaten är behäftade med osäkerhet, men tycks visa att det kontrollerbara skattefelet för svarta inkomster legat relativt still på omkring 2,5 procent av BNP. Några ytterligare studier av skattefelets långsiktiga utveckling har inte genomförts under 2020.

### 4.3.4 Sammanfattande bedömning

#### Bedömning:

De indikatorer som ger ett direkt mått på skattefelet har i stort sett varit oförändrade mellan 2019 och 2020. Mellan 2018 och 2020 finns dock en statistiskt säkerställd förbättring för merparten av de direkta skattefelsindikatorerna. Även utvecklingen av indikatorerna för de indirekta skattefelsfaktorerna tyder på att situationen utvecklats fördelaktigt sedan 2018. Mellan 2019 och 2020 har förändringarna däremot över lag varit relativt små. Mot bakgrund av att attitydundersökningarna utfördes under hösten 2020 och att covid-19-pandemin bedöms ha medfört ett antal nya risker för skattefel, kan resultaten dock ses som betryggande, åtminstone i det korta perspektivet.

Skatteverkets bedömning är dock att det inte är möjligt att dra några slutsatser om skattefelets förändring utifrån årets indikatorer. Covid-19-pandemin bedöms ha påverkat både ekonomin och människors och företags beteenden på ett sätt som inte följer tidigare mönster, vilket gör

det osäkert i vilken mån indikatorerna fångar skattefelets utveckling under detta år.

#### **4.4 Andra aktiviteter under 2020**

Utöver de ovan redovisade bedömningarna har flera aktiviteter inom skattefelsområdet pågått under 2020. För att utveckla arbetet med skattefelet har Skatteverket bedömt att det är viktigt att kontinuerligt fördjupa kontakterna med skattemyndigheter i andra länder samt med internationella organisationer. OECD:s arbetsgrupp för skattefelsarbete har fortsatt att kontinuerligt träffas digitalt för att diskutera bedömningsmetoder och utbyta erfarenheter. Det nordiska samarbetet i arbetsgruppen för skattefelsbedömningar inom Nordisk Agenda har dock legat på sparlåga under covid-19-pandemin.

Skatteverket har även deltagit i Internationella valutafondens (IMF) pilotprojekt för att uppskatta bolagsskattefelet med en top down-metod. En slutrapport presenterades för Skatteverket under hösten 2020. Skatteverket bedömer dock att det behövs ytterligare analys av metoden för att kunna avgöra om resultaten är tillförlitliga nog för att användas till skattefelsbedömningar.



## 5 Förtroendet för Skatteverket

### Verksamhet i regleringsbrevet

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

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

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

### 5.1 Återrapportering och bedömning

#### Sammanfattande bedömning:

Skatteverket bedömer att förtroendet för Skatteverket är högt bland privatpersoner och företag. Bedömningen grundar sig på Skatteverkets egna undersökningar som påvisar ett fortsatt högt förtroende för verksamheten vilket även bekräftas av andra externa mätningar.

### 5.2 Inledning

Skatteverkets uppdrag är att bidra till att säkerställa finansieringen av den offentliga sektorn och bidra till ett väl fungerande samhälle. Ett gott förtroende för myndigheten är viktigt eftersom det bidrar till ökad legitimitet för myndigheten och skattesystemet i stort.

Nästan alla medborgare och företag kommer någon gång under året i kontakt med Skatteverket. Det kan exempelvis röra sig om att lämna in en inkomstdeklaration eller göra en flyttanmälan. Det är i kontakten med medborgarna som en relation och ett förtroende kan skapas. Det är därför viktigt att Skatteverkets tjänstemän ger ett gott bemötande, att det är enkelt att lämna uppgifter samt att informationen på webbplatsen är informativ och lätt att hitta.

Skatteverket gör årligen egna attitydundersökningar för att följa utvecklingen av både förtroendet och bemötandet samt de bakomliggande faktorerna som påverkar detta. En beskrivning kring denna undersökning finns i avsnittet 2.8 och resultatet av hela undersökningen återfinns i statistiksammanställningen.

### 5.3 Skatteverkets attitydundersökning

I Skatteverkets attitydundersökning för 2020 anger 80 procent av privatpersonerna och 86 procent av företagen att de har förtroende för Skatteverket genom påståendet ”jag har förtroende för Skatteverkets sätt att sköta sin uppgift”. Ökningen i förtroende för företagen är statistiskt säkerställd mellan 2019 och 2020. Kvinnor tenderar att ha högre förtroende för Skatteverket, men skillnaderna är endast statistiskt säkerställda för 2019 och 2020. Både privatpersoner och företag har högre förtroende för Skatteverket än för myndigheter i allmänhet<sup>20</sup>.

Tabell 10 Jag har förtroende för Skatteverkets sätt att sköta sin uppgift

	Privatpersoner			Företag		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020
<b>Andel<sup>1)</sup></b>	<b>76 %</b>	<b>81 %</b>	<b>80 %</b>	<b>78 %</b>	<b>82 %</b>	<b>86 %</b>
<b>Instämmer</b>						
- kvinnor	76 %	84 %	85 %			
- män	75 %	79 %	76 %			
<b>Varken eller</b>	<b>18 %</b>	<b>13 %</b>	<b>15 %</b>	<b>16 %</b>	<b>13 %</b>	<b>11 %</b>
- kvinnor	19 %	12 %	13 %			
- män	18 %	15 %	16 %			
<b>Instämmer inte</b>	<b>6 %</b>	<b>5 %</b>	<b>5 %</b>	<b>6 %</b>	<b>5 %</b>	<b>3 %</b>
- kvinnor	5 %	4 %	2 %			
- män	7 %	6 %	7 %			
<b>Medelvärde<sup>2)</sup></b>	<b>4.05</b>	<b>4.23</b>	<b>4.21</b>	<b>4.11</b>	<b>4.24</b>	<b>4.34</b>
- kvinnor	4.07	4.32	4.36			
- män	4.03	4.14	4.07			

Källa: Skatteverkets attitydundersökningar

Not 1) Svartalernativ 1 och 2 har lagts ihop till "instämmer inte och svartalernativ 4 och 5 till "instämmer".

Not 2) Svarskalan 1-5 där 1= "instämmer inte alls och 5 = instämmer helt.

Hur Skatteverkets tjänstemän bemöter medborgarna är en viktig komponent i vad som påverkar förtroendet. I mätningen för 2020 svarade 96 procent av privatpersonerna och 97 procent av

<sup>20</sup> Resultatet för denna fråga finns i statistiksammanställningen.

företagen att bemötandet varit bra. Värt att notera är att andelen företag som upplever att Skatteverkets tjänstemän berättar för dem hur deras problem kan bli avhjälpta samt att det är enkelt att komma i kontakt med Skatteverket ökar jämfört med 2019.<sup>21</sup>

Tabell 11 Har bemötandet från Skatteverkets tjänstemän varit bra?

Andel/Antal	Privatpersoner			Företag		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020
<b>Svar : Ja</b>	<b>95 %</b>	<b>92 %</b>	<b>96 %</b>	<b>94 %</b>	<b>95 %</b>	<b>97 %</b>
- kvinnor	94 %	90 %	95 %			
- män	95 %	94 %	97 %			
<b>Antal svarande</b>	<b>655</b>	<b>415</b>	<b>418</b>	<b>1 044</b>	<b>691</b>	<b>1710</b>
- kvinnor	333	187	187			
- män	322	228	231			

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.

En annan kontaktyta som påverkar förtroendet är när privatpersoner och företag ska lämna uppgifter av olika slag. Andelen företag som anser att det är lätt att lämna uppgifter om olika skatter till Skatteverket var 76 procent vilket är en ökning jämfört med 2018 och 2019. Samtidigt uppgår andelen privatpersoner som anser att det är lätt att deklarerat till 83 procent, vilket är i nivå med tidigare år. Medelvärde mellan könen på frågan ”det är enkelt att deklarerat” är något lägre för män och skillnaden är statistiskt säkerställd för åren 2019 och 2020. Denna upplevelse kan i sin tur bero på att männen i högre utsträckning gör ändringar i deklARATIONEN än vad kvinnor gör. Orsakerna till detta kan exempelvis bero på att män i högre utsträckning jobbar långt ifrån hemmet<sup>22</sup> och därmed gör avdrag för resor eller att män i högre grad är egenföretagare.

Tabell 12 Det är enkelt att deklarerat (privatpersoner) / Det är enkelt för företag att lämna uppgifter om olika skatter (företag)

	Privatpersoner			Företag		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020
<b>Andel<sup>1)</sup></b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
<b>Instämmer</b>	<b>82 %</b>	<b>83 %</b>	<b>83 %</b>	<b>71 %</b>	<b>71 %</b>	<b>76 %</b>
- kvinnor	82 %	83 %	85 %			
- män	82 %	82 %	81 %			
<b>Varken eller</b>	<b>12 %</b>	<b>12 %</b>	<b>11 %</b>	<b>20 %</b>	<b>21 %</b>	<b>18 %</b>
- kvinnor	12 %	12 %	10 %			
- män	11 %	11 %	12 %			
<b>Instämmer inte</b>	<b>6 %</b>	<b>5 %</b>	<b>7 %</b>	<b>9 %</b>	<b>8 %</b>	<b>6 %</b>
- kvinnor	6 %	4 %	6 %			
- män	7 %	6 %	7 %			
<b>Medelvärde<sup>2)</sup></b>	<b>4,29</b>	<b>4,36</b>	<b>4,33</b>	<b>3,92</b>	<b>3,93</b>	<b>4,08</b>
- kvinnor	4.32	4.43	4.40			
- män	4.27	4.3	4.28			

Källa: Skatteverkets attitydundersökningar

Not 1) Svartalernativ 1 och 2 har lagts ihop till "instämmer inte och svartalernativ 4 och 5 till "instämmer".

Not 2) Svarskalan 1-5 där 1= "instämmer inte alls och 5 = instämmer helt.

## 5.4 Externa mätningar

Det finns även andra undersökningsföretag som mäter graden av förtroende för olika myndigheter och där de olika myndigheterna jämförs. Skatteverket får generellt höga betyg och omdömen i dessa, även om de skiljer sig åt när det gäller metod, tidpunkt och urval.

Kantar Sifo genomför en årlig anseendemätning<sup>23</sup> om svenska myndigheter där skalan går från -65 till 135. Ett anseendeindex på 50 eller högre är ett högt anseende för myndigheten. Under 2020 nådde Skatteverket ett anseendeindex på 52, vilket är två punkters uppgång jämfört med 2019. Överlag ökade det genomsnittliga indexet för alla myndigheter med 4 punkter och det var kvinnor snarare än män som låg bakom det ökade anseendet.

Medieakademien<sup>24</sup> gör en årlig förtroendebarmeter för att mäta allmänhetens förtroende för samhällsinstitutioner, enskilda företag och massmedier. I 2020 års undersökning, som genomfördes av Kantar Sifo, hamnade Skatteverket på en sjundeplats. Det var 64 procent som svarade att de har ganska stort eller mycket stort förtroende för Skatteverket, vilket är en procentenhet lägre jämfört med 2019.

I publikationen Regntunga skyar<sup>25</sup> vilket är SOM-institutets<sup>26</sup> 76:e forskarantologi, som baseras på 2019 års SOM-undersökningar, får Skatteverket

<sup>21</sup> Resultatet för dessa frågor återfinns i statistiksammanställningen.

<sup>22</sup> <https://www.forskning.se/2018/08/08/om-man-reste-som-kvinna/>

<sup>23</sup> <https://www.kantarsifo.se/rapporter/undersokningar/anseendeindex-myndigheter-2020>

<sup>24</sup> <https://medieakademien.se/fortroendebarmetern/>

<sup>25</sup> <https://www.gu.se/sites/default/files/2020-08/Regntunga%20skyar%20HELA.pdf>, sid 309

<sup>26</sup> Öberoende undersökningsföretag vid Göteborgs universitet: SOM står för samhälle, opinion och media.

högst betyg av alla myndigheter. Hela 71 procent tycker att myndigheten sköter sin uppgift bra. Bedömningsbetyget, det vill säga skillnaden på andelen som tycker att myndigheten sköter sin uppgift bra respektive dåligt, landade på + 65, vilket var högst av alla myndigheter.

## 5.5 Grund för bedömning

I detta avsnitt summerar vi grund för bedömning utifrån den resultatinformation som framgår under avsnitt 5.2-5.4.

### **Resultatindikatorer som visar vad som har bidragit till vår bedömning:**

Skatteverkets egna mätningar visar på ett fortsatt högt förtroende hos såväl privatpersoner som företag.

Skatteverket får även högt förtroende i andra externa mätningar.

Andelen instämmande svar på frågorna som ska mäta de bakomliggande faktorerna till vad som påverkar den sammanlagda förtroendesiffran, ligger på en fortsatt hög nivå för privatpersoner. På företagssidan ökade andelen instämmande svar på dessa frågor, vilket torde bidra till den statistiskt säkerställda ökningen i förtroende för 2020 jämfört med 2019.

Skatteverket anser med stöd av information i årsredovisningen som helhet att kvinnor och män ges samma möjligheter och villkor vid kontakter med myndigheten. Den köns-uppdelade statistiken visar att kvinnor har något högre förtroende för myndigheten än män.

## 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.

### Aterrapportering enligt förordning (2000:605) om årsredovisning och budgetunderlag

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

### 6.1 Inledning

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

### 6.2 Redovisning av genomförd verksamhet inklusive resultat

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

#### Sammanfattande bedömning:

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

#### 6.2.1 Möjlighet att få information och service

Privatpersoner och företag kan välja att söka information via webbplatsen eller chattboten Skatti. Genom Skatteupplysningen kan de föra dialog med oss via telefon, mejl och sociala medier. Nytt för i år är att privatpersoner även under vissa perioder kan chatta med handläggare om sina skatt- och folkbokföringsfrågor när de identifierar sig med e-legitimation. Vi förmedlar också viktiga budskap via traditionella och sociala medier. Under året har vi även skickat ut riktad information via digitala brevlådor.

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

Privatpersoner och företag kan också skicka brevfrågor. Exempelvis kan företag med mer komplicerade frågor ställa en fråga innan de gör en transaktion eller innan den ska redovisas, för att få reda på Skatteverkets syn på skattefrågan.

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

För att göra det lättare för privatpersoner och företagare att snabbt förstå sina rättigheter och skyldigheter och vad de förväntas göra och hur, har Skatteverket under 2020 påbörjat en särskild satsning när det gäller klarspråk i beslut och andra brev inom ärendehandläggningen.

Med klarspråk menar vi tydligt, begripligt och vänligt språk, som också lever upp till språklagens krav. Innehåll, språk och visuellt uttryck ska vara valt utifrån privatpersonens eller företagarens perspektiv.

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

I Skatteverkets årliga attitydundersökning till företag ingår påståendet ”Det är lätt att få information från Skatteverket”. I 2020 års undersökning instämde 69 procent i att det är lätt att få information från Skatteverket, vilket är en ökning från 2019.

Tabell 13 Det är lätt att få information från Skatteverket

Andel	Företag		
	2018	2019	2020
Instämmer	59 %	65 %	69 %
Varken eller	29 %	25 %	23 %
Instämmer inte	12 %	10 %	8 %

Källa: Skatteverkets attitydundersökningar

### Service i telefon, mejl och chatt

Antal besvarade samtal i Skatteupplýsningin minskade under 2020 i jämförelse med 2019. Under 2020 besvarade Skatteverkets växel 604 000 samtal, vilket är 2 procent lägre än under 2019.

Antal besvarade mejlfrågor har ökat väsentligt under 2020 i jämförelse med 2019. Det är främst frågor inom personbeskattningsområdet som har ökat. Från och med i mars har ökningen i snitt legat på 21 procent högre 2020 jämfört med 2019.

Vid tillfällen när många privatpersoner har ett större behov av att få svar på sina skattefrågor har Skatteverket erbjudit möjlighet att chatta med handläggare när de identifierar sig med e-legitimation. Totalt har Skatteverket besvarat 34 803 chattar.

Under perioden den 18 mars till den 4 maj inkom 18 275 chattar kring deklarationsfrågor varav 97 procent besvarades.

Tabell 14 Besvarade frågor i Skatteupplýsningin

Antal	2018	2019	2020
Besvarade frågor	3 837 552	3 852 706	3 950 080
- varav via mejl	503 487	485 095	553 180
- varav via telefon	3 318 616	3 357 985	3 353 085
- varav via Facebook	15 449	9 626	9 012
- varav via chatt <sup>1)</sup>			34 803

Källa: Telefoniplattformen

Not 1) Uppgifter är tillgängliga först från och med 2020.

Servicegraden inom telefonin till privatpersoner och företag har under 2020 ökat jämfört med 2019. Under 2020 fick 69 procent av alla inkomna samtal hjälp vid första försöket i jämförelse med 2019, då det var 68 procent.

Under 2020 har Skatteupplýsningin stärkt kompetensen och förstärkt resursen när det gäller att besvara frågor om företagsbeskattnings. Detta har lett till att fler företagare kom fram vid första

försöket. Under 2020 var servicegraden 74 procent jämfört med 2019 då den var 60 procent.

Tabell 15 Servicegraden i Skatteupplýsningin

Servicegrad	2018	2019	2020
Totalt	66 %	68 %	69 %
Företagsbeskattnings	57 %	60 %	74 %
Personbeskattnings	63 %	68 %	65 %
Folkbokföring	82 %	76 %	73 %

Källa: Telefoniplattformen

Privatpersoner har fått vänta i genomsnitt 3 minuter och 15 sekunder längre under 2020 jämfört med 2019.

Tillgängligheten i telefonin för företagare har däremot förbättrats genom att de har fått vänta kortare tid under 2020 jämfört med 2019. Den genomsnittliga kötiden inom företagsbeskattnings var 14 minuter och 15 sekunder under 2020, en minskning med knappt 3 minuter jämfört med 2019.

Tabell 16 Genomsnittlig kötid i Skatteupplýsningin

Tid	2018	2019	2020
Genomsnittlig kötid telefoni, privatpersoner (min:sek)	14:10	11:38	14:53
Genomsnittlig kötid telefoni, företagsbeskattnings (min:sek)	19:34	16:49	14:15

Källa: Telefoniplattformen

Kundundersökningarna under 2020 visade på en fortsatt hög kundnöjdhet bland privatpersoner och företagare vad gäller bemötande, att svar ges inom rimligt tid och att svaren innehåller den information som behövs.

Tabell 17 Kvalitet vid kontakt med Skatteupplýsningin per telefon

Andel <sup>1,2)</sup> som anser att de fått:	2018	2019	2020
Telefoni Bra bemötande	97 %	96 %	96 %
Telefoni Svar inom rimlig tid	80 %	80 %	81 %
Telefoni Den information de behövs	90 %	89 %	89 %

Källa: Telefoniplattformen

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

Not 2) Mätningarna ha ej kunnat genomföras under 2020 på mejlen på grund av utgången licensavtal.

Den kvalitetsuppföljning som gjorts på inspelade samtal inom företagsbeskattningsområdet visade på god kvalitet i svarens innehåll, bemötandet och språk.

### Service på servicekontor

Statens servicecenter bedriver från den 1 juni 2019 verksamheten vid 117 servicekontor runt om i Sverige och tillhandahåller lokal statlig service för samverkansmyndigheterna Försäkringskassan, Skatteverket och Pensionsmyndigheten. Från den 1

juni 2020 är även Arbetsförmedlingen en del av Statens servicecenter. Parternas samverkan kring servicekontoren regleras i en överenskommelse i form av en samverkansmodell som innefattar all samverkan kopplad till kundmötet och uppföljning av densamma. Samverkansmodellen syftar till att ge inflytande och skapa förutsättningar för en effektiv styrning, utveckling och förvaltning av den statliga serviceorganisationen. Skatteverket bistår Statens servicecenter med deklarationsstöd under deklarationsinlämningen.

Skatteverket har ett fortsatt ansvar för att Statens servicecenter får den information- och kompetensförsörjning som är relevant för att servicekontoren ska kunna utföra sitt uppdrag inom Skatteverkets verksamhetsområden. Tillsammans med övriga myndigheter samverkar Skatteverket för att göra informationen och utbildningen behovsanpassad och lättillgänglig för servicehandläggarna samt för att ge våra kunder god och likvärdig service baserad på aktuell och korrekt information.

Under 2020 har 2 361 199 personer besökt ett servicekontor vilket är en minskning med 24,9 procent från föregående år. Av de som besökte ett servicekontor hade 50,3 procent av personerna ärenden till Skatteverket. Den kraftiga minskningen är troligen en konsekvens av covid-19-pandemin. På grund av pandemin anpassades formerna i dialog med Statens servicecenter för Skatteverkets stöd i samband med deklarationsinlämningen genom en särskild telefoningång till Skatteupplysningen. Det var ett lyckat koncept som Skatteverket kommer att fortsätta att utveckla till kommande år.

Under 2020 har kvaliteten i verksamheten följts upp genom mätning av kundens upplevelse av sitt besök på servicekontoret. Undersökningen visar att en hög andel av kunder anser att de har fått ett bra bemötande, att de har fått svar inom rimlig tid och att de har fått den hjälp de behöver.

Tabell 18 Kvalitet vid kontakt med servicekontoren

Andel <sup>1)</sup> som anser att de fått:	2018	2019	2020
Bra bemötande	96 %	96 %	94 %
- kvinnor	97 %	97 %	96 %
- män	97 %	96 %	95 %
Svar inom rimlig tid	90 %	90 %	89 %
- kvinnor	91 %	90 %	91 %
- män	91 %	93 %	90 %
Den hjälp de behövde	94 %	92 %	92 %
- kvinnor	96 %	92 %	93 %
- män	93 %	94 %	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 valt att inte besvara den aktuella frågan ingår i totalt antal besvarade enkäter.

### Skatteverkets webbplats

I Skatteverkets årliga attitydundersökningar 2018-2020 till privatpersoner och företag ingår påståendet ”Det är enkelt att hitta på Skatteverkets webbplats”. Resultaten för 2020 visar att 72 procent av privatpersonerna som besökt Skatteverkets webbplats under de senaste 12 månaderna tycker att det är enkelt att hitta på webbplatsen. I 2020 års undersökning instämmer kvinnor i högre utsträckning än män att det är enkelt att hitta på webbplatsen. Detta mönster finns även i 2019 års undersökningar.

Resultatet för företagen visar att det är 66 procent som tycker att det är lätt att hitta på webbplatsen, vilket är en ökning jämfört med 2019 och 2018.

Tabell 19 Det är enkelt att hitta på Skatteverkets webbplats

Andel	Privatpersoner			Företag		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Instämmer	63 %	72 %	72 %	61 %	62 %	66 %
- kvinnor	62 %	75 %	76 %	-	-	-
- män	64 %	70 %	69 %	-	-	-
Varken eller	27 %	19 %	19 %	26 %	27 %	25 %
- kvinnor	27 %	17 %	19 %	-	-	-
- män	27 %	21 %	19 %	-	-	-
Instämmer inte	10 %	8 %	9 %	12 %	12 %	9 %
- kvinnor	11 %	7 %	5 %	-	-	-
- män	9 %	9 %	11 %	-	-	-

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 2020 års mätning är resultatet för privatpersoner bättre än både 2019 och 2018. Förändringen är inte statistiskt säkerställd jämfört med 2019 års resultat. Det finns en skillnad mellan inställningen hos män och kvinnor för 2020. För företagen är 2020 års resultat bättre jämfört med både 2019 och 2018 års resultat.

Tabell 20 Informationen på webbplatsen var tillräcklig för att lösa mina ärenden

Andel <sup>1)</sup>	Privatpersoner			Företag		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020
Instämmer	73 %	75 %	79 %	70 %	68 %	72 %
- kvinnor	72 %	74 %	83 %	-	-	-
- män	75 %	75 %	75 %	-	-	-
Varken eller	16 %	16 %	13 %	20 %	22 %	20 %
- kvinnor	17 %	15 %	10 %	-	-	-
- män	15 %	17 %	16 %	-	-	-
Instämmer inte	11 %	9 %	8 %	10 %	10 %	8 %
- kvinnor	11 %	11 %	7 %	-	-	-
- män	10 %	7 %	9 %	-	-	-

Källa: Skatteverkets attitydundersökningar.

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

Såväl funktionalitet som tillgänglighet och innehåll har förbättrats på webbplatsen. Steg-för-steg-guider och tjänster som hjälper privatpersoner och företag att förstå regelverk och lämna in rätt uppgifter har tagits fram efter genomförda användartester.

I enlighet med EU-förordningen 2018/1724 om en gemensam digital ingång (Single Digital Gateway) har webbplatsen fått ny design och funktionalitet. Information om 21 så kallade livshändelser finns nu på både svenska och engelska. Detta gör det enklare för EU-medborgare att till exempel börja arbeta eller starta ett företag i ett annat EU-land.

API:er och öppna data har fortsatt en framträdande position på webbplatsen och under året har vi också lanserat en uppdaterad version av Utvecklarportalen där nu alla Skatteverkets API:er och öppna data är samlade.

Webbplatsen hade totalt 72 605 572 besök, vilket är en ökning med 9,3 procent jämfört med 2019. Antal besök via mobila enheter (mobiltelefon och surfplatta) var 34 474 955 under 2020, vilket är en ökning med 17,6 procent jämfört med 2019. Tillsammans utgjorde dessa mobila enheter 47,5 procent av antalet besök på webbplatsen under 2020.

### Chattboten Skatti

Under 2020 har chattboten Skatti utvecklats och kan nu svara på frågor om stora delar av folkbokföringsområdet, personbeskattningsområdet och rot/rut samt en del frågor kopplade till enskild näringsverksamhet och fastighetstaxering. En användarenkät visade att Skatti fungerar väl utifrån kundens perspektiv. Andelen konversationer där Skatti har förstått frågan och hjälpt kunden är 88,1 procent under 2020 vilket är en förbättring mot 2019 då Skatti förstod frågan och hjälpte kunden i 81,3 procent av alla konversationer. Under 2020

besvarade Skatti totalt 412 129 konversationer. I 38,6 procent av dessa besvarades frågorna utanför ordinarie öppettider.

### Webbplatsen Rättslig vägledning

Rättslig vägledning är en sammanställning och beskrivning av gällande rätt som vänder sig främst till medarbetare inom Skatteverket och finns tillgänglig på den externa webbplatsen. Rättslig vägledning möjliggör för privatpersoner och företag att på ett enkelt sätt få tillgång till och hitta all rättslig information samlad på ett ställe. Informationen uppdateras löpande så att den alltid hålls aktuell.

Webbplatsen Rättslig vägledning hade totalt 3 917 441 externa besök under 2020, vilket är en ökning med 24,7 procent jämfört med 2019.

Antal externa besök via mobila enheter (mobiltelefon och surfplatta) har ökat till 1 404 623 under 2020, vilket är en ökning med 24,9 procent jämfört med 2019. Tillsammans utgjorde dessa mobila enheter 35,9 procent av antalet besök på webbplatsen under 2020.

### Tjänsten Mina sidor på Skatteverkets webbplats

På Mina Sidor kan privatpersoner och företagare hitta relevanta tjänster samlad på ett enkelt och överskådligt sätt. Vidare kan privatpersoner och företag hitta information om just sin situation och lämna information som behövs vid handläggning av vissa av sina ärenden.

Mina sidor hade totalt 31 104 989 besök under året, vilket är en ökning med 15,4 procent jämfört med 2019. Antal besök via mobila enheter (mobiltelefon och surfplatta) var 11 970 425 under 2020, vilket är en ökning med 25,6 procent jämfört med 2019. Tillsammans utgjorde dessa mobila enheter 38,5 procent av antalet besök i tjänsten under 2020.

### Information i sociala medier

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

Skatteverket kommunicerar med visuella budskap i sociala medier, vilket har visat sig öka vår förmåga

att nå fler användare. Video med våra experter, direktsändningar och animerad infografik är exempel på former av kommunikation som genererar hög räckvidd och stort engagemang, varför vi förstärkt det under 2020. Omvärldsbevakning av dialogen om Skatteverket i våra egna kanaler och i sociala medier ökar myndighetens förmåga att arbeta proaktivt och kundanpassat med kommunikation på webbplatsen, i presstjänsten och i sociala medier. Sedan 2020 vänder vi oss i sociala medier även till företagare med riktade budskap.

För att underlätta för privatpersoner har vi vid aktuella omvärldshändelser publicerat inlägg i sociala medier för att påminna om eller förtydliga vad som behöver göras i olika situationer. Vi vägleder också allmänheten via sociala och traditionella medier till våra e-tjänster så att kunden kan hantera sin situation direkt.

Skatteverket finns på Facebook, Instagram, LinkedIn och på Twitter. Den viktigaste kanalen för Skatteverket är Facebook där räckvidd och antalet följare har ökat under året.

Det har varit hög aktivitet i våra Facebookkonton och totala antalet följare på Skatteverkets tre Facebookkonton ökade till 107 000 under 2020, en ökning med 53 procent jämfört med förra året. Antalet följare på Skatteverkets tre Instagramkonton fortsätter att öka och de har nu sammanlagt 17 400 följare. Det är en ökning med 41 procent jämfört med 2019. Skatteverkets följare på Twitter ökade till 6 400, en ökning med 20 procent mot 2019. Följarna på Skatteverkets LinkedIn hade 59 000 i slutet av året, en ökning med 40 procent jämfört med 2019.

### **Målgruppsanpassade informationsträffar**

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

För att målgrupperna ska få vägledning utifrån de behov som framkommit via kundinsikter anpassas informationen och vi arbetar aktivt med att utveckla arbetssättet, formerna och kanalerna för att ge fler möjlighet att få del av vägledningen. Målgrupperna kan få vägledning i form av lokala

informationsträffar men också i digitalt form genom webbseminarier, livesändningar och inlägg på Facebook samt podcasten Skatteskolan. I samband med covid-19-pandemins utbrott har målgrupperna fått möjlighet att delta på informationsträffar via digitala kanaler istället för att delta på lokala informationsträffar.

### **Samverkan med externa aktörer**

Som en del i Skatteverkets arbete med att förverkliga visionen att tillsammans göra samhället möjligt involverar och samarbetar vi med kunderna. Det gör att vi kan ta hänsyn till deras förutsättningar och behov i vårt arbete och på så sätt göra det enkelt för privatpersoner, företag och offentliga aktörer att hantera sin situation.

Vi för dialog och samarbetar med myndigheter och näringsliv, med branschorganisationer och programvaruföretag samt med olika grupper av användare. Samarbetena bygger på frivillighet och kan pågå under kortare eller längre tid.

Även 2020 har de externa aktörerna fått lämna synpunkter på och redogöra för de behov de har kopplat till den vägledning och de tjänster Skatteverket erbjuder och utvecklar.

### **eSamverkansprogrammet (eSam)**

Skatteverket deltar i eSam som drivs av medlemmarna för att i samverkan tillvarata digitaliseringens möjligheter. 29 myndigheter och Sveriges kommuner och regioner ingår. Fokus är att underlätta privatpersoners och företags behov av att utföra olika ärenden hos myndigheter och kommuner, bland annat för att inte behöva kontakta flera organisationer i samma ärende. Samverkan handlar också om digitala rättssäkra lösningar som bidrar till medlemmarnas egen digitala transformation och effektivisering. Arbetet sker med utgångspunkt från medlemmarnas behov och utgår ifrån så kallade livshändelser, som till exempel att bli sjuk, studera, starta företag, flytta till och från Sverige, bli förälder, studera mm. Medlemmarna gör gemensamma kartläggningar av kundbehov och av de förmågor som behövs för att utveckla gemensamma tjänster. En annan stor del av verksamheten handlar om att samla kompetenser inom komplexa och gemensamma områden (till exempel juridik, arkitektur, säkerhet) för att ta fram vägledningar, rekommendationer eller checklistor som skapar nytta för medlemmarna. eSam driver också på det offentliga Sveriges digitalisering, genom att lyfta frågor som



hindrar den digitala utvecklingen, genom att till exempel ge ut rekommendationer och göra rättsliga uttalanden.

### **Kommunikation på olika språk**

För att personer som inte kan svenska eller har svenska som andraspråk ska förstå sina rättigheter och skyldigheter samt vad de förväntas göra och hur, har Skatteverket under 2020 beslutat om och påbörjat arbetet med att verkställa en färdplan för kommunikation på olika språk. Ett annat syfte är att bidra till att terminologi skapas och upprätthålls på teckenspråk och nationella minoritetsspråk, så att dessa språk kan användas för att kommunicera om Skatteverkets områden. Sponsrade filmer i sociala medier om deklarationen har publicerats på engelska, arabiska, ryska, polska och turkiska.

### **Nationella minoriteter**

Samråd med de nationella minoriteter som önskar ha sådana sker i enlighet med Lagen om nationella minoriteter och minoritetsspråk. Skatteverket samverkar med Pensionsmyndigheten och Arbetsförmedlingen i planering och genomförande av samråd sedan 2015, efter önskemål från representanter för de olika nationella minoriteterna.

Under 2020 har Länsstyrelsen i Stockholm frångått det samordnade samrådsarbete med ett större antal myndigheter som genomfördes under 2019, där även Skatteverket deltog. De tre myndigheterna har därmed återgått till det tidigare samarbetet och genomfört samråden gemensamt. Covid-19-pandemin har förändrat formen för samråd under 2020. Skatteverket har genomfört digitala samråd med samerna och romerna. De nationella minoriteterna tornedalingar och sverigefinnar har önskat att skjuta upp samråden till våren 2021.

Skatteverket har under hösten påbörjat en kunskapshöjande insats för alla medarbetare. Bakgrunden är att minoriteterna har framfört att de upplever att myndigheter generellt har en låg kunskapsnivå om de nationella minoriteterna. En informationsfilm har tagits fram i samverkan med Arbetsförmedlingen och Pensionsmyndigheten och publicerats tillsammans med en informationssida på Skatteverkets intranät. Filmen har förankrats hos de nationella minoriteterna.

## **6.2.2 Strukturutveckling**

### **Digitala kundmötet**

Skatteverkets webbplats fortsätter att förbättras och förändras från en plats för information till en

plats där förutsättningar ges för interaktion. Syftet är att det ska vara enkelt för kunden att hantera sin situation och interagera digitalt med oss. Skatteverket ska bidra med förutsättningar i kundens vardag, direkt eller indirekt via andra aktörer.

Under 2020 har Skatteverket tagit fram en ny beräkningshjälp, Beräkningshjälp när du hyr ut din privatbostad, för att underlätta för privatpersoner vid redovisning och betalning av skatt i samband med uthyrning av sin privatbostad. Tjänsten har använts av cirka 56 700 användare sedan den driftsattes under slutet av mars.

För att underlätta för företagare som eventuellt kan vara i behov av att söka omställningsstöd har en ny beräkningstjänst, Beräkna omställningsstöd, tagits fram.

På Mina sidor har en digital och säker tvåvägs-kommunikation öppnats vilket innebär att privatpersoner och företag kan svara på brev från Skatteverket som kommit till digitala brevlådan för vissa typer av ärenden. Företag och privatpersoner kan enkelt följa sitt ärende och ha en dialog med Skatteverket direkt via Mina sidor.

### **Fånga och omsätta kundinsikter till nya erbjudanden**

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

Under 2020 har Skatteverket förbättrat, anpassat och skapat nya tjänster utifrån kundens behov. Nya tjänster utvecklas tillsammans med kunden med hjälp av bland annat användartester.

Under året har Skatteverket också inlett utvecklingsträffar tillsammans med aktörer som utvecklar tjänster i syfte att tillsammans förenkla i vardagen för privatpersoner och företagare.

### **Digitaliserade informationskedjor och API**

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

Under 2020 har arbetet med API:er utvecklats. Strategin är att göra det i nära samarbete med representanter från kundens egna miljö i syfte att kunna erbjuda en bättre överblick, enklare informationsutbyte och en tryggare hantering för företagen och deras ombud.

Under 2020 har Skatteverket utvecklat en ny ombudsroll, juridiskt läsombud, för skattekonto API och arbetsgivardeklaration API. Företagen kan med hjälp av detta utse sitt bokföringssystem/ affärssystem som juridiskt läsombud och hämta information från skattekontot eller arbetsgivardeklaration utan mänsklig interaktion. Detta ger förutsättningar för framtida automatiseringar och förenklingar i kundens miljö.

Med anledning av covid-19-pandemin har Skatteverket i syfte att underlätta för andra myndigheter, skapat integrationslösningar för informationsflöden mellan Skatteverket och andra offentliga aktörer.

### 6.2.3 Statens personadressregister (SPAR)

Via Statens personadressregister, SPAR, kan företag, föreningar och myndigheter kontrollera personuppgifter som namn och adress, och på så sätt hålla sina kund- och medlemsregister uppdaterade. Företag, föreningar och myndigheter kan även köpa adresser för urvalsändamål, exempelvis för reklam, forskning eller samhällsinformation.

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

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

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

SPAR är ett eget avgiftsområde och finansieras via försäljningsintäkter. Under 2020 justerades SPAR:s priser i syfte att nå självkostnadsnivå. Det ekonomiska resultatet redovisas i avsnitt 16.

Tabeller som visar olika produktionsvolymmer för SPAR redovisas i statistksammanställningen.

### 6.2.4 Grund för bedömning

I detta avsnitt summerar vi grund för bedömning utifrån den resultatinformation som framgår under redovisningen av genomförd verksamhet inklusive resultat i avsnitt 6.2.1-6.2.3.

#### Resultatindikatorer som visar vad som har bidragit till vår bedömning:

- Tillgängligheten för företagare har förbättrats. Väntetiden i Skatteupplysningen är kortare och fler företagare kan via telefonin få hjälp vid första försöket.
- Vi erbjuder ett mer individualiserat och behovsanpassat kundmöte genom att kunderna erbjudits möjlighet att chatta med handläggare.
- Privatpersoner har i större utsträckning fått hjälp av chatboten Skatti som utvecklat både befintlig och ny kunskap.
- Kunderna har i större utsträckning kunnat ta del av vägledning på skatteverket.se som dels har fått bättre funktionalitet och tillgänglighet och dels erbjuder mer information på engelska. Resultat från Skatteverkets årliga attitydundersökning visar på en ökning både vad gäller att det är enkelt att hitta på webbplatsen samt att informationen var tillräcklig för att lösa ärendet.
- Servicen och möjligheterna till interaktion i sociala medier har ökat dels genom att mer information har översatts till engelska och andra språk, dels genom nyheter med fler animerade filmer i Skatteverkets sociala medier.
- Företagare och deras ombud erbjuds enklare informationsutbyte och en tryggare hantering då utveckling av nya API:er sker i nära samarbete med aktörer som utvecklar affärssystem och programvaror.

## 7 Beskattning

### Uppgift enligt Skatteverkets instruktion

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

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

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

### 7.1 Inledning

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

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

Inom beskattningsområdet står inkomstbeskattning, moms och arbetsgivaravgifter för de största ärendemängderna. Även andra arbetsområden som borgenärsåtgärder, företagsregistrering, punkt-skatter, skattereduktion för rot och rut samt kupongskatt ingår i redovisningen. I statistiksammanställningen finns ytterligare uppgifter om ärenden och volymer.

Redovisningen av verksamhetsområdet beskattning inleds med en beskrivning av hur vi fastställt beslut om skatt, avgifter och registrering. Därefter är redovisningen indelad mellan åtgärder som bidrar till uppdraget - kontroll, vägledning, strukturutveckling och attitydpåverkan. I vissa avsnitt har vi gjort ytterligare underindelningar för att öka förståelsen för de analyser och bedömningar som gjorts av verksamhetens resultat och utveckling.

I avsnitt 4 redovisas skattefelets storlek, samt i vilken grad det har förändrats, i enlighet med regleringsbrevets återrapporeringskrav. I avsnitt 13.3 redovisas väsentliga utvecklingsinsatser och i avsnitt 13.1 redovisas Skatteverkets åtgärder för att

förstärka och intensifiera arbetet mot skattefusik och skattebrott. Redovisning av betalningsdifferenser (uppbördsförluster) redovisas i avsnitt 15.6.

### 7.2 Redovisning av genomförd verksamhet inklusive resultat

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

#### Sammanfattande bedömning:

Skatteverket bedömer att resultatet för verksamhetsområdet beskattning är tillfredsställande.

Resultatutvecklingen är fördelaktig jämfört med 2019.

Genomförd verksamhet har bidragit till att underlag för skatter, socialavgifter och andra avgifter blivit mer rättvisande så att en riktig uppbörd kunnat säkerställas.

Tillkommande arbetsuppgifter på grund av covid-19-pandemin inklusive behoven av systemutveckling har hanterats på ett effektivt sätt.

En konsekvens av behovet att fokusera på tillkommande arbetsuppgifter är att vi inte fullt ut har uppnått önskade effekter inom kontrollen då delar av verksamheten behövt prioriteras om.

De högst värderade riskerna har i huvudsak tagits omhand men det finns områden där kontroll mot högt värderade risker inte kunnat genomföras i tillräcklig omfattning.

Av samma skäl har delar av planerad systemutveckling behövt senareläggas.

### 7.2.1 Fastställa beslut om skatt, avgifter och registrering

Den huvudsakliga mängden ärenden inom beskattningen avser fastställande av skatt, avgifter och registrering enligt inkomna underlag. För privatpersoner och företag är det viktigt att vi har effektiva och rättssäkra processer som möjliggör ett enkelt uppgiftslämnande. Våra system ska vara ändamålsenliga så att våra beslut blir användbara, det vill säga korrekta och tillgängliga avseende språk och tid. Det ger förutsättningar för att privatpersoner och företag kan hantera sin situation på ett enkelt och tryggt sätt. I det ingår det bland annat att veta vad som ska betalas eller vad man ska få tillbaka.

I vår ärendehantering som avser hela processen från att en uppgift eller ett ärende kommer in till oss till dess att uppgiftslämnaren får ett beslut, ingår vissa inslag av kontroll. Oftast handlar det om maskinella kontroller (för att säkra fullständig och korrekt redovisning) och för majoriteten av ärenden behövs ingen manuell hantering. Inom de flesta ärendeflöden finns dock fortfarande behov av manuell hantering och inom vissa ärendeflöden är det maskinella stödet inte lika stort.

Skatteverkets ambition är att automatisera de processer som har stora inslag av manuell hantering för att frigöra resurser till annan handläggning av mer kvalificerad karaktär.

Vår ärendehantering har i vissa delar påverkats av covid-19-pandemin, både genom förändrade förutsättningar hos företag och privatpersoner och genom de stödåtgärder regeringen och riksdagen beslutat under året. Analys av information om genomförd verksamhet tillsammans med utvecklingen av genomströmningstider, balanser och övriga kvalitetsindikatorer visar att vi trots ändrade förutsättningar i huvudsak lyckats hantera

inkommande ärenden så att företag och privatpersoner kunnat hantera sin situation på ett enkelt och tryggt sätt.

Huvuddelen av beslut redovisade i tabeller nedan avser ärendehantering. Övervägande delen av beslut efter riskbaserad kontroll redovisas i avsnitt 7.2.2. kontroll<sup>27</sup>.

### Privatpersoner<sup>28</sup>

Under året skickades 8,1 miljoner förfyllda inkomstdeklarationer ut. Av dessa deklarerade 6,9 miljoner personer digitalt, vilket är en ökning med 200 000 jämfört med 2019. Både deklarationsinlämning och hantering av ärenden har fungerat bra utan tekniska problem för inkomstbeskattningen.

Att fler använder digitala lösningar innebär många fördelar. Bland annat ger användningen av digitala brevlådor och Mina sidor bättre förutsättningar för Skatteverket att lämna personligt adresserad information. Även en ökad andel som deklarerar digitalt och tidigt innebär att fler kan få sin skatteåterbäring i april. Under 2020 fick 2,4 miljoner sin skatteåterbäring i april, en ökning med 400 000 personer jämfört med 2019.

### Digitala lösningar underlättar för deklarenten och Skatteverket

I takt med att fler privatpersoner blir digitala har effektiviseringar och förbättringar för personer som deklarerar på papper också kunnat genomföras, bland annat kan man från och med 2019 få sin skatteåterbäring redan i juni. Sammantaget fick cirka 6 miljoner personer under året sina skattebesked senast i juni, vilket är en ökning med 1,5 miljoner personer jämfört med 2018.

De digitala lösningarna bidrar också till att antalet fullgörandefel i deklARATIONERNA minskar. Under perioden 2015-2020 har antalet digitala deklARATIONER ökat med 1,4 miljoner till 6,9 miljoner. Under samma period har antalet personer som har en eller flera händelser i sin deklARATION som genererar en manuell hantering minskat med 25 procent (cirka 200 000 deklARATIONER) vilket innebär en effektivare hantering.

<sup>27</sup> Detta är en ändring jämfört med tidigare års redovisning då samtliga beslut istället redovisats i anslutning till avsnittet om kontroll. Det är inte möjligt att få fram uppgift om exakt fördelning mellan olika kategorier av beslut.

<sup>28</sup> Med privatpersoner avses löntagare och enskild näringsverksamhet avseende INK 1.

I avsnittet om vägledning framgår fler åtgärder för att underlätta för privatpersoner att deklarerat.

### Flertalet anser att det är enkelt att deklarerat

I Skatteverkets årliga attitydundersökningar 2018-2020 avseende frågan ”Det är enkelt att deklarerat” instämmer 83 procent av privatpersonerna med påståendet att det är lätt att deklarerat vilket ligger i nivå med tidigare år. Medelvärde mellan könen på frågan är något lägre för män som exempelvis kan bero på att män i högre utsträckning är egenföretagare vilket innebär fler ändringar i deklARATIONEN och som kan upplevas som krångligt.

Tabell 21 Det är enkelt att deklarerat (Privatpersoner)

Andel <sup>1)</sup>	2018	2019	2020
Instämmer	82 %	83 %	83 %
- kvinnor	82 %	83 %	85 %
- män	82 %	82 %	81 %
Varken eller	12 %	12 %	11 %
- kvinnor	12 %	12 %	10 %
- män	11 %	11 %	12 %
Instämmer inte	6 %	5 %	6 %
- kvinnor	6 %	4 %	5 %
- män	7 %	6 %	7 %
Medelvärde <sup>2)</sup>	4,29	4,36	4,34
- kvinnor	4,32	4,43	4,41
- män	4,27	4,3	4,28

Källa: Skatteverkets attitydundersökningar

Not 1) Svarsalternativ 1 och 2 har lagts ihop till ”instämmer inte och svarsalternativ 4 och 5 till ”instämmer”.

Not 2) Svarskalan 1-5 där 1= ”instämmer inte alls och 5 = instämmer helt.

### Manuella hanteringen fortsätter att minska

När utveckling och användandet av digitala tjänster för privatpersoner ökar samt maskinella stöd för Skatteverkets hantering implementeras, så minskar den manuella hanteringen.

Andelen manuellt hanterade ärenden inom privatpersoner har minskat jämfört med föregående år avseende fullgörandefel<sup>29)</sup> och övriga upplysningar i inkomstdeklarationen 1 (INK 1). Den största andelen beslut avser ändring som begärs av skattebetalaren avseende förtryckta deklARATIONSUPPGIFTER alternativt kompletterande uppgifter i sin deklARATION.

Hantering av omprövningar på skattebetalarens begäran är ett område som fortsätter att effektiviseras inom Skatteverket.

Tabell 22 Beslut privatpersoner

Antal grundregistrerade deklARATIONER och beslut	2018	2019	2020	2019-2020
Grundregistrerade INK 1	7 911 356 8 006 967 8 092 962			1,1 %
Andel manuellt hanterade ärenden <sup>1)</sup>	11,4 %	10,2 %	9,7 %	-0,5 p.e.
Antal manuella beslut <sup>2)</sup>	591 312	602 591	619 250	2,8 %
- varav beslut på inkomstdeklARATION 1 <sup>3)</sup>	559 115	571 191	590 463	3,4 %
Fördelning kvinnor/män i %	37/63	37/63	37/63	-
- varav preliminär A-skatt <sup>4)</sup>	32 197	31 400	28 787	-8,3 %
Fördelning kvinnor/män i %	44/56	43/57	42/58	-

Källa: Guppi

Not 1) Andel ärenden där viss manuell handläggning krävs för beslut.

Not 2) Antal beslut avser huvudsakligen ärenden där viss form av manuell handläggning krävs avseende INK 1 och preliminär A-skatt. Not 3) Beslut på inkomstdeklARATION 1 avser antal ändringspunkter i deklARATIONEN inklusive skönsbeskattningar samt omprövningsärenden på Skatteverkets initiativ eller skattebetalarens begäran. Enskilda näringsidkare ingår i statistiken. Omprövningsärenden omfattar även beslut efter kontroll.

Not 4) 2018 och 2019 års uppgifter har justerats eftersom enbart manuellt hanterade ärenden redovisas.

I samband covid-19-pandemin tog Skatteverket fram riktlinjer om generösa eftergiftsgrunder för förseningsavgifter avseende inkomstdeklARATIONER och skattedeklARATIONER vilket har påverkat antalet förseningsavgifter i stor omfattning. Se även avsnitt om färre antal förseningsavgifter inom företag.

Trots att det tidvis varit ett ansträngt läge ligger genomströmningstiderna för omprövningar på skattebetalarens begäran på goda nivåer. Den stora förändringen av ärendebalansen jämfört med föregående år beror till stor del på ett ökat inflöde av omprövningar i samband med förändrade regler avseende slopad ränta på uppskov vid bostadsförsäljning. Som stöd vid ansökan om omprövning har en ny e-tjänst tagits fram i mitten av december.

Tabell 23 Beslut privatpersoner

Antal beslut och genomströmningstider	2018	2019	2020	2019-2020
Förseningsavgifter INK 1	73 766	88 481	59 484	-32,8 %
Fördelning kvinnor/män i %	32/68	33/67	30/70	-
Skönsbeskattningar <sup>1)</sup>	70 897	83 399	74 056	-11,2 %
Andel skönsbeskattade <sup>1)</sup>	0,9 %	1,0 %	0,9 %	-0,1 p.e.
Omprövning på skattebetalarens begäran <sup>2)</sup>	135 951	134 404	120 950	-10,0 %
- Klara inom 1 månad <sup>3)</sup>	71 %	68 %	71 %	3 p.e.
- Klara inom 2 månader <sup>3)</sup>	87 %	87 %	89 %	2 p.e.
- Ärendebalans <sup>3)</sup>	14 589	12 525	40 950	226,9 %

<sup>29)</sup> Fullgörandefel avser överföringsfel, blankett saknas och rimlighetsfel.

Källa: Guppi

Not 1) Inkluderar skönsbeskattning av enskild näringsverksamhet.

Not 2) Avser manuellt handlagda ärenden.

Not 3) Omfattar samtliga omprövningar för inkomstskatt, går inte att fördela mellan privatpersoner och företag.

Minskat antal SINK<sup>30</sup>-ärenden beror till stor del på den pågående covid-19-pandemin som medfört en minskad rörlighet över landgränser.

Tabell 24 Beslut inom SINK

Antal avslutade ärenden	2018	2019	2020	2019-2020
Antal beslut	84 021	92 846	83 870	-9,7 %
Klara inom 1 månad	76 %	70 %	75 %	5 p.e.
Klara inom 2 månader	93 %	89 %	87 %	-2 p.e.
Ärendebalans	5 711	7 098	4 921	-30,7 %

Källa: Guppi

## Företag

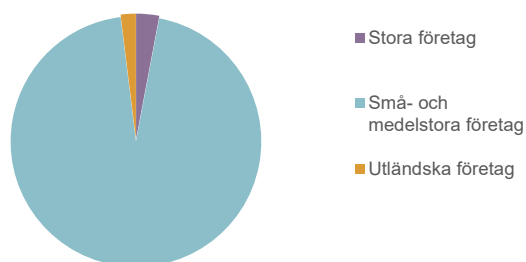
Med företag menar vi små- och medelstora företag, stora företag<sup>31</sup> och utländska företag.

I diagrammen nedan framgår fördelning av antal företag, redovisad skatt och avgifter samt andel lämnade kontroll- och individuppgifter<sup>32</sup>.

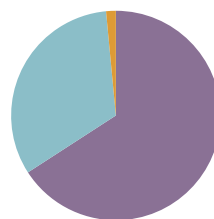
Uppgifterna avser endast juridiska personer, enskilda näringsidkare är exkluderade i diagrammen.

Huvuddelen av de beslut och ärenden som redovisas i efterföljande beskrivning avser små- och medelstora företag.

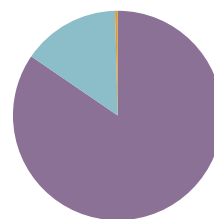
Antal företag 2020 (juridiska personer)



Skatt och avgift att betala<sup>1</sup>



Kontroll och individuppgifter<sup>2</sup>



Källa: IL

Not 1) I skatt att betala ingår skatt enligt redovisat underlag i inkomstdeklaration 2-4 för beskattningsår 2019 samt mervärdesskatt och arbetsgivaravgifter för 2020.

Not 2) Individuppgifter avser uppgift om lön och pension, kontrolluppgifter avser huvudsakligen finansiella uppgifter. Uppgifterna avser inkomstår 2019.

Skatteverkets system för elektroniskt uppgiftslämnande och de interna handläggningssystemen kan inte alltid utformas för de särskilda behov som finns hos stora och utländska företag. Det leder i vissa fall till ett större inslag av manuell hantering än för övriga företag, både internt inom Skatteverket och hos företagen.<sup>33</sup>

## Flertalet företag anser att det är enkelt att deklarerera

I Skatteverkets årliga attitydundersökningar 2018-2020 avseende frågan ”Det är enkelt för företag att lämna uppgift om olika skatter” instämmer 76 procent av företagen, vilket är en ökning jämfört med tidigare år.

Tabell 25 Det är enkelt för företag att lämna uppgifter om olika skatter

Andel <sup>1)</sup>	2018	2019	2020
Instämmer	71 %	71 %	76 %
Varken eller	20 %	21 %	18 %
Instämmer inte	9 %	8 %	6 %
Medelvärde <sup>2)</sup>	3,92	3,93	4,08

Källa: Skatteverkets attitydundersökningar

Not 1) Svartaltemativ 1 och 2 har lagts ihop till ”instämmer inte” och svartaltemativ 4 och 5 till ”instämmer”.

Not 2) Svarskalan 1-5 där 1 = ”instämmer inte alls” och 5 = ”instämmer helt”.

## Utveckling i antal beslut

Den fortsatta minskningen av antalet manuellt hanterade ärenden avseende debiterad preliminärskatt beror på att fler ärenden hanteras maskinellt. En snabbare hantering leder också till att företagen får sin debiterade preliminärskatt i rimlig tid.

Antalet förseningsavgifter avseende inkomstdeklaration 2-4 (INK 2-4) och redovisningar avseende moms och arbetsgivaravgifter har

<sup>30</sup> Särskild inkomst för utomlands bosatta.

<sup>31</sup> Populationen stora företag omfattar även företag som ingår i ekonomisk intressegemenskap med ett stort företag samt offentliga enheter och finansiella företag.

<sup>32</sup> Uppgifter som lämnas till stöd för beskattning av privatpersoner.

<sup>33</sup> För utländska företag ligger utmaningen främst i att hantera företag som initialt saknar svenskt organisations- eller sambandsnummer samt i möjligheten till identifiering för elektroniska tjänster. För stora företag ligger utmaningen främst i att skapa system som klarar att ta in och hantera inkommande uppgifter från stora uppgiftslämnare.

minskat markant. Orsaken till minskningen se ovan avsnitt om privatpersoner.

Tabell 26 Inkomstskatt företag<sup>1)</sup>

Antal grundregistrerade deklarerationer och beslut	2018	2019	2020	2019-2020
Antal grundregistrerade INK 2-4	743 926	763 533	787 862	3,2 %
Andel manuellt hanterade ärenden <sup>2)</sup>	24,0 %	22,8 %	21,8 %	-1 p.e.
Antal manuella beslut <sup>3)</sup>	341 235	218 303	204 264	-6,4 %
- varav beslut på inkomstdeklaration 2-4 <sup>4)</sup>	38 527	42 517	43 124	1,4 %
- varav debiterad preliminärskatt <sup>5)</sup>	302 708	175 786	161 140	-8,2 %
Fördelning kvinnor/män i % <sup>6)</sup>	36/64	36/64	36/64	-
Förseningsavgifter	24 442	26 950	15 962	-40,8 %
Skönsbeskattningar	7 784	9 719	12 642	30,1 %
Andel skönsbeskattade företag	1,2 %	1,1 %	1,6 %	0,5 p.e.
Ärenden om omprövning på skattebetalarens begäran <sup>7)</sup>	19 470	20 982	21 041	0,3 %

Källa: Guppi

Not 1) Avser inkomstdeklaration för företag exklusive enskilda näringsidkare.

Not 2) Andel ärenden där viss manuell handläggning krävs för beslut.

Not 3) Antal beslut avser huvudsakligen ärenden där viss form av manuell handläggning krävs avseende INK 2-4 och debiterad preliminär skatt.

Not 4) Beslut på inkomstdeklaration 2-4 avser antal ändringspunkter i deklareration inklusive skönsbeskattningar samt omprövningar på Skatteverkets initiativ (kontroll) och skattebetalarens begäran.

Not 5) Avser debiterad preliminärskatt inklusive enskilda näringsidkare.

Not 6) Fördelning kvinnor/män avser debiterad preliminärskatt för enskilda näringsidkare.

Not 7) Manuellt hanterade ärenden.

Antalet förseningsavgifter avseende momsdeklarerationer har minskat markant. Orsaken till minskningen se ovan avsnitt om privatpersoner.

Andelen skönsbeskattningar avseende moms har ökat under året. Främsta orsaken till ökningen är ett större fokus på uteblivna deklarerationer under året där både utebliven inkomstdeklaration och skattedeklaration hanteras sammanhållet. Vi ser också att covid-19-pandemin har påverkat antalet företag som inte har lämnat momsdeklaration i rätt tid.

Antalet formella fel inom moms har minskat med 22 procent jämfört med föregående år vilket till stor del beror på att fler lämnar sin skattedeklaration elektroniskt. Andelen formella fel är dock oförändrad jämfört med 2019.

Tabell 27 Mervärdesskatt

Antal grundregistrerade deklarerationer och beslut	2018	2019	2020	2019-2020
Grundregistrerade deklarerationer för moms	4 783 241	4 837 355	4 870 841	0,7 %
Fördelning kvinnor/män i % <sup>1)</sup>	33/67	33/67	33/67	-
Andel manuellt hanterade ärenden <sup>2)</sup>	14,7 %	17,5 %	16,6 %	-0,9 p.e.
Antal manuella beslut <sup>3)</sup>	313 214	322 597	335 897	4,1 %
Fördelning kvinnor/män i % <sup>1)</sup>	32/68	31/69	31/69	-
Förseningsavgifter <sup>4)</sup>	279 739	308 787	161 382	-47,7 %
Skönsbeskattningar	13 070	10 096	13 801	3,7 %
Andel skönsbeskattade	0,3 %	0,2 %	0,3 %	0,1 p.e.
Formella fel <sup>5)</sup>	0,5 %	0,3 %	0,3 %	-

Källa: Guppi

Not 1) Fördelning kvinnor/män avser enskilda näringsidkare.

Not 2) Andel ärenden där viss manuell handläggning krävs för beslut.

Not 3) Antal beslut avser på momsredovisningar där viss form av manuell handläggning krävs. Skönsbeskattningar och omprövningar på skattebetalarens begäran ingår.

Not 4) Inkluderar förseningsavgifter för mervärdesskatt, arbetsgivaravgifter och avdragen skatt. Förseningsavgifter går inte att fördela mellan skatteslag.

Not 5) Beräknas som relationen mellan antalet formella fel och antalet grundregistrerade deklarerationer inklusive nolldeklarerationer.

Antalet omprövningar på företagets begäran fortsätter att öka. De två främsta förklaringarna till den stora ökningen är dels att en enstaka ändring av en uppgift på individnivå<sup>34</sup> i många fall genererar en efterföljande omprövning på arbetsgivar-nivå, dels att företagen under våren fick en tidsbegränsad nedsättning av arbetsgivaravgifterna och allmänna löneavgiften för att lindra de ekonomiska konsekvenserna av covid-19. Det innebär att arbetsgivare kunde begära nedsättning av arbetsgivaravgifterna för maximalt 30 av sina anställda för utbetalningar under en begränsad period.

Uppgiftslämnandet inom den nya arbetsgivardeklarerationen har fungerat bättre för stora uppgiftslämnare under 2020 och behovet av vägledning har minskat jämfört med 2019. Detta beror delvis på den vidareutveckling av it-systemet som gjorts under 2020 men är också en effekt av den vägledning som lämnades 2019. För några av de stora uppgiftslämnarna kvarstår dock vissa utmaningar.

<sup>34</sup> Arbetsgivardeklaration på individnivå som infördes 1 januari 2019 innebär att arbetsgivare månadsvis redovisar uppgifter om utbetalda ersättningar.

Tabell 28 Arbetsgivaravgifter och avdragen skatt

Antal grundregistrerade deklarerationer och beslut	2018	2019	2020	2019-2020
Grundregistrerade deklarerationer för arbetsgivaravgifter och avdragen skatt <sup>1)</sup>	5 147 162	5 085 937	5 211 499	2,5 %
Fördelning kvinnor/män i % <sup>1)</sup>	25/75	25/75	25/75	-
Andel manuellt hanterade ärenden <sup>2)</sup>	3,2 %	3,4 %	2,6 %	-0,8 p.e.
Antal manuella beslut <sup>3)</sup>	368 389	413 555	543 282	31,4 %
- varav arbetsgivaravgifter	207 309	252 973	388 203	53,5 %
- varav avdragen skatt	161 080	160 582	155 079	-3,4 %
Fördelning kvinnor/män i % <sup>2)</sup>	26/74	25/75	24/76	-
Skönsbeskattningar	5 347	3 257	4 498	0,4 %
Andel skönsbeskattade <sup>4)</sup>	0,1 %	0,1 %	0,1 %	-
Formella fel <sup>5)</sup>	0,3 %	5,0 %	4,2 %	-0,8 p.e.

Källa: Guppi

Not 1) Fördelning kvinnor/män avser enskilda näringsidkare.

Not 2) Andel ärenden där viss manuell handläggning krävs för beslut.

Not 3) Antal beslut avser beslut avseende arbetsgivaravgifter och avdragen skatt där viss form av manuell handläggning krävs. Skönsbeskattningar och omprövningar på skattebetalarens begäran ingår.

Not 4) Avser endast arbetsgivaravgifter.

Not 5) Beräknas som relationen mellan antalet formella fel och antalet grundregistrerade deklarerationer inklusive nolldeklarerationer. Från 2019 ingår felsummeringar mellan individuppgifter och huvuduppgift i formella fel för den nya arbetsgivardeklarerationen på individnivå, andelen fel är därför inte jämförbar mellan 2018 och 2019.

Vi mäter genomströmningstider och ärendebalanser för att bedöma om företag fått besked om sin skattesituation och registrering i rimlig tid. Trots ökat inflöde och att det tidvis varit ett ansträngt läge är genomströmningstiderna och ärendebalanser på fortsatt goda nivåer.

Tabell 29 Företagsregistrering

Antal avslutade ärenden	2018	2019	2020	2019-2020
Antal beslut <sup>1)2)</sup>	280 837	307 853	311 329	1,1 %
Fördelning kvinnor/män i % <sup>3)</sup>	40/60	41/59	40/60	-
Klara inom 3 veckor <sup>4)</sup>	82,7 %	79,8 %	83,0 %	3,2 p.e.
Ärendebalans	14 258	17 625	18 342	4,1 %

Källa: Guppi

Not 1) Beslut på nyregistrerade företag avser ny och ändringsanmälan. Även registreringar som har genomgått kontroll utifrån värderade risker ingår (se tabell 41).

Not 2) Företagsregistrering avser ny- och avregistrerade företag samt ändringar som avser företagsregistrering.

Not 3) Fördelning kvinnor/män avser enskilda näringsidkare.

Not 4) Avser manuellt handlagda ärenden.

### Skattereduktion inom rot och rut

Antalet avslutade rot och rut ärenden har ökat och framförallt är det antal avslutade ärenden inom rot som har ökat jämfört med föregående år.

Eftersom i stort samtliga ansökningar sker elektroniskt (se tabell 30) blir det lättare att ansöka

om skattereduktion och därmed färre oavsiktliga fel i den maskinella kontrollen. Cirka fem procent av ärendena hanteras manuellt innan utbetalning<sup>35</sup>. Det är goda genomströmningstider vilket leder till en skyndsam utbetalning till utförarna.

Anledningen till att återkraven på utförarens begäran har ökat markant under året jämfört med 2019 beror på att utförare har återbetalat tidigare medgiven skattereduktion för uppförande av solceller eftersom köparen<sup>36</sup> i efterhand har fått ett mer fördelaktigt stöd från Länsstyrelsen. Under 2021 räknar vi med minskning av dessa återkrav eftersom skattereduktion för grön teknik ersätter stödet från Länsstyrelsen.

Tabell 30 Antal avslutade ärenden inom rot och rut

Antal avslutade ärenden	2018	2019	2020	2019-2020
Skattereduktion rot	1 686 412	1 753 848	1 913 611	9,1 %
Fördelning kvinnor/män i %	38/62	38/62	38/62	-
Skattereduktion rut	3 777 554	4 093 149	4 148 535	1,4 %
Fördelning kvinnor/män i % <sup>1)</sup>	61/39	61/39	60/40	-
Andel manuella ärenden rot och rut	5,7 %	5,1 %	4,9 %	-0,2 p.e.
Återkrav rot och rut <sup>2)</sup>	3 094	3 448	5 567	61,5 %
Klara inom 1 månad <sup>3)</sup>	85%	84 %	82 %	-2 p.e.
Klara inom 2 månader <sup>2)</sup>	98 %	98 %	98 %	-
Klara > 2 månader <sup>2)</sup>	2 %	2 %	2 %	-

Källa: Guppi

Not 1) Fördelningen är baserad på inkomna ansökningar.

Not 2) Avser återkrav inom rot och rut på utförarens begäran.

Not 3) Avser manuellt handlagda ärenden. Statistik avseende ärendebalans är inte möjlig att ta fram.

### Punktskatter

Skatteverket hanterar ett 20-tal olika punktskatter. Punktskatter används i stor och ökande utsträckning för att styra konsumtionen i önskvärd riktning, framförallt i miljö- och klimathänseende. Detta medför att området kännetecknas av en hög regelförändringstakt. Under 2020 har två nya skatter införts, skatt på plastbärkassar och avfallsförbränningskatt.

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

<sup>35</sup> Kontroll kan även ske efter utbetalning, så kallad efterkontroll. Se tabell 30 om återkrav på Skatteverkets begäran.

<sup>36</sup> Köparen är en privatperson som mottagit tjänsten.



Ärendehantering inom punktskatter har fungerat väl men automatiseringen inom ärendehantering har inte kommit lika långt inom punktskatter som inom ärendehantering av de största ärendeflödena vilket innebär ett större inslag av manuell hantering. Utvecklingen av manuellt hanterade ärenden under året beror dock till övervägande del på utveckling av urval samt det byte av metod för urval som gjordes under 2019.

Ökat antal skönsbeskattningar beror till stor del på en särskild insats som genomförts under året, se beskrivning under avsnitt 7.2.2.

Tabell 31 Punktskatter

Antal beslut <sup>1)</sup>	2018	2019	2020	2019-2020
Antal grundbeslut <sup>2)</sup>	184 998	188 914	190 710	1,0 %
Andel manuellt hanterade ärenden <sup>3)</sup>	15 %	14 %	15 %	1 p.e.
Antal manuella beslut <sup>3)</sup>	28 091	25 683	28 528	11,1 %
- varav deklarerationer	4 980	4 591	4 950	7,8 %
- varav återbetalningar	21 044	18 948	20 601	8,7 %
-varav skön	2 067	2 144	2 977	38,9 %
Skönsbeskattningar	5,1 %	5,2 %	5,8 %	0,6 p.e.
Omprövningar <sup>4)</sup>	9 649	10 139	9 640	-4,9 %
Klara inom 1 månad	89 %	87 %	88 %	1 p.e.
Klara inom 2 månader	93 %	93 %	95 %	2 p.e.

Källa: Guppi och Bris

Not 1) Avser både företag och privatpersoner.

Not 2) Avser antal beslutade återbetalningsansökningar samt deklarerationer inklusive skönsbeskattningar.

Not 3) Avser manuellt hanterade ärenden avseende återbetalning och deklareration inklusive skönsbeskattningar. Omfattar även beslut efter kontroll då det saknas möjlighet att skilja ut dessa.

Not 4) Omfattar både omprövning på Skatteverkets och skattebetalarens/den återbetalningsberättigades initiativ.

## Kvalitet

Kvalitetssäkringen av ärenden i närtid indikerar en god kvalitet inom alla kategorier utom utredning/handläggning och beslut som bedöms som tillfredsställande. Den ofördelaktiga utvecklingen över tre år kan förklaras med att vi under åren har blivit bättre på att tillämpa kvalitetssäkringsmodellen.

Inom både utredning/handläggning och beslut har konstaterats att vi riskerar att sekretessbelagda uppgifter röjs genom att vi använder e-post på ett felaktigt sätt vid pågående utredningar. Bristen ligger i att säkerhetsnivån inte är tillräcklig i den kanal vi använder även om uppgiften är ställd till legitim mottagare. Denna typ av brist identifierades vid förra årets kvalitetssäkring och i årets säkring har feltypen tydligt lyfts fram i anvisningen vilket kan förklara ökat antal identifierade brister. Skatteverket har under hösten 2020 tagit fram en

teknisk lösning för en säker tvåvägskommunikation kopplat till handläggningssystemet inom inkomstbeskattningen (Tina). Den tekniska lösningen är generell vilket möjliggör att ytterligare verksamhetssystem ska kunna anslutas.

Tabell 32 Kvalitetssäkring beskattning<sup>1)</sup>

Andel ärenden per kategori <sup>2)</sup>	2018	2019	2020	2019-2020
<b>Registrering</b>				
God	99,3 %	96,7 %	95,3 %	-1,4 %
Tillfredsställande	0,5 %	2,6 %	3,5 %	0,9 %
Inte tillfredsställande	0,2 %	0,7 %	1,2 %	0,5 %
<b>Utredning/handläggning</b>				
God	94,6 %	91,0 %	80,3 %	-10,7 %
Tillfredsställande	4,5 %	6,8 %	13,0 %	6,2 %
Inte tillfredsställande	0,9 %	2,2 %	6,7 %	4,5 %
<b>Beslut</b>				
God	97,7 %	94,9 %	87,1 %	-7,8 %
Tillfredsställande	1,8 %	3,2 %	8,8 %	5,6 %
Inte tillfredsställande	0,5 %	1,9 %	4,1 %	2,2 %
<b>Information</b>				
God	98,6 %	90,2 %	92,6 %	2,4 %
Tillfredsställande	1,2 %	7,5 %	5,7 %	-1,8 %
Inte tillfredsställande	0,2 %	2,3 %	1,7 %	-0,6 %
<b>Språk</b>				
God	95,8 %	95,2 %	93,6 %	-1,6 %
Tillfredsställande	4,0 %	4,3 %	6,0 %	1,7 %
Inte tillfredsställande	0,2 %	0,5 %	0,4 %	-0,1 %
<b>Bemötande</b>				
God	98,3 %	95,5 %	95,5 %	0,0 %
Tillfredsställande	1,6 %	3,8 %	3,9 %	0,1 %
Inte tillfredsställande	0,1 %	0,7 %	0,6 %	-0,1 %
<b>Arkivering</b>				
God	98,1 %	96,5 %	96,1 %	-0,4 %
Tillfredsställande	1,5 %	2,2 %	2,7 %	0,5 %
Inte tillfredsställande	0,4 %	1,3 %	1,2 %	-0,1 %
<b>Handläggningstid</b>				
God	95,2 %	94,7 %	92,4 %	-2,3 %
Tillfredsställande	3,5 %	3,7 %	6,3 %	2,6 %
Inte tillfredsställande	1,3 %	1,6 %	1,3 %	-0,3 %

Källa: Skatteverkets kvalitetssäkringsmodell

Not 1) Resultatet avser företag och privatpersoner, fördelning ej möjlig att göra.

Not 2) Förutsättningarna för vår bedömning, se avsnitt 2.6.

Vi genomför introduktion löpande för medarbetare som är nyanställda eller har fått nya arbetsuppgifter. Introduktionen fungerar bra överlag.

Arbetet med att säkerställa tillämpningen av bestämmelserna om särskilt kvalificerad beslutsfattare<sup>37</sup> fungerar i allmänhet bra.

## Kvalitetsuppföljning

Se beskrivning under avsnitt 7.2.2 kontroll.

<sup>37</sup> Den 1 januari 2012 infördes bestämmelser som innebär att beslut i vissa fall ska fattas av en särskilt kvalificerad beslutsfattare (SKB). Samtidigt avskaffades skattenämnderna.

## Arbetsproduktivitet och styckkostnad

Som mått för produktivitet inom beskattning använder Skatteverket antalet slutskattebesked och grundbeslut för moms och arbetsgivaravgifter per dag (arbetsproduktivitet) samt styckkostnad för att hantera en privatperson respektive ett företag. I beräkningen av arbetsproduktivitet ingår all operativ tid för ärendehandläggning, kontroll och vägledning. I beräkningen av styckkostnad ingår samtliga kostnader inklusive utvecklingskostnader.

Ökat antal slutskattebesked beror på fler registrerade inkomskodeklarerationer vilket bland annat förklaras av fler medborgare. Ökning av antal grundbeslut för arbetsgivaravgifter beror huvudsakligen på fler arbetsgivare. Under året har antal momsregistrerade företag ökat med 1,6 procent<sup>38</sup> och antal registrerade arbetsgivare har ökat med 3,2 procent<sup>39</sup>.

Tabell 33 Antal slutskattebesked och grundbeslut arbetsgivaravgifter och moms

Antal	2018	2019	2020	2019-2020
Slutskattebesked, inkomstbeskattning <sup>1)</sup>	8 742 326	8 862 835	8 967 522	1,2 %
Fördelning kvinnor/män i % <sup>2)</sup>	50/50	50/50	50/50	
Grundbeslut arbetsgivaravgifter <sup>3)</sup>	5 147 162	5 085 937	5 211 449	2,5 %
Grundbeslut moms <sup>3)</sup>	4 783 241	4 837 355	4 870 841	0,7 %
Totalt antal beslut <sup>4)</sup>	18 672 729	18 786 127	19 049 812	1,4 %
Andel manuellt hanterade ärenden <sup>5)</sup>	10,5 %	10,8 %	10,0 %	- 0,8 p.e.

Källa: Guppi

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

Not 2) Fördelning kvinnor och män i procent är endast beräknad på privatpersoner (inkomstdeklaration 1), se även statistiksammansättningen.

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

Not 4) Antalet ingår i beräkningar arbetsproduktivitet avseende antal slutskattebesked och grundbeslut per dag, se tabell 35.

Not 5) Andel ärenden där viss manuell handläggning krävts för beslut.

Den totala tiden har ökat från föregående år inom både privatpersoner och företag. De främsta orsakerna är att vi har högre andel operativ tid, ökning av tidsbegränsade anställda samt att frånvaron har minskat något (se avsnitt kompetensförsörjning tabell 98).

Tabell 34 Nedlagd tid<sup>1)</sup>

Antal dagar <sup>2)</sup>	2018	2019	2020	2019-2020
Beskattning <sup>3)</sup>	866 803	858 022	895 119	4,3 %
-varav Privatpersoner	149 515	150 648	163 220	8,3 %
-varav Företag	717 288	707 373	731 899	3,5 %

Källa: Guppi

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

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

Not 3) Jämförelsetalen för 2018 och 2019 har justerats. Anledningen är dels att nedlagd tid som tidigare inte fångats upp som beskattningstid nu lagts till och dels att omfördelning av tid skett mellan privatpersoner och företag. Korrigeringen påverkar även arbetsproduktiviteten.

Den ofördelaktiga utvecklingen av produktiviteten beror på att nedlagd tid har ökat mer än antalet slutskattebesked och grundbeslut för moms och arbetsgivaravgifter, se tabell 33 och 34.

Tabell 35 Arbetsproduktivitet

Antal	2018	2019	2020	2019-2020
Slutskattebesked och grundbeslut om moms och arbetsgivaravgifter per dag <sup>1)</sup>	21,5	21,9	21,3	-0,6 p.e.

Källa: Guppi

Not 1) Jämförelsetalen för 2018 och 2019 har justerats. Se not 3 under rubriken nedlagd tid, tabell 34.

Styckkostnaden för att hantera en privatperson eller ett företag/företagare har ökat. Kostnaden har ökat på grund av flera direkta timmar inom beskattningen. Inom området står utvecklingsverksamheten för den större delen av ökningen.

Tabell 36 Styckkostnad

Kr	2018	2019	2020	2019-2020
Kostnad per privatperson <sup>1)</sup>	140	157	164	4,4 %
Kostnad per företag/företagare <sup>2)</sup>	3 500	3 370	3 455	2,5 %

Källa: UBW, Guppi

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

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

År 2020 kostade det 38 öre att ta in 100 kronor i skatt vilket är en ökning jämfört med 2019. Ökningen beror på att uppbördsintäkten brutto minskat något under 2020 samtidigt som totala kostnader för Skatteverkets verksamhet har ökat.<sup>40</sup>

Tabell 37 Skatteverkets totala kostnader i förhållande till uppbördsintäkten

Kr	2018	2019	2020	2019-2020
Kostnad för att ta in 100 kronor i skatt	0,37	0,36	0,38	0,02

Källa: Finansiell redovisning åren 2018-2020

<sup>38</sup> Från 1 117 282 till 1 134 572 registrerade företag för moms.

<sup>39</sup> Från 461 898 till 476 436 registrerade arbetsgivare.

<sup>40</sup> Se vidare under avsnitt 15 om uppbörden och 16 om ekonomi.

## 7.2.2 Kontroll inklusive kontrollverksamhetens inriktning

### Återrapporteringskrav i regleringsbrevet

Skatteverket ska redovisa hur resurserna i huvudsak har prioriterats till olika områden där kontrollerna kan uppnå bästa möjliga effekt och områden där risk för fel och fusk är hög. Skatteverket ska också redovisa och analysera kontrollverksamhetens resultat avseende till exempel förändrade skattebeslut och regelefterlevnad.

I Skatteverkets riskbaserade kontrollverksamhet granskar vi uppgifter eller system i syfte att förebygga, upptäcka och korrigera felaktigheter i uppgifter som annars hade lagts till grund för att fastställa skatt, registreringar eller andra ändamål inom ramen för vårt ansvarsområde. Kontroller avser både oavsiktliga och avsiktliga fel och genomförs i form av skrivbordskontroller, besök och revisioner, där den vanligaste formen är skrivbordskontroll.

### Kontrollverksamhetens inriktning

Kontrollens syfte är att stärka normer så att fler vill göra och gör rätt, såväl på kort som lång sikt. Genom att vi arbetar med riskhantering och riktar våra kontroller mot områden med de högsta riskerna kan vi uppnå bästa effekt.

### Koncentration av kontrollen mot områden där de kan uppnå bästa möjliga effekt samt områden med hög risk för fel och fusk

Sedan några år tillbaka använder Skatteverket en modell kallad skattefelsmodellen<sup>41</sup> för att beskriva antaganden och analysera effekten av olika åtgärder inom beskattningen. Modellen som bygger på verksamhetslogik beskriver hur olika åtgärder kan påverka de mekanismer som ligger bakom riskerna för fel.<sup>42</sup>

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. 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. Utifrån kunskapen kan vi värdera riskerna och sedan prioritera åtgärder.

För att riskarbetet ska vara till nytta för verksamheten förutsätts att det finns en spårbarhet från identifiering, analys och värdering av risker till planering, urval och genomförande av åtgärder mot riskerna. För kunna prioritera mellan områden där riskerna för fel och fusk är hög och uppnå bästa möjliga effekt arbetar vi med en strukturerad riskhantering. Analytiker identifierar och analyserar risker inom områden med särskilt hög risk för fel, fusk och allvarligt skatteundandragande enligt Skatteverkets riskhanteringsmodell. Riskerna värderas sedan tillsammans med medarbetare i verksamheten samt chefer på olika nivåer inom avdelningarna. Identifierade risker hänförliga till covid-19-pandemin ledde under året till en förändrad riskbild med förändrade och nya risker vilket krävde nödvändiga omprioriteringar i kontrollverksamheten.

Riskanalysen har lett fram till förslag på åtgärder som inneburit att vi i ökad omfattning arbetat förebyggande med vägledning, samverkan samt förslag på system- och regelförändringar. Bedömningen är att vi genom att agera förebyggande inom ramen för kontrollverksamheten bidragit till att ge företagen bättre förutsättningar att hantera sin skattesituation och därmed göra rätt från början.

Inom beskattningsområdet finns dokumentation som ger struktur, spårbarhet och identifiering av risker baserad på en bred informationsinhämtning utifrån en mängd olika interna och externa källor följt av en objektiv analys. Därefter sker en värdering av riskerna som ett underlag för prioritering och val av kombinationer av lämpliga åtgärder. Därmed skapas förutsättningar för en systematisk uppföljning av hur riskerna har hanterats. Riskhanteringen har gett ett ändamålsenligt underlag för prioritering av kontrollresurserna mot områden med hög risk.

Inom beskattningsverksamheten hanteras populationerna privatpersoner, små och medelstora företag samt stora och utländska företag samt riktade åtgärder inom skatteundandragandeområdet. Vid en jämförelse av de risker som blivit högst värderade och de åtgärder som vidtagits är

<sup>41</sup> En utförlig beskrivning av skattefelsmodellen som effektkedja finns i rapporten Skattefelets storlek och utveckling, underlagsrapport till

årsredovisningen avseende skattefelet i Skatteverkets regleringsbrev för 2019, 2020-02-20. [Skattefelsmodellen, sid 21, figur 3.](#)

<sup>42</sup> [Vägledning verksamhetslogik, ESV 2016:31.](#)

bedömningen att åtgärderna mot de risker som avser privatpersoner har haft en god täckning. För populationerna små och medelstora företag, stora företag samt utländska företag har åtgärder föreslagits mot identifierade risker som värderats högst. Även inom skatteundandragandeområdet har åtgärder föreslagits avseende de risker som värderats högst.

De prioriterade riskerna har i huvudsak tagits omhand men det finns områden där kontroll mot riskerna inte kunnat genomföras i tillräcklig omfattning, exempelvis i form av revisioner och kontrollbesök hos företagen. Vid en samlad bedömning har riskerna i huvudsak omhändertagits med en kombination av åtgärder som kompletterar varandra.

## Kontrollverksamhetens genomförande och resultat

I det följande redovisas kontrollverksamhetens resultat med indelning i privatpersoner och företag. Summering görs i slutet på avsnitt 7.2.2.

### Privatpersoner

Skatteverkets åtgärder för att få så många deklarerade som möjligt skyndsamt hanterade har även inneburit en tidigareläggning av vårt kontrollarbete. Jämfört med 2019 har kontroller mot de högsta riskerna kunnat genomföras i större omfattning.

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

### Antalet riskbaserat urval i nivå med tidigare år

Antalet riskbaserat urval inom kontroll mot privatpersoner är relativt konstant mellan åren 2019-2020. Anledningen till att antalet beslut har ökat beror till stor del på att vi omhändertagit det riskbaserade urvalen i större omfattning jämfört med föregående år. De risker som leder till flest utredningar är kopplat till näringsverksamhet samt avdrag under tjänst.

Tabell 38 Beslut inkomstskatt privatpersoner<sup>1)</sup>

Antal	2018	2019	2020	2019-2020
Beslut på inkomstdeklaration 1 <sup>2)</sup>		54 215	72 039	32,9 %
Skattetillägg <sup>3)</sup>	10 380	10 016	9 433	-5,9 %
Fördelning skatte-tillägg kvinnor/män i %	28/72	27/73	28/72	-

Källa: Guppi och Oracle

Not 1) Omprövningsbeslut på Skatteverkets initiativ saknas eftersom de inte går att separera från omprövningsbeslut på skattebetalarens begäran, se under avsnittet "Fastställa beslut om skatt, avgifter och registrering, tabell 22.

Not 2) Beslut på inkomstdeklaration1 avser beslut gjorda på riskbaserade urval i kontrollen. Ny uppdelning av statistik för 2018 är inte jämförbar med 2019 och 2020.

Enskilda näringsidkare ingår i statistiken.

Not 3) Skattetilläggen avser beslut efter skrivbordskontroll på inkomstdeklaration 1. Antalet är exklusive skattetillägg på grund av utebliven deklarerad (skönsbeskattningar).

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

Tabell 39 Andel ändrade i förvaltningsrätt

Andel	2018	2019	2020	2019-2020
Andel ändrade beslut i förvaltningsrätt, inkomstbeskattning <sup>1)</sup>	19 %	16 %	12 %	-4 p.e.

Källa: Guppi

Not 1) Inkomstbeskattning avseende företag kan ingå i resultatet.

Som en del i bedömningen om vår kontrollverksamhet upplevs som legitim mäter vi antal skadeståndsärenden och JO-beslut. Antal avgjorda skadeståndsärenden och utbetalda ersättningar har minskat under 2020. Antalet ärenden är lågt med hänsyn till det stora antalet ärenden som hanteras, vilket indikerar att våra beslut håller en god kvalitet.

Under året har vi fått kritik av Justitieombudsmannen (JO) i ett beslut<sup>43</sup>. I aktuellt beslut har vi fått kritik för dröjsmål av utelämnande av dolda uppgifter i en excel-fil i samband med en revision.

Tabell 40 Avgjorda skadeståndsärenden; JO-beslut<sup>1)</sup>

Antal	2018	2019	2020	2019-2020
Skadeståndsanspråk <sup>2)</sup>	89	64	38	-40,6 %
-varav utbetald ersättning	3	5	2	-60,0 %
JO-beslut	0	4	1	-75,0 %

Källa: Rapport - Redovisning av beslut år 2020 om skadestånd och klagomål som gäller Skatteverket, dnr 8-717463.

Not 1) Skadeståndsärenden och JO-beslut kan även avse företag men större delen avser privatpersoner.

Not 2) ) Övergång till nytt diariesystem Diana har försvärat praktiskt framtagande av könsuppdelad statistik.

## Företag

De senaste årens inriktning har inneburit att Skatteverket i ökande grad har arbetat med bredare kontroll och de normalt mer omfattande och

<sup>43</sup> Dnr: 8-98054

komplexa skattefrågorna inom kontrollverket revision, medan övrig kontroll genomförts som skrivbordskontroll och besök. Inriktningen har också inneburit att vi i ökad omfattning arbetat förebyggande med information, vägledning och samverkan, både inom ramen för kontrollverksamheten och som särskilda insatser. Genom att vi agerar förebyggande inom ramen för kontrollverksamheten har vi bidragit till att ge företagen bättre förutsättningar att hantera sin skatte-situation.

I Skatteverkets riskhantering har områden med hög risk identifierats. De prioriterade riskerna hanteras genom kontroll och andra åtgärder. Med anledning av tillkommande arbetsuppgifter på grund av covid-19-pandemin har omprioriteringar i verksamheten behövt göras och riskbaserade urvalet har anpassats till detta. De högst värderade riskerna har i huvudsak tagits omhand men det finns områden där riskbaserade urval inte tagits om hand i tillräcklig omfattning. Integrerade skrivbordskontroller<sup>44</sup> har inte heller genomföras i tillräcklig omfattning.

Vidtagna omprioriteringar och utlåning till Tillväxtverket i samband med covid-19-pandemin har även påverkat produktiviteten på grund av att vi behövt ställa om medarbetare till nya arbetsuppgifter som inneburit omställningskostnader i verksamheten.

Kontrollen kopplad till regeringens stödåtgärder (omställningsstöd) på grund av covid-19-pandemin har genomförts med ett gott resultat, se avsnitt 13.5 under övriga återrapporteringskrav.

### Utveckling av antal beslut

Trots planerade omprioriteringar på grund av covid-19-pandemin visar antalet gjorda kontrollbeslut på liknande nivåer jämfört med 2019 förutom antal gjorda beslut avseende arbetsgivaravgifter och avdragen skatt. Orsaken till den stora minskningen förklaras bland annat med betydligt färre personalliggarbesök, se tabell 41.

Förändringen av antalet beslut mellan åren 2019 och 2020 för nyregistrerade företag hänför sig i huvudsak till att inflödet av antalet ansökningar om företagsregistrering har ökat i motsvarande omfattning, se även avsnitt fastställa skatt, avgifter och registrering tabell 29.

Tabell 41 Beslut företag<sup>1)</sup>

Antal	2018	2019	2020	2019-2020
Beslut	-	125 067	115 218	-7,9 %
- varav beslut på inkomstdeklaration 2-4 <sup>2)</sup>	-	2 957	3 505	18,5 %
- varav beslut på arbetsgivaravgifter	43 571	33 348	25 430	-23,8 %
- varav beslut på avdragen skatt	18 441	16 438	8 021	-51,2 %
- varav beslut på moms	41 545	36 178	35 886	-0,8 %
- varav beslut på nyregistrerade företag <sup>3)</sup>		36 146	42 376	17,2 %

Källa: Guppi, Oracle

Not 1) Omprövningsbeslut på Skatteverkets initiativ avseende inkomstdeklaration 2-4 saknas eftersom de inte går att separera från omprövningsbeslut på skattebetalarens begäran, se tabell 26.

Not 2) Beslut på inkomstdeklaration 2-4 avser beslut gjorda på riskbaserade urval i kontrollen. Ny uppdelning av statistik och 2018 är inte jämförbar med 2019 och 2020.

Not 3) Beslut på nyregistrerade företag avser kontroll utifrån värderade risker.

Antalet gjorda kassaregister- och personalliggarbesök har minskat. Det beror bland annat på covid-19-pandemin men även på att Skatteverket har ändrat fokus till att göra fler fördjupade utredningar inom berörda branscher. Vi ska göra besök där risk för skatteundandragande är som störst och fullfölja besöken med fördjupade utredningar. Tidigare har vi haft fokus på att göra många besök bland annat för att kontrollera att reglerna för kassaregister och personalliggare följs.

Covid-19-pandemin har medfört minskad möjlighet att besöka företag vilket avspeglas i ett minskat antal revisioner och även i att revisionerna tagit längre tid att genomföra. Kontroll har istället i många fall genomförts med andra kontrollverktyg. Detta har medfört att vi under året inte kunnat arbeta med den breda integrerade kontrollen<sup>45</sup> av bland annat stora och utländska företag i önskad omfattning. Inom små och medelstora företag kan vi däremot konstatera en fortsatt ökning av antal revisioner och brottsanmälningar mot allvarligt skatteundandragande som är ett prioriterat område inom kontrollen.

Andra förklaringar till det ökade antalet brottsanmälningar jämfört med föregående år är ny rutin och organisation för hantering av brottsanmälningar, interna informationsinsatser samt en fortsatt nära dialog med Ekobrottsmyndigheten kring upprättande av brottsanmälningar bedöms ha gett önskad effekt. Se även avsnitt 13.1 om åtgärder

<sup>44</sup> Skrivbordskontroll mot flera skatteslag.

<sup>45</sup> Med integrerad kontroll avser kontroll av hela företaget med flera skatteslag.

för att förstärka och intensifiera arbetet mot skattefusk och skattebrott.

Tabell 42 Kontroll företag

Antal	2018	2019	2020	2019-2020
Besök <sup>1)</sup>	32 483	24 409	9 175	-62,4 %
Revisioner	2 488	2 130	1 654	-22,4 %
Skattetillägg <sup>2)</sup>	20 161	18 547	18 493	-0,3 %
Brottsanmälningar <sup>3)</sup>	2 267	1 840	2 199	19,5 %
Återkallad F-skatt <sup>4)</sup>	26 120	24 800	26 218	5,7 %
Avslag F-skatt <sup>5)</sup>	5 889	6 101	6 822	11,8 %
Återkrav inom rot och rut <sup>6)</sup>	1 972	2 200	2 090	-5,0 %

Källa: Guppi

Not 1) Med besök menar vi tillsynsbesök, fördjupad tillsyn och kontrollbesök för kassaregister samt kontroll av personalliggare.  
 Not 2) Skattetilläggen avser beslut efter skrivbordskontroll, revision eller besök avseende inkomstdeklaration 2-4, moms, arbetsgivaravgifter och avdragen skatt. Antalet är exklusive skattetillägg på grund av utebliven deklaration (skönsbeskattningar).  
 Not 3) Med brottsanmälan menar vi ärenden som skickas till åklagaren. En brottsanmälan kan beroende på anmälan omfattning innehålla flera beslut. Brottsanmälningar avser privatpersoner men en stor del har koppling till kontroll av små och medelstora företag.  
 Not 4) Återkallad F-skatt avser återkallade på Skatteverkets begäran.  
 Not 5) Avslag F-skatt är även en delmängd i antal företagsregistreringar, se tabell 29.  
 Not 6) Avser återkrav på Skatteverkets eller köparens initiativ.

Andelen revisioner som resulterar i en ändring är nivå med 2019 men däremot har genomströmningstiderna blivit längre jämfört med föregående år. Främsta förklaringen till de längre genomströmningstiderna är tillkommande arbetsuppgifter i samband covid-19-pandemin. Bland annat har ett antal revisorer övergått till att arbeta med efterkontrollen avseende omställningsstöden (se avsnitt 13.5) och till utlåning till Tillväxtverket vilket inledningsvis har inneburit längre genomströmningstider.

Tabell 43 Andel ändrade och genomströmningstider för revisioner

Andel	2018	2019	2020	2019-2020
Revisioner som resulterar i ändring	77 %	73 %	75 %	2 p.e.
Klara inom 10 månader	84 %	86 %	73 %	-13 p.e.

Källa: Guppi

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

Tabell 44 Andel ändrade beslut i förvaltningsrätt<sup>1)</sup>

Andel	2018	2019	2020	2019-2020
Mervärdesskatt	22 %	23 %	20 %	-3 p.e.
Skattebetalning och uppbörd	10 %	11 %	8 %	-3 p.e.
Särskilda avgifter	6 %	5 %	10 %	5 p.e.
Löneavgifter	26 %	19 %	19 %	-

Källa: Guppi

Not 1) Andel ändrade beslut i förvaltningsrätt kan även till viss del avse privatpersoner. Andel ändrade inom inkomstbeskattning se kontroll privatpersoner tabell 38.

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

Kontroll som avser allvarligt skatteundandragande inom punktskatter kan behöva genomföras i samverkan med andra myndigheter utifrån myndigheternas olika uppdrag och verktyg. Samverkan för att agera mot skatteundandragande sker främst med Ekobrottsmyndigheten, Tullverket och Polismyndigheten. Exempel på områden där myndighetssamverkan skett under 2020 är vid kontroll av tillverkning och försäljning av tobaksprodukter samt hantering av alkohol.

En riktad insats rörande beskattning av alkohol har genomförts under året. Insatsen har berört många privatpersoner. Insatsen har medfört en ökning av skönsbeskattningar av punktskatt (se tabell 31 i avsnitt 7.2.1) men bedömningen av insatsen som helhet är att den har haft en positiv påverkan på regellevnaden då många fel gjorts på grund av okunskap om regelverket.

## Uppgifter från det internationella informationsutbytet

Under 2020 har vi utbytt en stor mängd uppgifter med andra länder i enlighet med våra internationella överenskommelser. Vi har, trots situationen med covid-19, levererat våra utbyten enligt ordinarie tidsbestämmelser i respektive avtal. Information har utbyts både på den direkta och på den indirekta skattens område.

Effekten av den ökade transparensen mellan länder är än så länge svår att bedöma. Dels för att användning av internationellt automatiskt informationsutbyte ännu inte nått sin fulla potential i avsaknad av maskinellt stöd, dels för att den preventiva effekten är svår att mäta. Gemensamt för alla länder som deltar i det automatiska informationsutbytet är att det fortfarande finns utmaningar med att få till en effektiv användning. Skatteverket deltar aktivt i internationella forum för att tillsammans med våra samarbetspartners hantera de frågor som

fortfarande hindrar en effektiv användning. Vi arbetar även internt inom myndigheten med att utveckla processer och teknik för att kunna dra nytta av informationsutbytet på bästa sätt.

Vad gäller nyttjande av informationsutbytesavtal och EU-lagstiftning har Skatteverket fortsatt god nytta av handräkningsverktyget. Det har under året gett värdefull information till pågående utredningar och revisioner. Som exempel kan nämnas falska fakturor till skenbolag, oredovisade intäkter från E-handelsplattformar, verklig ägare av bolag samt momsbedrägerier. Vi har även framgångsrikt fortsatt leda och delta i multilaterala kontroller (MLC).

### Borgenärsarbetet

Skatteverkets borgenärsarbete har under året prioriterats om i ärendehantering. Under perioden mars-juni har en stor del av resursen ställts om till att hantera de tillfälliga anstånd som infördes med anledning av covid-19, varför delar av övriga verksamhet fick nedprioriteras. Delar av verksamheten har under året gått mot en riksfördelning av ärenden i syfte att skapa större enhetlighet samt effektivare hantering av dessa ärenden.

Covid-19 har påverkat verksamheten i flera avseenden. Antalet ansökningar om anstånd har ökat markant. Beslut om företagsrekonstruktioner har också haft en tydlig ökning detta år.

I borgenärsutredningar tar Skatteverket ställning till vilken åtgärd vi ska vidta i det enskilda ärendet för att skulderna ska betalas, alternativt för att förhindra ytterligare skuldsättning. I första hand har vi kontaktat företagaren eller privatpersonen med skulder för att stämma av om de på något sätt kan betala skulderna. Vi har också försökt ta reda på varför de har hamnat i betalningssvårigheter. Med anledning av covid-19 infördes en tillfällig riktlinje för borgenärsarbetet där det tydligt framgår att förutsättningar till att medge anstånd enligt befintliga regelverk nogsamt ska utredas innan ansökan om konkurs sker.

Skatteverket bevakar statens rätt i samtliga beslutade konkurser. Skatteverket ansöker om konkurs om det finns en risk att skatteskulden växer, för att få betalt, eller för att motverka ekonomisk brottslighet. Vi har tillsammans med Ekobrottsmyndigheten och Kronofogden fortsatt att samarbeta mot de så kallade målvaktsbolagen.

Denna samverkan har bidragit till att förebygga ekonomisk brottslighet genom att tidigt upptäcka företag som används för ekonomisk brottslighet och därefter agera med borgenärsåtgärder för att stoppa och störa.

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

Skatteverkets ansökningar om konkurs har minskat. En bidragande orsak till det är den omställning av verksamheten som fick ske för att kunna hantera de stödåtgärder som infördes med anledning av covid-19. Företag där misstänkt ekonomisk brottslighet finns har fortsatt vara prioriterade under 2020. Från september månad har antalet utredningar och bedömningar om konkursansökningar ska ske varit tillbaka på en normal nivå.

Tabell 45 Produktionsmått borgenärsarbete<sup>2)</sup>

Antal	2018	2019	2020	2019-2020
Borgenärsutredningar	24 890	22 929	14 728	- 35,8 %
Ansökan om anstånd	8 464	8 263	16 822	103,6 %
- varav fysiska personer	6 586	6 253	8 884	42,1 %
- kvinnor/män (%)	39/61	37/63	37/63	-
Skuldsanering	13 328	16 576	13 802	-16,7 %
Utsökningsmål	2 017	2 270	2 273	0,1 %
Ansökan om underhandsackord	140	97	92	-5,2 %
Företagsrekonstruktion	166	217	343	58,1 %
Ansökan om konkurs <sup>1)</sup>	3 016	3 133	2 071	-33,9 %
Beslutade konkurser	7 599	7 776	7 695	-1,0 %

Källa: Gin, Boris, UBW, Guppi, Statistiska Centralbyrån

Not 1) Ansökan om konkurs beräknas som antal betalda konkursansökningsavgifter (uttag från UBW).

Not 2) Från och med 2019 räknas enbart grundärenden och inte omprövningar eller överklaganden.

Företag med underskott över 10 000 kronor på skattekontot riskerar att bli föremål för indrivning. Antalet betalningskrav och överlämnande för indrivning minskar. Bidragande orsaker till detta är att inga skatteskulder överlämnades för indrivning i april samt de stödåtgärder som regeringen införde för att stärka företagens likviditet under covid-19-pandemin.

Tabell 46 Betalningskrav

Antal	2018	2018	2019	2019-2020
Betalningskrav på				
- företag	263 065	272 293	239 431	-12,1 %
- företag överlämnade för indrivning till Kronofogden	93 198	90 791	72 441	-20,2 %

Källa: Guppi

### Resultat av kvalitetsuppföljningar av kontrollverksamheten

Inom ramen för Skatteverkets kvalitetsuppföljningsplan 2018-2020 har vi slutfört ett antal uppföljningar av kvaliteten inom ett avgränsat område eller inom en företelse.

#### *Företagets hela situation (BES 2019:2)*

Uppföljningen visar att företagets hela situation inte har hanterats i utredningarna i över hälften av de granskade ärendena. Uppföljningen visar också att utredningarna inte alltid sker utifrån syftet med kontrollträffarna. Vi kommer att arbeta vidare med resultatet av uppföljningen.

#### *Brottsanmälan (BES 2019:5)*

Uppföljningen, som genomfördes i syfte att se om brottsanmälningar görs i tillräcklig utsträckning inom beskattningsverksamheten, visar sammanfattningsvis ett tillfredsställande resultat. Förslag till åtgärder har tagits fram.

#### *Moms inre marknad (BES 2019:7)*

Uppföljningen genomfördes i syfte att följa upp ärendehandläggningen i moms inre marknad (Mima). Den sammanfattande bedömningen av resultatet är att det finns delar av ärendehandläggningen som inte är tillfredsställande. Förslag till åtgärder har tagits fram.

#### *Uppföljning av kvaliteten i skattefelskontrollerna 2019 som har avslutats under 2020*

Syftet med skattefelskontrollen är att kontrollera i vilken grad privatpersoner och företag medverkar till att följa de svenska skattereglerna. Genom att kontrollerna görs systematiskt och enhetligt, och urvalet är slumpmässigt, så ökar Skatteverket sin kunskap om både riskerna och skattefelet inom beskattningsområdet.

Skatteverket har genomfört kvalitetsuppföljningar av skattefelskontrollen regelbundet, för att säkra att vi uppnår syftet med kontrollen. Vi har inte funnit några systematiska fel. Några förslag på åtgärder

har tagits fram och dessutom har de brister vi funnit återkopplats till ansvariga chefer som underlag för ständiga förbättringar. Se även bedömning från uppföljning av skattefelskontrollen under rubrik kontroll privatpersoner.

### 7.2.3 Vägledning

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

Vägledningen inom mötet med kund består i huvudsak av allmän service i Skatteupplysningen och servicekontor<sup>46</sup> där privatpersoner och företag får svar på frågor samt information om broschyrer, blanketter och e-tjänster. Här ingår även möjligheten att få svar från Skatteverket på mer kvalificerade frågor.

Chattboten Skatti finns på vår webbplats och svarar på frågor från allmänheten hela dygnet alla dagar i veckan. En utvärdering av Skatti visar att tjänsten fungerar väl utifrån ett kundperspektiv. Se vidare avsnitt 6.2.1 Möjlighet att få information och service.

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

Under 2020 har dialoger med rådgivare och revisorer om rättsliga frågor inletts. Här tar man upp frågor om kommande ställningstaganden, ny lagstiftning eller vanligt förekommande frågor. Dialogerna ska ge en tydligare rättslig information vilket ska bidra till minskade fel i deklarationerna för privatpersoner och företag men även att vi identifierar oklara rättsliga frågor som kan leda till regelförändringar, nya ställningstaganden eller utveckling av rättslig vägledning.

<sup>46</sup> Drivs från och med 1 juni 2019 av Statens servicecenter.



### Tillgängliggjord information och kundanpassad kommunikation

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

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

Under året har tjänsten ”Chatt med handläggare” lanserats på Mina Sidor. Tjänsten underlättar för privatpersoner att kunna lämna en komplett inkomstdeklaration genom en individanpassad tillgänglighet och personifierat kundmöte.

Målgruppsanpassad information sker också via podcasten Skatteskolan som vi har tillsammans med Tillväxtverket. Lyssnarna har gett podcasten positivt mottagande och lyssningsfrekvensen fortsätter att vara hög trots att inga nya avsnitt har producerats.

Tabell 47 Antal informationsträffar, webbseminarier och podcastsändningar om beskattning

Antal	2018	2019	2020	2019-2020
Antal Informationsträffar och webbseminarium	1 149	793	399	-49,7 %
Antal deltagare på informationsträffar och webbseminarier <sup>1)</sup>	46 231	29 711	39 681	33,5 %
Antal lyssnare Podcast skatteskolan	38 599	61 654	44 061	-28,5 %

Källa: Guppi, Tillväxtverket, Vimeo  
Not 1) Inkluderar även visningar av inspelade webbseminarierna skatteträff, DAC6 samt enskild näringsverksamhet avsluta ditt företag.

Under året har ett flertal kommunikationsinsatser genomförts med anledning av covid-19-pandemin. Informationen har tagits fram utifrån identifierade kundbehov för både privatpersoner och företag. Se vidare avsnitt 6.2 om information och service.

### Ställningstaganden

Under året har rättsliga ställningstaganden tagits fram, med syftet att skapa förutsägbarhet och uppnå enhetlig rättstillämpning. Ställningstaganden har initierats genom frågor från verksamheten, från företagare eller branschorganisationer. Några ställningstaganden har tagits fram eller omarbetats

med anledning av ny lagstiftning eller avgöranden i Högsta förvaltningsdomstolen.

Tabell 48 Ställningstaganden

Antal	2018	2019	2020	2019-2020
Ställningstaganden	111	56	69	23,2 %

Källa: Skatteverket.se

### Fler gör rätt genom att använda våra e-tjänster

Elektronisk hantering och rätt utformade e-tjänster<sup>47</sup> ökar kvaliteten för såväl privatpersoner och företag som för Skatteverket. Genom att informera om våra e-tjänster till privatpersoner och företag så att användningen av elektroniska tjänster ökar blir det lättare att deklarerat och därmed färre oavsiktliga fel. Andelen elektroniska deklarationer har en fortsatt fördelaktig utveckling.

Under de senaste åren har Skatteverket varit med och bidragit till att flera har anslutit sig till digital brevlåda. I år skickades det ut drygt 3 600 000 deklarationer till digital brevlåda, vilket är en ökning med cirka 600 000 i jämförelse med 2019. Det har bidragit till att färre inkomstdeklarationer via papper har skickats ut vilket i sin tur bidrar till att fler väljer att deklarerat elektroniskt.

Andelen elektroniska deklarationer har en fortsatt fördelaktig utveckling. Andelen elektroniska inkomstdeklarationer 1 och framförallt andelen skattedeklarationer för moms och arbetsgivaravgifter som lämnas via internet ligger på höga nivåer.

Tabell 49 E-deklarationer och e-ansökningar

Andel	2018	2019	2020	2019-2020
Andel deklarationer som lämnats elektroniskt				
- inkomstdeklaration 1 <sup>1)</sup>	80 %	82 %	84 %	2 p.e.
Varav kvinnor/män (%)	52/48	51/49	51/49	
- skattedeklaration för arbetsgivaravgifter <sup>1)</sup>	92 %	98 %	99 %	1 p.e.
- skattedeklaration för moms	87 %	91 %	93 %	2 p.e.
- inkomna ansökningar om rot/rut	99 %	100 %	100 %	-

Källa: Guppi och RIV-mart (GIN för år 2016-2017)  
Not 1) Vid slutet av året, avser privatpersoner och företag.

### 7.2.4 Strukturutveckling

Med strukturutveckling avses åtgärder inom övergripande utvecklingsarbete som inkluderar verksamhetsutveckling, systemutveckling, regelutveckling eller annan utveckling. Syftet är att underlätta för privatpersoner och företag att göra rätt och svårare att göra fel. Om regelverket är

<sup>47</sup> Fler e-tjänster framgår i statistiksammanställningen.

tydligt och de tjänster vi erbjuder är smidiga och säkra försvåras även missbruk av skattesystemet.

Systemutvecklingen med anledning av lagtvingande åtgärder och de lösningar som behövdes tas fram i samband med dessa har fungerat bra under året, bland annat lagtvingande i samband med covid-19. En stor utmaning har varit att på kort tid utveckla lösningar med hög kvalitet. Det har dock inneburit att övrig system- och regelutveckling till vissa delar fått stå tillbaka.

Skatteverkets viktigaste pågående verksamhetsutveckling framgår i avsnitt 13, övriga återrapporteringskrav enligt regleringsbrevet. Det som avser beskattningsområdet är arbetsgivardeklaration på individnivå, redovisa och beskatta tillfälligt arbete i Sverige, konto och värdefacksystem samt rapporteringspliktiga arrangemang (DAC6).

### **Nya tjänster får fler att deklarerat elektroniskt**

Under 2020 vidareutvecklades möjligheten för byråer att filöverföra NE-bilaga. En förbättring som innebär att hela inkomstdeklarationen numera kan lämnas in digitalt vid ett och samma tillfälle.

En ny tjänst på Mina sidor driftsattes under året som möjliggör för aktiebolag (INK2) att filöverföra hela sin deklaration. Tjänsten började användas omedelbart. 70 procent av de förtryckta deklARATIONERNA har hittills lämnats in digitalt jämfört med 60 procent förra året och den nya tjänsten står för en del av denna ökning.

### **Fortsatt vidareutveckling**

På Mina sidor har en digital och säker tvåvägs-kommunikation öppnats vilket innebär att privatpersoner och företag kan svara på brev från Skatteverket som kommit till den digitala brevlådan för vissa typer av ärenden. Företag och privatpersoner kan enkelt följa sitt ärende och ha en dialog med Skatteverket direkt via Mina sidor.

Skatteverkets webbplats fortsätter att förbättras och utvecklas. Två nya beräkningsverktyg har bland annat lanserats under 2020. Dels beräkningshjälp när du hyr ut din privatbostad, dels beräkningshjälpen för utländska räntekomster. Tjänsterna beskrivs närmare i avsnitt 6 Information och service, 6.1.2 Strukturutveckling.

Gränsen för inbetalningar till skattekontot via swish har höjts till 40 000 kr per dag. Det innebär att fler har möjlighet att göra inbetalningar till skattekontot på ett enkelt sätt samtidigt som risken för felinbetalningar minskar.

Flera förbättringar har genomförts i intern kundbild för att underlätta för medarbetare i handläggningen samtidigt som det skapar bättre förutsättningar till en högre kvalitet i kundmötet.

### **Förnyelse av punktskatt**

Mot bakgrund av den snabba förändringstakten inom området punktskatt behövs bättre flexibilitet i system och processer. Inom ramen för ett pågående utvecklingsarbete har Skatteverket identifierat behov hos de som redovisar och betalar punktskatter, i syfte att kunna ta fram bättre tjänster och ge bättre stöd. Vissa förändringar har kunnat genomföras under 2020 som till exempel öppet API för skattesatser inom kemikalieskatten och ändrad information på Skatteverkets webbplats. Förnyelsearbetet fortsätter under 2021. Utöver detta har utveckling skett för att flera nya skatter ska kunna deklarerat och redovisas.

### **Regelförändringsförslag**

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

Under året har ett utvecklingsuppdrag påbörjats i syfte att skapa förutsättningar till att kunna driva ett än mer offensivt regelförändringsarbete. På kort sikt ska uppdraget resultera i en tydlig struktur för att kanalisera förslag och problem kopplade till gällande regelverk samt vad som förväntas av verksamheten för att regelförändringsarbetet ska bli än mer offensivt.

Skatteverket har under året lämnat in tre regelförändringsförslag inom beskattningsområdet till Finansdepartementet<sup>48</sup>.

### **Internationell samverkan**

Internationell samverkan ger ökad kunskap samt möjlighet att påverka utvecklingen och hitta gemensamma lösningar på globala företeelser.

<sup>48</sup> Dnr 8-76465, 8-39528 och 213 501963-19/113

Skatteverket deltar i ett flertal internationella organisationer. De viktigaste är Nordisk Agenda, EU inklusive Fiscalis, OECD Forum on Tax Administrations samt IOTA.

Covid-19-pandemin har medfört att planerade fysiska möten ställts in. Istället har möten och workshops genomförts digitalt vilket huvudsakligen fungerat väl även om det initialt fanns vissa tekniska begränsningar.

Samverkan har under 2020 haft stort fokus på frågor och lösningar relaterade till covid-19-pandemin. I övrigt har fokus främst legat på åtgärder för frivillig medverkan (voluntary compliance) samt skatteundandraganden, transparens, digitalisering och plattformsekonomin.

En genomlysning har gjorts under 2020 av samarbetsverktyg som används på den internationella arenan för ökad samverkan mellan länder och med företag i syfte att skapa *tax certainty*<sup>49</sup>. Syftet har varit att undersöka behov och rättsliga förutsättningar för arbete med tax certainty i Sverige. Slutsatsen är att de verktyg som främst kan användas inom ramen för befintligt regelverk är Joint audits<sup>50</sup> och erfarenhetsutbyten inom ramen för CoRA<sup>51</sup> medan övriga verktyg kräver regelförändringar för att kunna tillämpas fullt ut i Sverige.

En annan viktig del av den internationella samverkan är utbytet av uppgifter mellan länder, detta beskrivs under avsnitt 7.2.2. kontroll.

### Företagens uppfattning om fullgörande-kostnader

Vi mäter företagets uppfattning om fullgörande-kostnader som en del i bedömningen av om vår strukturutveckling varit framgångsrik. I Skatteverkets attitydundersökning för företag ingår påståendet ”de kostnader och den tid det tar för ett företag att göra rätt för sig med skatterna är rimliga”. Resultatet för 2020 visar att andelen som instämmer i påståendet ökar.

Tabell 50 De kostnader och den tid det tar för ett företag att göra rätt för sig med skatterna är rimliga (företag)

Andel	2018	2019	2020
Instämmer	51 %	50 %	54 %
Varken eller	26 %	27 %	27 %
Instämmer ej	23 %	23 %	19 %

<sup>49</sup> Tax certainty är det begrepp som används på den internationella arenan för arbetet med att skapa förutsägbarhet i beskattningen.

Källa: Skatteverkets attitydundersökningar.

Not: Svartalternativ 1 och 2 har lagts samman till ”instämmer inte” och svartalternativ 4 och 5 till ”instämmer”.

### 7.2.5 Attitydpåverkan

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

#### Mediaanalyser visar på ett gott förtroende

Vår kommunikation speglar både kontroll och service, bidrar till att öka viljan att göra rätt för sig och visar på samhällsnyttan.

Gjord medieanalys för deklarationen 2020 visar att Skatteverkets arbete med tidig återbäring av skatt och uppskov vid sjukdom har ökat förtroendet och bidrar till samhällsnyttan. 71 procent av publiciteten bedömdes ge ett ökat förtroende medan 72 procent av publiciteten gav intrycket att Skatteverket bidrar till samhällsnyttan. Den negativa publiciteten har varit mycket begränsad under året.

#### Seminarium för media om våra större kontrollinsatser

I februari bjöd Skatteverket in till seminarium för media om myndighetens större kontrollinsatser under 2020. Vi presenterade vilka områden inom beskattning och folkbokföring som granskas särskilt under 2020.

Seminarier fick ett mindre genomslag i traditionella medier än de två senaste åren. En av orsakerna till att genomslaget blev mindre i media var att ett antal nyheter släpptes på förhand vilket kan ha bidragit till att färre journalister besökte seminarier.

#### Samverkan med myndigheter och branscher

Samverkan med branscher, intresseorganisationer och andra myndigheter har under året förekommit på flera nivåer. Vi samverkar på övergripande nivå och löpande inom olika områden tillsammans med näringslivs- och branschorganisationer liksom med andra myndigheter och fackföreningar. Under året har vi också medverkat i olika sammanhang kring

<sup>50</sup> Gränsöverskridande utredning eller revision.

<sup>51</sup> CoRA – Comparative Risk Assessment Initiative

covid-19-relaterade frågor. Genom samverkan med branscher och myndigheter kan Skatteverket exempelvis sprida sin syn på bland annat skattdrivna företeeser men även påverka vissa beteenden och kulturer.

### Samverkan för att förebygga ekonomisk brottslighet

Skatteverket har initierat samverkan under ett antal år med huvudsyfte att säkerställa att seriösa företag anlitas även i underliggande entreprenörsled. Det handlar om att skapa förutsättningar för det systematiska och långsiktiga arbete som företag och myndigheter driver själva. Under senare år har dialogen utvecklats ytterligare för att nå ett helhetsperspektiv och det blir allt vanligare att frågor som hållbarhet, socialt ansvarstagande, skattepolicy samt risk för korruption och mutor lyfts fram. Dialogen genomförs numera med tydligare utgångspunkt i företagets eller myndighetens egen situation och förutsättningar. Deras utvecklingsvilja, förståelse och agerande är viktiga förutsättningar för att nå framgång. Samverkan sker i första hand med dem som både kan påverka den egna organisationen och göra skillnad på samhällsnivå. En fortsatt viktig grupp att samverka med är Sveriges kommuner, bland annat utifrån frågor kring upphandling och utbetalningar.

Under året har ett flertal samarbeten lett till att företag och myndigheter har tagit ytterligare steg i sitt eget förebyggande arbete. En större förståelse, utvecklade rutiner och nya roller i deras organisationer har stärkt deras motståndskraft mot bland annat ekonomisk brottslighet.

### Förhållningssätt i det löpande arbetet har en attitydpåverkan

Förhållningssätt och hur vi agerar i det löpande arbetet när vi möter privatpersoner och företag är också av stor vikt för attitydpåverkan hos privatpersoner och företag. Gjord attitydundersökning mot företag visar på att vi har ett fortsatt gott bemötande och av avsnitt 7.2.1 framgår bland annat att vi har fortsatt goda genomströmningstider i ärendehandläggningen.

Tabell 51 Har bemötandet från Skatteverkets tjänstemän varit bra<sup>1)</sup>

Andel/Antal	Företag		
	2018	2019	2020
Svar: ja	94 %	95 %	97 %
Antal svarande	1 044	691	1827

Källa: Skatteverkets attitydundersökningar

Not 1) Företag som har svarat att de haft kontakt med Skatteverket via telefon, brev, e-post eller personligt möte under de senaste 12 månaderna. Motsvarande undersökning finns för privatpersoner men avser inte enbart verksamhetsområdet beskattning, se avsnitt 5.3.

## 7.3 Grund för bedömning

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

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

För 2020 har både deklaraionsinlämning och hantering av ärenden fungerat bra för inkomstbeskattningen. Fler har anslutits sig till digital brevlåda och deklarerat elektroniskt vilket inneburit att fler privatpersoner fick tillbaka pengar tidigare jämfört med föregående år.

Trots ökade ärendemängder har vi hanterat våra ärenden med god kvalitet, goda genomströmningstider och rimliga balanser.

Hantering av stödåtgärder med anledning av covid-19 pandemin har genomförts på ett effektivt sätt.

Uppgiftslämnandet inom den nya arbetsgivardeklarationen har fungerat bättre för stora uppgiftslämnare under 2020 men vissa utmaningar kvarstår.

Vidtagna omprioriteringar och utlåning till Tillväxtverket i samband med covid-19-pandemin har även påverkat produktiviteten på grund av att vi behövt ställa om medarbetare till nya arbetsuppgifter vilket inneburit omställningskostnader i verksamheten.

De integrerade kontrollerna inom skrivbordskontroll och revision har inte genomförts i önskad omfattning. De högst värderade riskerna har i huvudsak tagits omhand men det finns områden där kontroll mot högt värderade risker inte kunnat genomföras i tillräcklig omfattning. Inom allvarligt skatteundandragande har dock de identifierade riskerna i allt väsentligt omhändertagits.

Vi har levererat i det internationella informationsutbytet enligt ordinarie tidsbestämmelser i respektive avtal. Däremot har vi inom urval och kontroll inte tagit hand om uppgifterna från det

automatiska internationella informationsutbytet i önskad omfattning.

Vi har under året fortsatt med att utveckla kundanpassad information.

Systemutvecklingen med anledning av lagtvingande åtgärder och de lösningar som behövdes tas fram i samband med dessa har fungerat bra under året, bland annat lagtvingande i samband med covid-19. En stor utmaning har varit att på kort tid utveckla lösningar med hög kvalitet. Det har dock inneburit att övrig system- och regelutveckling till vissa delar har fått stå tillbaka.

Genomförda attitydundersökningar och mediaanalyser visar överlag på att Skatteverket har fortsatt högt förtroende.

De indikatorer som ger ett direkt mått på skattefelet har i stort sett varit oförändrade mellan 2019 och 2020, se vidare avsnitt 4.3.1.

## 8 Brottsbekämpning

### Uppgift enligt Skatteverkets instruktion

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

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

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

### 8.1 Inledning

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

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

Det arbete som sker i samverkan mellan verksamhetsområden inom myndigheten för att förstärka och intensiviera arbetet mot skattefusk och skattebrott beskrivs i avsnitt 13.1.

### 8.2 Redovisning av genomförd verksamhet inklusive resultat

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

#### Sammanfattande bedömning:

Skatteverket bedömer att resultatet för verksamhetsområdet brottsbekämpning är tillfredsställande. Resultatutvecklingen jämfört med 2019 är fördelaktig.

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

### 8.2.1 Ärendehantering

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

Som stöd för den brottsutredande verksamheten finns även it-forensisk verksamhet på skattebrottsenheten.

Skatteverkets underrättelseverksamhet ska ge Skatteverket och andra brottsbekämpande myndigheter underlag för att möta risker och hot från allvarlig brottslighet och vidta motåtgärder. Underrättelseverksamheten kartlägger misstankar om pågående eller genomförd brottslighet. Dessutom kartläggs allmänna misstankar om framtida brott. Arbetet sker genom att underrättelsehandläggare inhämtar och bearbetar information som sedan kan delges muntligen vid myndighetssamverkan eller skriftligen i rapportform för att mottagare ska kunna vidta åtgärder. Beskattningsverksamheten kan även anpassa kontrollurval utifrån beskrivna situationer. Den

underrättelseinformation som delas bidrar således till att förebygga och motverka brott både direkt och indirekt.

Under året har nedlagd tid för verksamheten ökat. Brottsutredningsverksamheten har stärkts med fler resurser. Tiden för underrättelseverksamheten har minskat något men framför allt har en viss omfördelning av tid skett från den vanliga underrättelseverksamheten till den som sker i samverkan med andra.

Tabell 52 Nedlagd tid

Antal dagar <sup>1)</sup>	2018	2019	2020	2019-2020
Operativ tid	32 215	34 732	36 065	3,8%
- brottsutredningstid	25 132	27 766	29 386	5,8%
- underrättelsetid	4 550	4 044	3 613	-10,7%
- övrig tid <sup>2)</sup>	2 533	2 922	3 066	23,4%

Källa: UBW och Guppi

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

Not 2) Tiden inkluderar underrättelseverksamhet inom myndighets-samverkan.

## Brottsutredning

De ärenden som utreds inom brottsutredningsverksamheten kommer i huvudsak från brottsanmälningar som beskattnings- och folkbokföringsverksamheten gör i samband med utredningar. Anmälningar kommer även från polismyndigheten och genom myndighets-samverkan vid det nationella underrättelsecentrumet och de regionala samverkansråden. Brottsom utreds är bland annat skattebrott, bokföringsbrott, försvarande av skattekontroll samt folkbokföringsbrott. Även bedrägeribrott med koppling till ekonomiska brott utreds på skattebrottsenheten. Det kan till exempel avse bedrägerier i samband med rot- och rutarbete samt brott mot penningtvätt.

Vi har ökat antalet anställda i brottsutredningsverksamheten vilket har gjort att nedlagd tid för brottsutredningar har ökat och att fler utredningar har avslutats. Ärendebalanserna och antalet ärenden som ännu inte påbörjats har ökat under året. Den ökande ärendebalansen och det ökande antalet ärenden som inte påbörjats kan delvis förklaras med att inflödet av utredningar till verksamheten är betydligt högre än tidigare. Det ökade inflödet har lett till att skattebrottsenheten, i samverkan med Ekobrottsmyndigheten, gjort en prioritering på strategisk och operativ nivå för att åtgärda ärendebalanserna.

Trenden är att det i genomsnitt tar längre tid innan ärenden fördelas till utredare jämfört med 2019,

där framför allt tiden innan mängdärenden fördelas har ökat. Ärenden som innehåller allvarliga brott prioriteras framför mängdärenden som oftast innehåller mindre allvarliga brott. För att utredningarna ska vara rättssäkra är det viktigt att ärenden påbörjas inom en rimlig tid.

Tabell 53 Volymer brottsutredning

Antal och andel	2018	2019	2020	2019-2020
Antal avslutade brottsutredningar	1 210	1 230	1 362	10,7%
Antal inkomna ärenden <sup>1)</sup>	1 256	1 199	1 603	33,7%
- andel mängdärenden	15,3 %	9,8 %	16,6%	6,8 p.e.
- andel projektärenden	80,2 %	82,7 %	76,7%	-6,0 p.e.
- andel särskilt krävande ärenden	4,5 %	5,9 %	6,6%	0,7 p.e.

Källa: Guppi

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

Tabell 54 Ärendebalanser

Antal	2018	2019	2020	2019-2020
Ärendebalans brottsutredningar	1 161	1 137	1 418	24,7%
Antal ej fördelade ärenden	320	273	507	85,7%

Källa: Guppi och RIF

Antalet ärenden har ökat inom alla tre ärendekategorier men det är framför allt andelen mängdärenden, de ärenden som kategoriseras som mindre tidskrävande, som har ökat. En förklaring till det ökade inflödet är att Skatteverket har gjort fler brottsanmälningar under 2020 (2 586) jämfört med året innan (2 108). Av brottsanmälningarna är fler än tidigare hänförliga till folkbokföringsbrottet. Ärenden som rör folkbokföringsbrott kategoriseras i huvudsak som mängdärenden.

Folkbokföringsbrottet utgör ungefär 18 procent av ärendebalansen samt ungefär 20 procent av de avslutade ärendena. Även andelen särskilt krävande ärenden har ökat något. Andelen projektärenden, de ärenden som beräknas vara mer tidskrävande, har minskat. Trenden är att den genomsnittliga genomströmningstiden för mängdärenden ökar kraftigt medan den minskar för projektärenden och särskilt krävande ärenden.

Tabell 55 Genomströmningstider brottsutredningar

Antal dagar i genomsnitt	2018	2019	2020	2019-2020
Mängdärenden	73	71	103	45,1%
Projektärenden	313	314	306	-2,5%
Särskilt krävande ärenden	537	613	499	-18,6%

Källa: Guppi

Produktiviteten inom brottsutredning har ökat något, avslutade ärenden i förhållande till nedlagd tid har ökat sedan föregående år. Det kan tyckas något motstridigt att produktiviteten ökar samtidigt som ärendebalansen ökat kraftigt. Det beror

sannolikt på det ökade inflödet av ärenden som nämnts tidigare. Det förekommer fortfarande ett visst produktionsbortfall i samband med introduktion av nyanställda.

Styckkostnaden har minskat med 8,3 procent jämfört med 2019, vilket är en fördelaktig utveckling.

Tabell 56 Brottsutredning arbetsproduktivitet och styckkostnad

Antal	2018	2019	2020	2019-2020
Avslutade brottsutredningar per dag <sup>1)</sup>	0,050	0,046	0,049	5,5%
Kostnad per avslutad brottsutredning	221 074	240 658	220 765	-8,3%

Källa: Guppi, UBW

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

Uppgiftsdata om förhör och tvångsåtgärder registreras först vid ärendets avslut. Även om covid-19 har påverkat möjligheten att genomföra vissa förhör har antalet förhör ökat. Det kan förklaras med att fler ärenden än tidigare har avslutats samt att vissa förhör har kunnat genomföras via telefon eller annan teknisk lösning. Andelen beslag har ökat kraftigt och det kan förklaras med att vissa ärendetypen är mer krävande än tidigare. Det kan tyckas motstridigt att den genomsnittliga genomströmningstiden för särskilt krävande ärenden har minskat med 114 dagar det senaste året men det finns ärenden som pågått väldigt länge.

Tabell 57 Brottsmisstankar, förhör och beslag

Antal	2018	2019	2020	2019-2020
<b>Brottsmisstankar<sup>1)</sup></b>	20 056	16 795	14 558	-13,3%
- inom brottsutredningar <sup>2)</sup>	13 508	12 002	11 093	-7,6%
<b>Förhör</b>	3 660	2 988	3 171	6,1%
- per mängdärende	1,2	1,0	1,1	10%
- per projektärende	2,1	1,9	1,7	-10,5%
- per särskilt krävande ärende	12,8	8,1	8,4	3,7%
<b>Beslag</b>	1 009	430	1 547	259,8%
- per mängdärende	0,0	0,0	0,0	-
- per projektärende	0,2	0,2	0,3	50%
- per särskilt krävande ärende	7,0	2,3	9,0	291,3%

Källa: Guppi

Not 1) Brottsmisstankar avser de brottsanmälningar som har upprättats inom beskattnings- och folkbokföringsverksamheten.

Not 2) Brottsmisstankar som utretts av skattebrottsenheten.

## Underrättelseverksamhet

Underrättelseverksamhetens produktion mäts i antal operativa, strategiska och taktiska rapporter samt nedlagd tid. Den nedlagda tiden har minskat något och antal rapporter har ökat något. När det gäller de operativa rapporterna har en dialog förts under året med beskattningsverksamheten, som är

den huvudsakliga mottagaren. Dialogen har lett till en anpassning av delgivningar som inneburit en ökad andel sammanfattningar (bearbetad information) och färre operativa rapporter (analyserad information). Anpassningen har varit nödvändig för att möta efterfrågan inom beskattningsverksamheten och för att kunna uppfylla uppgiftsskyldigheten.

Tabell 58 Volymen underrättelseverksamhet

	2018	2019	2020	2019-2020
Antal rapporter	85	82	88	7,3%
Registrerade ärenden i Skatteverkets underrättelseregister (Skur)	1 669	1 900	2 203	15,9%

Källa: Guppi och SKUR

Trenden är att underrättelseverksamhetens samverkan med andra myndigheter ökar. Det har inte medfört någon större förändring av produktiviteten jämfört med 2019.

Tabell 59 Underrättelse arbetsproduktivitet

Antal	2018	2019	2020	2019-2020
Underrättelserapporter per dag <sup>1)</sup>	0,019	0,020	0,024	20,1%

Källa: Guppi, UBW

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

Produktivitetmåttet med antal framtagna underrättelserapporter per dag tar inte hänsyn till det arbete som sker löpande inom myndighets-samverkan.

## Kvalitetssäkring och kvalitetsuppföljning

Under året har vi genomfört kvalitetssäkring av ärenden i närtid. Kvalitetssäkringen indikerar god alternativt tillfredsställande kvalitet för samtliga kategorier. Inom kategorierna utredning/handläggning samt registrering har andelen ärenden där kvaliteten bedöms som god minskat, dock har andelen ärenden där kvaliteten bedömts som inte tillfredsställande också minskat.

De brister som konstaterats rör bland annat registrering samt dokumentation. En brist som förekommer i flera ärenden inom brottsutredning är långa genomströmningstider. Utifrån att det är ett begränsat urval av ärenden får brister i enskilda ärenden stort genomslag i resultatet.

Inom underrättelseverksamheten kommer man att gå över till ett nytt ärendehanteringssystem som omhändertar diarieföringen automatiskt vilket kommer minska risken för fel.



Tabell 60 Kvalitetssäkring slumpurval brottsbekämpning

Andel ärenden per kategori <sup>1)</sup>	2018	2019	2020	2019-2020
<b>Registrering</b>				
God	96,4%	84,2%	79,8%	-4,4%
Tillfredsställande	1,8%	10,5%	18,3%	7,8%
Inte tillfredsställande	1,8%	5,3%	1,9%	-3,4%
<b>Utredning/handläggning</b>				
God	80,2%	89,0%	80,2%	-8,8%
Tillfredsställande	15,5%	9,0%	19,8%	10,8%
Inte tillfredsställande	4,3%	2,0%	0,0%	-2,0%
<b>Beslut</b>				
God	96,5%	97,8%	100%	2,2%
Tillfredsställande	2,6%	2,2%	0,0%	-2,2%
Inte tillfredsställande	0,9%	0,0%	0,0%	0,0%
<b>Information</b>				
God	97,3%	100%	100%	0,0%
Tillfredsställande	1,8%	0,0%	0,0%	0,0%
Inte tillfredsställande	0,9%	0,0%	0,0%	0,0%
<b>Språk</b>				
God	95,6%	97,7%	96,2%	-1,5%
Tillfredsställande	3,5%	2,3%	1,9%	-0,4%
Inte tillfredsställande	0,9%	0,0%	1,9%	1,9%
<b>Bemötande</b>				
God	95,9%	96,2%	98,8%	2,6%
Tillfredsställande	3,1%	3,8%	1,2%	-2,6%
Inte tillfredsställande	1,0%	0,0%	0,0%	0,0%
<b>Arkivering</b>				
God	93,6%	94,0%	94,1%	0,1%
Tillfredsställande	4,6%	3,0%	5,9%	2,9%
Inte tillfredsställande	1,8%	3,0%	0,0%	-3,0%
<b>Handläggningstid</b>				
God	68,1%	78,0%	80,0%	2,0%
Tillfredsställande	27,6%	18,0%	16,2%	1,8%
Inte tillfredsställande	4,3%	4,0%	3,8%	-0,2%

Källa: Skatteverkets kvalitetssäkringsmodell

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

Utöver kvalitetssäkringen genomfördes den senaste enkäten till åklagare vid Ekobrottsmyndigheten<sup>52</sup> under 2019. Resultatet av enkäten indikerade att åklagarna i huvudsak var nöjda med stödet från den brottsutredande verksamheten.

## 8.2.2 Utveckling av metoder och arbetssätt inom brottsutredning

Den utökade brottskatalogen<sup>53</sup> har medfört ett ökat behov av utveckling och utbildning och det ställs därför krav på att verksamheten utvecklar nya metoder och arbetssätt inom brottsutredningsverksamheten.

Verksamheten har tagit fram metodstöd för utredningar av folkbokföringsbrott och förfalskningsbrott. En avstämning av metodstödet

har gjorts med Åklagarmyndigheten och folkbokföringsverksamheten.

Utredare deltar i en arbetsgrupp tillsammans med andra myndigheter<sup>54</sup> för att ta fram ett metod- och utredningsstöd för brott gällande stöd vid korttidsarbete.

Det pågår ett utvecklingsuppdrag där målet är att ta fram en enhetlig struktur för nätverk på taktisk nivå mellan beskattningsverksamheten, Skattebrottsenheten och Ekobrottsmyndigheten. Syftet med nätverket är att vidareutveckla samarbetet mellan myndigheterna och inte att ersätta samtliga befintliga samarbetsformer mellan myndigheterna.

Mot bakgrund av covid-19 har förhöjda säkerhetsåtgärder gällande förhör och tvångsåtgärder tagits fram. Rekommendationen avseende förhör har tagits fram i samverkan med Ekobrottsmyndigheten. Verksamheten har sedan tidigare frångått ortsanknytning för att arbeta med ett riksgemensamt ansvar. Effekterna av denna förändring har huvudsakligen varit fördelaktig, då ärenden kan fördelas ut på ett effektivare sätt. Covid-19 har i vissa fall försvårat möjligheten att fördela ut ärenden med anledning av begränsningen av resor och digitala kommunikationsverktyg. Resursförstärkning och nytt arbetssätt genom utökad möjlighet till videoförhör har medfört en fördelaktig utveckling av den genomsnittliga genomströmningstiden.

Brottsutredningsverksamheten samverkar löpande med beskattningsverksamheten och folkbokföringsverksamheten för att öka förståelsen kring vilka uppgifter som behöver finnas i en brottsanmälan och vilket beslutsunderlag åklagaren behöver för att kunna ta ställning till om en förundersökning ska inledas. Det ökade inflödet av brottsutredningar visar att brottsanmälningarna har en god kvalitet.

## 8.2.3 Utveckling av metoder och arbetssätt inom underrättelseverksamheten

Underrättelseverksamheten deltar i myndighets-satsningen mot organiserad brottslighet genom att bemanna sju regionala underrättelsecenter, ett nationellt underrättelsecentrum och delta i regionala samverkansråd. Verksamheten samverkar

<sup>52</sup> Uppföljningen av kvaliteten i skattebrottsenhetens brottsutredningar Dnr 209 501041-19/1211.

<sup>53</sup> Lag (2013:948) om stöd vid korttidsarbete samt lag (2020:548) om omställningsstöd.

<sup>54</sup> Tillväxtverket, Ekobrottsmyndigheten, Åklagarmyndigheten samt Polismyndigheten

även med andra myndigheter avseende till exempel tongivande aktörer inom ekobrottsområdet, stödpaketen med anledning av covid-19, momsbedrägerier, punktskattebedrägerier, falska och utnyttjade identiteter i samband med angrepp mot välfärdssystemen, penningtvätt och finansiering av terrorism. Underrättelseverksamheten har i denna samverkan bidragit med taktiska analyser som belyser hot och sårbarheter mot samhällsviktiga funktioner och system.

Brottskatalogen<sup>55</sup> har utökats under året, vilket även har påverkat underrättelseverksamheten. Det har inneburit att underrättelseverksamheten bedrivs inom ett större område. Det kräver ny och ökad samverkan både för att få underrättelseinformation och för att det finns nya potentiella mottagare för information.

Underrättelseverksamheten har bidragit med stöd till risk- och urvalsfunktioner inom Tillväxtverket, Arbetsförmedlingen och Försäkringskassan med anledning av covid-19.

Under perioden har ett arbete skett med att genomföra en utbildning avseende inhämtning av information på internet, som har lett till en översyn av de interna rutinerna för internetinhämtning, samt andra kompetenshöjande aktiviteter.

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

## 8.2.4 Regel- och systemutveckling

Under 2020 har lag (1997:1024) om Skatteverkets brottsbekämpande verksamhet utökats med en uppgiftsskyldighet mellan Skattebrottsenheten och övriga verksamhetsgrenar inom Skatteverket. Uppgiftsskyldigheten infördes för att öka informationsutbytet mellan den brottsbekämpande verksamheten och övriga verksamheter inom beskattningen, folkbokföringen och ID-kort. Reglerna gäller endast till och från den brottsbekämpande verksamheten och får inte tillämpas i andra situationer. Underrättelseverksamheten har med anledning av detta ställt om delar av

verksamheten för att möta behovet av ett förväntat ökat informationsflöde. På operativ nivå har samverkan med stöd- och urvalsfunktionerna inom beskattningsverksamheten inletts avseende omställningsstöd och stöd för korttidsarbete med anledning av covid-19.

Under 2019 fick skattebrottsenheten status som behörig myndighet inom Europol. Inom ramen för Europol-samarbetet har underrättelseverksamheten under 2020 inletts ett samarbete med internationella enheten vid Polismyndighetens nationella operativa avdelning. Det har lett till att viktig information om gränsöverskridande organiserad brottslighet har kunnat hämtas in och även kunnat delges, främst bedrägerier avseende mervärdesskatt, MTIC<sup>56</sup>. Därutöver har förberedelser genomförts för ett aktivt deltagande i EMPACT<sup>57</sup> under 2021.

För att stärka vår interna förmåga att förebygga och motverka brottslighet bildades 2019 ett avdelningsöverskridande chefsnätverk inom myndigheten.<sup>58</sup> Nätverket ska skapa förutsättningar för en gemensam syn i verksamhetsfrågor som rör arbetet med att motverka brottslighet. Nätverket ska även skapa förutsättningar för att det finns ändamålsenliga strukturer, rutiner och arbetssätt. Vidare arbetar nätverket för att sprida information internt och stärka den samlade kompetensen inom området.

Skattebrottsenheten har under året lämnat ett förslag på regelutveckling som innebär att skattebrottsutredare får möjlighet att agera som förundersökningsledare. Regelutvecklingen ska leda till högre produktivitet och högre kvalitet i utredningarna.

Under 2019 inleddes ett it-projekt för att utveckla ett system som ska underlätta hantering av underrättelseinformation. Systemet är fortfarande under utveckling och beräknas att drifställas under 2021. Förseningen innebär att det fortfarande är en manuell hantering av ärenden och att resurser får användas till att administrera informationen istället för att enbart bearbeta den.

## 8.2.5 Internationell metodsamverkan

Skatteverket samverkar med andra länder kring deras brottsbekämpande verksamhet. På så sätt bidrar Skatteverkets brottsbekämpande verksamhet

<sup>55</sup> Se avsnitt 8.2.2.

<sup>56</sup> Missing trader intra-community fraud.

<sup>57</sup> European multidisciplinary platform against criminal threats.

<sup>58</sup> Enhetschefer inom beskattning, brottsbekämpning, folkbokföring samt rättsavdelning deltar i chefsnätverket mot brott.

till arbetet med att utveckla metoder för bekämpning av skattebrott och annan brottslighet med koppling till skatteområdet.

Under 2020 har en gemensam nordisk internet-baserad utbildningsplattform avseende identitetsrelaterad brottslighet lanserats. Arbetet har genomförts inom ramen för samarbetsorganisationen Nordisk Agenda.

Vår nordiska riskbild har uppdaterats under året och utgjort underlag för fortsatt arbete med metodsamverkan och kompetenshöjande åtgärder. Under våren 2020 har dessutom en särskild nordisk riskbild med koppling till covid-19 upprättats. Arbetet med att fortsätta höja medvetenheten avseende penningtvätt inom Skatteverket baserat på den nordiska penningtvättutbildningen har på grund av pandemin förändrats under året. Endast ett fysiskt utbildningstillfälle har genomförts under året. Information om penningtvätt har för övrigt skett genom digitala möten.

Vi har fortsatt vår samverkan inom OECD<sup>59</sup> för att öka medvetenhet om bekämpning av skattebrott och annan allvarlig ekonomisk brottslighet, bland annat genom att vi deltagit i projekt avseende professionella möjliggörare<sup>60</sup>. Syftet med projektet är att öka skatteadministrationernas medvetenhet och möjlighet att upptäcka skattebrott kopplade till så kallade professionella möjliggörare.

Skatteverket ingår även i ett myndighetsgemensamt projekt, EUPHORIA, som startade under året och kommer att pågå till och med 2022. Projektet syftar till att förbättra samtliga brottsbekämpande myndigheters förmåga att samarbeta nationellt och internationellt inom ramen för EU:s policycykel och plattformen EMPACT. En av målsättningarna med EUPHORIA är att myndigheternas egna styrning av arbetet, med prioriteringar utifrån EU:s policycykel och EMPACT, ska bli tydligare och bättre. Projektet har slutfört kartläggnings- och informationsinhämtningsfasen.

### 8.3 Grund för bedömning

I detta avsnitt summerar vi grund för bedömning utifrån den resultatinformation som framgår mer utförligt under redovisningen av genomförd verksamhet inklusive resultat i avsnitt 8.2.1-8.2.5.

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

Brottsutredningsverksamhetens arbete med att förkorta väntetiden innan utredningen påbörjas har lett till förbättringar inom kategorin projektärenden jämfört med 2019. Verksamhetens förutsättningar för att kunna ge stöd i utredningsfrågan är oförändrade.

Indikatorer inom brottsutredningsverksamheten som beaktats:

- enkät till åklagare 2019 visade på god nivå, inga indikationer om förändring för 2020
- tiden innan ärenden fördelas till utredare har ökat för kategorierna mängdärenden och särskilt krävande ärenden, vilket väsentligt påverkat resultatbedömningen
- genomströmningstiderna har minskat för de mer krävande ärendena, men har ökat för de ärenden som klassas som mindre tidskrävande
- god samverkan har lett till ett ökat inflöde av utredningar
- produktiviteten har ökat något.

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

- taktiska analyser i samband med myndighetssamverkan
- samverkan mellan avdelningar för tillämpning av ny lagstiftning
- oförändrad produktivitet
- stöd till andra myndigheter med anledning av covid-19.

Indikatorer för verksamhetsområdet som helhet:

- kvalitetssäkringen av ärenden indikerar att kvaliteten ligger på en i vart fall tillfredsställande nivå
- för att utveckla metoder och arbetssätt har Skatteverket fortsatt arbetet inom regel- och strukturutveckling och internationell samverkan
- Skatteverket har haft en betydelsefull roll inom myndighetsgemensam samverkan mot organiserad brottslighet.

<sup>59</sup> Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD).

<sup>60</sup> Professional Enablers Project.

## 9 Folkbokföring

### Uppgift enligt Skatteverkets instruktion

Skatteverket ansvarar för frågor om folkbokföring och personnamn.

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

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

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

### Åtterrapporteringskrav enligt regleringsbrevet

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

### 9.1 Inledning

Skatteverket hanterar uppgifter om befolkningens bosättning, identitet och familjerättsliga förhållanden. Syftet med folkbokföringen är att tillgodose samhällets behov av dessa uppgifter. Skatteverket lämnar dagligen uppgifter från folkbokföringsregistret till statliga myndigheter, kommuner, regioner och Statens personadressregister (SPAR). Uppgifterna används sedan som underlag för beslut och åtgärder i olika samhällsfunktioner.

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

Genom att upprätthålla ett korrekt folkbokföringsregister bidrar Skatteverket till nytta för hela samhället.

### 9.2 Redovisning av genomförd verksamhet inklusive resultat

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

resultatindikatorerna. Vad vi stödjer oss på i bedömningen summeras i slutet av avsnittet.

#### Sammanfattande bedömning:

Skatteverket bedömer att resultatet för verksamhetsområdet folkbokföring är inte tillfredsställande. Resultatutvecklingen jämfört med 2019 är sammantaget oförändrad.

Skatteverket bedömer att genomförd verksamhet i allt väsentligt har bidragit till att spegla befolkningens familjerättsliga förhållanden och identitet. Vi har däremot inte fullt ut uppnått önskvärt resultat i att spegla befolkningens bosättning. Det finns därför en risk att samhällsfunktioner inte alltid haft ett helt korrekt underlag för beslut och åtgärder.

#### 9.2.1 Ärendehantering

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

#### Flyttning

Inom ärendegruppen flyttning hanterar Skatteverket alla ärenden avseende flytt inom Sverige.

Användningen av e-tjänsten *Flyttanmälan* har ökat i jämförelse med 2019. E-tjänsten innebär att fler har möjlighet att lämna mer kompletta

anmälningar. Detta har inneburit en möjlighet att i större utsträckning tidigarelägga en del av kontrollen. Totalt har antalet inkommande flyttärenden ökat under året. Sammantaget har dessa faktorer bidragit till att det under 2020 i genomsnitt har tagit lika lång tid för en person som anmält flytt inom Sverige att få sin anmälan registrerad jämfört med 2019.

Av alla flyttärenden registreras 99 procent i ett automatspår där det sker maskinella och till viss del manuella registreringskontroller. Detta innebär att endast en procent av diarieförda ärenden genomgår en fördjupad kontroll.

Under året har Skatteverket behövt anpassa verksamheten på grund av covid-19 och arbetet har till stor del behövt utföras i hemmet. Detta har inneburit en utmaning eftersom flera moment inom ärendehantering inte går att genomföra på distans utan måste ske fysiskt på kontoret. Detta har bidragit till att det är fler som väntar på att få sin anmälan om flytt inom Sverige registrerad i jämförelse med 2019.

Under 2019 driftsattes ett automatspår avseende e-tjänsten *Särskild postadress*. Vi ser att andelen som använder e-tjänsten har minskat under 2020. En anledning till detta skulle kunna vara att automatspåret genererar att det går snabbare att få en anmälan om särskild postadress registrerad. Detta innebär att behovet av att skicka in flera anmälningar i e-tjänsten har minskat.

Tabell 61 Flyttning<sup>1)</sup>

Antal	2018	2019	2020	2019-2020
Diarieförda ärenden	1 841 352	1 826 524	1 877 772	2,8 %
Avslutade ärenden	1 831 770	1 817 088	1 866 369	2,7 %
Nedlagd tid	27 503	27 962	30 678	9,7 %
Avslutade ärenden per dag	66,6	65,0	60,8	-6,4 %
Andel avslutade inom 6 dagar	55 %	53 %	53 %	0 p.e.
Andel avslutade inom 30 dagar	90 %	89 %	89 %	0 p.e.
Ärendebalans	6 057	6 044	7 275	20,4 %
<b>Andel via e-tjänst</b>				
Flyttanmälningar <sup>2)</sup>	78 %	83 %	87 %	4 p.e.
Särskild postadress	47 %	44%	35 %	-9 p.e.
Spärr obehörig adressändring	933 412	1 072 152	1 165 643	8,7 %

Källa: Guppi, Folke

Not 1) Befintliga uppföljningssystem möjliggör ännu inte praktiskt framtagande av könsuppdelad statistik.

Not 2) En anmälan kan avse flera personer.

Genom tjänsten *Spärra obehörig adressändring* kan en privatperson skydda sig mot att någon obehörig

ändrar hens adress eller särskild postadress. Under 2020 är det fler som har anslutit sig till tjänsten.

## Invandring

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

Den som planerar att bo här i ett år eller mer ska personligen besöka ett servicekontor för att anmäla flytt till Sverige. Skatteverket har digitala blanketter på olika språk<sup>61</sup> som kan användas inför besöket på servicekontoret. Kontroll av bland annat identitet genomförs vid besöket för att säkerställa att rätt personer blir folkbokförda. Den som blir folkbokförd får ett personnummer och registreras som bosatt på en fastighet med en adress. Även civilstånd och eventuell relation till maka eller make, barn och förälder registreras.

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

Kontrollarbetet inom invandringsärenden har tidigare varit fokuserat på identitet och relation men nu görs i större utsträckning även kontroller för att förhindra att en person blir folkbokförd på felaktig adress. Detta förväntas leda till färre impulser till bosättningskontrollen. Den nya arbetsmetoden som införts under året tar mer tid i anspråk men höjer vår kvalitet i handläggningen. Detta är en anledning till att det är fler som väntar på att få sin anmälan om flytt till Sverige registrerad i jämförelse med 2019.

Under 2020 har det i genomsnitt tagit något längre tid innan vi registrerat en anmälan om flytt till Sverige jämfört med 2019. Detta beror delvis på covid-19. Det har inneburit att färre personer har anmält flytt till Sverige men antalet kompletteringar har ökat eftersom personer i större utsträckning har anmält flytt till Sverige på pappersblankett.

<sup>61</sup> Blanketten finns på svenska, engelska, arabiska, dari och pashto.

Servicehandläggaren har inte kunnat hjälpa personen med en digital anmälan i samma utsträckning som tidigare i syfte att minska smittspridningen. Detta har fått till följd att ärenden som är i behov av utredning och kompletteringar, vilka därmed tar mer tid i anspråk, har utgjort en större andel av handläggningen.

Skatteverket har också under året genomfört en kunskapsinsats inom invandringsområdet för att få en än mer enhetlig, rättssäker och effektiv handläggning.

Under året har även en ny förgranskningsrutin införts. Syftet är att höja kvaliteten i handläggningen genom att ärendena kategoriseras. Den förväntade effekten är att korta ned handläggningstiden och stärka kontrollarbetet och i sin tur bidra till en mer korrekt spegling av befolkningens bosättning, identitet och familjerättsliga förhållanden. Metoden har ännu inte nått önskvärt resultat.

Tabell 62 Invandring<sup>1)</sup>

Antal	2018	2019	2020	2019-2020
Diarietförda ärenden	125 880	117 841	93 685	-20,5 %
Avslutade ärenden	122 026	117 643	89 628	-23,8 %
Nedlagd tid	21 760	27 712	25 811	-6,9 %
Avslutade ärenden per dag	5,6	4,2	3,5	-18,2 %
<b>Avslutade ärenden för invandring från Norden och övriga länder (exklusive EU/EES)</b>				
Andel inom 6 dagar	41 %	27 %	25 %	-2 p.e.
Andel inom 14 dagar	62 %	50 %	45 %	-5 p.e.
Andel inom 30 dagar	81 %	69 %	62 %	-7 p.e.
<b>Avslutade ärenden för invandring från EU/EES</b>				
Andel inom 30 dagar	54 %	36 %	33 %	-3 p.e.
<b>Ärendebalanser för alla invandringar</b>				
Ärendebalans	8 740	8 802	12 756	-44,9 %

Källa: Guppi

Not 1) Befintliga uppföljningssystem möjliggör ännu inte praktiskt framtagande av könsuppdelad statistik.

## Bosättningskontroll

Inom bosättningskontroll hanterar Skatteverket underrättelse om att en person är felaktigt folkbokförd. Skatteverket tar emot underrättelser om felaktig folkbokföring från annan myndighet, kommun eller från allmänheten. Skatteverket kan även initiera sådana ärenden på eget initiativ.

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

folkbokförd har även betydelse för i vilken kommun och region personen ska betala skatt.

På grund av covid-19 har färre personer anmält flytt till Sverige. Detta har inneburit att resurs har ställts om från invandringen till bosättningskontrollen och det har resulterat i att vi har utrett mer underrättelser under 2020 än 2019.

Under året har tjänsten ”Visa folkbokförda på samma adress” lanserats vilket innebär att privatpersoner enklare kan meddela felaktigheter till Skatteverket. I kombination med att folkbokföringen synliggjorts i olika sammanhang kan det ha lett till en ökad medvetenhet i samhället, vilket har medfört att antalet underrättelser har ökat i jämförelse med 2019. Underrättelser som väntar på att behandlas eller som är pågående har i och med detta ökat med 16 procent i jämförelse med 2019.

Andelen utredningar som resulterat i en ändring har minskat under 2020. En anledning till detta skulle kunna vara införandet av en ny arbetsmetod som i ett startskede tar mer tid i anspråk.

Förväntan är att metoden ska generera ett än mer träffsäkert kontrollmaterial, kopplat till risk utifrån vårt uppdrag att motverka välfärdspåverkande fel.

Tabell 63 Bosättningskontroll<sup>1)</sup>

Antal	2018	2019	2020	2019-2020
Diarietförda ärenden	73 181	79 144	103 529	30,8 %
Avslutade ärenden	69 477	73 151	98 416	34,5 %
Nedlagd tid	24 990	17 677	21 208	20,0 %
Avslutade ärenden per dag	2,8	4,1	4,6	12,1 %
Andel utredningar	30 %	29 %	22 %	-7 p.e.
Andel utredningar med ändring	80 %	76 %	64 %	-12 p.e.
Andel avslutade inom 6 dagar	35 %	31 %	26 %	-9 p.e.
Andel avslutade inom 90 dagar	61 %	63 %	73 %	9 p.e.
Ärendebalans	23 107	28 712	32 944	14,7 %

Källa: Guppi

Not 1) Statistiken är justerad jämfört med 2018 och 2019 på så sätt att delar av uppgifter som tidigare redovisats i insatsen Begränsa avsiktliga fel nu ingår i statistiken för bosättningskontroll 2020.

## Ärendegruppen övrigt

Inom ärendegruppen övrigt hanterar Skatteverket anmälan om flytt från Sverige samt ärendetyper som inte är bosättningsrelaterade. Exempel på dessa är registrering av civilstånd, födelse, dödsfall, namn, skyddade personuppgifter och samordningsnummer<sup>62</sup>.

I flera fall får Skatteverket information om ändrade förhållanden direkt från tredje part. Exempelvis

<sup>62</sup> Samordningsnummer är en personbeteckning för personer som inte är eller har varit folkbokförda i Sverige. Syftet med samordningsnummer är att myndigheter och andra samhällsfunktioner ska kunna

identifiera personer även om de inte är folkbokförda i Sverige. Samtliga statliga myndigheter och vissa privata högskolor kan begära att Skatteverket utfärdar ett samordningsnummer åt en person.

från tingsrätt vid skilsmässor och från sjukhus i samband med barns födelse eller när någon avlider.

I stort sett alla födslar anmäls via e-tjänsten. Vi ser även en fortsatt ökning av användning av e-tjänsten för utfärdande av dödsbevis. Dessutom har ytterligare kommuner anslutit sig till vår tjänst för digital registrering av faderskap. Totalt är 70 kommuner anslutna till tjänsten. Effekten av att fler externa aktörer använder sig av våra digitala tjänster innebär att vi kan hålla vårt register än mer uppdaterat, vilket i sin tur genererar ett mer korrekt underlag för åtgärder och beslut.

Personer som har haft ett ärende inom ärendegruppen övrigt har i genomsnitt fått vänta i stort sett lika länge på att få sitt ärende handlagt jämfört med 2019. Jämfört med 2019 är det ungefär lika många som väntar på att få sitt ärende handlagt.

Tabell 64 Övrigt

Antal	2018	2019	2020	2019-2020
Diarieförda ärenden	1 310 404	1 315 713	1 264 545	-3,9 %
Avslutade ärenden	1 320 576	1 316 096	1 263 909	-4,0 %
Nedlagd tid	39 251	40 666	47 305	16,3 %
Avslutade ärenden per dag	33,6	32,4	26,7	-17,4 %
Avslutade inom 6 dagar	53 %	52 %	52 %	0 p.e.
Avslutade inom 30 dagar	76 %	77 %	75 %	-2 p.e.
Ärendebalans	40 908	40 747	41 711	2,4 %
<b>Andel via e-tjänst</b>				
Personbevis	58 %	60 %	66 %	6 p.e.
Födelse	99 %	99 %	100 %	1 p.e.
Dödsbevis	14 %	19 %	21 %	2 p.e.
Utskrift av dödsfallsintyg	487 717	489 608	560 712	14,5 %

Källa: Guppi.

I samband med resor utomlands har det på grund av covid-19 behövts ett personbevis för att intyga relationer och sin folkbokföringsadress. Det har medfört en ökad efterfrågan och andelen personbevis som skrivits ut via e-tjänst har ökat i jämförelse med 2019.

## Gemensamt

En stor del av informationen i folkbokföringsregistret gör Skatteverket tillgängligt genom aviseringssystemet Navet. Skatteverket skickar ut personuppgifter efter beställningar från statliga myndigheter, kommuner, regioner och SPAR. Det finns också möjlighet att få direkt tillgång till personuppgifter i Navet via en webbservicetjänst. Såväl antalet levererade poster från Navet som antalet slagningar mot webbservicen har fortsatt att öka. Detta tyder på att allt fler användare upplever

att det är enkelt att använda den digitala vägen för att få tillgång till personuppgifter.

Tabell 65 Avisering genom Navet

Antal tusental	2018	2019	2020	2019-2020
Poster levererade från Navet <sup>1)</sup>	414 632	582 530	739 091	26,9 %
Slagningar i Webbservice	210 819	247 211	320 430	29,6 %

Källa: Navet

Not 1) En post är lika med en uppgift.

Skatteverket mäter styckkostnad som kostnad per avslutat ärende respektive kostnad per folkbokförd invånare. De totala kostnaderna inom folkbokföringsområdet har ökat i jämförelse med 2019. Kostnaden per avslutat folkbokföringsärende har ökat med 2,3 procent till 293 kr per ärende som en följd av att vi avslutat något färre ärenden i år. Kostnaden per folkbokförd invånare har också ökat med 1,6 procent till 94 kr per invånare.

Tabell 66 Styckkostnad

Kr	2018	2019	2020	2019-2020
Kostnad per				
- avslutat folkbokföringsärende	285	286	293	2,3 %
- folkbokförd invånare	93	92	94	1,6 %

Källa: UBW, Guppi, Statistiska centralbyrån

## Rättsliga frågor

Skatteverkets ståndpunkt i specifika rättsliga frågor redovisas i ställningstaganden. Under 2020 har vi publicerat ett ställningstagande om registrering i folkbokföringen av uppgifter om identitet, familj m.m. med stöd av handlingar från Somalia.<sup>63</sup>

När Skatteverket får kritik från Justitieombudsmannen (JO) återkopplar vi omgående till berörda delar av verksamheten och vidtar lämpliga åtgärder. Under året har JO riktat kritik mot Skatteverket i tre ärenden. I ett ärende fick vi allvarlig kritik för flera brister i handläggningen av en begäran om utlämnande av allmänna handlingar. I ett annat ärende fick vi kritik för bristande kontroll av en ansökan om borttagande av sekretessmarkering och i det tredje ärendet fick vi kritik för att ha ändrat två barns efternamn utan båda vårdnadshavarnas samtycke.<sup>64</sup>

Under 2020 har antalet avgjorda skadeståndsärenden avseende privatpersoner minskat och Skatteverket har medgett ersättning i färre ärenden.

<sup>63</sup> Dnr 8-105664

<sup>64</sup> Dnr 8-37608, 8-87940 och 8-87308

Tabell 67 Avgjorda skadeståndsärenden<sup>1)</sup>

Antal	2018	2019	2020	2019-2020
Avgjorda skadeståndsärenden	49	32	25	-21,9 %
- varav anspråk där ersättning medgivits	14	9	7	-22,2 %

Källa: Rapport - Redovisning av beslut om skadestånd och klagomål 2020 som gäller Skatteverket, dnr 8-717463.

Not 1) Övergång till nytt diariesystem Diana har försvärat praktiskt framtagande av könsuppdelad statistik.

Domstolsstatistiken från förvaltningsrätten visar att antal inkomna ärenden har minskat sedan 2019 men andelen ändrade beslut har ökat något.

Tabell 68 Ändrade beslut i förvaltningsrätt

Andel	2018	2019	2020	2019-2020
Andel ändrade beslut	8,9 %	6,4 %	6,6 %	0,2 p.e.

Källa: Guppi

## Kvalitetssäkring och kvalitetsuppföljning

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

Vid granskningen konstaterade vi förbättringsområden inom främst utredning/handläggning och handläggningstid. Vi behöver bli bättre på att inte utreda mer än nödvändigt och att dokumentera bättre i ärendena. För att höja kvaliteten inom dessa delar har vi börjat arbeta mer teambaserat och med att utveckla arbetsmetodiken i våra ärenden. Vidare behöver vi bli bättre på att informera om våra e-tjänster vid samtal med dem som kontaktar oss via skatteupplysningen med frågor om folkbokföring.

Tabell 69 Kvalitetssäkring slumpurval för folkbokföring

Andel ärenden per kategori <sup>1)</sup>	2018	2019	2020	2019-2020
<b>Registrering</b>				
God	98,9 %	86,2 %	93,4 %	7,2 p.e.
Tillfredsställande	0,7 %	10,9 %	4,1 %	-6,8 p.e.
Inte tillfredsställande	0,4 %	2,9 %	2,5 %	-0,4 p.e.
<b>Utredning/handläggning</b>				
God	94,1 %	85,7 %	87,9 %	2,2 p.e.
Tillfredsställande	5,0 %	10,1 %	8,2 %	-1,9 p.e.
Inte tillfredsställande	0,9 %	4,2 %	3,9 %	-0,3 p.e.
<b>Beslut</b>				
God	98,1 %	93,8 %	94,3 %	0,5 p.e.
Tillfredsställande	1,2 %	4,2 %	2,8 %	-1,4 p.e.
Inte tillfredsställande	0,7 %	2,0 %	2,9 %	0,9 p.e.
<b>Information</b>				
God	99,2 %	93,4 %	90,6 %	-2,8 p.e.
Tillfredsställande	0,6 %	5,2 %	7,4 %	2,2 p.e.
Inte tillfredsställande	0,2 %	1,4 %	2,0 %	0,6 p.e.
<b>Språk</b>				
God	96,2 %	94,1 %	94,3 %	0,2 p.e.

<sup>65</sup> Kvalitetsuppföljning av utomnordisk utvandring FBF 2019:2, dnr 8-65886 respektive Kvalitetsuppföljning av Arbetsmetodik efter casedialoger FBF 20:3, dnr 8-355377.

Tillfredsställande	3,6 %	5,7 %	5,5 %	-0,2 p.e.
Inte tillfredsställande	0,2 %	0,2 %	0,2 %	0,0 p.e.
<b>Bemötande</b>				
God	98,2 %	95,5 %	96,7 %	1,2 p.e.
Tillfredsställande	1,8 %	3,6 %	2,8 %	-0,8 p.e.
Inte tillfredsställande	0,0 %	0,9 %	0,5 %	-0,4 p.e.
<b>Arkivering</b>				
God	93,7 %	80,8 %	90,4 %	9,7 p.e.
Tillfredsställande	6,1 %	16,3 %	7,1 %	-9,3 p.e.
Inte tillfredsställande	0,2 %	2,9 %	2,5 %	-0,4 p.e.
<b>Handläggningstid</b>				
God <sup>2)</sup>	94,1 %	70,4 %	74,3 %	3,9 p.e.
Tillfredsställande	3,6 %	16,4 %	11,3 %	-5,1 p.e.
Inte tillfredsställande	2,3 %	13,2 %	14,4 %	1,2 p.e.

Källa: Skatteverkets kvalitetssäkringsmodell

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

Not 2) Sättet att mäta handläggningstid har justerats, 2019 och 2020 års utfall är därmed inte jämförbart med 2018.

Vi har genomfört två kvalitetsuppföljningar under året, en avseende utomnordisk utvandring och en avseende arbetsmetodik efter casedialoger.<sup>65</sup> I uppföljningen för utomnordisk utvandring var kvaliteten inte tillfredsställande. Brister fanns inom framförallt utredningsmetodik och beslutskrivning. Skatteverket arbetar därför vidare med åtgärder för att höja kvaliteten inom området. I uppföljningen för arbetsmetodik efter casedialoger, som var en begränsad uppföljning, kunde vi konstatera att det utifrån det sammanställda resultatet var svårt att se de önskade effekterna av casedialogerna. Uppföljningen visade inte några stora skillnader i resultatet före respektive efter casedialogerna.

### 9.2.2 Vägledning

Genom att informera och vägleda privatpersoner och andra aktörer gör Skatteverket det enklare att ansöka om, ändra och ta del av korrekta folkbokföringsuppgifter.

Insatsen *Förbygga genom samverkan*, vars uppdrag är att vägleda och informera privatpersoner, har under delar av 2020 pausats på grund av covid-19. Två filmer har tagits fram för att vägleda personer rätt i ansökan om att flytta till Sverige och skyddade personuppgifter. Den förväntade effekten är en snabbare ärendehantering och därmed ett korrekt uppdaterat register.

Under året har samverkan inom insatsen skett med Migrationsverket, Riksidrottsförbundet/SISU, Polisen och lärosäten. Syftet med samverkan är att göra det enkelt för personer att göra rätt.



Sociala medieinlägg har publicerats vid aktuella omvärldshändelser på grund av covid-19 så som att inte glömma ansöka om ny hindersprövning och hur man ansöker om personbevis. Vi har även publicerat inlägg efter andra omvärldshändelser så som hur vi arbetar med kontroll. Under hösten har vi vid varje månadsskifte, då det är som vanligast med flytt, påmint i sociala medier om flyttanmälan. Påminnelserna har varit vägledande i form av att berätta vad som till exempel gäller för familjer eller vid dubbel bosättning.

Skatteverket genomför en årlig attitydundersökning riktad till privatpersoner som bland annat innehåller frågor om folkbokföring. Undersökningen visar att 89 procent upplever att det är enkelt att anmäla ändringar vilket är en liten ökning i jämförelse med resultatet 2019.

### 9.2.3 Kontroll inklusive kontrollverksamhetens inriktning

#### Aterrapporteringskrav i regleringsbrevet

Skatteverket ska redovisa hur resurserna i huvudsak har prioriterats till olika områden där kontrollerna kan uppnå bästa möjliga effekt och områden där risk för fel och fusk är hög. Skatteverket ska också redovisa och analysera kontrollverksamhetens resultat avseende t.ex. förändrade skattebeslut och regelefterlevnad.

#### Kontrollverksamhetens inriktning

För att säkra ett korrekt folkbokföringsregister till nytta för privatpersoner, samhällsfunktioner och andra aktörer genomför Skatteverket olika kontrollåtgärder. Kvalitetssäkring av registret är grunden i folkbokföringens uppdrag och sker bland annat genom kontroll.

Folkbokföringen har tagit fram en kontrollinriktning där vi inom givna förutsättningar utvecklar kontrollarbetet mot de områden där risken för fel och fusk är högst. Kontrollinriktningen speglar ett långsiktigt arbete för att förflytta vår kontroll från efterkontroll till kontroll för att motverka fel så de inte uppkommer. I kontrollinriktningen ingår att parallellt med att utföra kontroll även utveckla tekniskt stöd och elektroniska tjänster för att öka kvaliteten på information som lämnas till folkbokföringen.

I kontrollinriktningen ingår att arbeta förebyggande i olika kommunikationskanaler för att sprida kunskap i samhället om vikten av att vara rätt

folkbokförd. Även detta riktas mot områden där risken för fel är hög. Vi kommunicerar också kring vårt kontrollarbete och våra prioriteringar.

#### Koncentration av kontrollen mot områden där de kan uppnå bästa möjliga effekt samt områden med hög risk för fel och fusk

Begreppet riskhantering innefattar att utnyttja de samlade resurserna på ett optimalt sätt så att åtgärderna på lång sikt får bästa möjliga effekt på storleken av folkbokföringsfelet. För att åtgärderna som Skatteverket genomför ska få bästa effekt behöver vi kunskap om varför det blir fel då privatpersoner ska lämna uppgifter till folkbokföringen. Utifrån kunskapen kan vi värdera riskerna och sedan prioritera åtgärder.

För att säkerställa kvaliteten i folkbokföringsregistret och kunna göra en ändamålsenlig prioritering av åtgärder tillämpar Skatteverket en fastställd modell för hantering av externa taktiska och operativa risker.

Folkbokföringsområdet påbörjade under 2018 arbetet med att skapa förutsättningar för att säkerställa att kontrollen inriktas mot de högst värderade riskerna för fel. Under 2019 kartlades de viktigaste händelserna inom varje riskområde för att bedöma vilka åtgärder som behöver göras för att minska identifierade taktiska och operativa risker. Arbetet med att stärka riskbeskrivningarna har fortsatt under 2020. Arbetet har även fördjupats under året genom analys av slumpmässiga kontroller inom riskpopulationer. Analys har också genomförts för att utvärdera hur en ny rapporteringstjänst har utnyttjats. Detta har gett stöd inför vägval i den fortsatta tekniska utvecklingen.

En överföring av all folkbokförings- och ärendedata till Skatteverkets datalager har fortsatt under året och kommer att vara helt genomförd i början av 2021. Detta kommer att förbättra möjligheterna till analys. Möjligheten att därefter göra urval baserat på egen och extern data kräver dock rättslig utveckling. Genomförda förbättringar ligger på en övergripande nivå, då fakta delvis fortfarande saknas om riskernas omfattning och konsekvens. En fullständig översättning från risk till aktiviteter i verksamheten, till exempel kontrollurval, har därmed inte kunnat göras.

Under året har resurs tillskjutits för bosättningskontroll och för att i samverkan med andra myndigheter och kommuner utreda folkbokföringsfel kopplade till organiserad brottslighet, välfärdsbrott och annat systematiskt fusk. Samverkan med andra ger en större preventiv effekt mot denna typ av medvetna fel än när folkbokföringen agerar ensam. Effekten av samverkan är ofta direkta ekonomiska konsekvenser för den utredde och kan även innebära att folkbokföringsbrott kan påvisas tillsammans med annan brottslighet, vilket påverkar kraften i den fortsatta brottsutredningen.

I avvaktan på rättsliga och tekniska förutsättningar för maskinella urval har folkbokföringen utvecklat och genomfört nya arbetssätt för att prioritera utredningar inom invandring och bosättningskontroll där situationen indikerar att ett folkbokföringsfel har påverkan på välfärden. Kontrollen riktas därmed i mindre utsträckning mot oavsiktliga fel. Möjligheten till informationsinhämtning från beskattningen och den ömsesidiga uppgiftsskyldigheten gentemot skattebrottsenheten som tillkommit under året ger ökade förutsättningar att identifiera och rikta utredningskraft mot ärenden med hög risk för fel. De praktiska förutsättningarna för att hantera detta har skapats men det är ännu för tidigt att påvisa effekt.

### **Covid-19-pandemins påverkan på kontrollverksamhetens inriktning**

Pandemin har påverkat kontrollen och övrigt arbete inom folkbokföringen framför allt genom att ärendehantering har blivit mer tidskrävande. Genom att en stor del av arbetet fortfarande bygger på hantering av fysiska dokument har möjligheten att göra arbetet hemifrån krävt mycket administration då handlingarna först måste scannas på kontoret. Det har av denna anledning inte varit möjligt att upprätthålla samma produktivitet i kontrollarbetet som under normala omständigheter. När det gäller kontrollbesök har endast ett fåtal besök, i samverkan med andra, genomförts. På grund av att kontrollresurserna har riktats mot den löpande verksamheten har vissa kontroller som underlag för analys blivit försenade. Den påföljande analysen har därför också försenats. Däremot har pandemin inte påverkat kontrollarbetet gällande redan identifierade risker.

### **Kontroll**

Skatteverket genomför olika kontrollåtgärder för att säkra ett korrekt folkbokföringsregister som fungerar som möjliggörare för privatpersoner, samhällsfunktioner och andra aktörer. Kontroll ingår i alla delar av folkbokföringens uppdrag och sker såväl innan som efter registrering av uppgifter. Under 2020 har kontrollarbetet utvecklats och utgår från riskbedömning för att motverka fel som påverkar välfärden.

En ny modell för att hantera underrättelser om felaktig folkbokföring driftsattes den 1 september 2020. Modellen, i form av en förgranskning, förväntas stärka urvalsarbetet. En funktionalitet har införts i förgranskningsmodellen där flera delar automatiseras. Automatiseringen av arbetssteg i ett tidigt skede bidrar till en snabbare ärendehanteringsprocess. Den förväntade effekten av modellen är att öka träffsäkerheten i kontrollarbetet för att på så sätt bidra till att spegla befolkningens bosättning.

Utvecklingen för ett ökat digitalt intag av underrättelser har påbörjats under 2020. Tjänsten innebär att det är enklare för externa aktörer att meddela Skatteverket om felaktigheter avseende folkbokföring. Under senare delen av året har Försäkringskassan anslutits. Nästa myndighet att ansluta till tjänsten är Kronofogden, vilket förväntas komma att ske under 2021.

Under året har Skatteverket fått ett regeringsuppdrag. Uppdraget innebär ett samordningsansvar för Skatteverket att hålla ihop projektet tillsammans med tolv myndigheter. Uppgiften är att kartlägga strategiska adresser som misstänks användas för systematiska fel i folkbokföringen kopplat till organiserad brottslighet samt stärka kontrollen av dessa adresser.

Den 1 juli 2018 infördes en ny straffbestämmelse om folkbokföringsbrott som innebär anmälnings-skyldighet. Det totala antalet brottsanmälningar uppgår till 360 vilket är en ökning med 119 i jämförelse med 2019. Skatteverket har under-rättelseskyldighet vad gäller felaktiga utbetalningar från välfärdssystemen. Under året har antalet anmälningar minskat i jämförelse med 2019.

#### **9.2.4 Strukturutveckling**

Skatteverket har genomfört ett antal aktiviteter inom strukturutveckling för att förenkla för användaren att ansöka om, ändra och ta del av

korrekta folkbokföringsuppgifter samt att säkerställa ett korrekt register.

Det har under 2020 driftsatts en ny tjänst där privatpersoner kan se och rapportera felaktigheter på den egna folkbokföringsadressen. Syftet med tjänsten är att skapa trygghet och göra det enklare att lämna impulser om felaktigheter samt öka registerkvaliteten.

Under året har det möjliggjorts för externa aktörer att leverera information om kremering och gravsättning digitalt. Detta gör det enklare för aktörerna att bidra till ett mer korrekt register.

Skatteverket deltar i ett myndighetsgemensamt projekt *Flytta*. Skatteverket, Migrationsverket, Försäkringskassan och Arbetsförmedlingen har tillsammans tagit fram en myndighetsgemensam digital lösning som ska underlätta för personer som kommer till Sverige för att arbeta. Genom att svara på ett antal frågor skapas en personlig guide för den som ska flytta till Sverige för att arbeta. Användaren kommer att kunna guidas genom de olika myndigheternas tjänster. Tjänsten driftsattes under december 2020.

En stor del av utvecklingsresursen har använts till utveckling av folkbokföringens nya verksamhetssystem. Folkbokföringens IT-miljö är föråldrad och Skatteverket fortsätter att avveckla våra äldre system samtidigt som vi utvecklar nya system.

Under året har det skett en utveckling för att öka kvaliteten i aviserade uppgifter till samhället från Navet. Utveckling har även skett som innebär en möjlighet för Navets interna användare att kunna hämta personuppgifter på fler än en person i taget.

För att förenkla för privatpersoner och företag utvärderar Skatteverket löpande lagregler, föreskrifter och allmänna råd inom folkbokföringsområdet. Genom detta arbete identifierar vi områden där det finns behov av att förenkla regler.

Två regelförändringar har trätt i kraft den 1 juni 2020. Den ena regelförändringen ger folkbokföringen åtkomst till fler uppgifter i skattedatabasen jämfört mot tidigare.<sup>66</sup> Förändringen föregicks av ett regelförändringsförslag från Skatteverket till Finansdepartementet.<sup>67</sup> En digital funktion för att hämta beskattningsinformation har

därför tillgängliggjorts. Detta innebär att Skatteverket kommer att ha lättare att identifiera och utreda potentiell välfärdsbrottslighet. Den andra innebär en uppgiftsskyldighet mellan folkbokföringsverksamheten och Skattebrottsenheten och vice versa.<sup>68</sup> Skatteverket har därför under året arbetat fram en funktion för att bättre kunna fånga upp underrättelser om välfärdspåverkande fel.

### 9.2.5 Attitydpåverkan

För att påverka normer och förhållningssätt i samhället som bidrar till viljan att göra rätt och skapa förtroende för Skatteverket har vi genomfört ett antal aktiviteter under året.

Skatteverket tar fram pressmeddelanden och kommunicerar i sociala medier. Det inlägg som hade störst räckvidd i sociala medier under 2020 var att komma ihåg att göra flyttanmälan. Det inlägg som skapat mest engagemang var att kontrollera folkbokförda på samma adress.

Vi har genomfört ett presseminarium för journalister om Skatteverkets insatser och kontroller. Hur fusk med identiteter används för att missbruka välfärdssystemen skapade stort intresse i media i samband med detta.

Skatteverkets årliga attitydundersökning visar att 95 procent av de tillfrågade tycker det är viktigt att alla personer som är bosatta i Sverige är folkbokförda på rätt adress vilket är i nivå med resultatet 2019. Undersökningen visar också att andelen av de tillfrågade som instämde i påståendet ”Jag känner någon som är folkbokförd/skriven på fel adress” är på samma nivå som 2019, vilket utgör 10 procent av svaren.

## 9.3 Grund för bedömning

I detta avsnitt summerar vi grund för bedömning utifrån den resultatinformation som framgår mer utförligt under redovisningen av genomförd verksamhet inklusive resultat i avsnitt 9.2.1-9.2.5.

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

Skatteverket bedömer att genomförd verksamhet har bidragit till att spegla befolkningens familjerättsliga förhållanden. Vi har däremot inte

<sup>66</sup> SFS 2020:335 Förordning om ändring i förordningen (2001:588) om behandling av uppgifter i Skatteverkets beskattningsverksamhet.  
<sup>67</sup> Dnr 8-231101

<sup>68</sup> SFS 2020:376 Lag om ändring i lagen (1997:1024) om Skatteverkets brottsbekämpande verksamhet.

fullt ut bidragit till att spegla befolkningens bosättning och identitet.

Inom ärendegrupperna flyttning och övrigt har verksamhetens resultat varit i nivå med tidigare år. Inom invandring har däremot en stor andel av de som flyttat till Sverige fått vänta länge på att få sin flyttanmälan registrerad. Skatteverket har därför inte bidragit i tillräcklig omfattning med att ge dem som flyttat till Sverige rätt förutsättningar för att kunna etablera sig här.

Inom bosättningskontroll har antalet underrättelser om felaktig bosättning, där handläggningen ännu inte påbörjats eller fortfarande pågår, ökat. Det finns därför en risk att samhällsfunktioner inte alltid haft ett helt korrekt underlag för beslut och åtgärder.

Skatteverket har därför i syfte att förbättra förutsättningarna för den som flyttar till Sverige samt att öka registerkvaliteten för samhällsfunktioner infört två arbetsmetoder. Arbetsmetoderna förväntas ha effekt på ärendehantering under 2021 och därigenom bidra till att olika samhällsfunktioner får ett än mer korrekt underlag för beslut och åtgärder.

För att utveckla kontrollen har Skatteverket under året genomfört flera utvecklingsinsatser. Det har bland annat driftsatts olika modeller för att hantera underrättelser om felaktig folkbokföring. Skatteverket har även påbörjat utvecklingen för ett ökat digitalt intag av underrättelser från såväl myndigheter som privatpersoner. Ytterligare en utveckling som har skett är att digitalt informationsutbyte till viss del har möjliggjorts mellan beskattningsverksamheten och folkbokföringen.

Under året har det förutsättningsskapande utvecklingsarbetet haft en fördelaktig utveckling.

I Skatteverkets bedömning har stor vikt lagts vid ärendehantering på grund av att vi inte har uppnått önskvärt resultat med vårt uppdrag att tillgodose samhällets behov av ett korrekt register. I vår bedömning har vi även beaktat genomförda och förutsättningskapande utvecklingsinsatser men har lagt mindre vikt vid dessa eftersom de inte hunnit få genomslag och effekt under 2020.

## 9.4 Folkbokföringsfelet

I detta avsnitt redovisas en uppskattning av *folkbokföringsfelet* som definieras som förekomsten av fel i folkbokföringsregistret i förhållande till lagstiftningens krav. Metoden som används för uppskattning av förekomsten av fel i folkbokföringsregistret omfattar tre olika typer av fel:

- *övertäckningsfel*, som innebär att det finns individer som är folkbokförda trots att de enligt gällande lagstiftning inte ska vara det,
- *undertäckningsfel*, som innebär att individer inte är folkbokförda trots att de borde vara det, och
- *felaktig folkbokföringsadress*.

Personer som vistas i landet utan laglig rätt ingår per definition inte i folkbokföringsfelet, och detsamma gäller personer med samordningsnummer som vistas i landet tillfälligt.

Metoden för uppskattning av folkbokföringsfelet har utarbetats i samarbete med Statistiska Centralbyrån (SCB) och innebär att flera individregister används för att skapa indikatorer på att en viss typ av folkbokföringsfel kan förknippas med vissa företeelser på individnivå. Den slutgiltiga modellspecifikationen har dokumenterats i en promemoria, nedan kallad *dokumentation*.<sup>69</sup> Samtliga beräkningar som redovisas i detta avsnitt har gjorts av SCB på uppdrag av Skatteverket. Metoden ska inte betraktas som färdigutvecklad utan kan komma att ändras i framtiden, exempelvis till följd av ny kunskap om förekomst av folkbokföringsfel i vissa grupper. Inga konkreta metodförändringar planeras för närvarande. Nedan redogörs kort för hur de tre olika feltyperna har uppskattats.

Modellen för *övertäckningsfel* innehåller två steg. Först definieras en delpopulation av individer med misstänkt övertäckning. Sedan används registerbaserade indikatorer på individnivå för att skatta den totala förekomsten av övertäckningsfel i denna delpopulation. Indikatorernas skattade förmåga att identifiera övertäckning bygger på statistiska samband. Populationen med misstänkt övertäckning består av individer som saknar aktivitet i

<sup>69</sup> Se Skatteverket (2020), *Skatteverkets modell för uppskattning av folkbokföringsfelet: modellspecifikation i årsredovisningen 2019*.

Modellspecifikationen i årsredovisningen för 2020 är densamma som för föregående årsredovisning.

SCB-registren RTB, STATIV och IoT.<sup>70</sup> Antalet indikatorer som ingår i modellen är 24 och finns beskrivna i dokumentationen. De statistiska sambanden mellan indikatorerna och sannolikheten att tillhöra övertäckningen skattas för inkomståret 2012. De statistiska sambanden har uppdaterats jämfört med siffrorna som redovisades i Skatteverkets årsredovisning för 2019, vilka byggde på samband skattade för inkomståret 2010. Modellen används sedan för att få årsvisa skattningar av övertäckningsfelet som bygger på de skattade statistiska sambanden för 2012 ihop med respektive års delpopulation med misstänkt övertäckning med tillhörande indikatorer på individnivå.

Eftersom individer som tillhör *undertäckningen* inte förekommer i individregister i samma omfattning som folkbokförda individer, finns inte förutsättningar att tillämpa samma form av indikatormodell för undertäckningsfelet som för övertäckningsfelet. Undertäckningsmodellen är därför enklare och innebär att tre grupper med misstänkt undertäckning summeras ihop. Den första gruppen består av individer med samordningsnummer som inte är folkbokförda men som under aktuellt år och året före hade en disponibel inkomst över ett prisbasbelopp. I den andra gruppen finns individer med så kallade sena aviseringar, som innebär aviseringar från Skatteverket avseende invandring och nyfödda som inkommit till SCB 1 februari till och med 31 december aktuellt år och som avser tidigare år. Den sista gruppen avser utländska studenter som inte är folkbokförda. Där ingår individer med samordningsnummer som har varit inskrivna i högskolan under höstterminen året före aktuellt år samt under både vår- och höstterminen under aktuellt år.

Metoden för att skatta förekomsten av *felaktig folkbokföringsadress* liknar metoden för skattning av undertäckningen i det att delgrupper med misstänkt felaktig adress identifieras och sedan summeras. Följande fem grupper ingår:

1. *Studentpendling* med långt pendlingsavstånd
2. *Arbetspendling* med långt pendlingsavstånd
3. Personer som bor på *liten boarea*

4. Personer folkbokförda i *stora övriga hushåll*, det vill säga stora hushåll med personer utan nära anhörig
5. Personer som efter *impulser* om felaktig adress har fått sin folkbokföringsadress ändrad av Skatteverket

Eftersom det finns svårbedömda osäkerheter om vad som ska betraktas som långt pendlingsavstånd, liten boarea och stort hushåll bygger gruppindelning 1-4 ovan på genomsnittet av delgrupper definierade enligt olika kriterier.<sup>71</sup>

Det uppskattade folkbokföringsfelet mellan 2013 och 2018 redovisas i tabell 70. År 2018 är det senaste året för vilket siffrorna går att beräkna eftersom skattningarna bygger på register hos SCB som uppdateras med eftersläpning. Det totala folkbokföringsfelet skattas till cirka 198 000 individer eller 1,9 % av Sveriges befolkning år 2018. Antalet i folkbokföringsfelet har ökat över tid men andelen av befolkningen med fel har i stort sett inte ändrats.

Felaktig adress står för mer än hälften av folkbokföringsfelet (cirka 117 000 individer 2018) och personer som bor på liten boarea är den största felkällan för denna feltyp. Antalet individer som tillhör övertäckningen är också betydande (cirka 68 000 år 2018), medan antalet i undertäckningsfelet är i sammanhanget litet (cirka 13 000 år 2018). Sett över tid har dock antalet individer som tillhör undertäckningsfelet ökat mest av de tre feltyperna och har mer än fördubblats mellan 2013 och 2018 (från cirka 6 000 till cirka 13 000). Ökningen beror uteslutande på en ökning i en av delkomponenterna: *ej folkbokförda med samordningsnummer och inkomster under två efterföljande år*. Antalet individer i denna grupp har ökat med cirka 35 % enbart mellan 2017 och 2018.

<sup>70</sup> Dessa register beskrivs i detalj i SCB (2015), *SCB:s data för forskning – de mest använda registren*.

<sup>71</sup> Detaljer redovisas i Skatteverket (2020), *Skatteverkets modell för uppskattning av folkbokföringsfelet: modellspecifikation i årsredovisningen 2019*.

Tabell 70 Uppskattning av folkbokföringsfelet (antal individer i 1000-tal)

Antal	2013	2014	2015	2016	2017	2018
<b>Övertäckning<sup>1)</sup></b>	<b>67,1</b>	<b>66,9</b>	<b>61,4</b>	<b>62,1</b>	<b>64,7</b>	<b>68,1</b>
<b>Undertäckning</b>						
Utländska studenter	1,1	1,1	0,9	1,0	1,1	1,1
Ej folkbokförda med samordningsnummer och inkomster under två efterföljande år	3,7	4,2	4,8	5,6	7,5	10,1
Sena aviseringar	1,3	1,4	1,9	1,3	3,2	1,3
Summa	6,0	6,7	7,7	7,9	11,8	12,5
<b>Felaktig adress</b>						
Studentpendling	11,2	11,2	11,4	11,5	11,5	11,4
Arbetspendling	23,2	24,0	24,3	24,2	24,6	23,5
Liten boarea	35,1	36,2	36,3	40,1	40,9	39,8
Stora hushåll	12,7	13,9	15,0	17,7	18,3	18,5
Impulser	33,0	30,2	26,0	28,4	23,6	24,2
Summa	115,2	115,5	113,1	122,0	119,0	117,4
<b>Totalsumma<sup>1)</sup></b>	<b>176,6</b>	<b>188,3</b>	<b>189,2</b>	<b>182,1</b>	<b>192,0</b>	<b>198,1</b>
<b>Andel av befolkningen</b>	<b>2,0%</b>	<b>1,9%</b>	<b>1,8%</b>	<b>1,9%</b>	<b>1,9%</b>	<b>1,9%</b>

Källor: SCB:s beräkningar av Skatteverkets modell för skattning av folkbokföringsfelet samt egna beräkningar med hjälp av årlig befolkningsstatistik från SCB.

Not 1) I arbetet inför Skatteverkets årsredovisning 2020 har SCB gjort mindre justeringar i programkoden som används för skattning av övertäckningsfelet. De statistiska sambanden som ligger till grund för skattningarna har dessutom uppdaterats och gäller nu för inkomståret 2012 i stället för som tidigare 2010. Detta har medfört skillnader på mellan 70 och 173 personer per år för åren 2013—2017 jämfört med siffror som redovisades i Skatteverkets årsredovisning för 2019. I tabellen ovan har vi valt att redovisa siffror som bygger på den nya programkoden. Det gör att siffrorna i raderna Övertäckning och Totalsumma för 2013—2017 skiljer sig marginellt från tidigare redovisade siffror.

### Bedömning av folkbokföringsfelets storlek

Det totala folkbokföringsfelet skattas till cirka 198 000 individer eller 1,9 % av Sveriges befolkning år 2018. Felaktig adress är den vanligaste feltypen (cirka 117 000 individer). Antalet individer som tillhör övertäckningen bedöms vara cirka 68 000 och den minst vanliga feltypen är undertäckning med cirka 13 000 individer.

## 10 Fastighetstaxering

### Uppgift enligt Skatteverkets instruktion

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

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

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

### 10.1 Inledning

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

Genom att fastställa rättvisande taxeringsvärden bidrar Skatteverket till nytta för både fastighetsägaren och för samhället.

### 10.2 Redovisning av genomförd verksamhet inklusive resultat

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

#### Sammanfattande bedömning:

Skatteverket bedömer att resultatet för verksamhetsområdet fastighetstaxering är gott. Resultatutvecklingen är fördelaktig i jämförelse med 2019.

Bedömningen bygger på genomförd verksamhet och de förutsättningar som Skatteverket har tillgängliggjort för privatpersoner, företag och samhället.

Skatteverket bedömer att genomförd verksamhet har bidragit till mer rättvisande taxeringsvärden på fastigheter så att korrekt underlag finns för skatteberäkning och andra ändamål.

### 10.2.1 Ärendehantering

Skatteverket bestämmer ett taxeringsvärde genom att fatta ett grundbeslut i samband med en förenklad-, allmän- eller särskild fastighetstaxering. Fastighetsägare som inte är nöjda med Skatteverkets beslut kan begära omprövning eller överklaga beslutet.

### Fastighetstaxering

Fastighetstaxering innebär att Skatteverket fattar beslut om:

- indelning och typ av taxeringsenhet för en fastighet
- vilket taxeringsvärde en fastighet ska ha
- ifall en fastighet är skatte- och avgiftspliktig.

Fastighetstaxeringen sker enligt ett särskilt schema. Vissa fastighetstyper<sup>72</sup> taxeras vart tredje år medan andra fastighetstyper<sup>73</sup> taxeras vart sjätte år. Taxeringsperioden börjar i oktober och slutar i juni. Skatteverket arbetar parallellt med flera olika fastighetstyper. Under året avslutar vi taxeringen av en fastighetstyp samtidigt som vi startar en annan och förbereder en tredje. År 2020 har vi avslutat taxering av lantbruksfastigheter. Förra gången vi taxerade lantbruksfastigheter var 2017. Vi gör därför genomgående jämförelser med 2017.

Under 2020 har fastighetsägare till lantbruksfastigheter fått rättvisande taxeringsvärden fastställda genom en förenklad fastighetstaxering (FFT20).

Skatteverket har genomfört den förenklade fastighetstaxeringen genom ett väl strukturerat förberedelsearbete och fastighetsägarna har fått en

<sup>72</sup> Småhus-, lantbruk- och hyreshusfastighet samt ägarlägenheter.

<sup>73</sup> Industri-, elproduktion- och specialfastighet samt täktmark.

tydligare och mer situationsanpassad information. Fastighetsägarna har även fått en mer kundanpassad e-tjänst. Av landets ägare till lantbruksfastigheter har 50 procent deklarerat elektroniskt, vilket är en stor skillnad jämfört med 2017 då 31 procent valde att använda e-tjänsten. Det har fört med sig att 60 procent av de elektroniskt inlämnade deklARATIONERNA har kunnat avslutas maskinellt vilket har effektiviserat verksamheten.

Skatteverket har även genomfört en särskild fastighetstaxering av fastighetstyperna småhus, hyreshus, industri, täkt, special, ägarlägenheter och elproduktion. Ägare till en fastighet där väsentliga förändringar skett har fått redovisa förändringen i en deklARATION. Därefter har Skatteverket fastställt nya taxeringsvärden för dessa fastigheter.

Skatteverket har fattat något fler grundbeslut i den förenklade taxeringen jämfört med 2017. I den särskilda taxeringen har antalet grundbeslut minskat jämfört med 2017.

Skatteverket mäter styckkostnad som total kostnad för verksamhetsområdet i förhållande till antal grundbeslut om allmän respektive särskild fastighetstaxering. De totala kostnaderna inom verksamhetsområdet har ökat med 14,6 procent vid en jämförelse med 2017. Den ökade kostnaden hör samman med en pågående teknisk systemförnyelse i utvecklingsarbetet inom Digitaliserad fastighetstaxering. Kostnaden per avslutat grundbeslut uppgår till 521 kr.

Nedlagd tid har under året minskat med 9,9 % i jämförelse med 2017. Detta beror på att Skatteverket har lånat ut handläggare till Tillväxtverket. De utlånade handläggarna har arbetat med korttidsstöd till Sveriges företag med anledning av covid-19-pandemin.

Tabell 71 Fastighetstaxering produktionsmätt

Antal	2014	2017	2020	2017-2020 <sup>1)</sup>
Grundbeslut fastighetstaxering:				
Allmän	381 757	384 563	388 664	1,1 %
Särskild	61 638	69 394	68 597	-1,1 %
Antal grundbeslut	443 395	453 957	457 261	0,7 %
Operativ tid <sup>2)</sup>	24 715	24 110	21 721	-9,9%
Grundbeslut per dag <sup>3)</sup>	17,9	18,8	21,1	11,8%
Kostnad per grundbeslut (kr)	452	458	521	13,8%

Källa: UBW, Guppi och fastighetstaxeringsregistret  
Not 1) Jämförelse sker med senaste taxeringsår för lantbruksfastigheter.

Not 2) Antal dagar motsvarar tidsredovisade timmar delat med 7,95 timmar. Uppgift exklusive ofördelad tid och frånvaro.

Not 3) De grundbeslut som mäts avser endast den taxering som vi avslutat under året, medan operativ tid avser all verksamhet under året.

Skatteverkets e-tjänster gör det enklare för fastighetsägare att deklarerat och därmed uppstår färre oavsiktliga fel. Det är därför fördelaktigt att andelen deklARATIONER via e-tjänsterna för lantbruk har ökat.

Vid den nu påbörjade taxeringen av småhus AFT21 har andelen deklARATIONER som lämnats in via e-tjänsten ökat.

Tabell 72 E-deklARATIONER

Andel	2014	2017	2020	2014/2017- 2020 <sup>3)</sup>
Småhus <sup>1)</sup>	32,7 %	50,4 %	79,8 %	29,4 p.e.
Lantbruk <sup>2)</sup>	20,7 %	31,0 %	50,0 %	19,0 p.e.

Källa: Fastighetsregistret

Not 1) Pågående taxering till och med december 2020.

Not 2) Avslutad taxering i juni 2020.

På *Mina sidor* är det möjligt för fastighetsägaren att se uppgifter om sina fastigheter och de taxeringsvärden som gäller för dessa.

## Omprövningar och överklaganden

Fastighetsägare som inte är nöjda med det beslut som Skatteverket fattat kan begära omprövning eller överklaga beslutet. Vid en överklagan fattar Skatteverket ett obligatoriskt omprövningsbeslut innan ärendet lämnas över till förvaltningsrätten.

Antalet diarieförda omprövningsärenden varierar i hög grad med vilken fastighetstyp som varit föremål för taxering det aktuella året. Därför sker jämförelsen även här med senaste jämförbara taxeringsår.

Under året har den fastighetsägare som begärt omprövning eller överklagat ett beslut periodvis fått vänta på att få sitt ärende handlagt. Det beror till stor del på utlåningen av handläggare till Tillväxtverket under perioden april till december.

Vid årets slut 2020 var dock antalet fastighetsägare som väntar på ett omprövningsbeslut något färre i jämförelse med 2017.

Tabell 73 Genomströmningstider och ärendebalanser

Andel	2014	2017	2020	2017-2020 <sup>1)</sup>
<b>Omprövningar<sup>2)</sup></b>				
Klara inom 1 månad	50 %	48 %	40 %	-8 p.e.
Klara inom 2 månader	66 %	72 %	62 %	-10 p.e.
Ärendebalans	1 929	1 580	1 505	-4,7 %

Källa: Guppi

Not 1) Jämförelse sker med senaste taxeringsår för lantbruksfastigheter.

Not 2) Uppgifter för 2014 och 2017 är justerade så att även omprövningar på Skatteverkets initiativ ingår, för att vara jämförbara med 2020.



## Rättsliga frågor

För att förenkla för privatpersoner och företag utvärderar Skatteverket löpande lagregler, föreskrifter och allmänna råd inom fastighetstaxeringsområdet. Genom detta arbete identifierar vi områden där det finns behov av att förenkla regler. Under 2020 har Skatteverket lämnat två regelförändringsförslag till Finansdepartementet som sedan medfört ändringar i lagstiftningen. Det ena avser ändringar i fastighetstaxeringsförordningen (1993:1199) inför den allmänna fastighetstaxeringen år 2021 av småhusenheter<sup>74</sup> och det andra avser vissa ändringar i bestämmelserna om fastighetstaxering av lantbruksenheter<sup>75</sup>.

Under året har Skatteverket inte fått in några skadeståndsärenden avseende fastighetstaxering. Det har inte heller varit några ärenden hos Justitieombudsmannen.

Domstolsstatistiken från förvaltningsrätten visar att antal inkomna ärenden har minskat men andelen ändrade beslut har ökat något jämfört med 2019.

Tabell 74 Ändrade beslut i förvaltningsrätt

Andel	2018	2019	2020	2019-2020
Ändrade beslut	9,6 %	2,2 %	2,9 %	0,7 p.e.

Källa: Guppi

## Kvalitetssäkring och kvalitetsuppföljning

Under 2020 har vi kvalitetssäkrat slumpmässigt utvalda ärenden inom fastighetstaxering och resultatet indikerar en god kvalitet i allmänhet.

Vid kvalitetssäkringen konstaterade vi att det fanns förbättringsområden främst inom kategorin utredning/handläggning. Ett förbättringsområde är utredningsmetodik. Vi behöver öka vår förståelse för i vilka situationer vi ska utreda och därför anpassa handläggningen. För att utveckla det här arbetar vi mer teambaserat i den pågående småhus-taxeringen och med löpande arbetsmöten som bidrar till kompetensutveckling.

Tabell 75 Kvalitetssäkring slumpurval för fastighetstaxering

Andel ärenden per kategori <sup>1)</sup>	2018	2019	2020	2019-2020
<b>Registrering</b>				
God	97,9%	92,7%	95,0%	2,3 p.e.
Tillfredsställande	1,1%	3,4%	1,6%	-1,8 p.e.
Inte tillfredsställande	1,0%	3,9%	3,4%	-0,5 p.e.
<b>Utredning/handläggning</b>				
God	85,2%	83,5%	83,3%	-0,2 p.e.
Tillfredsställande	8,7%	10,0%	10,0%	0,0 p.e.
Inte tillfredsställande	6,1%	6,5%	6,7%	0,2 p.e.
<b>Beslut</b>				
God	90,8%	87,8%	95,1%	7,3 p.e.
Tillfredsställande	4,6%	7,6%	1,5%	-6,1 p.e.
Inte tillfredsställande	4,6%	4,6%	3,4%	-1,2 p.e.
<b>Information</b>				
God	96,3%	88,5%	100,0%	11,5 p.e.
Tillfredsställande	2,7%	10,7%	0,0%	-10,7 p.e.
Inte tillfredsställande	1,0%	0,8%	0,0%	-0,8 p.e.
<b>Språk</b>				
God	95,1%	94,8%	99,2%	4,4 p.e.
Tillfredsställande	3,4%	4,7%	0,8%	-3,9 p.e.
Inte tillfredsställande	1,5%	0,5%	0,0%	-0,5 p.e.
<b>Bemötande</b>				
God	96,0%	94,2%	99,9%	5,7 p.e.
Tillfredsställande	2,9%	4,8%	0,1%	-4,7 p.e.
Inte tillfredsställande	1,1%	1,0%	0,0%	-1,0 p.e.
<b>Arkivering</b>				
God	100%	99,4%	99,8%	0,4 p.e.
Tillfredsställande	0,0%	0,3%	0,1%	-0,2 p.e.
Inte tillfredsställande	0,0%	0,3%	0,1%	-0,2 p.e.
<b>Handläggningstid</b>				
God	99,1%	98,6%	99,4%	0,8 p.e.
Tillfredsställande	0,6%	0,7%	0,3%	-0,4 p.e.
Inte tillfredsställande	0,3%	0,7%	0,3%	-0,4 p.e.

Källa: Skatteverkets kvalitetssäkringsmodell

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

Skatteverket har under 2020 gjort en kvalitetsuppföljning av taxering av industrifastigheter.<sup>76</sup> Uppföljningen visade att kvaliteten sammantaget var tillfredsställande. Inom flera kategorier visade uppföljningen en god kvalitet men det fanns förbättringsområden framförallt inom kategorin utredning/handläggning. Skatteverket arbetar därför vidare med åtgärder för att höja kvaliteten inom utredningsmetodiken.

### 10.2.2 Vägledning

För att det ska vara lättare för fastighetsägare att lämna korrekta och nödvändiga uppgifter arbetar Skatteverket löpande med att förbättra vägledningen.

Under 2020 har Skatteverket tillgängliggjort två nya e-tjänster för fastighetsägarna inför den allmänna taxeringen av småhusfastigheter (AFT21).

<sup>74</sup> Dnr 8-27314

<sup>75</sup> Dnr 8-49566

<sup>76</sup> Kvalitetsuppföljning av industritaxering AFT 2019, FAS 20:1, Dnr 8-470808.

Tjänsten *Söka taxeringsvärde* har inneburit att fastighetsägarna själva, digitalt och dygnet runt, kan söka fram taxeringsvärdet på en fastighet. Tjänsten är en förbättring för medborgare där de kan få uppgiften utan att behöva vänta i telefonkö eller skicka ett mejl. Det finns även en möjlighet att i fritt tal begära *Söka taxeringsvärde* och då få ett erbjudande om ett sms med direktlänk till webben.

En annan tjänst som underlättar för småhusägarna är *e-tjänsten för småhus* som vi har gjort mer användarvänlig. Nu innehåller den flera situationsanpassade flöden som gör det enklare att lämna uppgifter inom de vanligaste situationerna man som fastighetsägare befinner sig i och i de områden där det historiskt har varit svårast att lämna rätt uppgifter. Vi har även arbetat med klarspråk, hjälptexter och vanliga frågor i e-tjänsten. E-tjänsten är responsiv vilket gör det enkelt för fastighetsägarna att använda den på det sätt de själva tycker är bäst oavsett om det är via sin mobil, surfplatta eller dator. Genom att fastighetsägare som har en digital brevlåda styrs direkt in i e-tjänsten ger vi dem bättre förutsättningar att förstå fastighetens taxeringsvärde och se vad de behöver ändra. Det har inneburit att fler fastighetsägare korrigerar sina förslag och fler gör korrekta deklara-tionsinlämningar.

Till AFT21 har vi även arbetat fram en *chattfunktion* där fastighetsägaren får stöd av en fastighets-handläggare när de deklarerar via e-tjänsten. Vid årets slut hade 3 308 fastighetsägare fått sin fråga besvarad via tjänsten.

Skatteverket har också fortsatt att utveckla innehåll, layout och språk på hemsidan. Fokus har varit att förbättra den allmänna informationen om varför fastighetstaxering finns och vad ett taxeringsvärde används till. Skatteverkets digitala medarbetare Skatti har under året tränats i att besvara frågor som gäller fastighetstaxering.

För att göra det enklare att lämna uppgifter vid den pågående småhustaxeringen har vi genomfört användartester tillsammans med fastighetsägare. Användartesterna har i huvudsak inriktats på funktionalitet i den nya e-tjänsten *Fastighets-deklaration, småhus*. En nyhet inför småhustaxeringen är att vi har kommunicerat tydligare via första sidan på skatteverket.se. Vi har även kommunicerat via pressmeddelanden och i sociala medier som Facebook, Instagram, Twitter och

LinkedIn att det är dags att deklarerat sitt småhus. Under 2020 har Skatteverket varit mer aktiv i den digitala kommunikationen om att deklarerat småhus än vad vi var under 2017.

Skatteverket har gjort en årlig attitydundersökning riktad till privatpersoner. Undersökningen har bland annat innehållit frågor om fastighetstaxering. Undersökningen visar att 68 procent upplever att det är enkelt att lämna uppgifter till fastighetstaxeringen. Det är något lägre än vid mätningen 2019 då vi taxerade kommersiella fastigheter.

### 10.2.3 Kontroll

Kontroll ingår i alla delar av fastighetstaxeringens uppdrag. Den kan ske både före och efter fastställande av taxeringsvärde.

Det är viktigt att fastighetstaxeringsregistret innehåller korrekta uppgifter så att Skatteverket kan förtrycka rätt uppgifter i fastighetsdeklarationen. Därför granskar Skatteverket löpande de uppgifter som gäller ägarändringar och fastighetsförändringar och som aviseras från Lantmäteriet. Vi granskar också de uppgifter om bygglov som vi får från kommunerna.

Inför årets småhustaxering genomförde vi ett förberedelsearbete med marknadsanalys, ortsprisgranskning och provvärdering. Skatteverket samordnar förberedelsearbetet som sker i samverkan med Lantmäteriet och externa värderingskonsulter. Syftet med förberedelsearbetet är att skapa värdeområden och riktvärdesangivelser som återspeglar fastighetsmarknadens faktiska förhållanden. Vi har granskat samtliga fastighetsköp avseende småhusfastigheter så att marknadsmässiga och författningsmässigt representativa köp har kunnat läggas till grund för riktvärdeangivelserna. Under 2020 har det bland annat varit fokus på att skapa eventuella nya värdeområden med fastigheter som antingen är störda av buller eller som ligger i fjällnära fritidsområden. Förberedelsearbetet har utvärderats av Lantmäteriet och de anser att målen är uppfyllda.<sup>77</sup> Under året har Skatteverket även inlett förberedelser inför den kommande hyreshustaxeringen (FFT22).

Skatteverkets årliga attitydundersökning visar att 59 procent av de tillfrågade fastighetsägarna tycker

<sup>77</sup> PM - Slutredovisning av AFT21 Småhus.

att taxeringsvärdet för deras fastighet är rättvisande. Det svaret är i samma nivå som resultatet 2019.

#### 10.2.4 Strukturutveckling

För att göra det enklare för fastighetsägare och andra aktörer att lämna korrekta och nödvändiga uppgifter har Skatteverket genomfört ett antal utvecklingsaktiviteter under 2020.

Under året har Skatteverket fortsatt digitaliseringen inom fastighetsområdet. Ett exempel är att ett digitalt beslut gör det enkelt och lättillgängligt för fastighetsägaren att ta del av det fastställda taxeringsvärdet. Till de fastighetsägare som är anslutna till en digital brevlåda har vi i år skickat ut besluten för både den allmänna och den särskilda taxeringen via *Mina meddelanden*.

Skatteverket har tagit fram en ny tjänst för att deklarerat småhus på vår webbplats. E-tjänsten är bland annat anpassad till mobila enheter så att det ska vara smidigare att deklarerat exempelvis via mobiltelefon. Tjänsten är även tillgänglighetsanpassad så att den med hjälp av skärmläsare går att använda av personer med synnedsättning. Den nya e-tjänsten gör att fastighetsägare lättare kan lämna korrekta och nödvändiga uppgifter, vilket innebär att fler ärenden kan avslutas maskinellt.

Inför AFT21 har Skatteverket samverkat med företrädare för intresseorganisationer för småhus. Vid ett digitalt referensgruppsmöte har intresseorganisationerna kunnat lämna information till den kommande småhustaxeringen. Vi har även samverkat med Lantmäteriet, Statistiska Centralbyrån och Svensk Standard i syfte att underlätta för kommunerna, fastighetsägarna och Skatteverket att tillsammans arbeta fram enhetliga och digitala bygglov.

Skatteverket har tidigare tagit fram en utbildning i fastighetsvärdering för våra medarbetare. Även under 2020 har en grupp medarbetare genomgått utbildningen som ökar medarbetarnas kompetens inom fastighetsvärdering av kommersiella fastigheter. Medarbetarna får genom utbildningen bättre förutsättningar att fastställa rättvisande taxeringsvärden.

Tillsammans med Lantmäteriet och externa värderingstekniker har Skatteverket en pågående översyn avseende värderingsmodeller. Målet är att vidareutveckla värderingsmodellerna. Vi vill att

dessa, i så stor utsträckning som möjligt, ska spegla fastighetsmarknaden samt grunda sig på uppgifter om fastigheter som kan hämtas automatiskt och digitalt från olika källor. På så sätt skulle fler taxeringsvärden kunna fastställas utan att Skatteverket behöver belasta fastighetsägarna med begäran om uppgifter.

#### 10.2.5 Attitydpåverkan

Genom kommunikation i flera kanaler har vi lyft fram både att det är dags att deklarerat sin småhusfastighet och att det finns fördelar med att skaffa en digital brevlåda.

De fastighetsägare som har en digital brevlåda har fått ett meddelande om att deklarerat eller granska sitt förslag till taxeringsvärde samt en länk till e-tjänsten. I e-tjänsten, på sociala medier, på webben och i pappersutskick informerar vi om vad ett rättvisande taxeringsvärde är och vad det används till.

### 10.3 Grund för bedömning

I detta avsnitt summerar vi grund för bedömning utifrån den resultatinformation som framgår mer utförligt under redovisningen av genomförd verksamhet inklusive resultat i avsnitt 10.2.1-10.2.5.

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

Den genomförda verksamheten har bidragit till mer rättvisande taxeringsvärden på fastigheter så att korrekt underlag finns för skatteberäkning och andra ändamål.

Vi har genomfört arbetet med årets taxering av lantbruksfastigheter genom ett väl strukturerat förberedelsearbete och att fastighetsägarna har fått en tydligare och mer situationsanpassad information. Vi ser att användningen av våra e-tjänster fortsätter att ha en fördelaktig utveckling.

Kvalitetssäkringen av slumpmässigt utvalda ärenden indikerar en god kvalitet.

Förberedelsearbetet inför småhustaxeringen och övriga kontrollaktiviteter som genomförts under året har bidragit till mer rättvisande taxeringsvärden.

Skatteverket har under året förenklat för framförallt fastighetsägare av småhusfastigheter att på ett enklare sätt kunna lämna korrekta

uppgifter till Skatteverket. Detta har vi gjort genom ett antal informations- och samverkansaktiviteter samt att vi tillgängliggjort en ny e-tjänst. Tjänsten Söka taxeringsvärde har underlättat väsentligt för fastighetsägare som nu själva kan ta fram uppgifter om alla sina fastigheters taxeringsvärden.

De fastighetsägare som har begärt omprövning av sitt taxeringsvärde har periodvis fått vänta på att få sitt ärende handlagt. Vid årets slut 2020 var dock antal väntande omprövningsärenden något lägre som 2017, som var det år då vi senast taxerade lantbruksfastigheter.

## 11 Registrering av bouppteckningar och äktenskapsregistret

### Uppgift enligt Skatteverkets instruktion

Skatteverket ansvarar för registrering av bouppteckningar och handläggning av ärenden enligt 20 kapitlet i ärvdabalken.

Skatteverket ansvarar för äktenskapsregistret och för registreringsärenden enligt 16 kapitlet i äktenskapsbalken.

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

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

### 11.1 Inledning

Syftet med bouppteckningen är att visa vilka som är arvingar respektive testamentstagare samt vilka skulder och tillgångar som fanns vid tidpunkten för dödsfallet. Skatteverket ska säkerställa att de formella kraven för bouppteckningens förrättande och upprättande är uppfyllda innan registrering. I vissa fall kan en bouppteckning ersättas av en dödsboanmälan.

Syftet med äktenskapsregistret är att bevara och tillhandahålla information om rättsförhållandet mellan äkta makar och mellan registrerade partners. Skatteverket ska se till att de formella kraven är uppfyllda före registreringen eftersom ärendena har stor civilrättslig betydelse.

Genom att tillhandahålla korrekta register bidrar Skatteverket till nytta för hela samhället. Den genomförda verksamheten syftar till att vidta åtgärder och ge förutsättningar för att uppgifterna i registret ska vara korrekta samt lätta att få tillgång till när de behövs.

### 11.2 Redovisning av genomförd verksamhet inklusive resultat

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

#### Sammanfattande bedömning:

Skatteverket bedömer att resultatet för verksamhetsområdet registrering av bouppteckningar är tillfredsställande. Resultatutvecklingen är ofördelaktig jämfört med 2019.

Skatteverket bedömer att resultatet för verksamhetsområdet äktenskapsregistret är gott. Resultatutvecklingen är oförändrad jämfört med 2019.

Skatteverket bedömer att genomförd verksamhet bidragit till att bouppteckningar och ärenden i äktenskapsregistret har blivit korrekt registrerade.

### 11.2.1 Ärendehantering

#### Bouppteckning

Skatteverket registrerar och förvarar bouppteckningar samt lämnar ut kopior av sådana. I verksamhetsområdet ingår även att utfärda europeiska arvsintyg för att förenkla den praktiska hanteringen av internationella arvsärenden inom EU.

När någon har avlidit ska de som ingår i dödsboet upprätta en bouppteckning och skicka in denna i original till Skatteverket inom fyra månader efter dödsfallet. Skatteverket skickar tidigast tre veckor efter dödsfallet ut ett informationsbrev.

Bouppteckningen visar vem som har rätt att företräda dödsboet. En registrerad bouppteckning behövs ofta för att banker ska tillåta uttag från den

avlidna personens konto eller från gemensamma konton. Kopior av registrerade bouppteckningar kan fås via e-tjänsten *Beställa kopia på bouppteckning*. E-tjänsten har förenklat beställningen och under 2020 har 85,9 procent använt denna tjänst när de beställt bouppteckningar, vilket är en ökning med 4,2 procentenheter jämfört med 2019.

Det har varit fler som ansökt om att få en bouppteckning registrerad under 2020. Detta är en följd av att Sverige haft ett ökat antal dödsfall i samband med covid-19-pandemin. Andelen som fått bouppteckningen registrerad inom fyra veckor har minskat väsentligt, men i stort sett alla har fått det inom nio veckor. Antalet som väntar på att få en bouppteckning registrerad har mer än fördubblats jämfört med 2019.

Den tid som Skatteverket lagt ned på registrering av bouppteckningar har minskat med 1,9 procent jämfört med föregående år. En anledning till detta är att medarbetare lånats ut till Tillväxtverket under april för att arbeta med ansökningar om korttidsarbete.

För att underlätta för den som i ett annat EU-land behöver visa att den är rätt person att företräda ett dödsbo eller är arvinge till den avlidna kan Skatteverket utfärda ett europeiskt arvsintyg. Arvsintyg gäller dock inte i Storbritannien, Irland eller Danmark. Skatteverket utfärdar europeiska arvsintyg vid arv efter personer som avlidit den 17 augusti 2015 eller senare och vi utfärdar enbart arvsintyg på svenska. Antalet avslutade ärenden om utfärdande av europeiskt arvsintyg har minskat.

Skatteverket mäter styckkostnad som total kostnad för verksamhetsområdet i förhållande till antal registrerade bouppteckningar. De totala kostnaderna inom verksamhetsområdet har minskat med 2,6 procent vid en jämförelse med 2019. Som en följd av detta har även kostnaden per registrerad bouppteckning minskat.

Tabell 76 Bouppteckningar produktionsmått

Andel/Antal	2018	2019	2020	2019-2020
Registrerade bouppteckningar	85 883	80 912	84 009	3,8%
Registrerade bouppteckningar per dag	8,5	8,1	8,6	5,8%
Kostnad per registrerad bouppteckning (kr)	756	875	821	-6,2 %
Ärenden registrerade inom fyra veckor	90 %	94%	35%	-59 p.e.
Ärenden registrerade inom nio veckor	99 %	99%	98%	-1 p.e.
Ärendebalanser <sup>1)</sup>	3 629	6 113	12 410	103,0%
Avslutade ärenden om utfärdande av europeiskt arvsintyg	318	335	252	-24,8%

Källa: Guppi, Diana

Not 1) Bouppteckning, dödsboanmälan, tilläggsbouppteckning, överklagan, övriga ärenden.

I de fall Skatteverket inte får in en bouppteckning i tid kan vi förelägga dödsboet att komma in med en bouppteckning med hot om vite. Antalet förelägganden med vite har ökat något under 2020, efter en kraftig minskning 2019. Den nya nivån beror på de högre krav på kommunikering vid vitesförelägganden som numera ställs i förvaltningslagen.

Under 2020 har Skatteverket avgjort två skadeståndsärenden rörande bouppteckningar. Inga skadeståndsersättningar har betalats ut.

## Äktenskapsregistret

Skatteverket registrerar, förvarar och lämnar ut följande handlingstyper från äktenskapsregistret:

- äktenskapsförord
- gåvor mellan makar
- anmälningar om bodelning och bodelningshandlingar
- underrättelser från tingsrätter om dom och beslut i mål om äktenskapsskillnad
- lagvalsavtal.

Vissa familjerättsliga handlingar måste registreras och den som lämnat in ett ärende kan via *Mina sidor* följa sitt ärende från det att ärendet kommer in till Skatteverket till dess att registrering har skett.

Äktenskapsregistret är offentligt och används av privatpersoner men även av bland annat domstolar, banker, försäkringsbolag och kreditupplysningsbyråer.

Under 2020 har andelen som fått sitt ärende registrerat i äktenskapsregistret inom två veckor ökat och de allra flesta har fått sitt ärende registrerat inom tre veckor. Vi ser att det är något

färre som registrerat ett ärende i äktenskapsregistret under 2020 och framförallt har antalet äktenskapsförord varit färre jämfört med 2019.

Det är numera möjligt för privatpersoner att betala ansökningsavgiften för att registrera en handling i äktenskapsregistret via Swish. Under 2020 har 26,7 procent betalats på detta sätt.

Skatteverket mäter styckkostnad som total kostnad för verksamhetsområdet i förhållande till antal registrerade ärenden i äktenskapsregistret. De totala kostnaderna inom verksamhetsområdet har minskat vid en jämförelse med 2019 och kostnaden per registrerat ärende har minskat.

Tabell 77 Äktenskapsregistret produktionsmätt

Antal	2018	2019	2020	2019-2020
Registrerade ärenden i äktenskapsregistret	22 040	22 154	21 583	-2,6%
Registrerade ärenden per dag i äktenskapsregistret	20,1	19,5	17,8	-8,5%
Kostnad per registrerat ärende (kr)	519	512	468	-8,7 %
Ärenden registrerade inom två veckor	77 %	66%	79%	13 p.e.
Ärenden registrerade inom tre veckor	96 %	94%	92%	-2 p.e.

Källa: Guppi

## Kvalitetssäkring

Under 2020 har vi kvalitetssäkrat slumpmässigt utvalda ärenden inom både bouppteckningar och äktenskapsregistret. Kvalitetssäkringen indikerade en god kvalitet i allmänhet.

De förbättringsområden som vi konstaterade vid granskningen av ärenden var främst inom utredning/handläggning. Eftersom urvalet är begränsat får brister i enskilda ärenden större genomslag på resultatet. I några ärenden har vi sett att de brev vi skickat med begäran om komplettering blivit för omfattande eller saknat information. Vi genomför därför kompetenshöjande insatser för att kompletteringsbrev ska innehålla rätt information. Kvalitetssäkringen visade att vi har haft tillfredsställande väntetider men att de under urvalsperioden tillfälligt varit längre än normalt inom äktenskapsregistret. Genom den kompetensbreddning som vi utför mellan verksamhetsområdena kan vi bättre svara upp mot variation i inflödet inom båda områdena.

Tabell 78 Kvalitetssäkring slumpurval för bouppteckningar och äktenskapsregistret

Andel ärenden per kategori <sup>1)</sup>	2018	2019	2020	2019-2020
<b>Registrering</b>				
God	100%	93,5%	95,6%	2,1 p.e.
Tillfredsställande	0,0%	4,2%	2,0%	-2,2 p.e.
Inte tillfredsställande	0,0%	2,3%	2,4%	0,1 p.e.
<b>Utredning/handläggning</b>				
God	97,0%	81,9%	87,2%	5,3 p.e.
Tillfredsställande	1,6%	13,0%	4,8%	-8,2 p.e.
Inte tillfredsställande	1,4%	5,1%	8,0%	2,9 p.e.
<b>Beslut</b>				
God	97,2%	95,8%	96,4%	0,6 p.e.
Tillfredsställande	1,4%	1,4%	0,0%	-1,4 p.e.
Inte tillfredsställande	1,4%	2,8%	3,6%	0,8 p.e.
<b>Information<sup>2)</sup></b>				
God	100,0%	100,0%	IA	IA
Tillfredsställande	0,0%	0,0%	IA	IA
Inte tillfredsställande	0,0%	0,0%	IA	IA
<b>Språk</b>				
God	95,0%	97,0%	99,5%	2,5 p.e.
Tillfredsställande	5,0%	3,0%	0,5%	-2,5 p.e.
Inte tillfredsställande	0,0%	0,0%	0,0%	0,0 p.e.
<b>Bemötande</b>				
God	98,6%	98,9%	100,0%	1,1 p.e.
Tillfredsställande	1,4%	1,1%	0,0%	-1,1 p.e.
Inte tillfredsställande	0,0%	0,0%	0,0%	0,0 p.e.
<b>Arkivering</b>				
God	97,0%	98,6%	96,0%	-2,6 p.e.
Tillfredsställande	2,7%	1,4%	1,6%	0,2 p.e.
Inte tillfredsställande	0,3%	0,0%	2,4%	2,4 p.e.
<b>Handläggningstid</b>				
God	99,5%	98,1%	72,3%	-25,8 p.e.
Tillfredsställande	0,0%	1,4%	27,7%	26,3 p.e.
Inte tillfredsställande	0,5%	0,5%	0,0%	-0,5 p.e.

Källa: Skatteverkets kvalitetssäkringsmodell

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

Not 2) Inte aktuellt då endast ärendeanknuten information ingår i urvalet.

## 11.2.2 Vägledning

Skatteverket vägleder privatpersoner och företag för att det ska vara enkelt att upprätta och lämna in en formellt korrekt bouppteckning samt att ta del av korrekta bouppteckningsuppgifter. På vår hemsida finns bouppteckningsblanketter och information till stöd för den som ska lämna en bouppteckning.

Genom att vägleda privatpersoner och företag bidrar Skatteverket till att göra det enkelt att registrera en handling i äktenskapsregistret samt att ta del av uppgifter som finns registrerade i registret. På hemsidan finns information till stöd för den som vill registrera en handling i äktenskapsregistret.

Under 2020 har det varit svårare att komma i kontakt med Skatteverket via telefon för den som vill få svar på sin fråga kring bouppteckningar. Kötiden har mer än tredubblats till drygt 10

minuter. Att fler väntat på att få sin bouppteckning registrerad har medfört fler samtal till verksamheten med frågor om status på ärenden.

### 11.2.3 Kontroll

Genom kontroll bidrar Skatteverket till att bouppteckningsuppgifter samt uppgifter i äktenskapsregistret är korrekta.

Kontroll sker främst innan vi registrerar uppgifterna genom att vi ser till att de uppgifter som ska registreras uppfyller de krav som ställs i 20 kapitlet i ärvdabalken för registrering av bouppteckningar och enligt 16 kapitlet i äktenskapsbalken för äktenskapsregistret.

När en ofullständig bouppteckning kommer in begär Skatteverket att den ska kompletteras och på så sätt registreras endast formellt korrekta bouppteckningar. I 16,6 procent av de registrerade bouppteckningarna har vi begärt skriftlig komplettering och andelen är en liten ökning jämfört med 2019.

### 11.2.4 Strukturutveckling

Skatteverket genomför utvecklingsaktiviteter med syfte att göra det enkelt att upprätta och lämna en formellt korrekt bouppteckning samt att ta del av registrerade bouppteckningsuppgifter. Vi genomför även utvecklingsaktiviteter för att göra det enkelt att lämna in formellt korrekta handlingar till äktenskapsregistret samt för att underlätta att ta del av uppgifter i detta register.

Vi har under 2020 pausat arbetet med att ansluta bouppteckningar till *Mina sidor* och *Mina meddelanden*. Utvecklingsarbetet har istället haft fokus på att utveckla ett handläggningsstöd för europeiska arvsintyg i bouppteckningssystemet. Skatteverket har dock tvingats avbryta utvecklingen av handläggningsstödet i avvaktan på en utredning om val av teknisk plattform.

Skatteverket har under 2020 slutfört arbetet med att ansluta äktenskapsregistret till det elektroniska arkivet eArkiv. När ärendet är avslutat för vi över informationen till eArkiv och den ligger sen elektroniskt arkiverat till dess att gallring sker maskinellt. På så sätt kan Skatteverket enklare tillhandahålla en handling som är registrerad i äktenskapsregistret till den som vill ta del av denna. Samtidigt minskar behovet av fysisk lagringsplats vilket är kostnadseffektivt.

Inom äktenskapsregistret har vi säkerställt att datum för kundhändelser som visas på *Mina sidor* är

korrekta, då det uppmärksammats att dessa tidigare varit felaktiga.

Skatteverket har fortsatt kompetensbreddning mellan verksamhetsområdena bouppteckning och äktenskapsregistret. Syftet är att öka flexibiliteten och utveckla medarbetarna. Detta medför att kunden får en effektivare hantering av sitt ärende oavsett om det avser bouppteckning eller äktenskapsregistret.

## 11.3 Grund för bedömning

I detta avsnitt summerar vi grund för bedömning utifrån den resultatinformation som framgår mer utförligt under redovisningen av genomförd verksamhet inklusive resultat i avsnitt 11.2.1-11.2.4.

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

De genomförda verksamheterna har bidragit till att bouppteckningar och ärenden i äktenskapsregistret blivit korrekt registrerade.

De allra flesta har fortsatt fått sin bouppteckning registrerad inom nio veckor, men andelen som fått den registrerad inom fyra veckor har minskat väsentligt. Det är dessutom många som fortsatt väntar på att få bouppteckningen registrerad.

Det har varit svårare att komma i kontakt med Skatteverket via telefon för den som vill få svar på sin fråga kring bouppteckningar.

Den externa beställningstjänsten för kopior av bouppteckningar har använts i stor utsträckning och användningen har fortsatt att öka.

De allra flesta har fortsatt fått sin handling registrerad i äktenskapsregistret inom tre veckor och andelen som fått den registrerad inom två veckor har ökat.

Kvalitetssäkringen av ärenden i närtid indikerar en god kvalitet och utvecklingen har varit fördelaktig inom flertalet kategorier.

Genom kontrollerande aktiviteter har vi sett till att bouppteckningsuppgifter och uppgifter i äktenskapsregistret är korrekta. Fortsatt är det dock många bouppteckningar som måste kompletteras innan registrering kan ske.

Skatteverket har slutfört arbetet med att ansluta äktenskapsregistret till det elektroniska arkivet eArkiv.



## 12 Id-kort

### Uppgift enligt Skatteverkets instruktion

Skatteverket utfärdar identitetskort för folkbokförda i Sverige.

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

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

### 12.1 Inledning

Syftet med id-kortsverksamheten är att utfärda legitimationshandlingar som kan användas av personer som behöver styrka sin identitet.

Den som är folkbokförd i Sverige och är över 13 år kan ansöka om id-kort på ett servicekontor. Servicekontoren har Statens servicecenter som huvudman men Skatteverket är utfärdande myndighet för id-kort.

### 12.2 Redovisning av genomförd verksamhet inklusive resultat

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

#### Sammanfattande bedömning:

Skatteverket bedömer att resultatet för verksamhetsområdet id-kort är gott. Resultatutvecklingen är oförändrad jämfört med 2019.

Skatteverket bedömer att genomförd verksamhet bidragit till att utfärdade identitetskort för folkbokförda i Sverige är säkra och korrekta.

#### 12.2.1 Ärendehantering

Skatteverket har i uppgift att hantera id-kortsärenden som behöver genomgå en fördjupad granskning. Skatteverket fungerar också som stöd till servicekontoren genom att hålla utbildningar och ge information om aktuella frågor.

Den som vill ansöka om id-kort behöver personligen besöka ett servicekontor för att göra detta. Det är möjligt att boka tid för besök på ett servicekontor via Skatteverkets hemsida. När id-kortet är färdigt får den sökande ett meddelande via brev eller sms från Skatteverket att id-kortet finns att hämta på ett servicekontor.

Det är färre personer som ansökt om id-kort under 2020 jämfört med 2019. En anledning till detta är covid-19-pandemin som medfört att människor varit mer restriktiva att röra sig i samhället. Lika många kvinnor som män ansökte om id-kort under 2020. Det är en förändring jämfört med 2019 då det var fler män än kvinnor som ansökte om id-kort.

Under 2020 har de allra flesta som fått ett id-kort utfärdat fått det inom två veckor. Det visar att servicekontoren kunnat hantera de flesta ärendena och fortsatt haft förutsättningar att hantera id-kortsansökningar.

Det är något färre som fortsatt väntar på att få sitt id-kort utfärdat. Antalet ärenden hos Skatteverket har dock ökat. En anledning är att covid-19-pandemin har gjort att färre sökanden kunnat identifiera sig med hjälp av en intygsgivare, då intygsgivare inte kunnat ta sig till servicekontoret i samma utsträckning. Sökanden måste då istället identifiera sig med hjälp av andra handlingar och dessa ärenden behöver alltid genomgå en fördjupad granskning så att Skatteverket kan göra en sammanvägd bedömning. Vidare har ett produktionsfel hos kortleverantören medfört att id-kort blivit felaktiga. Skatteverket har därför behövt avsätta resurser för att återkalla dessa id-kort och informera om att berörda behöver göra en ny kostnadsfri ansökan om id-kort.

Tabell 79 Id-kort produktionsmått

Antal/Andel	2018	2019	2020	2019-2020
Ansökningar om id-kort	160 069	168 190	142 193	-15,5%
- varav kvinnor	50 %	49 %	50 %	1 p.e.
- varav män	50 %	51 %	50 %	-1 p.e.
Utfärdade id-kort	153 497	162 426	138 866	-14,5%
Utlämnade id-kort	148 720	160 857	132 595	-17,6%
- varav kvinnor	50 %	49 %	50 %	1 p.e.
- varav män	50 %	51 %	50 %	-1 p.e.
Avslutade ärenden per dag <sup>1)</sup>	59,2	55,8	40,3	-27,8%
Avslutade ärenden på Skatteverkets id-kontrollsektion per dag <sup>1)</sup>	8,6	8,4	7,0	-17,4%
Kostnad per utfärdat id-kort (kr)	811	610	567	-7,0 %
Avslutade ärenden inom två veckor	87 %	88 %	88 %	0 p.e.
Avslutade ärenden inom sex veckor på Skatteverkets id-kontrollsektion	69 %	56 %	46 %	-10 p.e.
Ärendebalans	4 630	4 292	4 001	-6,8%
- varav ärendebalans på Skatteverkets id-kontrollsektion	1 652	1 051	1 329	26,5%

Källa: UBW, Guppi och IDA

Not 1) 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 instruktionen.

Skatteverket mäter styckkostnad som total kostnad för verksamhetsområdet i förhållande till antal utfärdade id-kort. De totala kostnaderna inom verksamhetsområdet har minskat med 20,5 procent jämfört med 2019. Skatteverket har under 2020 inte haft de kostnader för servicekontoren som vi hade fram till halvårsskiftet 2019 då de överfördes till Statens servicecenter. Kostnaden per utfärdat id-kort har minskat med 7,0 procent och uppgår till 567 kr.

Tabell 80 Intäkter och kostnader

Tkr	2018	2019	2020	2019-2020
Intäkter av anslag	59 069	29 708	19 806	-33,3 %
Övriga intäkter	65 448	69 310	58 907	-15,0 %
Kostnader	124 518	99 019	78 713	-20,5 %
- varav personal och drift	108 241	78 183	62 562	-20,0 %
- varav material <sup>1)</sup>	16 277	20 836	16 151	-22,5 %

Källa: UBW

Not 1) Id-kortsverksamheten har materialkostnader för bland annat kortstammar.

## Kvalitetssäkring

Under 2020 har vi kvalitetssäkrat slumpmässigt utvalda ärenden inom den fördjupade granskningen av id-kortsärenden. Kvalitetssäkringen indikerade

en god kvalitet i allmänhet även om utvecklingen är ofördelaktig inom samtliga kategorier i jämförelse med 2019. Eftersom urvalet är begränsat får brister i enskilda ärenden stort genomslag på resultatet.

De förbättringsområden som vi konstaterade vid granskningen var främst inom kategorierna utredning/handläggning och språk. Vi har sett till att våra beslut och kompletteringsbrev är klarspråksanpassade samt innehåller relevant information för den som ansöker om id-kort. Vi har dessutom underlättat för användningen av stödtexter i ärendehantering.

Tabell 81 Kvalitetssäkring slumpurval för id-kort

Andel ärenden per kategori <sup>1)</sup>	2018	2019	2020	2019-2020
<b>Registrering</b>				
God	93,4%	100,0%	98,6%	-1,4 p.e.
Tillfredsställande	3,3%	0,0%	1,4%	1,4 p.e.
Inte tillfredsställande	3,3%	0,0%	0,0%	0,0 p.e.
<b>Utredning/handläggning</b>				
God	83,4%	93,1%	84,2%	-8,9 p.e.
Tillfredsställande	12,2%	5,5%	10,5%	5,0 p.e.
Inte tillfredsställande	4,4%	1,4%	5,3%	3,9 p.e.
<b>Beslut</b>				
God	90,0%	96,5%	91,7%	-4,8 p.e.
Tillfredsställande	3,3%	1,4%	1,5%	0,1 p.e.
Inte tillfredsställande	6,7%	2,1%	6,8%	4,7 p.e.
<b>Information<sup>2)</sup></b>				
God	97,8%	100,0%	IA	IA
Tillfredsställande	1,1%	0,0%	IA	IA
Inte tillfredsställande	1,1%	0,0%	IA	IA
<b>Språk</b>				
God	97,8%	100,0%	88,0%	-12,0 p.e.
Tillfredsställande	2,2%	0,0%	12,0%	12,0 p.e.
Inte tillfredsställande	0,0%	0,0%	0,0%	0,0 p.e.
<b>Bemötande</b>				
God	96,2%	100,0%	99,2%	-0,8 p.e.
Tillfredsställande	0,0%	0,0%	0,8%	0,8 p.e.
Inte tillfredsställande	3,8%	0,0%	0,0%	0,0 p.e.
<b>Arkivering</b>				
God	100%	99,3%	98,5%	-0,8 p.e.
Tillfredsställande	0,0%	0,7%	0,0%	-0,7 p.e.
Inte tillfredsställande	0,0%	0,0%	1,5%	1,5 p.e.
<b>Handläggningstid</b>				
God	88,9%	100,0%	90,2%	-9,8 p.e.
Tillfredsställande	11,1%	0,0%	9,0%	9,0 p.e.
Inte tillfredsställande	0,0%	0,0%	0,8%	0,8 p.e.

Källa: Skatteverkets kvalitetssäkringsmodell

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

Not 2) Inte aktuellt då endast ärendeanknuten information ingår i urvalet.

Den kvalitetssäkring som Skatteverket genomfört på servicekontoren har visat en god kvalitet i allmänhet på de kontor som vi har granskat. De förbättringsområden som kommit fram vid granskningen har vi återkopplat till berörda servicekontor med rekommendationer på åtgärder.

## Rättsliga frågor

Antalet avgjorda skadeståndsärenden avseende privatpersoner har minskat och Skatteverket har medgett ersättning i färre ärenden. Den vanligaste orsaken till att privatpersoner begärt skadestånd har varit felaktiga uppgifter i folkbokföringsregistret, såsom felstavning av namn. Eftersom id-korten då behöver göras om handlar ärendet nästan uteslutande om att sökande begär ersättning för utlägg de haft för att göra om id-kortet, vilket i stor utsträckning beviljas.

Tabell 82 Avgjorda skadeståndsärenden<sup>1)</sup>

Antal	2018	2019	2020	2019-2020
Avgjorda skadeståndsärenden	94	77	36	-53,2 %
- varav anspråk där ersättning medgivits	57	47	21	-55,3 %

Källa: Rapport: Redovisning av beslut om skadestånd och klagomål 2020 som gäller Skatteverket, dnr 8-717463  
Not 1) Övergång till nytt diariesystem Diana har försvårat praktiskt framtagande av könsuppdelad statistik.

Domstolsstatistiken från förvaltningsrätten visar att antal inkomna ärenden har minskat sedan 2019 och även andelen ändrade beslut har minskat.

Tabell 83 Ändrade beslut i förvaltningsrätt

Andel	2018	2019	2020	2019-2020
Andel ändrade beslut	5,6 %	6,3 %	4,5 %	-1,8 p.e.

Källa: Guppi

### 12.2.2 Vägledning

Genom att informera och på andra sätt vägleda privatpersoner bidrar Skatteverket till att göra det enklare att ansöka om och få tillgång till id-kort.

Det finns information på Skatteverkets hemsida för att det ska vara enkelt att förstå vilka förutsättningar som gäller vid ansökan om id-kort. Under året har vi uppdaterat den rättsliga vägledningen och den innehåller nu tydligare och mer fördjupad rättslig information. För att den som ansöker om id-kort ska få aktuell information skickar Skatteverket dessutom regelbundet nyhetsbrev till servicekontoren.

Med anledning av covid-19-pandemin har vi anpassat verksamheten så att personer som ingår i riskgrupper kunnat ansöka om id-kort och boka tider utanför ordinarie öppettider på servicekontoren.

### 12.2.3 Kontroll

Genom att kontroll sker i huvudsak innan utfärdandet av id-kortet skapar Skatteverket

förutsättningar för att id-korten ska vara säkra och korrekta.

Under 2020 har andelen ärenden som genomgått en fördjupad granskning hos Skatteverket varit i stort sett oförändrad och andelen ärenden där den sökande fått avslag ligger i nivå med 2019.

Tabell 84 Ärenden till fördjupad granskning och avslag på ansökan

Antal/Andel	2018	2019	2020	2019-2020
Andel ärenden som gått till fördjupad granskning	13 %	11 %	12 %	1 p.e.
Antal avslag på ansökan om id-kort	759	895	832	-7,0%
Andel avslag i förhållande till ansökningar om id-kort	0,47 %	0,53 %	0,59 %	0,06 p.e.

Källa: Guppi

Skatteverket genomför normalt utbildningsinsatser avseende dokumentkontroll både internt och externt. I år har vi dock inte kunnat genomföra utbildningarna med anledning av covid-19-pandemin. Istället har vi haft informationstillfällen för nya servicehandläggare med fokus på att ge dessa kännedom om dokumentkunskap och undersökningsutrustning.

Skatteverket har fortsatt att samverka med EU-organisationen iFADO<sup>78</sup> för att kontrollera identitetshandlingar. Vi har gjort förfrågningar till det land inom EU, EES och Schweiz som utfärdat handlingen och flera av dessa har bekräftats som falska.

Skatteverket har även under 2020 utrett försök att skaffa sig falsk identitet genom så kallad *look alike*-förfarande där en och samma person har sökt id-kort för flera andra personers identiteter och med samma intygsgivare. Insatsen har resulterat i spärrade id-kort och brottsanmälningar.

Vi har genomfört riktade insatser för ärenden där betalning saknas och för återbetalningsärenden. Insatserna har lett till att flera av dessa ärenden har kunnat beviljas direkt och därmed har väntetiderna för berörda personer förkortats.

### 12.2.4 Strukturutveckling

För att id-korten ska bli mer säkra och korrekta samt för att göra det smidigare att ansöka om och få tillgång till id-kort arbetar Skatteverket med att utveckla verksamheten.

Som ett resultat av den ovan nämnda insatsen för att förhindra försök att skaffa sig falsk identitet har

<sup>78</sup> Intranet False and Authentic Documents Online.

Skatteverket förbättrat funktionen för visning av tidigare ansökan. I ett nytt ärende kan fotografier och namnteckningar jämföras med tidigare ärenden som visas i en egen vy.

Under året har Skatteverket utvecklat en funktion som gör att påminnelsebrev skickas digitalt till den som inte hämtat ut sitt id-kort. Utskicken av påminnelsebrev har dock pausats för att inte sjuka personer eller personer i riskgrupper ska besöka servicekontoren under covid-19-pandemin.

### 12.3 Grund för bedömning

I detta avsnitt summerar vi grund för bedömning utifrån den resultatinformation som framgår mer utförligt under redovisningen av genomförd verksamhet inklusive resultat i avsnitt 12.2.1-12.2.4.

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

Den genomförda id-kortsverksamheten har bidragit till att utfärdade identitetskort för folkbokförda i Sverige är säkra och korrekta.

De allra flesta som ansökt om ett id-kort har fortsatt fått det utfärdat inom två veckor.

Det är något färre som fortsatt väntar på att få sitt id-kort utfärdat jämfört med 2019, men andelen som väntat längre än två veckor har ökat.

Kvalitetssäkringen av ärenden indikerar en god kvalitet både på servicekontoren och inom Skatteverket.

Skatteverket har under året förenklat för de som ansöker om id-kort genom vägledning på vår hemsida. Vidare har vi anpassat besökstider och utskick av påminnelsebrev med anledning av covid-19-pandemin.

Såväl andelen ärenden som genomgått en fördjupad granskning hos Skatteverket som andelen ärenden där den sökande fått avslag ligger i nivå med 2019.

Dokumentkontrollen har utvecklats genom en förbättrad funktion för visning av tidigare ansökan.

## 13 Övriga åiterrapporteringskrav enligt regleringsbrevet

### 13.1 Förstärkt arbete med att motverka skattebrott och skattefusk

#### Aiterrapporteringskrav i regleringsbrevet

Skatteverket ska 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. I anslutning till detta ska Skatteverket även redovisa genomförda åtgärder för att motverka penningtvätt.

#### 13.1.1 Åtgärder för att förstärka och intensifiera arbetet mot skattefusk och skattebrott

Skatteverket har i arbetet med att bekämpa skattebrott, skattefusk och skatteundandragande fortsatt haft fokus på allvarligt skatteundandragande, missbruk av systemen, det myndighetsgemensamma arbetet mot organiserad brottslighet, digitalt fusk och skatteundandragande med internationell anknytning. Vi har också haft fortsatt fokus på folkbokföringsverksamhetens koppling till skattebrott och skattefusk. Skatteverket har i syfte att motverka missbruk av välfärdssystemen bland annat förbättrat den interna styrningen beträffande underrättelseskyldigheten avseende felaktiga utbetalningar men också deltagit i myndighetsöverskridande samverkan på en övergripande nivå.

I det fortsatta arbetet med förändringen av vår organisation har vi haft stort fokus på att förtydliga ledning och styrning i syfte att få större inriktning mot fusk och i vårt deltagande i det myndighetsgemensamma arbetet väger samhällsintresset tyngre än tidigare. Detta är inte minst tydligt i vårt arbete till följd av de olika stödåtgärder som beslutats med anledning av pågående covid 19-pandemin. Som en effekt av detta har Skatteverkets bidrag till samhällsnyttan ur ett helhetsperspektiv stärkts under året.

#### Allvarligt skatteundandragande

Skatteverket har fortsatt fokusera på att tidigt identifiera och stoppa allvarligt skatteundandragande och missbruk av systemen.

Under 2019 infördes skyldighet för företag att lämna uppgifter om anställdas inkomster månadsvis. Individuppgiften är en inkomstuppgift som bland annat ligger till grund för andra myndigheters handläggning samt bedömning av kreditvärdighet. Skatteverket har arbetat med att kartlägga och identifiera missbruk av systemet, det vill säga förekomst av felaktiga individuppgifter, för kontroll och för eventuella lagstiftningsåtgärder.

Skatteverket har fortsatt arbetet med att utreda momsundandragande kopplat till gränsöverskridande handel med elektronikvaror och tjänster avseende VoIP (Voice over Internet Protocol), så kallad karusellhandel. Det har varit omfattande utredningar som också uppmärksammats i media på grund av beloppens storlek. En ny lagstiftning som avser omvänd skattskyldighet på elektronikvaror förväntas träda i kraft under 2021. Risken beträffande momsundandragande vid gränsöverskridande handel med VoIP bedöms kvarstå då det nya lagförslaget inte omfattar denna företeelse.

Vidare har Skatteverket fortsatt att identifiera och beskatta aktörer som på olika sätt använder kryptovalutor för att undandra skatt eller för olagliga verksamheter inklusive penningtvätt. Inom Skatteverket pågår även kunskapsuppbyggnad, metodutveckling och samverkan kring nya betalningslösningar i syfte att stärka vår förmåga att motverka och förebygga digitalt fusk.

Skatteverket har stått för ett ökat antal brottsanmälningar jämfört med föregående år. Den nya organisationen för hantering av brottsanmälningar, interna informationsinsatser samt en fortsatt nära dialog med Ekobrottsmyndigheten kring upprättande av brottsanmälningar bedöms ha gett önskad effekt. Vi har även inrättat en organisation för hantering av underrättelser till andra myndigheter och kommuner med stöd av Underrättelseskyldighet vid felaktiga utbetalningar (FUT) från välfärdssystemen. Här omhändertas även vår skyldighet att underrätta Tillväxtverket avseende stöd vid korttidsarbete.

#### Organiserad brottslighet

Skatteverket har fortsatt att prioritera det myndighetsgemensamma arbetet mot organiserad brottslighet. Mot bakgrund av att identitets- och folkbokföringsfrågor fått allt större betydelse i

samverkansarbetet medverkar folkbokföringsverksamheten numera i samtliga regionala underrättelsecentrum. Vidare har samhällsnyttan i det myndighetsgemensamma arbetet stärkts under året. Inom ramen för myndighetssamverkan deltar Skatteverket i ett långsiktigt utvecklings- och innovationsarbete för att utveckla metoder och samverkansformer.

Skatteverket har ökat sin närvaro i det myndighetsgemensamma arbetet, både i form av nedlagd tid och genom att fler medarbetare har deltagit i olika insatser. Vålfärdsbrottslighet förekommer i allt högre grad och här är Skatteverkets medverkan av stor vikt för andra deltagande myndigheter. Vidare har det varit fortsatt fokus på gränsöverskridande handel avseende momsundandragande, det vill säga karusellhandel. Inom ramen för myndighetssamverkan deltar Skatteverket i en särskild samverkan som syftar till att förebygga, upptäcka och motverka brottsliga angrepp mot de stödpaket som beslutats av regeringen med anledning av covid-19.

I syfte att få ett klargörande kring Skatteverkets arbetssätt med skönsässig beskattning vid ordinarie omprövning och genom efterbeskattning efter kontanta insättningar på bankkonto har Skatteverket drivit en process till Högsta förvaltningsdomstolen (HFD). HFD har bifallit Skatteverkets överklagande den 26 oktober 2020 (mål nr 3316--3318-19). Samtidigt som Skatteverket gör en bedömning i varje enskilt ärende så förväntas domen stärka Skatteverkets arbete för att motverka ekonomisk brottslighet.

Det myndighetsgemensamma arbetet bidrar även till att höja kunskapen kring aktuella företeelser samt lämna förslag på regeländringar och rekommendationer, vilket förstärker det förebyggande arbetet mot skattefusk och skattebrott.

### **Internationellt**

För att motverka skatteundandragande med internationell anknytning har Skatteverkets beskattningsverksamhet fortsatt att prioritera området och har förstärkt den internationella kompetensen inom internationellt informationsutbyte samt internationell samverkan.

Under 2020 har Skatteverket fortsatt att utveckla arbetet med det automatiska informationsutbytet, framför allt genom en mer systematisk och metodisk användning av informationen i större

utsträckning i kontrollverksamheten. Skatteverket har även påbörjat hanteringen av det nya informationsutbytet vad gäller uppgiftsskyldigheten för rådgivare (DAC6).

### **Regelförändringar**

Skatteverket har redovisat förslag till regeringen som avser omvänd skattskyldighet för mervärdes-skatt vid nationell handel. Syftet med förslaget är att hindra omfattande mervärdeskattebedrägerier som leder till stora skattebortfall. Lagförslaget, som avser vissa elektronikvaror, föreslås träda i kraft den 1 april 2021.

Under 2020 har det skett regelförändringar som stärker Skatteverkets arbete att motverka och förebygga ekonomisk brottslighet. Från och med den 20 juni 2020 har Skatteverket, genom ändringar i skatteförfarandeförordningen, en skyldighet att anmäla misstankar om penningtvätt och näringspenningtvätt.

Den 1 juni 2020 infördes en skyldighet att lämna uppgifter mellan vissa verksamhetsgrenar inom Skatteverket. Den omfattar en skyldighet för skattebrottsenheten att lämna uppgifter till beskattningsverksamheten, folkbokföringen och id-kortsverksamheten under vissa förutsättningar. Vidare omfattas verksamheterna med beskattning, folkbokföring och id-kort av uppgiftsskyldigheten gentemot skattebrottsenheten. Syftet med bestämmelserna är att informationsutbytet till och från Skattebrottsenheten ska öka för att på ett bättre sätt ta tillvara den samlade informationen som finns inom Skatteverket.

### **13.1.2 Åtgärder för att motverka penningtvätt**

Penningtvätt handlar om att dölja eller omvandla vinster från brottslig verksamhet. Syftet är att omvandla medlen från den brottsliga verksamheten till tillgångar som kan redovisas öppet. Penningtvättbrottet kan förekomma i samband med skattebrott och annan ekonomisk brottslighet. Penningtvätt är, liksom vapenhandeln, också tätt knutet till narkotikahandeln liksom den ökande våldsanvändningen i samhället. I Skatteverkets uppdrag med att bidra till ett väl fungerande samhälle är åtgärder för att motverka penningtvätt därför en mycket viktig del.

Vi har under 2020, inom ramen för Samordningsfunktionen<sup>79</sup> för åtgärder mot penningtvätt och finansiering av terrorism, deltagit i en rad olika aktiviteter bland annat i att uppdatera den nationella riskbedömningen av penningtvätt för att kartlägga och riskbedöma svenska myndigheters utmaningar på området.

Skatteverket har under året kartlagt vårt arbete kopplat till penningtvätt. Denna översyn har resulterat i förslag där det finns en tydlig struktur över hur Skatteverket ska samordna sitt arbete med att motverka penningtvätt.

Skatteverket håller sedan 2007 i ett nätverk där bland annat banker, andra myndigheter och företag som lyder under penningtvättslagstiftningen ingår. Syftet med nätverket är att utbyta erfarenheter för att tidigt kunna upptäcka och stoppa oseriösa aktörer. Under året har Skatteverket på initiativ av nätverket tagit fram en extern handledning om kryptovalutor kopplad till penningtvätt.

Skatteverkets medvetna satsning för att öka kompetensen vad gäller penningtvättbrotten och särskilt dess koppling till olika former av skattebrott har också gett effekter externt. Vi blir ofta kontaktade av andra aktörer i samhället, såväl offentliga som privata, för samarbeten och erfarenhetsutbyten på området.

I syfte att förhindra att finansiella system används för penningtvätt eller finansiering av terrorism har EU antagit ett ändringsdirektiv till det så kallade fjärde penningtvättsdirektivet som har resulterat i lagen (2020:272) om konto- och värdefackssystem, vilken nyligen har trätt i kraft. Skatteverket har i uppdrag att bygga, tillhandahålla och förvalta den tekniska plattformen till konto- och värdefackssystemet, även kallad Mekanismen. Denna plattform planeras att implementeras fullt ut under 2021. Se även redovisning av utvecklingsinsatsen under avsnitt 13.3.1 nedan.

Införandet av Mekanismen tillsammans med skyldigheten att brottsanmäla misstankar om penningtvätt och näringspenningtvätt kommer att stärka Skatteverkets möjligheter att såväl upptäcka som motverka penningtvätt och finansiering av terrorism.

### 13.1.3 Samverkan med Ekobrottsmyndigheten

Skatteverket och Ekobrottsmyndigheten har inlett ett gemensamt uppdrag att ta fram en enhetlig struktur för nätverk på taktisk nivå i syfte att stärka de båda myndigheternas samverkan.

Inom underrättelseverksamheten har Skatteverket i sitt arbete för att bekämpa penningtvätt fortsatt den underrättelseoperativa samverkan med Ekobrottsmyndigheten och Finanspolisen avseende särskilt tongivande aktörer. Arbetet har lett till en större pågående insats i operativa rådet med flera lagförda aktörer. Även avseende aktörer och nätverk på punktskatteområdet pågår underrättelsesamverkan med Ekobrottsmyndigheten.

På punktskatteområdet har Skatteverket och Ekobrottsmyndigheten under 2020 även samverkat för att agera mot skattefusk och skattebrott som primärt rör tobak. Arbetet spänner över produktions-, försäljnings- och distributionsleden. Tack vare att respektive myndighets verktyg kan utnyttjas vid samverkan uppnås större effekt än om vardera myndighet hade agerat på egen hand.

Samverkan pågår även mellan Skatteverket och Ekobrottsmyndigheten gällande omställningsstödet och brotten i samband med detta. Speciellt utsedda åklagare på Ekobrottsmyndigheten i Göteborg har fördjupat sig i problematiken tillsammans med särskilt utsedda medarbetare på skattebrottsenheten i Göteborg. Arbetet har sedan fortskridit under hösten 2020 med att förmedla kunskap vidare från denna grupp till fler åklagare och utredare på skattebrottsenheten runt om i landet. Arbetssättet kommer även följas upp under 2021.

Vidare har Skatteverket och Ekobrottsmyndigheten även fortsatt utvecklingsarbetet för att effektivisera arbetet i samverkansärenden. Ett underlag att använda i utredningarna har tagits fram och en överenskommelse har tecknats mellan myndigheterna.

Skatteverket och Ekobrottsmyndigheten har sedan flera år samverkat kring utbildningsinsatser samt informationsåtgärder och detta arbete har fortsatt under året. I arbetet mot identitetsrelaterade brott har Skatteverket i samverkan med andra nordiska länder under året tagit fram en utbildning som

<sup>79</sup> Samordningsfunktionen för åtgärder mot penningtvätt och finansiering av terrorism har tillkommit genom lag- och förordningskrav

och finns inom Polismyndigheten. Skatteverket är sedan 2018 en av deltagarna.

Ekobrottsmyndigheten har tagit del av inom det förebyggande arbetet.

### 13.1.4 Övrig myndighetssamverkan

#### Myndighetssamverkan mot missbruk av välfärdssystemen

När välfärdssystem nyttjas på felaktigt sätt får det stor samhällspåverkan. Den uppenbara påverkan är att skattemedel används till fel ändamål, men även förtroendet för det demokratiska systemet, välfärdssamhället och vår förmåga att utföra vårt uppdrag påverkas negativt.

Skatteverket har under året deltagit i myndighetssamverkan med Försäkringskassan, Pensionsmyndigheten, Migrationsverket, Ekobrottsmyndigheten, Polismyndigheten och ytterligare tio myndigheter (totalt deltar 19 myndigheter) inom initiativet *Motståndskraft hos utbetalande och rättsvårdande myndigheter, mot missbruk och brott mot välfärdssystemen* (MUR). Den myndighetsövergripande samverkan mot bidragsbrott och missbruk av välfärdssystemen startade i december 2019. Inom fem olika deluppdrag<sup>80</sup> har vi under 2020 arbetat tillsammans för att minska missbruk av välfärdssystemen.

Det myndighetsgemensamma arbetet har bland annat lett till att kunskapen höjts, att förbättrade interna stödmaterial tagits fram, och till gemensamma förslag på regeländringar. Planerade myndighetsgemensamma workshops har fått flyttas fram på grund av den pågående covid-19-pandemin.

#### Metodutveckling för myndighetsgemensam kontroll för att motverka fusk, regelöverträdelser och brottslighet i arbetslivet

Under åren 2018–2020 har åtta myndigheter, däribland Skatteverket, haft ett gemensamt regeringsuppdrag. Uppdraget, som samordnas av Arbetsmiljöverket, syftar till att utveckla ändamålsenliga och effektiva metoder för myndighetsgemensam kontroll för att motverka fusk, regelöverträdelser och brottslighet i arbetslivet. Målsättningen är att företag på den

svenska arbetsmarknaden ska uppleva att de konkurrerar på lika villkor.

Det myndighetsgemensamma arbetet har bland annat lett till gemensamma analyser av förekomsterna av fusk, regelöverträdelser och brottslighet i arbetslivet tillsammans med förslag på förbättringsåtgärder som beskrivs i årliga lägesrapporter. I rapporterna, som Skatteverket ansvarar för att ta fram, beskrivs vilka målgrupper eller miljöer som har högst risk för arbetskraftsrelaterat fusk och fel, och som bedöms som prioriterade riskmiljöer.

Inom ramen för regeringsuppdraget har gemensamma kriterier för myndighetssamverkan samt en tydlig organisationsstruktur för detta arbete utvecklats. Myndighetsgemensamma kontroller har genomförts, såväl i de regionala myndighetsgemensamma samordningsgrupper (så kallade RMS-grupper) som på nationell nivå. Den pågående pandemin har påverkat det myndighetsgemensamma arbetet då flera myndigheter valde att tidigt begränsa antalet kontrollbesök för att minska eller motverka smittspridning.

## 13.2 Jämställdhetsintegrering

### Åtterrporteringskrav i regleringsbrevet

Skatteverket ska redovisa resultat av de åtgärder avseende jämställdhetsintegrering som vidtagits för att myndighetens verksamhet ska bidra till att uppnå målen för jämställdhetspolitiken.

Skatteverkets arbete med jämställdhetsintegrering har till största delen utgått från vår handlingsplan för 2019–2020. Utöver det har vi bland annat gjort en inventering och intersektionell jämställdhetsanalys av delar av verksamheten med anledning av en uppsättning frågor ställda av Kommissionen för jämställda livsinkomster. Svaret till kommissionen har gett oss en sammanställning av Skatteverkets arbete och styrning på området. Det har också genererat en del nya idéer för det fortsatta arbetet med jämställdhetsintegrering. Dessa idéer, som nämns i Skatteverkets svar till kommissionen, kommer att användas i arbetet med det nya JiM<sup>81</sup>-uppdrag för 2022–2025 som Skatteverket fick i regleringsbrevet för 2021.

<sup>80</sup> Deluppdragen handlar om användande av lagen om underrättelse-skyldighet, informationsutbyte, gemensamma riskanalyser, attityder och normer kring välfärdsbrott och om möjligheterna till en mer sammanhållen identitetsförvaltning.

<sup>81</sup> Regeringens program för jämställdhetsintegrering i myndigheter brukar förkortas JiM.



### Kvalitetssäkring och kvalitetsuppföljning

Vi har identifierat ett behov av att utveckla Skatteverkets kvalitetssäkringsmetod för att kunna dra slutsatser om huruvida det förekommer faktiska skillnader mellan myndighetens behandling av kvinnor och män ur ett kvalitetsperspektiv. Med anledning av det genomförde vi en pilotundersökning under 2020 i syfte att vidareutveckla metoden och gå djupare i analysen. Inom pilotstudien som fokuserade på handläggningen av privatpersoners reseavdrag, granskade vi ytterligare aspekter än de som kvalitetsarbetet normalt fångar upp. Piloten visade inget som tyder på kvalitetskillnader i ärendehandläggningen mellan män och kvinnor men den väckte nya, konkreta idéer för hur vi kan vidareutveckla vårt kvalitetssäkringsarbete för att få mer relevanta jämställdhetsanalyser framöver.

Tre av årets kvalitetsuppföljningar har gjorts inom områden som rörde privatpersoner. Av dessa är det bara folkbokföringens handläggning av utomnordisk invandring som har visat några skillnader mellan kvinnor och män. Där såg vi att i de enstaka ärenden som en handläggare felaktigt har skickat ut enbart *ett* beslut (i ärenden som gällde en hel, heterosexuell familj) så är det mannen som har fått beslutet och inte kvinnan.

### Modellmyndighetsuppdraget

Skatteverket har, under ledning av Jämställdhetsmyndigheten, på ett aktivt sätt deltagit med erfarenheter, kunskaper, synpunkter och formuleringar i arbetet med att ta fram en modell för strukturerat erfarenhetsutbyte mellan myndigheter inom området jämställdhetsintegrering. Modellen har kommit att kallas JiM<sup>+</sup> och ska tillämpas av de första grupperna av myndigheter under 2021. Parallellt med utvecklandet av modellen har vi börjat förankra arbetet internt och utsett gruppen som ska ingå i erfarenhetsutbytet.

### Regelförändringar

Att utvärdera regelförändringsförslag ur ett jämställdhetsperspektiv är ett sätt att bidra till att kvinnor och män har samma ekonomiska makt och makt att forma samhället och sitt eget liv. Under 2020 lämnade Skatteverket in sju förslag till regelförändringar. Inget av förslagen bedömdes påverka jämställdheten.

### Hållbar AI

Enligt Skatteverkets handlingsplan ska ett jämställdhets- och jämlikhetsperspektiv beaktas i arbetet med hållbar AI. Under 2020 har Skatteverket beslutat att ingå i ett projekt tillsammans med Jämställdhetsmyndigheten, AI Sustainability Center och Försäkringskassan för att ta fram ett verktyg för jämställd AI. Verktøget ska sedan tillämpas och testas på ett praktiskt fall inom respektive myndighet. Skatteverket bedömer att arbetet kommer att bli ett sätt att dels bidra till utvecklingen inom området jämställd AI, dels ge oss själva lärdomar. Projektet bygger vidare på AISC:s ramverk för hållbar AI som Skatteverket genomförde 2019–2020. Arbetet resulterade i en rapport<sup>82</sup> med flera rekommendationer som vi nu också arbetar vidare med, bland annat definiering av hållbara AI-principer.

### Kompetensspridning

I den senaste uppdateringen av handlingsplanen lades en aktivitet till om kompetensspridning inom Skatteverket. Av flera skäl, däribland covid-19 och flera andra stora tillkommande uppgifter, har detta inte varit lämpligt att prioritera under året.

### Stärkt skydd för våldsutsatta kvinnor

Skatteverket beslutar om och handlägger ärenden i de två lägre nivåerna av skyddade personuppgifter. Många som har skyddade personuppgifter är kvinnor utsatta för mäns våld i nära relationer. Under 2019 identifierade Skatteverket ett antal tänkbara åtgärder att genomföra under 2020 i syfte att öka säkerheten och minska de negativa praktiska konsekvenserna av att leva med skyddade personuppgifter. På så vis kan vi bidra till att minska effekterna av mäns våld mot kvinnor och den maktutövning det innebär. Under 2020 har en del av förslagen beslutats och andra avskrivits. En av de beslutade åtgärder som påbörjats under året är att göra en enkät med personer som lever med skyddade personuppgifter för att få veta direkt av dem vilka åtgärder de tycker är prioriterade för att göra dem trygga och förenkla deras vardag.

En annan åtgärd som beslutats under året är att djupare analysera hur vi beviljar skyddade personuppgifter i syfte att ta fram mer kunskap och identifiera eventuella omotiverade skillnader i beviljandegrad för olika grupper. En arbetsgrupp är

<sup>82</sup> Skatteverket hållbar AI slutrapport 2019-2020, AI Sustainability Center.

tillsatt men på grund av covid-19 har arbetet inte kommit igång mer än så.

### HBTQI-certifiering

Under året har Skatteverket beslutat att HBTQI-certifiera den del av verksamheten som handlägger ändring av personnummer vilket görs bland annat vid korrigerande av juridiskt kön. Eftersom handläggarna inom denna verksamhet kommer i kontakt med många transpersoner, blir kompetens om transfrågor och ett respektfullt, inkluderande bemötande särskilt viktigt för dem. Upphandlingen av certifieringen är genomförd och första utbildningstillfället var planerat till i november men på grund av covid-19 har arbetet skjutits på framtiden.

### Vår roll som arbetsgivare

#### *Våld i nära relationer*

I och med ökat hemarbete i samband med covid-19-pandemin, har det i samhället uppmärksammats en ökad risk för våld i nära relationer. Med anledning av det har Skatteverket under 2020 publicerat information på intranätet om hur man kan agera som chef och kollega om man misstänker att en kollega är utsatt för våld och var man som utsatt kan vända sig för att få stöd.

#### *Rekrytering*

Enligt handlingsplanen ska vi sträva efter att beakta jämställdhets- och jämlikhetsperspektivet i rekryteringsprocessen, så att den i ännu högre grad än tidigare motverkar diskriminering. En metod för att lyckas med det, som föreslogs i samband med senaste revideringen av handlingsplanen för jämställdhetsintegrering, var en pilot vid rekrytering för att i liten skala undersöka effekten av avidentifierade ansökningshandlingar. Någon sådan pilot har inte genomförts. Däremot har vi tagit andra steg i syfte att minimera risken för diskriminering i rekryteringsprocessen. Skatteverket har till exempel ökat användandet av arbetspsykologiska tester och påbörjat arbetet med att fasa ut det personliga brevet eftersom det riskerar att leda till att ovidkommande hänsyn tas och icke-relevanta detaljer påverkar rekryteringen.

#### *Djupare och bredare lönekartläggning*

Skatteverket har under slutet av 2020 beslutat att genomföra en djupare och bredare analys av lön och karriärmöjligheter med fler parametrar än vad som ingår i de ordinarie lönekartläggningarna. Bland annat kommer effekter av föräldraledighet

undersökas. Arbetet har påbörjats och förväntas bli färdigt 2021.

### Kommunikation

Under 2020 har Skatteverket ytterligare utvecklat den interna bildbanken med foton och illustrationer som bryter normer för bland annat kön och visar ett brett spektrum av personer och figurer med olika ålder, könsuttryck med mera.

Vårt årliga event språkdagen, som i år var digital och lockade drygt 200 medarbetare, hade temat språk och likvärdighet. På agendan stod frågor om hur språk kopplar till HBTQI, transinkluderande jämställdhet och motverkande av rasism.

Under 2020 skulle vi enligt handlingsplanen titta vidare på hur könsfördelningen ser ut bland dem vi interagerar med i sociala medier och analysera den. På grund av extraarbete med anledning av covid-19 har detta fått skjutas på framtiden.

Under 2018 började presstjänsten följa upp i vilken utsträckning inkommande medieärenden förmedlas till kvinnor respektive till män, när det behövs talespersoner och experter, samt i vilken utsträckning kvinnor och män uttalar sig i pressmeddelanden. Nedanstående tabell visar en tidsserie över perioden till och med 2020.

Tabell 85 Tidsserie över könsfördelningen bland talespersoner i medierapporteringen 2018–2020, relaterad till könsfördelningen bland alla anställda

	2018		2019		2020	
	K	M	K	M	K	M
<i>K=Kvinnor, M=Män</i>						
Medieärenden förmedlade till talespersoner och experter	58 %	42 %	57 %	43 %	60 %	40 %
Talespersoner i pressmeddelanden	66 %	34 %	47 %	53 %	52 %	48 %
Anställda totalt på Skatteverket	67 %	33 %	66 %	34 %	66 %	34 %

Källa: skatteverket.se/omoss/press/pressmeddelanden/2020 samt pressjourens logg över förmedlade ärenden.

Som tabellen visar var kvinnor något underrepresenterade samtliga år i förhållande till den totala könsfördelningen bland anställda, där kvinnor å andra sidan är överrepresenterade. När det gäller medieärenden förmedlade till talespersoner och experter, var skillnaderna mellan åren små. När det gäller pressmeddelanden minskade däremot andelen kvinnliga talespersoner, även om kvinnor stod för en större andel 2020 än 2019. Under 2019 var män överrepresenterade i pressmeddelanden inte bara i förhållande till den totala könsfördelningen utan också i absoluta tal. Eftersom antalet presstalespersoner sammanlagt är relativt få kan enstaka individer få stort genomslag i

statistiken, vilket skulle kunna vara en delförklaring. För att kunna dra slutsatser om trenden ur jämförbarhetsynpunkt behöver vi fortsätta att följa utvecklingen över tid.

### Involvering av kunder i utvecklingsarbetet

Skatteverket har inte lyckats i ambitionen att följa upp hur jämställd och bred representationen är bland de kunder som involveras i vår utveckling, främst för att vi inte har ett enkätverktyg för externa kontakter på plats. Däremot har vi under 2020 förberett för en manuell pilot i syfte att undersöka om den tilltänkta frågemallen fungerar när det gäller parametrar och formuleringar. Under året har också ett gemensamt metodstöd för användarcentrerad utveckling implementerats inom tjänsteutvecklingen. Där har vi adderat information om jämställdhetsintegrering för att tydliggöra värdet av jämställd och bred representation i kundinvolveringen och hur Skatteverket avser jobba med att följa upp och främja detta på myndigheten. I samma syfte har frågan om jämställdhet och jämlikhet tagits upp i Skatteverkets kundinsiktsråd<sup>83</sup>.

### Bemötande

På Skatteupplysningens enheter och stödenheten fortsätter arbetet löpande för jämlikhetsambassadörerna vars roll är att främja och stödja jämställdhets- och jämlikhetsperspektivet i Skatteupplysningens verksamhet och kvalitetsutveckling med fokus på bemötande. Under 2020 har vikt lagts vid att informera om jämställdhetsperspektivet och statstjänstemannarollen vid nyrekryteringar till Skatteupplysningen.

I Skatteupplysningens handlingsplan för jämställdhet och jämlikhet fanns en aktivitet om att genomföra en extern medlyssningsstudie med avsikt att undersöka och dokumentera kundmötet i Skatteupplysningen ur perspektiven jämställdhet och jämlikhet för ett likvärdigt bemötande. Vi har dock inte kunnat påbörja någon upphandling med extern part, på grund av tolkningen av regelverket kring hantering av person- och sekretessuppgifter.

## 13.3 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. Skatteverket ska även redovisa de effekter som har uppkommit under året som härrör från verksamhetsutveckling som genomförts under året eller tidigare.

I detta avsnitt redovisar vi de viktigaste verksamhets- och it-utvecklingsinsatserna som har genomförts under 2020:

- arbetsgivardeklaration på individnivå
- framtidens folkbokföring
- digitaliserad fastighetstaxering
- redovisa och beskatta tillfälligt arbete i Sverige (TAIS)
- konto- och värdefackssystem
- rapporteringspliktiga arrangemang (DAC 6)
- nytt valsystem (Skatteverket är värmyndighet för Valmyndigheten).

Merparten av insatserna fortsätter under kommande år, medan andra har avslutats under året. Skatteverkets investeringsbudget med uppställning enligt bilaga till regleringsbrevet, där större verksamhetsinvesteringar framgår, redovisas i avsnitt 16.7.

### 13.3.1 Viktigaste verksamhets- och it-utvecklingsinsatserna

#### Arbetsgivardeklaration på individnivå

Arbetsgivardeklaration på individnivå infördes för samtliga arbetsgivare i Sverige 2019. I förarbetena till lagstiftningen uttalades att avsikten är utökade kontrollmöjligheter för att minska osund konkurrens, att öka möjligheten för att det ska bli rätt från början samt att tidigare lägga kontrollen.

Skatteverket har med lagstiftningen fått tillgång till fler uppgifter i tidigt skede efter utbetalning av

kundbehov och beteenden utifrån insikter om kundens hela upplevelse.

<sup>83</sup> Kundinsiktsrådet har bred representation från avdelningar som arbetar med utveckling av tjänster med extern kundnytta. I rådets uppdrag ligger bland annat att identifiera verksamhetsöverskridande

löner. Närhet i tid mellan utbetald ersättning och uppgiftsskyldigheten till Skatteverket möjliggör tidigare insatser och skapar bättre förutsättningar, inte bara för arbetet med att fastställa rätt beskattning och avgiftsunderlag på löneinkomster utan även inom andra områden av beskattningsverksamheten. Fel kan upptäckas tidigare och i nära anslutning till aktuell utbetalning, vilket ökar möjligheterna till att det ska bli rätt från början och skapar bättre förutsättningar för att fastställa rätt beskattning och avgiftsunderlag på löneinkomster - för både arbetsgivare och privatpersoner.

Individuppgifterna har stor betydelse vid kontroller under ett löpande år eftersom man inte behöver invänta årsvisa kontrolluppgifter. Det finns dock ett behov av fortsatt utveckling för att individuppgifterna fullt ut ska kunna användas i kontrollverksamheten.

Flera av de förväntade effekterna har under år 2020 ännu inte slagit igenom. Bland annat har delar av planerade kontrollurval inte kommit på plats under år 2020.

När vi följer individuppgifternas väg genom våra tekniska system är det tydligt att det krävs kompetens och förståelse inom både arbetsgivarområdet och årlig beskattning. Önskat läge är att handläggarna behärskar båda områdena för att kunna hantera följdändringarna åt respektive håll.

Skatteverket kommer under 2021 fortsätta utveckla de interna strukturerna utifrån 2020 års erfarenheter så att kundnyttan ökar samt att kontrollverksamheten utvecklas och blir effektivare.

### Framtidens folkbokföring

Under 2020 har utvecklingsarbetet med Framtidens folkbokföring – att förnya det föråldrade it-stödet för verksamhetsområdet - främst inriktats på att på en övergripande nivå identifiera och beskriva den strategi med vilken folkbokföringsverksamheten ska utveckla ett nytt IT-stöd. Den identifierade strategin syftar till att vidta åtgärder och tillhandahålla de förutsättningar som krävs för att säkerställa att uppgifterna i registret är korrekta.

Utifrån denna inriktning har beslut tagits att utvecklingen av det nya stödet ska ske stegvis för att möta behov från kund och samhälle. Det handlar exempelvis om att:

- öka genomströmning och minska manuell hantering som bidrar till bättre registerkvalitet och ökad rättssäkerhet
- ha transparenta processer som gör det enkelt för privatpersoner och andra aktörer att initiera anmälningar och rättelser
- digitalisera inhämtning och utveckla digitala automatiserade processer så långt möjligt
- utveckla lösningar som ger effektiv och säker tillgång till grunddata och möjliggör ett brett informationsutbyte
- skapa effektiva urvals-, utrednings- och beslutsstöd
- utveckla enkla tjänster som ger värde för kund.

För att påbörja förflyttningen från ett föråldrat till ett nytt system stegvis har fokus i första hand varit på området ”Flytta till och verka i Sverige”. Genom valet av detta område kombineras två stora delområden inom folkbokföringen: Att flytta till Sverige samt Samordningsnummer. Arbetet under året har till stor del koncentrerats på att utveckla det nya stödet för samordningsnummer, för att möta den nya lagen som beräknas att träda i kraft under 2021. När detta är implementerat kan fokus skifta till nästa steg – att hantera området flytta till Sverige.

Den beslutade strategin ska även ge förutsättningar för en effektiv och säker tillgång till grunddata över tid samt möjliggöra ett brett informationsutbyte. Arbetet utgår från Skatteverkets utvecklingsagenda och målarkitektur och prioriterade förmågor som (i fallande ordning):

- är förutsättningsskapande för avveckling
- ger kundnytta
- bidrar till samhällsnytta och ökar möjlighet till informationsutbyte
- ökar kontrollmöjligheter
- ger effekthemtagning i verksamheten.

Digitaliserade intag och minskad manuell hantering ger ökad registerkvalitet och ökad rättssäkerhet. Fler flöden ska därmed automatiseras. Processer ska vara transparenta och göra det enkelt för privatpersoner och andra aktörer att själva initiera anmälningar och rättelser. Folkbokföringen ska utveckla förmågan att kunna prioritera åtgärd för bland annat underrättelser baserat på risk.

Under 2020 har ett flertal it-stöd som närmast sig slutet av sin livscykel identifierats för att minska

riskerna för tvingande tekniska aktiviteter som inte går i takt med verksamhetsutvecklingen. Inom området har systemförändringar skett som varit förutsättningskapande för avveckling, likväl som framtagandet av en målarkitektur och identifiering av de applikationsförmågor som krävs för att beskriva och tydliggöra beroenden mellan olika förmågor. Resultatet av denna insats är att vi har påbörjat folkbokföringens systemförnyelse genom att vi kan hantera samordningsnummer på en helt ny plattform när lagen träder ikraft. Att påbörja systemutvecklingen för ett avgränsat område bidrar till de steg som behöver tas för att fortsätta förnyelsen av verksamhetsområdet med ett nytt systemstöd.

Folkbokföringen har vidare fortsatt utveckla digitala inlag för bland annat kremering/gravsättning, faderskap och vårdnad, som förutom att de bidrar med minskad manuell hantering ger ökad registerkvalitet och snabbare genomflöde vilket i sin tur bidrar till kundnytta.

Navet - aviseringssystemet för folkbokföring har utvecklats så att fler uppgifter, bland annat avregistreringsorsaker, kan aviseras till SPAR (Statens personadressregister). Vidare har kvalitetshöjande utveckling skett, samt möjlighet för kunder att hämta personuppgifter på fler än en person i taget.

Vi har under 2020 bidragit till samhällsnytta bland annat genom utvecklingen av en ingång för ökat informationsutbyte där vi tagit fram ett API för inrapportering av felaktig bosättning. Den första utvecklingsinsatsen genomfördes gemensamt med Försäkringskassan. Resultatet är en snabbare och mer kontinuerlig inrapportering av avvikelser mellan myndighetsspecifika register och uppgifterna i folkbokföringsdatabasen, vilket i sin tur bidrar till folkbokföringsdatabasens kvalitet genom att ge underlag till riktade och utökade kontrollinsatser. Fler andra aktörer kommer i enlighet med den nya lagen avseende rapportering av folkbokföringsfel ansluta till motsvarande API:er.

Vidare har utveckling skett av privatpersoners möjligheter till insyn i egna registeruppgifter, dels genom att kontrollera folkbokförda på den egna adressen och dels som att ges möjlighet att rapportera in om en felaktig person folkbokfört sig på hans adress. Det ger förutom transparens en utökad möjlighet till kontrollinsatser. Utvecklingen och överföring av folkbokföringsinformation till ett

informationslager ger förutsättningar till ett mer riskbaserat kontrollurval.

Sammantaget utgör detta aktiviteter som ska bidra till ett mer riskbaserat arbetssätt som ger samhällsnytta genom en ökad registerkvalitet.

Exempel på utvecklingsaktiviteter som bidragit till effekthemtagningar är inom handläggningen av förnamn där swishbetalningar införts och vi minskat risken för dubbelthantering i tjänsten.

Inom området faderskap och vårdnad har digitaliseringen i samverkan med kommuner medfört att vi till utgången av 2020 har minst 65 kommuner anslutna, som medför att 33% av målgruppen gynnas av en snabbare hantering.

Effekthemtagningar uppnås också genom pågående utvecklingsinsatser inom kontrollområdet som bland annat medför förenklad ärendehantering genom att underlag kompletteras, utökad digital åtkomst till vissa beskattningssuppgifter, samt visst systemstöd för riskbedömning.

Dessutom har vissa förbättringar implementerats i befintlig tjänst för tilldelning av samordningsnummer i syfte att förbättra hanteringen av tilldelning av samordningsnummer för beskattningsändamål (TAIS), för att hantera ett ökat inflöde av samordningsnummerrekvisitioner.

### **Digitaliserad fastighetstaxering**

Under 2020 har utvecklingsarbetet inom fastighetstaxeringsområdet fortsatt med inriktningen mot att taxeringsvärden ska vara rättvisande och att det ska vara enkelt för fastighetsägare och andra aktörer att lämna uppgifter och få information om taxeringsvärden. Utvecklingen och systemförnyelsen planeras att pågå till 2023 och ska ge en mer effektiv verksamhet och ett förändringsbart IT-stöd som tillgodoser verksamhetens och samhällets behov av förändringar över tid. Planen är att lansera nya funktioner löpande vilket även medför att arbetssätt kan utvecklas stegvis utifrån de nya förutsättningar som IT-stödet ger.

Under 2020 har Skatteverket lanserat en ny tjänst där det går att söka fram taxeringsvärdet på en fastighet digitalt och dygnet runt. Genom den här tjänsten underlättar vi för både privatpersoner och företag som behöver tillgång till taxeringsvärden då de inte längre behöver anpassa sig efter Skatteupplysningens öppettider eller vänta på att få svar på e-post. Det här är den första tjänsten i

fastighetstaxeringens nya IT-stöd som helt försörjs med information från ett nytt register. Förväntade effekter av den här tjänsten är ett minskat inflöde av samtal och e-post om taxeringsvärden till Skatteupplysningen och fastighetsenheten.

Inför småhustaxeringen 2021 som startade under hösten 2020 har Skatteverket lanserat en ny e-tjänst för att deklarerat och kontrollera förslag till nytt taxeringsvärde. Tjänsten är mer användarvänlig och har situationsanpassade flöden som gör det enklare att lämna uppgifter inom de vanligaste situationerna man som fastighetsägare befinner sig i och i de områden där det historiskt har varit svårast att lämna rätt uppgifter.

I e-tjänsten för att deklarerat sin småhusfastighet har det under hösten 2020 lanserats en chattfunktion där fastighetsägarna ges möjlighet till snabb hjälp utan att behöva ringa in till Skatteverket. Möjligheten att få snabb support via chatt har upplevts som förbättrad service och information och har medfört att fastighetsägarna fått bättre möjligheter att lämna korrekta uppgifter.

För de som väljer att ringa för att få hjälp har vi tagit fram en handläggning till e-tjänsten där man som handläggare kan se förtryckta värden och simulera steg som fastighetsägaren går igenom för att på så sätt ge bra service. Både chatten och handläggningarna leder till mer rättvisande taxeringsvärden och att mindre tid behöver ägnas åt att komplettera ofullständiga fastighetsdeklarationer.

Vid utskicken till de digitala brevlådorna inför småhustaxeringen har vi styrt in alla direkt in i e-tjänsten för att där få hjälp med vad man förväntas göra om det så bara är att kontrollera sitt förslag till nytt taxeringsvärde eller att man behöver skicka in en deklaration av någon anledning. Genom att fler fastighetsägare loggar in i tjänsten, istället för att se sitt föreslagna taxeringsvärde direkt i den digitala brevlådan, så har vi sett en stor beteendeförändring där fler direkt kontrollerar och korrigerar sina uppgifter än vid tidigare taxeringar. Jämfört med småhustaxeringen 2018 (hösten 2017) hade närmare 100 000 fler deklarationer kommit in vid sista inlämningsdagen, vilket tydligt indikerar att det kommer vara mer rättvisande taxeringsvärden när taxeringen är färdig.

Den största utmaningen med att bygga ett nytt fastighetstaxeringssystem är att få de gamla systemen att samexistera med de nya till dess att

det gamla är ersatt. De nya systemen måste hållas uppdaterade när information förändras i de gamla och de gamla måste på samma sätt uppdateras när information förändras i de nya. Under året har vi realiserat och produktionssatt en lösning på det första problemet då vi har en ny tjänst som uppdateras med beslutade taxeringsuppgifter från det gamla systemet. Under 2021 arbetar vi vidare med att kunna återföra information som skapas i det nya till det gamla systemet.

## Redovisa och beskatta tillfälligt arbete i Sverige

I och med beslut om proposition 2019/20:190 följer att arbetstagare som är uthyrda under kortare tid från utländska företag ska beskattas i Sverige när de utför arbete för en verksamhet i Sverige, från och med 1 januari 2021. Detta ändrar reglerna runt skattskyldighet så att utländsk uthyrd personal i stor utsträckning blir skattskyldiga här. Ändringen berör många olika personalintensiva sektorer, och även stora företags koncerninterna rörlighet av personal. Även fler utländska företag kommer att behöva registrera sig som arbetsgivare för sin skattskyldiga personal.

Förslaget bygger på ett förslag från Skatteverket med syfte dels att åstadkomma sundare konkurrens på svensk arbetsmarknad och dels att minska skattefelet. Förslaget ökar också skatteintäkterna. Dessa effekter förväntas uppstå i samband med ikraftträdandet, under 2021. Lagstiftningen kommer efter covid-19-pandemins slut att innebära att ett mycket stort antal fler utländska personer och företag behöver registrera sig i Sverige varje år och bli beskattade här. Tidigare har dessa personer inte haft någon registreringskyldighet i Sverige och beskattats i sina hemländer.

Skatteverket har därför under 2020 lanserat nya digitala webbtjänster för att stödja utländska kunders registrering, för både företag och privatpersoner. Tjänsterna kan även hantera personer och företag som saknar e-legitimation, och det finns möjlighet att låta ärenden med låg risk för fel att gå i ett helt automatiserat registreringsflöde i de nya verksamhetssystemen. Skatteverket har också tagit fram nya interna tjänster som i realtid riskvärderar ansökningar och vissa bilagor för att minska register- och skattefel, och som värderar risken för att utländska personer/företag redan har varit registrerade för att motverka att person/företag får ett ytterligare

samordningsnummer eller annan dubbelregistrering, eller blir felaktigt beskattad.

De nya tjänsterna kan användas av alla utländska företag, inom och utom EU, som söker momsregistrering, arbetsgivarregistrering, F-skatt eller som ska inkomstbeskattas i Sverige. De är tillgängliga även från verksamt.se. Privatpersoner inom och utom EU kan ansöka om särskild inkomstskatt för utomlands bosatta, eller anmäla sig för A-skatt i det fall man ska arbeta en längre period i Sverige. Tjänsterna täcker även det behov avseende SINK<sup>84</sup> som finns för personer som tidigare varit bosatta i Sverige men som flyttat ut, och exempelvis har en pension som ska beskattas i Sverige.

### Konto- och värdefackssystem<sup>85</sup>

Den 10:e september 2020 trädde lagen (2020:272) om konto- och värdefackssystem i kraft, vilken har sin grund i ett av EU antaget ändringsdirektiv till det så kallade fjärde penningtvättsdirektivet (artikel 32 a). Syftet med direktivet är att medlemsstaterna ska införa åtgärder för att förhindra att det finansiella systemet används för penningtvätt eller finansiering av terrorism och de ska införa centraliserade automatiska mekanismer.

Skatteverket har fått i uppdrag att bygga, tillhandahålla samt förvalta den tekniska plattformen till konto- och värdefackssystemet. Skatteverket har byggt en ny teknisk plattform och tillhandahåller ett API och anslutningsinstruktioner till berörda myndigheter. Instruktioner har även tagits fram till institut för utveckling av API-gränssnitt och hur anslutning ska ske till konto- och värdefackssystemet.

I enlighet med fjärde penningtvättsdirektivet har konto- och värdefackssystemet inrättats i samband med att lagen trädde i kraft den 10 september 2020 och Skatteverket påbörjade därefter anslutningen av instituten till konto- och värdefackssystemet. Systemet ger myndigheter tillgång till uppgifter om innehavare av konton och värdefack hos institut. En sökning i konto- och värdefackssystemet ger en möjlighet att få svar från samtliga institut som ska vara uppkopplade mot systemet. Med institut avses kreditinstitut (exempelvis banker) och värdepappersbolag som har tillstånd att ta emot kunders

medel på konto, det gäller även utländska motsvarigheter som driver verksamhet från filial i Sverige.

Uppgifterna ska vara direkt och omedelbart tillgängliga för sökning genom konto- och värdefackssystemet och det är instituten som ska se till att uppgifterna uppfyller kraven. Uppgifterna gäller både juridiska och fysiska personers innehav av konton och värdefack. Dessutom ska uppgift lämnas om verklig huvudman, fullmaktshavare och företrädare som är kopplade till kontot eller värdefacket.

Konto- och värdefackssystemet skall vara tillgängligt för sökning hos åtta behöriga myndigheter (Säkerhetspolisen, Polisen, Skatteverket, Tullverket, Kustbevakningen, Åklagarmyndigheten, Ekobrottsmyndigheten och Kronofogden). Totalt är det cirka 150 institut som ska lämna information till konto- och värdefackssystemet när behöriga myndigheter ställer frågor om konton och värdefack.

I och med möjligheten att ha överblick över en persons eller ett företags samtliga svenska finansiella konton effektiviseras vår beskattningsverksamhet vad gäller att identifiera, utreda och fastställa rätt skatt samt avgifter. Nyttan ligger i snabbheten att få svar samt kunna fånga upp konton hos andra finansiella institut än de institut som lämnat kontrolluppgifter, vilket även reducerar institutens administration. Konto- och värdefackssystemet innebär även en effektivisering vad gäller utförande av betalningssäkringar avseende skatter och avgifter och därmed uppnås en högre uppbördseffektivitet.

Konto- och värdefackssystemet innebär en utökad möjlighet att upptäcka penningtvätt. Skatteverket har en skyldighet att anmäla misstänkt penningtvätt vilket bidrar till samhällsnyttan. Även möjligheten för Skatteverket att kunna upptäcka samt anmäla misstankar om finansiering av terrorism förbättras.

Skattebrottsenheten kan i samband med inledd förundersökning använda konto- och värdefackssystemet i sin brottsutredningsverksamhet. Inhämtning av uppgifter om kontoinnehavare via konto- och värdefackssystemet ger en god förutsättning för att på ett effektivt sätt kunna följa betalningsströmmar vid utredande av olika typer av ekonomisk brottslighet. Inhämtning av uppgifter om konto och värdefack via konto- och

<sup>84</sup> Särskild inkomst för utomlands bosatta.

<sup>85</sup> Även kallad Mekanismen.

värdefackssystemet ger också möjlighet att finna tillgångar som efter beslut av åklagare kan förverkas.

För övriga myndigheter som kommer att få tillgång till konto- och värdefackssystemet kommer detta underlätta och effektivisera även deras verksamheter. Konto- och värdefackssystemet kan inledningsvis förväntas medföra en viss kostnadsökning för såväl myndigheter som institut, men över tid innebär det ökad effektivitet och minskad administrativ börda för samtliga parter.

Nyttorna med konto- och värdefackssystemet beräknas uppnås i sin helhet i mitten av 2021 när såväl Skatteverket som institut fullt ut har anslutit sig.

### Rapporteringspliktiga arrangemang (DAC 6)

Den 1 juli 2020 trädde lagen om rapporteringspliktiga gränsöverskridande arrangemang ikraft<sup>86</sup> som innebär att exempelvis rådgivare, skattekonsulter, advokater och i vissa fall användare ska lämna uppgifter om rapporteringspliktiga arrangemang till Skatteverket. Reglerna bygger på EU:s regelverk för informationsutbyte om rapporteringspliktiga gränsöverskridande arrangemang - DAC 6 (Directive on Administrative Cooperation)<sup>87</sup>.

Det överordnade syftet med att uppgifter ska lämnas är att möjliggöra ett automatiskt utbyte av information med andra EU-medlemsstater. Informationen som utbyts ska bland annat ge skattemyndigheterna tidig information om det som skulle kunna utgöra nya former av internationellt skatteundandragande och i vilken utsträckning de används. Därutöver kan uppgifterna även användas av Skatteverket som underlag för skattekontroll och för analys av risker i skattesystemet.

På grund av utbrottet av coronaviruset och direktivet om övergångsregler inom EU justerade regeringen datumet för när informationen ska lämnas till Skatteverket med ett halvår. Det medför att information om arrangemang som skett under andra halvåret 2020 inte behöver lämnas in förrän senast den 31 januari 2021 och arrangemang upprättade mellan den 25 juni 2018 och den 30 juni 2020 ska vara inlämnade senaste den 28 februari

2021. Skatteverket ska utbyta informationen med varje annan medlemsstats behöriga myndighet och till Europeiska kommissionen senast den 30 april 2021.

Utvecklingsarbetet med att ta emot och utbyta informationen har pågått sedan våren 2019. Arbetet har under 2020 resulterat i lanseringen av tre e-tjänster och en blankett som möjliggör och underlättar för de uppgiftsskyldiga att uppfylla sin informationsplikt. I samband med framtagandet av e-tjänster har möten hållits med branschföreträdare med syfte att möta deras behov. Dessutom har Skatteverket tagit fram vägledning och information som publicerats på vår hemsida. Även om rapporteringsplikten har senarelagts med ett halvår har arbetet med att uppnå syftet och nyttan med informationsutbytet påbörjats och utvecklingsarbetet med stödjande tjänster för Skatteverkets användning fortsätter under kommande år. Parallellt med det fortsatta utvecklingsarbetet kommer Skatteverket att börja analysera den nya informationen för att dra nytta av den i sitt riskhanteringsarbete inom beskattningen under 2021.

### Nytt valsystem

I egenskap av värdmyndighet för Valmyndigheten har Skatteverket fått i uppdrag att ta fram ett nytt IT-stöd för valadministrationen som ska användas första gången vid valen 2022 till Riksdag, kommuner och regioner.

Under 2020 har första leveransen skett och arbete i det nya systemet har påbörjats.

Projektet har tagit fram en övergripande leveransplan inför valet 2022. Planen består av fem leveranser varav den första leveransen driftsattes i december 2020.

Ett införandeprojekt har initierats i syfte att säkerställa bra kvalitet i förändringen för berörda intressenter. Projektet har expanderat från två till fyra utvecklingsteam. Teamen har effektiviserat sitt arbetssätt och skaffat sig god kunskap inom valområdet. Under 2021 kommer projektet expandera ytterligare för att öka leveransförmågan.

<sup>86</sup> Lag (2020:434) om rapporteringspliktiga arrangemang.

<sup>87</sup> Rådets direktiv (EU) 2018/822 av den 25 maj 2018 om ändring av direktiv 2011/16/EU vad gäller obligatoriskt automatiskt utbyte av

upplysningar i fråga om beskattning som rör rapporteringspliktiga gränsöverskridande arrangemang.



### 13.3.2 Framtida utmaningar

Nedan redovisas identifierade framtida utmaningar där utvecklingsarbete ännu inte har inletts eller befinner sig i ett tidigt förberedande skede:

- Schrems II
- Hantera internationella uppgifter
- Systemförnyelsen inom beskattningsområdet

#### Schrems II

Den 16:e juli meddelade EU-domstolen sin dom i mål C-311/18, ofta kallad ”Schrems II”. Domen i sig handlar om Facebook:s personuppgiftsbehandling. Domen har dock långtgående konsekvenser för många typer av personuppgiftsbehandlingar vilket gjort att många verksamheter inom Skatteverket har påverkats och även kommer att påverkas framgent. Skatteverket arbetar ständigt med att tillse att personuppgifter, både de som kontaktar Skatteverket och de anställda, behandlas på korrekt sätt. Skatteverket har under året förändrat sin kravställning vid upphandling för att säkerställa att leverantörer som behandlar personuppgifter även uppfyller reglerna som framgår av domen samt har sagt upp it-baserade tjänster där en rättsligt säker personuppgiftsbehandling inte har kunnat erhållas. Skatteverket är den myndighet inom eSamverkansprogrammet som kommit längst med att inventera, och hantera externa it-baserade tjänster. Responsen från både andra myndigheter, leverantörer och andra länder har varit positiv och Skatteverket ser positivt på utvecklingen. På både kort och medellång sikt bedömer dock Skatteverket att den rättsliga utvecklingen fortsatt kommer att förlänga tiden för verksamhetsutveckling med stöd av it och tjänsteupphandlingar vilket ofta också innebär högre kostnader.

#### Hantera internationella uppgifter

EU:s fyra friheter (fri rörlighet för varor, tjänster, personer och kapital) är idag verklighet och i linje med den globalisering som skett. Utöver denna globalisering är dagens affärsmodeller och företagande gränsöverskridande, vilket i sin tur medför att internationell samverkan i beskattningsfrågor är en förutsättning för att skapa korrekt beskattning i respektive land.

OECD, EU och de olika länderna arbetar kontinuerligt med frågan. Som ett resultat har såväl mängden utbyten och mängden beskattningsinformation som utbyts till och från Sverige vuxit

kraftigt de senaste åren. Karaktären på informationen, och därmed dess användningsområde, har också förändrats. Trenden förväntas fortsätta under överskådlig tid.

Skatteverkets system som stödjer utbyte och lagrande av information från det automatiska utbytet är inte dimensionerat för att klara denna expansion. Det krävs också en mer omfattande utveckling för att knyta samman de internationella uppgifterna med de nationella samt dra nytta av digitaliseringens möjligheter. Först då kan vi åstadkomma en effektiv användning. I detta ligger även förmågan att kunna analysera och utvärdera själva användningen av uppgifterna för att förbättra både Sveriges och andra länders arbete med att utbyta information av god kvalitet till nytta för alla inblandade parter. En omställning till långsiktig och hållbar systemmiljö kräver avsevärda investeringar, såväl i form av budgetmedel för systemutveckling, men även i form av investeringar i ett moderniserat arbetssätt.

#### Systemförnyelse inom beskattningsområdet

När Skatteverkets verksamhetssystem en gång i tiden utvecklades så var det utifrån dåtidens krav, vilka baserade sig på ett ärende- och processperspektiv samt att tillgängligheten var begränsad till dagtid då verksamheten bedrevs på kontorstid. Det fanns få externa e-tjänster, som privatpersoner och företag dessutom inte hade någon större förväntan om att ha åtkomst till under ett dygns alla timmar. Idag ställs större krav på att, i snabbare takt, införa exempelvis lagförändringar och kundanpassade lösningar, upprätthålla en hög tillgänglighet och ytterligare effektivisera vår verksamhet.

Skatteverkets it-miljö är komplex och har utvecklats under årtionden. Gör vi nya förändringar i de gamla systemen så är det idag både ett komplext och tidskrävande arbete. Detta medför att vi har en hög och eskalerande förvaltningskostnad samt sämre flexibilitet för att möta de nya krav och behov som regeringen, medborgare och företag har på Skatteverket. För ha ett fortsatt högt förtroende hos beslutsfattare, privatpersoner och företag måste vi nu investera i en systemförnyelse

Inom området beskattning har Skatteverket startat ett arbete med att bredda systemförnyelsen av it-system och processer för att effektivt kunna anpassa våra tjänster och vår hantering till en allt

mer föränderlig omvärld och förändrade förutsättningar för företagande, medborgare och samhället. Systemförnyelsen tar avstamp i Skatteverkets strategi och målen i de prioriterade områdena i Skatteverkets verksamhetsplan.

De effekter som vi vill uppnå är effektiv användning av våra resurser, utvecklande arbetsuppgifter för alla medarbetare, ökad informationskvalitet och att våra kunder enkelt ska kunna hantera sin situation på ett enkelt och tryggt sätt. Vi vill också öka förmågan att bidra till att motverka missbruk av välfärdssystemet, internationellt skatteunddragande samt stärka viljan att bidra i samhället. Systemförnyelsen ska även resultera i ekonomisk hållbarhet, högre it-säkerhet, en proaktiv livscykelhantering och en modern och flexibel it-miljö som gör att vi effektivt kan möta omvärldens krav. Arbetet omfattar även tidigare initiativ som till exempel ”Förändrad hantering av moms”, ”Förändrad hantering av punktskatter” och ”Förändring likvidhantering”.

Under 2020 har vi genomfört ett arbete för att öka förståelsen för hur vi kan möta framtidens behov. I arbetet har Skatteverket bland annat haft utbyte med andra myndigheter, de nordiska skatteverken, samt ett företag inom försäkringsbranschen som alla har, är på väg att eller kommer att förnya sina system. Syfte har varit att inhämta en bred bas av erfarenheter och tillvägagångssätt, men också skapa en bas för fortsatta erfarenhetsutbyten. Vi har arbetat vidare med erfarenheter och insikter från dessa möten och att ta fram förslag på förbättringar som Skatteverket skulle kunna genomföra i närtid med de förutsättningar som finns i nuvarande processer, it-miljö och lagstiftning. I nästa steg behövs analys av vilka eventuella regelförändringar som kan behövas för att nå full effekt av förnyelsen.

Arbetet kommer att genomföras i den ordinarie agila utvecklingsorganisationen och fortgå under minst 4-7 år med stegvisa förändringar och därigenom räknar vi med att effekter ska uppstå hos företagare, medborgare och i samhället löpande. Under arbetets gång kommer alla initiativ utvärderas utifrån mest effektiva lösning genom att överväga inköp/hyra av standardsystem, modifiera befintligt eller delar av befintligt systemstöd, samt egen nyutveckling. Vi ska nyttja alla tillfällen i alla initiativ för att uppnå önskade effekter, även i samband med införande av nya regelförändringar och ny lagstiftning, för att exempelvis skapa

gemensamma it-lösningar som kan återanvändas inom flera områden.

Den stora utmaningen är att skapa tillräcklig och stabil resurs över tid för att kunna hålla tillräckligt tempo i förnyelsen, så att önskade effekter uppnås inom rimlig tid.

### 13.4 Informationssäkerhet

#### Aterrapporteringskrav i regleringsbrevet

Skatteverket ska redovisa vilka åtgärder som vidtagits för att hantera identifierade brister i informationssäkerheten och säkerhetsskyddet. Av redovisningen ska även framgå vilken effekt de vidtagna åtgärderna haft eller förväntas få.

Skatteverket lämnade under våren 2018 in en redovisning till Finansdepartementet av informationssäkerheten i myndighetens verksamhet, där identifierade brister och risker redovisades. Redovisningen har lett till ett antal uppdrag som Skatteverket arbetar med i sin säkerhetsplan där prioriterade förbättringsområden och relaterade uppdrag dokumenteras för varje år.

För att uppnå systematiskt informationssäkerhetsarbete behöver arbete genomföras återkommande i hela verksamheten. Arbetet för att ytterligare utveckla informationssäkerheten bedöms behöva fortsätta under flera år framöver och är ett fortsatt prioriterat område inom Skatteverket.

#### Åtgärder som vidtagits för att hantera identifierade brister

Skatteverket har omorganiserat säkerhetsenheten och bildat en sektion för styrning och uppföljning av informationssäkerhet och dataskydd samt en sektion för styrning och uppföljning av säkerhetsskydd.

I arbetsordningen beskriver Skatteverket samtliga chefers ansvar för informationssäkerhet samt avdelningschefernas särskilda ansvar. Under 2020 har arbete pågått för att etablera informationsägarrollen med särskilt ansvar för informationssäkerhet inom respektive verksamhetsområde.

Skatteverket har fokuserat på att etablera en it-säkerhetsenhet som ska implementera den tekniska delen av informationssäkerheten. It-säkerhetsenheten har successivt ökat antalet anställda under året. Ambitionen har hela tiden varit att rekrytera, men rådande omständigheter har gjort att detta har fått stå tillbaka något.

Inom Skatteverket finns en operativ uppföljning av säkerhet med rapportering veckovis och månadsvis. Skatteverkets säkerhetschef och IT-säkerhetschef delger varje månad säkerhetsläget till Skatteverkets ledningsgrupp samt till samtliga avdelningarnas ledningsgrupper.

Informationsklassificering är grunden för att anpassa skyddet av information till informationens värde för verksamheten. Större delen av information inom Skatteverket har klassificerats.

Skatteverket har infört ett agilt (lättroligt eller iterativt) arbetssätt för utveckling av it-stöd till verksamheten. Arbetet har pågått under 2020 för att få in informationssäkerhetsperspektivet i alla stadier i det nya arbetssättet.

En tvärfunktionell arbetsgrupp har etablerats som stödjer verksamheten vid upphandling av molntjänster med specialister inom arkivering, juridik, upphandling, arkitektur, it- och informationssäkerhet samt säkerhetsskydd.

Internrevisionen föreslog under våren 2020 ett antal förbättringsområden efter en revision kopplad till Skatteverkets arbete med EU:s dataskyddsförordning. Ett arbete pågår med att revidera nuvarande rutiner och checklistor inom dataskydd. Skatteverket har infört och etablerat uppföljningar, samverkansgrupper, personuppgiftskoordinatorer, dataskyddskoordinatorer och ett flertal stödfunktioner.

Skatteverket har haft fokus under året på att utbilda chefer och medarbetare inom dataskydd. Skatteverket har en egen grundläggande säkerhetsutbildning, där även informationssäkerhet ingår. Alla medarbetare och chefer ska genomgå utbildningen.

Skatteverket har reviderat och fastställt säkerhetsskyddsanalysen under 2020. Detta arbete pågår kontinuerligt utifrån Säkerhetspolisens rekommendationer och vägledning.

### **Effekt av vidtagna åtgärder**

Omorganisationen av säkerhetsorganisation har förtydligat ansvaret för styrning och stöd av informationssäkerhet.

Arbetet med etablering av informationsägarrollen definierar och förtydligar säkerhetsansvaret vid informationshantering.

It-avdelningen har fortsatt utvecklingen av Skatteverkets säkerhetsövervakning för att kontinuerligt förbättra förmågan att upptäcka och hantera it-säkerhetsbrister och it-säkerhetsincidenter.

Den kontinuerliga uppföljningen av säkerhet, inklusive informationssäkerhet, har fördjupat förståelsen hos Skatteverkets ledningsgrupp för de utmaningar som finns inom en alltmer informationscentrerad och tekniskt avancerad omvärld.

Effekten av informationsklassificering är att Skatteverket får ett balanserat skydd, väl avvägt mot skyddsvärdet. Detta hjälper Skatteverket skydda information mot de hot och risker som Skatteverket har identifierat i sin omvärld. Stöd-tjänster inom informationssäkerhet har anpassats för det agila arbetssättet för att utveckla säkra IT-tjänster.

Skatteverkets tvärfunktionella grupp har granskat molnlösningar utifrån olika aspekter för att se till att de uppfyller lagar för hantering av information inklusive personuppgifter för att vara lagliga och säkra.

Effekterna av åtgärder inom dataskydd är att Skatteverket har byggt upp en dataskyddsorganisation där avdelningarna har ett särskilt ansvar över respektive delar inom området. Skatteverket har även arbetat kontinuerligt med att höja medarbetarens kompetens inom dataskydd och har en webbaserad grundutbildning om EU:s dataskyddsförordning.

Skatteverkets utbildningsinsatser inom informationssäkerhet har höjt säkerhetsmedvetenheten inom dataskydd för chefer och medarbetare.

Effekten av tillämpning av säkerhetsskyddslagstiftningen för en viss verksamhet eller information är att Skatteverket vidtar de säkerhetsskyddsåtgärder som krävs för att skydda den aktuella verksamheten. Säkerhetsenheten arbetar systematiskt med att säkerhetsskyddet är anpassat och balanserat.

## 13.5 Covid-19-åtgärder

### Aterrapporteringskrav i regleringsbrevet

Skatteverket ska redovisa resultatet av myndighetens arbete med regeringens olika stödåtgärder avseende covid-19-pandemin. Skatteverket ska som en del i detta redovisa hur de medel som skjutits till i prop. 2019/20:132, prop. 2019/20:166 och prop. 2019/20:181 har använts och hur stor del som har förbrukats.

### Resultatet av Skatteverkets arbete med regeringens olika stödåtgärder

Skatteverket har under 2020 organiserat och genomfört hanteringen av stödåtgärderna tillfälliga anstånd med betalning av skatter och avgifter, omställningsstöd samt efterkontroll. Skatteverket har också lånat ut personal till Tillväxtverket för att arbeta med korttidsstödet.

Arbetet med stödåtgärderna har inneburit att skyndsamt och ofta med kort varsel utveckla arbetsprocesser, it-stöd, informationsåtgärder och att bistå Regeringskansliet i lagstiftningsarbetet. Resurser har ställts om från Skatteverkets ordinarie verksamhet till helt nya arbetsuppgifter, såsom hantering av utbetalning av medel.

### Information relaterat till coronapandemin

Tydlig information om vilka förutsättningar Skatteverket tagit fram för att hantera regeringens stödåtgärder har en avgörande roll för att lyckas med uppdraget. Arbetet med information har genomförts i form av olika aktiviteter för att möta olika behov och olika kundgrupper.

Skatteverket har publicerat och kontinuerligt uppdaterat särskilda sidor på [skatteverket.se](http://skatteverket.se) för företag, föreningar och offentliga aktörer samt privatpersoner utifrån identifierade kundbehov. Informationen har översatts till engelska.

På sociala medier har vi löpande publicerat pressmeddelanden, nyheter och inlägg. Skatteverket har arbetat både proaktivt och reaktivt med inlägg i sociala medier, beroende på vilka frågor med koppling till covid-19-pandemin som varit dagsaktuella.

Skatteverket har aktivt deltagit i att uppdatera samlingsidor för företagare på [verksam.se](http://verksam.se) samt publicerat notiser i Verksamhets nyhetsbrev.

Information har förmedlats till branschorganisationer via olika nätverk.

Företagen fick tidigt tillgång till information från Skatteverket via webbseminarier där det gavs möjlighet att ställa frågor via en chatt. Webbseminarierna fanns också att tillgå som inspelningar på webbplatsen.

Chatbotten Skatti har utvecklats för att kunna svara på frågor relaterade till covid-19-pandemin.

### Tillfälliga anstånd med betalning av skatter och avgifter

Under våren genomfördes ett antal aktiviteter för att bistå Regeringskansliet i att identifiera och genomföra nödvändiga förändringar i lagstiftningen som reglerar de tillfälliga betalningsanstånden.

Skatteverket tog fram arbetsmetoder och it-stöd för handläggning av ärenden och utbetalningar. Vi ställde om resurser för att hantera en förväntad hög volym av inkommande ärenden.

För att förebygga och motverka eventuella försök att missbruka lagstiftningen införde vi kontrollåtgärder och en metodik för att kunna återkalla anstånd och förhindra utbetalningar.

I hanteringen av anstånd har Skatteverket samarbetat med andra myndigheter och branschorganisationer dels för att sprida information och dels för att få kännedom om behov av information eller annat stöd.

Tjänster för att kunna ansöka om anstånd på Mina sidor har utvecklats men även tjänster för att kunna ansöka via vår webb utan att vara inloggad togs fram. Drygt 92 % av ansökningarna kom in elektroniskt via Mina sidor. De resterande 8 % kom in via mail i myndighetsbrevlådan.

För att förtydliga det rättsliga läget tog Skatteverket fram ett ställningstagande<sup>88</sup> som avsåg om vi skulle ansöka om företrädaransvar vid obetalda anståndsbelopp efter anståndstidens utgång.

Kvalitetsuppföljning av beslut om tillfälliga anstånd<sup>89</sup> med anledning av covid-19 genomfördes under våren 2020. Den samlade bedömningen var att handläggningen skett med god kvalitet.

<sup>88</sup> Dnr 8-137725

<sup>89</sup> Tillfälliga anstånd med anledning av Coronaviruset (SKA 2020:16)

Tabell 86 Tillfälliga betalningsansånd

Antal	2020
Antal ansökningar <sup>1)</sup>	91 303
Antal som ansökt	46 809
Antal som beviljats anstånd	40 370

Källa: Skatteverkets informationslager  
Not 1) Ansökningar kan avse flera perioder.

Tabell 87 Tillfälliga betalningsansånd

Belopp Tkr	2020
Anstndsbelopp	38 810 754
Anstndsbelopp som upphört	-9 127 460

Källa: Skatteverkets informationslager

## Omställningsstöd

Regeringen fattade den 17 juni 2020 beslut om ett omställningsstöd för företag i Sverige som drabbats hårt ekonomiskt till följd av covid-19. Skatteverkets uppdrag har varit att hantera ansökningar och betala ut stödet samt att granska att företag har rätt till stödet, genom kontroll vid ansökningstillfället och/eller i en efterkontroll. Det ursprungliga omställningsstödet var avsett för stödperioden mars-april men lagstiftningen har senare utökats med fler stödperioder (maj och juni-juli) och ytterligare stödperioder är aviserade.

Skatteverket involverades tidigt i processen och har varit en aktiv dialogpartner till Regeringskansliet under framtagandet av lag och förordningar. Utifrån givna förutsättningar har vi tagit fram en ny e-tjänst för att man ska kunna lämna ansökningar om omställningsstöd på Mina sidor. Utbetalningar av beviljat stöd har gjorts via skattekontot. Ny funktionalitet har utvecklats i interna handläggningssystem. Vi har också tagit fram en tillhörande beräkningstjänst på webben.

Skatteverkets hantering har kompletterats med bland annat resurser avseende riskvärdering, information och kontroll för att få till en komplett hantering av omställningsstödet. Lösningen innefattade också en stor andel maskinell hantering vilket har möjliggjort att cirka 68 % av alla ansökningar om omställningsstöd har kunnat hanteras helt maskinellt. Den maskinella hanteringen har också gjort att tiden från att ansökan registreras av företaget i Mina sidor till dess att eventuellt erhållet stöd funnits på skattekontot har varit kort. Oftast har det kunnat ske inom 1-2 dagar.

För att underlätta för företagen att lämna in korrekta ansökningar har vi publicerat information på Skatteverkets webbplats och i sociala medier. Vi har lagt till en separat kö i telefonin där företagen har kunnat ställa allmänna frågor angående

omställningsstödet. Vi har också uppdaterat Rättslig vägledning samt genomfört webbseminarier.

Mot bakgrund av den korta tiden mellan information om stödet (april) till lagens ikraftträdande (juni) har mycket av arbetet som normalt sker stegvis fått hanteras parallellt vilket varit en komplicerande faktor.

I juni inkom de första ansökningarna och handläggningen påbörjades. Antalet ansökningar som kom in var betydligt färre än vad som hade beräknats. Efter det har ytterligare stödperioder tillkommit med, till viss del, förändrade regler för stöd. Detta har inneburit ytterligare utveckling och uppdatering av systemstödet under resten av året. En utgångspunkt har varit att balansera kravet på att stödet snabbt når ut till drabbade företag samtidigt som vi måste upprätthålla en adekvat kontroll. Vi har hanterat detta via en riskvärdering i förkontrollen som enligt efterföljande utvärderingar fungerat väl.

Tabell 88 Omställningsstöd

Antal beslut och belopp	2020
Antal ansökningar	53 106
Antal medgivna beslut	46 952
Antal avslag	3 998
Antal brottsanmälningar	145
Ansökt belopp Tkr	6 921 914
Beviljat belopp Tkr	5 688 858

Källa: Guppi, Skatteverkets informationslager

## Efterkontroll

Skatteverkets arbete med efterkontroll syftar till att motverka fusk och missbruk av beslutade stödåtgärder. Förutom de stödåtgärder som Skatteverket direkt ansvarar för omfattar efterkontrollen stödåtgärder som administreras och betalas ut av andra myndigheter.

Uppgifter om stöd som inhämtas från andra myndigheter/utbetalare kontrolleras utifrån ett beskattningsperspektiv. I den utsträckning Skatteverket misstänker att stöd felaktigt betalats ut av annan utbetalande myndighet kommer Skatteverket underrätta dem när rättsliga förutsättningar finns.

Arbetet med efterkontrollen kom igång i augusti. Kontrollen genomförs i huvudsak i form av skrivbordsutredningar men vi har även gjort revisioner och kontrollbesök.

Tabell 89 Efterkontroll

Beslut och belopp	2020
Antal beslut med ändring	501
Antal brottsanmälningar	79
Antal underrättelser till Tillväxtverket	521
Belopp om återbetalning Tkr	23 888

Källa: Skatteverkets informationslager, Guppi, Tillväxtverket

### Utlåning av personal till Tillväxtverket

Med anledning av covid-19-pandemin har Skatteverket kommit överens med Tillväxtverket att låna ut medarbetare under 2020 för att hjälpa till i arbetet med korttidsstödet.

Under året har stödet varierat i antal handläggare och vilken typ av kompetens de utlånade handläggarna har haft. Inledningsvis lånades cirka 100 handläggare ut från Skatteverket för att stötta i handläggning av enklare ärenden.

Då Tillväxtverkets system för handläggning av korttidsstödet fungerade över förväntan blev det snart tydligt att behovet av stöd inte var så stort som Tillväxtverket bedömde inledningsvis. Därför avslutades många av utlåningarna och medarbetarna återgick till sina ordinarie arbetsuppgifter på Skatteverket.

Utöver utlåning av medarbetare till handläggning har Skatteverket också erbjudit stöd inom analys och urval samt expertstöd för att utarbeta metoder och rutiner för handläggning av ansökningar om korttidsstöd. Efter sommaren utökades stödet till att även inkludera utredare som arbetar med fördjupade utredningar av ansökningar om korttidsstödet. Stödet innefattade både skrivbordsgranskningar och kontrollbesök. I november utökades den här gruppen med ytterligare 20 utredare. Totalt har 201 av Skatteverkets medarbetare varit utlånade till Tillväxtverket i olika omfattning under 2020.

I tabellen nedan framgår hur omfattningen av stödet har sett ut under året.

Tabell 90 Utlån till Tillväxtverket

Period	Antal timmar	Arsarbetskrafter
April	5 291	39
Maj	5 604	41
Juni	5 815	43
Juli	2 998	22
Augusti	3 962	29
September	7 559	56
Oktober	6 894	51
November	8 949	67
December	8 387	61
<b>Totalt</b>	<b>55 458</b>	<b>34</b>

Källa: UBW

Kostnaden för de medarbetare som Skatteverket har lånat ut till Tillväxtverket har fakturerats Tillväxtverket.

Tabell 91 Fakturerat till Tillväxtverket

Period	Summa tkr
April	3 620
Maj	3 654
Juni	3 953
Juli	2 180
Augusti	2 559
September	4 894
Oktober	4 465
November	5 755
December	5 395
Övertid för hela året	327
<b>Totalt</b>	<b>36 803</b>

Källa: UBW

### Användning och förbrukning av medel för regeringens olika stödåtgärder

För arbete med regeringens olika stödåtgärder har Skatteverket under 2020 tilldelats medel i tre omgångar, genom de extra ändringsbudgetar som riksdagen beslutade om i enlighet med regeringens prop. 2019/20:132, prop. 2019/20:166 och prop. 2019/20:181.

Genom ändringsbeslut i regleringsbrevet fick Skatteverket 2020-04-16 en ökning av ramanslaget med 24 miljoner kronor för införande av nya regler avseende anstånd och tillkommande kostnader för systemstöd mm.

I ändringsbeslut 2020-05-28 fick Skatteverket en ökning av ramanslaget med 71 miljoner kronor för utökad kontroll i samband med stödåtgärderna.

Slutligen fick Skatteverket i ändringsbeslut 2020-06-25 en ökning av ramanslaget med 150 miljoner kronor för hantering och kontroll av ansökningar, it-utveckling och informationsinsatser kopplat till omställningsstöd.

Medel som totalt tilldelats Skatteverket för hanteringen av stödåtgärder är 245 miljoner kronor. Skatteverkets nedlagda kostnader för hanteringen av stödåtgärder har beräknats till 252 miljoner kronor.

Tabell 92 Förbrukning av tilldelade medel för stödåtgärder

Tkr	Tilldelade medel	Förbrukade medel
Anstånd med betalning	24 000	63 247
Efterkontroll	71 000	35 454
Omställningsstöd	150 000	153 172
<b>Summa</b>	<b>245 000</b>	<b>251 873</b>

Källa: Mercur, Palasso

### 13.6 Uppdrag från regeringen som redovisas i årsredovisningen

I detta avsnitt redovisas uppdrag från regeringen med begärd återrapporering i årsredovisningen.

#### 13.6.1 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 27 februari 2020 följande 12 jurisdiktioner: Amerikanska Jungfruöarna, Amerikanska Samoa, Trinidad och Tobago, Samoa, Guam, Fiji, Oman, Caymanöarna, Palau, Panama, Seychellerna och Vanuatu. Den 6 oktober 2020 togs Oman och Caymanöarna bort från listan, Anguilla och Barbados lades till.

I Skatteverkets uppdrag ingår också att analysera om dessa kategorier av skattedrivna transaktioner kan ha koppling till problem med något av de tre kriterierna för listning, det vill säga skatte-transparens, rättvis beskattning och avsaknad av åtagande för att genomföra åtgärder mot BEPS (Base Erosion Profit Shifting). Skatteverket ska även, utöver redovisningen och analysen, särskilt granska transaktioner som involverar de jurisdiktioner som är listade i EU-förteckningen.

Den sammantagna bedömningen är att det förekommit transaktioner med skatteundandragande syften med, framförallt, ett fåtal av de länder som omfattas av förteckningen.

De skatteundandragande transaktionerna kan, huvudsakligen, kategoriseras som fråga om eventuell CFC-beskattning<sup>90</sup>, delägarbeskattning, kapitalförsäkringsupplägg samt ränteavdragsbegränsning. Kategorierna har, framförallt, bäring på kriteriet rättvis beskattning.

Skatteverket har även nekat omställningsstöd i ett fåtal fall där det förekommit koppling till länder som förekom i förteckningen vid tidpunkten för beslut. Företag som hör hemma i stater eller jurisdiktioner som är upptagna i EU:s förteckning över icke-samarbetsvilliga jurisdiktioner har inte rätt till omställningsstöd. Inte heller företag som ingår i samma intressegemenskap som ett sådant företag.

Några av länderna i förteckningen är sådana som även förekommer på OECD:s lista över "residence and citizenship by investment schemes". Orsaken är att man genom lokal investering eller avgift förvärvar en hemvist genom vilket man kan undkomma eller underminera rapportering av finansiella uppgifter enligt Common Reporting Standard (CRS). Syftet med listningen är att de finansiella instituten ska vara extra vaksamma när de utför den granskning som de är skyldiga att göra. Skatteverket har observerat att det förekommer kontohavare med hemvist i länder som även finns med på OECD:s lista.

Den aktuella EU-förteckningen över icke-samarbetsvilliga jurisdiktioner bör tjäna som ett komplement till de länder som finns listade inom ramen för CFC-beskattning vad gäller kontroll och riskhantering.

<sup>90</sup> CFC – Controlled Foreign Company.

## 14 Kompetensförsörjning

Enligt **förordning (2000:605) om årsredovisning och budgetunderlag 3 kap 3 §** ska Skatteverket redovisa de åtgärder som har vidtagits i syfte att säkerställa att det finns kompetens för att fullgöra de uppgifter som avses i förordningens 1 § första stycket, det vill säga de uppgifter som framgår av myndighetens instruktion samt de mål och krav som regeringen har angett i regleringsbrev eller något annat beslut. I redovisningen ska det ingå en bedömning av hur de vidtagna åtgärderna sammantaget har bidragit till fullgörandet av dessa uppgifter.

### 14.1 Återrapportering och bedömning

#### Sammanfattande bedömning:

Skatteverket bedömer att vi under 2020 haft tillgång till den kompetens som verksamheten behöver för att fullgöra myndighetens uppgifter.

Detta trots att ett stort antal åtgärder har vidtagits för att hantera covid-19-pandemin. Övriga åtgärder som är vidtagna eller påbörjade bedöms vara sådana som har bidragit till att säkra behovet av kompetens också i framtiden.

2020 är ett år som till stor del präglats av covid-19-pandemin, och situationen har haft stor inverkan på Skatteverkets kompetensförsörjning. För att minska smittspridningen har vi gått över till digitala arbetssätt inom rekrytering och utbildning.

En majoritet av Skatteverkets anställda har arbetat hemifrån under året. I en enkät som alla anställda på myndigheten fick besvara i september uppgav 60 procent att de arbetar hemifrån fyra dagar i veckan eller oftare. Endast 15 procent svarade att de aldrig arbetar hemifrån.<sup>91</sup> Det utbredda hem- och distansarbetet är en ny situation som vi arbetat med tillsammans inom myndigheten för att hantera konsekvenserna av.

Intresset för lediga tjänster på Skatteverket har ökat under året, och betydligt färre anställda har slutat<sup>92</sup>. Vi bedömer att det är orsakat av att arbetsmarknaden förändrats under covid-19-pandemin. Smittspridningen har inneburit kraftiga effekter på ekonomin, och Arbetsförmedlingen beskriver läget på den svenska arbetsmarknaden som allvarligt.<sup>93</sup> Därtill uppfattar många en statlig anställning som trygg och säker, något som värderas högre i en

osäker situation. En slutsats i undersökningen ”Young Professional Attraction Index”<sup>94</sup> är att det ofta är förknippat med samhällsnytta, trygghet och hållbarhet att arbeta offentligt eller statligt, och dessa faktorer har blivit viktigare under pandemin.<sup>95</sup>

Regeringens stödpaket, som föranletts av covid-19-pandemin, innebar nya uppgifter för Skatteverket. Ett stort antal medarbetare har arbetat med att handlägga omställningsstödet med ansökan, förkontroll och efterkontroll. Detta medförde ett behov av att snabbt kunna bemanna verksamheten med omställningsstöd, liksom att medarbetarna kunde utveckla sin kompetens för att utföra de nya uppgifterna. Samtidigt som uppdraget utformades arbetade vi därför parallellt med att förbereda handlägningsrutiner, stödmaterial, filmer, webinar med mera.

För att säkra en tillräcklig bemanning i verksamheten med omställningsstöd vidtog Skatteverket åtgärder, både under sommaren och inför hösten. I samarbete med arbetstagarorganisationerna slöts ett kollektivavtal som reglerar återkallande av semester. Genom en tydlig hanteringsordning, kommunikation och stöd till chefer kunde bemanningen lösas i dialog mellan chefer och medarbetare. Därefter förlängde myndigheten sommaranställningar med en förenklad rekryteringsprocess. Den förenklade processen innebar att vi använde möjligheten till undantag från kravet att annonsera och anslå anställningsbeslut.

<sup>91</sup> Skatteverket, Undersökning angående rådande pandemi, Totalrapport.

<sup>92</sup> Se Personalstatistik, tabell 97: Personalomsättning tillsvidareanställda.

<sup>93</sup> Arbetsförmedlingen, Arbetsmarknadsutsikterna hösten 2020, Arbetsförmedlingens analys 2020:12.

<sup>94</sup> Young Professional Attraction Index är en undersökning om arbetsgivares attraktivitet bland studenter och akademiker i början av karriären. Undersökningen genomförs av Kantar Sifo på uppdrag av Academic Work.

<sup>95</sup> Academic work, YPAI 2020:2, sid 9.



### 14.1.1 Attrahera och rekrytera

#### Arbetsgivarprofilering

Skatteverkets arbete med arbetsgivarprofilering ska bidra till vår förmåga att attrahera, rekrytera, utveckla och behålla medarbetare med rätt kompetens. Arbetet riktar sig till både nuvarande och potentiella medarbetare. Under 2020 har vi slutfört arbetet med att ta fram en strategisk plan för arbetsgivarprofileringen. Vi har också tagit fram verktyg i form av ett arbetsgivareerbjudande med budskap inklusive koncept för tonalitet och det visuella i kommunikationen. Detta kommer vi börja använda i den externa kommunikationen med start 2021.

Därtill har vi fortsatt utveckla våra arbetssätt för en tydligare och mer sammanhållen kommunikation med studenter. Vi har deltagit på ett tiotal arbetsmarknadsdagar, varav flera varit i virtuellt form där mötet med studenterna skett via chattar i text eller video. Förutom att vi haft välbesökta virtuella monter, har vi arbetat uppsökande via de digitala plattformarna.

Vi har även fortsatt att utveckla våra Jobba hos oss-sidor och vår kommunikation i sociala medier. Engagemanget för våra arbetsgivarprofilerande inlägg i sociala medier har varit högt, framförallt på LinkedIn.

#### Rekrytering och introduktion

Den förändrade arbetsmarknaden har, enligt vår bedömning, även påverkat Skatteverkets förmåga att rekrytera kompetens. Det märks bland annat inom it-området där vi har betydligt fler sökande till utannonserade jobb än tidigare.<sup>96</sup> Dessutom har färre rekryteringar avbrutits på grund av att vi inte hittat rätt kompetens.<sup>97</sup>

För att minska smittspridningen har vi ställt om till digitala anställningsintervjuer. Trots det är nyanställdas upplevelse av rekryteringsprocessen mycket positiv. I Skatteverkets enkät till nyanställda syns ingen skillnad mellan hur de som anställdts före respektive under den pågående pandemin upplevt rekryteringsprocessen.<sup>98</sup>

Även introduktionen av nyanställda har i stor utsträckning genomförts digitalt. Chefer och nya medarbetare har fått stöd i form av information om handledning på distans och självstudier. Enkäten till nyanställda visar att de har upplevt att de viktigaste momenten i introduktionen har fungerat lika bra under pandemin som innan.<sup>99</sup>

Under 2020 har vi utvecklat ett långsiktigt stödmaterial till chefer som välkomnar och introducerar nya medarbetare. Stödet består bland annat av nya intranätssidor med information och en checklista. I detta ingår också material om att introducera på distans.

Knappt en av tio nyanställda slutar under sitt första år.<sup>100</sup> För att få en fördjupad förståelse för orsakerna har vi genomfört en intervjuundersökning med nyanställda som sagt upp sig.<sup>101</sup> En anledning är att deras förväntningar inte har infriats, vilket visar vikten av att skapa rätt förväntningar i rekryteringen.

### 14.1.2 Kompetens och lärande

Skatteverket har som inriktning att främja lärandet i arbetet. Kompetensutveckling omfattar därför alla insatser där medarbetare höjer sin förmåga att utföra sina arbetsuppgifter. Skatteverket genomför också många interna utbildningar som är inriktade på verksamhetsspecifik sakkompetens. Under 2020 har deltagandet på utbildningarna minskat med 32 procent, och antalet utbildningstillfällen med 29 procent.<sup>102</sup> Förändringen är en konsekvens av den rådande pandemin.

Pandemin har haft stor inverkan på utbildningsverksamheten. Initialt införde Skatteverket ett utbildningsuppehåll för att minska resandet och smittspridningen i samhället, samt möjliggöra en hög grad av hemarbete. Efter ett initialt utbildningsuppehåll i våras, då endast ett fåtal utbildningar genomfördes, gick myndigheten efter sommaren vidare med att erbjuda fler utbildningar på distans. Verksamhetskritiska utbildningar prioriterades.

Den snabba omställningen till distansutbildning innebar utmaningar då tekniken för virtuella möten och samarbete inte motsvarade den nya

<sup>96</sup> År 2020 har genomsnittet varit 17,5 sökande till it-tjänster, år 2019 var det nio.

<sup>97</sup> År 2020 har 14 procent av rekryteringarna inom it-området avbrutits, jämfört med 21 procent år 2019.

<sup>98</sup> Skatteverkets enkät till nyanställda – en första analys, Rapport 2020-07-10, sid 32.

<sup>99</sup> Ibid.

<sup>100</sup> Se Personalstatistik, tabell 5: Personalomsättning tillsvidare-anställda.

<sup>101</sup> Skatteverket, Varför sluta när du just har börjat? – en intervjuundersökning med medarbetare som sagt upp sig under sitt första anställningsår, Rapport, 2020-07-10.

<sup>102</sup> År 2020 har 5 582 medarbetare deltagit vid 401 utbildningstillfällen. År 2019 deltog 8 188 medarbetare vid 564 utbildningstillfällen.

situationen. Vissa typer av utbildningar har också krävt större omarbeting än andra för att kunna genomföras på distans, exempelvis ledarskapsutveckling i grupp. Mer distansarbete under året har inneburit en ökad efterfrågan på insatser för att utveckla deltagarnas förmåga att hålla effektiva möten och samarbeta på distans.

Skatteverket har tagit tillvara de lärdomar, nya vanor och arbetssätt som pandemin fört med sig för att utveckla utbildningsverksamheten på sikt. Från 2021 är inriktningen att utbildningar utvecklas så att lärandet flyttas närmare medarbetarens vardag och anpassas till virtuellt deltagande.

Parallellt med omställning till distansutbildning har utveckling och uppdatering av kompetensutvecklingsinsatser och utbildningar fortsatt. Vi har även utvecklat och testat nya former för kompetensutveckling. Ett exempel är ”just in time”, där hjälpfiler i ett verksamhetssystem inom beskattningen ger medarbetare hjälp när och där hen behöver det. Ett annat utvecklingsuppdrag inom området är testning av VR-teknik för att öva på nya arbetsuppgifter.

### 14.1.3 Ledarskap

Skatteverket har genomfört flera insatser inom chefsförsörjning med utgångspunkt i vår syn på ledarskap. I synen på ledarskap beskrivs vilket ledarskap som krävs för att leva upp till vision, värdeord och att leda enligt Skatteverkets strategiska riktning. Vi har även tagit fram chefskriterier med mätbara ledarbeteenden som är avgörande för att leda i förändring. Kriterierna ska användas vid rekrytering, utveckling, lönesättning och avveckling av chefer.

Hemarbete har inneburit en ny utmaning för Skatteverkets chefer. En insats för att stärka dem i att leda på distans är dialoggrupper för erfarenhets- och kunskapsutbyte. Dialoggrupperna har bland annat berört ämnen som att skapa dialog och främja en bra organisatorisk och social arbetsmiljö på distans.

Några planerade utvecklingsinsatser för chefer har pausats, medan vissa delvis har kunnat genomföras genom en snabb omarbeting och digital leverans. Under perioden har insatser och program

utvecklats så att en nystart kan göras i början av 2021, oberoende av pandemisituationen.

### 14.1.4 Digitalisering av hr-processer

Skatteverket har inlett ett omfattande arbete med att skapa enkla och effektiva digitala lösningar för våra interna hr-processer. Under året har vi kartlagt processerna rekrytering, personaladministration, hr-analys, kompetensutveckling samt medarbetarutveckling. I processkartläggningarna fann vi att hr-analys, rekrytering och personaladministration har särskilt stor potential till förbättringar.

Inledningsvis kommer vi därför koncentrera arbetet till att hitta nya, eller utveckla befintliga, digitala lösningar för dessa processer. Vi ser även över hur den nya EU-domen Schrems II påverkar de övriga processerna.

### Chatboten Robin

Förra året lanserades den interna chatboten Robin, som kan svara på frågor om bland annat utbildning, arbetstider och tjänsteresor. I år har kunskapen fördjupats inom flera områden, och hen kan nu besvara fler frågor i sin helhet. Totalt har Robin hanterat ca 9 000 konversationer under året.

## 14.2 Hållbart arbetsliv

### Aterrapporteringskrav i regleringsbrevet

Skatteverket ska redovisa vilka åtgärder som har vidtagits för att främja god hälsa vid myndigheten. Av redovisningen ska även framgå vilken effekt de vidtagna åtgärderna haft på sjukfrånvaron.

Skatteverkets har antagit en ny arbetsmiljöpolicyn som befäster våra ambitioner för en arbetsmiljö i framkant och ständig utveckling. Till grund för arbetet med policyn ligger en undersökning som vi gjort med stöd av Partsrådet. Undersökningen resulterade i två sammanfattande rekommendationer för ett hållbart arbetsliv: utveckla linjechefernas förutsättningar och involverande förändringsarbete.<sup>103</sup> Rekommendationerna ligger i linje med vårt arbete med att förebygga sjukfrånvaro och de faktorer vi vill stärka: ett nära ledarskap, dialog mellan chef och medarbetare, flexibla lösningar och ökad grad av egenkontroll i arbetet.

<sup>103</sup> Partsrådet, Organisationsanpassad möjlighetskarta – nuläge och rekommendationer för ett hållbart arbetsliv på Skatteverket, Slutrapport, april 2020.

Med anledning av covid-19-pandemin genomförde myndigheten en risk- och konsekvensbedömning under våren. Syftet var att identifiera och hantera både risker och möjligheter vid långvarigt hemarbete. Utifrån den handlingsplan som togs fram har vi byggt på befintliga stödmaterial om samarbete på distans med nya material om att fånga tidiga tecken på ohälsa på distans. Detta har vi gjort tillsammans med Partsrådet.

Därutöver har vi genomfört en enkät med frågor om hur medarbetare upplever arbetssätt och arbetsmiljö under pandemin. Enkäten visar att dialogen mellan chef och medarbetare samt samarbete med kollegor fungerar bra. Likaså svarar de flesta medarbetare att de bibehållit sin motivation för arbetet. Däremot upplever många att den sociala gemenskapen försämrats.<sup>104</sup> På Skatteverkets intranät samlas tips, inspiration och goda exempel på aktiviteter för att skapa social gemenskap virtuellt.

### 14.2.1 Dialog om hållbar prestation

Under perioden 2019-2020 har Skatteverket etablerat ett nytt arbetssätt som vi kallar Dialog om hållbar prestation. Syftet är att genom strukturerad dialog utveckla verksamheten och skapa förutsättningar i vardagen. Rätt förutsättningar är viktiga för att kunna utföra en bra arbetsprestation och samtidigt må bra, allt i ett långsiktigt perspektiv. Metoden är vetenskapligt förankrad.

Under 2020 har resultatet från samtliga dialoger analyserats. Analysen visar att förutsättningarna för prestation och hälsa överlag är bra. Resultatet pekar dock på vissa brister när det gäller mandat och frihetsgrader i arbetet, och det finns ett tydligt samband till sjukfrånvaro. Det innebär att när upplevelsen av att ha mandat och bra utrymme för egen kontroll av arbetssituationen ökar, så minskar sjukfrånvaron.<sup>105</sup> Resultatet ligger i linje med andra utvärderingar som har gjorts<sup>106</sup> och vår ambition att förebygga sjukfrånvaro genom att stärka graden av egenkontroll i arbetet.

### 14.2.2 Ett systematiskt rehabiliteringsarbete

Vi har ingått i Riksrevisionens granskning av processen för återgång i arbete efter nekad

sjukpenning. Granskningen belyste bland annat i vilken mån det finns planer för återgång till arbete, vilket saknades hos 30 procent av Skatteverkets långtidssjukskrivna.<sup>107</sup>

Skatteverket har analyserat hur rehabiliteringsarbetet kan förbättras genom systematik som ett sätt för att sänka långtidssjukfrånvaron. En enkät som genomfördes under perioden december 2019 – januari 2020 visar bland annat att:

- 70 % av cheferna har upprättat en plan för återgång i arbete, vilket överensstämmer med riksrevisionens granskning.
- 70 % av de långtidssjukskrivna medarbetarna arbetar minst 25 %, vilket tyder på att flexibla lösningar tillämpas.<sup>108</sup>

Analysarbetet har resulterat i ett antal förbättringar som har genomförts under året. Sjukfrånvaron från dag 60 har minskat med 0,3 procentenheter under 2020.<sup>109</sup>

Det förebyggande rehabiliteringsarbetet har under året präglats mycket av covid-19-pandemin. Fokus har varit på insatser för att möta risker som identifierats brett i samhället och inom myndigheten. Dit hör information om hur man fångar tidiga tecken på psykisk ohälsa vid hemarbete.

### 14.2.3 Ett Skatteverk för alla

Förra året genomförde Skatteverket en kartläggning för att motverka diskriminering. Kartläggningen visade att det finns ett stort engagemang och en vilja att integrera ett främjande arbete för att motverka diskriminering, men att fokus och helhetsbild har saknats.

En intern nätverksgrupp har bildats i syfte att öka samverkan och integrationen i arbetet med tillgänglighet, aktiva åtgärder mot diskriminering och jämställdhetsintegrering. Gruppen samarbetar utifrån medlemmarnas olika uppdrag för att bidra till kollegialt lärande och ökad kännedom om varandras arbeten. Den eftersträvar också ett gemensamt sätt att kommunicera hur områdena hänger ihop.

Kartläggningen från 2019 visade även att det finns ett behov av ökad kunskap och medvetenhet kring

<sup>104</sup> Skatteverket, Undersökning angående rådande pandemi, Totalrapport.

<sup>105</sup> Skatteverket, Hållbar prestation, 2020-05-28, bild 6, 21.

<sup>106</sup> Skatteverket, Södra regionens sjukfrånvaro – en undersökning av möjliga framgångsfaktorer, Rapport 2016-01-31.

<sup>107</sup> Riksrevisionen, Vägen till arbete efter nekad sjukpenning, Granskningsrapport 2020-04-06, sid 33.

<sup>108</sup> Skatteverket, Enkätundersökning långtidssjukskrivna, 2020-05-07.

<sup>109</sup> Se Personalstatistik, tabell 98: Sjukfrånvaro.

diskrimineringsgrunderna, inkludering och universell utformning (av tjänster, produkter och miljöer) för att dra nytta av den mångfald som finns i myndigheten. Av den anledningen utvecklar vi tillsammans med Partsrådet en tjänst för att öka kunskapen om universell utformning vid lokalförändringar och nya arbetsätt. Därutöver har arbetsmiljöutbildningen för nya chefer utökats med moment som handlar om Skatteverkets arbete med aktiva åtgärder för att motverka diskriminering.

## 14.3 Personalstatistik

### 14.3.1 Anställda

Antalet anställda har ökat under året som en följd av att fler har rekryterats, samtidigt som antalet avgångar minskat.

Ökningen finns både bland tillsvidare- och tidsbegränsat anställda. Andelen tidsbegränsade anställda har dock ökat mer. En förklaring är att Skatteverket förlängde sommaranställningar för att ersätta medarbetare som hanterar de nya uppgifterna med omställningsstöd som regeringens stödpaket medfört.

Andelen män med tidsbegränsad anställning är något högre än andelen män med tillsvidareanställning.

Tabell 93 Årsarbetskrafter

Genomsnitt	2018	2019	2020	2019-2020
Årsarbetskrafter	9 566	9 356	9 361	0,1 %

Källa: Skatteverkets HR-rapporter

Tabell 94 Anställda per sista december

Antal/Andel	2018	2019	2020	2019-2020
<b>Anställda</b>	<b>10 748</b>	<b>10 144</b>	<b>10 423</b>	<b>2,8 %</b>
Varav tillsvidare	10 532	9 943	10 164	2,2 %
- kvinnor	66,9 %	66,3 %	66,1 %	-0,2 p.e.
- män	33,1 %	33,7 %	33,9 %	0,2 p.e.
Varav tidsbegränsat	216	201	256	27,4 %
- kvinnor	64,4 %	65,3 %	63,3 %	-2,0 p.e.
- män	35,6 %	34,7 %	36,7 %	2,0 p.e.

Källa: Skatteverkets HR-rapporter

Tabell 95 Externa rekryteringar

Antal	2018	2019	2020	2019-2020
<b>Anställda tillsvidare</b>	<b>1 019</b>	<b>528</b>	<b>731</b>	<b>38,4 %</b>

Källa: Skatteverkets HR-rapporter

Andelen chefer som är kvinnor är på samma nivå som föregående år. Könsfördelningen bland första linjens chefer speglar den bland alla anställda väl.

Tabell 96 Chefer

Antal/andel	2018	2019	2020	2019-2020
<b>Chefer</b>	<b>693</b>	<b>719</b>	<b>669</b>	<b>-7,0 %</b>
- kvinnor	64,5 %	64,4 %	64,7 %	0,3 p.e.
- män	35,5 %	35,6 %	35,3 %	-0,3 p.e.

Källa: Skatteverkets HR-rapporter

### 14.3.2 Anställningstid och personalomsättning

Jämfört med 2019 har antalet avgångar bland tillsvidareanställda minskat kraftigt. Förändringen är särskilt tydlig i kategorin övriga avgångar (ej pension) där antalet avgångar är färre än hälften. Vår bedömning är att den förändrade situationen på arbetsmarknaden är den främsta orsaken till detta.

Tabell 97 Personalomsättning, tillsvidareanställda

Antal/Andel	2018	2019	2020	2019-2020
<b>Externa avgångar</b>	<b>953</b>	<b>1202</b>	<b>606</b>	<b>-49,6 %</b>
- kvinnor	65,4 %	69,6 %	63,2 %	-6,4 p.e.
- män	34,6 %	30,4 %	36,8 %	6,4 p.e.
- varav pensionsavgångar	325	270	207	-23,3 %
- varav övriga avgångar	628	932	399	-57,2 %
- övergång till SSC	-	407	-	-
- anställda < 1 år <sup>1)</sup>	10,4 %	10,6 %	10,1 %	-0,5 p.e.
Anställda i snitt	10 418	10 150	10 033	-1,2 %
<b>Andel externa avgångar</b>	<b>9,1 %</b>	<b>11,8 %</b>	<b>6,0 %</b>	<b>-5,8 p.e.</b>

Källa: Skatteverkets HR-rapporter

Not 1) I relation till genomsnittligt antal anställda kortare tid än 1 år.

### 14.3.3 Sjukfrånvaro

Sjukfrånvaron har minskat något under året, det gäller såväl kort- som långtidssjukfrånvaron. Bedömningen är att möjligheten till hemarbete, i kombination med en minskad smittspridning av andra infektioner än covid-19, har bidragit till att sjukfrånvaron minskat.

Därutöver bedömer vi att de förbättringar som Skatteverket gjort för att skapa mer systematik i rehabiliteringsarbetet bidragit till att minska antalet långtidssjuka.

Sjukfrånvaron är högre bland kvinnor än män, det gäller såväl den korta som den långa sjukfrånvaron. Skillnaderna mellan könen har dock minskat något mellan år 2019 och 2020.

Tabell 98 Sjukfrånvaro<sup>1)</sup>

Andel	2018	2019	2020	2019-2020
<b>Sjukfrånvaro totalt</b>	4,8 %	4,7 %	4,2 %	-0,5 p.e.
- kvinnor	5,7 %	5,7 %	5,0 %	-0,7 p.e.
- män	2,9 %	3,0 %	2,6 %	-0,4 p.e.
<b>Korttidssjukfrånvaro</b>	1,9 %	1,8 %	1,5 %	-0,3 p.e.
- kvinnor	2,1 %	2,0 %	1,7 %	-0,3 p.e.
- män	1,5 %	1,4 %	1,2 %	-0,2 p.e.
<b>Långtidssjukfrånvaro</b>	2,4 %	2,5 %	2,2 %	-0,3 p.e.
- kvinnor	3,1 %	3,1 %	2,8 %	-0,3 p.e.
- män	1,2 %	1,3 %	1,1 %	-0,2 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.

### 14.3.4 Föräldraledighet

Antalet föräldralediga medarbetare har minskat något under året. Det är framförallt bland män som andelen föräldralediga har minskat.

Uttaget av tillfällig föräldrapenning har ökat med 0,2 procentenheter. Det är troligt att covid-19-pandemin har bidragit till ökningen. Andelen kvinnor som tar ut tillfällig föräldrapenning har ökat något.

Tabell 99 Föräldraledighet

Antal/andel	2018	2019	2020	2019-2020
<b>Föräldralediga medarbetare<sup>1)</sup></b>	296	308	272	-11,7 %
- varav kvinnor	88,5 %	85,7 %	91,5 %	5,8 p.e.
- varav män	11,5 %	14,3 %	8,5 %	-5,8 p.e.
<b>Uttag av föräldrapenning<sup>2)</sup></b>	5,2 %	5,2 %	5,1 %	-0,1 p.e.
- kvinnor	6,4 %	6,5 %	6,4 %	-0,1 p.e.
- män	2,9 %	3,0 %	2,6 %	-0,4 p.e.
<b>Uttag av tillfällig föräldrapenning<sup>2)</sup></b>	0,8 %	0,8 %	1,0 %	0,2 p.e.
- kvinnor	0,9 %	0,8 %	1,1 %	0,3 p.e.
- män	0,7 %	0,7 %	0,8 %	0,1 p.e.

Källa: Skatteverkets HR-rapporter

Not 1) Avser personer som varit helt eller delvis föräldralediga under de senaste tre månaderna i sträck.

Not 2) Tid registrerad som föräldraledighet jämfört med totalt tillgänglig tid.

## 15 Uppbördens på inkomstitlar i Skatteverkets räkenskaper

### 15.1 Inledning

I detta avsnitt redogörs för den så kallade upp-  
bördens, det vill säga betalade fastställda skatter och  
avgifter. Detta är inkomster till statens budget som  
Skatteverket inte får disponera. I detta avsnitt,  
precis som i Skatteverkets räkenskaper, redovisas  
uppbörden på inkomstitlar.

### 15.2 Skatteverkets ansvarsområde

Skatteverket hanterar debitering av skatt med  
tillhörande betalningstransaktioner. Skatteverket  
ansvarar också för vissa utbetalningar till kom-  
muner och regioner. Några exempel på sådana  
utbetalningar är kommunal- och regionskatt och  
kompensation för ingående moms vid inköp till  
icke skattepliktig verksamhet.

Redovisningen av uppbörden på inkomstitlar  
rapporteras till statsredovisningen via statens  
informationssystem Hermes. Där sammanställs den  
tillsammans med andra myndigheters redovisning  
på ett sätt som tillgodoser behoven av information  
från olika intressenter, till exempel regeringen,  
riksdagen, Statistiska centralbyrån (SCB) och  
Konjunkturinstitutet. Sammanställningen i Hermes  
används även för internationell statistik inom  
Organisationen för ekonomiskt samarbete och  
utveckling (OECD) och Internationella valuta-  
fonden (IMF).

### 15.3 Skatteverkets redovisning

Skatteverket upprättar ett skattekonto för varje  
fysisk och juridisk person som är skattskyldig. På  
skattekontot registreras skatter och avgifter som  
ska betalas eller tillgodoräknas, belopp som ska  
dras ifrån eller läggas till slutlig skatt samt  
inbetalningar och utbetalningar.<sup>110</sup> I stort sett alla  
Sveriges skatter och avgifter ingår i skattekonto-  
systemet. På skattekontot redovisas debiteringarna  
av de olika skatte- och avgiftsslagen var för sig.  
Däremot sker inbetalningarna samlad och utan  
inbördes avräkningsordning mellan skatte- och  
avgiftsslag.

I Skatteverkets räkenskaper är redovisningen av  
uppbörden kassamässig, vilket innebär att  
redovisningen sker när inbetalningen kommit in.  
Inbetalningar redovisas ofördelade, eftersom de  
inte kan kopplas till ett visst skatte- eller avgiftsslag.

De debiterade beloppen redovisas månadsvis på  
respektive inkomstitel. Skillnaden mellan  
debiteringar och inbetalningar redovisas på en  
speciell inkomstitelgrupp med beteckningen  
Betalningsdifferenser, skattekonto.

### 15.4 Den totala skatteuppbörden

Den totala skatteuppbörden uppgick 2020 till  
brutto 2 073,2 miljarder kronor. Detta är en  
minskning med 2,0 procent jämfört med 2019.  
Nettouppbördens uppgick till 1 190,0 miljarder  
kronor efter olika utbetalningar av bland annat  
kommunalskattemedel. Det är en minskning med  
5,3 procent jämfört med 2019.

### 15.5 Utvecklingen för de olika inkomstitlarna

Skatteverkets redovisning på inkomstitlar visar att  
uppbörden främst består av inkomstskatt för  
fysiska och juridiska personer, arbetsgivaravgifter  
samt skatt på varor och tjänster.

En rad faktorer påverkar skatteinkomsternas  
storlek, bland annat Skatteverkets insatser. Främst  
beror dock inkomsternas förändring jämfört med  
tidigare år på förhållanden som ligger utanför  
Skatteverkets inflytande. Det kan till exempel  
handla om förändrade skatteregler, löner, priser  
och konjunkturlägen. Detta blir tydligt för vissa  
inkomstitlar 2020 då företag som drabbats  
ekonomisk av covid-19 fått möjlighet till bland  
annat tillfälligt anstånd med skatteinbetalningar och  
nedsättning av arbetsgivaravgifter. I underavsnitten  
som följer kommenteras i fall där det finns en  
tydlig förklaring till avvikelser i utfall jämfört med  
tidigare år.

#### 15.5.1 Fysiska personers inkomstskatt

Fysiska personers inkomstskatt uppgick till  
796,8 miljarder kronor under 2020, vilket är en  
minskning med 0,1 procent från 2019.

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.

<sup>110</sup> 61 kap. 1 § SFL.

Tabell 100 Uppbörd redovisad mot inkomsttitlar enligt Skatteverkets räkenskaper

Miljarder kronor	2018	2019	2020	Förändring 2019-2020	
				Mdkr <sup>1)</sup>	%
Fysiska personers inkomstskatt	799,1	797,2	796,8	-0,4	-0,1%
Juridiska personers inkomstskatt	205,4	204,6	209,4	4,8	2,3%
Arbetsgivaravgift	566,9	587,5	563,2	-24,2	-4,1%
Mervärdesskatt (moms), netto	411,2	424,1	431,1	7,0	1,7%
Övriga skatter på varor och tjänster	102,5	112,5	111,2	-1,3	-1,2%
Övriga skatter <sup>2)</sup>	11,5	8,7	5,2	-3,4	-39,6%
Betalningsdifferenser, skattekonto <sup>3)</sup>	-11,8	-21,8	-48,4	-26,6	121,6%
Räntor, skattetillegg, förseningsavgifter och offentligt rättsliga avgifter	4,3	3,6	4,6	1,0	26,9%
Övriga inkomster av statens verksamhet	0,0	0,0	0,0	0,0	62,8%
<b>Summa uppbörd brutto</b>	<b>2 089,2</b>	<b>2 116,4</b>	<b>2 073,2</b>	<b>-43,2</b>	<b>-2,0%</b>
Tillkommer: Utjämningsavgift för LSS-kostnader <sup>4)</sup>	4,1	4,5	4,7	0,2	3,5%
Avgår: Kompensation för mervärdesskatt (moms) till kommuner och regioner	-71,0	-73,6	-74,9	-1,4	1,8%
Avgår: Utbetalning av kommunalskattemedel <sup>5)</sup>	-760,9	-791,0	-813,0	-22,0	2,8%
<b>Summa avgår</b>	<b>-827,8</b>	<b>-860,1</b>	<b>-883,2</b>	<b>-23,2</b>	<b>2,7%</b>
<b>Summa uppbörd netto</b>	<b>1 261,4</b>	<b>1 256,3</b>	<b>1 190,0</b>	<b>-66,4</b>	<b>-5,3%</b>

Källa: UBW.

Not 1) Förändringen redovisas som avrundade belopp av den exakta förändringen i miljarder kronor.

Not 2) I beloppet ingår inkomsttitlarna 9123 Beskattning av tjänstegruppliv, 9131 Ofördelbara inkomstskatter samt 9140 Övriga inkomstskatter (kupongskatt och lotteriskatt).

Not 3) Betalningsdifferenser skattekonto är skillnaden mellan på skattekontot redovisade inbetalda skatter och debiterade skatter.

Not 4) Verksamhet enligt lag (1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS).

Not 5) I beloppet ingår utbetalning av kommunalskatt och kommunal fastighetsavgift till kommuner och regioner samt utbetalning av kyrko- och begravningsavgift.

Den debiterade källskatten uppgick 2020 till 729,8 miljarder kronor vilket motsvarar en ökning på 1,0 procent från 2019.

Den näst största delposten är slutregleringen av skatten för beskattningsåret 2019 som fastställdes under 2020. Denna uppgick till 54,2 miljarder kronor vilket är en minskning med 7,5 procent jämfört med året innan. Variationerna över åren i denna slutreglering beror dels på hur väl de preliminära skatterna överensstämmer med den slutligt fastställda skatten samt storleken på individens kapitalvinster, vilka fastställs i inkomstdeklarationen året efter de uppstått. Beskattningsåret 2019 blev kapitalvinsterna för fysiska personer 165,1 miljarder kronor vilket utgjorde 3,3 procent av BNP. Beskattningsåret 2018 motsvarade kapitalvinsterna 3,4 procent av BNP.

### 15.5.2 Juridiska personers inkomstskatt

Juridiska personers inkomstskatt uppgick 2020 till 209,4 miljarder kronor vilket innebar en ökning med 2,3 procent från 2019. I skatten för juridiska personer ingår bland annat bolagsskatt, fastighets-skatt, särskild löneskatt på pensionskostnader och avkastningsskatt.

Den största delposten i juridiska personers inkomstskatt var debiterad preliminär skatt. Denna

uppgick till 203 miljarder kronor, en minskning med 2,7 procent jämfört med 2019.

En annan delpost är slutregleringen av skatten för beskattningsåret 2019. Slutregleringen uppgick till 6,3 miljarder kronor vilket kan jämföras med -4,0 miljarder kronor föregående år.

### 15.5.3 Arbetsgivaravgifter

Arbetsgivaravgifterna uppgick 2020 till 563,2 miljarder kronor vilket var en minskning med 24,2 miljarder kronor eller 4,1 procent jämfört med 2019.

Arbetsgivaravgifterna styrs av lönesumman och avgiftssatserna. Inkomsterna från dessa avgifter påverkas framförallt av utvecklingen på arbetsmarknaden. Under 2020 genomförde emellertid regeringen en tidsbegränsad nedsättning av arbetsgivaravgifterna vilket medförde att företagen endast behövde betala ålderspensionsavgift på ersättning för perioden mars – juni för upp till 30 anställda och en lönesumma om 25 000 kr per anställd och månad. De nedsatta avgifterna för denna period beräknas uppgå till ca 27,8 miljarder kronor. Utan de nedsatta avgifterna hade arbetsgivaravgifterna därmed uppskattningsvis (med antagande om oförändrad sysselsättning) uppgått till 591,0 miljarder kronor 2020, en ökning med 0,6 procent jämfört med 2019.

### 15.5.4 Mervärdesskatt (moms)

I Skatteverkets räkenskaper uppgick moms (netto) till 431,1 miljarder kronor vilket är en ökning med 1,7 procent. Debiterad mervärdesskatt att betala uppgick till 720,2 miljarder kronor, en ökning med 1,0 procent jämfört med 2019. Debiterad mervärdesskatt att återfå uppgick till 250,4 miljarder kronor, en minskning med 0,9 procent gentemot 2019.

### 15.5.5 Övriga skatter på varor och tjänster

Övriga skatter på varor och tjänster består av diverse punktskatter. Uppbörderna av dessa uppgick till 111,2 miljarder kronor vilket är en minskning med 1,2 procent jämfört med 2019. De punktskatter som gav de högsta skatteinkomsterna var energi-, alkohol- och tobaksskatterna. Energi-skatterna minskade med 2,9 procent, alkohol-skatterna ökade med 7,8 procent och tobaksskatterna minskade med 1,8 procent.

Spelskatten, vilken introducerades 1 januari 2019, uppgick 2020 till 3,7 miljarder kronor vilket är en ökning med 8,7 procent. Skatt på plastbärkassar introducerades den 1 maj 2020 och inkomsterna till och med årsskiftet blev 174 miljoner kronor. Inkomster från flygskatten uppgick till 624 miljoner kronor, en minskning med 65,3 procent jämfört med 2019.

### 15.5.6 Övriga skatter

Övriga skatter uppgick 2020 till 5,2 miljarder kronor, vilket är en minskning med 3,4 miljarder kronor jämfört med 2019.

Den största posten var kupongskatten på 3,7 miljarder kronor. Denna minskade emellertid med 47,9 procent från 2019. 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. Därmed är skatten direkt påverkad av utdelningarnas utveckling.

### 15.5.7 Betalningsdifferenser

Betalningsdifferensen är skillnaden mellan debiterade och inbetalda skatter. En negativ betalningsdifferens kan till exempel bero på att skatter har debiterats men inte betalats före årsskiftet. En positiv betalningsdifferens kan bero på att det finns ett beslut om återbetalning som ännu inte genomförts eller att skattebetalare har

gjort inbetalningar för någonting som ännu inte debiterats. I Skatteverkets inkomstitlar delas betalningsdifferensen upp i olika kategorier:

- betalningsdifferenser beroende på anstånd
- befarade uppbördsförluster
- övriga betalningsdifferenser.

Betalningsdifferenserna uppgick sammanlagt till -48,4 miljarder kronor.

Betalningsdifferenser beroende på anstånd uppgick till -29,7 miljarder kronor, en minskning med nära 32 miljarder. Minskningen kan främst förklaras genom regeringens åtgärd med tillfälliga anstånd med skatteinbetalningar till företag som drabbas ekonomiskt av covid-19. Dessa anstånd uppgick vid årsskiftet till -29,7 miljarder kronor (netto).

Befarade uppbördsförluster, det vill säga summan av det som kvarstår av de fordringar som överlämnats till Kronofogden, är också en väsentlig del av betalningsdifferensen. År 2020 uppgick de befarade uppbördsförlusterna till 10,0 miljarder kronor vilket motsvarar en ökning med 100,5 procent jämfört med 2019.

Tabell 101 Befarade uppbördsförluster av skatter som redovisas på skattekontot

Miljoner kr	2018	2019	2020	2019-2020
Ackord/skuldсанering före restföringsledet	116	122	553	351,9 %
Uppbördsförluster i restföringsledet <sup>1)</sup>	4 062	4 386	8 991	105,0 %
- varav nyrestfört, brutto	11 578	12 172	15 728	29,2 %
- varav återkallade skatter och avgifter	-2 696	-2 828	-2 760	-2,4 %
- varav betalt	-4 820	-4 958	-3 977	-19,8 %
Ränta Kronofogden	462	430	427	-0,8 %
Ackord/skuldсанering restföringsledet <sup>2)</sup>	75	69	71	2,9 %
<b>Uppbördsförlust, totalt<sup>3)</sup></b>	<b>4 715</b>	<b>5 008</b>	<b>10 042</b>	<b>100,5%</b>
Skatter och avgifter	2 089 212	2 116 402	2 073 217	-2,0 %
<b>Uppbördsförlust i procent</b>	<b>0,23 %</b>	<b>0,24 %</b>	<b>0,48 %</b>	<b>0,25 p.e.</b>

Källa: UBW

Not 1) Med restföringsled menas hantering av fordran efter att den har överlämnats för indrivning till Kronofogden.

Not 2) Nedsättning ackord och skuldсанering på KFM-skuld.

Not 3) Uppbördsförlusten redovisas i kassamässiga termer, utan hänsyn till skillnader i inkomstår, restföringsår och betalningsår.

Uppbördsförlusten som andel av skatter och avgifter uppgick till 0,48 procent 2020 vilket är en ökning med 0,25 procentenheter. I ett par större skatteutredningar kopplade till omfattande momsbedrägerier restfördes mervärdesskatt om ca 5,1 miljarder under 2020. Utan dessa beslut hade



uppbördsförlusten som andel av totala skatter och avgifter för 2020 varit densamma som 2019.

I Skatteverkets räkenskaper uppgick övriga betalningsdifferenser till -8,6 miljarder kronor. Genom åren har denna post vanligtvis varit negativ, debiteringarna på skattekontot har överstigit inbetalningarna.

### 15.5.8 Avgående poster

Summan av uppbörden kallas för bruttouppbörden. Från bruttouppbörden avgår olika typer av utbetalningar och nedsättningar samt tillkommer en utjämningsavgift för LSS-kostnader<sup>111</sup>. Efter dessa justeringar, som uppgick till 883,2 miljarder kronor 2020, kvarstår nettouppbörden.

Av de avgående posterna är utbetalda kommunalskattemedel den största, som totalt uppgick till 813,0 miljarder kronor (inklusive fastighetsavgift och begravnings- och kyrkoavgift samt utbetalning till regioner). Det motsvarar en ökad utbetalning på 22,0 miljarder kronor eller 2,8 procent jämfört med 2019.

En annan betydande avgående post är kompensation till kommuner och regioner för ingående moms i icke skattepliktig verksamhet. Syftet med den ersättningen är att momsen inte ska utgöra en kostnad för kommunerna och regionerna. Momsen ska därmed inte ha någon påverkan i valet mellan att utföra tjänster i egen regi eller att köpa in dem från fristående entreprenörer. Denna kompensation uppgick till 74,9 miljarder kronor vilket motsvarar en ökning med 1,8 procent.

### 15.6 Konstaterade uppbördsförluster

En konstaterad uppbördsförlust uppstår när en skattefordran preskriberats eller när skuldsanering eller ackord medgetts. En skattefordran preskriberas normalt vid årsskiftet fem år efter att en fordran har överlämnats för indrivning (såvida inga preskriptionsbrytande åtgärder har vidtagits). De konstaterade uppbördsförlusterna 2020 uppgick till 7,0 miljarder kronor jämfört med 7,3 miljarder kronor 2019.

### 15.7 Dom från EU-domstolen den 20 januari 2021

Högsta förvaltningsdomstolen (HFD) har under 2019 ställt en fråga till EU-domstolen om den så kallade undantagsregeln i 2013 års ränteavdragsbegränsningsregler är förenlig med rätten till fri etablering enligt EUF-fördraget (begäran om förhandsavgörande). Den 20 januari 2021 avgjorde EU-domstolen förhandsavgörandet (mål C-484/19). I domen anger EU-domstolen att rätten till fri etablering i artikel 49 FEUF utgör ett hinder för en nationell lagstiftning såsom undantagsregeln, enligt vilken ett bolag i Sverige inte får göra avdrag för ränta som utbetalas till ett koncernbolag med hemvist i en annan medlemsstat när ett sådant ränteavdrag hade fått göras om båda bolagen hade haft hemvist i Sverige eftersom de då hade omfattats av bestämmelserna om koncernbidrag. HFD ska fatta beslut i det enskilda ärendet med anledning av EU-domstolens förhandsavgörande.

Avseende åren 2013 – 2018 har Skatteverket, i beslut som inte ändrats av kammarrätt, nekat ränteavdrag med sammanlagt cirka 20 miljarder kronor med stöd av undantagsregeln i fall där långgivaren funnits inom EU/EES, vilket uppskattningsvis motsvarar cirka 4 miljarder kronor i skatt. Skatteverket redovisar med anledning av detta en ansvarsförbindelse inom linjen i balansräkningen.

Frågeställningen beskrevs även i 2019 års årsredovisning under avsnittet Beskattning.

<sup>111</sup> LSS - lag (1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade.

## 16 Ekonomi

### 16.1 Inledning

Skatteverkets verksamhet finansieras huvudsakligen genom förvaltningsanslag: ett huvudanslag och anslag inom sju andra utgiftsområden 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 verksamhet tillsammans med andra myndigheter eller på uppdrag av 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 17 för administration av stöd till trossamfund
- utgiftsområde 22 för administration av trängselskatt<sup>112</sup> i Stockholm och Göteborg.

Inom Skatteverkets uppbörsområde disponeras även anslag inom följande områden:

- utgiftsområde 24 för utbetalning av omställningsstöd.
- 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 2020 hade Skatteverket ett anslagssparande med 57,3 miljoner kronor vilket motsvarade 0,8 procent av det tilldelade huvudanslaget 2019. Det tilldelade anslaget från statsbudgeten 2020 uppgick till 8 170,0 miljoner kronor men av detta gjordes ett indrag med 134,0 miljoner kr, kvar av tilldelade medel var 8 036,0 miljoner kr. Anslagsförbrukningen 2020 uppgick till 7 904,2 miljoner kronor. Anslagssparandet ökade med 131,7 miljoner kronor till följd av att förbrukningen understeg årets tilldelade anslag. Utgående anslagssparande 2020 uppgick till 189,0 miljoner kronor eller 2,35 procent av det tilldelade anslaget 2020 efter indraget belopp.

Verksamhetens kostnader fördelas på de olika verksamhetsområdena där även hänsyn tas till de olika avgiftsintäkter som uppkommer inom respektive område.

<sup>112</sup> Anslagen för trängselskatt är uppdelade i två anslagposter. Den ena för att administrera trängselskatten i Stockholm och den andra för att administrera trängselskatten i Göteborg.

Tabell 102 Fördelning av verksamhetens intäkter och kostnader

Tkr	2018			2019			2020			2019-2020 Förändring kostnader
	Intäkter av anslag	Övriga intäkter	Kostnader	Intäkter av anslag	Övriga intäkter	Kostnader	Intäkter av anslag	Övriga intäkter	Kostnader	
Beskattning <sup>1)</sup>	6 082 316	519 695	6 593 313	6 108 899	506 988	6 643 033	6 335 130	568 457	6 914 061	4,1%
Brottsbekämpning	267 013	487	267 500	296 009	0	296 009	300 682		300 682	1,6%
Folkbokföring <sup>2)</sup>	923 093	32 674	952 544	916 579	33 130	951 153	935 810	38 509	971 219	2,1%
Fastighetstaxering	228 736		228 736	240 680	0	240 680	238 358		238 358	-1,0%
Registrering av bouppteckningar	64 950		64 950	70 829	0	70 829	68 975		68 975	-2,6%
Äktenskapsregister	11 440	4	11 444	11 347	4	11 351	10 091	8	10 099	-11,0%
ID-kort	59 070	65 448	124 518	29 708	69 310	99 019	19 806	58 907	78 713	-20,5%
<b>Delsumma<sup>3) 4)</sup></b>	<b>7 636 618</b>	<b>618 308</b>	<b>8 243 005</b>	<b>7 674 053</b>	<b>609 432</b>	<b>8 312 074</b>	<b>7 908 851</b>	<b>665 881</b>	<b>8 582 106</b>	<b>3,2%</b>
<b>Förändring jämfört med året innan</b>	<b>3,6%</b>	<b>1,2%</b>	<b>3,7%</b>	<b>0,5%</b>	<b>1,4%</b>	<b>0,8%</b>	<b>3,1%</b>	<b>9,3%</b>	<b>3,2%</b>	<b>-</b>
- Statens personadressregister, SPAR <sup>5)</sup>	0	51 174	44 848	0	48 791	49 473	0	46 189	50 014	1,1%
- E-legitimationsnämnden <sup>6)</sup>	16 507	18 446	18 652	0	0	0	0	0	0	0
- Till andra myndigheter levererat verksamhetsstöd <sup>7)</sup>	0	213 015	213 015	0	209 460	209 460	0	213 317	213 317	1,8%
- Andra myndigheters del i Skatteverkets servicekontor <sup>8)</sup>	0	142 012	142 012	0	0	0	0	0	0	0
- Skatteverkets tjänsteexport <sup>9)</sup>	0	40 574	41 792	0	45 945	46 827	0	33 731	37 237	-20,5%
- Valmyndigheten	166 222	2 362	168 583	135 640	551	136 190	54 639	2 933	57 573	-57,7%
<b>Summa</b>	<b>7 819 346</b>	<b>1 085 891</b>	<b>8 871 907</b>	<b>7 809 692</b>	<b>914 179</b>	<b>8 754 023</b>	<b>7 963 490</b>	<b>962 051</b>	<b>8 940 247</b>	<b>2,1%</b>

Källa: UBW

Not 1) Inklusive kapitalförändring inom avgiftsområdet för administration av ålderspension, AP-fonden -10 473 tkr (8 697 tkr 2018, -27 145 tkr 2019).

Not 2) Inklusive kapitalförändring inom avgiftsområdet för namnären den 3 100 tkr (3 223 tkr 2018, -1 444 tkr 2019).

Not 3) Inklusive anslag för administration av trängselskatt i Stockholm och Göteborg samt stöd till trossamfund.

Not 4) Motsvarar avräknat anslag för att täcka kostnader.

Not 5) Inklusive kapitalförändring inom avgiftsområdet för Statens personadressregister, SPAR - 3 825 tkr (6 326 tkr 2018, -682 tkr 2019).

Not 6) Skatteverket administrerar inte längre medel för e-legitimationsnämnden; tidigare år inklusive kapitalförändring (16 301 tkr 2018).

Not 7) Uppgift avser enbart Kronofogden.

Not 8) Kostnaderna för servicekontor regleras via anslag 2019 och övergick till Statens Servicecenter fr.o.m. juni 2019.

Not 9) Inklusive kapitalförändring inom avgiftsområdet för Skatteverkets tjänsteexport -3 506 tkr (-1 217 tkr 2018, -881 tkr 2019).

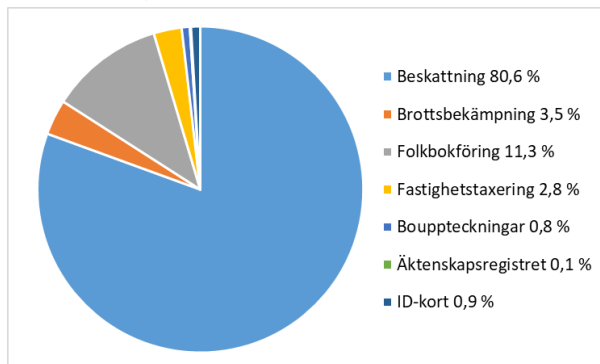
## 16.4 Verksamhetens kostnader

Skatteverkets kostnader<sup>113</sup> ökade med 3,2 procent till 8 582 miljoner kronor 2020. Ökningen har till största del att göra med tillskott och förbrukning av anslag under 2020 för tillkommande uppgifter kopplat till regeringens stödåtgärder.

Antalet årsarbetskrafter i genomsnitt under 2020 är 9 361, vilket i stort sett är samma nivå som 2019. Lönekostnaden per årsarbetskraft<sup>114</sup> ökade med 3,2 procent till 682 000 kronor.

Verksamhetens kostnader per verksamhetsområde framgår av tabell 102, och respektive verksamhetsområdes andel av totala kostnader åskådliggörs grafiskt i bild 4. Beskattningen står för 80,6 procent av myndighetens kostnader följt av folkbokföring med 11,3 procent och brottsbekämpning med 3,5 procent av kostnaderna.

Bild 4: Fördelning av kostnader 2020



Källa: UBW

Den operativa tiden inom verksamhetsområdena ökade med 5,9 procent.

Tabell 103 Verksamhetens kostnader och årsarbetskrafter Skatteverket

Tkr/Antal/Dagar	2018	2019	2020	2019-2020
Verksamhetens kostnader	8 243 005	8 312 074	8 582 106	3,2 %
Årsarbetskrafter	9 566	9 356	9 361	0,1 %
Operativ tid Skatteverket <sup>1)</sup>	1 039 391	1 025 077	1 085 898	5,9 %

Källa: UBW, Guppi, Skatteverkets HR-månadsrapporter  
Not 1) Exklusive ofördelad tid och frånvaro.

Orsaker till förändringar av volymer och kostnader beskrivs i respektive verksamhetsavsnitt.

## 16.5 Den avgiftsbelagda verksamheten

Några verksamheter som Skatteverket har till uppdrag att utföra finansieras genom avgifter. Det ekonomiska målet för den avgiftsfinansierade verksamheten anges i regleringsbrevet. Full kostnadstäckning gäller om inget annat anges. Det innebär att avgifterna ska beräknas så att intäkterna täcker samtliga med verksamheten förenade kostnader.

Skatteverket får också ta ut avgifter enligt avgiftsförordningen. Intäkter för tjänsteexport<sup>115</sup> och intäkter för uppgifter från folkbokförings-systemet<sup>116</sup> 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 104 Offentligrättsliga avgifter som Skatteverket får disponera<sup>2)</sup>

Tkr	2018	2019	2020
Intäkter av ansökningsavgifter och prissättningsbesked	600	1 775	1 400
Kostnader för verksamheten <sup>1)</sup>	3 340	2 699	3 218
<b>Summa</b>	<b>-2 740</b>	<b>-924</b>	<b>-1 818</b>

Källa: UBW

Not 1) Kostnaderna utgår från nedlagd tid (direkt lön och overhead-kostnad). Underskott utgörs av kostnad på förvaltningsanslaget.

Not 2) Övriga offentligrättsliga avgifter som Skatteverket får disponera enligt regleringsbrev framgår av tabell nedan.

Skatteverket tar även ut offentligrättsliga avgifter som vi inte får disponera i verksamheten. Dessa avgifter redovisar vi som intäkt av 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.

<sup>113</sup> Kostnader för avgiftsområdena, Statens personadressregister (SPAR) med flera är inte medräknade, se avsnitt 2.7.

<sup>114</sup> Uppgifter för Statens personadressregister (SPAR) och Valmyndigheten är inte medräknade. Kompensation för uppskjuten

semester på grund av arbete med omställningsstödet har exkluderats, eftersom det är en engångseffekt.

<sup>115</sup> Se avsnitt 16.5.4.

<sup>116</sup> Se statistikbilaga för verksamhetsområde Folkbokföring.

Tabell 105 Avgifter som Skatteverket inte får disponera, förhandsbesked

Tkr	Utfall 2018	Utfall 2019	Budget 2020	Utfall 2020
Meddelat förhandsbesked i taxeringsfrågor med mera				
Intäkter av förhandsbesked	457	311	400	192
Kostnader för verksamheten <sup>1)</sup>	13 837	14 217	400	14 820
<b>Summa<sup>2) 3)</sup></b>	<b>-13 380</b>	<b>-13 906</b>	<b>0</b>	<b>-14 628</b>

Källa: UBW

Not 1) Kostnaderna gäller Skatterättsnämndens kansli med avdrag för Forskarskattenämnden, som bedöms motsvara 11 procent.

Resterande del, 89 procent, bedöms därför motsvara kostnaderna för Skatterättsnämndens verksamhet.

Not 2) Avvikelsen mot budget beror på att kostnaderna inte har uppskattats för verksamhetens budget. Schablonmässigt följer kostnadsbudgeten den uppskattade intäktsbudgeten.

Not 3) Plustecken betyder överskott och minustecken underskott.

Tabell 106 Avgifter som Skatteverket inte får disponera, äktenskapsregister

Tkr	Utfall 2018	Utfall 2019	Budget 2020	Utfall 2020
Ansökningsavgifter äktenskapsregistret				
Intäkter av ansökningsavgifter	5 921	6 229	7 000	5 749
Kostnader för verksamheten <sup>1)</sup>	3 590	4 009	7 000	4 392
<b>Summa<sup>2)</sup></b>	<b>2 331</b>	<b>2 220</b>	<b>0</b>	<b>1 359</b>

Källa: UBW

Not 1) Kostnader består av nedlagd tid och overheadkostnader för verksamhetsområdet.

Not 2) Plustecken betyder överskott och minustecken underskott.

Tabell 107 Avgifter som Skatteverket inte får disponera, arvsintyg

Tkr	Utfall 2018	Utfall 2019	Budget 2020	Utfall 2020
Ansökningsavgifter för Europeiskt arvsintyg				
Intäkter av ansökningsavgifter	451	479	550	509
Kostnader för verksamheten <sup>1)</sup>	1 750	2 276	550	2 215
<b>Summa<sup>2)</sup></b>	<b>-1 299</b>	<b>-1 797</b>	<b>0</b>	<b>-1 706</b>

Källa: UBW

Not 1) Kostnaderna motsvarar kostnad för nedlagd tid, direkta lönekostnader och overheadkostnader.

Not 2) Plustecken betyder överskott och minustecken underskott.

Tabell 108 visar intäkter och kostnader för de verksamheter som enligt regleringsbrevet utgör egna avgiftsområden. Tabelluppställningen följer regleringsbrevet.

Tabell 108 Avgifter som redovisas som egna avgiftsområden

Tkr	Ack. resultat +/- 2018	Resultat +/- 2019	Budget intäkter 2020	Utfall intäkter 2020	Budget kostnader 2020	Utfall kostnader 2020	Resultat +/- 2020	Utgående balans 2020
Uppdragsverksamhet								
Administration av ålderspension <sup>1)</sup>	35 406	-27 145	461 671	461 671	474 515	472 144	-10 473	-2 213
- varav ersättning från AP-fonderna	30 622	-23 481	399 283	399 283	410 369	408 405	-9 122	-1 981
- varav ersättning från premiepensions- systemet	4 784	-3 664	62 388	62 388	64 146	63 739	-1 351	-231
Intäkter från Kronofogden för levererat verksamhetsstöd <sup>2)</sup>	0	0	215 000	212 118	215 000	212 118	0	0
Avgifter från Statens personadress- register, SPAR <sup>3)</sup>	33 552	-682	41 000	46 189	48 000	50 014	-3 825	29 045
<b>Summa uppdragsverksamhet</b>	<b>68 957</b>	<b>-27 827</b>	<b>717 671</b>	<b>719 978</b>	<b>737 515</b>	<b>734 276</b>	<b>-14 298</b>	<b>26 833</b>
Offentligrättslig verksamhet								
Id-kort <sup>4)</sup>	0	0	65 000	58 907	65 000	58 907	0	0
Id-kort del som finansierats med anslag <sup>5)</sup>	0	0	0	0	0	19 806	0	0
Namnärenden <sup>6)</sup>	3 166	-1 444	17 000	20 443	17 000	17 343	3 100	4 822

Källa: UBW och regleringsbrev 2020 utgiftsområde 3:1, Skatteverket 2020-12-10

Not 1) Intäkter baseras på kostnadsnivån 2018, uppräknat med pris- och löneomräkning. Kostnaderna motsvarar de faktiska kostnaderna december 2019–november 2020.

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 oktober 2020, ytterligare justeringar kommer att ske för att över tid redovisa full kostnadstäckning.

Not 4) 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 5) Finansieringen av id-kort genom anslag, enligt villkor i instruktionen, ska ej överstiga hälften av de totala kostnaderna. Utfall för 2020 ligger inom ramen för detta gränobelopp.

Not 6) Namnärenden har övertagits från Patent- och registreringsverket från 1 juli 2017. Avgifterna tas ut enligt förordning (2017:120) om personnamn. Utveckling av system och tjänsten kommer att bidra till lägre balanserat överskott under kommande år.

### 16.5.1 Samverkan med Kronofogden

Enligt **Skatteverkets instruktion** ska Skatteverket tillsammans med Kronofogdemyndigheten bestämma den gemensamma utvecklingen och användningen av administrativt och tekniskt stöd inom Skatteverket.

Resurssamverkan med Kronofogden utgör ett eget avgiftsområde. Samverkansmöten sker på flera nivåer löpande under verksamhetsåret.

### 16.5.2 Administration av inkomstgrundande ålderspension

Enligt **Skatteverkets instruktion** ansvarar Skatteverket för frågor om sociala avgifter där allmän pensionsavgift är en del. Skatteverket är dessutom förvaltningsmyndighet för frågor om pensionsgrundande inkomst.

Skatteverket medverkar i administrationen av inkomst-, tillägs- och premiepensionssystemen. Arbetet består av att administrera inbetalningen av pensionsavgifterna (som en del av uppbörden av socialavgifterna) och fastställa den pensionsgrundande inkomsten.

Administrationen av inbetalningen av pensionsavgifterna är en integrerad del i uppbörden av arbetsgivaravgifterna. De ingår som en del i arbetsgivardeklarationerna som normalt lämnas månadsvis från arbetsgivare. Att fastställa den pensionsgrundande inkomsten är en del i hanteringen av inkomstbeskattning för privatpersoner med inkomst av anställning respektive inkomst av annat förvärvsarbete.

Skatteverket får ersättning från AP-fonderna och premiepensionssystemet för administrationen av inkomstgrundad ålderspension eftersom kostnaderna enligt socialförsäkringsbalken ska finansieras inom försäkringen. Regeringen beslutar årligen om ersättningen (intäkter) till Skatteverket. Ersättningen för innevarande år beräknas efter kostnadsutfall två år tidigare uppräknat med pris- och löneomräkning. Kostnadsutfallet för år 2020 fastställs utifrån perioden december 2019 till och med november 2020.

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 2020 var ersättningen från AP-fonden och

premiepensionssystemet 462 miljoner kronor, kostnaderna för 2020 var 472 miljoner kronor. Det ackumulerade resultatet för avgiftsområdet redovisas i tabellen för avgiftsområden.

### 16.5.3 Prissättningsbesked

Lagen om prissättningsbesked vid internationella transaktioner infördes den 1 januari 2010. Antalet ansökningar om prissättningsbesked har sedan lagen infördes legat på en relativt jämn nivå även om vi ser en viss ökande tendens.

En förutsättning för att ett prissättningsbesked ska kunna beviljas är att en ömsesidig överenskommelse träffas med den eller de stater ansökan gäller. Vid utgången av 2020 pågick förhandlingar med 23 länder. Merparten av ärendena gäller omstruktureringar i större internationella koncerner och ersättningsnivåer till försäljningsbolag.

Tabell 109 Ansökningar om prissättningsbesked

Antal	2018	2019	2020
Ansökningar	7	17	23

Källa: Manuellt register

Skatteverket har under 2020 utfärdat sju prissättningsbesked.

### 16.5.4 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.

Tjänsteexporten är ett led i Sveriges utvecklingsbistånd och följer regeringens bistånds- och utrikespolitiska riktlinjer. Den syftar till ökad kunskap och effektivitet inom skatteadministrationer i samarbetsländerna. Den bidrar också till kompetensutveckling för Skatteverket och till att göra Skatteverket till en attraktiv arbetsgivare.

Skatteverket använder som regel endast sin egen personal i de olika projekten. Dock förekommer samarbete med andra myndigheter.

Under 2020 har Skatteverket bedrivit bilaterala projekt i Albanien, Bosnien-Hercegovina, Kosovo, Moldavien, Ukraina och Kambodja. Under hösten 2020 startade ett multilateralt projekt med inriktningen frivillig medverkan med deltagare från Sydafrika, Kenya, Zambia och Nigeria. Utöver detta har Skatteverket även bidragit med experter till projekt som bedrivs av andra svenska myndigheter, i huvudsak Lantmäteriet. Samtliga projekt är externt finansierade, nästan uteslutande av Sida.

Med anledning av Covid-19 ställdes i stort sett alla internationella möten in och under året kallade vi hem de långtidsexperter som vi haft utstationerade i fyra av våra biståndsländer. Möten och workshops har genomförts digitalt, vilket mestadels har fungerat bra. Störst utmaningar har det varit i de biståndsländer där det inte har funnits tekniska förutsättningar för att bedriva arbetet men även våra interna säkerhetsrestriktioner med att använda digitala verktyg har försvårat vårt arbete. Under slutet av året påbörjades processen med att återsända våra långtidsexperter.

Sverige har genom Addis Tax Initiative, ATI, förpliktigt sig att fram till år 2020 dubblera stödet (i förhållande till 2014) till kapacitetsutveckling inom skatteområdet. Under 2014 hade Skatteverket bilaterala projekt i fyra olika länder. Under 2020 bedrevs bilaterala projekt i sex länder och ett regionalt projekt tillsammans med fyra olika länder.



Tabell 110 Tjänsteexport fördelat på projekt

Projekt	Ingående balans	2018		2019		2020		Utgående balans
		Intäkter <sup>1)</sup>	Kostnader <sup>2)</sup>	Intäkter <sup>1)</sup>	Kostnader <sup>2)</sup>	Intäkter <sup>1)</sup>	Kostnader <sup>2)</sup>	
Nya Kambodja	-1 144	4 755	-5 067	4 164	-4 589	376	-195	-963
Nya Bosnien Hercegovina	3 050	8 956	-6 522	6 419	-5 972	5764	-5724	3090
Nya Albanien II	152	5 641	-5403	8 281	-8 209	5268	-5540	-120
Ukraina	-93	677	-646	1129	-1253	3282	-3275	-86
Kosovo (Prolong)	434	9 074	-9 231	10 704	-10 113	7168	-6993	609
Moldavien 2	-542	900	-839	4 955	-5 558	4836	-4294	0
ITP, Social trygghet <sup>3)</sup>	-24	0	0	68	-92	85	-61	0
4ITP, Skatt <sup>3)</sup>	-40	0	0	448	-488	421	-381	0
Liberia Factfinding <sup>3)</sup>	-59	0	0	700	-759	759	-700	0
Cuba	-16	0	0	150	-166	500	-490	-6
Albanien factfinding	0	0	0	0	0	67	-120	-53
ICBP	0	0	0	0	0	1922	-1928	-6
Kenya follow-up	0	0	0	0	0	180	-202	-22
Kambodja 2	0	0	0	0	0	2962	-3029	-67
TIWB	0	0	0	0	0	141	-237	-96
LM Bosnien	0	0	0	0	0	0	-138	-138
Övrigt internt <sup>4)</sup>	2 039	0	-36	169	-4 307	0	-3930	-1891
<b>Totalt<sup>5)</sup></b>	<b>3 757</b>	<b>40 574</b>	<b>-41 792</b>	<b>45 945</b>	<b>-46 827</b>	<b>33 731</b>	<b>-37 237</b>	<b>251</b>

Källa: UBW

Not 1) Intäkter för tjänsteexport från Sida och interna intäkter.

Not 2) Direkta kostnader för lön och overhead påförs den avdelning som står för resurserna i projektet. Avdelningen får en motsvarande intern intäkt. De interna kostnaderna belastar respektive projekt.

Not 3) Projekten ITP Social trygghet, ITP Skatt och Liberia Factfinding har avslutat sin verksamhet och även avslutat sin ekonomiska redovisning över-/underskott har förts mot övrigt internt.

Not 4) Interna intäkter i form av intäkt tid redovisas som en minskad kostnad i sammanställningen.

Not 5) Totalbelopp överensstämmer med den finansiella redovisningen och avrundningar gör att viss differens uppkommer när summering görs i denna tabell.

## 16.6 Investeringsbudget enligt bilaga till regleringsbrevet

Utfallet för 2020 ligger sammantaget 53 miljoner kronor lägre än budget enligt regleringsbrevet för 2020. Budgeten för arbetsgivardeklaration på individnivå berör flera delområden, utfallet återfinns inom flera olika poster, där allt inte omfattar nyutveckling och därmed inte är redovisat i tabellen. Det högre utfallet under folkbokföring beror på att budgeten inom området stärktes i den slutliga interna budgeten. Den planerade utvecklingen av ingångs- och ungdomsavdraget utgick i början av 2020 då tänkt lagstiftning inte beslutades. Att bedriva utvecklingsverksamhet agilt medför att löpande planera och styra om resurs till det område som ger bästa värdet för verksamheten.

Tabell 111 Investeringsbudget enligt bilaga till regleringsbrev för 2020

(tkr)	Totalt <sup>1)</sup>	Ack. Utfall	2019 Utfall	2020 Budget	2020 Utfall	2021 Beräknat	2022 Beräknat	2023 Beräknat
<b>Verksamhetsinvesteringar per objekt</b>								
Arbetsgivardeklaration på individnivå	289 000	213 000	75 000	56 000	1 000	0	0	0
Dina uppgifter (folkbokföring)	275 000	86 000	60 000	28 000	73 000	28 000	28 000	0
Digitaliserad fastighetstaxering	241 000	10 000	60 000	40 000	51 000	40 000	40 000	40 000
Tjänsteinkomster och sammanställt inkomstbeskattningsunderlag	116 000	32 000	48 000	32 000	36 000	0	0	0
Tillfälligt arbete i Sverige (ekonomiskt arbetsgivarbegrepp)	126 000	0	30 000	42 000	54 000	42 000	0	0
Informationsutbyte gränsöverskridande skatterådgivning	40 000	0	15 000	38 000	25 000	0	0	0
Ingångs- och ungdomsavdrag	4 000	0	0	88 000	4 000	0	0	0
Förändrad hantering av mervärdesskatt	78 000	0	2 000	21 000	13 000	21 000	21 000	21 000
Nytt vals-system	117 000	14 000	30 000	42 000	52 000	21 000	0	0
Oplanerat 2021- 2023 > 20 000 tkr	983 000	e.t.	0	0	22 000	269 000	332 000	360 000
Övrigt 2019- 2023 < 20 000 tkr	105 000	e.t.	24 000	7 000	21 000	20 000	20 000	20 000
Övriga immateriella anläggningstillgångar (licenser)	72 000	e.t.	8 000	9 000	7 000	39 000	9 000	9 000
Materiella anläggningstillgångar	593 000	e.t.	82 000	153 000	147 000	178 000	93 000	93 000
<b>Summa utgifter för investeringar</b>	<b>3 039 000</b>	<b>355 000</b>	<b>434 000</b>	<b>556 000</b>	<b>506 000</b>	<b>658 000</b>	<b>543 000</b>	<b>543 000</b>
<b>Finansiering</b>								
Lån i Riksgäldskontoret	2 211 000	191 000	286 000	470 000	392 000	525 000	410 000	410 000
Anslag 1:1 Skatteverket	748 000	162 000	114 000	78 000	77 000	129 000	133 000	133 000
Anslag 6:1 ap.5, Allmänna val och demokrati	77 000	2 000	34 000	8 000	37 000	4 000	0	0
<b>Summa finansiering</b>	<b>3 036 000</b>	<b>355 000</b>	<b>434 000</b>	<b>556 000</b>	<b>506 000</b>	<b>658 000</b>	<b>543 000</b>	<b>543 000</b>

Källa: UBW och Mercur

Not 1) Totalt är justerad med utfall för 2019 och 2020 samt med beräknade belopp 2021-2023.

## 17 Andra väsentliga händelser

I detta avsnitt redovisar vi information av väsentlig betydelse för regeringens uppföljning och prövning av verksamheten enligt förordning om årsredovisning och budgetunderlag (2 kap. 4 §).

### 17.1 Covid-19-pandemin

Covid-19-pandemins utbrott under 2020 har inneburit stora konsekvenser globalt och för samtliga delar av samhället, privat och offentlig sektor. Det har också satt sin prägel på Skatteverkets verksamhet under 2020.

Tillkommande arbetsuppgifter med anledning av regeringens stödåtgärder utgör del av Skatteverkets aktuella uppdrag 2020. Skatteverket har utifrån nya förutsättningar behövt göra betydande prioriteringar i verksamheten. I resultatredovisningens olika avsnitt redovisar vi gjorda prioriteringar och konsekvenser för ordinarie verksamhet under året.

Med anledning av covid-19 fick Skatteverket tillkommande uppdrag att hantera tillfälliga betalningsansånd och omställningsstöden. Dessa uppdrag ingick inte i den planering som var lagd för 2020, vilket innebar att delar av den ordinarie verksamheten med kort framförhållning fick prioriteras om. Detta ställde stora krav på ledning och styrning samtidigt som flertalet medarbetare och chefer arbetade på distans. Skatteverket agerade flexibelt för att anpassa sig till den nya situationen. Ett stort antal medarbetare fick gå över till helt nya arbetsuppgifter och ledigheterna under sommaren fick ändras.

Tydlig information om vilka förutsättningar som gäller i Skatteverkets hantering av regeringens stödåtgärder har spelat en viktig roll för att möta olika behov och olika kundgrupper. Skatteverket har publicerat och kontinuerligt uppdaterat särskilda sidor på [skatteverket.se](https://www.skatteverket.se). På sociala medier har vi löpande publicerat pressmeddelanden, nyheter och inlägg. Information har också förmedlats till bransch-organisationer via olika nätverk. Pandemin medförde vidare konsekvenser för servicekontoren och därmed också tillgängligheten för kunder som är i behov av fysiskt besök.

Trots utmaningarna som de tillkommande uppdragen inneburit har Skatteverket utan väsentliga avvikelser klarat av att fullgöra uppdraget

och inom våra ansvarsområden underlättat för privatpersoner, företag och samhället i stort.

### 17.2 EU-domstolens dom "Schrems II", mål C-311/18

EU-domstolen har prövat vilket skydd uppgifter får vid en överföring till certifierade organisationer i USA och har kommit till slutsatsen att skyddet i USA inte är jämförbart med det skydd som följer av EU:s dataskyddsförordning jämte unionens stadga om de grundläggande rättigheterna.

EU-domstolen ogiltigförklarar därför kommissionens genomförandebeslut att ett adekvat skydd säkerställs genom skölden för skydd av privatlivet i EU och Förenta staterna (US), kallat Privacy Shield. Det system för certifiering med mera som beslutet innebär har tidigare utgjort en giltig grund för överföring av uppgifter till certifierade organisationer i USA men är genom domen inte längre giltigt.

Personuppgifter kan med anledning av domen inte längre överföras till certifierade leverantörer i USA. Annan grund för överföring krävs enligt kapitel V i EU:s dataskyddsförordning.

EU-domstolen prövar även frågan om standardavtalsklausuler, som också utgör en giltig grund för överföring till tredje land enligt kapitel V i EU:s dataskyddsförordning. De klausuler som prövas anses giltiga, men det kräver också att ansvariga vidtar åtgärder för att kompensera det bristande dataskyddet i ett tredjeland med hjälp av lämpliga skyddsåtgärder för den registrerade.

Med utgångspunkt i domstolens bedömning av skyddet i USA är frågan vilka åtgärder som behöver vidtas för att kompensera de brister som domstolen konstaterat vid användning av standardavtalsklausuler.

Domen har långtgående konsekvenser för många typer av personuppgiftsbehandlingar vilket gjort att många verksamheter inom Skatteverket har påverkats och även kommer att påverkas framgent. Skatteverket arbetar ständigt med att tillse att personuppgifter, både de som kontaktar Skatteverket och de anställda, behandlas på korrekt sätt. Skatteverket har under året förändrat sin kravställning vid upphandling för att säkerställa att leverantörer som behandlar personuppgifter även

uppfyller reglerna som framgår av domen samt har sagt upp it-baserade tjänster där en rättsligt säker personuppgiftsbehandling inte har kunnat erhållas. Dialog har fortlöpande förts på olika nivåer inom Skatteverket med fokus på dataskydd och sekretess, samt även externt i eSamverkansprogrammet.

Ytterligare redovisning framgår i avsnitt 13.3.2 som behandlar framtida utmaningar inom verksamhetsutveckling.

### **17.3 Införandet av ramverk för agilt arbetssätt inom Skatteverkets utvecklingsverksamhet**

För att utveckla förutsättningarna att snabbare kunna svara mot förändringar i omvärld och kontinuerlig anpassning till utvecklingsbehov med större fokus på värde har Skatteverket en utvecklings- och förvaltningsprocess som bygger på ett agilt ramverk<sup>117</sup>. Från och med ingången av år 2020 bedrivs all Skatteverkets utveckling och förvaltning agilt. Ett omfattande omställningsarbete har därmed genomförts under 2020 med etablering av arbetsformer, strukturer och roller. Införandet har stor påverkan på processer för verksamhetsstyrning, prioritering och koordinering av verksamhetsutveckling med stöd av it.

Förutsättningarna för hur samverkan och ansvar ska utövas inom den nya strukturen för agil verksamhetsutveckling behöver fortsätta etableras och förtydligas. Det är bland annat relationen mellan linjestyrning avdelningsvis och styrning för de så kallade utvecklingsvärdeströmmarna som innebär en ny dimension och matris i såväl verksamhets- som budgetperspektiv och som påverkar planering och uppföljning.

Skatteverket har under 2020 genomfört ett arbete för att analysera Skatteverkets ekonomistyrning kopplat till de organisatoriska och verksamhetsmässiga förändringar som genomförts samt att analysera i vilken utsträckning Skatteverkets ekonomistyrning stödjer olika arbetssätt för utvecklingsverksamheten respektive övrig verksamhet. En handlingsplan har upprättats för fortsatt arbete under 2021.

---

<sup>117</sup> SAFe – Scaled Agile Framework

# Finansiell redovisning

## 18.1 RESULTATRÄKNING (tkr)

	Not	2020-01-01- 2020-12-31	2019-01-01- 2019-12-31
<b>Verksamhetens intäkter</b>			
Intäkter av anslag		7 963 490	7 809 692
Intäkter av avgifter och andra ersättningar	1	927 063	887 412
Intäkter av bidrag	2	34 813	24 594
Finansiella intäkter	3	175	2 172
<b>Summa intäkter</b>		<b>8 925 542</b>	<b>8 723 871</b>
<b>Verksamhetens kostnader</b>			
Kostnader för personal	4	-6 512 489	-6 228 076
Kostnader för lokaler	5	-516 172	-514 278
Övriga driftkostnader	6	-1 655 639	-1 746 209
Finansiella kostnader	7	-143	-1 906
Avskrivningar och nedskrivningar	13-14	-255 804	-263 554
<b>Summa kostnader</b>		<b>-8 940 247</b>	<b>-8 754 023</b>
<b>Verksamhetsutfall</b>		<b>-14 705</b>	<b>-30 152</b>
<b>Uppbördsverksamhet</b>			
Intäkter av avgifter m.m. som inte disponeras	8	2 235 673	1 916 084
Skatteintäkter m.m.	9	1 217 907 398	1 254 154 407
Medel som tillförts statens budget från uppbördsverksamhet		-1 189 968 828	-1 256 337 841
<b>Saldo uppbördsverksamhet</b>		<b>30 174 243</b>	<b>-267 350</b>
<b>Transfereringar</b>			
Medel som erhållits från statens budget för finansiering av bidrag		166 860 705	123 488 327
Medel som erhållits från myndigheter för finansiering av bidrag	10	27 407 436	12 973 347
Lämnade bidrag	11	-194 245 381	-136 461 673
<b>Saldo transfereringar</b>		<b>22 759</b>	<b>0</b>
<b>Årets kapitalförändring</b>	12	<b>30 182 297</b>	<b>-297 502</b>

## 18.2 BALANSRÄKNING (tkr)

	Not	2020-12-31	2019-12-31
<b>TILLGÅNGAR</b>			
<b>Immateriella anläggningstillgångar</b>			
Balanserade utgifter för utveckling	13	607 344	537 468
Rättigheter och andra immateriella anläggningstillgångar		25 133	36 288
<b>Summa immateriella anläggningstillgångar</b>		<b>632 477</b>	<b>573 756</b>
<b>Materiella anläggningstillgångar</b>			
Förbättringsutgifter på annans fastighet	14	45 458	15 807
Maskiner, inventarier, installationer m.m.		259 369	250 486
Pågående nyanläggningar		21 481	0
<b>Summa materiella anläggningstillgångar</b>		<b>326 308</b>	<b>266 292</b>
<b>Varulager m.m.</b>			
Varulager och förråd	15	5 044	5 061
<b>Summa varulager m.m.</b>		<b>5 044</b>	<b>5 061</b>
<b>Kortfristiga fordringar</b>			
Kundfordringar	16	15 116	14 495
Fordringar hos andra myndigheter	17	381 925	446 226
Uppbördsfordringar	18	70 596 647	39 829 946
Övriga kortfristiga fordringar	19	10 387 615	263 262
<b>Summa kortfristiga fordringar</b>		<b>81 381 304</b>	<b>40 553 929</b>
<b>Periodavgränsningsposter</b>			
Förutbetalda kostnader	20	261 106	225 729
Upplupna bidragsintäkter		1 824 144	3 111
Övriga upplupna intäkter		15 380	13 415
<b>Summa periodavgränsningsposter</b>		<b>2 100 630</b>	<b>242 255</b>
<b>Avräkning med statsverket</b>			
Avräkning med statsverket	21	-2 158 561	-297 900
<b>Summa avräkning med statsverket</b>		<b>-2 158 561</b>	<b>-297 900</b>
<b>Kassa och bank</b>			
Behållning räntekonto i Riksgäldskontoret	22	995 291	744 927
Kassa och bank		67 410	330 602
<b>Summa kassa och bank</b>		<b>1 062 701</b>	<b>1 075 529</b>
<b>SUMMA TILLGÅNGAR</b>		<b>83 349 903</b>	<b>42 418 922</b>
<b>KAPITAL OCH SKULDER</b>			
<b>Myndighetskapital</b>			
Statskapital	23	1 440	1 415
Balanserad kapitalförändring	24	-38 170 106	-37 872 603
Kapitalförändring enligt resultaträkningen	12	30 182 297	-297 502
<b>Summa myndighetskapital</b>	25	<b>-7 986 369</b>	<b>-38 168 691</b>
<b>Avsättningar</b>			
Avsättningar för pensioner och liknande förpliktelser	26	9 640	8 859
Övriga avsättningar	27	65 130	59 282
<b>Summa avsättningar</b>		<b>74 770</b>	<b>68 141</b>

**BALANSRÄKNING (tkr)**

	Not	2020-12-31	2019-12-31
<b>Skulder m.m.</b>			
Lån i Riksgäldskontoret	28	952 610	842 019
Kortfristiga skulder till andra myndigheter	29	215 659	216 489
Leverantörsskulder	30	273 814	177 175
Övriga kortfristiga skulder	31	99 833	92 560
Övriga skulder skatteuppbörd	32	89 064 086	78 632 229
Depositioner	33	25 680	25 009
<b>Summa skulder m.m.</b>		<b>90 631 683</b>	<b>79 985 481</b>
<b>Periodavgränsningsposter</b>	34		
Upplupna kostnader		622 351	528 851
Oförbrukade bidrag		3 681	842
Övriga förutbetalda intäkter		3 786	4 297
<b>Summa periodavgränsningsposter</b>		<b>629 819</b>	<b>533 991</b>
<b>SUMMA KAPITAL OCH SKULDER</b>		<b>83 349 903</b>	<b>42 418 922</b>
<b>Ansvarsförbindelser</b>			
Övriga ansvarsförbindelser	35	4 003 045	1 550
<b>Summa ansvarsförbindelser</b>		<b>4 003 045</b>	<b>1 550</b>



## 18.3 ANSLAGSREDOVISNING (tkr)

Redovisning mot anslag  
2020-01-01--2020-12-31

Utgiftsområde (UO)/anslag a = ramanslag ap = anslagspost	Ingående överförings belopp	Årets tilldelning enligt regleringsbrev	Omdisp. anslags- belopp	Utnyttjad del av medgivet överskrid- ande	Indragning	Totalt disponibelt belopp	Utgifter	Utgående överförings belopp	Not
<b>UO01 6:1 Allmänna val och demokrati</b>									
ap. 5 Allmänna val och dem - till skatteverket, a	529	38 340	0		-529	38 340	-36 722	1 618	37
ap. 26 Ersättning länsstyrelserna valkostnader i samband med Europaparlament	0	2 500	0		0	2 500	-2 500	0	38
<b>Summa 6:1 Allmänna val och demokrati</b>	<b>529</b>	<b>40 840</b>	<b>0</b>		<b>-529</b>	<b>40 840</b>	<b>-39 222</b>	<b>1 618</b>	
<b>UO01 6:4 Valmyndigheten</b>									
ap.2 Valmyndigheten - till Skatteverket, a	862	20 447	0		-259	21 050	-17 917	3 132	41
<b>UO03 1:1 Skatteverket</b>									
ap.1 Skatteverket, a	57 279	8 169 955	0		-134 000	8 093 234	-7 904 231	189 003	43
<b>UO17 9:2 Stöd till trossamfund</b>									
ap.2 Stöd till trossamfund, a	0	0	3 915		0	3 915	-3 915	0	
<b>UO22 1:11 Trängselskatt i Stockholm</b>									
ap.2 Trängselskatt i Stockholm; del till Skatteverket, a	636	12 000	-636		0	12 000	-10 944	1 056	44
<b>UO22 1:14 Trängselskatt i Göteborg</b>									
ap.3 Trängselskatt i Göteborg; del till Skatteverket, a	1 042	12 000	-1 042		0	12 000	-8 954	3 046	45
<b>UO24 1:24 Omställningsstöd</b>									
ap.1 Omställningsstöd, a	0	46 000 000	0		0	46 000 000	-5 677 448	40 322 552	46
<b>UO25 1:1 Kommunalekonomisk utjämning</b>									
ap.1 Kommunalekonomisk utjämning kommuner, a	0	86 152 460	0		0	86 152 460	-86 152 460	0	47
ap.2 Kommunalekonomisk utjämning regioner, a	0	34 656 524	0		0	34 656 524	-34 656 524	0	47
<b>Summa 1:1 Kommunalekonomisk utjämning</b>	<b>0</b>	<b>120 808 984</b>				<b>120 808 984</b>	<b>-120 808 984</b>	<b>0</b>	
<b>UO25 1:2 Statligt utjämningsbidrag för LSS- kostnader (lag om stöd och service till vissa funktionshindrade)</b>									
ap.1 Statligt utjämningsbidrag för LSS-kostnader, a	4	4 662 238	0		-4	4 662 238	-4 662 238	0	48
<b>UO25 1:3 Bidrag till organisationer inom det kommunalekonomiska området</b>									
ap.1 Bidrag till Rådet för kommunal redovisning, a	0	1 400	0		0	1 400	-1 400	0	
ap.2 Bidrag till Rådet för främjande av kommunala analyser, a	0	5 750	0		0	5 750	-5 750	0	
<b>Summa 1:3 Bidrag till organisationer inom det kommunalekonomiska området</b>	<b>0</b>	<b>7 150</b>	<b>0</b>		<b>0</b>	<b>7 150</b>	<b>-7 150</b>	<b>0</b>	
<b>UO25 1:4 Stöd med anledning av flyktingsituationen</b>									
ap. 1 Stöd med anledning av flyktingsituationen, a	0	3 000 000	0		0	3 000 000	-3 000 000	0	
<b>UO25 1:5 Stöd till kommunsektorn för att stärka välfärden</b>									
ap.1 Stöd till kommunsektorn för att stärka välfärden, a	0	29 486 000	0		0	29 486 000	-29 486 000	0	
<b>UO27 1:1 Avgiften till Europeiska unionen</b>									
ap.7 Mervärdesskattebaserad avgift, a	111 884	3 203 127	0		-111 884	3 203 127	-3 203 127	0	49
<b>SUMMA</b>	<b>172 235</b>	<b>215 422 741</b>	<b>2 238</b>	<b>0</b>	<b>-246 676</b>	<b>215 350 538</b>	<b>-174 830 130</b>	<b>40 520 408</b>	

## Avslutade anslag

Utgiftsområde (UO)/anslag	Ingående överförings belopp	Årets tilldelning enligt regleringsbrev	Omdisp. anslags belopp	Utnyttjad del av medgivet överskridande	Indragning	Totalt disponibelt belopp	Utgifter	Utgående överförings belopp	Not
<b>UO01 6:1 Allmänna val och demokrati</b>									
ap.1 Ersättning länsstyrelserna valkostnader i samband med Europaparlame	53	0	0		-53	0	0	0	36
ap.16 Statsbidrag för förtidsröstning, a	34 337	0	0		-34 337	0	0	0	39
ap.25 Inköp av avskärmningar, a	682	0	0		-682	0	0	0	40
<b>UO02 1:19 Statens servicecenter</b>									
ap. 4 SSC - del till Skatteverket, a	-3 533	0	3 533		0	0	0	0	42
<b>SUMMA TOTAL</b>	<b>203 774</b>	<b>215 422 741</b>	<b>5 771</b>	<b>0</b>	<b>-281 748</b>	<b>215 350 538</b>	<b>-174 830 130</b>	<b>40 520 408</b>	

## KOMMENTARER TILL ANSLAGSREDOVISNINGEN

### UO01 6:1 Allmänna val och demokrati

ap. 1 Ersättning till länsstyrelserna för valkostnader i samband med Europaparlamentsvalet 2019  
Anslaget avslutat enligt regeringsbeslut 2 Ku2019/02002/LS 2019-12-17  
Ingående överföringsbelopp som uppgår till 53 tkr är indraget  
ap. 5 Allmänna val och dem - till skatteverket  
Årets tilldelning enligt regeringsbeslut 2 Ku2019/02002/LS 2019-12-17; 38 340 tkr  
Anslagskredit enligt regeringsbeslut 2 Ku2020/02085 2020-10-01; 1 150 tkr  
Ingående överföringsbelopp som uppgår till 529 tkr är indraget  
ap. 16 Statsbidrag för förtidsröstning  
Anslaget avslutat enligt regeringsbeslut 2 Ku2019/02002/LS 2019-12-17  
Ingående överföringsbelopp som uppgår till 34 337 tkr är indraget  
ap. 25 Inköp av avskärningar  
Anslaget avslutat enligt regeringsbeslut 2 Ku2019/02002/LS 2019-12-17  
Ingående överföringsbelopp som uppgår till 682 tkr är indraget  
ap. 26 Ersättning till länsstyrelserna för valkostnader i samband med Europaparlamentsvalet 2019, a  
Årets tilldelning enligt regeringsbeslut 8 Ku2020/01456/LS (delvis) Ku2020/01456/MD 2020-06-17; 2 500 tkr

### UO01 6:4 Valmyndigheten

ap. 2 Valmyndigheten - till skatteverket  
Årets tilldelning enligt regeringsbeslut 3 Ku2019/02002/LS (delvis) 2019-12-17; 20 447 tkr  
Anslagskredit enligt regeringsbeslut 3 Ku2019/02002/LS (delvis) 2019-12-17; 613 tkr  
Ingående överföringsbelopp uppgår till 862 tkr. Anslagsbehållning som disponeras är 3%. Omdisponerat anslagsbelopp -259 tkr har återbetalats

### UO02 1:19 Statens servicecenter

ap. 4 SSC - del till Skatteverket  
Anslaget avslutat enligt regeringsbeslut III 13 Fi2019/04274/RS (delvis) 2019-12-19  
Ingående överföringsbelopp uppgår till -3 533 tkr har omdisponerats

### UO3 1:1 Skatteverket

ap. 1 Skatteverket  
Årets tilldelning enligt regeringsbeslut I 8 Fi2019/04080/S3 (delvis) 2019-12-19; 7 924 955 tkr  
Ändrad årets tilldelning enligt regeringsbeslut I6 Fi2020/1609/S3 (delvis) 2020-04-16; (7 924 955 tkr + 24 000 tkr) 7 948 955 tkr  
Ändrad årets tilldelning enligt regeringsbeslut I5 Fi2020/02497/RS (delvis) 2020-05-28; (7 948 955 tkr + 71 000 tkr) 8 019 955 tkr  
Ändrad årets tilldelning enligt regeringsbeslut I 10 Fi2020/02902/RS (delvis), Fi2020/02917/S3 2020-06-25; (8 019 955 tkr + 150 000 tkr) 8 169 955 tkr  
Indrag av anslagsbelopp enligt regeringsbeslut I 5 Fi2020/04505 (delvis) 2020-12-10; -134 000 tkr (8 169 955 tkr - 134 000 tkr) 8 035 955 tkr  
Ingående överföringsbelopp uppgår till 57 279 tkr (8 035 955 tkr + 57 279 tkr) 8 093 234 tkr  
Anslagsbehållning som disponeras 2020 enligt regeringsbeslut I8 Fi2019/04080/S3 (delvis) 2019-12-19; år 3 %  
Anslagskredit enligt regeringsbeslut I 5 Fi2020/0405 (delvis) 2020-12-10; 237 748 tkr

### UO17 9:2 Stöd till trossamfund

ap. 2 Stöd till trossamfund  
Årets tilldelning enligt regeringsbeslut 25 Ku2019/01640/CSM, Ku2019/02020/LS (delvis) 2019-12-17 ;0 tkr  
Omdisponerad tilldelning enligt regeringsbeslut I:3 Ku2019/02132/CSM, Ku2020/00112/CSM 2020-01-30; 3 915 tkr

### UO22 1:11 Trängselskatt i Stockholm

ap. 2 Trängselskatt i Stockholm - del till Skatteverket  
Årets tilldelning enligt regeringsbeslut I 4 I2019/03368/US, I2019/03329/SVS (delvis) 2019-12-17; 12 000 tkr  
Anslagskredit enligt regeringsbeslut I 4 I2019/03368/US, I2019/03329/SVS (delvis) 2019-12-17; 600 tkr  
Ingående överföringsbelopp uppgår till 636 tkr. Omdisponerat anslagsbelopp -636 tkr har återbetalats

### UO22 1:14 Trängselskatt i Göteborg

ap. 3 Trängselskatt i Göteborg - del till Skatteverket  
Årets tilldelning enligt regeringsbeslut I 4 I2019/03368/US, I2019/03329/SVS (delvis) 2019-12-17; 12 000 tkr  
Anslagskredit enligt regeringsbeslut I 4 I2019/03368/US, I2019/03329/SVS (delvis) 2019-12-17; 600 tkr  
Ingående överföringsbelopp uppgår till 1 042 tkr. Omdisponerat anslagsbelopp -1 042 tkr har återbetalats

### UO24 1:24 Omställningsstöd

ap. 1 Omställningsstöd  
Årets tilldelning enligt regeringsbeslut I 1 N2020/01711/MK, NK2020/01710 (delvis) 2020-06-17; 39 000 000 tkr  
Ändrad årets tilldelning enligt regeringsbeslut I 1 N2020/02584, N2020/02284 (delvis) 2020-10-29; (39 000 000 tkr + 7 000 000 tkr) 46 000 000 tkr

### UO25 1:1 Kommunalekonomisk utjämning

ap. 1 Kommunalekonomisk utjämning kommuner  
Årets tilldelning enligt regeringsbeslut III 15 Fi2019/04276/K 2019-12-19; 86 152 460 tkr  
Anslagskredit enligt regeringsbeslut III 15 Fi2019/04276/K 2019-12-19; 25 847 tkr  
ap. 2 Kommunalekonomisk utjämning landsting  
Årets tilldelning enligt regeringsbeslut III 15 Fi2019/04276/K 2019-12-19; 34 656 524 tkr  
Anslagskredit enligt regeringsbeslut III 15 Fi2019/04276/K 2019-12-19; 10 395 tkr

### UO25 1:2 Utjämningsbidrag för LSS- kostnader

ap. 1 Statligt utjämningsbidrag för LSS-kostnader  
Årets tilldelning enligt regeringsbeslut III 15 Fi2019/04276/K 2019-12-19; 4 600 438 tkr  
Ändrad årets tilldelning enligt regeringsbeslut III 4 Fi 2020/04694 (delvis) 2020-12-03; (4 600 438 tkr + 61 800 tkr) 4 662 238 tkr  
Anslagskredit enligt regeringsbeslut III 15 Fi2019/04276/K 2019-12-19; 138 013 tkr

### UO25 1:3 Bidrag till organisationer inom det kommunalekonomiska området

ap. 1 Bidrag till Rådet för kommunal redovisning.  
Årets tilldelning enligt regeringsbeslut III 15 Fi2019/04276/K 2019-12-19; 1 400 tkr  
ap. 2 Bidrag till Rådet för främjande av kommunala analyser.  
Årets tilldelning enligt regeringsbeslut III 15 Fi2019/04276/K 2019-12-19; 5 750 tkr

### UO25 1:4 Stöd med anledning av flyktingsituationen

ap. 1 Stöd med anledning av flyktingsituationen  
Årets tilldelning enligt regeringsbeslut III 15 Fi2019/04276/K 2019-12-19; 3 000 tkr

### UO25 1:5 Stöd till kommunsektorn för att stärka välfärden

ap. 1 Stöd till kommunsektorn för att stärka välfärden  
Årets tilldelning enligt regeringsbeslut III 5 Fi2020/000652/RS (delvis) 2020-03-05; 2 486 000 tkr  
Ändrad årets tilldelning enligt regeringsbeslut III 6 Fi 2020/02868/RS (delvis), Fi02020/02902/RS 2020-06-25; (2 486 000 tkr + 26 000 000 tkr) 28 486 000 tkr  
Ändrad årets tilldelning enligt regeringsbeslut III 5 Fi 2020/04694 (delvis), Fi02020/02902/RS 2020-12-03; (28 486 000 tkr + 1 000 000 tkr) 29 486 000 tkr

### UO27 1:1 Avgiften till Europeiska unionen

ap. 7 Mervärdesskattebaserad avgift  
Årets tilldelning enligt regeringsbeslut Fi2019/04278/BAEU (delvis) 2019-12-19; 3 369 836 tkr  
Ändrad tilldelning enligt regeringsbeslut Fi2020/04694 (delvis) 2020-12-10; (3 369 836 tkr - 166 709 tkr) 3 203 127 tkr  
Anslagskredit enligt regeringsbeslut Fi2019/04278/BAEU (delvis) 2019-12-19; 336 983 tkr

## FINANSIELLA VILLKOR I ANSLAGSREDOVISNINGEN (tkr)

Anslag	Villkor	Finansiellt villkor (tkr)	2020-01-01-2020-12-31	Kommentar till utfall
UO3 1:1 ap.1 Skatteverket	Anslagsposten får användas för ersättningsbelopp enligt 43 kap. skatteförfarandelagen (2011:1244) om ersättning för kostnader för ombud, biträde eller utredning samt kostnader för skiljemannaförfarande enligt lagen (1999:1211) om konvention om undanröjande av dubbelbeskattning vid justering av inkomst mellan företag i intressegemenskap. Ersättningsbelopp om högst 30 000 tkr får belasta anslaget.	30 000	11 909	
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 verksamheters kostnader täcks.			Se kap. 16.5 resultatredovisningen avseende fördelning av intäketer och kostnader för de båda avgifterna. Intäkter för dessa avgifter uppgick till 60 307 tkr och kostnader för verksamheterna till 81 931 tkr.

**ANSLAGSREDOVISNING, (tkr)**

## Redovisning mot inkomsttitel

INKOMSTTITEL		2020-01-01- 2020-12-31	2019-01-01- 2019-12-31	Not
<b>9111</b>	<b>Fysiska personers inkomstskatt</b>			
9111 111	Preliminär skatt inbetald från utländsk stat	40 332	21 373	
9111 121-126	Debiterad källskatt	729 776 034	722 706 281	
9111 141-144	Debiterad preliminär skatt	21 906 887	24 793 176	
9111 162	Särskild inkomstskatt till utlandsbosatta, netto	86 712	-76 086	
9111 211-248	Debiterad slutlig skatt	54 230 778	58 647 596	
9111 316	Avgift public service preliminära utbetalningar	-9 236 228	-8 876 092	
	<b>Summa inkomstskatt fysiska personer</b>	<b>796 804 515</b>	<b>797 216 249</b>	
<b>9121</b>	<b>Juridiska personers inkomstskatt</b>			
9121 111	Avkastningsskatt på individuellt pensionssparande	80 322	89 222	
9121 151-184	Debiterad preliminär skatt	202 962 109	208 493 552	
9121 213-248	Debiterad slutlig skatt	6 344 354	-3 955 641	
	<b>Summa inkomstskatt juridiska personer</b>	<b>209 386 785</b>	<b>204 627 133</b>	
9123 011	Beskattningsgrupp av tjänstegruppliv	602 764	583 667	
	<b>Summa beskattning av tjänstegruppliv</b>	<b>602 764</b>	<b>583 667</b>	
<b>9131</b>	<b>Ofördelbara inkomstskatter</b>			
9131 021	Ofördelbara inkomstskatter	39 590	11 046	
9131 023	Särskild inkomstskatt utländska artister	0	-27	
9131 052	Ackord och skuldsanering	60 240	21 132	
9131 071	Tillkommande skatt före 1998, juridiska personer	-18	0	
9131 081	Inkomstskatt från Danmark, pendlare	1 191 769	1 182 582	
9131 082	Inkomstskatt till Danmark, pendlare	-310 217	-284 045	
	<b>Summa ofördelbara inkomstskatter</b>	<b>981 365</b>	<b>930 688</b>	
<b>9140</b>	<b>Övriga inkomstskatter</b>			
9141 012, 021	Kupongskatt och skatt på ränta på skogskontomedel	3 651 940	7 006 759	
9144 011	Lotteriskatt	0	151 808	
	<b>Summa övriga inkomstskatter</b>	<b>3 651 940</b>	<b>7 158 567</b>	
9299 013-018	Debiterad arbetsgivaravgift	563 210 929	587 455 135	
	<b>Summa debiterad arbetsgivaravgift</b>	<b>563 210 929</b>	<b>587 455 135</b>	
<b>9411</b>	<b>Mervärdesskatt, netto</b>			
9411 012	Inbetalning mervärdesskatt avseende tidigare år än 1998	16 541	47 094	
9411 131-139	Debiterad mervärdesskatt att betala	720 179 000	713 040 861	
9411 042-043	Återbetalning till utländska företag, ambassader m.m.	-1 757 149	-1 377 860	
9411 051-059	Debiterad mervärdesskatt att återfå	-250 370 793	-252 761 026	
9411 061	Mervärdesskatt på elektroniska tjänster	2 528 121	2 296 330	
9411 071	Avräkning ingående mervärdesskatt, staten	-39 438 711	-37 151 170	
9411 081	Återbetalning av Öresundsbromoms till utländska företagare	-17 440	-16 413	
9411 082	Ers. från Danmark för dansk del av återbetalning Öresundsbromoms	-820	11 596	
	<b>Summa mervärdesskatt</b>	<b>431 138 750</b>	<b>424 089 412</b>	

**ANSLAGSREDOVISNING, (tkr)**

## Redovisning mot inkomsttitel

INKOMSTTITEL		2020-01-01- 2020-12-31	2019-01-01- 2019-12-31
<b>Övriga skatter på varor och tjänster</b>			
9424 ...	Tobaksskatt	11 876 240	12 094 954
9425 ...	Alkoholskatt	16 081 625	14 912 064
9428 ...	Energiskatt	72 877 868	75 040 002
9432 011	Skatt på plastbärkassar	173 811	0
9435 011	Särskild skatt mot förurning	62 891	65 286
9436 011, 012	Skatt på avfall och avfallsförbränning	394 230	280 641
9437 012	Skatt på bekämpningsmedel och gödsel	69 365	57 513
9438 011	Skatt på kemikalier i viss elektronik	1 572 279	1 410 525
9439 011	Skatt på flygresor	623 924	1 797 644
9452 012	Skatt på annonser och reklam	117 376	149 235
9454 012	Skatt på spel	3 736 505	3 437 760
9462 012	Vägavgifter	497 894	447 019
9464 011	Skatt på trafikförsäkringspremier m.m.	2 793 416	2 834 314
9481 021,31,42	Övriga skatter på varor och tjänster	320 262	-6 452
<b>Summa övriga skatter på varor och tjänster</b>		<b>111 197 686</b>	<b>112 520 506</b>
<b>9600 Betalningsdifferenser, skattekonto</b>			
9611 011	Betalningsdifferenser, anstånd, netto	-29 733 049	2 169 716
9621 011	Uppbördsförluster, netto, fysiska personers inkomstskatt	-843 568	-1 581 528
9622 011	Uppbördsförluster, netto, juridiska personers inkomstskatt	-465 971	-578 925
9623 011	Uppbördsförluster, netto, arbetsgivaravgifter	-907 840	-675 079
9624 011	Uppbördsförluster, netto, mervärdesskatt	-6 741 512	-1 559 993
9625 011	Uppbördsförluster, netto, räntor m.m.	-1 083 583	-612 479
9631 011	Betalningsdifferenser, övriga	-8 639 400	-19 005 502
<b>Summa betalningsdifferenser, skattekonto</b>		<b>-48 414 923</b>	<b>-21 843 790</b>
<b>9800 Skattetillägg och förseningsavgifter</b>			
9811 011	Skattetillägg	1 972 807	1 038 024
9821 011	Förseningsavgifter	382 515	616 608
<b>Summa skattetillägg och förseningsavgifter</b>		<b>2 355 322</b>	<b>1 654 632</b>
<b>2300 Ränteinkomster</b>			
2397 ...	Räntor på skattekonto m.m. netto	2 229 155	1 909 767
<b>Summa ränteinkomster</b>		<b>2 229 155</b>	<b>1 909 767</b>
<b>Offentligrättsliga avgifter</b>			
2511 028	Ansökningsavgifter	6 275	6 722
2711 ..., 2714 ...	Restavgifter och dröjsmålsavgifter	1	0
2717 001	Kontrollavgifter vid särskild skattekontroll	33 884	73 104
<b>Summa offentligrättsliga avgifter</b>		<b>40 160</b>	<b>79 825</b>
<b>2811 Övriga inkomster av statens verksamhet</b>			
2811 012	Förhandsbesked	192	311
2811 264	Övriga inkomster av statens verksamhet	32 218	19 597
<b>Summa övriga inkomster av statens verksamhet</b>		<b>32 410</b>	<b>19 908</b>
<b>SUMMA UPPBÖRD BRUTTO</b>		<b>2 073 216 857</b>	<b>2 116 401 699</b>

**ANSLAGSREDOVISNING, (tkr)**

Redovisning mot inkomsttitel

INKOMSTTITEL

		2020-01-01- 2020-12-31	2019-01-01- 2019-12-31
<b>Tillkommer:</b>			
<b>Utjämningsavgift för LSS-kostnader</b>			
9513 011, 012	Utjämningsavgift för LSS-kostnader	4 662 238	4 505 654
<b>Summa utjämningsavgift för LSS-kostnader</b>		<b>4 662 238</b>	<b>4 505 654</b>
<b>Avgår:</b>			
<b>Kompensation för mervärdesskatt till kommuner och regioner</b>			
9512 011-013	Kommuner	-49 878 161	-49 386 297
9512 021-023	Regioner	-24 237 866	-23 262 117
9512 031-032	Kommunalförbund	-793 203	-901 916
<b>Summa kompensation för mervärdesskatt till kommuner och regioner</b>		<b>-74 909 230</b>	<b>-73 550 329</b>
<b>Utbetalning av kommunalskattemedel</b>			
9111 331	Kommunal begravningsavgift	-198 150	-190 012
9111 315, 332	Begravningsavgift, kyrkoavgift, Svenska kyrkan	-19 947 498	-20 179 127
9111 333	Kyrkoavgift, andra samfund	-459 685	-427 746
9111 311-313	Utbetalning till kommuner, kommunal fastighetsavgift	-514 826 956	-501 255 161
9111 321-322	Utbetalning till regioner	-277 568 748	-268 967 136
<b>Summa utbetalt av kommunalskattemedel</b>		<b>-813 001 037</b>	<b>-791 019 183</b>
<b>Summa tillkommer/avgår</b>		<b>-883 248 029</b>	<b>-860 063 858</b>
<b>SUMMA UPPBÖRD NETTO</b>		<b>1 189 968 828</b>	<b>1 256 337 841</b>

## 18.4 FINANSIERINGSANALYS (tkr)

	Not	2020-01-01- 2020-12-31	2019-01-01- 2019-12-31
<b>DRIFT</b>			
Kostnader	50	-8 665 157	-8 474 610
<b>Finansiering av drift</b>			
Intäkter av anslag		7 963 490	7 809 692
Intäkter av avgifter och andra ersättningar	51	926 674	887 203
Intäkter av bidrag		34 813	24 594
Övriga intäkter		175	2 172
<b>Summa medel som tillförts för finansiering av drift</b>		<b>8 925 152</b>	<b>8 723 661</b>
Minskning (+) av lager		16	-298
Ökning (-) av kortfristiga fordringar		-1 889 341	91 768
Ökning (+) av kortfristiga skulder		88 941	-111 222
		<b>-1 800 384</b>	<b>-19 752</b>
<b>Kassaflöde till drift</b>		<b>-1 540 389</b>	<b>229 299</b>
<b>INVESTERINGAR</b>			
Investeringar i materiella tillgångar	52	-143 370	-87 108
Investeringar i immateriella tillgångar		-244 973	-196 052
<b>Summa investeringsutgifter</b>		<b>-388 343</b>	<b>-283 161</b>
<b>Finansiering av investeringar</b>			
Lån från Riksgäldskontoret		399 271	305 500
Amorteringar		-288 681	-267 265
Försäljning av anläggningstillgångar		1 561	822
<b>Summa medel som tillförts för finansiering av investeringar</b>		<b>112 152</b>	<b>39 057</b>
Förändring av kortfristiga fordringar och skulder		99 976	-16 424
<b>Kassaflöde till investeringar</b>		<b>-176 216</b>	<b>-260 528</b>
<b>UPPBÖRDSVERKSAMHET</b>			
Intäkter av avgifter m.m. samt andra intäkter som inte disponeras		2 235 673	1 916 084
Skatteintäkter m.m.		1 217 907 398	1 254 154 407
Förändring av kortfristiga fordringar avseende uppbördsverksamhet		-40 796 409	7 922 257
Förändring av kortfristiga skulder avseende uppbördsverksamhet		10 442 523	-7 672 583
<b>Inbetalningar i uppbördsverksamhet</b>		<b>1 189 789 185</b>	<b>1 256 320 165</b>
<b>Medel som tillförts statsbudgeten från uppbördsverksamhet</b>		<b>-1 189 968 828</b>	<b>-1 256 337 841</b>
<b>Kassaflöde till uppbördsverksamhet</b>		<b>-179 643</b>	<b>-17 676</b>



**FINANSIERINGSANALYS (tkr)**

Not	2020-01-01- 2020-12-31	2019-01-01- 2019-12-31
<b>TRANSFERERINGSVERKSAMHET</b>		
Lämnade bidrag	-194 245 381	-136 461 673
Minskning av fordran (+)	0	0
<b>Utbetalningar i transfereringsverksamhet</b>	<b>-194 245 381</b>	<b>-136 461 673</b>
<b>Finansiering av transfereringsverksamhet</b>		
Medel som erhållits från statens budget för finansiering av bidrag	166 860 705	123 488 327
Medel som erhållits från andra myndigheter för finansiering av bidrag	27 407 436	12 973 347
<b>Summa medel som tillförts för finansiering av transfereringsverksamhet</b>	<b>194 268 140</b>	<b>136 461 673</b>
<b>Kassaflöde från transfereringsverksamhet</b>	<b>22 759</b>	<b>0</b>
<b>FÖRÄNDRING AV LIKVIDA MEDEL</b>	<b>-1 873 488</b>	<b>-48 904</b>
<b>SPECIFIKATION AV FÖRÄNDRING AV LIKVIDA MEDEL</b>		
<b>Likvida medel vid årets början</b>	<b>777 629</b>	<b>826 534</b>
Minskning (-) av kassa och bank	-263 192	-12 057
Ökning (+) av tillgodohavande RGK	250 364	5 666
Minskning (-) av avräkning med statsverket	-1 860 661	-42 513
<b>Summa förändring av likvida medel</b>	<b>-1 873 488</b>	<b>-48 904</b>
<b>LIKVIDA MEDEL VID ÅRETS SLUT</b>	<b>-1 095 859</b>	<b>777 629</b>

## 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 5 januari 2021. Därefter har intäkter och kostnader över 100 000 kronor periodiserats.

#### Avvikelser från generella ekonomiadministrativa regler

Skattekontots debiteringar för bokslutet 2020 avser perioden 2020-01-05 till och med 2021-01-02. Skattekontots debiteringar för bokslutet 2019 avser perioden 2019-01-06 till och med 2020-01-04. Löpande avstämning och bokföring av debiteringar från skattekontot sker alltid första helgen efter ett månadskifte. Redovisningen av skattekontot följer därmed inte kalenderåret.

#### Dispenser

Skatteverket har enligt regeringsbeslut 1998-12-10 fått dispens från kravet på att redovisa fordringar och skulder avseende uppbörd som redovisas på annat sätt än via skattekontot. Dispensen gäller både löpande redovisning och redovisning i samband med delårsrapporter och bokslut. Den utnyttjas för närvarande för ej restförda uppbördsfordringar redovisade genom de gamla uppbördsystemen.

#### Verksamhetsförändringar

Den 1 juni 2019 gjordes en verksamhetsövergång till Statens servicecenter avseende Skatteverkets servicekontor. Denna förändring kan fortfarande återspeglas i jämförelsetal mellan åren.

#### 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 hyresavtalets 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	3–6 år
Möbler och övriga inventarier	3–10 år

I riktlinjen görs följande avsteg från gränsen för mindre värde om ett halvt prisbasbelopp för följande anläggningstyper:

- Möbler och inredning: Arbetsplatser (naturligt samband) kan anläggningsföras till lägre värde än ett halvt prisbasbelopp.
- Förbättringsutgifter på annans fastighet: Gräns för mindre värde 100 tkr.
- Egen systemutveckling: Gräns för mindre värde vid 5 000 tkr.

### Värderingsprinciper

#### Uppbördsfordringar

Skattekontofordringar som överlämnats till Kronofogden för indrivning värderas kollektivt. Värderingen av vad som beräknas inflyta av fordran baseras på det procentuella förhållandet mellan vad som redovisats som inbetalning från Kronofogden under året och den utgående fordran. En genomsnittlig procentsats baserad på tre års utfall används. Normalt har merparten av skattekontofordringarna inte förfallit till betalning på bokslutsdagen. Restföring av kontounderskott som förfallit till betalning sker löpande. Skatteverket värderar inte skattekontofordringar som ännu inte restförts.

Fordringar avseende återkrav av felaktigt utbetald skattereduktion för rot- och rutavdrag värderas kollektivt. Värderingen av vad som beräknas inflyta

av fordran baseras på det procentuella förhållandet mellan vad som redovisats som inbetalning under året och den utgående fordran. En genomsnittlig procentsats baserad på tre års utfall används. Fordran värderas utan att vara restförd.

Anstånd med betalning av skatt är normalt kortvariga och till sin karaktär inte generellt att betrakta som osäkra fordringar. De bokförs normalt inte som en fordran och värderas därmed inte. Under 2020 har det tillkommit en ny möjlighet till anstånd med anledning av Covid-19. Dessa anstånd är av mer generell omfattning och beloppen blir betydande på balansdagen. Skatteverket bedömer att denna typ av anstånd enligt försiktighetsprincipen ska bokföras som fordran och värderas. Då det inte finns några årliga jämförelser för denna typ av ärenden har ett högst osäkert antagande gjorts. Under 2009 i samband med finanskrisen kunde liknande anstånd erhållas. För de anstånd som då medgavs uppgick förlusten i termer av obetalda skatter till 6,1 % av de totala anståndsbeloppen. Utifrån denna erfarenhet har enligt försiktighetsprincipen andelen för värdering uppskattats till 10 %. Den något högre antagna andelen beror på att anstånden är fördelade över fler branscher jämfört med 2009 då industrisektorn stod för en stor del av anstånden. De tillkommande branscherna bedöms i normala fall medföra en högre risk för uppkomst av förluster.

### 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

Leverantörsskulderna värderas till sitt nominella värde.

### Ersättningar till ledande befattningshavare

Under 2020 har Skatteverket inte fått någon styrelse på plats, insynsrådet upphörde 2017, därmed har Skatteverkets ledande befattningar bestått av generaldirektör och överdirektör.

### Skatteverkets ledande befattningshavare

Kr	Lön	Förmån	Ledamot i andra styrelser, råd eller aktiebolag
Katrin Westling Palm, generaldirektör	1 967 225	6 098	Ledamot Försvarsunderrättsedomstolen Ledamot Polismyndighetens anställningsnämnd
Fredrik Rosengren, överdirektör	1 343 921	11 682	Ordförande Statenspersonadressregisternämnd

### Semesterlöneskuld

Skatteverket redovisar semesterlöneskulden enligt årsvis periodisering.

### Övrigt

Monetära fordringar och skulder i utländsk valuta räknas om till balansdagens kurs som publiceras av Riksbanken.

### Sjukfrånvaro

Sjukfrånvaro i procent (%)	2020	2019	2018	2017	2016
Sjukfrånvaro	4,2	4,7	4,8	4,7	4,7
Kvinnor	5,0	5,7	5,7	5,8	5,7
Män	2,6	3,0	2,9	2,7	2,9
29 år och yngre	3,4	3,9	3,4	3,3	3,4
30-49 år	4,1	4,5	4,6	4,6	4,5
50 år och äldre	4,4	5,2	5,3	5,1	5,2
Andel långtidssjuka (60 dagar eller mer)	52,4	52,0	50,8	53,5	54,7

## NOTER (tkr)

	2020-01-01- 2020-12-31	2019-01-01- 2019-12-31
<b>Resultaträkningen</b>		
<b>1 Intäkter av avgifter och andra ersättningar</b>		
Avgiftsintäkter enligt 4 § avgiftsförordningen*	37 954	1 809
Avgiftsintäkter tjänsteexport	33 721	45 683
Avgifter SPAR	45 921	47 219
Information ur dataregister	325	334
Intäkter aviseringsystemet	10 917	10 090
Kopior av allmän handling	339	346
Ansökningsavgift ID-kort	58 907	68 804
Ansökningsavgifter prissättningsbesked	1 400	1 775
Avgifter namnären den	20 443	18 192
Intäkter från Kronofogden (KFM) för levererat verksamhetsstöd	213 317	209 459
Intäkter från Myndigheten för digital förvaltning (DIGG) och Statens Servicecenter (SSC)**	28 750	38 172
Ersättning från AP-fonden och Pensionsmyndigheten för adm. av uppbörd en av fondmedel	461 671	430 650
Ickestatliga medel enligt definitionen i 6 kap. 1 § kapitalförsörjningsförordningen***	91	2 293
Reavinster	390	210
Övrigt	12 917	12 377
<b>Summa</b>	<b>927 063</b>	<b>887 412</b>
* Ökningen beror till största delen på intäkter från Tillväxtverket som avser utlånad personal som arbetat med permitteringsstödet.		
** Avser levererad förvaltning av Mina meddelanden och stödverksamhet som kvarstår efter verksamhetsövergång av servicekontor till SSC. 2020 har intäkterna från SSC minskat då 2019 innehöll samverkanskostnader i samband med SSCs övertag av servicekontoren.		
*** Minskningen beror på att 2019 innehöll större viten kopplade till IT.		
<b>Sammanställning tjänsteexport</b>		
Intäkter	33 731	45 945
Kostnader	-37 237	-46 827
<b>Summa (kapitalförändring tjänsteexport)</b>	<b>-3 506</b>	<b>-882</b>
Under 2020 har tjänsteexport bedrivits aktivt i olika projekt varav de tre största i Kosovo, Albanien och Bosnien.		
<b>Sammanställning SPAR</b>		
Intäkter	46 189	48 791
Kostnader	-50 014	-49 473
<b>Summa (kapitalförändring SPAR)</b>	<b>-3 826</b>	<b>-681</b>
SPAR började redovisas som ett eget avgiftsområde 2012, upparbetade intäkter och kostnader har dock funnits från 2008 då utvecklingen av nya SPAR startade. Senast justerades priserna per den 1 oktober 2020. Genom prisjusteringar ska avgiftsområdet över tid ge ett balanserat resultat.		
<b>Sammanställning av administration för ålderspension</b>		
Intäkter	461 671	430 650
Kostnader	-472 144	-457 795
<b>Summa (kapitalförändring administration för ålderspension)</b>	<b>-10 473</b>	<b>-27 145</b>
Kostnadsposten för 2019 innehåller en korriger ing om 4 063 tkr avseende 2018 års avstämning som inte ändrades i räkenskaper na det året. Det innebär att 2019 års isolerade resultat var -31 208 tkr.		
<b>Sammanställning av KFM levererat verksamhetsstöd</b>		
Intäkter	212 118	209 460
Kostnader	-212 118	-209 460
<b>Summa (kapitalförändring KFM levererat verksamhetsstöd)</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Justering av kostnader och intäkter för leverans stäms av mellan myndigheterna före bokslut, därav +/-0 resultat.		

## NOTER (tkr)

	2020-01-01- 2020-12-31	2019-01-01- 2019-12-31
<b>Sammanställning av Avgifter Namnärenden</b>		
Intäkter	20 443	18 212
Kostnader	-17 343	-19 655
<b>Summa (kapitalförändring Avgifter Namnärenden)</b>	<b>3 100</b>	<b>-1 444</b>
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. Utveckling av system kommande år beräknas bidra till att balansera överskottet.		
<b>2 Intäkter av bidrag</b>		
Från statliga myndigheter*	33 280	22 105
Från EU**	1 533	2 489
<b>Summa</b>	<b>34 813</b>	<b>24 594</b>
* Ökningen avser kompensation för högre sjuklönekostnader med anledning av Covid-19.		
** Minskning från föregående år beror på ett lägre bidrag från fiscalisverksamheten.		
<b>3 Finansiella intäkter</b>		
Ränta på lån i Riksgäldskontoret (RGK) avseende anläggningstillgångar*	41	2 100
Ränta på räntekonto i Riksgäldskontoret*	0	1
Ränteintäkter	17	22
Valutakursvinster	73	30
Övrigt	44	19
<b>Summa</b>	<b>175</b>	<b>2 172</b>
*Ränteläget gick från negativ ränta 2019 till ränta +/-0 under januari 2020.		
<b>4 Kostnader för personal</b>		
Lönekostnader exkl. sociala avgifter*	-4 356 881	-4 193 737
Arvoden till styrelse, kommittéer eller ej anställd personal (uppdragstagare)	-408	-469
Lagstadgade arbetsgivaravgifter*	-1 358 236	-1 309 770
Övrigt**	-796 964	-724 100
<b>Summa</b>	<b>-6 512 489</b>	<b>-6 228 076</b>
* Kostnader för lön och lagstadgade arbetsgivaravgifter har ökat genom att antalet anställda har ökat med beaktande av att verksamhetsövergång av servicekontor som gjordes 1 juni 2019. Årlig lönerevision bidrar även till ökningen.		
** Personalkostnader övrigt har ökat och beror till största delen på höjd premie för statens avtalsförsäkringar.		
<b>5 Kostnader för lokaler</b>		
Lokalhyror*	-443 393	-449 388
Ei, vatten, bränsle m.m.*	-25 102	-28 613
Renhållning, städning**	-44 111	-33 424
Reparation, underhåll och ombyggnader	-3 111	-2 728
Övrigt	-455	-125
<b>Summa</b>	<b>-516 172</b>	<b>-514 278</b>
* Minskade lokalkostnader m.m. efter verksamhetsövergång av servicekontor till Statens servicecenter, 1 juni 2019.		
** Ökade kostnader beror på extra städning på grund av Covid-19.		

## NOTER (tkr)

	2020-01-01- 2020-12-31	2019-01-01- 2019-12-31
<b>6 Övriga driftkostnader</b>		
Varor	-82 087	-81 909
Tjänster	-1 435 959	-1 380 732
Porto, tryckning, papper och publikationer*	-157 462	-201 338
Leasing	-63 889	-77 157
Reaförluster	-12 656	-11 936
Aktiviering egenutvecklade anläggningstillgångar**	155 864	114 107
Varulagerförändring***	-16	298
Övrigt****	-59 434	-107 542
<b>Summa</b>	<b>-1 655 639</b>	<b>-1 746 209</b>

\* Minskningen beror på att 2019 hölls EU-val vilket medförde ökade kostnader för utskick och tryckning av valsedlar.

\*\* Del av kostnaderna finansieras genom lån och reducerar därför totala driftskostnader. Aktivieringen är fördelad på de olika kostnadsposterna men huvudsak tjänster i form av konsulter.

\*\*\* Varulagerförändring tillhör Valmyndighetens lager för att kunna hålla extraval.

\*\*\*\* Minskade resekostnader utifrån Covid-19 som medfört digitala möten.

<b>7 Finansiella kostnader</b>		
Ränta på räntekonto i Riksgäldskontoret*	-35	-1 711
Ränta på lån i Riksgäldskontoret avseende anläggningstillgångar*	0	0
Räntekostnader leverantörsfakturor	-109	-119
Valutakursförluster	1	-75
Räntekostnader övrigt	0	-1
<b>Summa</b>	<b>-143</b>	<b>-1 906</b>

\* Ränteläget gick från negativ ränta 2019 till ränta +/- 0 under januari 2020.

<b>8 Intäkter av avgifter m.m. som inte disponeras</b>		
Intäkter av ansökningsavgifter äktenskapsregistret	5 749	6 229
Intäkter av ansökningsavgifter arvsintyg	509	479
Intäkter av ansökningsavgifter låneförbud	17	14
Intäkter av avgift för förhandsbesked	192	311
Intäkter av skadestånd*	12 108	11 810
Ränteintäkter, utomstatliga	2 229 155	1 909 767
<i>Periodiseringar</i>		
Värdereglering intäkter av skadestånd*	-12 058	-12 526
<b>Summa</b>	<b>2 235 673</b>	<b>1 916 084</b>

\*Intäkter av skadestånd avser tilldömt skadestånd för skada staten vållats avseende bedrägeribrott mot systemet för utbetalning av skattereduktion för hushållsnära tjänster.

## NOTER (tkr)

	2020-01-01- 2020-12-31	2019-01-01- 2019-12-31
<b>9 Skatteintäkter m.m.</b>		
Inkomstskatter, fysiska personer	796 804 515	797 216 249
Inkomstskatter, juridiska personer	209 386 785	204 627 133
Ofördelbara skatter	5 236 069	8 672 922
Arbetsgivaravgifter	563 210 929	587 455 135
Mervärdesskatt	431 138 750	424 089 412
Övriga skatter på varor och tjänster	111 197 686	112 520 506
Skattetillägg, förseningsavgift	2 355 322	1 654 632
Räntor, dröjsmålsavg, böter	33 885	73 104
Övriga inkomster av statens verksamhet	32 167	18 665
<i>Delsumma</i>	<b>2 119 396 106</b>	<b>2 136 327 756</b>
<i>Tillkommer/avgår</i>		
LSS-utjämningsavgift (lag om stöd och service till vissa funktionshindrade)	4 662 238	4 505 654
Kommun- och regionmoms	-74 909 230	-73 550 329
Kommunalskatter, utbetalda	-813 001 037	-791 019 183
<i>Delsumma</i>	<b>-883 248 029</b>	<b>-860 063 858</b>
<i>Periodiseringar:</i>		
Upplupna intäkter slutreglering av kommunalskatt*	10 101 850	-5 014 999
Periodiserade intäkter av skatter m.m.	-15 700 945	-12 245 502
Värdereglering	-5 681 195	2 486 179
Konstaterade uppbördsförluster	-6 960 389	-7 335 169
<i>Delsumma</i>	<b>-18 240 680</b>	<b>-22 109 492</b>
<b>Summa</b>	<b>1 217 907 398</b>	<b>1 254 154 407</b>

Skattekontots debiteringar för bokslutet 2020 avser perioden 2020-01-05 till och med 2021-01-02. Debiteringarna för bokslutsåret 2019 avser perioden 2019-01-06 till och med 2020-01-04. 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.

<b>10 Medel som erhållits från myndigheter för finansiering av bidrag</b>	<b>27 407 436</b>	<b>12 973 347</b>
---	-------------------	-------------------

Avser bidrag från Trafikverket, Arbetsförmedlingen och Försäkringskassan för att finansiera de bidrag som betalas ut via kreditering av skattekonton.

## NOTER (tkr)

	2020-01-01- 2020-12-31	2019-01-01- 2019-12-31
<b>11 Lämnade bidrag</b>		
<b>Lämnade bidrag fördelade per mottagarkategori</b>		
<i>Lämnade bidrag till statliga myndigheter</i>		
Stöd för nystartsjobb, anställningsstöd och höga sjuklönekostnader	-764 330	-277 940
Ersättning till lässtyrelserna för valkostnader	-2 500	-14 291
<i>Delsumma</i>	<i>-766 830</i>	<i>-292 232</i>
<i>Lämnade bidrag till övriga statliga sektorn</i>		
Stöd för nystartsjobb och sjuklönekostnader	-2 185	-277
<i>Delsumma</i>	<i>-2 185</i>	<i>-277</i>
<i>Lämnade bidrag till kommuner och regioner</i>		
Kommunalekonomisk utjämning kommuner	-86 152 460	-78 588 948
Stöd flyktingsituationen, kommuner	-2 400 000	-4 000 000
Stöd för att stärka välfärden, kommuner	-19 382 084	0
Kommunalekonomisk utjämning regioner	-34 656 524	-31 950 436
Stöd flyktingsituationen, regioner	-600 000	-1 000 000
Stöd för att stärka välfärden, regioner	-10 103 916	0
Utjämningsbidrag LSS, kommuner	-4 662 238	-4 505 654
Anställningsstöd, höga sjuklönekostnader m.fl. till kommuner*	-8 114 321	-4 042 200
Anställningsstöd, höga sjuklönekostnader m.fl. till regioner*	-1 537 215	-139 709
Statsbidrag till kommuner för förtidsröstning	0	-212 663
Bidrag till kommuner för inköp av avskärningar	0	-15 818
<i>Delsumma</i>	<i>-167 608 758</i>	<i>-124 455 428</i>
<i>Lämnade bidrag till EU</i>		
Mervärdesskattebaserad avgift till EU	-3 203 127	-3 180 769
<i>Delsumma</i>	<i>-3 203 127</i>	<i>-3 180 769</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	-5 750	-4 550
<i>Delsumma</i>	<i>-7 150</i>	<i>-5 950</i>
<i>Lämnade bidrag till företag och enskilda personer</i>		
Stöd för nystartsjobb, anställningsstöd, yrkesintroduktion, höga sjuklönekostnader*	-15 762 307	-6 948 758
Sjöfartsstöd	-1 227 078	-1 564 463
Omställningsstöd	-5 677 448	0
Periodisering omställningsstöd	22 759	0
Nordiska skattevetenskapliga forskningsrådet	-567	-569
Ersättning i ärenden och mål om skatt	-11 918	-13 065
Ersättning till bouppteckningsförrättare	0	-41
Ersättning avseende bankgaranti	-20	0
Ersättning rättegångs- och rättshjälpskostnader	-105	-7
Skadestånd	-648	-116
<i>Delsumma</i>	<i>-22 657 331</i>	<i>-8 527 017</i>
<b>Summa lämnade bidrag</b>	<b>-194 245 381</b>	<b>-136 461 673</b>

\* Ökning lämnade bidrag avser bidraget för höga sjuklönekostnader och beror på tillfälligt ändrade regler i sjukförsäkringen med anledning av Covid-19.



## NOTER (tkr)

	2020-01-01- 2020-12-31	2019-01-01- 2019-12-31
<b>Lämnade bidrag fördelade per finansiering</b>		
<b>Lämnade bidrag finansierade via anslag</b>		
Kommunalekonomisk utjämning kommuner	-86 152 460	-78 588 948
Stöd flyktingsituationen, kommuner	-2 400 000	-4 000 000
Stöd för att stärka välfärden, kommuner	-19 382 084	0
Kommunalekonomisk utjämning regioner	-34 656 524	-31 950 436
Stöd flyktingsituationen, regioner	-600 000	-1 000 000
Stöd för att stärka välfärden, regioner	-10 103 916	0
Utjämningsbidrag LSS, kommuner	-4 662 238	-4 505 654
Mervärdesskattebaserad avgift till EU	-3 203 127	-3 180 769
Bidrag till Rådet för kommunal redovisning	-1 400	-1 400
Bidrag till Rådet för främjande av kommunala analyser	-5 750	-4 550
Omställningsstöd	-5 677 448	0
Statsbidrag till kommuner för förtidsröstning	0	-212 663
Bidrag till kommuner för inköp av avskärmningar	0	-15 818
Ersättning till lässtyrelserna för valkostnader	-2 500	-14 291
<i>Delsumma</i>	<i>-166 847 447</i>	<i>-123 474 530</i>
<b>Lämnade bidrag finansierade med bidrag från annan myndighet*</b>		
Anställningsstöd (Arbetsförmedlingen)	-2 895 056	-5 631 174
Sjöfartsstöd (Trafikverket)	-1 227 078	-1 564 463
Stöd för nystartsjobb (Arbetsförmedlingen)	-3 748 826	-4 645 189
Stöd till yrkesintroduktion (Arbetsförmedlingen)	-26 265	-37 911
Kompensation för sjuklönekostnader (Försäkringskassan)**	-19 510 211	-1 094 609
<i>Delsumma</i>	<i>-27 407 436</i>	<i>-12 973 347</i>
<b>Periodiserat lämnat bidrag</b>		
Omställningsstöd	22 759	0
<b>Lämnade bidrag finansierade med Skatteverkets förvaltningsanslag</b>		
Nordiska skattevetenskapliga forskningsrådet	-567	-569
Ersättning i ärenden och mål om skatt	-11 918	-13 065
Ersättning till bouppteckningsförrättare	0	-41
Ersättning rättegångs- och rättshjälpskostnader	-20	-7
Skadestånd	-105	-116
Lämnade bidrag till Transportstyrelsen	-648	0
<i>Delsumma</i>	<i>-13 258</i>	<i>-13 797</i>
<b>Summa lämnade bidrag</b>	<b>-194 245 381</b>	<b>-136 461 673</b>

\* Sjöfartsstöd, stöd för nystartsjobb, anställningsstöd, stöd till yrkesintroduktion och stöd för kompensation för höga sjuklönekostnader betalas ut via kreditering på Skattekontot och finansieras med bidrag från Trafikverket, Arbetsförmedlingen och Försäkringskassan.

\*\* Årets höga utfall beror på tillfälligt ändrade regler i sjukföräkringen med anledning av Covid-19.

**NOTER (tkr)**

	2020-01-01- 2020-12-31	2019-01-01- 2019-12-31
<b>12 Årets kapitalförändring</b>		
<i><b>Uppbörd</b></i>		
Upplupna kostnader, slutreglering av kommunalskatt	10 101 850	-5 014 999
Periodiserade intäkter skattekonto	32 901 886	9 605 225
Periodiserade intäkter vägavgifter	2 565	9 812
Periodiserade intäkter moms utländska företag	-190 255	-16 749
Konstaterad uppbördsförlust skattekontofordringar	-6 960 389	-7 335 139
Konstaterad uppbördsförlust moms utländska företag	0	-30
Periodiserade intäkter skadestånd	12 058	10 877
Värdereglering skadestånd	-12 058	-12 526
Värdereglering skattekontofordringar	-5 681 195	2 486 179
Betalningsbefrielse uttagsmoms	-220	0
<i>Delsumma</i>	<b>30 174 243</b>	<b>-267 350</b>
<i><b>Transferering</b></i>		
Periodiserade intäkter återkrav omställningsstöd	22 759	0
<i><b>Avgiftsfinansierad verksamhet</b></i>		
Tjänsteexport	-3 506	-882
SPAR	-3 826	-681
Administration av ålderspension	-10 473	-27 145
Avgifter namnären den	3 100	-1 444
Till KFM levererat verksamhetsstöd	0	0
<i>Delsumma</i>	<b>-14 705</b>	<b>-30 152</b>
<b>Summa</b>	<b>30 182 297</b>	<b>-297 502</b>

Kapitalförändring av uppbörd och transfereringar utgörs av periodiseringar, värdereglering avseende befarade förluster och intäktskorrigeringar p.g.a. konstaterade förluster. Kapitalförändringen utgörs även av den avgiftsfinansierade verksamheten som utgörs av årets resultat för de olika avgiftsområdena, se not 1.

## NOTER (tkr)

	2020-12-31	2019-12-31
<b>Balansräkningen</b>		
<b>13 Immateriella anläggningstillgångar</b>	<b>632 477</b>	<b>573 756</b>
<b>Balanserade utgifter för utveckling</b>		
Ingående anskaffningsvärde	2 313 231	2 140 638
Årets anskaffning	237 547	196 396
Utrangering*	-78 903	-23 804
<b>Kvarvarande anskaffningsvärde</b>	<b>2 471 875</b>	<b>2 313 231</b>
Ingående ackumulerad avskrivning	-1 775 763	-1 629 589
Årets avskrivning	-157 526	-153 224
Återföring avskrivning vid utrangering*	68 757	7 050
<b>Utgående ackumulerad avskrivning</b>	<b>-1 864 531</b>	<b>-1 775 763</b>
<b>Bokfört värde</b>	<b>607 344</b>	<b>537 468</b>
<b>Specifikation av anskaffningsvärden vid utrangering</b>	<b>-10 145</b>	<b>-16 754</b>
* Utrangering 2020 avser nytt Valsystem där del av upparbetade kostnader under 2019 ej bedöms kunna produktionssättas, totalt 9 175 tkr. Utöver det har befintlig anläggning lagändringsprojektet utrangerats med ett restvärde på 970 tkr.		
<b>Rättigheter och andra immateriella anläggningstillgångar</b>		
Ingående anskaffningsvärde	236 638	231 593
Årets anskaffning*	7 426	7 713
Utrangering**	-65 106	-2 667
<b>Kvarvarande anskaffningsvärde</b>	<b>178 958</b>	<b>236 638</b>
Ingående ackumulerad avskrivning	-200 350	-178 069
Årets avskrivning	-17 960	-24 948
Återföring avskrivning vid utrangering**	64 484	2 667
<b>Utgående ackumulerad avskrivning</b>	<b>-153 825</b>	<b>-200 350</b>
<b>Bokfört värde</b>	<b>25 133</b>	<b>36 288</b>
<b>Specifikation av anskaffningsvärden vid utrangering</b>	<b>-621 tkr</b>	<b>0</b>
*Årets anskaffning avser licenser.		
**Avser främst äldre licenser som tagits ur bruk.		
<b>14 Materiella anläggningstillgångar</b>	<b>326 308</b>	<b>266 292</b>
<b>Förbättringsutgifter på annans fastighet</b>		
Ingående anskaffningsvärde	145 603	162 004
Korrigerig anskaffningsvärde*	-359	0
Årets anskaffning**	36 174	4 057
Utrangering	-1 367	-20 458
<b>Kvarvarande anskaffningsvärde</b>	<b>180 052</b>	<b>145 603</b>
Ingående ackumulerad avskrivning	-129 796	-135 767
Årets avskrivning	-5 970	-12 590
Återföring avskrivning vid utrangering	1 172	18 560
<b>Utgående ackumulerad avskrivning</b>	<b>-134 594</b>	<b>-129 796</b>
<b>Bokfört värde</b>	<b>45 458</b>	<b>15 807</b>
<b>Specifikation av återförda ack.värden</b>	<b>-194</b>	<b>-1 898</b>
* Omklassificering har gjorts av en investering som 2019 bokförts som förbättringsutgift på annans fastighet. Vid aktiveringen år 2020 visade sig investeringen avse ett nätverk.		
** Årets anskaffning avser främst nya skattekontoret i Göteborg med 32,1 mnkr och övriga kontor 4 mnkr.		

## NOTER (tkr)

	2020-12-31	2019-12-31
<b>Maskiner, inventarier, installationer m.m.</b>		
Ingående anskaffningsvärde	748 702	754 436
Korrigerig anskaffningsvärde*	359	0
Årets anskaffning	85 884	86 930
Utrangering**	-21 666	-92 663
<b>Kvarvarande anskaffningsvärde</b>	<b>813 279</b>	<b>748 702</b>
Ingående ackumulerad avskrivning	-498 217	-512 256
Årets avskrivning	-74 348	-72 792
Återföring avskrivning vid uttrangering**	18 655	86 832
<b>Utgående ackumulerad avskrivning</b>	<b>-553 910</b>	<b>-498 217</b>
<b>Bokfört värde</b>	<b>259 369</b>	<b>250 486</b>
<b>Specifikation av återförda ack.värden</b>	<b>-3 011</b>	<b>-5 832</b>
* Omklassificering har gjorts av en investering som 2019 bokförts som förbättringsutgift på annans fastighet. Vid aktiveringen år 2020 visade sig investeringen avse ett nätverk.		
** Utrangering 2020 avser anskaffningsvärdet för nätutrustning 2,5 mnkr, servrar 2,9 mnkr, möbler 11 mnkr, kontorsmaskiner 0,8 mnkr samt bilar 3,4 mnkr. Beloppet 2019 avser främst anskaffningsvärdet för servrar och möbler.		
<b>Pågående nyanläggningar*</b>		
Ingående anskaffningsvärde	0	0
Årets anskaffning	21 481	0
Årets överföring	0	0
<b>Summa pågående nyanläggningar</b>	<b>21 481</b>	<b>0</b>
* Pågående anläggningar avser nya Göteborgskontoret.		
<b>15 Varulager och förråd</b>		
Material för extra val så som valsedelspapper, valkuvert, omslag m.m.	5 044	5 061
<b>Summa varulager m.m.</b>	<b>5 044</b>	<b>5 061</b>
Lagret består av material som gör det möjligt att genomföra ett extraval inom föreskriven tid.		
<b>16 Kundfordringar</b>		
Kundfordringar, utomstatliga*	8 475	2 475
Kundfordringar aviseringssystemet och SPAR m.m.**	6 358	11 093
Kundfordringar utländska kunder***	86	747
Kundfordringar värdereglering	-298	-330
Övrigt	495	510
<b>Summa</b>	<b>15 116</b>	<b>14 495</b>
* Ökningen beror på ett vite som fakturerats uppgående till 7,5 mnkr.		
** SPAR sänkte priserna från 1 oktober 2020, detta bidrar till lägre kundfordringar december 2020.		
*** Minskning från 2019 beror på att det då låg en fakturering för it-utrustning och ett prissättningsbesked som inte var betalt.		
<b>17 Fordringar hos andra myndigheter</b>		
Kundfordringar och övriga fordringar	34 524	36 176
Skatteverkets fordringar avseende indrivna medel via Kronofogden*	233 837	328 739
Mervärdesskattfordran	113 564	81 311
<b>Summa</b>	<b>381 925</b>	<b>446 226</b>
* Skatteverkets fordringar avseende indrivna medel via Kronofogden avser indrivna medel under december månad.		

## NOTER (tkr)

	2020-12-31	2019-12-31
<b>18 Uppbördsfordringar</b>		
Fordringar moms/skattetillägg utländska företag	546	379
Fordringar skattekonto*	53 671 154	21 601 156
- värdereglering*	-2 973 305	0
Fordringar skattekonto rot- och rutavdrag	15 050 991	13 543 938
Fordringar skattekonto rot- och rutavdrag, återkrav	140 635	284 411
- värdereglering	-83 735	-224 711
Fordringar skattekonto, restförda	39 480 051	36 469 485
- värdereglering	-34 733 351	-31 884 485
Fordringar skadestånd	333 884	321 826
-värdereglering	-333 884	-321 826
Fordringar vägavgifter	33 897	31 332
Fordringar moms elektroniska tjänster	9 764	8 440
<b>Summa</b>	<b>70 596 647</b>	<b>39 829 946</b>
* Skattekontofordringarnas stora ökning beror på beviljade tillfälliga anstånd med betalning av arbetsgivaravgifter, avdragen skatt och moms. Anstånden ges till företag för att lindra negativa ekonomiska följder utifrån Covid-19. I december 2020 uppgick betalningsanstånden till 29 mdkr. Skatteverket har värdereglerat fordran där anstånd medgivits med 10 %.		
<i>Beviljade betalningsanstånd finns inte särredovisade i bokföringen utan redovisas endast som not.</i>		
<i>Betalningsanstånden uppgår vid utgången av året till:</i>		
Skattekonto	14 280 912	13 473 188
<b>19 Övriga kortfristiga fordringar</b>		
Fordringar exportfrämjande verksamhet	242	486
Värdereglering	-12	-11
Fordran återkrav omställningsstöd*	22 759	0
Fordran kommuner och regioner avseende slutreglering kommunalskatt för inkomståret 2019**	10 364 512	262 662
Övriga kortfristiga fordringar	115	125
<b>Summa</b>	<b>10 387 615</b>	<b>263 262</b>
* Fordran avser återkrav av omställningsstöd som betalats ut på felaktiga grunder.		
** 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 regioner under inkomståret.		
<b>20 Periodavgränsningsposter</b>		
Förutbetalda hyreskostnader	111 511	93 247
Fordran bidrag för höga sjuklönekostnader*	1 822 877	1 262
Övriga förutbetalda kostnader**	149 594	132 482
Upplupna bidragsintäkter	1 267	1 849
Upplupna intäkter Kronofogden	342	155
Övriga upplupna intäkter***	15 038	13 259
<b>Summa</b>	<b>2 100 630</b>	<b>242 255</b>
*Fordran avser bidrag för höga sjuklönekostnader där Försäkringskassans betalning till Skatteverket sker i januari 2021.		
**Ökningen avser främst kostnader hänförliga till it-verksamheten.		
*** Den största delen avser fordran tillväxtverket som avser handläggning för december, fordran avseende mina meddelanden som ska faktureras Myndigheten för digital förvaltning (DIGG), även nedlagda kostnader i utländska projekt som inte fakturerats ännu mot SIDA återfinns i posten.		
<b>21 Avräkning med statsverket</b>		
<b>Uppbörd</b>		
Ingående balans	-292 463	-275 965
<i>Redovisat mot inkomstitel</i>		
Inkomster	-2 087 115 323	-2 129 783 445
Utgifter	897 146 495	873 445 604
Uppbördsmedel som betalats till icke räntebärande flöde	1 188 254 422	1 256 321 342
<b>Skulder som avser uppbörd</b>	<b>-2 006 869</b>	<b>-292 463</b>

## NOTER (tkr)

	2020-12-31	2019-12-31
<b>Anslag i icke räntebärande flöde</b>		
Ingående balans	6 160	4 229
Redovisat mot anslag	166 888 084	123 594 014
Medel hänförliga till transfereringar m.m. som betalats till icke räntebärande flöde	-166 891 985	-123 592 082
<b>Fordringar avseende anslag i icke räntebärande flöde</b>	<b>2 259</b>	<b>6 160</b>
<b>Anslag i räntebärande flöde</b>		
Ingående balans	-55 660	-36 038
Redovisat mot anslag	7 942 046	7 712 330
Anslagsmedel som tillförts räntekonto	-8 080 402	-7 732 514
Återbetalning av anslagsmedel	1 937	563
<b>Skulder avseende anslag i räntebärande flöde</b>	<b>-192 079</b>	<b>-55 660</b>
<b>Fordran avseende semesterlöneskuld inkl. soc.avg. som inte har redovisats mot anslag</b>		
Ingående balans	44 063	52 387
Redovisat mot anslag under året enligt undantagsregeln	-5 935	-8 324
<b>Fordran avseende semesterlöneskuld som inte har redovisats mot anslag</b>	<b>38 128</b>	<b>44 063</b>
<b>Övriga fordringar/skulder på statens centralkonto</b>		
Ingående balans	0	0
Inbetalningar i icke räntebärande flöde	2 241 234 055	2 258 215 137
Utbetalningar i icke räntebärande flöde	-1 219 871 618	-1 125 485 876
Betalningar hänförliga till anslag och inkomsttitlar	-1 021 362 437	-1 132 729 260
<b>Övriga fordringar på statens centralkonto</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Summa Avräkning med statsverket</b>	<b>-2 158 561</b>	<b>-297 900</b>
<b>22 Kassa och bank</b>		
Behållning räntekonto i Riksgäldskontoret*	995 291	744 927
Valutakonto förvarstagna medel	24	25
Inbetalningar bankkonto från utlandet**	64 644	325 619
Inbetalningar euro avseende moms elektroniska tjänster***	2 742	4 958
<b>Summa</b>	<b>1 062 701</b>	<b>1 075 529</b>
*Årets räntekontokredit uppgår till 629 000 tkr, inget är utnyttjat under året. Swishinbetalningar som gjorts efter kl 21.00 den sista vardagen i december redovisas av banken den första vardagen i januari, därav uppkommer en avvikelse mot Riksgäldens engagemangsbesked 2020-12-31 med 7,5 tkr.		
**Inbetalningar bankkonto från utlandet avser inbetalningar för sista bankdagen i december som redovisats till SCR, statens centralkonto, januari 2021, jämför not 32.		
***Inbetalningarna euro avser inbetalningar till valutakonton avseende systemet för redovisning av moms på elektroniska tjänster.		
<b>23 Statskapital</b>		
Ingående balans	1 415	1 415
Årets förändring*	25	0
<b>Utgående balans</b>	<b>1 440</b>	<b>1 415</b>
*Avser statskapital utan avkastningskrav som använts för att finansiera konst från Statens konstråd.		

## NOTER (tkr)

	2020-12-31	2019-12-31
<b>24 Balanserad kapitalförändring</b>		
Ingående balans (ej föregående års kapitalförändring)*	-37 872 603	-32 152 186
Föregående års kapitalförändring	-297 502	-5 720 417
<b>Utgående balans</b>	<b>-38 170 106</b>	<b>-37 872 603</b>
<b>Utgående balans är fördelat på</b>		
- uppbörd	-38 217 410	-37 950 060
- tjänsteexport	4 453	5 335
- avgiftsfinansierad verksamhet	42 851	72 122
<b>Summa</b>	<b>-38 170 106</b>	<b>-37 872 603</b>

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 av adm. ålderspension, SPAR och namnären den.

	Balanserad kapitalförändring				Summa
	Statskapital	Avgifts- belagd verksamhet	Uppbörd	Kapital- förändring enligt resultat- räkningen	
<b>Förändring av myndighetskapitalet</b>					
Utgående balans 2019	1 415	77 457	-37 950 060	-297 502	-38 168 691
<b>Ingående balans 2020</b>	<b>1 415</b>	<b>77 457</b>	<b>-37 950 060</b>	<b>-297 502</b>	<b>-38 168 691</b>
Föregående års kapitalförändring	0	-30 152	-267 350	-297 502	-297 502
Årets kapitalförändring	25	14 705	-30 197 002	30 182 297	30 182 297
<b>Summa årets förändringar</b>	<b>25</b>			<b>30 182 297</b>	<b>30 182 322</b>
<b>Utgående balans 2020</b>	<b>1 440</b>	<b>47 304</b>	<b>-38 217 410</b>	<b>30 182 297</b>	<b>-7 986 369</b>

**26 Avsättning för pensioner och liknande förpliktelser**

Ingående avsättning	8 859	9 962
Årets pensionskostnad	8 077	6 932
Årets pensionsutbetalningar till Statens tjänstepensionsverk	-7 296	-8 035
<b>Utgående avsättning</b>	<b>9 640</b>	<b>8 859</b>

Pensionsförpliktelser som ingår i den pensionsskuld som fastställts av Statens tjänstepensionsverk för år 2020 har ökat med 354 tkr. De beslut som har beviljats av Skatteverket men som ej ingår i den pensionsskuld som Statens tjänstepensionsverk har beräknat har ökat med 427 tkr. Avsättningen inkluderar även särskild löneskatt.

**27 Övriga avsättningar**

	<b>65 130</b>	<b>59 282</b>
<b>Avsättningar för omställningsarbete*</b>		
Ingående avsättning för lokalt omställningsarbete**	60 975	54 256
Årets förbrukning	-8 716	-7 563
Årets avsättning	12 871	12 589
<b>Utgående avsättning</b>	<b>65 130</b>	<b>59 282</b>

\* Uppskattad användning lokalt omställningsarbete uppgår till 4 000 tkr för årligt åtagande och med 7 000 tkr för delpensioner.

\*\* Ingående avsättning har justerats med 1 693 tkr och avser rättelse från december 2019.

## NOTER (tkr)

	2020-12-31	2019-12-31
<b>28 Lån i Riksgäldskontoret*</b>		
Ingående låneskuld	842 019	803 785
Årets upptagna lån**	399 271	305 500
Årets amorteringar	-288 681	-267 265
<b>Utgående låneskuld</b>	<b>952 610</b>	<b>842 019</b>
*Skatteverket disponerar en låneram på 975 mnkr.		
** Ökat låneupptag hänförs sig till nya lokaler i Göteborg, ökad utveckling samt påbörjad ändrad hantering av datorer och skärmar från köpt tjänst till ägande.		
<b>29 Kortfristiga skulder till andra myndigheter</b>		
Avräkning med Kronofogden avseende skattekontot*	37 090	26 424
Arbetsgivaravgifter	113 801	108 653
Leverantörsskulder	58 560	76 340
Övrigt	6 208	5 072
<b>Summa</b>	<b>215 659</b>	<b>216 489</b>
*Skulden till Kronofogden avser utmätta medel från skattekontot under december månad.		
<b>30 Leverantörsskulder</b>	<b>273 814</b>	<b>177 175</b>
De största leverantörsskuldena vid bokslutet avser licenskostnader, konsulter och postbefordran/utskick.		
<b>31 Övriga kortfristiga skulder</b>		
Personalens källskatt	98 160	94 277
Övriga skulder	1 673	-1 718
<b>Summa</b>	<b>99 833</b>	<b>92 560</b>
<b>32 Övriga skulder - skatteuppbörd</b>		
Skuld till statens centralkonto*	64 644	325 619
Skuld avseende moms till utländska företag inom EU	418 105	227 684
Kontoöverskott skattekonto**	88 576 457	78 073 894
Returer uppbörd	1 254	883
Moms elektroniska tjänster***	3 588	3 432
Manuella uppbördsutbetalningar	0	2
Outredda medel	37	717
<b>Summa</b>	<b>89 064 086</b>	<b>78 632 229</b>

\*Inbetalningar bankkonto från utlandet avser inbetalningar för sista bankdagen i december som redovisats till SCR, statens centralkonto, januari 2021, jämför not 22.

\*\*Kontoöverskott skattekonto förklaras huvudsakligen av kompletteringsinbetalningar för att täcka den slutliga skatten vilken avräknas först under 2021. Till viss del utgörs överskotten också av oreglerade skulder avseende överskjutande ingående mervärdesskatt eller andra återbetalningar som inte hunnit effektueras per balansdagen.

\*\*\*Saldot avser inbetalning som inte kunnat placeras på grund av att deklaration ännu inte inkommit samt utbetalningar som kommit i retur.



**NOTER (tkr)**

	2020-12-31	2019-12-31
<b>33 Depositioner</b>		
Deposition avseende ackordsuppställning, betalningssäkring m.m.*	24	256
Skuldsanering**	3	0
Överenskommelse om företrädaransvar**	4 588	8 245
Utdelning i konkurs**	12 068	5 443
Betalningsuppsättning**	79	1 098
Moms på elektroniska tjänster***	3 017	2 537
Moms på elektroniska tjänster andra eu-länder****	5 900	7 429
<b>Summa</b>	<b>25 680</b>	<b>25 009</b>

\*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 deklarerat moms på elektroniska tjänster från svenska företag där inbetalning ännu inte kommit och därmed har Skatteverket inte kunnat vidarebefordra någon betalning till annat EU-lands skatteverk.

\*\*\*\*Avser deklarerad moms på elektroniska tjänster från skatteverk i annat EU-land där betalning inte kommit och växling till SEK har inte kunnat göras.

<b>34 Periodavgränsningsposter</b>		
Upplupna semesterlöner inkl. sociala avgifter	507 743	441 464
Upplupna löner och arvoden inkl. sociala avgifter*	41 945	4 218
Oförbrukade bidrag utomstatliga**	3 681	842
Oförbrukade bidrag inomstatliga	0	0
Förutbetalda intäkter	3 786	4 297
Övriga upplupna kostnader	72 663	83 169
<b>Summa</b>	<b>629 819</b>	<b>533 991</b>

\* Kostnad för lönerrevision oktober till december har beräknats men kommer att betalas ut i april.

\*\* Avser huvudsakligen ej upparbetade kostnader för fiscalis.

<b>35 Ansvarsförbindelser</b>		
Övriga ansvarsförbindelser*	4 003 045	1 550
<b>Summa ansvarsförbindelser</b>	<b>4 003 045</b>	<b>1 550</b>

\* Belopp om 3 045 tkr avser ställande av säkerheter i verksamheten där Skatteverket skulle kunna bli betalningsansvarig, och avser 13 olika ärenden om ställd säkerhet, säkerheterna kan komma att utlösas under 2021 men kan även ligga kvar till 2022 eller så länge ärendet inte har avslutats. Ett större belopp, 4 mdr kr, avser en uppskattning av reglering utflöde av tidigare skatteintäkter genom omprövningar till följd av en EU-dom gällande ränteavdragsbegränsningsregler. Ärendet handläggs nu i högsta förvaltningsdomstolen. Förväntat utfall för berörda företag förväntas ske under kvartal 2 eller 3, 2021.

Samtliga ärenden är osäkra till belopp men enligt försiktighetsprincipen har högsta belopp i intervallet tagits upp.

**NOTER (tkr)****Anslagsredovisning - Redovisning mot anslag**

- 36 UO01 6:1 ap.1 Ersättning till länsstyrelserna för valkostnader i samband med Europaparlamentsvalet 2019**  
Anslaget har avslutats, ingående överföringsbelopp som uppgick till 53 tkr har dragits in.
- 37 UO01 6:1 ap.5 Allmänna val och demokrati**  
Ingående överföringsbelopp 529 tkr har dragits in, anslaget används till kostnader direkt kopplade till val och valsysteem. Utgående överföringsbelopp uppgår till 1 618 tkr.
- 38 UO01 6:1 Allmänna val och demokrati ap.26 Ersättning till länsstyrelserna för valkostnader i samband med Europaparlamentsvalet 2019, a**  
Medel har tilldelats för ersättning avseende Europaparlamentsvalet 2019 där ytterligare behov av utbetalning föreligger.
- 39 UO01 6:1 ap.16 Statsbidrag för förtidsröstning**  
Anslaget har avslutats, efter utbetalning av bidrag till kommunerna 2019 finns ett ingående anslagsbelopp med 34 337 tkr, detta ingående överföringsbelopp har dragits in.
- 40 UO01 6:1 Allmänna val och demokrati ap.25 Inköp av avskärningar**  
Anslaget har avslutats, anslagsposten användes tillfälligt för anskaffning av extra valskärmar. Ingående överföringsbelopp 682 tkr har dragits in.
- 41 UO01 6:4 ap.2 Valmyndigheten**  
Valmyndighetens anslag disponeras av Skatteverket, återbetalning har skett av indraget anslag som motsvarar överskott utöver tillåtet a-spar 2019 med 259 tkr.
- 42 UO02 1:19 Statens servicecenter ap.4 SSC - del till Skatteverket**  
Skatteverket förbrukade kredit på anslagsposten 2019 med 3 533 tkr, kostnader hänför sig till verksamheten servicekontor som under året 2019 övergått till Statens servicecenter. Anslagsbeloppet omdisponerades 2020 för att täcka Skatteverkets kredit, anslagsposten har avslutats.
- 43 UO3 1:1 ap.1 Skatteverket**  
Under 2020 har Skatteverket förbrukat 131 724 tkr mindre anslag än årets tilldelade budget, detta gör att utgående anslagssparande har ökat med motsvarande belopp till 189 003 tkr. Det ökade anslagssparandet har till största delen uppkommit utifrån minskade kostnader på grund av Covid-19, av samma anledning har Skatteverket även fått extra tilldelningar av anslag under året. Skatteverket erhöi i budgeten medel för utveckling kopplat till ingångsavdraget, då lagförslaget inte blev beslutat drogs medel in med 134 mnkr. Indraget justerades genom en lägre anslagsutbetalning i december månad.
- 44 UO22 1:11 ap.2 Trängselskatt i Stockholm**  
Ingående överföringsbelopp 636 tkr har omdisponerats på statens budget och därmed återbetalats.
- 45 UO22 1:14 ap.3 Trängselskatt i Göteborg**  
Ingående överföringsbelopp 1 042 tkr har omdisponerats på statens budget och därmed återbetalats.
- 46 UO 24 24:1 ap.1 Omställningsstöd**  
Omställningsstödet beslutas av Skatteverket och ska göra det möjligt för företag att överbygga den akuta krisen som orsakats av Covid-19 och samtidigt underlätta att ställa om och anpassa verksamheten. Omställningsstöd ges till företag som har haft ett visst omsättningstapp mellan två referensperioder. Regeringen har hittills infört eller aviserat omställningsstöd för perioder mellan mars 2020 och februari 2021. Företag har inte inkommit med ansökningar i den utsträckning som regeringen förutspått därav det stora överskottet.
- 47 UO 25 1:1 ap.1, ap.2 Kommunalekonomisk utjämning kommuner och regioner**  
Underskottet på 0,013 tkr resp 0,002 tkr är orsakat av avrundning i utbetalningarna.
- 48 UO 25 1:2 ap.1 Statligt utjämningsbidrag för LSS-kostnader**  
Överskottet på 0,119 tkr är orsakat av avrundning av beloppet vid tilldelning av anslaget.
- 49 UO27 1:1 ap.7 Mervärdesskattebaserad avgift till Europeiska gemenskapen**  
Överskottet på 0,119 tkr är orsakat av avrundning av beloppet vid tilldelning av anslaget.

## NOTER (tkr)

	2020-01-01- 2020-12-31	2019-01-01- 2019-12-31
<b>Finansieringsanalysen</b>		
<b>50 Finansieringsanalys, kostnader</b>		
Kostnader enligt resultaträkningen	-8 940 247	-8 754 023
<i>Justeringar</i>		
Avskrivningar	255 804	263 554
Realisationsförluster	12 656	11 936
Förändring av balansposten Varulager m.m.	16	-298
Förändring av balansposten Avsättningar till pensioner	781	-1 103
Förändring av balansposten Avsättningar till engångspremier	0	0
Förändring av balansposten Avsättningar till lokalt omställningsarbete	5 848	5 026
<b>Kostnader enligt finansieringsanalysen</b>	<b>-8 665 141</b>	<b>-8 474 908</b>
<b>51 Finansieringsanalys, intäkter av avgifter och andra ersättningar</b>		
Intäkter av avgifter och andra ersättningar enligt resultaträkningen*	927 063	887 412
<i>Justeringar</i>		
Realisationsvinster	-390	-210
<b>Intäkter av avgifter och andra ersättningar, finansieringsanalysen</b>	<b>926 674</b>	<b>887 203</b>

\* Se not 1.

**52 Investeringar i materiella tillgångar**

I posten ingår överlåtelse av anläggningstillgångar till Statens servicecenter. Överlåtelsen har skett genom att det bokförda värdet har flyttats från Skatteverket till mottagande myndighet och därefter har reglering på lån hos Riksgälden skett. Finansieringsanalysen har justerats med 144 tkr för de bokförda värdena som överlåtits.

## 18.6 SAMMANSTÄLLNING VÄSENTLIGA UPPGIFTER

(mnkr om inte annat anges)	2020	2019	2018	2017	2016
<b>Låneram i Riksgäldskontoret</b>					
Beviljad	975	925	895	925	920
Utnyttjad totalt	958	859	834	820	838
- Varav lån i Riksgäldskontoret*	953	842	804	799	802
- Varav anskaffning anläggningstillgångar där lån inte har tagits upp**	6	17	31	20	36
<b>Beviljad kontokredit hos Riksgäldskontoret</b>	629	704	704	704	704
Högsta utnyttjad kontokredit under året	0	0	0	0	0
<b>Räntekostnader och ränteintäkter på räntekontot</b>					
Räntekostnader	0,3	1,7	3,6	3,5	3,2
Ränteintäkter	0,4	2,1	4,1	4,1	4,2
<b>Avgiftsintäkter för egen disposition</b>					
Beräknat belopp i regleringsbrevet	800	768	818	816	785
Utfall avgiftsintäkter som disponeras	927	887	1039	1 027	1022
<b>Avgiftsintäkter som ej disponeras</b>					
Beräknat belopp i regleringsbrevet	8,0	8,4	8,3	8,3	7,7
Utfall avgiftsintäkter som ej disponeras	6,5	7,0	6,7	7,1	7,4
<b>Anslagskredit***</b>					
Beviljad anslagskredit	735	738	708	369	869
Utnyttjad anslagskredit	0	4	16	1	1
<b>Anslagssparande***</b>	40 520	207	39	4 723	134
<b>Antalet årsarbetskrafter och medelantalet anställda</b>					
Årsarbetskrafter****	9 361	9 356	9 566	9 396	9 476
Medelantalet anställda	10 368	10 442	10 698	10 583	10 651
<b>Driftkostnad per årsarbetskraft (tkr)*****</b>	928	907	900	871	848
<b>Årets kapitalförändring (tkr)</b>	30 182 297	-297 502	-5 720 417	-7 875 379	-39 097 001
<b>Balanserad kapitalförändring (tkr)</b>	-38 170 106	-37 872 603	-32 152 186	-24 271 533	14 825 468

\*Avser lån som finns upptagna till och med december 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, beloppet avser skillnaden mellan upptaget lån och faktiska kostnader som skulle anläggningföras till perioden stängde.

\*\*\*Omfattar samtliga anslag med beviljad kredit/anslagssparande.

\*\*\*\*Årsarbetskrafter beräknas genom ett snitt under året.

\*\*\*\*\*Driftkostnad per årsarbetskraft beräknas utifrån resultaträkningens poster för personalkostnader, lokalkostnader och övriga driftkostnader.

## 19 Intern styrning och kontroll

Skatteverkets verksamhet omfattas av förordning (2007:603) om intern styrning och kontroll. Med intern styrning och kontroll avses myndighetsledningens process som ska säkerställa att myndigheten med rimlig säkerhet fullgör sina uppgifter, uppnår verksamhetens mål och uppfyller kraven i 3 § myndighetsförordningen, det vill säga

- bedriver verksamheten effektivt
- bedriver verksamheten enligt gällande rätt och de förpliktelser som följer av Sveriges medlemskap i EU
- redovisar verksamheten på ett tillförlitligt och rättvisande sätt
- hushållar väl med statens medel.

### 19.1 Skatteverkets process för intern styrning och kontroll

Processen för intern styrning och kontroll inom Skatteverket består av fem olika komponenter:

- intern miljö
- riskanalys
- åtgärder/kontrollaktiviteter
- uppföljning och utvärdering
- dokumentation och bedömning.

Skatteverkets arbetsordning beskriver organisationen och ansvarsområdet för avdelningarna och cheferna. Skatteverkets strategiska riktning, vision och värden samt medarbetarpolicy beskriver bland annat grundläggande värderingar för verksamheten. Chefer har ansvar för att den interna styrningen och kontrollen är betryggande inom det egna ansvarsområdet.

Det finns en gemensam modell för riskhantering inom Skatteverkets process för intern styrning och kontroll. Riskhanteringen sker integrerat med ordinarie verksamhets- och aktivitetsplanering. Uppföljning av risker och åtgärder mot risker görs inom ordinarie verksamhetsuppföljning på avdelningsnivå och i dialog med verksamhetsledningen.

### Skatteverkets underlag för bedömning

Bedömningen av den interna styrningen och kontrollen inom Skatteverket baseras i huvudsak på följande underlag:

- den löpande och systematiska uppföljningen inklusive hanteringen av verksamhetsrisker

- avdelningschefers bedömningar av intern styrning och kontroll inom respektive verksamhet
- iakttagelser från Riksrevisionen och internrevisionen
- verksamhetens resultat 2020.

Bedömningen av intern styrning och kontroll lämnas i anslutning till myndighetsledningens intygande om rättvisande bild och underskrift av årsredovisningen, se under beslut om årsredovisningen nedan.

### 19.2 Intern styrning och kontroll inom Skatteverkets verksamhet

#### 19.2.1 Planering, genomförande och uppföljning av verksamheten

2020 är det tredje och sista året i Skatteverkets innevarande planeringsperiod 2018-2020. Planeringen och genomförandet sker med utgångspunkt i verksamhetens behov och förutsättningar med beaktande av omvärlden och den miljö som Skatteverket verkar i, det vill säga regeringens styrning och förväntningar på hur vi ska möta behoven från privatpersoner, företag och samhället i stort. Verksamhetsplanen visar övergripande prioriteringar för Skatteverket och utifrån den planerar avdelningarna sin verksamhet i den mer detaljerade aktivitetsplaneringen.

Under 2020 har Skatteverkets aktiviteter fortsatt syftat till att åstadkomma en effektiv och vidareutvecklad verksamhet utifrån vår uppgift enligt instruktion och regleringsbrev och de krav som framgår av myndighetsförordningen. De speciella förutsättningar som rått under 2020 i och med covid-19-pandemin och de stödåtgärder som regeringen beslutat om, och därmed tillkommande arbetsuppgifter för Skatteverket, har medfört omprioriteringar och konsekvenser för ordinarie verksamhet och planering. Processen för intern styrning och kontroll har ändå löpt på i liknande former som tidigare, dock med förhöjd aktivitet vad gäller krisberedskap. Övergången till distansarbete och virtuella mötesformer har varit snabb och omfattande och de förändrade arbetsformerna kommer att fortsätta att prägla verksamheten även under nästföljande år. Skatteverket har löpande följt upp verksamheten på olika nivåer och i den övergripande uppföljningen

av Skatteverkets verksamhet har Skatteverkets ledningsgrupp fått information om verksamheten för styrning och ledning och som beslutsunderlag på såväl kortare som längre sikt. Uppföljningen visar sammantaget på att genomförande och resultat med beaktande av nödvändiga prioriteringar i allt väsentligt ligger på en stabil och betryggande nivå.

### 19.2.2 Information om områden eller delar av verksamheten där det funnits brister

#### Hantering av särskilt skyddsvärd information

Skatteverket identifierade under 2019 brister i styrningen av hantering av särskilt skyddsvärd information. Bristerna som uppmärksammades var att det saknades en samlad styrning av området inklusive en gemensam riskhantering och kunskapsbild.

##### *Genomförda åtgärder under 2020*

För att komma tillrätta med identifierade brister har Skatteverket genomfört en översyn av samlad styrning inom området. Arbetet har skett parallellt med ordinarie aktiviteter inom informationsklassificering och dataskydd. Övergripande för myndigheten har följande åtgärder vidtagits:

- kartläggning av informationsflödet för särskilt skyddsvärd information samt identifiering av brister
- åtgärdat identifierade brister hos applikationer respektive upprättat plan för hantering av de brister som ej åtgärdats färdigt
- inrättande av nätverk för frågor kring skyddsvärd information inom myndigheten
- det arbete som påbörjas med att ta fram ett ramverk för informationsstyrning har identifierats som en mycket viktig förutsättning för tydligare styrning inom området.

Skatteverket har genom kartläggningen kunskaper som vi inte hade 2019 och har genomfört, påbörjat och planlagt aktiviteter för att åtgärda bristerna som gör att vi bedömer att vi åter har kontroll över området. Den interna styrningen och kontrollen inom området bedöms med vidtagna åtgärder åter vara betryggande.

#### Arkitekturstyrning

Skatteverket identifierade 2019 brister inom området. Skatteverket har haft utmaningar i att säkerställa en långsiktig och effektiv styrning inom arkitekturområdet. Det har funnits en avsaknad av tydliga och väl avvägda beslutsunderlag inom arkitekturområdet varför beslut har kunnat fattas på fel grunder. Andra brister bestod i att målarkitekturen uppfattats vara alltför abstrakt för att ge tydlig vägledning och styrning.

Skatteverket har också haft otydlighet i roller och ansvar inom såväl it-sidan som verksamhetsidan och har saknat ett sammanhållet arkitekturarbete. Den samlade konsekvensen kan på längre sikt bli en bristande effektivitet och högre kostnader för utveckling och förvaltning av våra system.

##### *Genomförda åtgärder under 2020*

För att komma tillrätta med identifierade brister har Skatteverket genomfört en översyn av arkitekturstyrningen. Ett antal åtgärder är identifierade och arbetet pågår med att genomföra de mest prioriterade åtgärderna enligt följande:

- fylla gapet mellan Skatteverkets målarkitektur och utvecklingsverksamheten för att bland annat säkerställa långsiktig styrning
- integrera effektivare arkitekturstyrning tillsammans med övrig styrning inom utvecklingsverksamheten
- fatta medvetna arkitekturbeslut baserade på korrekta och relevanta underlag och perspektiv som ska ge vår utvecklingsverksamhet det stöd den behöver
- tydliggöra arkitekturstyrningens roll, arbetssätt och leveranser
- chefsarkitektens samt arkitekturledningens uppdrag och ansvar har konkretiserats
- utvecklingsverksamheten arbetar med att ta fram roadmaps utifrån Skatteverkets verksamhetsplan 2021
- Skatteverket håller på att införa EA-team inom vår utvecklingsverksamhet samt tydliggör krav på och leverans från dessa team.

Genom de åtgärder som påbörjats under 2020, åtgärder som pågår samt planlagts för 2021 för att åtgärda bristerna görs bedömningen att Skatteverket har erforderlig kontroll över området. Den interna styrningen och kontrollen inom området bedöms därmed åter vara betryggande.

### 19.2.3 Fler identifierade förbättringsområden

Områden enligt nedan har uppmärksammats som förbättringsområden som sammantaget inte påverkar bedömningen av intern styrning och kontroll men där Skatteverket konstaterat vissa åtgärdsbehov.

#### Förutsättningar inom styrningen av utvecklingsverksamheten

Den 1 januari 2020 infördes ett gemensamt agilt arbets sätt för all utvecklingsverksamhet på Skatteverket. Införandet har varit intensivt och skett under kort tid.

Det har under 2020 konstaterats att det funnits otydligheter i ansvar och roller vad gäller styrning och ledning av utvecklingsverksamheten, inom vissa delar. Med anledning av detta, samt att införandet är i ett nytt läge, görs en genomsyn inför ett nästa steg. Ett uppdrag har initierats under december 2020 för att ta fram förslag på aktiviteter för fortsatt införande.

#### Personuppgiftsbehandling enligt GDPR

Det finns fortfarande utmaningar i att i samtliga fall tillämpa rutiner för hantering av beslut och anmälan om personuppgiftsbehandling enligt EU:s dataskyddsförordning.

De befintliga rutinerna är särskilt utmanande att tillämpa inom analysverksamheten. Det är därför angeläget att förutsättningar och rutiner förbättras för att, inom ramen för GDPR och sekretesslagstiftning, bedriva analysverksamheten effektivt.

#### Utländska företag får inte likvärdiga förutsättningar som svenska företag

Skatteverket har inte kunnat ge utländska företag likvärdiga förutsättningar som svenska företag. Vi kan till exempel inte erbjuda e-tjänster i samma omfattning som till svenska företag och det gör att risken för oavsiktliga fel kan öka eftersom att kunderna är hänvisade till pappersblanketter.

Vi har även förbättringsutrymme vad gäller att erbjuda information på engelska. Även den begränsade möjligheten att använda särskild skatteadress utgör hinder. Avsaknad av digitala lösningar har även försvårat för de utländska företagen att komma in med originalhandlingar per post under covid-19-pandemin.

#### Kravställning i samband med upphandlingar

I samband med outsourcing och upphandlingar av tjänster från externa leverantörer i samband med att avtal löper ut har Skatteverket behov att bli bättre på kravställande och villkorsformulering. Det gäller ändamålsenlig leverantörsstyrning och kontinuitet i kravställande vid byten av leverantörer och att ge akt på detaljer som vidmakthåller önskvärd nivå exempelvis på kvalitet och dataskydd. Inte minst är detta viktigt för att undvika eventuella säkerhetsbrister och personuppgiftsincidenter.

Problembilden gäller exempelvis kravställningen vid upphandling av leverantör för skanning av handlingar och att denna inte har varit av tillräckligt god kvalitet. Skatteverket har en pågående dialog internt och med berörda leverantörer för att åtgärda uppdagade problem.

#### Tillgänglighet kopplat till IT-miljön

Skatteverket har fortfarande förbättringsutrymme när det gäller att tillhandahålla tillgänglighet i e-tjänster mot kund.

Skatteverket har haft avbrott både i verksamhetens it-stöd och e-tjänster under 2020. Det har inträffat tre väsentliga avbrott i Skatteverkets it-stöd, ett i juni och två i augusti. Orsaken till avbrotten vid två tillfällen var uppgradering av programvaror och vid ett tillfälle fel i hårdvara.

Det har inträffat tre större störningar i funktionen inloggning med e-legitimation för Skatteverket under perioden september till november. Analys om bakomliggande orsaker pågår tillsammans med leverantören. Störningarna är anmälda till Myndigheten för samhällsskydd och beredskap (MSB).

## Beslut om årsredovisning

Jag bedömer att den interna styrningen och kontrollen har varit betryggande under den period som årsredovisningen avser.

Jag intygar att årsredovisningen ger en rättvisande bild av verksamhetens resultat samt av kostnader, intäkter och myndighetens ekonomiska ställning.

Solna den 18 februari 2021

  
Katrin Westling Palm,  
generaldirektör



# Statistiksammanställning

## 20.1 Enkät svar från privatpersoner och företag

**Källa:** Skatteverkets årliga attitydundersökningar 2018, 2019 och 2020

Undersökningarna genomfördes med postala enkäter med möjlighet att svara via webb.

### Förklaringar:

+ = Skillnaden mellan 2018 och/eller 2019 och resultatet för 2020 är statistiskt säkerställd ( $p < 0,05$ ), fördelaktig riktning.

- = Skillnaden mellan 2018 och/eller 2019 och resultatet för 2020 är statistiskt säkerställd ( $p < 0,05$ ), ofördelaktig riktning.

Statistiska tester av aktuella trender har genomförts på medelvärdet. Statistiskt säkerställda skillnader mellan 2018 och 2019 är inte redovisade i tabellen.

	Privatpersoner				Företag			
	2018	2019	2020	Statistisk signifikans	2018	2019	2020	Statistisk signifikans
Urvalsstorlek	5000	3000	3000		4005	2500	7500	
Svarsfrekvens	41%	49%	50%		49%	55%	51%	
<b>Har du haft kontakt med Skatteverket via telefon, brev, e-post eller personligt möte under de senaste 12 månaderna?</b>								
Antal svar	2043	1463	1481		1927	1353	3822	
Ja	34%	30%	29%		55%	52%	46%	
Nej	66%	70%	71%		45%	48%	54%	
<b>Har bemötandet från Skatteverkets tjänstemän varit bra? (Bas: haft personlig kontakt under de senaste 12 månaderna)</b>								
Antal svar	655	415	418		1044	691	1827	
Antal svar med uppfattning	561	356	375		977	643	1710	
Ja	95%	92%	96%		94%	95%	97%	
Nej	5%	8%	4%		6%	5%	3%	
Andel utan uppfattning	14%	14%	11%		6%	7%	6%	
<b>Det är enkelt att komma i kontakt med Skatteverket (Bas: privatpersoner som haft personlig kontakt under de senaste 12 månaderna, samtliga företag)</b>								
Antal svar	343	415	420		1010	1332	1802	
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	318	392	398		862	1104	1748	
Instämmer (4+5)	64%	69%	63%		52%	57%	58%	
Varken eller (3)	23%	17%	24%		27%	25%	27%	
Instämmer ej (1+2)	12%	15%	13%		21%	19%	14%	
Medelvärde	3,78	3,9	3,8		3,45	3,57	3,63	+ (mot 2018 och 2019)
Andel utan uppfattning	7%	5%	6%		15%	17%	3%	
<b>Skatteverkets tjänstemän lyssnar på mig (Bas: haft personlig kontakt under de senaste 12 månaderna)</b>								
Antal svar	349	414	419		605	694	1826	
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	300	371	382		534	654	1717	
Instämmer (4+5)	77%	79%	81%		83%	84%	85%	
Varken eller (3)	17%	12%	14%		10%	11%	11%	
Instämmer ej (1+2)	6%	9%	5%		7%	5%	3%	
Medelvärde	4,19	4,18	4,24		4,28	4,31	4,38	+ (mot 2018)
Andel utan uppfattning	13%	10%	9%		12%	6%	6%	
<b>Skatteverkets tjänstemän talar om hur jag kan lösa mina problem (Bas: haft personlig kontakt under de senaste 12 månaderna)</b>								
Antal svar	349	414	418		603	695	1816	
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	301	364	383		528	644	1676	
Instämmer (4+5)	70%	77%	78%		73%	73%	78%	
Varken eller (3)	18%	13%	13%		17%	18%	15%	
Instämmer ej (1+2)	12%	10%	9%		10%	9%	7%	
Medelvärde	3,95	4,16	4,11	+ (mot 2018)	4,01	4,03	4,15	+ (mot 2018 och 2019)
Andel utan uppfattning	12%	12%	8%		12%	7%	8%	

## Enkät svar från privatpersoner och företag

	Privatpersoner				Företag			
	2018	2019	2020	Statistisk signifikans	2018	2019	2020	Statistisk signifikans
<b>Skatteverkets tjänstemän utgår från att jag vill göra rätt (Bas: haft personlig kontakt under de senaste 12 månaderna)</b>								
Antal svar	349	413	419		604	694	1815	
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	288	361	366		524	635	1688	
Instämmer (4+5)	85%	82%	87%		82%	86%	88%	
Varken eller (3)	9%	9%	9%		12%	9%	8%	
Instämmer ej (1+2)	6%	8%	4%		6%	5%	4%	
Medelvärde	4,28	4,31	4,43	+ (mot 2018 och 2019)	4,32	4,41	4,48	+ (mot 2018)
Andel utan uppfattning	17%	12%	12%		13%	9%	7%	
<b>Skatteverkets tjänstemän kommunicerar på ett sätt som är anpassat efter mina behov (Bas: haft personlig kontakt under de senaste 12 månaderna)</b>								
Antal svar					695	1820		
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)					660	1702		
Instämmer (4+5)					73%	78%		
Varken eller (3)					17%	16%		
Instämmer ej (1+2)					10%	6%		
Medelvärde					4,04	4,14		
Andel utan uppfattning					5%	7%		
<b>Jag litar på att de svar jag får från Skatteverkets tjänstemän är korrekta (Bas: haft personlig kontakt under de senaste 12 månaderna)</b>								
Antal svar	348	415	420		605	694	1821	
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	324	397	406		569	670	1764	
Instämmer (4+5)	83%	82%	84%		79%	83%	86%	
Varken eller (3)	9%	8%	11%		11%	9%	9%	
Instämmer ej (1+2)	7%	10%	5%		9%	8%	6%	
Medelvärde	4,31	4,27	4,37	+ (mot 2019)	4,22	4,32	4,4	+ (mot 2018)
Andel utan uppfattning	6%	4%	3%		6%	3%	3%	
<b>Har du besökt Skatteverkets webbplats under de senaste 12 månaderna?</b>								
Antal svar	2034	1442	1462		1915	1317	3769	
Ja	67%	66%	67%		82%	82%	82%	
Nej	33%	34%	33%		18%	18%	18%	
<b>Det är enkelt att hitta på Skatteverkets webbplats (Bas: besökt Skatteverkets webbplats under de senaste 12 månaderna)</b>								
Antal svar	1229	867	903		1553	1081	3113	
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	1179	842	872		1542	1076	3087	
Instämmer (4+5)	63%	72%	72%		61%	62%	66%	
Varken eller (3)	27%	19%	19%		26%	27%	25%	
Instämmer ej (1+2)	10%	8%	9%		12%	12%	9%	
Medelvärde	3,77	3,96	3,93	+ (mot 2018)	3,71	3,72	3,85	+ (mot 2018 och 2019)
Andel utan uppfattning	5%	3%	4%		1%	0%	1%	

## Enkät svar från privatpersoner och företag

	Privatpersoner				Företag			
	2018	2019	2020	Statistisk signifikans	2018	2019	2020	Statistisk signifikans
<b>Informationen på webbplatsen var tillräcklig för att lösa mina ärenden (Bas: besökt Skatteverkets webbplats under de senaste 12 månaderna)</b>								
Antal svar	1229	864	905		1553	1080	3107	
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	1196	838	879		1534	1068	3069	
Instämmer (4+5)	73%	75%	79%		70%	68%	72%	
Varken eller (3)	16%	16%	13%		20%	22%	20%	
Instämmer ej (1+2)	11%	9%	8%		10%	10%	8%	
Medelvärde	3,98	4,06	4,1	+ (mot 2018)	3,9	3,88	3,98	+ (mot 2018 och 2019)
Andel utan uppfattning	3%	3%	3%		1%	1%	1%	
<b>Det är enkelt att använda e-tjänster på webbplatsen (Bas: besökt Skatteverkets webbplats under de senaste 12 månaderna)</b>								
Antal svar	630	865	906		855	1080	3105	
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	597	820	851		731	946	2779	
Instämmer (4+5)	85%	83%	86%		76%	75%	77%	
Varken eller (3)	11%	12%	9%		17%	17%	16%	
Instämmer ej (1+2)	3%	5%	5%		7%	8%	7%	
Medelvärde	4,3	4,3	4,34		4,07	4,04	4,12	
Andel utan uppfattning	5%	5%	6%		15%	12%	12%	
<b>Skatteverkets e-tjänster har fungerat när jag har behövt använda dem (Bas: besökt Skatteverkets webbplats under de senaste 12 månaderna)</b>								
Antal svar					854	1080	3102	
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)					804	1040	3008	
Instämmer (4+5)					78%	81%	84%	
Varken eller (3)					14%	14%	12%	
Instämmer ej (1+2)					8%	5%	4%	
Medelvärde					4,14	4,23	4,32	+ (mot 2018 och 2019)
Andel utan uppfattning					6%	4%	3%	
<b>Det är enkelt att deklarerat</b>								
Antal svar	2042	1429	1453					
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	1906	1324	1354					
Instämmer (4+5)	82%	83%	83%					
Varken eller (3)	12%	12%	11%					
Instämmer ej (1+2)	6%	5%	7%					
Medelvärde	4,29	4,36	4,33	+ (mot 2018)				
Andel utan uppfattning	7%	8%	7%					
<b>Jag brukar lägga till eller ändra uppgifter i min deklARATION</b>								
Antal svar	1019	1336	1377					
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	927	1198	1236					
Instämmer (4+5)	38%	36%	34%					
Varken eller (3)	11%	12%	11%					
Instämmer ej (1+2)	50%	52%	55%					
Medelvärde	2,75	2,68	2,56	- (mot 2018 och 2019)				
Andel utan uppfattning	9%	10%	10%					

## Enkät svar från privatpersoner och företag

	Privatpersoner				Företag			
	2018	2019	2020	Statistisk signifikans	2018	2019	2020	Statistisk signifikans
<b>Det är enkelt för företag att lämna uppgifter om olika skatter</b>								
Antal svar					1933	1332	3737	
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)					1604	1093	3050	
Instämmer (4+5)					71%	71%	76%	
Varken eller (3)					20%	21%	18%	
Instämmer ej (1+2)					9%	8%	6%	
Medelvärde					3,92	3,93	4,08	+ (mot 2018 och 2019)
Andel utan uppfattning					17%	18%	21%	
<b>Det är enkelt att veta vilka skatteregler som gäller för mitt företag</b>								
Antal svar						1329	3738	
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)						1139	3235	
Instämmer (4+5)						48%	53%	
Varken eller (3)						32%	29%	
Instämmer ej (1+2)						20%	17%	
Medelvärde						3,4	3,54	+ (mot 2019)
Andel utan uppfattning						14%	14%	
<b>Det är enkelt att tillämpa de skatteregler som gäller för mitt företag</b>								
Antal svar						1329	3741	
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)						1135	3242	
Instämmer (4+5)						60%	64%	
Varken eller (3)						25%	25%	
Instämmer ej (1+2)						15%	11%	
Medelvärde						3,67	3,81	+ (mot 2019)
Andel utan uppfattning						15%	14%	
<b>Det är lätt att få information från Skatteverket</b>								
Antal svar					1929	1330	3741	
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)					1754	1193	3389	
Instämmer (4+5)					59%	65%	69%	
Varken eller (3)					29%	25%	23%	
Instämmer ej (1+2)					12%	10%	8%	
Medelvärde					3,68	3,77	3,88	+ (mot 2018 och 2019)
Andel utan uppfattning					9%	10%	10%	
<b>De kostnader och den tid det tar för ett företag att göra rätt för sig med skatterna är rimliga</b>								
Antal svar					1931	1337	3745	
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)					1687	1150	3229	
Instämmer (4+5)					0,51	0,5	0,54	
Varken eller (3)					0,26	0,27	0,27	
Instämmer ej (1+2)					0,23	0,23	0,19	
Medelvärde					3,38	3,4	3,51	+ (mot 2018 och 2019)
Andel utan uppfattning					0,13	0,14	0,14	

## Enkät svar från privatpersoner och företag

	Privatpersoner				Företag			
	2018	2019	2020	Statistisk signifikans	2018	2019	2020	Statistisk signifikans
<b>Skatteverket är tydliga med vilka rättigheter och skyldigheter som gäller för mitt företag</b>								
Antal svar					1006	1334	3745	
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)					863	1145	3281	
Instämmer (4+5)					59%	60%	64%	
Varken eller (3)					26%	28%	26%	
Instämmer ej (1+2)					15%	13%	10%	
Medelvärde					3,64	3,7	3,82	+ (mot 2018 och 2019)
Andel utan uppfattning					14%	14%	13%	
<b>Det är OK att folk arbetar svart</b>								
Antal svar	2055	1419	1432					
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	1954	1328	1340					
Instämmer (4+5)	4%	4%	4%					
Varken eller (3)	7%	6%	7%					
Instämmer ej (1+2)	88%	90%	89%					
Medelvärde	1,49	1,42	1,41	+ (mot 2018)				
Andel utan uppfattning	5%	7%	6%					
<b>Personer i min omgivning skulle tycka att jag gjorde fel om jag arbetade svart</b>								
Antal svar	2050	1416	1421					
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	1772	1198	1189					
Instämmer (4+5)	65%	68%	66%					
Varken eller (3)	15%	13%	14%					
Instämmer ej (1+2)	20%	19%	20%					
Medelvärde	3,81	3,91	3,82	- (mot 2019)				
Andel utan uppfattning	12%	14%	14%					
<b>Jag känner någon som arbetat svart under det senaste året</b>								
Antal svar	2049	1413	1429					
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	1690	1159	1152					
Instämmer (4+5)	26%	19%	18%					
Varken eller (3)	6%	6%	6%					
Instämmer ej (1+2)	68%	75%	76%					
Medelvärde	2,16	1,88	1,85	+ (mot 2018)				
Andel utan uppfattning	17%	17%	18%					
<b>Jag känner någon som anlitat svart arbetskraft under det senaste året</b>								
Antal svar	2045	1413	1426					
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	1675	1148	1134					
Instämmer (4+5)	22%	16%	15%					
Varken eller (3)	6%	5%	5%					
Instämmer ej (1+2)	72%	79%	80%					
Medelvärde	2,02	1,77	1,71	+ (mot 2018)				
Andel utan uppfattning	17%	18%	19%					

## Enkät svar från privatpersoner och företag

	Privatpersoner				Företag			
	2018	2019	2020	Statistisk signifikans	2018	2019	2020	Statistisk signifikans
<b>Det finns stora möjligheter för någon i min ekonomiska situation att undanhålla inkomster</b>								
Antal svar	2049	1414	1428					
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	1544	1052	1010					
Instämmer (4+5)	8%	5%	6%					
Varken eller (3)	8%	5%	8%					
Instämmer ej (1+2)	84%	89%	87%					
Medelvärde	1,59	1,38	1,45	+ (mot 2018), - (mot 2019)				
Andel utan uppfattning	26%	26%	30%					
<b>Det finns stora möjligheter för någon i min ekonomiska situation att göra felaktiga avdrag</b>								
Antal svar	2049	1415	1427					
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	1499	1017	975					
Instämmer (4+5)	12%	7%	8%					
Varken eller (3)	12%	10%	10%					
Instämmer ej (1+2)	76%	83%	82%					
Medelvärde	1,82	1,53	1,61	+ (mot 2018), - (mot 2019)				
Andel utan uppfattning	28%	29%	31%					
<b>Vårt företag är i stor utsträckning utsatt för företag inom branschen som skattefuskar</b>								
Antal svar					1938	1345	3751	
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)					1361	921	2501	
Instämmer (4+5)					21%	22%	18%	
Varken eller (3)					13%	14%	13%	
Instämmer ej (1+2)					67%	64%	69%	
Medelvärde					2,15	2,25	2,06	+ (mot 2018 och 2019)
Andel utan uppfattning					30%	32%	34%	
<b>Det finns stora möjligheter för företag att fuska med skatten</b>								
Antal svar					1935	1349	3747	
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)					1338	917	2474	
Instämmer (4+5)					17%	19%	17%	
Varken eller (3)					20%	19%	21%	
Instämmer ej (1+2)					64%	62%	61%	
Medelvärde					2,26	2,28	2,27	
Andel utan uppfattning					31%	32%	37%	
<b>Jag känner en moralisk plikt att hålla mig till skattereglerna</b>								
Antal svar	2055	1419	1430		1943	1344	3740	
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	1987	1349	1364		1899	1305	3634	
Instämmer (4+5)	90%	92%	93%		95%	96%	96%	
Varken eller (3)	4%	3%	3%		3%	2%	2%	
Instämmer ej (1+2)	6%	5%	4%		3%	2%	2%	
Medelvärde	4,56	4,65	4,65	+ (mot 2018)	4,73	4,78	4,78	+ (mot 2018)
Andel utan uppfattning	3%	6%	4%		2%	3%	3%	

## Enkät svar från privatpersoner och företag

	Privatpersoner				Företag			
	2018	2019	2020	Statistisk signifikans	2018	2019	2020	Statistisk signifikans
<b>Jag känner personligen någon eller några som skattefuskar (privatpersoner)/Jag känner personligen företagare som skattefuskar(företag)</b>								
Antal svar	2053	1414	1431		1935	1344	3728	
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	1603	1100	1117		1571	1038	2881	
Instämmer (4+5)	10%	6%	6%		10%	8%	7%	
Varken eller (3)	5%	3%	4%		5%	5%	5%	
Instämmer ej (1+2)	85%	91%	90%		85%	87%	88%	
Medelvärde	1,55	1,34	1,37	+ (mot 2018)	1,56	1,49	1,45	+ (mot 2018)
Andel utan uppfattning	21%	21%	20%		19%	23%	23%	
<b>Man har rätt att chansa/testa olika avdrag i deklARATIONEN</b>								
Antal svar	2049	1418	1428					
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	1614	1089	1075					
Instämmer (4+5)	15%	14%	12%					
Varken eller (3)	16%	12%	15%					
Instämmer ej (1+2)	69%	74%	74%					
Medelvärde	2	1,86	1,83	+ (mot 2018)				
Andel utan uppfattning	22%	23%	25%					
<b>Jag skulle kunna tänka mig att arbeta svart eller på annat sätt fuska med skatten om jag visste att det inte skulle upptäckas</b>								
Antal svar	1053	1418	1430					
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	965	1293	1299					
Instämmer (4+5)	6%	4%	4%					
Varken eller (3)	5%	5%	4%					
Instämmer ej (1+2)	89%	91%	92%					
Medelvärde	1,42	1,33	1,31	+ (mot 2018)				
Andel utan uppfattning	7%	9%	8%					
<b>I Sverige betalar alla eller nästan alla den skatt de ska</b>								
Antal svar	1058	1421	1433					
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	816	1070	1090					
Instämmer (4+5)	35%	39%	41%					
Varken eller (3)	28%	26%	27%					
Instämmer ej (1+2)	37%	35%	32%					
Medelvärde	2,91	3,01	3,10	+ (mot 2018 och 2019)				
Andel utan uppfattning	22%	24%	23%					
<b>Det är enkelt att dra gränsen mellan vilka kostnader som ska räknas till företaget och vilka kostnader som är privata</b>								
Antal svar					1940	1348	3752	
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)					1867	1288	3611	
Instämmer (4+5)					80%	83%	87%	
Varken eller (3)					12%	12%	9%	
Instämmer ej (1+2)					8%	5%	4%	
Medelvärde					4,22	4,34	4,43	+ (mot 2018 och 2019)
Andel utan uppfattning					4%	4%	3%	



## Enkät svar från privatpersoner och företag

	Privatpersoner				Företag			
	2018	2019	2020	Statistisk signifikans	2018	2019	2020	Statistisk signifikans
<b>Man har rätt att chansa/testa i deklARATIONEN om gränsen är oklar mellan vilka kostnader som ska räknas till företaget och vilka kostnader som är privata</b>								
Antal svar					1941	1347	3743	
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)					1624	1082	2968	
Instämmer (4+5)					9%	10%	9%	
Varken eller (3)					10%	11%	11%	
Instämmer ej (1+2)					81%	79%	80%	
Medelvärde					1,68	1,69	1,66	
Andel utan uppfattning					16%	20%	19%	
<b>Jag har förståelse för om en företagare någon gång drar av privata utgifter på företaget</b>								
Antal svar					1012	1346	3748	
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)					881	1138	3171	
Instämmer (4+5)					11%	11%	9%	
Varken eller (3)					13%	10%	12%	
Instämmer ej (1+2)					76%	78%	79%	
Medelvärde					1,82	1,78	1,73 - (mot 2018)	
Andel utan uppfattning					13%	15%	14%	
<b>Svarta löner förekommer ofta i vår bransch</b>								
Antal svar					1011	1350	3749	
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)					703	911	2512	
Instämmer (4+5)					11%	12%	10%	
Varken eller (3)					10%	9%	9%	
Instämmer ej (1+2)					79%	79%	82%	
Medelvärde					1,71	1,73	1,64	
Andel utan uppfattning					30%	33%	31%	
<b>Skatteverket är bra på att bekämpa skattefusket (privatpersoner)/Skatteverket är bra på att bekämpa skattefusket bland företagen (företag)</b>								
Antal svar	2060	1410	1424		1939	1351	3740	
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	1117	749	748		1105	724	2073	
Instämmer (4+5)	41%	48%	45%		48%	47%	47%	
Varken eller (3)	34%	30%	32%		32%	33%	34%	
Instämmer ej (1+2)	25%	22%	23%		21%	20%	19%	
Medelvärde	3,23	3,41	3,34 + (mot 2018)		3,36	3,41	3,42	
Andel utan uppfattning	48%	49%	48%		43%	46%	49%	
<b>Jag har blivit behandlad på ett rättvist sätt (privatpersoner)/Skatteverket har behandlat mitt företag på ett rättvist sätt (företag)</b>								
Antal svar	1058	1407	1419		1011	1347	3745	
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	925	1203	1207		913	1184	3350	
Instämmer (4+5)	87%	88%	88%		89%	89%	91%	
Varken eller (3)	7%	7%	8%		6%	7%	7%	
Instämmer ej (1+2)	6%	6%	4%		5%	4%	2%	
Medelvärde	4,46	4,52	4,51		4,49	4,51	4,58 + (mot 2018 och 2019)	
Andel utan uppfattning	13%	15%	15%		10%	12%	11%	

## Enkät svar från privatpersoner och företag

	Privatpersoner				Företag			
	2018	2019	2020	Statistisk signifikans	2018	2019	2020	Statistisk signifikans
<b>Skatteverket behandlar alla skattebetalare på ett rättvist sätt (privatpersoner)/Skatteverket behandlar alla företag på ett rättvist sätt (företag)</b>								
Antal svar	1053	1407	1423		1009	1349	3744	
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	585	845	798		509	684	1920	
Instämmer (4+5)	63%	65%	66%		60%	63%	65%	
Varken eller (3)	20%	19%	18%		21%	22%	20%	
Instämmer ej (1+2)	17%	16%	16%		19%	15%	14%	
Medelvärde	3,76	3,84	3,78		3,63	3,76	3,8 + (mot 2018)	
Andel utan uppfattning	44%	39%	42%		50%	49%	51%	
<b>Det är troligt att Skatteverket skulle upptäcka om någon i min omgivning skattefuskade (privatpersoner)/Det är troligt att Skatteverket skulle upptäcka om ett företag i min bransch skattefuskade (företag)</b>								
Antal svar	1058	1406	1423		1941	1347	3748	
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	603	805	829		1308	833	2394	
Instämmer (4+5)	49%	58%	59%		64%	69%	66%	
Varken eller (3)	28%	23%	22%		20%	17%	22%	
Instämmer ej (1+2)	23%	19%	19%		16%	14%	12%	
Medelvärde	3,47	3,66	3,65 + (mot 2018)		3,76	3,87	3,88 + (mot 2018)	
Andel utan uppfattning	43%	43%	40%		33%	38%	38%	
<b>Om någon i min omgivning skattefuskar och blir upptäckt blir det allvarliga konsekvenser för personen (privatpersoner)/Om ett företag i min bransch skattefuskar och blir upptäckt blir det allvarliga konsekvenser för företaget (företag)</b>								
Antal svar	1057	1407	1424		1012	1348	3748	
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	580	821	844		608	788	2320	
Instämmer (4+5)	70%	71%	71%		82%	84%	81%	
Varken eller (3)	16%	16%	20%		10%	10%	11%	
Instämmer ej (1+2)	13%	13%	9%		7%	6%	7%	
Medelvärde	4,01	4,07	4,08		4,31	4,38	4,31	
Andel utan uppfattning	44%	41%	39%		40%	42%	41%	
<b>Det är viktigt att alla personer som är bosatta i Sverige är folkbokförda på rätt adress</b>								
Antal svar	1057	1411	1421					
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	1005	1348	1354					
Instämmer (4+5)	93%	94%	95%					
Varken eller (3)	4%	4%	3%					
Instämmer ej (1+2)	3%	2%	1%					
Medelvärde	4,7	4,76	4,8 + (mot 2018 och 2019)					
Andel utan uppfattning	6%	5%	6%					
<b>Jag känner någon som är folkbokförd/skriven på fel adress</b>								
Antal svar	1054	1402	1414					
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	834	1081	1145					
Instämmer (4+5)	15%	10%	10%					
Varken eller (3)	5%	3%	4%					
Instämmer ej (1+2)	80%	87%	87%					
Medelvärde	1,72	1,47	1,47 + (mot 2018)					
Andel utan uppfattning	20%	23%	18%					

## Enkät svar från privatpersoner och företag

	Privatpersoner				Företag			
	2018	2019	2020	Statistisk signifikans	2018	2019	2020	Statistisk signifikans
<b>Jag känner någon som är folkbokförd med fel namn eller familjeförhållande</b>								
Antal svar			1409					
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)			1139					
Instämmer (4+5)			3%					
Varken eller (3)			2%					
Instämmer ej (1+2)			95%					
Medelvärde			1,15					
Andel utan uppfattning			18%					
<b>Det är troligt att Skatteverket skulle upptäcka om någon i min omgivning fuskade med folkbokföringen</b>								
Antal svar			1412					
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)			768					
Instämmer (4+5)			44%					
Varken eller (3)			23%					
Instämmer ej (1+2)			32%					
Medelvärde			3,23					
Andel utan uppfattning			45%					
<b>Jag har förståelse för att en ung person som studerar i en annan stad är skriven i sitt föräldrahem</b>								
Antal svar			1412					
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)			1039					
Instämmer (4+5)			59%					
Varken eller (3)			21%					
Instämmer ej (1+2)			19%					
Medelvärde			3,71					
Andel utan uppfattning			25%					
<b>Jag har förståelse för att föräldrar ändrar folkbokföringen så att deras barn kan gå i önskad skola/förskola</b>								
Antal svar			1413					
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)			994					
Instämmer (4+5)			27%					
Varken eller (3)			17%					
Instämmer ej (1+2)			56%					
Medelvärde			2,45					
Andel utan uppfattning			29%					
<b>Har du gjort någon ändring i folkbokföringen de senaste fem åren (t.ex. anmält flytt, bytt namn, gjort hindersprövning)</b>								
Antal svar			1393					
Antal svar med uppfattning			1364					
Ja			38%					
Nej			62%					
Andel utan uppfattning			3%					

## Enkät svar från privatpersoner och företag

	Privatpersoner				Företag			
	2018	2019	2020	Statistisk signifikans	2018	2019	2020	Statistisk signifikans
<b>Det är enkelt att anmäla ändringar (t.ex. vid byte av bostadsadress) till folkbokföringen (Bas: Har gjort ändringar i folkbokföringen)</b>								
Antal svar	1057	1401	427					
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	759	986	403					
Instämmer (4+5)	87%	87%	89%					
Varken eller (3)	8%	8%	8%					
Instämmer ej (1+2)	5%	4%	3%					
Medelvärde	4,47	4,52	4,55 + (mot 2018)					
Andel utan uppfattning	27%	27%	6%					
<b>Det är enkelt att lämna uppgifter till fastighetstaxering (Bas: äger fastighet)</b>								
Antal svar	576	746	751					
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	474	590	569					
Instämmer (4+5)	73%	74%	68%					
Varken eller (3)	18%	16%	23%					
Instämmer ej (1+2)	8%	10%	9%					
Medelvärde	4,09	4,07	3,96 - (mot 2018 och 2019)					
Andel utan uppfattning	19%	23%	25%					
<b>Taxeringsvärdet på min fastighet/mina fastigheter är rättvisande (Bas: äger fastighet)</b>								
Antal svar	575	747	753					
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	442	541	540					
Instämmer (4+5)	61%	59%	59%					
Varken eller (3)	25%	25%	27%					
Instämmer ej (1+2)	14%	16%	14%					
Medelvärde	3,77	3,72	3,71					
Andel utan uppfattning	24%	29%	30%					
<b>Jag har förtroende för Skatteverkets sätt att sköta sin uppgift</b>								
Antal svar	2050	1401	1404		1944	1345	3744	
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	1860	1257	1281		1843	1278	3577	
Instämmer (4+5)	76%	81%	80%		78%	82%	86%	
Varken eller (3)	18%	13%	15%		16%	13%	11%	
Instämmer ej (1+2)	6%	5%	5%		6%	5%	3%	
Medelvärde	4,05	4,23	4,21 + (mot 2018)		4,11	4,24	4,34 + (mot 2018 och 2019)	
Andel utan uppfattning	9%	10%	9%		5%	5%	4%	
<b>Jag har förtroende för myndigheter i allmänhet</b>								
Antal svar	2050	1401	1404		1943	1346	3736	
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	1947	1307	1306		1867	1288	3584	
Instämmer (4+5)	58%	64%	67%		56%	59%	66%	
Varken eller (3)	27%	23%	22%		29%	26%	23%	
Instämmer ej (1+2)	15%	13%	11%		15%	15%	11%	
Medelvärde	3,61	3,79	3,88 + (mot 2018 och 2019)		3,59	3,66	3,84 + (mot 2018 och 2019)	
Andel utan uppfattning	5%	7%	7%		4%	4%	3%	

## Enkät svar från privatpersoner och företag

	Privatpersoner				Företag			
	2018	2019	2020	Statistisk signifikans	2018	2019	2020	Statistisk signifikans
<b>Jag litar på de flesta människor</b>								
Antal svar	2051	1397	1402					
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	1973	1331	1336					
Instämmer (4+5)	54%	54%	56%					
Varken eller (3)	26%	30%	27%					
Instämmer ej (1+2)	19%	16%	17%					
Medelvärde	3,45	3,53	3,54	+ (mot 2018)				
Andel utan uppfattning	3%	5%	5%					
<b>Om jag har behov av hjälp kan jag med förtroende vända mig till Skatteverket</b>								
Antal svar	2054	1403	1404		1942	1345	3742	
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	1776	1227	1235		1844	1265	3522	
Instämmer (4+5)	81%	84%	83%		81%	84%	88%	
Varken eller (3)	13%	11%	12%		13%	12%	9%	
Instämmer ej (1+2)	5%	6%	5%		5%	4%	3%	
Medelvärde	4,2	4,29	4,31	+ (mot 2018)	4,24	4,32	4,43	+ (mot 2018 och 2019)
Andel utan uppfattning	13%	13%	12%		5%	6%	5%	
<b>Jag har förtroende för Skatteverkets sätt att hantera uppgifter som rör mig (privatpersoner)/Jag har förtroende för Skatteverkets sätt att hantera uppgifter som rör mitt företag (företag)</b>								
Antal svar	1057	1398	1405		1014	1344	3743	
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	933	1239	1271		962	1254	3531	
Instämmer (4+5)	84%	84%	87%		84%	88%	91%	
Varken eller (3)	11%	10%	10%		12%	9%	7%	
Instämmer ej (1+2)	5%	6%	3%		4%	3%	2%	
Medelvärde	4,25	4,32	4,42	+ (mot 2018 och 2019)	4,34	4,41	4,52	+ (mot 2018 och 2019)
Andel utan uppfattning	11%	11%	9%		5%	7%	5%	

## 20.2 Enkät svar från privatpersoner, uppdelade på kvinnor och män

**Källa:** Skatteverkets årliga attitydundersökningar 2018, 2019 och 2020.

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.

	2018		2019		2020	
	Kvinnor	Män	Kvinnor	Män	Kvinnor	Män
<b>Har du haft kontakt med Skatteverket via telefon, brev, e-post eller personligt möte under de senaste 12 månaderna?</b>						
Antal svar	1077	966	761	702	755	726
Ja	32%	35%	26%	34%	25%	33%
Nej	68%	65%	74%	66%	75%	67%
<b>Har bemötandet från Skatteverkets tjänstemän varit bra? (Bas: haft personlig kontakt under de senaste 12 månaderna)</b>						
Antal svar	333	322	187	228	187	231
Antal svar med uppfattning	277	284	155	201	171	204
Ja	94%	95%	90%	94%	95%	97%
Nej	6%	5%	10%	6%	5%	3%
Andel utan uppfattning	16%	11%	18%	11%	8%	14%
<b>Det är enkelt att komma i kontakt med Skatteverket (Bas: privatpersoner som haft personlig kontakt under de senaste 12 månaderna, samtliga företag)</b>						
Antal svar	177	166	188	227	187	233
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	163	155	175	217	175	223
Instämmer (4+5)	61%	67%	66%	71%	65%	62%
Varken eller (3)	26%	21%	13%	20%	23%	25%
Instämmer ej (1+2)	13%	12%	21%	10%	12%	13%
Medelvärde	3,73	3,82	3,78	3,98	3,84	3,78
Andel utan uppfattning	7%	8%	7%	5%	6%	5%
<b>Skatteverkets tjänstemän lyssnar på mig (Bas: haft personlig kontakt under de senaste 12 månaderna)</b>						
Antal svar	177	172	187	227	186	233
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	149	151	164	207	167	215
Instämmer (4+5)	74%	81%	79%	80%	86%	77%
Varken eller (3)	20%	14%	11%	12%	12%	16%
Instämmer ej (1+2)	6%	5%	10%	8%	2%	6%
Medelvärde	4,09	4,28	4,21	4,15	4,37	4,15
Andel utan uppfattning	15%	12%	12%	9%	11%	8%
<b>Skatteverkets tjänstemän talar om hur jag kan lösa mina problem (Bas: haft personlig kontakt under de senaste 12 månaderna)</b>						
Antal svar	177	172	187	227	186	232
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	150	151	160	204	171	212
Instämmer (4+5)	69%	71%	73%	80%	82%	75%
Varken eller (3)	20%	17%	15%	12%	11%	14%
Instämmer ej (1+2)	11%	12%	12%	8%	7%	11%
Medelvärde	3,93	3,97	4,08	4,21	4,21	4,04
Andel utan uppfattning	13%	11%	13%	10%	7%	9%

## Enkät svar från privatpersoner, uppdelade på kvinnor och män

	2018		2019		2020	
	Kvinnor	Män	Kvinnor	Män	Kvinnor	Män
<b>Skatteverkets tjänstemän utgår från att jag vill göra rätt (Bas: haft personlig kontakt under de senaste 12 månaderna)</b>						
Antal svar	177	172	187	226	187	232
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	142	146	153	208	162	204
Instämmer (4+5)	84%	85%	81%	84%	91%	84%
Varken eller (3)	10%	9%	9%	9%	6%	11%
Instämmer ej (1+2)	6%	6%	10%	7%	3%	6%
Medelvärde	4,22	4,34	4,31	4,3	4,53	4,36
Andel utan uppfattning	19%	15%	17%	9%	13%	12%
<b>Jag litar på att de svar jag får från Skatteverkets tjänstemän är korrekta (Bas: haft personlig kontakt under de senaste 12 månaderna)</b>						
Antal svar	177	171	188	227	187	233
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	164	160	178	219	181	225
Instämmer (4+5)	85%	82%	82%	82%	87%	82%
Varken eller (3)	8%	10%	6%	9%	8%	14%
Instämmer ej (1+2)	6%	8%	12%	9%	6%	4%
Medelvärde	4,36	4,26	4,31	4,25	4,41	4,35
Andel utan uppfattning	6%	6%	5%	4%	3%	3%
<b>Har du besökt Skatteverkets webbplats under de senaste 12 månaderna?</b>						
Antal svar	1072	962	754	688	745	717
Ja	63%	71%	60%	71%	62%	71%
Nej	37%	29%	40%	29%	38%	29%
<b>Det är enkelt att hitta på Skatteverkets webbplats (Bas: besökt Skatteverkets webbplats under de senaste 12 månaderna)</b>						
Antal svar	600	629	408	459	426	477
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	576	603	391	451	406	466
Instämmer (4+5)	62%	64%	75%	70%	76%	69%
Varken eller (3)	27%	27%	17%	21%	19%	19%
Instämmer ej (1+2)	11%	9%	7%	9%	5%	11%
Medelvärde	3,72	3,81	4,05	3,89	4,04	3,84
Andel utan uppfattning	5%	4%	4%	2%	5%	3%
<b>Informationen på webbplatsen var tillräcklig för att lösa mina ärenden (Bas: besökt Skatteverkets webbplats under de senaste 12 månaderna)</b>						
Antal svar	601	628	407	457	426	479
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	583	613	391	447	410	469
Instämmer (4+5)	72%	75%	74%	75%	83%	75%
Varken eller (3)	17%	15%	15%	17%	10%	16%
Instämmer ej (1+2)	11%	10%	11%	7%	7%	9%
Medelvärde	3,95	4,01	4,04	4,08	4,21	4,01
Andel utan uppfattning	3%	3%	4%	2%	3%	3%
<b>Det är enkelt att använda e-tjänster på webbplatsen (Bas: besökt Skatteverkets webbplats under de senaste 12 månaderna)</b>						
Antal svar	317	313	408	457	427	479
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	301	296	386	434	400	451
Instämmer (4+5)	86%	85%	86%	81%	90%	82%
Varken eller (3)	10%	12%	11%	12%	7%	11%
Instämmer ej (1+2)	3%	3%	3%	6%	3%	7%
Medelvärde	4,33	4,28	4,42	4,2	4,5	4,21
Andel utan uppfattning	6%	5%	5%	5%	6%	6%

## Enkät svar från privatpersoner, uppdelade på kvinnor och män

	2018		2019		2020	
	Kvinnor	Män	Kvinnor	Män	Kvinnor	Män
<b>Det är enkelt att deklarerat</b>						
Antal svar	1077	965	742	687	738	715
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	1002	904	696	628	691	663
Instämmer (4+5)	82%	82%	83%	82%	85%	81%
Varken eller (3)	12%	11%	12%	11%	10%	12%
Instämmer ej (1+2)	6%	7%	4%	6%	6%	7%
Medelvärde	4,32	4,27	4,43	4,3	4,40	4,28
Andel utan uppfattning	8%	6%	6%	9%	7%	7%
<b>Jag brukar lägga till eller ändra uppgifter i min deklaration</b>						
Antal svar	545	474	685	651	695	682
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	493	434	617	581	620	616
Instämmer (4+5)	30%	46%	31%	41%	30%	37%
Varken eller (3)	11%	12%	12%	12%	10%	11%
Instämmer ej (1+2)	60%	41%	57%	47%	60%	51%
Medelvärde	2,43	3,05	2,51	2,84	2,4	2,72
Andel utan uppfattning	10%	8%	9%	11%	11%	9%
<b>Det är OK att folk arbetar svart</b>						
Antal svar	1086	969	740	679	722	710
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	1030	924	694	634	673	667
Instämmer (4+5)	5%	4%	3%	5%	3%	5%
Varken eller (3)	7%	8%	5%	7%	7%	7%
Instämmer ej (1+2)	89%	88%	92%	87%	91%	89%
Medelvärde	1,47	1,51	1,33	1,51	1,37	1,45
Andel utan uppfattning	5%	5%	6%	7%	6%	6%
<b>Personer i min omgivning skulle tycka att jag gjorde fel om jag arbetade svart</b>						
Antal svar	1080	970	739	677	714	707
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	919	853	621	577	585	604
Instämmer (4+5)	70%	60%	75%	62%	69%	63%
Varken eller (3)	14%	17%	9%	17%	11%	17%
Instämmer ej (1+2)	17%	23%	16%	21%	20%	21%
Medelvärde	3,98	3,66	4,09	3,72	3,88	3,76
Andel utan uppfattning	12%	11%	14%	14%	15%	13%
<b>Jag känner någon som arbetat svart under det senaste året</b>						
Antal svar	1083	966	735	678	720	709
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	879	811	608	551	572	580
Instämmer (4+5)	23%	28%	14%	24%	16%	19%
Varken eller (3)	5%	7%	5%	6%	4%	8%
Instämmer ej (1+2)	72%	64%	81%	70%	80%	73%
Medelvärde	2,02	2,3	1,66	2,1	1,73	1,95
Andel utan uppfattning	18%	16%	16%	18%	18%	17%



## Enkät svar från privatpersoner, uppdelade på kvinnor och män

	2018		2019		2020			
	Kvinnor	Män	Kvinnor	Män	Kvinnor	Män		
<b>Jag känner någon som anlitat svart arbetskraft under det senaste året</b>								
Antal svar	1080	965	737	676	717	709		
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	863	812	605	543	562	572		
Instämmer (4+5)	21%	24%	14%	19%	15%	14%		
Varken eller (3)	5%	7%	5%	6%	4%	6%		
Instämmer ej (1+2)	74%	69%	82%	75%	81%	80%		
Medelvärde	1,94	2,1	*	1,62	1,91	*	1,7	1,73
Andel utan uppfattning	19%	16%	17%	19%	20%	18%		
<b>Det finns stora möjligheter för någon i min ekonomiska situation att undanhålla inkomster</b>								
Antal svar	1079	970	736	678	716	712		
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	776	768	532	520	490	520		
Instämmer (4+5)	7%	10%	4%	6%	5%	6%		
Varken eller (3)	6%	9%	4%	7%	7%	8%		
Instämmer ej (1+2)	87%	82%	92%	87%	87%	86%		
Medelvärde	1,47	1,69	*	1,28	1,48	*	1,40	1,50
Andel utan uppfattning	30%	22%	29%	24%	32%	27%		
<b>Det finns stora möjligheter för någon i min ekonomiska situation att göra felaktiga avdrag</b>								
Antal svar	1081	968	737	678	718	709		
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	734	765	512	505	462	513		
Instämmer (4+5)	9%	14%	5%	8%	6%	10%		
Varken eller (3)	10%	14%	7%	13%	9%	10%		
Instämmer ej (1+2)	81%	72%	87%	80%	85%	80%		
Medelvärde	1,63	1,98	*	1,39	1,67	*	1,49	1,71
Andel utan uppfattning	35%	22%	31%	26%	35%	27%		
<b>Jag känner en moralisk plikt att hålla mig till skattereglerna</b>								
Antal svar	1084	971	742	677	721	709		
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	1049	938	710	639	689	675		
Instämmer (4+5)	93%	87%	95%	89%	95%	90%		
Varken eller (3)	3%	6%	2%	4%	2%	4%		
Instämmer ej (1+2)	4%	7%	3%	7%	2%	6%		
Medelvärde	4,69	4,42	*	4,79	4,52	*	4,76	4,55
Andel utan uppfattning	3%	4%	5%	6%	4%	5%		
<b>Jag känner personligen någon eller några som skattefuskar (privatpersoner)/Jag känner personligen företagare som skattefuskar(företag)</b>								
Antal svar	1084	969	739	675	720	711		
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	819	784	574	526	543	574		
Instämmer (4+5)	9%	11%	4%	8%	5%	8%		
Varken eller (3)	4%	6%	2%	4%	2%	5%		
Instämmer ej (1+2)	86%	83%	95%	88%	93%	87%		
Medelvärde	1,48	1,61	*	1,22	1,46	*	1,27	1,46
Andel utan uppfattning	23%	19%	20%	21%	22%	18%		

## Enkät svar från privatpersoner, uppdelade på kvinnor och män

	2018		2019		2020	
	Kvinnor	Män	Kvinnor	Män	Kvinnor	Män
<b>Man har rätt att chansa/testa olika avdrag i deklarationen</b>						
Antal svar	1083	966	740	678	720	708
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	815	799	550	539	518	557
Instämmer (4+5)	12%	17%	11%	16%	10%	13%
Varken eller (3)	14%	18%	11%	14%	14%	15%
Instämmer ej (1+2)	74%	65%	78%	70%	75%	72%
Medelvärde	1,85	2,14	*	1,74	1,98	*
Andel utan uppfattning	26%	18%	25%	21%	29%	21%
<b>Jag skulle kunna tänka mig att arbeta svart eller på annat sätt fuska med skatten om jag visste att det inte skulle upptäckas</b>						
Antal svar	568	485	741	677	719	711
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	515	450	682	611	650	649
Instämmer (4+5)	4%	8%	2%	7%	2%	5%
Varken eller (3)	5%	6%	4%	6%	3%	5%
Instämmer ej (1+2)	92%	86%	94%	87%	95%	90%
Medelvärde	1,29	1,55	*	1,2	1,45	*
Andel utan uppfattning	8%	7%	8%	10%	9%	8%
<b>I Sverige betalar alla eller nästan alla den skatt de ska</b>						
Antal svar	571	487	740	681	722	711
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	422	394	523	547	507	583
Instämmer (4+5)	38%	32%	41%	37%	45%	37%
Varken eller (3)	28%	29%	28%	25%	27%	27%
Instämmer ej (1+2)	35%	39%	31%	39%	28%	36%
Medelvärde	3,02	2,81	*	3,12	2,91	*
Andel utan uppfattning	24%	21%	29%	19%	29%	17%
<b>Skatteverket är bra på att bekämpa skattefusket (privatpersoner)/Skatteverket är bra på att bekämpa skattefusket bland företagen (företag)</b>						
Antal svar	1089	971	737	673	716	708
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	527	590	328	421	323	425
Instämmer (4+5)	43%	39%	49%	47%	46%	44%
Varken eller (3)	34%	35%	30%	30%	35%	31%
Instämmer ej (1+2)	23%	27%	21%	23%	19%	26%
Medelvärde	3,3	3,18	3,46	3,37	3,43	3,27
Andel utan uppfattning	54%	42%	59%	39%	56%	40%
<b>Jag har blivit rättvist behandlad av Skatteverket (privatpersoner)/Skatteverket har behandlat mitt företag på ett rättvist sätt (företag)</b>						
Antal svar	572	486	736	671	715	704
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	492	433	610	593	592	615
Instämmer (4+5)	88%	85%	91%	84%	90%	86%
Varken eller (3)	7%	8%	5%	8%	7%	9%
Instämmer ej (1+2)	5%	7%	3%	8%	3%	5%
Medelvärde	4,51	4,4	4,66	4,39	*	4,56
Andel utan uppfattning	15%	11%	18%	12%	17%	13%

## Enkät svar från privatpersoner, uppdelade på kvinnor och män

	2018		2019		2020	
	Kvinnor	Män	Kvinnor	Män	Kvinnor	Män
<b>Skatteverket behandlar alla skattebetalare på ett rättvist sätt (privatpersoner)/Skatteverket behandlar alla företag på ett rättvist sätt (företag)</b>						
Antal svar	567	486	736	671	717	706
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	290	295	395	450	337	461
Instämmer (4+5)	63%	63%	69%	63%	73%	61%
Varken eller (3)	18%	22%	17%	21%	15%	20%
Instämmer ej (1+2)	20%	16%	14%	17%	12%	18%
Medelvärde	3,74	3,78	3,98	3,73	3,99	3,64
Andel utan uppfattning	48%	39%	46%	33%	53%	33%
<b>Det är troligt att Skatteverket skulle upptäcka om någon i min omgivning skattefuskade (privatpersoner)/Det är troligt att Skatteverket skulle upptäcka om ett företag i min bransch skattefuskade (företag)</b>						
Antal svar	572	486	736	670	718	705
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	311	292	379	426	383	446
Instämmer (4+5)	56%	43%	66%	52%	65%	54%
Varken eller (3)	26%	29%	18%	27%	19%	25%
Instämmer ej (1+2)	18%	27%	16%	21%	16%	21%
Medelvärde	3,62	3,33	3,87	3,5	3,80	3,53
Andel utan uppfattning	45%	40%	50%	36%	45%	35%
<b>Om någon i min omgivning skattefuskar och blir upptäckt blir det allvarliga konsekvenser för personen (privatpersoner)/Om ett företag i min bransch skattefuskar och blir upptäckt blir det allvarliga konsekvenser för företaget (företag)</b>						
Antal svar	572	485	736	671	715	709
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	289	291	407	414	384	460
Instämmer (4+5)	77%	64%	77%	65%	77%	67%
Varken eller (3)	12%	20%	13%	20%	16%	23%
Instämmer ej (1+2)	11%	15%	10%	15%	7%	11%
Medelvärde	4,15	3,87	4,25	3,9	4,22	3,96
Andel utan uppfattning	47%	41%	44%	37%	45%	33%
<b>Det är viktigt att alla personer som är bosatta i Sverige är folkbokförda på rätt adress</b>						
Antal svar	571	486	737	674	717	704
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	541	464	712	636	678	676
Instämmer (4+5)	93%	94%	95%	93%	95%	95%
Varken eller (3)	4%	4%	3%	4%	3%	4%
Instämmer ej (1+2)	3%	2%	1%	3%	2%	1%
Medelvärde	4,69	4,71	4,82	4,71	4,81	4,79
Andel utan uppfattning	6%	5%	4%	7%	7%	4%
<b>Jag känner någon som är folkbokförd/skriven på fel adress</b>						
Antal svar	569	485	732	670	712	702
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	445	389	555	526	569	576
Instämmer (4+5)	15%	16%	7%	13%	9%	10%
Varken eller (3)	5%	5%	3%	3%	2%	5%
Instämmer ej (1+2)	80%	80%	90%	84%	88%	85%
Medelvärde	1,7	1,74	1,35	1,59	1,43	1,50
Andel utan uppfattning	21%	19%	23%	22%	19%	18%

## Enkät svar från privatpersoner, uppdelade på kvinnor och män

	2018		2019		2020	
	Kvinnor	Män	Kvinnor	Män	Kvinnor	Män
<b>Jag känner någon som är folkbokförd med fel namn eller familjeförhållande</b>						
Antal svar					708	701
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)					568	571
Instämmer (4+5)					2%	3%
Varken eller (3)					1%	3%
Instämmer ej (1+2)					97%	93%
Medelvärde					1,09	1,21
Andel utan uppfattning					19%	18%
<b>Det är troligt att Skatteverket skulle upptäcka om någon i min omgivning fuskade med folkbokföringen</b>						
Antal svar					711	701
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)					355	413
Instämmer (4+5)					49%	41%
Varken eller (3)					24%	23%
Instämmer ej (1+2)					28%	36%
Medelvärde					3,37	3,12
Andel utan uppfattning					50%	40%
<b>Jag har förståelse för att en ung person som studerar i en annan stad är skriven i sitt föräldrahem</b>						
Antal svar					709	703
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)					502	537
Instämmer (4+5)					64%	56%
Varken eller (3)					18%	24%
Instämmer ej (1+2)					18%	21%
Medelvärde					3,82	3,61
Andel utan uppfattning					28%	23%
<b>Jag har förståelse för att föräldrar ändrar folkbokföringen så att deras barn kan gå i önskad skola/förskola</b>						
Antal svar					711	702
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)					478	516
Instämmer (4+5)					25%	28%
Varken eller (3)					18%	17%
Instämmer ej (1+2)					57%	56%
Medelvärde					2,39	2,49
Andel utan uppfattning					33%	26%
<b>Det är enkelt att anmäla ändringar (t.ex. vid byte av bostadsadress) till folkbokföringen (Bas: Har gjort ändringar i folkbokföringen)</b>						
Antal svar					223	204
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)					211	192
Instämmer (4+5)					91%	86%
Varken eller (3)					6%	11%
Instämmer ej (1+2)					3%	3%
Medelvärde					4,63	4,48
Andel utan uppfattning					6%	5%

## Enkät svar från privatpersoner, uppdelade på kvinnor och män

	2018		2019		2020	
	Kvinnor	Män	Kvinnor	Män	Kvinnor	Män
<b>Det är enkelt att lämna uppgifter till fastighetstaxering (Bas: äger fastighet)</b>						
Antal svar	295	281	368	378	364	387
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	233	241	280	310	266	303
Instämmer (4+5)	74%	73%	76%	73%	70%	67%
Varken eller (3)	21%	16%	13%	17%	18%	26%
Instämmer ej (1+2)	5%	11%	11%	10%	12%	7%
Medelvärde	4,15	4,04	4,09	4,06	4,01	3,93
Andel utan uppfattning	23%	15%	27%	20%	28%	23%
<b>Taxeringsvärdet på min fastighet/mina fastigheter är rättvisande (Bas: äger fastighet)</b>						
Antal svar	294	281	371	376	365	388
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	218	224	252	289	253	287
Instämmer (4+5)	66%	56%	63%	56%	64%	55%
Varken eller (3)	23%	28%	21%	28%	23%	31%
Instämmer ej (1+2)	11%	16%	16%	16%	13%	14%
Medelvärde	3,91	3,67	*	3,82	3,65	3,84
Andel utan uppfattning	28%	21%	34%	25%	32%	27%
<b>Jag har förtroende för Skatteverkets sätt att sköta sin uppgift</b>						
Antal svar	1080	970	730	671	710	694
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	973	887	633	624	645	636
Instämmer (4+5)	76%	75%	84%	79%	85%	76%
Varken eller (3)	19%	18%	12%	15%	13%	16%
Instämmer ej (1+2)	5%	7%	4%	6%	2%	7%
Medelvärde	4,07	4,03	4,32	4,14	*	4,36
Andel utan uppfattning	9%	9%	14%	7%	10%	8%
<b>Jag har förtroende för myndigheter i allmänhet</b>						
Antal svar	1082	968	729	672	708	696
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	1022	925	671	636	655	651
Instämmer (4+5)	58%	57%	66%	62%	73%	62%
Varken eller (3)	28%	26%	23%	23%	20%	24%
Instämmer ej (1+2)	13%	17%	11%	15%	7%	14%
Medelvärde	3,66	3,56	*	3,87	3,71	*
Andel utan uppfattning	5%	4%	8%	6%	8%	6%
<b>Jag litar på de flesta människor</b>						
Antal svar	1082	969	726	671	707	695
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	1043	930	692	639	676	660
Instämmer (4+5)	55%	54%	56%	53%	58%	54%
Varken eller (3)	26%	27%	30%	29%	25%	30%
Instämmer ej (1+2)	19%	20%	14%	18%	18%	16%
Medelvärde	3,48	3,42	3,6	3,45	*	3,58
Andel utan uppfattning	3%	4%	5%	5%	4%	5%

## Enkät svar från privatpersoner, uppdelade på kvinnor och män

	2018		2019		2020	
	Kvinnor	Män	Kvinnor	Män	Kvinnor	Män
<b>Om jag har behov av hjälp kan jag med förtroende vända mig till Skatteverket</b>						
Antal svar	1082	972	732	671	708	696
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	927	849	631	596	614	621
Instämmer (4+5)	81%	82%	84%	83%	86%	80%
Varken eller (3)	14%	13%	11%	11%	11%	13%
Instämmer ej (1+2)	6%	5%	5%	6%	2%	7%
Medelvärde	4,18	4,23	4,33	4,24	4,43	4,21
Andel utan uppfattning	13%	13%	14%	12%	13%	10%
<b>Jag har förtroende för Skatteverkets sätt att hantera uppgifter som rör mig (privatpersoner)/Jag har förtroende för Skatteverkets sätt att hantera uppgifter som rör mitt företag (företag)</b>						
Antal svar	570	487	729	669	707	698
Antal svar med uppfattning (skala 1-5)	496	437	645	594	632	639
Instämmer (4+5)	85%	84%	86%	82%	90%	84%
Varken eller (3)	11%	11%	9%	11%	9%	11%
Instämmer ej (1+2)	4%	5%	4%	7%	1%	5%
Medelvärde	4,28	4,22	4,4	4,24	4,53	4,33
Andel utan uppfattning	12%	9%	12%	11%	11%	8%

## 20.3 Information och service

### Volymer

	2018	2019	2020	2019-2020
Besvarade telefonsamtal i Skatteupplysningen	3 318 616	3 357 985	3 353 085	-0,1%
Besvarade förfrågningar via e-post till Skatteupplysningen	503 487	485 095	553 180	14,0%
Besök på webbplatsen skatteverket.se <sup>1)</sup>	66 087 199	66 435 747	72 605 572	9,3%
Besök på servicekontor <sup>2)</sup>	3 356 718	3 142 528	2 361 199	-24,9%
Tillgängliga e-tjänster på Skatteverkets webbplats	54	61	68	14,0%

Källa: Telefonplattformen, Google Analytics, Matomo, Försäkringskassan, Pensionsmyndigheten, Statens servicecenter, Skatteverket.se

Not 1) Avser externa besökare. Våra egna besök är exkluderade.

Not 2) Avser alla besök, även på kontor där Försäkringskassan var huvudman.

### Volymer SPAR

Kontrolländamålet	2018	2019	2020
<b>Antal kunder<sup>3)</sup></b>			
Onlinetjänster	1 263	1 490	1 868
Aviseringstjänster	451	468	515
<b>Levererade adressposter (tusental)</b>			
Online	35 772	47 213	56 727
Aviseringar	139 720	131 258	133 025

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	2018	2019	2020
Urvalsuppdrag	2 913	2 798	3 072
Levererade adressposter (tusental)	29 633	27 945	26 205

Källa: SPAR

Urvalsändamålet – reklamspärrar i SPAR	2018	2019	2020
Antal nya reklamspärrar	11 416	12 183	10 898
- varav via e-tjänsten	8 340	9 255	8 304
Totalt antal personer med reklamspärr 31 dec	401 261	400 513	402 003

Källa: SPAR

Antal utlämnade registerutdrag	2018	2019	2020
Totalt lämnade utdrag <sup>4)</sup>	10 830	12 265	13 956
- varav via e-tjänsten	10 780	12 227	13 928

Källa: SPAR

Not 4) Registerutdrag enligt Artikel 15 EU:s dataskyddsförordning

## 20.4 Beskattning

### Fastställa beslut om skatt, avgifter och registrering

#### Privatpersoner

##### Beslut privatpersoner

Antal beslut	2018	2019	2020	2019-2020
Antal grundbeslut	7 911 356	8 006 967	8 092 962	1,1%
Andel manuellt hanterade ärenden <sup>1)</sup>	11,4%	10,2%	9,7%	0,5 p.e.
Antal beslut <sup>2)</sup>	591 312	602 591	619 250	2,8%
- varav beslut på inkomstdeklaration 1 <sup>3)</sup>	559 115	571 191	590 463	3,4%
- fördelning kvinnor/män i %	37/63	37/63	37/63	-
- varav preliminär A-skatt <sup>7)</sup>	32 197	31 400	28 787	-8,3%
- fördelning kvinnor/män i %	44/56	43/57	42/58	-
Förseningsavgifter INK 1	73 766	88 481	59 484	-32,8%
- fördelning kvinnor/män i %	32/68	33/67	30/70	-
Skönsbeskattningar <sup>4)</sup>	70 897	83 399	74 056	-11,2%
Andel skönsbeskattade <sup>4)</sup>	0,9%	1,0%	0,9%	- 0,1 p.e.
Ärenden om omprövning på skattebetalarens begäran <sup>5)</sup>	135 951	134 404	120 950	-10,0%
- Klara inom 1 månad <sup>6)</sup>	71%	68%	71%	3 p.e.
- Klara inom 2 månader <sup>6)</sup>	87%	87%	89%	2 p.e.
- Ärendebalans <sup>6)</sup>	14 589	12 525	40 950	226,9%

Källa: Guppi

Not 1) Andel ärenden där viss manuell handläggning krävs för beslut.

Not 2) Antal beslut avser huvudsakligen ärenden där viss form av manuell handläggning krävs avseende INK1 och preliminär A-skatt.

Not 3) Beslut på inkomstdeklaration 1 avser antal ändringspunkter i deklaration inklusive skönsbeskattningar samt omprövningsärenden på Skatteverkets initiativ eller skattebetalarens begäran. Enskilda näringsidkare ingår i statistiken. Omprövningsärenden omfattar även beslut efter kontroll.

Not 4) Inkluderar skönsbeskattning av enskild näringsverksamhet.

Not 5) Avser manuellt handlagda ärenden.

Not 6) Omfattar alla omprövningsärenden för inkomstskatt, går inte att fördela mellan privatpersoner och företag.

Not 7) 2018 och 2019 års uppgifter har justerats eftersom enbart manuellt hanterade ärenden redovisas.

##### Beslut inom SINK

Antal avslutade ärenden	2018	2019	2020	2019-2020
Antal beslut	84 021	92 846	83 870	-9,7%
Klara inom 1 månad	76%	70%	75%	5 p.e.
Klara inom 2 månader	93%	89%	90%	1 p.e.
Ärendebalans	5 711	7 098	4 921	-30,7%

Källa: Guppi



## Beskattning

### Företag

#### Inkomstskatt företag

Antal beslut	2018	2019	2020	2019-2020
Antal grundbeslut <sup>1)</sup>	743 926	763 533	787 862	3,2%
Andel manuellt hanterade ärenden <sup>2)</sup>	24,0%	22,8%	21,8%	-1 p.e.
Antal beslut <sup>3)</sup>	341 235	218 303	204 264	-6,4%
- varav beslut på inkomstdeklaration 2-4 <sup>4)</sup>	38 527	42 517	43 124	1,4%
- varav debiterad preliminärskatt <sup>5)</sup>	302 708	175 786	161 140	-8,3%
- fördelning kvinnor/män i % <sup>6)</sup>	36/64	36/64	36/64	-
Förseningsavgifter	24 442	26 950	15 962	-40,8%
Skönsbeskattningar <sup>1)</sup>	7 784	9 719	12 642	30,1%
Andel skönsbeskattade företag <sup>1)</sup>	1,2%	1,1%	1,6%	0,5 p.e.
Ärenden om omprövning på skattebetalarens begäran <sup>1)7)</sup>	19 470	20 982	21 041	0,30%

Källa: Guppi

Not 1) Avser inkomstdeklaration för företag exklusive enskilda näringsidkare.

Not 2) Andel ärenden där viss manuell handläggning krävts för beslut.

Not 3) Antal beslut avser huvudsakligen ärenden där viss form av manuell handläggning krävs avseende INK 2-4 och debiterad preliminärskatt.

Not 4) Beslut på inkomstdeklaration 2-4 avser antal ändringspunkter i deklaration inklusive skönsbeskattningar samt omprövningar på Skatteverkets initiativ (kontroll) och skattebetalarens begäran.

Not 5) Avser debiterad preliminärskatt inklusive enskilda näringsidkare.

Not 6) Fördelning kvinnor/män avser debiterad preliminärskatt för enskilda näringsidkare.

Not 7) Manuellt hanterade ärenden.

#### Mervärdesskatt

Antal beslut	2018	2019	2020	2019-2020
Antal grundbeslut <sup>1)</sup>	4 783 241	4 837 355	4 870 841	0,7%
- fördelning kvinnor/män i % <sup>2)</sup>	33/67	33/67	33/67	-
Andel manuellt hanterade ärenden <sup>3)</sup>	14,7%	17,5%	16,6%	- 0,9 p.e.
Antal beslut <sup>4)</sup>	313 214	322 597	335 897	4,1%
- fördelning kvinnor/män i % <sup>2)</sup>	32/68	31/69	31/69	-
Förseningsavgifter <sup>5)</sup>	279 739	308 787	161 382	-47,7%
Skönsbeskattningar	13 070	10 096	13 801	3,7%
Andel skönsbeskattade	0,3%	0,2%	0,3%	+0,1 p.e.
Formella fel <sup>6)</sup>	0,5%	0,3%	0,3%	-

Källa: Guppi

Not 1) Av mättekniska skäl använder vi antalet grundregistrerade momsredovisningar inklusive nollredovisningar som mått på antal grundbeslut.

Not 2) Fördelning kvinnor/män avser enskilda näringsidkare.

Not 3) Andel ärenden där viss manuell handläggning krävts för beslut.

Not 4) Antal beslut avser på momsredovisningar där viss form av manuell handläggning krävs, skönsbeskattningar och omprövningar på skattebetalarens begäran ingår.

Not 5) Inkluderar förseningsavgifter för mervärdesskatt, arbetsgivaravgifter och avdragen skatt. Förseningsavgifter går inte att fördela mellan skatteslag.

Not 6) Beräknas som relationen mellan antalet formella fel och antalet grundregistrerade deklarerationer inklusive noll-deklarerationer.

## Beskattning

### Arbetsgivaravgifter och avdragen skatt

Antal beslut	2018	2019	2020	2019-2020
Antal grundbeslut <sup>1)</sup>	5 147 162	5 085 937	5 211 499	2,5%
- fördelning kvinnor/män i % <sup>2)</sup>	25/75	25/75	25/75	-
Andel manuellt hanterade ärenden <sup>3)</sup>	3,2%	3,4%	2,6%	-0,8 p.e.
Antal beslut <sup>4)</sup>	368 389	413 555	543 282	31,4%
- varav arbetsgivaravgifter	207 309	252 973	388 203	53,5%
- varav avdragen skatt	161 080	160 582	155 079	-3,4%
- fördelning kvinnor/män i % <sup>2)</sup>	26/74	25/75	24/76	-
Skönsbeskattningar	5 347	3 257	4 498	0,4%
Andel skönsbeskattade <sup>6)</sup>	0,1%	0,1%	0,1%	-
Formella fel <sup>5)</sup>	0,3%	5,0%	4,2%	-0,8 p.e.

Källa: Guppi

Not 1) Av mättekniska skäl använder vi antalet grundregistrerade arbetsgivarredovisningar inklusive nollredovisningar som mått på antal grundbeslut.

Not 2) Fördelning kvinnor/män avser enskilda näringsidkare.

Not 3) Andel ärenden där viss manuell handläggning krävts för beslut.

Not 4) Antal beslut avser beslut avseende arbetsgivaravgifter och avdragen skatt där viss form av manuell handläggning krävs.

Skönsbeskattningar och omprövningar på skattebetalarens begäran ingår.

Not 5) Beräknas som relationen mellan antalet formella fel och antalet grundregistrerade deklARATIONER inklusive noll-deklARATIONER. Från 2019 ingår felsummeringar mellan individuppgifter och huvuduppgift i formella fel för den nya arbetsgivardeklARATIONEN på individnivå, andelen fel är därför inte jämförbar mellan 2018 och 2019.

Not 6) Avser enbart arbetsgivaravgifter.

### Företagsregistrering

Antal avslutade ärenden	2018	2019	2020	2019-2020
Antal beslut <sup>1) 2)</sup>	280 837	307 853	311 329	1,1%
- fördelning kvinnor/män i % <sup>3)</sup>	40/60	41/59	40/60	-
Klara inom 3 veckor <sup>4)</sup>	82,7%	79,8%	83,0%	3,2 p.e.
Ärendebalans	14 258	17 625	18 342	4,1%

Källa: Guppi

Not 1) Beslut på nyregistrerade företag avser ny och ändringsanmälan. Även registreringar som har genomgått kontroll utifrån värderade risker ingår.

Not 2) Företagsregistrering avser ny- och avregistrerade företag samt ändringar som avser företagsregistrering.

Not 3) Fördelning kvinnor/män avser enskilda näringsidkare.

Not 4) Avser manuellt handlagda ärenden.

## Beskattning

### Antal avslutade ärenden inom rot och rut

Antal avslutade ärenden	2018	2019	2020	2019-2020
Skattereduktion rot	1 686 412	1 753 848	1 913 611	9,1%
- fördelning kvinnor/män i % <sup>3)</sup>	38/62	38/62	38/62	-
Skattereduktion rut	3 777 554	4 093 149	4 148 535	1,4%
- fördelning kvinnor/män i % <sup>3)</sup>	61/39	61/39	60/40	-
Andel manuella ärenden rot och rut	5,7%	5,1%	4,9%	- 0,2 p.e.
Återkrav rot och rut <sup>1)</sup>	3 094	3 448	5 567	61,5%
Klara inom 1 månad <sup>2)</sup>	85%	84%	82%	-2 p.e.
Klara inom 2 månader <sup>2)</sup>	98%	98%	98%	-
Klara > 2 månader <sup>2)</sup>	2%	2%	2%	-

Källa: Guppi

Not 1) Avser återkrav inom rot och rut på utförarens begäran.

Not 2) Avser manuellt handlagda ärenden. Statistik avseende ärendebalans är inte möjlig att ta fram.

Not 3) Fördelningen är baserad på inkomna ansökningar.

### Punktskatter

Antal beslut <sup>1)</sup>	2018	2019	2020	2019-2020
Antal grundbeslut <sup>2)</sup>	184 998	188 914	190 710	1,0%
Andel manuellt hanterade ärenden <sup>3)</sup>	15%	14%	15%	1 p.e.
Antal beslut <sup>3)</sup>	28 091	25 683	28 528	11,1%
- varav deklarationer	4 980	4 591	4 950	7,8%
- varav återbetalningar	21 044	18 948	20 601	8,7%
- varav skönsbeskattning	2 067	2 144	2 977	38,9%
Skönsbeskattningar	5,1%	5,2%	5,8%	0,6 p.e.
Omprövningar <sup>4)</sup>	9 649	10 139	9 640	-4,9%
Klara inom 1 månad	89%	87%	88%	1 p.e.
Klara inom 2 månader	93%	93%	95%	2 p.e.
Utbetalda belopp för återbetalning i tkr	8 865 063	8 908 690	10 101 371	13,3%

Källa: Guppi, Bris

Not 1) Avser både företag och privatpersoner.

Not 2) Avser antal beslutade återbetalningsansökningar samt deklarationer inklusive skönsbeskattningar.

Not 3) Avser manuellt hanterade ärenden avseende återbetalning och deklaration inklusive skönsbeskattningar. Omfattar även beslut efter kontroll då det saknas möjlighet att skilja ut dessa.

Not 4) Omfattar både omprövning på Skatteverkets och skattebetalarens/den återbetalningsberättigas initiativ.

## Beskattning

### Kvalitetssäkring av ärenden

Kvalitetssäkring. Andel ärenden per kategori <sup>1) 2)</sup>	2018	2019	2020	2019-2020
<b>Antal</b>	<b>6887</b>	<b>4680</b>	<b>2156</b>	
<b>Registrering</b>				
God	99,3%	96,7%	95,3%	-1,4
Tillfredsställande	0,5%	2,6%	3,5%	0,9
Inte tillfredsställande	0,2%	0,7%	1,2%	0,5
<b>Utredning/handläggning</b>				
God	94,6%	91,0%	80,3%	-10,7
Tillfredsställande	4,5%	6,8%	13,0%	6,2
Inte tillfredsställande	0,9%	2,2%	6,7%	4,5
<b>Beslut</b>				
God	97,7%	94,9%	87,1%	-7,8
Tillfredsställande	1,8%	3,2%	8,8%	5,6
Inte tillfredsställande	0,5%	1,9%	4,1%	2,2
<b>Information</b>				
God	98,6%	90,2%	92,6%	2,4
Tillfredsställande	1,2%	7,5%	5,7%	-1,8
Inte tillfredsställande	0,2%	2,3%	1,7%	-0,6
<b>Språk</b>				
God	95,8%	95,2%	93,6%	-1,6
Tillfredsställande	4,0%	4,3%	6,0%	1,7
Inte tillfredsställande	0,2%	0,5%	0,4%	-0,1
<b>Bemötande</b>				
God	98,3%	95,5%	95,5%	0,0
Tillfredsställande	1,6%	3,8%	3,9%	0,1
Inte tillfredsställande	0,1%	0,7%	0,6%	-0,1
<b>Arkivering</b>				
God	98,1%	96,5%	96,1%	-0,4
Tillfredsställande	1,5%	2,2%	2,7%	0,5
Inte tillfredsställande	0,4%	1,3%	1,2%	-0,1
<b>Handläggningstid</b>				
God	95,2%	94,7%	92,4%	-2,3
Tillfredsställande	3,5%	3,7%	6,3%	2,6
Inte tillfredsställande	1,3%	1,6%	1,3%	-0,3

Källa: Skatteverkets kvalitetssäkringsmodell

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

Not 2) Resultatet avser företag och privatpersoner, fördelning ej möjlig att göra.

## Beskattning

### Kvalitetssäkring av ärenden uppdelat på kvinnor och män

Andel ärenden per indikator	2019			2020		
	Kvinnor	Män	Annat <sup>1)</sup>	Kvinnor	Män	Annat <sup>1)</sup>
<b>Antal</b>	1 416	1 698	1 566	396	699	1 061
<b>Registrering</b>						
God	96,8%	97,1%	96,5%	96,9%	94,8%	95,3%
Tillfredsställande	2,0%	2,2%	3,0%	3,1%	3,0%	3,8%
Inte tillfredsställande	1,2%	0,7%	0,5%	0,0%	2,2%	0,9%
<b>Utredning/handläggning</b>						
God	90,1%	90,2%	91,9%	75,0%	73,4%	86,3%
Tillfredsställande	6,9%	6,4%	7,0%	19,3%	18,3%	7,6%
Inte tillfredsställande	3,0%	3,4%	1,1%	5,7%	8,3%	6,1%
<b>Beslut</b>						
God	92,5%	94,6%	95,9%	81,3%	84,4%	91,0%
Tillfredsställande	3,9%	3,9%	2,4%	14,1%	10,1%	6,0%
Inte tillfredsställande	3,6%	1,5%	1,7%	4,6%	5,5%	3,0%
<b>Information</b>						
God	88,4%	90,4%	93,0%	86,3%	88,9%	97,5%
Tillfredsställande	8,9%	6,9%	6,0%	11,4%	7,7%	2,0%
Inte tillfredsställande	2,7%	2,7%	1,0%	2,3%	3,4%	0,5%
<b>Språk</b>						
God	93,2%	95,3%	97,2%	88,6%	92,3%	96,6%
Tillfredsställande	5,9%	4,2%	2,6%	10,8%	7,1%	3,3%
Inte tillfredsställande	0,9%	0,5%	0,2%	0,6%	0,6%	0,1%
<b>Bemötande</b>						
God	92,6%	95,7%	98,5%	93,3%	94,6%	97,2%
Tillfredsställande	6,2%	3,8%	1,1%	5,8%	4,9%	2,2%
Inte tillfredsställande	1,2%	0,5%	0,4%	0,9%	0,5%	0,6%
<b>Arkivering</b>						
God	97,9%	98,0%	95,0%	97,4%	95,8%	95,9%
Tillfredsställande	1,5%	1,4%	3,0%	2,3%	3,2%	2,6%
Inte tillfredsställande	0,6%	0,6%	2,0%	0,3%	1,0%	1,5%
<b>Handläggningstid</b>						
God	95,7%	93,2%	95,2%	90,1%	90,5%	94,3%
Tillfredsställande	2,9%	3,3%	4,2%	8,7%	8,1%	4,3%
Inte tillfredsställande	1,4%	3,5%	0,6%	1,2%	1,4%	1,4%

Källa: Skatteverkets kvalitetssäkringsmodell

Not 1) Avser till exempel företag, dödsbo eller då det inte går att avgöra kön.

## Beskattning

### Produktivitet

#### Antal slutskattebesked och grundbeslut arbetsgivaravgifter och moms

Antal	2018	2019	2020	2019-2020
Slutskattebesked inkomstbeskattning <sup>1)</sup>	8 742 326	8 862 835	8 967 522	1,2%
- fördelning kvinnor/män i % <sup>2)</sup>	50/50	50/50	50/50	
Grundbeslut arbetsgivaravgifter <sup>3)4)</sup>	5 147 162	5 085 937	5 211 449	2,5%
- varav juridiska personer	4 614 924	4 614 656	4 757 300	3,1%
- varav fysiska personer	532 238	471 281	454 149	-3,6%
- fördelning kvinnor/män i %	25/75	25/75	24/76	
Grundbeslut moms <sup>3)4)</sup>	4 783 241	4 837 355	4 870 841	0,7%
- varav juridiska personer	3 202 821	3 284 544	3 361 719	2,3%
- varav fysiska personer	1 580 420	1 552 811	1 509 122	-2,8%
- fördelning kvinnor/män i %	33/67	33/67	33/67	
Totalt antal <sup>4)</sup>	18 672 729	18 786 127	19 049 812	1,4%
Andel manuellt hanterade ärenden <sup>5)</sup>	10,5%	10,8%	10,0%	- 0,8 p.e.

Källa: Guppi, RIV-mart

Not 1) Av mättekniska skäl använder vi antalet grundregistrerade inkomstdeklarationer samt skönsbeskattningar för inkomstbeskattning som mått för antal slutskattebesked. Avser både privatpersoner och juridiska personer.

Not 2) Fördelning kvinnor och män i procent är endast beräknad på privatpersoner (inkomstdeklaration 1).

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

Not 4) Uppgifterna avser privatpersoner och enskilda näringsidkare som är en delmängd av volymredovisningen.

Not 5) Andel ärenden där viss manuell handläggning krävts för beslut.

#### Nedlagd tid<sup>1) 3)</sup>

Antal dagar <sup>2)</sup>	2018	2019	2020	2019-2020
Beskattning	866 803	858 022	895 119	4,3%
-varav Privatpersoner	149 515	150 648	163 320	8,4%
-varav Företag	717 288	707 373	731 899	3,5%

Källa: Guppi

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

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

Not 3) I årsredovisningen för 2020 har korrigering skett för 2018 och 2019. Anledningen är dels att nedlagd tid som tidigare inte fångats upp som beskattningstid nu lagts till och dels att omfördelning av tid skett mellan privatpersoner och företag. Korrigeringen påverkar även arbetsproduktiviteten.

#### Arbetsproduktivitet<sup>1)</sup>

Antal	2018	2019	2020	2019-2020
Slutskattebesked och grundbeslut om moms och arbetsgivaravgifter per dag	21,5	21,9	21,3	-0,6 p.e.

Källa: Guppi

Not 1) Se not 3 under rubriken Nedlagd tid.

Antal beslut per dag inom privatpersoner och företag <sup>1)</sup>	2018	2019	2020	2019-2020
Beslut per dag inom beskattningen	2,38	2,42	2,45	1,2%
- varav privatpersoner <sup>2)</sup>	4,38	4,79	4,43	-7,5%
- varav företag <sup>3)</sup>	1,96	1,91	2,01	5,2%

Källa: UBW, Guppi

Not 1) Se not 3 under rubriken Nedlagd tid.

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.

## Beskattning

### Styckkostnad

Kr	2018	2019	2020	2019-2020
Kostnad per privatperson <sup>1)</sup>	140	157	164	4,4%
Kostnad per företag/företagare <sup>2)</sup>	3 500	3 370	3 455	2,5%

Källa: UBW, Guppi

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

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

### Skatteverkets totala kostnader i förhållande till uppbördsintäkten

Kr	2018	2019	2020	2019-2020
Kostnad för att ta in 100 kronor i skatt	0,37	0,36	0,38	5,6%

Källa: Finansiell redovisning åren 2018-2020

Beslut inom ärendehantering punktskatt	2018	2019	2020	2019-2020
Antal inkomna återbetalningsärenden	10 062	10 243	11 250	9,8%
Utbetalt belopp (tkr)	1 562 304	1 484 586	1 920 257	29,3%

Källa: Bris/UBW

## Kontroll inklusive kontrollverksamhetens inriktning

### Beslut inkomstskatt privatpersoner<sup>1)</sup>

Antal	2018	2019	2020	2019-2020
Beslut på inkomstdeklaration <sup>1 2)</sup>		54 215	72 039	32,9%
Skattetillägg <sup>3)</sup>	10 380	10 016	9 433	-5,9%
- fördelning skattetillägg kvinnor/män i %	28/72	27/73	28/72	-

Källa: Guppi och Oracle

Not 1) Omprövningsbeslut på Skatteverkets initiativ avseende inkomstdeklaration 1 saknas eftersom de inte går att separera från omprövningsbeslut på skattebetalarens begäran, se under avsnittet "Fastställa beslut om skatt, avgifter och registrering".

Not 2) Beslut på inkomstdeklaration 1 avser beslut gjorda på riskbaserade urval i kontrollen. Ny uppdelning av statistik för 2018 är inte jämförbar med 2019 och 2020. Enskilda näringsidkare ingår i statistiken.

Not 3) Skattetilläggen avser beslut efter skrivbordskontroll på inkomstdeklaration 1. Antalet är exklusive skattetillägg på grund av utebliven deklareration (skönsbeskattningar).

### Andel ändrade i förvaltningsrätt

Andel	2018	2019	2020	2019-2020
Andel ändrade beslut i förvaltningsrätt, inkomstbeskattning <sup>1)</sup>	19%	16%	12%	-4 p.e.

Källa: Guppi

Not 1) Inkomstbeskattning avseende företag kan ingå i resultatet.

### Skadeståndsärenden; JO-beslut<sup>1)</sup>

Antal	2018	2019	2020	2019-2020
Avgjorda skadeståndsärenden	89	64	38	-40,6%
-varav utbetald ersättning	3	5	2	-60,0%
JO-beslut	0	4	1	-75,0%

Källa: Rapport - Redovisning av beslut om skadestånd och klagomål som gäller Skatteverket, dnr 202 8-67648-20/1211.

Not 1) Skadeståndsärenden och JO-beslut kan även avse företag men större delen avser privatpersoner.

## Beskattning

### Beslut företag<sup>1)</sup>

Antal	2018	2019	2020	2019-2020
Beslut	-	125 067	115 218	-7,9%
- varav beslut på inkomstdeklaration 2-4 <sup>2)</sup>	-	2 957	3 505	18,5%
- varav beslut på arbetsgivaravgifter	43 571	33 348	25 430	-23,8%
- varav beslut på avdragen skatt	18 441	16 438	8 021	-51,2%
- varav beslut på moms	41 545	36 178	35 886	-0,8%
- varav beslut på nyregistrerade företag <sup>3)</sup>		36 146	42 376	17,2%

Källa: Guppi och Oracle

Not 1) Omprövningsbeslut på Skatteverkets initiativ saknas eftersom de inte går att separera från omprövningsbeslut på skattebetalarens begäran, se under avsnittet "Fastställa beslut om skatt, avgifter och registrering"

Not 2) Beslut på inkomstdeklaration 2-4 avser beslut gjorda på riskbaserade urval i kontrollen. Ny uppdelning av statistik och 2018 är inte jämförbar med 2019 och 2020.

Not 3) Beslut på nyregistrerade företag avser kontroll utifrån värderade risker (kategori 3 och 4).

### Kontroll företag

Antal	2018	2019	2020	2019-2020
Besök <sup>1)</sup>	32 483	24 409	9 175	-62,4%
Revisioner	2 488	2 130	1 654	-22,4%
Skattetillägg <sup>2)</sup>	20 161	18 547	18 493	-0,3%
Brottsanmälningar <sup>3)</sup>	2 267	1 840	2 199	19,5%
Återkallad F-skatt <sup>4)</sup>	26 120	24 800	26 218	5,7%
Avslag F-skatt <sup>5)</sup>	5 889	6 101	6 822	11,8%
Återkrav inom rot och rut <sup>6)</sup>	1 972	2 200	2 090	-5,0%

Källa: Guppi

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

Not 2) Skattetilläggen avser beslut efter skrivbordskontroll, revision eller besök avseende inkomstdeklaration 2-4, moms, arbetsgivaravgifter och avdragen skatt. Antalet är exklusive skattetillägg på grund av utebliven deklaration (skönsbeskattningar).

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

Not 4) Återkallad F-skatt avser återkallade på Skatteverkets begäran. Tidigare års statistik omfattade även återkallelser på egen begäran, varför ändring skett för dessa år.

Not 5) Avslag F-skatt är även en delmängd i antal företagsregistreringar, se tabell 26.

Not 6) Avser återkrav på Skatteverkets eller köparens initiativ.

### Andel ändrade och genomströmningstider för revisioner

Andel	2018	2019	2020	2019-2020
Revisioner som resulterar i ändring	77%	73%	75%	2 p.e.
Klara inom 10 månader	84%	86%	73%	-13 p.e.

Källa: Guppi

### Andel ändrade beslut i förvaltningsrätt<sup>1)</sup>

Andel	2018	2019	2020	2019-2020
Mervärdesskatt	22%	23%	20%	-3 p.e.
Skattebetalning och uppbörd	10%	11%	8%	-3 p.e.
Särskilda avgifter	6%	5%	10%	5 p.e.
Löneavgifter	26%	19%	19%	-

Källa: Guppi

Not 1) Andel ändrade i förvaltningsrätt kan även avse stora och utländska företag och till viss del även privatpersoner. Andel ändrade inom inkomstbeskattning se tabell ovan.



## Beskattning

### Betalningsperspektiv i det löpande beskattningsarbetet

Produktionsmått borgenärsarbete	2018	2019	2020	2019-2020
Borgenärsutredningar	24 890	22 929	14 728	-35,8%
Ansökan om anstånd	8 464	8 263	16 822	103,6%
- varav fysiska personer	6 586	6 253	8 884	42,1%
- fördelning kvinnor/män i %	39/61	37/63	37/63	-
Skuldsanering <sup>1)</sup>	13 328	16 576	13 802	-16,7%
Utsökningsmål <sup>1)</sup>	2 017	2 270	2 273	0,1%
Ansökan om underhandsackord <sup>1)</sup>	140	97	92	-5,2%
Företagsrekonstruktion <sup>1)</sup>	166	217	343	58,1%
Ansökan om konkurs <sup>2)</sup>	3 016	3 133	2 071	-33,9%
Beslutade konkurser	7 599	7 776	7 695	-1,0%

Källa: Gin, Boris, UBW, Guppi, Statistiska Centralbyrån

Not 1) Från och med 2019 räknas enbart grundärenden och inte omprövningar eller överklaganden. Siffrorna för 2018 har därför ändrats.

Not 2) Ansökan om konkurs beräknas som antal betalda konkursansökningsavgifter (uttag från UBW).

Antal betalningskrav	2018	2019	2020	2019-2020
Betalningskrav på				
- företag	263 065	272 293	239 431	-12,1%
- företag överlämnade för indrivning till Kronofogden	93 198	90 791	72 441	-20,2%

Källa: Guppi

### Uppföljning av övriga kvalitetsindikatorer

#### Ställningstaganden

Antal	2018	2019	2020	2019-2020
Antal ställningstaganden	111	56	69	23,2%

Källa: Manuellt framtagen

#### Deklarationer och ansökningar som lämnats elektroniskt

Andel deklarerationer som lämnats elektroniskt	2018	2019	2020	2019-2020
- inkomstdeklaration 1 <sup>1)</sup>	80%	82%	84%	2 p.e.
- varav inkomstdeklaration 1 privatpersoner	87%	88%	90%	2 p.e.
- varav inkomstdeklaration 1 företag	45%	48%	52%	4 p.e.
- fördelning kvinnor/män i % <sup>1)</sup>	52/48	51/49	51/49	
- skattedeklaration för arbetsgivaravgifter <sup>1)</sup>	92%	98%	99%	1 p.e.
- skattedeklaration för moms	87%	91%	93%	2 p.e.
- inkomna ansökningar om rot/rut	99%	100%	100%	-

Källa: Guppi

Not 1) Avser privatpersoner och företag.

#### Omprövningar av inkomster och tillgångar i utlandet på skattebetalarens begäran<sup>1)</sup>

	2018	2019	2020	2019-2020
Skattebetalare	616	381	278	-27,0%
Inkomna ärenden	2 835	1 629	1 138	-30,1%
Beslutade ärenden	5 193	2 764	1 193	-56,8%
Beslutade belopp, miljoner kronor	194	128	82	-35,9%

Källa: Guppi och uppgift om själv rättelser.

Not 1) 2018 års uppgifter har ändrats eftersom statistiken inte var fullständig.

Ansökningar	2018	2019	2020	2019-2020
Ansökningar om prissättningsbesked vid internationella transaktioner	7	17	23	35,3%

Källa: Manuellt register

## Beskattning

### Övriga uppgifter

Uppgifter inlämnade via e-tjänst	2018	2019	2020	2019-2020
Inkomstdeklaration 1	6 349 942	6 550 082	6 771 014	3,4%
- fördelning kvinnor/män <sup>1)</sup>	50/50	51/49	51/49	-
- varav privatpersoner (löntagare)	5 758 078	5 914 928	6 078 738	2,8%
- varav näringsidkare	591 864	635 154	692 276	9,0%
Inkomstdeklaration 2, företag	286 282	345 042	377 814	9,5%
Preliminär inkomstdeklaration	193 603	219 103	302 087	37,9%
Uttag av A-skattsedel	610 765	563 041	640 324	13,7%
Ändrad beräkning av skatteavdrag (jämkning)	54 030	34 875	37 980	8,9%
Rot & rut (inkomna ansökningar) <sup>2)</sup>	967 881	1 014 104	1 098 863	8,4%
Anmäla behörig person <sup>3)</sup>	411 246	502 555	560 202	11,5%
Registrera företag/Verksam.se <sup>4)</sup>	166 016	193 038	213 716	10,7%
Skattedeklarationer arbetsgivaravgifter	3 161 905	3 592 739	3 426 692	-4,6%
Skattedeklarationer moms	3 427 876	3 765 621	3 898 939	3,5%
Punktskattedeklaration <sup>5)</sup>	45 916	51 611	52 492	1,7%
Näringsuppgifter från företag (filöverföring)	2 201 019	2 282 446	2 434 286	6,7%
Frågor mot centrala skatteregistret för preliminärt skatteavdrag <sup>6)</sup>	68 964	65 856	55 794	-15,3%
Kassaregister	117 682	131 917	110 167	-16,5%
Återbetalning punktskatt <sup>7)</sup>	103 766	113 433	112 731	-0,6%
EMCS/Punktskatter <sup>8)</sup>	308 378	297 638	233 087	-21,7%
Momsåterbetalning inom EU	6 947	6 645	5 837	-12,2%
Skolungdomsjämknings	10 526	11 054	9 280	-16,0%

Källa: Guppi, RIV-mart, Centrala skatteregistret, Filöverföring, A-skatt, SkatteReg, EMCS, Mammut, Kuling, Kobra, Husarbete och eAnmälan

Not 1) I beräkningen ingår dubletter, det vill säga om skattebetalaren lämnat mer än en deklARATION.

Not 2) Om Rot och Rut. Bytt från ärenden till inkomna ansökningar då detta perspektiv är mer relevant för att följa utvecklingen av e-tjänsternas användning.

Not 3) Anmälan om ombud som kan företräda en privatperson eller juridisk person i vissa skattefrågor, till exempel att göra en deklARATION elektroniskt.

Not 4) Nyanmälan eller ändringsanmälan om F-skatt, moms, arbetsgivaravgifter m.m.

Not 5) Alkoholskatt, tobaksskatt, energiskatt och nationella skatter.

Not 6) Avser insända frågefiler från arbetsgivare angående preliminärskatteuppgifter (skattetablell) för anställda.

Not 7) Samtliga återbetalningsärenden avseende punktskatt hanteras via e-tjänst.

Not 8) EMCS är ett elektroniskt system som används då obeskattade alkohol-, tobaks- och vissa energiprodukter transporteras till en behörig mottagare i ett annat EU-land samt vid export till tredje land. EMCS står för Excise Movement and Control System.

Attitydpåverkan	2018	2019	2020	2019-2020
Antal företagsförfrågningar	5 906 622	2 871 865	1 652 428	-42,5%

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

## 20.5 Brottsbekämpning

### Produktionsmått

Volym	2018	2019	2020	2019-2020
Avslutade brottsutredningar	1 210	1 230	1 362	10,7%
- andel mängdärenden	15,6%	10,2%	10,6%	0,4 p.e.
- andel projektärenden	74,2%	80,5%	79,2%	-1,3 p.e.
- andel särskilt krävande ärenden	10,2%	9,3%	10,1%	0,8 p.e.

Källa: Guppi

Inkomna brottsutredningar <sup>1)</sup>	2018	2019	2020	2019-2020
Inkomna brottsutredningar	1 256	1 199	1 603	33,7%
- andel mängdärenden	15,3%	9,8%	16,6%	6,8 p.e.
- andel projektärenden	80,2%	82,7%	76,7%	-6,0 p.e.
- andel särskilt krävande ärenden	4,5%	5,9%	6,6%	0,7 p.e.

Källa: Guppi

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

Brottsmisstankar, förhör och beslag	2018	2019	2020	2019-2020
<b>Brottsmisstankar<sup>2)</sup></b>	20 056	16 795	14 558	-13,3%
- inom brottsutredningar <sup>3)</sup>	13 508	12 002	11 093	-7,6%
<b>Förhör</b>	3 660	2 988	3 171	6,1%
- varav mängdärenden	230	129	156	20,9%
-varav projektärenden	1 853	1 924	1 849	-3,9%
-varav särskilt krävande ärenden	1 577	935	1 166	24,7%
<b>Beslag</b>	1 009	430	1 547	259,8%
- varav mängdärenden	0	2	2	-
-varav projektärenden	152	167	304	82,0%
-varav särskilt krävande ärenden	857	261	1 241	375,5%

Källa: Guppi

Not 2) Brottsmisstankarna avser de brottsanmälningar som har upprättats inom beskattningsverksamheten.

Not 3) Brottsmisstankar som utretts av skattebrottsenheten.

Underrättelserapporter	2018	2019	2020	2019-2020
Underrättelserapporter	85	82	88	7,3%

Källa: Guppi

Registrerade ärenden	2018	2019	2020	2019-2020
Registrerade ärenden i Skatteverkets underrättelseregister (Skur)	1 669	1 900	2 203	15,9%

Källa: SKUR

Intäkter och kostnader	2018	2019	2020	2019-2020
Intäkter av anslag (tkr)	267 013	296 009	300 682	1,6%
Övriga intäkter (tkr)	487	0	0	-
Kostnader (tkr)	267 500	296 009	300 682	1,6%

Källa: UBW

## Brottsbekämpning

### Produktivitet

Nedlagd tid	2018	2019	2020	2019-2020
Operativ tid (dagar) <sup>4)</sup>	32 215	34 732	36 065	3,8%
- brottsutredningar	25 132	27 766	29 386	5,8%
- underrättelseverksamhet	4 550	4 044	3 613	-10,7%
- övrigt	2 533	2 922	3 066	23,4%

Källa: Guppi

Not 4) Antal dagar motsvarar tidredovisade timmar delat med 7,95 timmar. Uppgifter exklusive ofördelad tid och frånvaro.

Arbetsproduktivitet	2018	2019	2020	2019-2020
Avslutade brottsutredningar per dag	0,050	0,0461	0,049	5,5%
Underrättelserapporter per dag	0,019	0,020	0,024	20,1%

Källa: Guppi

Styckkostnad	2018	2019	2020	2019-2020
Kostnad per avslutad brottsutredning (kr)	221 074	240 658	220 765	-8,3%

Källa: UBW och Guppi

### Kvalitet

Genomströmningstider	2018	2019	2020	2019-2020
- Utredningstid för mängdärenden	73	71	103	45,1%
- Utredningstid för projektärenden	313	314	306	-2,5%
- Utredningstid för särskilt krävande ärenden	537	613	499	-18,6%

Källa: Guppi

Ärendebalanser	2018	2019	2020	2019-2020
Ärendebalans brottsutredningar	1 161	1 137	1 418	24,7%

Källa: Guppi

Övriga uppgifter	2018	2019	2020	2019-2020
Andelen ärenden äldre än 1 år av skattebrottsenhetens samtliga ärenden	27%	29%	21%	8 p.e.

Källa: Guppi

## Brottsbekämpning

Kvalitetssäkring. Andel ärenden per kategori <sup>1)</sup>	2018	2019	2020	2019-2020
<b>Registrering</b>				
God	96,4%	84,2%	79,8%	-4,4 p.e.
Tillfredsställande	1,8%	10,5%	18,3%	7,8 p.e.
Inte tillfredsställande	1,8%	5,3%	1,9%	-3,4 p.e.
<b>Utredning/handläggning</b>				
God	80,2%	89,0%	80,2%	-8,8 p.e.
Tillfredsställande	15,5%	9,0%	19,8%	10,8 p.e.
Inte tillfredsställande	4,3%	2,0%	0,0%	-2 p.e.
<b>Beslut</b>				
God	96,5%	97,8%	100,0%	2,2 p.e.
Tillfredsställande	2,6%	2,2%	0,0%	-2,2 p.e.
Inte tillfredsställande	0,9%	0,0%	0,0%	0,0 p.e.
<b>Information</b>				
God	97,3%	100,0%	100,0%	0,0 p.e.
Tillfredsställande	1,8%	0,0%	0,0%	0,0 p.e.
Inte tillfredsställande	0,9%	0,0%	0,0%	0,0 p.e.
<b>Språk</b>				
God	95,6%	97,7%	96,2%	-1,5 p.e.
Tillfredsställande	3,5%	2,3%	1,9%	-0,4 p.e.
Inte tillfredsställande	0,9%	0,0%	1,9%	1,9 p.e.
<b>Bemötande</b>				
God	95,9%	96,2%	98,8%	2,6 p.e.
Tillfredsställande	3,1%	3,8%	1,2%	-2,6 p.e.
Inte tillfredsställande	1,0%	0,0%	0,0%	0,0 p.e.
<b>Arkivering</b>				
God	93,6%	94,0%	94,1%	0,1 p.e.
Tillfredsställande	4,6%	3,0%	5,9%	2,9 p.e.
Inte tillfredsställande	1,8%	3,0%	0,0%	-3 p.e.
<b>Handläggningstid</b>				
God	68,1%	78,0%	80,0%	2 p.e.
Tillfredsställande	27,6%	18,0%	16,2%	-1,8 p.e.
Inte tillfredsställande	4,3%	4,0%	3,8%	-0,2 p.e.

Källa: Skatteverkets kvalitetssäkringsmodell

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

## 20.6 Folkbokföring

### Produktionsmått

Volym	2018	2019	2020	2019-2020
Avslutade folkbokföringsärenden	3 344 273	3 324 089	3 318 322	-0,2%
- varav flyttning	1 831 770	1 817 088	1 866 369	2,7%
- varav invandring	122 026	117 643	89 628	-23,8%
- varav bosättningskontroll <sup>1)</sup>	69 477	73 151	98 416	34,5%
- varav övrigt <sup>2)</sup>	1 320 576	1 316 096	1 263 909	-4,0%
- varav insatser <sup>1)</sup>	0	0	0	0,0%

Källa: Guppi

Not 1) Ärenden som 2018 (1 399) och 2019 (955) återfanns inom insatser har flyttats till bosättningskontroll för jämförbarhet med 2020.

Not 2) Ärendegruppen övrigt innehåller ett stort antal ärendetyper, till exempel namn, civilstånd, födelse och dödsfall.

Flyttanmälningar	2018	2019	2020	2019-2020
Mottagna flyttanmälningar <sup>3)</sup>	1 170 126	1 175 556	1 221 569	3,9%
- varav via e-tjänst	909 331	978 529	1 065 155	8,9%
Andel flyttanmälningar via e-tjänsten Flyttanmälan	78%	83%	87%	4 p.e.

Källa: Guppi

Not 3) En anmälan kan avse flera personer.

Personbevis	2018	2019	2020	2019-2020
Utskrift av personbevis	2 904 053	2 948 304	3 243 222	10,0%
- fördelning kvinnor/män	47/53	46/54	47/53	-
- varav via e-tjänst	1 670 109	1 760 467	2 148 117	22,0%
- fördelning kvinnor/män	43/57	43/57	44/56	-
Andel personbevis som skrivs ut via e-tjänsten	58%	60%	66%	6 p.e.

Källa: Guppi och Folkbokföringsdatabasen

Övrigt	2018	2019	2020	2019-2020
Födslar via e-tjänst	99%	99%	100%	1 p.e.
Utskrift av dödsfallsintyg via e-tjänst	487 717	489 608	560 712	14,5%
Dödsbevis via e-tjänst	14%	19%	21%	2 p.e.
Spärrtjänst via e-tjänst	933 412	1 072 152	1 165 643	8,7%
Särskild postadress via e-tjänst	47%	44%	35%	-9 p.e.

Källa: Guppi och Folke

Kontroll inom bosättning	2018	2019	2020	2019-2020
Bosättningskontroll, utredningar <sup>4)</sup>	21 050	21 019	22 061	5,0%

Källa: Guppi

Not 4) Utredningar som 2018 och 2019 återfanns inom insatser har flyttats till bosättningskontroll för jämförbarhet med 2020.

Avisering genom Navet	2018	2019	2020	2019-2020
Poster levererade från Navet <sup>5)</sup>	414 632 067	582 529 735	739 091 445	26,9%
Slagningar i Webservice	210 818 952	247 211 178	320 430 119	29,6%

Källa: Navet

Not 5) En post är lika med en uppgift.

## Folkbokföring

Intäkter och kostnader	2018	2019	2020	2019-2020
Intäkter av anslag (tkr)	919 870	918 023	935 810	1,9%
Övriga intäkter (tkr) <sup>6)</sup>	32 674	33 130	38 509	16,2%
Kostnader (tkr)	952 544	951 153	971 219	2,1%

Källa: UBW

Not 6) Avgiftsintäkter för aviseringssystemet Navet, namnären den med mera.

## Produktivitet

Nedlagd tid <sup>7)</sup>	2018	2019	2020	2019-2020
Operativ tid (dagar) <sup>8)</sup>	114 805	114 794	125 401	9,2%
- varav flyttning	27 503	27 962	30 678	9,7%
- varav invandring	21 760	27 712	25 811	-6,9%
- varav bosättningskontroll <sup>9)</sup>	24 990	17 677	21 208	20,0%
- varav övrigt <sup>10)</sup>	39 251	40 666	47 305	16,3%
- varav insatser <sup>9)</sup>	1 301	777	400	-48,5%

Källa: Guppi

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

Not 8) Exklusive ofördelad tid och frånvaro.

Not 9) Tid 2018 och 2019 inom insatsen Begränsa avsiktliga fel har flyttats till bosättningskontroll för att skapa jämförbarhet med 2020.

Not 10) Ärendegruppen övrigt innehåller ett stort antal ärendetyper, t.ex. namn, civilstånd, födelse och dödsfall.

Arbetsproduktivitet	2018	2019	2020	2019-2020
Flyttning	66,6	65,0	60,8	-6,4%
Invandring	5,6	4,2	3,5	-18,2%
Bosättningskontroll <sup>11)</sup>	2,8	4,1	4,6	13,2%
Övrigt <sup>12)</sup>	33,6	32,4	26,7	-17,4%

Källa: Guppi

Not 11) Volym och nedlagd tid för ärendegruppen Bosättningskontroll är justerad 2018 och 2019 för att skapa jämförbarhet med 2020.

Not 12) Ärendegruppen övrigt innehåller ett stort antal ärendetyper, t.ex. namn, civilstånd, födelse och dödsfall.

Styckkostnad	2018	2019	2020	2019-2020
Kostnad per avslutat folkbokföringsärende	285	286	293	2,3%
Kostnad per invånare <sup>13)</sup>	93	92	94	1,6%

Källa: UBW, Guppi och Statistiska centralbyrån

Not 13) Folkmängd i Sverige enligt Statistiska centralbyrån per den 30 november för respektive år 2018: 10 223 505 personer, 2019: 10 323 857 personer samt 2020: 10 380 245 personer.

## Folkbokföring

### Kvalitet

Genomströmningstider	2018	2019	2020	2019-2020
<b>Avslutade ärenden flyttning</b>	1 831 770	1 817 088	1 866 369	2,7%
Andel inom 6 dagar <sup>14)</sup>	55%	53%	53%	0 p.e.
Andel inom 30 dagar <sup>15)</sup>	90%	89%	89%	0 p.e.
<b>Avslutade ärenden invandring från Norden och övriga länder (exkl. EU/EES)</b>	89 262	84 961	62 291	-26,7%
Andel inom 6 dagar <sup>14)</sup>	41%	27%	25%	-2 p.e.
Andel inom 14 dagar <sup>16)</sup>	62%	50%	45%	-5 p.e.
Andel inom 30 dagar <sup>15)</sup>	81%	69%	62%	-7 p.e.
<b>Avslutade ärenden invandring från EU/EES</b>	32 764	32 682	27 337	-16,4%
Andel inom 30 dagar <sup>15)</sup>	54%	36%	33%	-3 p.e.
<b>Avslutade ärenden bosättningskontroll</b>	68 502	72 307	98 416	36,1%
Andel inom 6 dagar <sup>14)</sup>	35%	31%	26%	-9 p.e.
Andel inom 90 dagar <sup>17)</sup>	61%	63%	73%	9 p.e.
<b>Avslutade ärenden övrigt<sup>18)</sup></b>	1 320 576	1 316 096	1 263 909	-4,0%
Andel inom 6 dagar <sup>14)</sup>	53%	52%	52%	0 p.e.
Andel inom 30 dagar <sup>15)</sup>	76%	77%	75%	-2 p.e.

Källa: Guppi

Not 14) Skatteverket har under 2020 valt att följa andel ärenden avslutade inom 6 dagar.

Not 15) Skatteverket har under 2020 valt att följa andel ärenden avslutade inom 30 dagar.

Not 16) Skatteverket har under 2020 valt att följa andel ärenden avslutade inom 14 dagar.

Not 17) Skatteverket har under 2020 valt att följa andel ärenden avslutade inom 90 dagar.

Not 18) Ärendegruppen övrigt innehåller ett stort antal ärendetyper, till exempel namn, civilstånd, födelse och dödsfall.

Ärendebalanser	2018	2019	2020	2019-2020
Flyttning	6 057	6 044	7 275	20,4%
Invandring	8 740	8 802	12 756	44,9%
Bosättningskontroll <sup>19)</sup>	23 107	28 712	32 944	14,7%
Övrigt <sup>20)</sup>	40 908	40 747	41 711	2,4%

Källa: Guppi

Not 19) Ärendebalanser för ärendegruppen Bosättningskontroll är justerad 2018 och 2019 för att skapa jämförbarhet med 2020.

Not 20) Ärendegruppen övrigt innehåller ett stort antal ärendetyper, t.ex. namn, civilstånd, födelse och dödsfall.

Övriga uppgifter <sup>21)</sup>	2018	2019	2020	2019-2020
Andel utredningar bosättningskontroll	28%	27%	22%	-5 p.e.
Andel utredningar med ändring bosättningskontroll <sup>22)23)</sup>	81%	76%	64%	-12 p.e.

Källa: Guppi

Not 21) Andel utredningar för ärendegruppen Bosättningskontroll är justerad 2018 och 2019 för att skapa jämförbarhet med 2020.

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 <sup>1)</sup>	2018	2019	2020	2019-2020
<b>Antal</b>	<b>1612</b>	<b>1344</b>	<b>931</b>	
<b>Registrering</b>				
God	98,9%	86,2%	93,4%	7,2 p.e.
Tillfredsställande	0,7%	10,9%	4,1%	-6,8 p.e.
Inte tillfredsställande	0,4%	2,9%	2,5%	-0,4 p.e.
<b>Utredning/handläggning</b>				
God	94,1%	85,7%	87,9%	2,2 p.e.
Tillfredsställande	5,0%	10,1%	8,2%	-1,9 p.e.
Inte tillfredsställande	0,9%	4,2%	3,9%	-0,3 p.e.
<b>Beslut</b>				
God	98,1%	93,8%	94,3%	0,5 p.e.
Tillfredsställande	1,2%	4,2%	2,8%	-1,4 p.e.
Inte tillfredsställande	0,7%	2,0%	2,9%	0,9 p.e.
<b>Information</b>				
God	99,2%	93,4%	90,6%	-2,8 p.e.
Tillfredsställande	0,6%	5,2%	7,4%	2,2 p.e.
Inte tillfredsställande	0,2%	1,4%	2,0%	0,6 p.e.
<b>Språk</b>				
God	96,2%	94,1%	94,3%	0,2 p.e.
Tillfredsställande	3,6%	5,7%	5,5%	-0,2 p.e.
Inte tillfredsställande	0,2%	0,2%	0,2%	0,0 p.e.
<b>Bemötande</b>				
God	98,2%	95,5%	96,7%	1,2 p.e.
Tillfredsställande	1,8%	3,6%	2,8%	-0,8 p.e.
Inte tillfredsställande	0,0%	0,9%	0,5%	-0,4 p.e.
<b>Arkivering</b>				
God	93,7%	80,8%	90,4%	9,7 p.e.
Tillfredsställande	6,1%	16,3%	7,1%	-9,3 p.e.
Inte tillfredsställande	0,2%	2,9%	2,5%	-0,4 p.e.
<b>Handläggningstid</b>				
God	94,1%	70,4%	74,3%	3,9 p.e.
Tillfredsställande	3,6%	16,4%	11,3%	-5,1 p.e.
Inte tillfredsställande	2,3%	13,2%	14,4%	1,2 p.e.

Källa: Skatteverkets kvalitetssäkringsmodell

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

## Folkbokföring

### Kvalitetssäkring av ärenden uppdelat på kvinnor och män

Andel ärenden per indikator	2019			2020		
	Kvinnor	Män	Annat <sup>1)</sup>	Kvinnor	Män	Annat <sup>1)</sup>
<b>Antal</b>	<b>511</b>	<b>554</b>	<b>279</b>	<b>315</b>	<b>474</b>	<b>142</b>
<b>Registrering</b>						
God	87,4%	84,2%	88,9%	93,5%	92,4%	96,5%
Tillfredsställande	11,4%	11,8%	8,2%	4,8%	4,5%	1,4%
Inte tillfredsställande	1,2%	4,0%	2,9%	1,7%	3,1%	2,1%
<b>Utredning/handläggning</b>						
God	89,2%	81,0%	90,0%	89,1%	87,2%	88,1%
Tillfredsställande	8,3%	11,8%	9,4%	6,1%	9,7%	7,7%
Inte tillfredsställande	2,5%	7,2%	0,6%	4,8%	3,1%	4,2%
<b>Beslut</b>						
God	95,5%	91,3%	96,4%	94,0%	94,5%	94,2%
Tillfredsställande	4,1%	4,9%	3,0%	2,5%	3,2%	2,2%
Inte tillfredsställande	0,4%	3,8%	0,6%	3,5%	2,3%	3,6%
<b>Information</b>						
God	93,9%	92,9%	93,3%	88,3%	93,0%	87,9%
Tillfredsställande	4,5%	6,0%	5,2%	10,6%	6,2%	3,0%
Inte tillfredsställande	1,6%	1,1%	1,5%	1,1%	0,8%	9,1%
<b>Språk</b>						
God	96,5%	92,2%	93,2%	94,7%	93,3%	97,7%
Tillfredsställande	3,3%	7,6%	6,3%	4,9%	6,5%	2,3%
Inte tillfredsställande	0,2%	0,2%	0,5%	0,4%	0,2%	0,0%
<b>Bemötande</b>						
God	97,4%	93,7%	95,3%	96,5%	96,7%	97,6%
Tillfredsställande	2,2%	4,8%	4,2%	2,8%	3,1%	1,2%
Inte tillfredsställande	0,4%	1,5%	0,5%	0,7%	0,2%	1,2%
<b>Arkivering</b>						
God	82,2%	79,9%	80,2%	91,9%	91,7%	83,7%
Tillfredsställande	14,8%	16,4%	18,6%	6,0%	6,5%	11,3%
Inte tillfredsställande	3,0%	3,7%	1,2%	2,1%	1,8%	5,0%
<b>Handläggningstid</b>						
God	70,2%	65,7%	80,1%	72,6%	73,8%	79,5%
Tillfredsställande	16,3%	18,3%	12,7%	15,1%	9,4%	9,2%
Inte tillfredsställande	13,5%	16,0%	7,2%	12,3%	16,8%	11,3%

Källa: Skatteverkets kvalitetssäkringsmodell

Not 1) Avser till exempel företag, dödsbo eller då det inte går att avgöra kön.

## 20.7 Fastighetstaxering

Fastighetstaxering av olika fastighetstyper sker enligt ett rullande schema. 2020 års förenklade fastighetstaxering avsåg lantbruk. Senast taxering gjordes av dessa fastigheter var 2017.

### Produktionsmätt

Volym	2017	2018	2019	2020	2017-2020
Grundbeslut allmän/förenklad fastighetstaxering	384 563	2 432 497	389 363	388 664	1,1%
Grundbeslut särskild fastighetstaxering	69 394	35 769	74 588	68 597	-1,1%

Källa: Fastighetstaxeringsregistret

Inlämnade deklarationer	2017	2018	2019	2020	2017-2020
Lantbruksdeklarationer	64 670	-	-	54 363	-15,9%
- varav lämnade på papper	44 634	-	-	27 206	-39,0%
- varav lämnade via e-tjänst	20 036	-	-	27 157	35,5%
- andel lämnade via e-tjänst	31%	-	-	50%	19 p.e.

Källa: Fastighetstaxeringsregistret

Fastställda deklarationer	2017	2018	2019	2020	2017-2020
Lantbruksdeklarationer	74 114	-	-	59 267	-20,0%
- varav maskinellt fastställda	20 157	-	-	24 845	23,3%
- andel maskinellt fastställda	27%	-	-	42%	15 p.e.
- varav manuellt fastställda	53 957	-	-	34 422	-36,2%
- andel manuellt fastställda	73%	-	-	58%	-15 p.e.

Källa: Fastighetstaxeringsregistret

Intäkter och kostnader	2017	2018	2019	2020	2017-2020
Intäkter av anslag (tkr)	208 010	228 736	240 680	238 358	14,6%
Övriga intäkter (tkr)	6	0	0	0	-100,0%
Kostnader (tkr)	208 015	228 736	240 680	238 358	14,6%

Källa: UBW

## Fastighetstaxering

### Produktivitet

Nedlagd tid	2017	2018	2019	2020	2017-2020
Operativ tid (dagar) <sup>1)</sup>	24 110	24 942	24 103	21 721	-9,9%

Källa: UBW och Guppi

Not 1) Uppgifter exkl. ofördelad tid och frånvaro.

Arbetsproduktivitet	2017	2018	2019	2020	2017-2020
Grundbeslut per dag	18,8	99,0	19,2	21,1	11,8%

Källa: UBW Guppi och Fastighetstaxeringsregistret

Styckkostnad	2017	2018	2019	2020	2017-2020
Kostnad per grundbeslut (kr)	458	93	519	521	13,8%

Källa: UBW Guppi och Fastighetstaxeringsregistret

### Kvalitet

Genomströmningstider <sup>1)</sup>	2017	2018	2019	2020	2017-2020
Omprövningar på fastighetsägarens initiativ som är klara inom en månad	48%	39%	26%	40%	-8 p.e.
Omprövningar på fastighetsägarens initiativ som är klara inom två månader	72%	71%	52%	62%	-10 p.e.

Källa: Guppi

Not 1) Uppgifter för 2017, 2018 och 2019 är justerade så att även omprövningar på Skatteverkets initiativ ingår, för att vara jämförbara med 2020.

Ärendebalanser <sup>1)</sup>	2017	2018	2019	2020	2017-2020
Omprövningar <sup>1)</sup>	1 580	1 890	2 108	1 505	-4,7%

Källa: Guppi

Not 1) Uppgifter för 2017, 2018 och 2019 är justerade så att även omprövningar på Skatteverkets initiativ ingår, för att vara jämförbara med 2020.

## Fastighetstaxering

Kvalitetssäkring. Andel ärenden per kategori <sup>1)</sup>	2018	2019	2020	2019-2020
<b>Antal</b>	<b>526</b>	<b>1346</b>	<b>1161</b>	
<b>Registrering</b>				
God	97,9%	92,7%	95,0%	2,3 p.e.
Tillfredsställande	1,1%	3,4%	1,6%	-1,8 p.e.
Inte tillfredsställande	1,0%	3,9%	3,4%	-0,5 p.e.
<b>Utredning/handläggning</b>				
God	85,2%	83,5%	83,3%	-0,2 p.e.
Tillfredsställande	8,7%	10,0%	10,0%	0,0 p.e.
Inte tillfredsställande	6,1%	6,5%	6,7%	0,2 p.e.
<b>Beslut</b>				
God	90,8%	87,8%	95,1%	7,3 p.e.
Tillfredsställande	4,6%	7,6%	1,5%	-6,1 p.e.
Inte tillfredsställande	4,6%	4,6%	3,4%	-1,2 p.e.
<b>Information</b>				
God	96,3%	88,5%	100,0%	11,5 p.e.
Tillfredsställande	2,7%	10,7%	0,0%	-10,7 p.e.
Inte tillfredsställande	1,0%	0,8%	0,0%	-0,8 p.e.
<b>Språk</b>				
God	95,1%	94,8%	99,2%	4,4 p.e.
Tillfredsställande	3,4%	4,7%	0,8%	-3,9 p.e.
Inte tillfredsställande	1,5%	0,5%	0,0%	-0,5 p.e.
<b>Bemötande</b>				
God	96,0%	94,2%	99,9%	5,7 p.e.
Tillfredsställande	2,9%	4,8%	0,1%	-4,7 p.e.
Inte tillfredsställande	1,1%	1,0%	0,0%	-1,0 p.e.
<b>Arkivering</b>				
God	100,0%	99,4%	99,8%	0,4 p.e.
Tillfredsställande	0,0%	0,3%	0,1%	-0,2 p.e.
Inte tillfredsställande	0,0%	0,3%	0,1%	-0,2 p.e.
<b>Handläggningstid</b>				
God	99,1%	98,6%	99,4%	0,8 p.e.
Tillfredsställande	0,6%	0,7%	0,3%	-0,4 p.e.
Inte tillfredsställande	0,3%	0,7%	0,3%	-0,4 p.e.

Källa: Skatteverkets kvalitetssäkringsmodell

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

## Fastighetstaxering

### Kvalitetssäkring av ärenden uppdelat på kvinnor och män

Andel ärenden per indikator	2019			2020		
	Kvinnor	Män	Annat <sup>1)</sup>	Kvinnor	Män	Annat <sup>1)</sup>
<b>Antal</b>	<b>138</b>	<b>215</b>	<b>993</b>	<b>274</b>	<b>628</b>	<b>259</b>
<b>Registrering</b>						
God	92,0%	87,1%	94,0%	95,7%	95,3%	94,2%
Tillfredsställande	0,7%	6,2%	3,2%	0,7%	1,4%	2,7%
Inte tillfredsställande	7,3%	6,7%	2,8%	3,6%	3,3%	3,1%
<b>Utredning/handläggning</b>						
God	75,3%	78,2%	85,8%	80,0%	83,6%	86,1%
Tillfredsställande	10,9%	8,8%	10,2%	13,1%	8,4%	10,4%
Inte tillfredsställande	13,8%	13,0%	4,0%	6,9%	8,0%	3,5%
<b>Beslut</b>						
God	79,8%	82,5%	90,0%	94,0%	95,7%	94,8%
Tillfredsställande	7,3%	8,0%	7,6%	2,0%	0,9%	2,4%
Inte tillfredsställande	12,9%	9,5%	2,4%	4,0%	3,4%	2,8%
<b>Information</b>						
God	100,0%	83,3%	88,2%	100,0%	100,0%	100,0%
Tillfredsställande	0,0%	16,7%	10,9%	0,0%	0,0%	0,0%
Inte tillfredsställande	0,0%	0,0%	0,9%	0,0%	0,0%	0,0%
<b>Språk</b>						
God	100,0%	92,6%	94,3%	98,9%	99,6%	98,7%
Tillfredsställande	0,0%	6,7%	5,2%	1,1%	0,4%	1,3%
Inte tillfredsställande	0,0%	0,7%	0,5%	0,0%	0,0%	0,0%
<b>Bemötande</b>						
God	98,4%	96,3%	93,0%	100,0%	100,0%	99,6%
Tillfredsställande	1,6%	3,1%	5,7%	0,0%	0,0%	0,4%
Inte tillfredsställande	0,0%	0,6%	1,3%	0,0%	0,0%	0,0%
<b>Arkivering</b>						
God	100,0%	98,0%	99,7%	99,6%	99,8%	100,0%
Tillfredsställande	0,0%	0,0%	0,3%	0,0%	0,2%	0,0%
Inte tillfredsställande	0,0%	2,0%	0,0%	0,4%	0,0%	0,0%
<b>Handläggningstid</b>						
God	99,0%	97,5%	98,8%	99,6%	100,0%	98,0%
Tillfredsställande	1,0%	1,9%	0,4%	0,4%	0,0%	0,8%
Inte tillfredsställande	0,0%	0,6%	0,8%	0,0%	0,0%	1,2%

Källa: Skatteverkets kvalitetssäkringsmodell

Not 1) Avser till exempel företag, dödsbo eller då det inte går att avgöra kön.

## 20.8 Bouppteckningar och äktenskapsregistret

### Produktionsmått

Volym	2018	2019	2020	2019-2020
Registrerade bouppteckningar	85 883	80 912	84 009	3,8%
Registrerade ärenden i äktenskapsregistret <sup>1)</sup>	22 040	22 154	21 583	-2,6%

Källa: Guppi

Not 1) Avser gåva mellan makar, äktenskapsförord, anmälan om bodelning, bodelningshandling och lagvalsavtal.

Volym i ärendehandläggning	2018	2019	2020	2019-2020
Avslutade bouppteckningsärenden <sup>2)</sup>	96 617	91 090	93 792	3,0%

Källa: Guppi

Not 2) I avslutade bouppteckningsärenden ingår dödsboanmälningar från socialtjänsten samt tilläggsbouppteckningar med mera, vilket motsvarar cirka 7 500 ärenden per år.

Verksamhetens intäkter och kostnader	2018	2019	2020	2019-2020
Intäkter av anslag (tkr)	76 390	82 178	79 065	-3,8%
- varav bouppteckning	64 950	70 829	68 975	-2,6%
- varav äktenskapsregistret	11 440	11 347	10 091	-11,1%
Övriga intäkter (tkr)	4	4	8	94,7%
- varav bouppteckning	0	0	0	0,0%
- varav äktenskapsregistret	4	4	8	94,7%
Kostnader (tkr)	76 394	82 182	79 073	-3,8%
- varav bouppteckning	64 950	70 829	68 975	-2,6%
- varav äktenskapsregistret	11 444	11 351	10 099	-11,0%

Källa: UBW

### Produktivitet

Nedlagd tid	2018	2019	2020	2019-2020
Operativ tid (dagar) <sup>3)</sup>	11 205	11 110	10 995	-1,0%
- varav bouppteckningar	10 134	9 972	9 784	-1,9%
- varav äktenskapsregistret	1 071	1 138	1 211	6,4%

Källa: UBW och Guppi

Not 3) Uppgifter exklusive ofördelad tid och frånvaro.

Arbetsproduktivitet	2018	2019	2020	2019-2020
Registrerade bouppteckningar per dag <sup>4)</sup>	8,5	8,1	8,6	5,8%
Registrerade ärenden i äktenskapsregistret per dag <sup>5)</sup>	20,6	19,5	17,8	-8,5%

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	2018	2019	2020	2019-2020
Kostnad per bouppteckning (kr)	756	875	821	-6,2%
Kostnad per registrerat ärende i äktenskapsregistret (kr)	519	512	468	-8,7%

Källa: UBW och Guppi

## Bouppteckningar och äktenskapsregistret

### Kvalitet

Genomströmningstider	2018	2019	2020	2019-2020
<b>Bouppteckningar</b>				
Andel bouppteckningsärenden som är registrerade inom fyra veckor	90%	94%	35%	-59 p.e.
Andel bouppteckningsärenden som är registrerade inom nio veckor	99%	99%	98%	-1 p.e.
<b>Äktenskapsregistret</b>				
Andel registrerade ärenden inom två veckor	77%	66%	79%	13 p.e.
Andel registrerade ärenden inom tre veckor	96%	94%	92%	-2 p.e.
Källa: Guppi				
<b>Ärendebalanser</b>				
Ärendebalans för bouppteckningsärenden	3 629	6 113	12 410	103,0%
Källa: Guppi				
<b>Kvalitetssäkring. Andel ärenden per kategori <sup>1)</sup></b>				
<b>Antal</b>	<b>326</b>	<b>215</b>	<b>249</b>	
<b>Registrering</b>				
God	100,0%	93,5%	95,6%	2,1 p.e.
Tillfredsställande	0,0%	4,2%	2,0%	-2,2 p.e.
Inte tillfredsställande	0,0%	2,3%	2,4%	0,1 p.e.
<b>Utredning/handläggning</b>				
God	97,0%	81,9%	87,2%	5,3 p.e.
Tillfredsställande	1,6%	13,0%	4,8%	-8,2 p.e.
Inte tillfredsställande	1,4%	5,1%	8,0%	2,9 p.e.
<b>Beslut</b>				
God	97,2%	95,8%	96,4%	0,6 p.e.
Tillfredsställande	1,4%	1,4%	0,0%	-1,4 p.e.
Inte tillfredsställande	1,4%	2,8%	3,6%	0,8 p.e.
<b>Information</b>				
God	100,0%	100,0%	IA <sup>2)</sup>	IA <sup>2)</sup>
Tillfredsställande	0,0%	0,0%	IA <sup>2)</sup>	IA <sup>2)</sup>
Inte tillfredsställande	0,0%	0,0%	IA <sup>2)</sup>	IA <sup>2)</sup>
<b>Språk</b>				
God	95,0%	97,0%	99,5%	2,5 p.e.
Tillfredsställande	5,0%	3,0%	0,5%	2,5 p.e.
Inte tillfredsställande	0,0%	0,0%	0,0%	0,0 p.e.
<b>Bemötande</b>				
God	98,6%	98,9%	100,0%	1,1 p.e.
Tillfredsställande	1,4%	1,1%	0,0%	-1,1 p.e.
Inte tillfredsställande	0,0%	0,0%	0,0%	0,0 p.e.
<b>Arkivering</b>				
God	97,0%	98,6%	96,0%	-2,6 p.e.
Tillfredsställande	2,7%	1,4%	1,6%	0,2 p.e.
Inte tillfredsställande	0,3%	0,0%	2,4%	2,4 p.e.
<b>Handläggningstid</b>				
God	99,5%	98,1%	72,3%	-25,8 p.e.
Tillfredsställande	0,0%	1,4%	27,7%	26,3 p.e.
Inte tillfredsställande	0,5%	0,5%	0,0%	-0,5 p.e.

Källa: Skatteverkets kvalitetssäkringsmodell

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

Not 2) Inte aktuell



## Bouppteckningar och äktenskapsregistret

### Kvalitetssäkring av ärenden uppdelat på kvinnor och män

Andel ärenden per indikator	2019			2020		
	Kvinnor	Män	Annat <sup>1)</sup>	Kvinnor	Män	Annat <sup>1)</sup>
<b>Antal</b>	<b>44</b>	<b>46</b>	<b>125</b>	<b>46</b>	<b>51</b>	<b>152</b>
<b>Registrering</b>						
God	93,2%	89,1%	95,2%	89,1%	92,1%	98,6%
Tillfredsställande	4,5%	10,9%	1,6%	2,2%	5,9%	0,7%
Inte tillfredsställande	2,3%	0,0%	3,2%	8,7%	2,0%	0,7%
<b>Utredning/handläggning</b>						
God	72,8%	74,0%	88,0%	76,1%	82,3%	92,1%
Tillfredsställande	22,7%	21,7%	6,4%	8,7%	5,9%	3,3%
Inte tillfredsställande	4,5%	4,3%	5,6%	15,2%	11,8%	4,6%
<b>Beslut</b>						
God	95,4%	95,6%	96,0%	93,5%	96,1%	97,4%
Tillfredsställande	2,3%	2,2%	0,8%	0,0%	0,0%	0,0%
Inte tillfredsställande	2,3%	2,2%	3,2%	6,5%	3,9%	2,6%
<b>Information</b>						
God	%	%	100,0%	IA	IA	IA
Tillfredsställande	%	%	0,0%	IA	IA	IA
Inte tillfredsställande	%	%	0,0%	IA	IA	IA
<b>Språk</b>						
God	84,6%	94,4%	100,0%	100,0%	97,1%	100,0%
Tillfredsställande	15,4%	5,6%	0,0%	0,0%	2,9%	0,0%
Inte tillfredsställande	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
<b>Bemötande</b>						
God	100,0%	94,1%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Tillfredsställande	0,0%	5,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Inte tillfredsställande	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
<b>Arkivering</b>						
God	95,5%	100,0%	99,2%	95,6%	92,1%	97,4%
Tillfredsställande	4,5%	0,0%	0,8%	2,2%	2,0%	1,3%
Inte tillfredsställande	0,0%	0,0%	0,0%	2,2%	5,9%	1,3%
<b>Handläggningstid</b>						
God	100,0%	100,0%	96,8%	100,0%	100,0%	54,6%
Tillfredsställande	0,0%	0,0%	2,4%	0,0%	0,0%	45,4%
Inte tillfredsställande	0,0%	0,0%	0,8%	0,0%	0,0%	0,0%

Källa: Skatteverkets kvalitetssäkringsmodell

Not 1) Avser till exempel företag, dödsbo eller då det inte går att avgöra kön.

## 20.9 Id-kort

### Produktionsmått

Volym	2018	2019	2020	2019-2020
Utfärdade id-kort	153 497	162 426	138 866	-14,5%
Utlämnade id-kort	148 720	160 857	132 595	-17,6%
- fördelning kvinnor/män	50/50	49/51	50/50	-

Källa: Guppi och IDA

Ansökningar	2018	2019	2020	2019-2020
Ansökningar om id-kort	160 069	168 190	142 193	-15,5%
- fördelning kvinnor/män	50/50	49/51	50/50	-
Avslutade ärenden	155 285	164 366	140 737	-14,4%
Avslag på ansökan om id-kort	759	895	832	-7,0%

Källa: Guppi och IDA

Verksamhetens intäkter och kostnader	2018	2019	2020	2019-2020
Intäkter av anslag (tkr)	59 069	29 708	19 806	-33,3%
Övriga intäkter (tkr)	65 448	69 310	58 907	-15,0%
Kostnader	124 518	99 019	78 713	-20,5%
- varav personal och drift (tkr)	108 241	78 183	62 562	-20,0%
- varav material (tkr) <sup>1)</sup>	16 277	20 836	16 151	-22,5%

Källa: UBW

Not 1) Id-kortsverksamheten har betydande inköpskostnader. För att åskådliggöra detta redovisas direkta inköpskostnader för bland annat kortstammar separat i sammanställningen.

### Produktivitet

Nedlagd tid	2018	2019	2020	2019-2020
Operativ tid (dagar) <sup>2) 3)</sup>	2 625	2 944	3 490	18,5%

Källa: UBW och Guppi

Not 2) Eftersom servicekontoren inte längre har Skatteverket som huvudman har nedlagd tid justerats till att avse tid på Skatteverket utan servicekontoren för samtliga år.

Not 3) Uppgifter exklusive ofördelad tid och frånvaro.

Arbetsproduktivitet	2018	2019	2020	2019-2020
Avslutade id-kort per dag <sup>4)</sup>	59,2	55,8	40,3	-27,8%

Källa: Guppi

Not 4) Beräknas som antal avslutade id-kortsärenden delat med operativ tid.

Styckkostnad	2018	2019	2020	2019-2020
Kostnad per utfärdat id-kort (kr) <sup>5)</sup>	811	610	567	-7,0%

Källa: UBW och Guppi

Not 5) Beräknas som summa materialkostnader och övriga kostnader delat med antal utfärdade id-kort.

### Kvalitet

Genomströmningstider	2018	2019	2020	2019-2020
Andelen id-kortsärenden handlagda inom två veckor	87%	88%	88%	0 p.e.
sex veckor <sup>6)</sup>	69%	56%	46%	10 p.e.

Källa: Guppi

Not 6) Avser beviljade och avslagna ansökningar om id-kort.

## Id-kort

Ärendebalanser	2018	2019	2020	2019-2020
Ärendebalans	4 630	4 292	4 001	-6,8%

Källa: Guppi

Kvalitetssäkring. Andel ärenden per kategori <sup>1)</sup>	2018	2019	2020	2019-2020
<b>Antal</b>	<b>90</b>	<b>153</b>	<b>140</b>	
<b>Registrering</b>				
God	93,4%	100,0%	98,6%	-1,4 p.e.
Tillfredsställande	3,3%	0,0%	1,4%	1,4 p.e.
Inte tillfredsställande	3,3%	0,0%	0,0%	0,0 p.e.
<b>Utredning/handläggning</b>				
God	83,4%	93,1%	84,2%	-8,9 p.e.
Tillfredsställande	12,2%	5,5%	10,5%	5,0 p.e.
Inte tillfredsställande	4,4%	1,4%	5,3%	3,9 p.e.
<b>Beslut</b>				
God	90,0%	96,5%	91,7%	-4,8 p.e.
Tillfredsställande	3,3%	1,4%	1,5%	0,1 p.e.
Inte tillfredsställande	6,7%	2,1%	6,8%	4,7 p.e.
<b>Information</b>				
God	97,8%	100,0%	IA <sup>2)</sup>	IA <sup>2)</sup>
Tillfredsställande	1,1%	0,0%	IA <sup>2)</sup>	IA <sup>2)</sup>
Inte tillfredsställande	1,1%	0,0%	IA <sup>2)</sup>	IA <sup>2)</sup>
<b>Språk</b>				
God	97,8%	100,0%	88,0%	-12,0 p.e.
Tillfredsställande	2,2%	0,0%	12,0%	12,0 p.e.
Inte tillfredsställande	0,0%	0,0%	0,0%	0,0 p.e.
<b>Bemötande</b>				
God	96,2%	100,0%	99,2%	-0,8 p.e.
Tillfredsställande	0,0%	0,0%	0,8%	0,8 p.e.
Inte tillfredsställande	3,8%	0,0%	0,0%	0,0 p.e.
<b>Arkivering</b>				
God	100,0%	99,3%	98,5%	0,8 p.e.
Tillfredsställande	0,0%	0,7%	0,0%	-0,7 p.e.
Inte tillfredsställande	0,0%	0,0%	1,5%	1,5 p.e.
<b>Handläggningstid</b>				
God	88,9%	100,0%	90,2%	-9,8 p.e.
Tillfredsställande	11,1%	0,0%	9,0%	9,0 p.e.
Inte tillfredsställande	0,0%	0,0%	0,8%	0,8 p.e.

Källa: Skatteverkets kvalitetssäkringsmodell

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

Not 2) Inte aktuell.

## Id-kort

### Kvalitetssäkring av ärenden uppdelat på kvinnor och män

Andel ärenden per indikator	2019			2020		
	Kvinnor	Män	Annat <sup>1)</sup>	Kvinnor	Män	Annat <sup>1)</sup>
<b>Antal</b>	<b>66</b>	<b>86</b>	<b>1</b>	<b>57</b>	<b>83</b>	
<b>Registrering</b>						
God	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	97,6%	
Tillfredsställande	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,4%	
Inte tillfredsställande	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	
<b>Utredning/handläggning</b>						
God	93,6%	92,6%	100,0%	80,7%	86,9%	
Tillfredsställande	4,8%	6,2%	0,0%	12,3%	9,2%	
Inte tillfredsställande	1,6%	1,2%	0,0%	7,0%	3,9%	
<b>Beslut</b>						
God	96,8%	96,2%	100,0%	92,9%	90,8%	
Tillfredsställande	3,2%	0,0%	0,0%	1,8%	1,3%	
Inte tillfredsställande	0,0%	3,8%	0,0%	5,3%	7,9%	
<b>Information</b>						
God	100,0%	100,0%	%	IA	IA	
Tillfredsställande	0,0%	0,0%	%	IA	IA	
Inte tillfredsställande	0,0%	0,0%	%	IA	IA	
<b>Språk</b>						
God	100,0%	100,0%	%	86,0%	89,5%	
Tillfredsställande	0,0%	0,0%	%	14,0%	10,5%	
Inte tillfredsställande	0,0%	0,0%	%	0,0%	0,0%	
<b>Bemötande</b>						
God	100,0%	100,0%	%	100,0%	98,7%	
Tillfredsställande	0,0%	0,0%	%	0,0%	1,3%	
Inte tillfredsställande	0,0%	0,0%	%	0,0%	0,0%	
<b>Arkivering</b>						
God	98,4%	100,0%	100,0%	98,2%	98,7%	
Tillfredsställande	1,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	
Inte tillfredsställande	0,0%	0,0%	0,0%	1,8%	1,3%	
<b>Handläggningstid</b>						
God	100,0%	100,0%	100,0%	87,7%	92,1%	
Tillfredsställande	0,0%	0,0%	0,0%	12,3%	6,6%	
Inte tillfredsställande	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,3%	

Källa: Skatteverkets kvalitetssäkringsmodell

Not 1) Avser till exempel företag, dödsbo eller då det inte går att avgöra kön.

## 20.10 Kompetensförsörjning

### Uppgifter om anställda

Uppgifterna om anställda avser i de flesta fall utgången av respektive år. Snittvärden markeras med kursiv stil.

<b>Tillsvidareanställda</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2019-2020</b>
Tillsvidareanställda	10 532	9 943	10 164	2,2%
- varav andel kvinnor	66,9%	66,3%	66,1%	-0,2 p.e.
- varav andel män	33,1%	33,7%	33,9%	0,2 p.e.
<i>Tillsvidareanställda i snitt</i>	<i>10 418</i>	<i>10 150</i>	<i>10 033</i>	<i>-1,2%</i>

Källa: Skatteverkets HR-rapporter

<b>Tidsbegränsat anställda</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2019-2020</b>
Tidsbegränsat anställda	216	201	256	27,4%
- varav andel kvinnor	64,4%	65,2%	63,3%	-1,9 p.e.
- varav andel män	35,6%	34,8%	36,7%	1,9 p.e.
<i>Tidsbegränsat anställda i snitt</i>	<i>280</i>	<i>292</i>	<i>333</i>	<i>14,0%</i>

Källa: Skatteverkets HR-rapporter

<b>Alla anställda</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2019-2020</b>
<i>Alla anställda i snitt</i>	<i>10 698</i>	<i>10 442</i>	<i>10 366</i>	<i>-0,7%</i>

Källa: Skatteverkets HR-rapporter

<b>Årsarbetskrafter</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2019-2020</b>
Årsarbetskrafter	9 642	9 113	9 481	4,0%
- varav tillsvidareanställda	9 446	8 923	9 243	3,6%
- varav tidsbegränsat anställda	195	190	235	23,7%
<i>Årsarbetskrafter i snitt</i>	<i>9 566</i>	<i>9 356</i>	<i>9 361</i>	<i>0,1%</i>

Källa: Skatteverkets HR-rapporter

<b>Delpensioner</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2019-2020</b>
Anställda med delpension	132	103	116	12,6%
- varav andel kvinnor	66,7%	66,0%	63,8%	-2,2 p.e.
- varav andel män	33,3%	34,0%	36,2%	2,2 p.e.

Källa: Skatteverkets HR-rapporter

## Kompetensförsörjning

Föräldraledighet och vård av barn	2018	2019	2020	2019-2020
Föräldralediga medarbetare	296	308	272	-11,7%
- varav andel kvinnor	88,5%	85,7%	91,5%	5,8 p.e.
- varav andel män	11,5%	14,3%	8,5%	-5,8 p.e.
Föräldralediga medarbetare på heltid	178	185	191	3,2%
- varav andel kvinnor	91,0%	87,0%	94,2%	7,2 p.e.
- varav andel män	9,0%	13,0%	5,8%	-7,2 p.e.
Föräldralediga medarbetare på deltid	118	123	81	-34,1%
- varav andel kvinnor	84,7%	83,7%	85,2%	1,5 p.e.
- varav andel män	15,3%	16,3%	14,8%	-1,5 p.e.
Uttag av föräldrapenning	5,2%	5,2%	5,1%	-0,1 p.e.
- kvinnor	6,4%	6,5%	6,4%	-1 p.e.
- män	2,9%	3,0%	2,6%	-0,4 p.e.
Uttag av tillfällig föräldrapenning	0,8%	0,8%	1,0%	0,2 p.e.
- kvinnor	0,9%	0,8%	1,1%	0,3 p.e.
- män	0,7%	0,7%	0,8%	0,1 p.e.

Källa: Skatteverkets HR-rapporter

Chefer	2018	2019	2020	2019-2020
Chefer	693	719	669	-7,0%
- varav andel kvinnor	64,5%	64,4%	64,7%	0,3 p.e.
- varav andel män	35,5%	35,6%	35,3%	-0,3 p.e.

Källa: Skatteverkets HR-rapporter

Externa rekryteringar och avgångar, tillsvidareanställda	2018	2019	2020	2019-2020
Externa rekryteringar	1 019	528	731	38,4%
Externa avgångar (andel) <sup>3)</sup>	953	1 202	606	-49,6%
- kvinnor	65,4%	69,6%	63,2%	
- män	34,6%	30,4%	36,8%	
- varav pensionsavgångar	325	270	207	-23,3%
- varav övriga avgångar	628	932	399	-57,2%
- övergång till Statens servicecenter	-	407	-	-
- anställda med kortare anställningstid än 1 år	10,4%	10,6%	10,1%	-0,5 p.e.

Källa: Skatteverkets HR-rapporter, Palasso

Ålder	2018	2019	2020	2019-2020
Snittålder, tillsvidareanställda	45,4	45,8	45,9	0,2%
- kvinnor	45,1	45,6	45,6	0,0%
- män	45,9	46,3	46,4	0,2%
Genomsnittlig pensionsålder	64,8	64,7	64,8	0,2%
- kvinnor	64,7	64,6	64,7	0,2%
- män	64,8	65,0	65,1	0,2%

Källa: Skatteverkets HR-rapporter

## Kompetensförsörjning

Anställningstid och akademisk utbildning, tillsvidareanställda	2018	2019	2020	2019-2020
Andel med anställningstid kortare än ett år	9,8%	5,1%	7,0%	2,1 p.e.
- kvinnor	6,7%	3,1%	4,3%	1,2 p.e.
- män	3,2%	2,0%	2,7%	0,7 p.e.
Andel med anställningstid mellan ett och fem år	22,5%	24,9%	24,3%	-0,6 p.e.
- kvinnor	15,5%	17,3%	16,5%	-0,8 p.e.
- män	7,0%	7,6%	7,8%	0,2 p.e.
Andel med akademisk utbildning om tre år eller mer	65,9%	67,6%	61,8%	-5,8 p.e.
- kvinnor	62,7%	64,6%	59,6%	-5 p.e.
- män	72,6%	73,4%	66,0%	-7,4 p.e.

Källa: Skatteverkets HR-rapporter

Sjukfrånvaro	2018	2019	2020	2019-2020
Sjukfrånvaro	4,8%	4,7%	4,2%	-0,5 p.e.
- kvinnor	5,7%	5,7%	5,0%	-0,7 p.e.
- män	2,9%	3,0%	2,6%	-0,4 p.e.
Långtidssjukfrånvaro	2,4%	2,5%	2,2%	-0,3 p.e.
- kvinnor	3,1%	3,1%	2,8%	-0,3 p.e.
- män	1,2%	1,3%	1,1%	-0,2 p.e.
Korttidssjukfrånvaro	1,9%	1,8%	1,5%	-0,3 p.e.
- kvinnor	2,1%	2,0%	1,7%	-0,3 p.e.
- män	1,5%	1,4%	1,2%	-0,2 p.e.

Källa: Skatteverkets HR-rapporter

## 20.11 Uppbörd

### Uppbörd redovisad mot inkomsttitlar enligt Skatteverkets räkenskaper

Miljarder kronor	2018	2019	2020	Förändring 2019-2020	
				Mdkr <sup>1)</sup>	%
<b>Uppbördsutfall</b>					
Fysiska personers inkomstskatt	799,1	797,2	796,8	-0,4	-0,1%
Juridiska personers inkomstskatt	205,4	204,6	209,4	4,8	2,3%
Arbetsgivaravgift	566,9	587,5	563,2	-24,2	-4,1%
Mervärdesskatt, netto	411,2	424,1	431,1	7,0	1,7%
Övriga skatter på varor och tjänster	102,5	112,5	111,2	-1,3	-1,2%
Övriga skatter <sup>2)</sup>	11,5	8,7	5,2	-3,4	-39,6%
Betalningsdifferenser för kassamässighet, skattekonto <sup>3)</sup>	-11,8	-21,8	-48,4	-26,6	121,6%
Räntor, skattetillägg, förseningsavgifter och offentligrättsliga avgifter	4,3	3,6	4,6	1,0	26,9%
Övriga inkomster av statens verksamhet	0,0	0,0	0,0	0,0	62,8%
<b>Summa uppbörd brutto</b>	<b>2 089,2</b>	<b>2 116,4</b>	<b>2 073,2</b>	<b>-43,2</b>	<b>-2,0%</b>
Tillkommer: Utjämningsavgift för LSS-kostnader <sup>4)</sup>	4,1	4,5	4,7	0,2	3,5%
Avgår: Kompensation för mervärdesskatt till kommuner och landsting	-71,0	-73,6	-74,9	-1,4	1,8%
Avgår: Utbetalning av kommunalskattemedel <sup>5)</sup>	-760,9	-791,0	-813,0	-22,0	2,8%
<b>Summa tillkommer/avgår</b>	<b>-827,8</b>	<b>-860,1</b>	<b>-883,2</b>	<b>-23,2</b>	<b>2,7%</b>
<b>Summa uppbörd netto</b>	<b>1 261</b>	<b>1 256</b>	<b>1 190</b>	<b>-66,4</b>	<b>-5,3%</b>

Källa: UBW

Not 1) Förändringen redovisas som avrundade belopp av den exakta förändringen i miljarder kronor.

Not 2) I beloppet ingår inkomsttitlarna 9123 Beskattning av tjänstegruppliv, 9131 Ofördelbara inkomstskatter, 9140 Övriga inkomstskatter (kupongskatt och lotteriskatt).

Not 3) Betalningsdifferenser, skattekonto är skillnaden mellan på skattekontot redovisade inbetalda skatter och debiterade skatter.

Not 4) LSS: Verksamhet enligt lag (1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade.

Not 5) I beloppet ingår utbetalning av kommunalskatt och kommunal fastighetsavgift till kommuner och landsting samt utbetalning av kyrko- och begravningsavgift.

### Befarade uppborädsförluster

Miljoner kronor	2018	2019	2020	2019-2020
Ackord/skuldansering före restföringsledet	116	122	553	351,9%
Uppbörädsförluster i restföringsledet <sup>6)</sup>	4 062	4 386	8 991	105,0%
- varav nyrestfört brutto	11 578	12 172	15 728	29,2%
- varav återkallade skatter och avgifter	-2 696	-2 828	-2 760	-2,4%
- varav betalt	-4 820	-4 958	-3 977	-19,8%
Ränta Kronofogden	462	430	427	-0,8%
Ackord/skuldansering restföringsledet <sup>7)</sup>	75	69	71	2,9%
<b>Uppbörädsförlust, totalt<sup>8)</sup></b>	<b>4 715</b>	<b>5 008</b>	<b>10 042</b>	<b>100,5%</b>
<b>Skatter och avgifter</b>	<b>2 089 212</b>	<b>2 116 402</b>	<b>2 073 217</b>	<b>-2,0%</b>
<b>Uppbörädsförlust i procent</b>	<b>0,23%</b>	<b>0,24%</b>	<b>0,48%</b>	<b>0,25 p.e.</b>

Källa: UBW

Not 6) Med restföringsled menar vi hantering av fordran efter att den har överlämnats för indrivning till Kronofogden.

Not 7) Nedsättning ackord och skuldansering på KFM-skuld.

Not 8) Uppbörädsförlusten redovisas i kassamässiga termer, utan hänsyn till skillnader i inkomstår, restföringsår och betalningsår.



## 20.12 10-årsserier

Information och service	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Antal besvarade samtal i Skatteupplysningen	4 445 178	4 387 377	3 915 628	4 081 679	4 179 893	3 682 739	3 320 268	3 318 616	3 357 985	3 353 085
Antal besvarade förfrågningar via e-post till Skatteupplysningen	360 000	382 000	370 538	320 753	409 780	520 482	549 947	503 487	485 095	553 180
Antal besök på webbplatsen skatteverket.se	38 700 000	40 080 806	44 181 486	48 000 324	54 472 958	64 284 697	63 969 281	66 087 199	66 435 747	72 605 572

Beskattnings	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Slutskattebesked inkomstbeskattning <sup>1)</sup>	8 083 116	8 181 136	8 296 763	8 295 447	8 305 920	8 480 409	8 624 012	8 742 326	8 862 835	8 967 522
Grundbeslut arbetsgivaravgifter <sup>2)</sup>	4 421 627	4 573 746	4 687 992	4 797 297	4 874 523	4 973 546	5 072 998	5 147 162	5 085 937	5 211 499
- 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	4 614 656	4 757 300
- varav fysiska personer	696 405	690 151	681 093	664 423	624 342	589 070	572 447	532 238	471 281	454 149
- fördelning kvinnor/män	24/76	25/75	25/75	26/74	26/74	27/73	26/74	25/75	25/75	24/76
Grundbeslut moms <sup>2)</sup>	3 769 339	3 902 169	4 069 439	4 605 558	4 671 572	4 741 427	4 793 125	4 783 241	4 837 355	4 870 841
- 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	3 284 544	3 361 719
- 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	1 552 811	1 509 122
- fördelning kvinnor/män	29/71	30/70	31/69	32/68	33/67	33/67	33/67	33/67	33/67	33/67

Not 1) Grundregistrerade inkomstdeklarationer samt skönsbeskattningar för inkomstskatt.

Not 2) Av mättekniska skäl använder vi antalet grundregistrerade moms- och arbetsgivaravgiftsredovisningar inklusive nollredovisningar.

Uppbörd	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Uppbördsförluster, befarade <sup>3)</sup>	0,43%	0,42%	0,43%	0,37%	0,25%	0,24%	0,29%	0,23%	0,24%	0,48%

Not 3) För att överensstämma bättre med inkomsttitelredovisningen och ge en mer heltäckande bild har UBW använts som källa från och med 2017. Tidigare år har räknats om enligt samma princip.

Brottsbekämpning	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Avslutade brottsutredningar <sup>4)</sup>	2 099	1 786	1 834	1 392	1 109	1 199	1 108	1 210	1 230	1 362

Not 4) Uppgifterna för åren 2011-2013 är inte helt jämförbara med senare år på grund av ny beräkning av ärenden.

Folkbokföring	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Avslutade folkbokföringsärenden	5 151 039	3 053 024	3 060 594	3 143 813	3 246 368	3 288 140	3 368 083	3 344 273	3 324 089	3 318 322
Avslutade folkbokföringsärenden exklusive Läget <sup>5)</sup>	2 994 013	3 003 498	3 060 594	3 143 813	3 246 368	3 288 140	3 368 083	3 344 273	3 324 089	3 318 322

Not 5) Projektet upprättande av folkbokföring på lägenhet pågick främst under 2010-2011 och resulterade i en stor mängd ärenden.

Fastighetstaxering	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Grundbeslut allmän/förenklad fastighetstaxering	376 254	2 369 736	384 099	381 757	2 405 723	137 577	384 563	2 432 497	389 363	388 664
Grundbeslut särskild fastighetstaxering	86 808	43 955	73 143	61 638	40 899	82 888	69 394	35 769	74 588	68 597

## 10-årsserier

<b>Bouppteckningar</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
Antal registrerade bouppteckningar	82 891	86 538	84 146	81 554	83 305	86 045	88 868	85 883	80 912	84 009
<b>Äktenskapsregistret</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
Antal avslutade ärenden	6 730 <sup>6)</sup>	24 469	28 102	27 590	28 643	25 592	23 917	22 040	22 154	21 583
Not 6) Verksamheten togs över från SCB 1 oktober 2011.										
<b>Id-kort</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
Antal utfärdade id-kort	93 910	94 947	99 672	114 292	139 205	160 020	155 896	153 497	162 426	138 866
<b>SPAR</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
Levererade adressposter kontrolländamål			103 516 000 <sup>7)</sup>	128 996 000	150 264 000	155 169 000	163 143 000	175 492 000	178 471 000	189 752 000
Levererade adressposter urvalsändamål		51 587 000 <sup>8)</sup>	66 857 000	51 760 000	37 665 000	31 206 000	36 545 000	29 633 000	27 945 000	26 205 000
Not 7) Tjänsten Kontrolländamål togs i drift under våren 2013.										
Not 8) Tjänsten Urvalsändamål togs i drift 2012.										
<b>Kompetensförsörjning</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
Sjukfrånvaro totalt	3,1%	3,3%	3,8%	4,0%	4,5%	4,7%	4,7%	4,8%	4,7%	4,2%
Kvinnor	3,6%	4,0%	4,6%	4,9%	5,5%	5,7%	5,8%	5,7%	5,7%	5,0%
Män	2,0%	2,1%	2,3%	2,4%	2,5%	2,9%	2,7%	2,9%	3,0%	2,6%
<=29 år	2,3%	2,0%	3,2%	3,2%	2,8%	3,4%	3,3%	3,4%	3,9%	3,4%
30-49 år	2,8%	3,6%	3,6%	3,9%	4,3%	4,5%	4,6%	4,6%	4,5%	4,1%
>=50	3,5%	3,7%	4,1%	4,3%	5,0%	5,2%	5,1%	5,3%	5,2%	4,4%
Andel långtidssjuka (60 dagar eller mer)	42,0%	43,3%	48,0%	50,2%	52,5%	54,7%	53,5%	50,8%	52,0%	52,4%
Antal tillsvidareanställda	10 267	10 463	10 371	10 492	10 456	10 251	10 318	10 532	9 943	10 164
Andel kvinnor	66%	66,0%	66,1%	66,0%	66,2%	66,7%	66,6%	66,9%	66,3%	66,1%
Andel kvinnor bland cheferna	58%	58,0%	60,3%	60,3%	60,5%	62,4%	63,6%	64,5%	64,6%	64,7%

## 20.13 Gemensamt Skatteverket

Styckkostnad	2018	2019	2020	2019-2020
Kostnad per invånare (kr) <sup>1)</sup>	807	805	827	2,7%

Källa: UBW och Statistiska centralbyrån

Not 1) Folkmängd i Sverige enligt Statistiska centralbyrån per den 30 november för respektive år, 2018: 10 223 505 personer, 2019: 10 323 857 personer samt 2020: 10 380 245 personer.

Fördelning av verksamhetens intäkter och kostnader Tkr	2018			2019			2020			Förändring kostnader
	Intäkter av anslag	Övriga intäkter	Kostnader	Intäkter av anslag	Övriga intäkter	Kostnader	Intäkter av anslag	Övriga intäkter	Kostnader	
Beskattning <sup>2)</sup>	6 082 316	519 695	6 593 313	6 108 899	506 988	6 643 033	6 335 130	568 457	6 914 061	4,1%
Brottsbekämpning	267 013	487	267 500	296 009	0	296 009	300 682		300 682	1,6%
Folkbokföring <sup>3)</sup>	923 093	32 674	952 544	916 579	33 130	951 153	935 810	38 509	971 219	2,1%
Fastighetstaxering	228 736	0	228 736	240 680	0	240 680	238 358		238 358	-1,0%
Registrering av bouppteckningar	64 950	0	64 950	70 829	0	70 829	68 975		68 975	-2,6%
Äktenskapsregister	11 440	4	11 444	11 347	4	11 351	10 091	8	10 099	-11,0%
ID-kort	59 070	65 448	124 518	29 708	69 310	99 019	19 806	58 907	78 713	-20,5%
<b>Delsumma<sup>4) 5)</sup></b>	<b>7 636 618</b>	<b>618 308</b>	<b>8 243 005</b>	<b>7 674 053</b>	<b>609 432</b>	<b>8 312 074</b>	<b>7 908 851</b>	<b>665 881</b>	<b>8 582 106</b>	<b>3,2%</b>
<b>Förändring jämfört med året innan</b>	<b>3,6%</b>	<b>1,2%</b>	<b>3,7%</b>	<b>0,5%</b>	<b>1,4%</b>	<b>0,8%</b>	<b>3,1%</b>	<b>9,3%</b>	<b>3,2%</b>	<b>-</b>
- Statens personadressregister, SPAR <sup>6)</sup>	0	51 174	44 848	0	48 791	49 473	0	46 189	50 014	1,1%
- E-legitimationsnämnden <sup>7)</sup>	16 507	18 446	18 652	0	0	0	0	0	0	0
- Till andra myndigheter levererat verksamhetsstöd <sup>8)</sup>	0	213 015	213 015	0	209 460	209 460	0	213 317	213 317	1,8%
- Andra myndigheters del i Skatteverkets servicekontor <sup>9)</sup>	0	142 012	142 012	0	0	0	0	0	0	0
- Skatteverkets tjänsteexport <sup>10)</sup>	0	40 574	41 792	0	45 945	46 827	0	33 731	37 237	-20,5%
- Valmyndigheten	166 222	2 362	168 583	135 640	551	136 190	54 639	2 933	57 573	-57,7%
<b>Summa</b>	<b>7 819 346</b>	<b>1 085 891</b>	<b>8 871 907</b>	<b>7 809 692</b>	<b>914 179</b>	<b>8 754 023</b>	<b>7 963 490</b>	<b>962 051</b>	<b>8 940 247</b>	<b>2,1%</b>

Källa: UBW

Not 2) Inklusive kapitalförändring inom avgiftsområdet för administration av ålderspension, AP-fonden -10 473 tkr (8 697 tkr 2018, -27 145 tkr 2019).

Not 3) Inklusive kapitalförändring inom avgiftsområdet för namnären den 3 100 tkr (3 223 tkr 2018, -1 444 tkr 2019).

Not 4) Inklusive anslag för administration av: trängselskatt i Stockholm och i Göteborg och stöd till trossamfund.

Not 5) Motsvarar avräknat anslag för att täcka kostnader.

Not 6) Inklusive kapitalförändring inom avgiftsområdet för Statens personadressregister, SPAR - 3 825 tkr (6 326 tkr 2018, -682 tkr 2019).

Not 7) Skatteverket administrerar inte längre medel för e-legitimationsnämnden; tidigare år inkl kapitalförändring (16 301 tkr 2018).

Not 8) Uppgift avser enbart Kronofogden.

Not 9) Kostnaderna för servicekontor regleras via anslag 2019 och övergick till Statens Servicecenter från och med juni 2019.

Not 10) Inklusive kapitalförändring inom avgiftsområdet för Skatteverkets tjänsteexport -3 506 tkr (-1 217 tkr 2018, -881 tkr 2019).

## Ordlista

**Aktivitet:** Det vi planerar och genomför för att fullgöra en uppgift och uppnå ett syfte.

**Attitydpåverkan:** Åtgärd för att påverka normer och förhållningssätt i samhället som bidrar till viljan att göra rätt och förtroendet för Skatteverket.

**Avancerat skattefusk:** Avsiktliga fel som avser stora belopp.

**Betalningssäkring:** Tvångsåtgärd som kan användas för att säkra betalning från betalnings-skyldiga som kan, men inte vill, betala skatter och avgifter.

**Bosättningskontroll:** Utredning som Skatteverket gör för att utreda faktisk bosättning.

**Bris:** Handläggningssystem för bland annat punktskatt.

**Effektorienterad information:** Information som kan utgöra indikator på värde eller effekt, inklusive indikatorer på privatpersoners eller företags upplevelse.

**Ekonomisk brottslighet:** Ekonomisk brottslighet är ett samlingsbegrepp för flera olika typer av brott, bland annat skattebrott och bokföringsbrott. Brotten begås ofta i näringsverksamhet eller är riktad mot centrala ekonomiska system, såsom skatte- eller välfärdssystemen.

**Enhetlighet:** Att identiska frågor behandlas och beslutas på samma sätt oavsett var inom organisationen frågorna uppkommer.

**Folkbokföringsfelet:** Uppgifterna i folkbokföringen ska hålla en hög kvalitet och folkbokföringsfelet ska vara så litet som möjligt.<sup>118</sup>

**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.

**Förundersökning:** Undersökning som initieras genom beslut av åklagare när ett brott misstänks ha begåtts och som kräver vidare utredning för att ta ställning till om åtal ska väckas.

**Genomströmningstider:** Den tid som förflyter mellan registrering och avslut av ett ärende.

**God:** Se avsnitt 2.5.1.

**Grundbeslut:** Det grundläggande (första) beslutet som myndigheten fattar i ett ärende.

**Guppi:** Ett uppföljningssystem för alla verksamhetsområden.

**Inkomsttitel:** En post på inkomstsidan i statens budget där statliga myndigheter redovisar inkomster de inte får disponera.

**Inte tillfredsställande:** Se avsnitt 2.5.3.

**Kontroll:** Åtgärd som avser granskning av uppgifter eller system i syfte att förebygga, upptäcka och korrigera felaktigheter i uppgifter som läggs till grund för beskattning, registrering eller annat ändamål inom ramen för Skatteverkets ansvarsområde.

**Kvalitet:** Sammantagna egenskaper hos en prestation som ger den dess förmåga att uppnå mål.

**Kvalitetssäkring:** Säkring av rättslig och annan kvalitet. Kvalitetssäkring av ärenden sker i närtid i verksamheten.

**Kvalitetsuppföljning:** Uppföljning av rättslig och annan kvalitet. Uppföljning sker samordnat i efterhand.

**Kuling:** Handläggningssystem för bland annat punktskatt.

**Mercur:** Budget- och prognosverktyg.

**Obligatorisk omprövning:** Myndigheten är genom lagreglering skyldig att ompröva sitt beslut när det har överklagats.

**Omprövning:** Omprövning är när en myndighet prövar sitt eget beslut på nytt, för att eventuellt ändra det. Det kan ske på myndighetens eller på den enskildes initiativ.

<sup>118</sup> Formulering enligt regleringsbrevet för budgetår 2020.

**p.e:** Förkortning av procentenhet

**Prestation:** De förutsättningar vi tillgängliggör för att privatpersoner och företag eller samhället i stort ska kunna skapa värde. Ingår i resonemang utifrån verksamhetslogik om samband mellan aktivitet, prestation och värde. Information om prestationer ingår som resultatindikator i bedömningen av resultat.

**Produktionsmått:** Kvantitativa och kvalitativa data om genomförd verksamhet.

**Produktivitet:** Relation mellan aktiviteter eller prestationer och insatta resurser.

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

**Resultatindikatorer:** Den information vi använder för att bedöma vårt resultat.

**Rikskoncentration:** Koncentration av verksamhet till vissa orter.

**Riskhantering:** Med riskhantering avses den systematiska process för behandling av risker som startar med riskidentifiering, riskanalys och riskvärdering, och via beslut om eventuella åtgärder och åtgärdernas genomförande, slutar med uppföljning och utvärdering av om åtgärderna ledde till önskad effekt, och hur risken påverkades.

**Rotavdrag:** Skatteavdrag för reparation, ombyggnad och tillbyggnad på en fastighet.

**Rutavdrag:** Skatteavdrag för städning, klädvård, enklare trädgårdsarbete, barnpassning, flyttjänster, it-tjänster och liknande.

**Skattebrott:** Skattebrott är en gärning som är beskriven i 2 § skattebrottslagen (1971:69) och för vilken straff är föreskrivet.

**Skattefel:** Skillnaden mellan de fastställda och de teoretiskt riktiga beloppen för skatter och avgifter.

**Skattefusk:** Avsiktliga fel i syfte att undvika skatt.

**Skatteplanering:** Arrangemang inom lagens ram i syfte att begränsa skatten.

**Skatteundandragande:** Skattefusk samt skattupplägg som konstateras ligga utom lagens ram.

**Skatteupplägg:** Arrangemang i syfte att minska skatten där det inledningsvis är oklart om det ligger inom eller utom lagens ram.

**Skönsbeskattning:** Uppskattning av beskattningsunderlag, i avsaknad av deklaration eller andra uppgifter, för att bestämma vilken skatt som ska betalas.

**Ställningstaganden:** Ställningstaganden innehåller en redogörelse för Skatteverkets uppfattning i rättsliga frågor. De är styrande för Skatteverkets verksamhet och vägledande för allmänheten.

**Strukturutveckling:** Åtgärd inom övergripande utvecklingsarbete som inkluderar verksamhetsutveckling, systemutveckling, regelutveckling eller annan utveckling och tillgängliggörande av förutsättningar som stödjer fullgörandet av våra uppgifter.

**Tillfredsställande:** Se avsnitt 2.5.2.

**Unit4 Business World (UBW):** Ekonomi- och tidrapporteringssystem som ersatt Agresso.

**Uppbörd:** Betalning av fastställda skatter och avgifter.

**Uppbördsförlust:** Fastställd skatt som inte betalas.

**Vägledning:** Åtgärd för att tillgängliggöra information för privatpersoner och företag i syfte att öka kännedom och kunskap om gällande regelverk och våra tjänster och processer.

**Ärendebalanser:** Ärenden under handläggning.

**Ärendehantering:** Hantering av ärenden som kommer in till Skatteverket eller ärenden som borde ha kommit in till Skatteverket. Ärendehantering består av olika moment från det att handlingar eller uppgifter lämnas in till Skatteverket fram till det att beslut fattas, svar lämnas eller registrering görs.

