

Årsredovisning för Skatteverket 2011





SVERIGES
MODERNASTE
MYNDIGHET

2011

SKATTVERKET – SVERIGES MODERNASTE MYNDIGHET 2011

I november 2011 tog Skatteverket emot utmärkelsen Sveriges modernaste myndighet på Kvalitetsmässan i Göteborg. I årsredovisningen har vi valt att visa några exempel på aktiviteter och händelser under året som knyter an till juryns motivering. Dessa exempel illustreras med hjälp av bilder och citat från medarbetare och de är helt fristående från övrigt innehåll i årsredovisningen.

Juryns motivering:

”Den moderna statliga myndigheten är effektiv och kundorienterad. Den är bra på att samverka och ständigt på jakt efter nya lösningar, som gör det enklare för medborgare och företag. Utmärkelsen Sveriges Modernaste Myndighet tar fasta på dessa grundvärden och belönar den statliga myndighet som är bäst på väg i sitt samlade utvecklingsarbete.

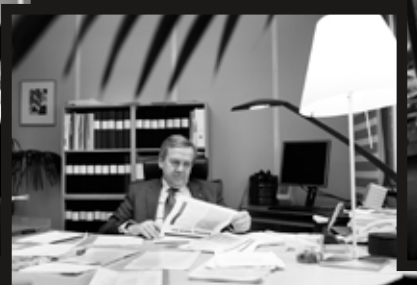
Skatteverket har en lång historia som går från fruktad skattefogde till omtyckt servicemyndighet. Det är ett uthålligt och målmedvetet arbete som banat väg för det nya populära Skatteverket. Bemötande och service har förbättrats. Kulturen har blivit en annan. Modern IT har utnyttjats till fullo.”

För fullständig motivering se www.kvalitetsmassan.se

Årsredovisning 2011

Innehåll

GENERALDIREKTÖREN HAR ORDET	3	7	FASTIGHETSTAXERING	48
1 OM SKATTEVERKET	4	7.1	Sammanfattande bedömning	49
1.1 Upplysningar om resultatredovisningen	7	7.2	Våra prestationer	49
2 SKATTEVERKETS ÖVERGRIPANDE MÅL	10	7.3	Årets verksamhet	50
2.1 Sammanfattande bedömning	11	8	BOUPPTECKNING	52
3 GEMENSAMT SKATTEVERKET	12	8.1	Sammanfattande bedömning	52
3.1 Sammanfattande bedömning	13	8.2	Våra prestationer	52
3.2 Skattefelet	14	8.3	Årets verksamhet	52
3.2.1 Sammanfattande bedömning	14	9	ÄKTENSKAPSREGISTRET	54
3.3 Förtroende	18	9.1	Våra prestationer	54
3.3.1 Sammanfattande bedömning	18	9.2	Årets verksamhet	55
3.4 Bemötande	20	10	ID-KORT	56
3.4.1 Sammanfattande bedömning	20	10.1	Sammanfattande bedömning	56
3.5 Jämförelsen med OECD-länder	22	10.2	Våra prestationer	56
3.5.1 Sammanfattande bedömning	22	10.3	Årets verksamhet	57
3.6 E-förvaltning	22	11	ÖVRIG VERKSAMHET	58
3.6.1 Sammanfattande bedömning	22	11.1	Sveriges avgift till EU-budgeten	58
3.7 Kompetens	24	11.2	Vägavgiften för tyngre fordon	58
3.7.1 Sammanfattande bedömning	24	11.3	SPAR	59
4 BESKATTNING	26	11.4	Skatteverkets tjänsteexport	59
4.1 Sammanfattande bedömning	27	12	SKATTEINKOMSTER – UPPBÖRDSRESULTAT	60
4.2 Våra prestationer	27	13	EKONOMI	62
4.3 Årets verksamhet	28	14	ÅTERRAPPORTERING ENLIGT REGLERINGSBREV	64
4.3.1 Löpande ärendehantering	28	15	UPPDRAG ENLIGT REGLERINGSBREV	71
4.3.2 Förebyggande arbete	31	16	STATISTIKSAMMANSTÄLLNING	73
4.4 Kontroll	34	17	FINANSIELL REDOVISNING	95
5 BROTTSEKÄMPNING	40	17.1	Tilläggsupplysningar och noter	108
5.1 Sammanfattande bedömning	41	18	ERSÄTTNINGAR TILL LEDANDE BEFATTNINGSHAVARE OCH SKATTEVERKETS INSYNSRÅD	125
5.2 Våra prestationer	41	19	INTYGANDE OM INTERN STYRNING OCH KONTROLL	126
5.3 Årets verksamhet	41			
6 FOLKBOKFÖRING	44			
6.1 Sammanfattande bedömning	45			
6.2 Våra prestationer	45			
6.3 Årets verksamhet	46			



Skatteverkets utnämning till Sveriges modernaste myndighet 2011 är ett kvitto på det framgångsrika förändringsarbete som vi har genomfört de senaste åren. Utnämningen är ett resultat av alla våra skickliga medarbetares insatser och starka engagemang. Det gäller särskilt arbetet med att förbättra vårt bemötande, skydda seriösa företag från osund konkurrens samt arbetet med att göra det så enkelt som möjligt för medborgare och företag att göra rätt från början.

I våra uppgifter ingår att säkra finansieringen av välfärden samt se till så att folkbokföringen och andra register fungerar. Därför vårdar vi viljan hos medborgare och företag att göra rätt. Detta är grunden i Skatteverkets inriktning, som beskriver såväl vår strategi som våra värderingar och därigenom vägleder oss i vårt dagliga arbete. Utgångspunkten är vår vision om ett samhälle där alla vill göra rätt för sig. Under året har inriktningen och styrningen vässats för att alla inom Skatteverket ska arbeta närmare varandra, sträva mot samma mål och fokusera på hur vi bemöter dem vi finns till för.

”Under året har inriktningen och styrningen vässats för att alla inom Skatteverket ska arbeta närmare varandra, sträva mot samma mål och fokusera på hur vi bemöter dem vi finns till för.”

Vårt arbetssätt har bidragit till det höga förtroende som Skatteverket har. Vi har gjort det enklare för allmänheten genom skatteupplysningen och servicekontoren, genom nya tjänster på webben samt genom att göra skatteverket.se till förstahandsvalet i allmänhetens kontakter med oss.

Inkomstdeklarationen är ett exempel där vi med hjälp av stora insatser från medarbetare lyckades slå nytt rekord 2011 med 4,6 miljoner personer som deklarerade elektroniskt. Kassaregister och personalliggare, i kombination med ett stort antal besök hos företag runt om i landet, utgör viktiga delar av vårt arbete för att skydda seriösa företag från osund konkurrens. Även åtgärder mot den organiserade brottsligheten, självrättelser, informationsutbytesavtal med före detta skatteparadis och andra framsteg inom kontrollverksamheten bidrar till att hålla nere skattefelet. Insatser inom folkbokföringen inklusive att miljontals adresser kompletterats med lägenhetsnummer har inneburit att många fått en mer användbar adress.

Detta är axplock av allt vi gjort under 2011. Jag är mycket stolt över att leda Sveriges modernaste myndighet. Jag vill tacka alla medarbetare för goda insatser under 2011 och samtidigt välkomna alla er som har börjat hos oss under året. Nu fortsätter arbetet med att utveckla den service vi ger, förbättra kvaliteten i vårt arbete och bli ännu mer effektiva och ytterligare stärka vårt förtroende bland medborgare och företag.

Ingemar Hansson
Generaldirektör



"Jag vill att varje medborgare och företag som kontakter Skatteverket ska bli positivt överraskad av ett bra bemötande, att de får snabb hjälp eller över hur enkelt det är att använda våra e-tjänster."

Magdalena Andersson, överdirektör

1

Om Skatteverket

Uppdrag

Skatteverkets uppdrag beskrivs i instruktionen för Skatteverket. Det årliga regleringsbrevet anger övergripande mål och ekonomiska ramar för verksamheten.

Enligt instruktionen ansvarar Skatteverket för följande uppgifter:

- *skatter*
- *socialavgifter*
- *vägavgift för vissa tyngre fordon*
- *mervärdesskattebaserad avgift till EU-budgeten*
- *fastighetstaxering*
- *folkbokföring*
- *registrering av bouppteckning och handläggning av ärenden enligt 16 kap ärvdabalken (från 1 oktober 2011)*
- *brottsutredningar enligt lagen (1997:1024) om Skatteverkets medverkan i brottsutredningar*
- *borgenärsuppgifter med mera enligt lagen (2007:324) om Skatteverkets hantering av vissa borgenärsuppgifter*
- *utfärdande med mera av identitetskort enligt förordningen (2009:284) om identitetskort för folkbokförda i Sverige*
- *registreringsärenden enligt 16 kap. äktenskapsbalken (från 1 oktober 2011)*
- *äktenskapsregistret (från 1 oktober 2011)*

Andra uppgifter i instruktionen är att Skatteverket ska

- vara förvaltningsmyndighet för frågor om pensionsgrundande inkomst
- inom vårt ansvarsområde utöva marknadskontroll över varor som gjorts tillgängliga på marknaden
- ansvara för det statliga personadressregistret (SPAR) samt för personuppgifterna i samma register
- ansvara för att meddela föreskrifter om verkställighet av lag eller annan föreskrift enligt särskilda bemyndiganden och genom allmänna råd och uttalande verka för lagenligheten, följdriktigheten och enhetligheten vid rättstillämpningen inom verksamhetsområdet
- ansvara för att bestyrka skriftliga uppgifter om sökandes ekonomiska förhållanden vid ansökan om fri rättshjälp hos Europadomstolen för de mänskliga rättigheterna.

Skatteverket får också, inom ramen för full kostnadstäckning, bedriva sådan tjänsteexport som är förenligt med Skatteverkets uppgifter för verksamhetsområdet.

Skatteverkets övergripande mål i regleringsbrevet är att säkerställa finansieringen av den offentliga sektorn och bidra till ett väl fungerande samhälle för medborgare och näringsliv samt motverka brottslighet.

Verksamhet

Skatteverkets verksamhet är i enlighet med regleringsbrevet indelad i områdena beskattning, brottsbekämpning, folkbokföring, fastighetstaxering samt registrering av bouppteckningar. Vi utfärdar id-kort för personer som är folkbokförda i Sverige, hanterar äktenskapsregistret och bevakar statens fordringar. Skatteverket är beskatt-

ningsmyndighet för vägtrafikskatt, trängsel-skatt och vägavgifter.

Utifrån verksamhetens indelning fördelar sig kostnaderna enligt följande¹: Beskattning 84 procent, brottsbekämpning fyra procent, folkbokföring åtta procent, fastighetstaxering två procent, bouppteckningar en procent samt id-kort en procent. Utöver detta finns stödjande funktioner som till exempel IT och personaladministration.

Skatteverket arbetar på flera sätt för att minska skattefelet och uppbördsfelet. Problem och risker identifieras och resurser koncentreras till områden med hög risk. Ett viktigt mål för Skatteverket är att säkerställa att företag och medborgare betalar rätt skatter och avgifter. För att göra det så enkelt som möjligt och för att minska kostnaderna för skattehanteringen arbetar vi förebyggande med att skapa förutsättningar för att företag och medborgare ska kunna göra rätt från början. Vi utför också kontroller för att långsiktigt stärka normer och öka risken för upptäckt.

Skatteverket har rollen som borgenär för statens fordringar. Detta innebär att det är Skatteverket som ansöker om konkurs för statens räkning och bevakar statens fordringar i konkurs. Skatteverket företräder staten vid företagsrekonstruktion, skuldsanering, likvidation, ackord, preskriptionsförlängning och ansöker om boutredningsman.

Organisation

Skatteverket leds av en generaldirektör. Verksamheten styrs från huvudkontoret genom policy, strategier och andra styrdokument. Under verksamheten finns fem staber, internrevision och fyra avdelningar. Den operativa verksamheten bedrivs i åtta regioner.

¹ Underlag till beräkning av andelarna är hämtad från statistiksammansättningen. Beräkningen är utförd exklusive försäljningsintäkter. Folkbokföringens andel redovisas exklusive folkbokföring på lägenhet.

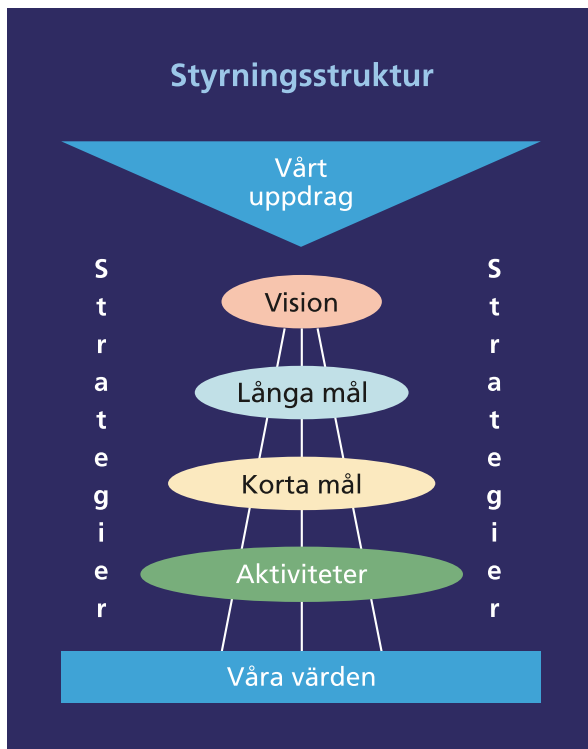
Skatteverket utövar egen verksamhet på drygt 50 orter. På dessa och ytterligare cirka 60 orter finns servicekontor där Skatteverket, Försäkringskassan och Pensionsmyndigheten samverkar om servicen.

Vid utgången av 2011 var antalet anställda vid Skatteverket 10 267 (66 procent kvinnor och 44 procent män)².

Väsentliga organisationsförändringar under 2011

För att stärka den ekonomiska styrningen, slutfördes under våren 2011 en omorganisation av huvudkontoret och verksamhetsstöd (VE). Omorganisationen innebar att hela myndigheten övergick till budgetstyrning. Organisatoriskt innebar det att VE delades upp i två avdelningar, avdelningen för verksamhetsstöd och IT-avdelningen. Avdelningarna utgör numera en del av huvudkontoret. En ekonomistab bildades också den 1 januari 2011.

SKATTEVERKET S STYRNING



Vår vision

Skatteverket har en vision om "Ett samhälle där alla vill göra rätt för sig". Visionen tar sikte på hur vi vill att samhället ska gestalta sig utifrån vårt uppdrag. Med visionen uttrycker vi samhällsnyttan av vårt arbete. Det centrala i visionen är viljan att göra rätt för sig vilket innebär ett stort ansvar för Skatteverket. Vi har ett ansvar att tillsammans med andra skapa ett bättre samhälle.

Våra värden

Våra värden ska genomsyra allt vi gör på alla nivåer inom Skatteverket. Värdena ska även återfinnas i alla styrdokument. Skatteverket är till för medborgarna. Vi utgår från att alla vill göra rätt för sig och betraktar varje möte som en möjlighet att skapa förtroende för vår verksamhet. Alla som har med Skatteverket att göra ska uppfatta oss som offensiva, pålitliga och hjälpsamma.

Röd tråd från vårt uppdrag

"Verksamhetens inriktning", visar vart Skatteverket är på väg. Det går att följa den röda tråden från Skatteverkets uppdrag, till visionen och fram till interna långa och korta mål. I verksamhetens inriktning beskrivs hur vi ska arbeta för att lyckas med vårt uppdrag och strategiernas betydelse för styrningen mot visionen.

De långa målen visar hur vi omsätter vårt uppdrag och synliggör vad vi ska åstadkomma. De korta målen är ettåriga, nivåsatta och mätbara. De senare har både ett internt och ett externt syfte. Internt används målen för att styra verksamheten. Externt handlar det om att på ett tydligt och enkelt sätt visa regeringen hur vi tar hand om vårt uppdrag och återrapportera hur vi lyckats med det.

Skatteverkets långa mål är:

- Skattefelet har halverats
- Medborgare och företag har förtroende för Skatteverket
- Medborgare och företag anser att vårt bemötande är bra
- Vi är det bästa Skatteverket inom OECD
- Vi är en öppen och samverkande e-förvaltning
- Vi har kompetens och bemanning utifrån behov och förändringar i verksamheten

Verksamhetens inriktning bygger på extern och intern riskhantering

För att lyckas med vårt uppdrag samt för att uppfylla verksamhetskraven i myndighetsförordningen har Skatteverket en omfattande riskhantering som identifierar risker i omvärlden (externa risker) och i organisationen (interna risker) som utgör hinder för att uppnå målen. Riskhanteringen underlättar prioriteringar i verksamheten. Utifrån förhållandena i omvärlden och de externa riskerna har Skatteverkets ledning slagit fast en övergripande intern riskbild som ligger till grund för planeringen. Inom verksamhetens olika delar har bedömningar av externa och interna risker legat till

² Uppgifterna hämtade från statistksammanställning, avsnitt kompetensförsörjning.

Prestationer

Redovisningen av prestationer är en del av den totala redovisningen av Skatteverkets resultat och av hur verksamheten utvecklats. Utöver själva prestationsredovisningen efterfrågar regeringen en sammanfattande statistiksammansättning. Den utgör ett komplement till prestationsredovisningen.

Skatteverket definierar verksamhetens prestationer utifrån den slutleverans som sker till medborgare och företag. Det innebär exempelvis att den slutligt fastställda deklarationen är prestationen snarare än ändringar gjorda under ärendehandläggningens gång. Besök, kontroll, information och liknande åtgärder ser vi som verktyg för att slutleveransen ska hålla så hög kvalitet som möjligt. Prestationerna är avgränsade till de huvudsakliga slutleveranserna inom respektive område. I några fall kan inte underlaget hämtas till prestationsredovisningen direkt från verksamhetssystemen. I dessa fall är kostnaden kalkylmässigt beräknad med angivelse av eventuella osäkerheter i beräkningarna. Förändringar i redovisningen av prestationer som har skett jämfört med tidigare år framgår i avsnittet Statistiksammansättningen och förändringar i underlag från tidigare år. En viktig skillnad i årets redovisning är att kostnadsproduktivitet beräknas i löpande priser.

Avsnittens disposition

I avsnittet "Skatteverkets övergripande mål" ger vi en samlad bedömning av årets resultat i förhållande till övergripande mål i regleringsbrevet och i förekommande fall i relation till myndighetens instruktion för bland annat produktivitet, kvalitet, effektivitet och enhetlighet. I avsnittet – Gemensamt Skatteverket – bedömer vi resultatutvecklingen utifrån de långa målen.

I de följande avsnitten redovisas resultatet för respektive verksamhetsområde. Redovisningen görs i förhållande till återrapporteringskraven i regleringsbrevet. Detta är en förändring jämfört med 2010 då redovisningen gjordes med utgångspunkt i de långa målen. Varje område inleds med en sammanfattande bedömning. Därefter kommer prestationsredovisningen och redovisningen av årets verksamhet.

För resultatbedömningen av de långa målen under avsnittet – Gemensamt Skatteverket – används bedömningarna positiv utveckling, oförändrat resultat, negativ utveckling eller ingen mätning.

Efter avsnitten redovisas Skatteverkets ekonomi följt av redovisning av övriga återrapporteringskrav och uppdrag enligt regleringsbrevet samt statistiksammansättning. Därefter kommer den finansiella redovisningen i sin helhet. Årsredovisningen avslutas med generaldirektörens intygande om intern styrning och kontroll.

Definitioner

Skattefel: Skillnaden mellan sammanlagd teoretiskt riktig skatt, det vill säga den skatt som skulle ha blivit fastställd om alla skattebetalare hade redovisat alla sina verksamheter och transaktioner korrekt, och sammanlagd skatt som i praktiken fastställs.

Uppbördsförlust: Sammanlagd fastställd skatt som inte betalas.

Uppbördsfel: Skillnaden mellan preliminär skatt och slutlig skatt.

Skatteplanering: Arrangemang innanför lagens ram i syfte att begränsa skatten.

Skatteupplägg: Arrangemang i syfte att begränsa skatten och där det är oklart om det ligger inom eller utom lagens ram. Det gäller arrangemang som Skatteverket bedömer saknar affärsmässig grund, om man bortser från skattefördelen, eller inte är förenlig med lagstiftningens intentioner och därför leder till effekter som lagstiftaren inte önskade. Oftast är det de rättsliga instanserna som i slutänden avgör om arrangemangen är förenliga med regelverket.

Skattefusk: Avsiktliga fel, oavsett belopp, utanför lagens ram i syfte att undvika skatt. Det kan till exempel gälla avdrag för privata levnadskostnader, avdrag för kostnader som inte finns eller ej redovisade kassaförsäljningar.

Avancerat skattefusk: Avsiktliga fel utanför lagens ram, som avser stora belopp. Har ofta samband med misstänkt annan brottslighet eller är extra allvarligt och samhällsskadligt.

Ekonomisk brottslighet: Brottslighet som sker inom ramen för en näringsverksamhet eller som begås utanför näringsverksamheten och som är riktade mot centrala ekonomiska system som skatte- eller socialförsäkringssystemen.

Brottsutredning: Detsamma som förundersökning, det vill säga en utredning som syftar till att klarlägga vem som skäligen kan misstänkas för ett brott och om det föreligger tillräckliga skäl för åtal. Kan inte utföras på Skatteverkets initiativ utan på uppdrag av Åklagarmyndighet, Ekobrottsmyndigheten eller Riksåklagaren.

Rot: Initialförkortning för byggarbeten på en fastighet (reparation, ombyggnad, tillbyggnad)..

Rut: Hushållsarbete, det vill säga städning, klädvård, enklare trädgårdsarbete samt barnpassning och annan tillsyn.

Statistiksammansättningen och förändringar i underlag från tidigare år

I avsnittet statistiksammansättning redovisar vi underlag för analys och bedömningar av vårt resultat. Källhänvisningar anges i fotnoter. I statistiksammansättningen ingår också data som inte analyseras i texten utan som är

avsedd att komplettera bilden av verksamhetens omfattning och resultat.

Tidserier: Prestationer och kostnadsproduktivitet redovisas i tidserier om fyra år. Övrig information i statistiksammanställningen redovisas i treårsserier.

I några fall har vi inte kunnat ta fram jämförbara underlag eller så saknas underlag för tidigare år. Detta är då angivet. För de mål där det är väsentligt att följa utvecklingen av regionala skillnader har vi angett spridningen mellan regionerna. Om en region har en väsentligt avvikande verksamhet inom ett område har den exkluderats från jämförelsen. I dessa fall är detta angivet.

Byte av tidredovisningssystem: Vid årets början bytte Skatteverket tidredovisningssystem. Vissa förändringar gjordes också i rapporteringskoden. Den viktigaste ändringen avsåg Skatteupplysningen som från 2011 rapporteras mot gemensamma kostnader för hela Skatteverket och inte som tidigare mot beskattningsområdet. Dessa förändringar bedöms dock inte väsentligt störa jämförbarheten mellan åren.

Styckkostnader: Tidigare har Skatteverket redovisat styckkostnader uttryckt i fasta priser. I årets statistiksammanställning redovisas styckkostnader i löpande priser. Jämförande värden från tidigare år har justerats följdenligt.

De kostnader som redovisas är justerade för extern försäljning mot Kronofogden och Lantmäteriet.

Redovisningen av styckkostnaden för brottsbekämpning har utvärderats. Den definierade prestationen inom området är avslutade brottsutredningar. Av informationen från ärendehanteringssystemet framgår det inte specifikt hur stor andel av tillgänglig tid som har lagts ned på avslutade ärenden. Med en beräkning baserad på ärendegenomströmningen över tid kan dock Skatteverket visa att den redovisade styckkostnaden för avslutade brottsutredningar är relevant.

Till skillnad från tidigare år redovisas i år styckkostnader inom fastighetstaxeringen. Ärendehandläggningens varierande art med skiftande volymer medför att kostnaden varierar över tiden. Beräkningar av styckkostnad för folkbokföring har ändrats. Den är nu baserad på antal ärenden inom verksamheten mot tidigare, antal medborgare.

Nya arbetsuppgifter som påverkar redovisningen: Under året har arbetsuppgifter tillkommit. Ett register över folkbokföring på lägenhet har byggts upp och inom bouppteckningsverksamheten har övertagandet av äktenskapsregistret påbörjats under hösten. För att möjliggöra jämförelse av kostnadsproduktivitet med tidigare år har dessa verksamheters kostnader särredovisats.

Redovisning av enkätsvar

Skatteverket har under hösten 2011 genomfört telefonundersökningar med slumpmässiga urval av Sveriges befolkning i åldersintervallet 18–74 år och svenska aktiva företag. Antalet svarande uppgick till 750 medborgare och 902 företag, med en svarsfrekvens på 50 respektive 62 procent. De flesta frågorna ställdes även 2010. Före 2010 användes andra metoder (brevenkät eller telefonomnibus) och det går därför inte att dra några slutsatser över längre tid. Årets resultat framgår av statistiksammanställningen.

Enkäten består av ett antal påståenden, bland annat om förtroende och bemötande, med en femgradig svars skala samt svarsalternativet "ingen uppfattning". För att göra resultaten mer lättöverskådliga har svarsalternativ 4 och 5 lagts samman med benämningen "instämmer" och svarsalternativ 1 och 2 lagts samman med benämningen "ej instämmer". Svarsalternativ 3 benämns som "varken eller".

I 2010 års undersökning svarade endast 37 procent av medborgarna och 49 procent av företagen. Därför skickades ett aviseringskort ut till deltagarna i 2011 års undersökning med information om att de kommer att bli uppringda för en intervju. Denna förändring ledde till en ökad svarsfrekvens men kan också minska möjligheten att göra direkta jämförelser mellan 2010 och 2011. Aviseringskortet kan exempelvis ha haft en generell påverkan, positivt eller negativt, på alla svarande. Dessutom kan den grupp som tillkommit i år (personer som svarade på årets undersökning tack vare aviseringskortet) ha en annorlunda attityd till de frågor vi ställt. Det eventuella mätfelet i jämförelsen mellan 2010 och 2011 bör vara detsamma i medborgarundersökningen och företagsundersökningen, eftersom förändringarna i metoden varit desamma i båda undersökningarna.



PREMIÄR FÖR DEKLARATIONSAPPEN

Våren 2011 lanserade Skatteverket sin första mobila applikation – deklara-appen. Över 300 000 unika användare laddade ner den.

2

Skatteverkets övergripande mål

Mål i regleringsbrev: Utgiftsområde Skatt, tull och exekution

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

Återrapportering:

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

2.1 SAMMANFATTANDE BEDÖMNING

Skatteverket arbetar i riktning mot det övergripande målet

Skatteverket bidrar till att uppfylla målet genom en effektiv verksamhet med hög kvalitet där det är lätt för medborgare och företag att göra rätt från början samt genom en effektiv kontrollverksamhet för att bland annat motverka brottslighet.

Enligt 3 § i myndighetsförordningen ska myndighetens verksamhet bedrivas effektivt, enligt gällande rätt och med god hushållning med statens medel. Vår bedömning är att vi sammantaget har en god effektivitet. Skatteverkets prestationsutveckling visar sammantaget på en bibehållen effektivitetsnivå. Styckkostnaden för några av våra prestationer har ökat, men detta förklaras främst med ökade satsningar inom dessa områden. Våra uppföljningar och de överprövningar som görs i domstolar visar att vi lever upp till kraven på en korrekt och enhetlig rättstillämpning. Interna beräkningar visar att Skatteverket har en relativt hög kostnadseffektivitet och vi bedömer därför att vi hushållar väl med statens resurser.

Vi säkerställer finansieringen³

Skatteverket fastställer och redovisar 95 procent av de skatter som betalas i Sverige. Totalt under året betalades 1 422 miljarder in i skatter och avgifter till Skatteverket. Kostnaderna för att ta in skatt är låga. Det kostar cirka 44 öre att ta in 100 kronor i skatt.⁴

Även om uppbördsförlusterna, det vill säga de fastställda skatter som inte betalas in, har ökat något är de fortfarande låga. År 2011 var uppbördsförlusterna 0,39 procent av de totala skatterna. Detta är en ökning från 2010 då de uppgick till 0,36 procent. En anledning till ökningen är att antalet anställda som berörs av företagskonkurser har ökat jämfört med 2010.

Vi bidrar till ett väl fungerande samhälle och motverkar brottslighet genom att förebygga och kontrollera.

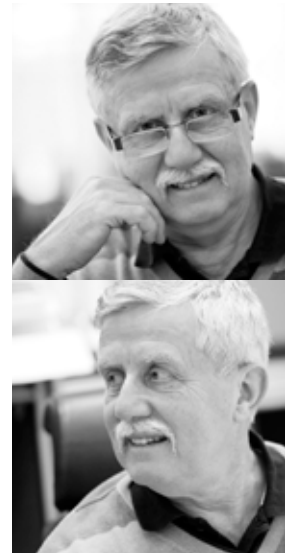
Skatteverket arbetar för att alla ska betala rätt skatt. Genom att förebygga fel ska det bli rätt från början. Målet är att det ska vara

lätt att göra rätt för såväl medborgare som företag. En stor del av åtgärderna inom det förebyggande arbetet handlar om att öka e-användningen. Under 2011 lämnade till exempel 4,6 miljoner personer sin inkomstdeklaration elektroniskt vilket är en ökning jämfört med 4,3 miljoner 2010. Företagen kan även lämna sin skattedeklaration via nätet. Det är ett sätt för företagen att minska sina fullgörandekostnader och för Skatteverket att få en effektivare hantering. Under året har det också blivit möjligt att lämna både skattedeklaration och utföra andra åtgärder på Skatteverkets webbplats genom endast en inloggning. Andelen som lämnar skattedeklaration via nätet har ökat från 52 procent 2010 till 60 procent 2011.

Inom kontrollverksamheten genomför vi åtgärder för att upptäcka, störa och utreda fusk och brott. Att minimera möjligheterna till fusk och brott bidrar till minskat skattefel. Krav på certifierade kassaregister och personalliggare har gjort det möjligt att i betydligt större utsträckning förebygga och åtgärda skattefusk. Vi riktar en stor del av vår kontrollverksamhet mot de områden där risken för skattefel är högst: skatteupplägg, internationella transaktioner och avancerat skattefusk. Alltså mot sådant skattefusk som hotar seriösa företag och undergräver förtroendet för skattesystemet samt mot skatteupplägg som kan urholka skattebasen. Vi deltar i det myndighetsgemensamma arbetet mot den grova organiserade brottsligheten samt arbetar för att minska det internationella skattefusket genom informationsutbyte.

Hög registerkvalitet är viktigt för ett väl fungerande samhälle

En hög kvalitet på våra register är viktig både ur ett samhällsperspektiv och för vår verksamhet. Många medborgerliga rättigheter och skyldigheter bygger på folkbokföringen och flera system i samhället bygger på dessa uppgifter. Det är därför viktigt att folkbokföringsregistret håller hög standard och att samhället kan lita på de uppgifter som vi aviserar. Vi arbetar förebyggande med information och service för att förbättra förutsättningarna för medborgarna att göra rätt från början. Vi genomför kontroller inom identifierade riskområden och höjer därmed kvaliteten i våra register.



"Vi jobbar mycket med att utveckla befintliga och nya e-tjänster. Därför var det kul att vi under våren 2011 blev först i världen med att göra det möjligt att lämna in deklarationen via en mobilapp."

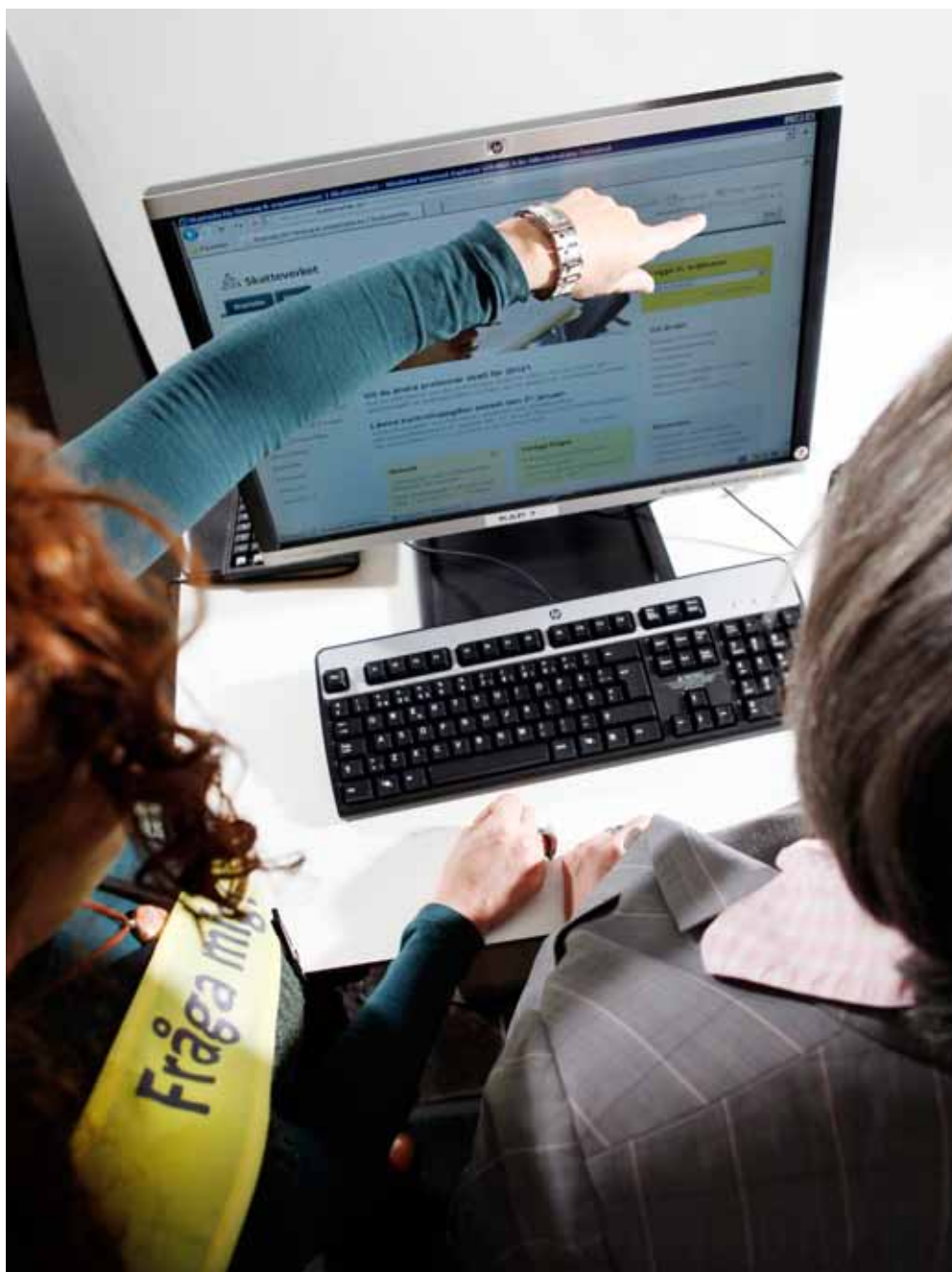
*Kjell Lindberg,
skatteinformatör
Stockholmsregionen*

1422 miljarder kronor

Summan av alla skatter och avgifter som betalats till Skatteverket under året.

³ Uppgifterna i detta avsnitt hämtas från Statistiksammanställning, Gemensamt Skatteverket.

⁴ Uppgiften hämtad från kapitlet Ekonomi, avsnitt kostnadseffektivitet.



FÖRBÄTTRAD SERVICE

2011 ansåg 96 procent av besökarna på servicekontoren att de fått ett bra bemötande.

3

Gemensamt Skatteverket

Mål i regleringsbrev: Verksamhet Skatt

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

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

3.1 SAMMANFATTANDE BEDÖMNING

Vissa delar av Skatteverkets verksamhet har förbättrats medan andra delar har haft en svagare utveckling. Sammantaget var resultatet bra 2011. Vissa åtgärder bedöms leda till förbättringar 2012 och kan därmed ses som investeringar som genomförts 2011.

Skatte- och avgiftsintäkterna säkerställs rättssäkert och effektivt

Skatte- och avgiftsintäkterna säkerställs rättssäkert. Andelen beslut som ändras i förvaltningsrätten är fortsatt låg 2011 vilket styrker bedömningen. Uppföljningen av Skatteverkets interna styrning och kontroll visar också på en betryggande kvalitet. I några fall har dock brister konstaterats i den rättsliga kvaliteten liksom brister av icke-rättslig karaktär. Vi har vidtagit åtgärder för att eliminera dessa.

Kostnadseffektivt och enkelt för medborgare och företag

Under året ser vi en ökad användning av våra e-tjänster. Fler personer och företag än någonsin deklarerar elektroniskt vilket vi bedömer vara ett led i en positiv effektivitetsutveckling som förenklar för medborgare och företag. Medborgare och företag anser också att vi bemöter dem på ett bra sätt.

Brottslighet förebyggs och bekämpas

Genom att minimera möjligheterna till fusk och brott minskar skattefelet. Vi arbetar därför inom flera delar av vår verksamhet med att både förebygga och avslöja ekonomisk brottslighet. För att bedriva en effektiv verksamhet, fokuserar vi arbetet till områden där risken för skattefel är högst. Den information som tas fram i vår underrättelseverksamhet leder till att brottslig verksamhet inom skatteområdet avslöjas. Det bidrar också till att beskattningsverksamhetens urval av kontroller bland annat riktas mot ekonomisk brottslighet.

Medborgare och företag har förtroende för vår verksamhet

Interna och externa undersökningar som genomförts under året visar att medborgare och företag har fortsatt högt förtroende för Skatteverket.

Skatteverkets bedömning är att de eftersträvade skatte- och avgiftsintäkterna säkerställs på ett rättssäkert och ekonomiskt effektivt sätt. Medborgare och företag ges möjlighet att göra rätt för sig på ett enkelt och kostnadseffektivt sätt, och vi förebygger och bekämpar brottslighet inom skatteområdet.



"Vi har jobbat mycket med att utveckla vår service. Det innebär att vi möter upp besökarna så fort de kommer in på servicekontoret för att snabbt ta reda på deras behov och hur vi bäst kan hjälpa dem."

*Maria Jimenez Mourad,
servicehandläggare Stockholmsregionen*



3.2 SKATTEFELET

Internt långt mål	2009	2010	2011
Skattefelet har halverats	Oförändrat resultat	Positiv utveckling	Positiv utveckling

Skattefelet är skillnaden mellan den skatt som skulle ha blivit fastställd om alla skattebetalare redovisade alla sina verksamheter och transaktioner korrekt och den skatt som i praktiken fastställs efter Skatteverkets kontrollinsatser.

3.2.1 Sammanfattande bedömning

Den samlade bedömningen visar att skattefelet år 2011 minskar något jämfört med år 2010.

Som framgår av tabellen nedan finns några indikatorer som pekar på att skattefelet minskar och andra som pekar på att det ökar. Några indikatorer pekar på ett oförändrat skattefel. Viktiga indikatorer som talar för att skattefelet minskar är att andelen medborgare som kan tänka sig att arbeta svart minskar, att andelen medborgare och företagare som känner någon som skattefuskar minskar, att fler informationsutbytesavtal tecknas och att

skattebrottslighetens transaktionskostnader ökar. Andra indikatorer pekar på att skattefelet ökar, som att andelen företagare ökar i förhållande till antalet sysselsatta, den fortgående globaliseringen, den snabba teknikutvecklingen och att andelen medborgare som tycker att det är lätt att få information och lätt att göra rätt för sig med skatterna minskar.

Vissa indikatorer tillmäts en förhållandevis liten vikt vid vår bedömning av hur skattefelet ändras som till exempel vissa enkätfrågor som bara behandlar en specifik fråga.

Fem indikatorer har bedömningen "minskar" medan ingen indikator har bedömningen "ökar". Åtta indikatorer har bedömningen "minskar något" medan fem indikatorer har bedömningen "ökar något". Mot denna bakgrund är Skatteverkets samlade bedömning är att skattefelet minskar något 2011 jämfört med 2010.

Målet att halvera skattefelet anser Skatteverket inte är uppfyllt.

En modell för att bedöma skattefelets förändring från 2010 till 2011

Skattefelet påverkas av en mängd olika faktorer. För att Skatteverket på ett systematiskt och strukturerat sätt ska kunna bedöma skattefelets utveckling används en indikatormodell. Modellen utgår från händelser och trender i Skatteverkets omvärld samt från Skatteverkets agerande. Därtill finns indikatorer som mer direkt avspeglar skattefelet. I indikatormodellen finns två perspektiv: medborgarperspektivet och skattebetalarperspektivet. Medborgarperspektivet (makronivån) fångar medborgarens attityd och inställning till att medverka till ett fungerande samhälle. Skattebetalarperspektivet (mikronivån) fångar den enskilde skattebetalarens förutsättningar att medverka till att rätt skatt betalas.

De båda perspektiven delas upp i indikatorgrupper. I medborgarperspektivet finns indikatorgrupperna *institutionell kvalitet* och *motivation*. I skattebetalarperspektivet finns indikatorgrupperna *felutrymme*, *förutsättningar att göra rätt* och *upplevd risk för upptäckt*.

Indikatorgrupperna har följande innehåll:

- *Institutionell kvalitet* handlar om kvaliteten i samhällets institutioner och tilliten till dem. Här avses kvaliteten i såväl formella institutioner, organisationer och institutionella ramverk (lagstiftning m.m.) som informella institutioner i form av kulturella normer och traditioner (bl.a. graden av social tillit).
- *Motivation* är medborgarens motivation att bidra till ett fungerande samhälle och betala skatt. Motivationen påverkas av en mängd faktorer, till exempel upplevd rättvisa i skattesystemet, hur skatterna används och normer i samhället.

- *Felutrymme* avser det tekniska utrymme som finns för att redovisa fel skatt. Till stora delar styrs felutrymmet av lagar och regler. Förenklingar i administration och teknisk stöd har också inverkan på felutrymmet, liksom Skatteverkets agerande.
- *Förutsättningar att göra rätt* handlar om hur lätt det är för skattebetalare att fullgöra sina skyldigheter inom ramen för det tekniska felutrymmet. Förutsättningarna att göra rätt påverkas av tillgång till information och vägledning samt det stöd som finns vid själva uppgiftslämnandet.
- *Upplevd risk för upptäckt* avser den enskildes upplevda risk för upptäckt. Många åtgärder har betydelse för den upplevda upptäcktsrisken. Skatteverkets kontroller och framför allt i vilken omfattning de blir kända av allmänheten har stor betydelse.

Under varje indikatorgrupp redovisas relevanta indikatorer och hur de påverkar skattefelet. I bedömningen har vi bland annat tagit hänsyn till hur indikatorerna påverkar skattefelet och hur de utvecklas. Hänsyn tas också till hur lång tid det tar tills indikatorn får fullt genomslag. Skatteverkets åtgärder har särskilt stor betydelse för de tre indikatorgrupperna i skattebetalarperspektivet. I tabellen redovisas dock indikatorn "Skatteverkets åtgärder" enbart under indikatorgruppen felutrymme.

De indikatorer som redovisas nedan är de som efter en analys ansetts ha störst relevans för skattefelets utveckling.

I den sista kolumnen redovisas hur indikatorn påverkar vår bedömning av skattefelets förändring från 2010 till 2011 med bedömningarna *ökar*, *ökar något*, *oförändrat*, *minskar något* och *minskar*. Bedömningen baseras på hur indikatorn ändras, hur detta påverkar skattefelet samt indikatorns tillförlitlighet. Således läggs särskild vikt vid indikatorförändringar som mer direkt avspeglar skattefelets utveckling.

TABELL - skattefelet

Indikatorgrupper	Indikator	Hur påverkar indikatorn skattefelet?
Institutionell kvalitet	Kvaliteten i de svenska institutionerna	En högre institutionell kvalitet minskar skattefelet.
	Medborgarnas och företagens tillit till de svenska institutionerna	En högre tillit till samhällets institutioner minskar skattefelet.
Motivation	Medborgarnas och företagens syn på den moraliska plikten att hålla sig till skattereglerna	En ökad andel medborgare och företagare som ser det som en moraliska plikt att hålla sig till skattereglerna minskar skattefelet.
	Andelen medborgare och företag som har tilltro till Skatteverkets förmåga att bekämpa fusk	En ökad tillit till Skatteverkets förmåga att bekämpa fusk minskar skattefelet.
	Andelen medborgare som kan tänka sig att svartarbeta	En högre andel medborgare som kan tänka sig att jobba svart, uppge felaktiga uppgifter till Skatteverket och anlita svart arbetskraft, ökar skattefelet.
	Andelen medborgare och företagare som känner någon som skattefuskar	En ökad andel medborgare och företagare som känner någon som skattefuskar ökar skattefelet.
Felutrymme	Grad av globalisering	En ökad grad av globalisering, till exempel ökad rörlighet för varor, tjänster, kapital och personer samt ett ökat antal gränsöverskridande transaktioner och beteenden, medför att skattefelet ökar.
	Tekniknivå	En högre tekniknivå, till exempel förbättrade möjligheter för medborgare och företag att lagra, kommunicera, använda och gömma information, ökar skattefelet.
	Andel företagare i förhållande till antalet sysselsatta	En ökad andel företagare i förhållande till antal sysselsatta medför att kontrolluppgifterna är mindre heltäckande, och därmed ökar skattefelet.
	Antal informationsutbytesavtal	Fler informationsutbytesavtal med andra länder ökar Skatteverkets möjligheter att få information om och kontrollera internationella transaktioner, och därmed minskar skattefelet.
	Myndighetssamverkan mot skattefusk	En ökad samverkan mellan myndigheter i Sverige mot skattefusk minskar skattefelet.
	Branschsamverkan inom näringslivet mot skattefusk	En ökad samverkan mot skattefusk minskar skattefelet.
	Lagstiftning	Ändrad lagstiftning för att underlätta skattekontrollen, t.ex. lagstiftning om kontrolluppgifter för lön och kapital, personalliggare och kassaregister, minskar skattefelet.
	Antalet självrättelser	Fler självrättelser med anledning av sparandedirektivet och informationsutbytesavtalen minskar skattefelet.
	Skatteverkets åtgärder	Fler och bättre åtgärder från Skatteverket minskar skattefelet.
	Förutsättningar att göra rätt	Andel företagare som tycker att det är lätt att få information från Skatteverket
Andel företagare som tycker att det är lätt att göra rätt för sig med skatterna		En ökad andel företagare som tycker att det är lätt att göra rätt för sig med skatterna minskar skattefelet.
Andel medborgare som tycker att det är lätt att få information från Skatteverket		En ökad andel medborgare som tycker det är lätt att få information från Skatteverket minskar skattefelet.
Andel medborgare som tycker att det är lätt att göra rätt för sig med skatterna		En ökad andel medborgare som tycker att det är lätt att göra rätt för sig med skatterna minskar skattefelet.
Skattebrottslighetens transaktionskostnader		Ökade transaktionskostnader för skattebrottsligheten minskar skattefelet.
Användningen av Skatteverkets e-tjänster		En ökad andel medborgare och företagare som använder Skatteverkets e-tjänster minskar skattefelet.
Upplevd risk för upptäckt		Andelen företagare som tycker att Skatteverket är bra på att upptäcka fel och fusk i inkomstdeklarationen
Sammantagen effekt på skattefelet		

Indikatorns utveckling	Effekt på skattefelet 2011
Ingen trendmässig förändring av den höga kvaliteten i de svenska institutionerna enligt undersökningar från till exempel Världsekonomiskt forum och Konjunkturinstitutet.	Oförändrat
Ingen förändring i den höga tillit som finns till de svenska institutionerna enligt undersökningar från SOM-institutet.	Oförändrat
Skatteverkets enkätundersökningar visar i ökande grad att medborgare och företagare anser det som en moralisk plikt att hålla sig till skattereglerna.	Minskar
Skatteverkets enkätundersökningar visar att medborgare och företagare har fortsatt stor tilltro till Skatteverkets förmåga att bekämpa fusk.	Oförändrat
Antalet medborgare som kan tänka sig att jobba svart, uppge felaktiga uppgifter till Skatteverkets och anlita svart arbetskraft minskar enligt Demoskops undersökningar åren 2002 – 2011.	Minskar något
Skatteverkets enkätundersökningar visar att färre medborgare och företagare – känner någon som skattefuskar.	Minskar
Globaliseringen ökar.	Ökar något
Tekniknivå ökar.	Ökar något
Andelen företagare i förhållande till sysselsatta ökar.	Ökar något
Under de senaste åren har antalet informationsutbytesavtal ökat.	Minskar
Samverkan mellan myndigheter har de senaste åren ökat.	Minskar något
Branschsamverkan inom byggbranschen har de senaste åren ökat.	Minskar något
De senaste åren har ett antal olika lagar av denna typ trätt i kraft.	Minskar något
Under år 2011 har det kommit in ett stort antal självrättelser som medfört att skatteintäkterna ökat.	Minskar
Skatteverkets totala åtgärder har legat på en oförändrad nivå de senaste åren; t.ex. ligger det totala kontrollresultatet på i stort sett samma nivå år 2010 som år 2011 mätt i såväl antal beslut som beslutade belopp.	Oförändrat
Skatteverkets enkätundersökningar visar att fler företagare tycker att det är lätt att få information av Skatteverket än föregående år.	Minskar något
Skatteverkets enkätundersökningar visar att fler företagare tycker att det är lätt att göra rätt för sig med skatterna än föregående år.	Minskar något
Skatteverkets enkätundersökningar visar att färre medborgare tycker att det är lätt att få information från Skatteverket än föregående år.	Ökar något
Skatteverkets enkätundersökningar visar att färre medborgare tycker att det är lätt att göra rätt för sig med skatterna än föregående år.	Ökar något
En rapport från Brå visar att skattebrottslighetens transaktionskostnader ökar.	Minskar
Fler använder Skatteverkets e-tjänster.	Minskar något
Skatteverkets enkätundersökningar visar att antalet företagare som inte tycker att Skatteverket är bra på att upptäcka fel och fusk i inkomstdeklarationen har halverats sedan föregående år.	Minskar något
	Minskar något

3.3 FÖRTROENDE

Internt långt mål	2009	2010	2011
Medborgare och företag har förtroende för Skatteverket	Positiv utveckling	Positiv utveckling	Oförändrat (medborgare) Positiv utveckling (företag)

3.3.1 Sammanfattande bedömning

Vår bedömning är att medborgarnas förtroende för Skatteverket ligger oförändrat på en hög nivå, vilket vi baserar på både interna och externa undersökningar. Företagens förtroende för Skatteverket bedömer vi har ökat sedan 2010. Utifrån de kvalitetsuppföljningar som genomförts under året bedöms kvaliteten generellt motsvara Skatteverkets krav på intern styrning och kontroll.

Förtroendet för Skatteverket jämfört med andra myndigheter

I Medieakademiens förtroendebarmeter⁵ svarade 57 procent av dem som hade en åsikt att de har ganska stort eller mycket stort förtroende för Skatteverket. Av 43 undersökta samhällsinstitutioner, partier, massmedier och företag hade Skatteverket det sjunde högsta värdet.

Även våra egna attitydundersökningar visar att medborgare och företag har högre förtroende för Skatteverket än för myndigheter i allmänhet⁶. Av medborgarna svarade 62 procent att de har förtroende för Skatteverkets sätt att sköta sin uppgift, medan 47 procent svarade att de har förtroende för myndigheter i allmänhet. Åtta procent saknar förtroende för Skatteverket.

Företag som har förtroende för Skatteverkets sätt att sköta sin uppgift har ökat från 62 till 68 procent. Ökningen är statistiskt säkerställd.

Jag har förtroende för Skatteverkets sätt att sköta sin uppgift (andelar i procent)

Tabell: Skatteverkets enkätundersökning Förtroende

	Medborgare			Företag		
	2009	2010	2011	2009	2010	2011
Instämmer (4+5)	*	66	62	*	62	68
Varken eller (3)	*	24	27	*	27	23
Instämmer ej (1+2)	*	8	8	*	8	7
Ingen uppfattning	*	3	2	*	2	1
Medelvärde	*	3,85	3,82	*	3,75	3,90
Antal svarande	*	670	750	*	711	902

Källa: Skatteverkets enkätundersökning Förtroende

* Resultatet av undersökningen är jämförbart mellan 2011 och 2010, men inte för 2009 på grund av byte av metod och leverantör för undersökningen.

Ett enhetligt arbetsätt med kvalitetsfrågorna

Tabell: Kvalitetssäkring av verksamheten

	2009	2010	2011
Samtliga regioner visar att kvalitetssäkringen av verksamheten motsvarar Skatteverkets krav på intern styrning och kontroll	Ja	Ja	Ja

För att behålla vårt förtroende är det viktigt att upprätthålla en hög och enhetlig kvalitet. Genom de förtroendemätningar som genomförts vet vi att medborgare och företag bedömer att vi håller en hög kvalitet i våra tjänster. Vi utvecklar ständigt våra processer och arbetsätt för att leverera ett bra resultat utifrån vårt uppdrag.

Den sammanfattande bedömningen är att Skatteverket i allt högre grad har fokuserat på aktiviteter som syftar till att identifiera brister i den rättsliga kvaliteten. Vi åtgärdar bristerna och följer upp att de åtgärder som vi vidtagit har gett önskade effekter. Arbetsättet har utvecklats och gett bättre förutsättningar för att på ett systematiskt och strukturerat sätt förbättra den rättsliga kvaliteten i verksamheten och åstadkomma en enhetlig rättstillämpning.

⁵ <http://www.medieakademin.welcom.se/pdf/PresentationMA2011.pdf>

⁶ Statistiksammanställning, avsnitt Gemensamt Skatteverket

Uppföljning av kvalitet

Som en del i vår strävan att genomföra vårt uppdrag med kvalitet i arbetet i balans med produktionen, genomför Skatteverket riskanalyser inom alla delar av verksamheten. De områden i vår produktion som bedöms ha en hög risknivå väljs ut för fördjupad uppföljning. Faktorer som har betydelse för riskanalysen är till exempel

- ny eller ändrad lagstiftning
- svårtillämpade regler
- ovisshet om den rättsliga kvaliteten inom ett område
- särskilt allvarliga konsekvenser för medborgarna och företagen vid brister i handläggning eller beslut.

Dessa uppföljningar ingår i uppföljningsplanen för intern styrning och kontroll (UISK).

Under 2011 har Skatteverket följt upp kvaliteten inom flera områden. Den rättsliga kvaliteten har särskilt följts upp inom områdena:

- omprövningsärenden inom husarbetet
- kontrollavgifter personalliggare
- befrielse från kostnadsränta
- hantering av företagsrekonstruktioner
- överklagandeärenden inom folkbokföring
- Skatteupplysningens lämnade e-postsvar
- utfärdande av id-kort

Uppföljningen visar att den rättsliga kvaliteten bör, eller måste, förbättras i några avseenden. Vi har också kunnat konstatera att resultaten i flera fall varierar mellan regionerna. För att förbättra den rättsliga kvaliteten pågår utvecklingsinsatser inom varje uppföljningsområde.

Åtgärderna består till exempel av att ta fram ställningstaganden, utbildningar, utveckla rutiner, förbättra systemstöd och kvalitetssäkra verksamheten på olika sätt.

Vi har även genomfört kvalitetsuppföljningar som inte är av rättslig karaktär inom bland annat behörigheter, taxering, företagsbesök, anstånd, pensionsgrundande inkomst, spärrhantering och utfärdande av id-kort. Inom dessa områden bedöms kvaliteten generellt motsvara Skatteverkets krav på intern styrning. Uppföljningen av utfärdande av id-kort visar dock på avvikelser från den fastställda styrningen. Kvalitetsbrister kvarstår även inom bland annat spärrhantering och pensionsgrundande inkomst. För att förbättra kvaliteten inom området pensionsgrundande inkomst har vi påbörjat arbetet med att utöka det maskinella stödet. I våra riksplansinsatser på företagsområdet för 2012 ingår det att säkerställa att de rutiner som finns inom delområdet innehållande beslut efterlevs.

Att endast en mindre andel beslut ändras i förvaltningsrätten bedömer vi är en indikator på att vi har en fortsatt god kvalitet i våra beslut.

Tabell: Andel ändrade beslut i förvaltningsrätten

Domstolsrapporter	2009	2010	2011
Andel ändrade beslut	16%	17%	17%

Källa: Guppi

Publicering och tydlighet för att stärka rättssäkerheten

En aspekt av rättssäkerheten är att medborgare och företag i hög utsträckning ska kunna förutse hur Skatteverket bedömer en transaktion eller en rättslig fråga. Av rättssäkerhetsskäl samt för att göra det lätt att göra rätt publicerar Skatteverket sina rättsliga ställningstaganden på skatteverket.se. Från 2004 har vi publicerat över 1 200 ställningstaganden. Vi samlar även ihop vanliga frågor och svar inom olika ämnesområden på vår webbplats. Exempel på sådana områden är husarbeten, personalliggare och kassaregister.

Inom Skatteverket pågår även ett utvecklingsarbete med att digitalisera den rättsliga informationen och göra den tillgänglig i mer strukturerad form på vår webbplats. Syftet är att Skatteverket ska möta verksamhetens och omvärldens krav på tillgänglighet och service, det vill säga att informationen ständigt är tillgänglig, uppdaterad samt enkel att söka reda på. Utvecklingsinsatsen beräknas pågå under flera år.

3.4 BEMÖTANDE

Internt långt mål	2009	2010	2011
Medborgare och företag anser att vårt bemötande är bra	Positiv utveckling	Positiv utveckling	Positiv utveckling

3.4.1 Sammanfattande bedömning

En positiv utveckling av hur företagen upplever vårt bemötande kan konstateras. Medborgarnas upplevelse av vårt bemötande är däremot i princip oförändrat jämfört med 2010. Den positiva utvecklingen kan härledas till ett fortsatt fokus på bemötandefrågor i hela organisationen.

Särskilda mätningar genomförda på våra servicekontor, visar att besökare är nöjda med bemötandet.

Även Skatteupplysningens verksamhet har utvecklats positivt under 2011. De som kontaktar oss per telefon och e-post blir allt mer nöjda.

Bemötande

Medborgare och företag möter oss i många olika situationer och det är viktigt att de upplever att de får ett bra bemötande. Detta gäller såväl vid besöket på servicekontoret, som när man ringer till Skatteverket eller när vi träffar någon i en kontrollsituation. Ett bra bemötande skapar förutsättningar för att lösa frågor och situationer på ett effektivt sätt och det är också en mycket viktig faktor när det gäller uppfattad rättvisa. Det upplevda bemötandet påverkar även förtroendet för myndigheten.

Enligt en undersökning⁷ som genomfördes av Svenskt kvalitetsindex hör Skatteverket till de myndigheter som får bäst betyg av medborgare och företag när det gäller kundnöjdhet. Årets index ligger på 67,0. Endast Transportstyrelsen och universitet/högskolor får högre index (68,1 respektive 68,2). Mätningen avser ett statistiskt urval av individer i åldersintervallet 18–79 år, svenska företag och svensk förvaltning och bygger på ca 10 000 intervjuer. De som svarat i denna undersökning har under de senaste 12 månaderna haft direktkontakt med, respektive egen erfarenhet av, verksamheten/myndigheten i fråga.

Tabell: Svenskt kvalitetsindex (kundnöjdhet)

	2009	2010	2011
Index kundnöjdhet	65,6	67,4	67,0

Källa: http://www.kvalitetsindex.se/images/stories/Results/2011/Press_samhalle_SKI_11.pdf

Undersökningsföretaget Mistat AB genomförde 2011, på uppdrag av företaget Servicescore, 2011 två studier av hur svenska företag och myndigheters service upplevs av allmänheten. I tävlingsklassen myndigheter vann Skatteverket. Skillnaden var stor mellan olika myndigheter där de bästa upplevdes ge service väl i klass med de bästa privata bolagen.⁸

Olika aktiviteter för att ge ännu bättre bemötande

Under 2010 tog vi fram en utbildning i bemötande. Den vänder sig till all personal på Skatteverket. Utbildningen påbörjades under 2010 och har fortsatt under 2011. I utbildningen har resultat från medborgarundersökningar använts som diskussionsunderlag. Mycket handlar om vår förmåga att lyssna. Vi bedömer att den interna dialogen är mycket viktig när det gäller just bemötande eftersom det ofta handlar om att förstå en person i hans eller hennes situation utan att ha förutfattade meningar. Skatteverket har även hållit temadagar med fokus på bemötande på flera ställen inom organisationen med föredragshållare och efterföljande diskussion.

Ett bra språk och en tydlig kommunikation underlättar för medborgare och företag. För att bli bättre i den skriftliga kommunikationen har vi under 2011 fortsatt arbetet med att förbättra språket i våra meddelanden, förfrågningar och beslut.

Företagen är mer nöjda med vårt bemötande

En undersökning som genomförts på uppdrag av Skatteverket visar att 71 procent av medborgarna och 79 procent av företagen instämmer i att de får ett bra bemötande. När det gäller företagen ser vi en förändring jämfört med 2010 då 69 procent av både företagen och medborgarna instämde i påståendet.

Tabell: Bemötande (allmänheten)

	2009	2010	2011
Bemötandet från Skatteverkets tjänstemän är bra (allmänheten)			
Instämmer (4 + 5)	*	69 %	71 %
Varken eller (3)	*	16 %	14 %
Instämmer ej (1 + 2)	*	8 %	8 %
Ingen uppfattning	*	8 %	8 %

Källa: Bas: De som haft kontakt med Skatteverket via telefon, brev, e-post eller personligt möte under de senaste 12 månaderna.

* Resultatet av undersökningen är jämförbar mellan 2011 och 2010, men inte för 2009 på grund av byte av metod och leverantör för undersökningen.

⁷ http://www.kvalitetsindex.se/images/stories/Results/2011/Press_samhalle_SKI_11.pdf

⁸ <http://www.cisionwire.se/sanoma-utbildning/r/handelsbanken-systembolaget-och-skatteverket-arets-vinnare-avservicescore-c9214982>

Tabell: Bemötande (företagen)

	2009	2010	2011
Bemötandet från Skatteverkets tjänstemän är bra (företagen)			
Instämmer (4+5)	*	69 %	79 %
Varken eller (3)	*	21 %	15 %
Instämmer ej (1+2)	*	7 %	5 %
Ingen uppfattning	*	4 %	1 %

Källa: Bas: De som haft kontakt med Skatteverket via telefon, brev, e-post eller personligt möte under de senaste 12 månaderna.

* Resultatet av undersökningen är jämförbar mellan 2011 och 2010, men inte för 2009 på grund av byte av metod och leverantör för undersökningen.

Undersökningen genomfördes med en femgradig svarsskala samt svarsalternativet "ingen uppfattning". Basen är ett slumpmässigt urval av Sveriges befolkning i åldersintervallet 18–74 år och svenska aktiva företag som haft kontakt med Skatteverket.

Servicekontor

Skatteverket har tjänstesamverkan kring servicekontor med Försäkringskassan och Pensionsmyndigheten. I slutet av året fanns 115 gemensamma servicekontor. Servicen omfattar skatte-, försäkrings- och pensionsärenden.

Verksamheten har under 2011 påverkats av att Försäkringskassan i början av året meddelade att de hade för avsikt att dra sig ur tjänstesamverkan. Efter detta fick Försäkringskassan ett regeringsuppdrag att göra en djupgående analys över hur de ska möta sina kunders servicebehov. Uppdraget ska redovisas i april 2012. Försäkringskassans uttalande skapade en allmän oro inom organisationen och gjorde att stor del av den planerade verksamhetsutvecklingen avstannade i avvaktan på utredningsuppdraget. Uttalet resulterade i att Skatteverket tog över huvudmannaskapet för tre nyetablerade servicekontor. I september sa Kronofogden upp samarbetsavtalet och lämnar därmed de tre servicekontor där de har medverkat.

Kvaliteten på servicekontoren mäts genom att besökarna på servicekontoren vid tre tillfällen varje år tillfrågas om de anser att de fått ett bra bemötande, svar inom rimlig tid och den hjälp de behövde. För åren 2009, 2010 och 2011 visar mätningarna att besökarna är mycket nöjda med servicen. 2011 ansåg 96 procent att de fick ett bra bemötande, 88 procent att de fick svar inom rimlig tid och 94 procent att de fick den hjälp de behövde.

Medborgare och företag ska ha förtroende för Skatteverkets verksamhet. Vårt bemötande är ett viktigt bidrag till förtroendet. Med kriterierna ovan till grund görs bedömningen att resultatet avseende bemötandet är mycket högt. Den något lägre siffran avseende svar inom rimlig tid kan ha sin förklaring i att det periodvis är längre kötider på de större servicekontoren, till exempel vid tider för deklara-

tionsinlämning. Detta hanteras genom en utökad bemanning vid i förväg kända besöksstopp. Även under 2011 har det på servicekontoren, framförallt i storstäderna, under vissa timmar på dagen varit långa väntetider. I november 2011 öppnade ytterligare ett servicekontor centralt i Stockholm. Det är ännu för tidigt att bedöma hur detta kommer att påverka väntetiderna.

Tabell: Bemötande vid besök på servicekontoren

Anser sig fått	2009	2010	2011
Bra bemötande	94 %	96 %	96 %
Svar inom rimlig tid	80 %	83 %	88 %
Den hjälp de behövde	91 %	92 %	94 %

Källa: Enkätundersökning genomförd av Demoskop

Målsättningen för 2011 var att minst 90 procent av dem som besöker servicekontoren anser att de fått bra bemötande, svar inom rimlig tid, den hjälp de behövde.

Skatteupplysningen

Skatteupplysningen svarar på allmänna frågor via telefon och e-post. Antalet besvarade samtal har i stort sett varit oförändrat under de senaste åren. Under 2009 besvarades 4,3 miljoner samtal, 2010 4,5 miljoner och 2011 4,4 miljoner. Antalet e-postfrågor till oss har ökat, från 286 000 frågor 2009, 320 000 frågor 2010 till 360 000 frågor 2011.

Skatteupplysningen har haft en hög personalomsättning under 2011 (cirka 55 procent). Till följd av detta har Skatteupplysningen lagt mycket tid och resurser på utbildning, handledning och introduktion av nya medarbetare, något som under vissa perioder har påverkat tillgängligheten negativt. Trots den periodvis lägre tillgängligheten visar de enkäter som genomförts avseende Skatteupplysningens service tillfredsställande värden med mycket goda resultat avseende bemötandet 2011. Det har mätts genom enkäter avseende telefoni samt e-post vid sex tillfällen under året. Utvecklingen är positiv jämfört med föregående år.

Tabell: Bemötande vid kontakt med Skatteupplysningen per telefon

Anser sig fått	2009	2010	2011
Ett bra bemötande	71 %	80 %	97 %
Svar inom rimlig tid	59 %	69 %	85 %
Den hjälp de behövde	63 %	70 %	88 %

Källa: Enkätundersökning genomförd av Demoskop

Målsättningen för 2011 var att minst 90 procent av dem som kontaktar Skatteupplysningen per telefon anser att de fått ett bra bemötande, svar inom rimlig tid, de hjälp de behövde.

Tabell: Bemötande vid kontakt med Skatteupplysningen per e-post

Anser sig fått	2009	2010	2011
Ett bra bemötande	95 %	94 %	96 %
Svar inom rimlig tid	92 %	93 %	86 %
Den hjälp de behövde	77 %	80 %	84 %

Källa: Enkätundersökning genomförd av Demoskop
Målsättningen för 2011 var att minst 90 procent av dem som kontaktar Skatteupplysningen per e-post anser att de fått ett bra bemötande, svar inom rimlig tid, den hjälp de behövde.

Som ett led i den fortsatta utvecklingen av den service medborgare och företag får i Skatteupplysningen, har förändringar genomförts som syftar till att specifika ärenden hanteras direkt. Hittills visar dessa på väsentligt kortare handläggningstider för medborgarna såväl som minskade handläggningkostnader för Skatteverket. Vidare har utvecklingen av självbetjäningstjänster per telefon fortsatt under 2011. Framgång i den upplevda servicenivån har också skapats genom införandet av en så kallad uppringningsfunktion (callback).

3.5 JÄMFÖRELSEN MED OECD-LÄNDER

Internt långt mål	2009	2010	2011
Vi är det bästa Skatteverket inom OECD	Positiv utveckling	Oförändrat resultat	Saknar underlag för bedömning

3.5.1 Sammanfattande bedömning

Skatteverket saknar underlag för att bedöma hur vår position utvecklats relaterat till andra länder från 2010 till 2011.

Syftet med målet

Syftet med målet, bästa Skatteverket inom OECD, är att vi aktivt ska lära av andra skatteadministrationer runt om i världen. Det handlar inte om en tävling utan om en jämförelse med andra som kan ge oss värdefull information om utvecklingsmöjligheter. Genom att ta tillvara idéer och erfarenheter från andra länder kan Skatteverket förbättra olika delar av verksamheten avseende kvalitet, produktivitet och effektivitet. Resultatet av målet har inte redovisats eftersom vi saknar aktuell statistik för 2011 för en sådan bedömning. Målet finns heller inte med som ett internt mål från och med 2012.

3.6 E-FÖRVALTNING

Internt långt mål	2009	2010	2011
Vi är en öppen och samverkande e-förvaltning	Oförändrat resultat	Positiv utveckling	Positiv utveckling

3.6.1 Sammanfattande bedömning

Vi bedömer att vår utveckling mot en en öppen och samverkande e-förvaltning är positiv. Även 2011 har användningen av våra e-tjänster ökat. Under året har flera större utvecklings- och samverkansprojekt påbörjats. Sammanfattningsvis ser vi 2011 som ett investeringsår avseende e-förvaltning, där effekthemtagningen för medborgare och företag förväntas komma 2012.

En öppen och samverkande e-förvaltning

Sedan Skatteverkets målbild för e-förvaltning togs fram 2007 har både EU och Sveriges regering ökat sitt fokus på e-förvaltningsfrågor. I början av 2008 kom regeringens e-handlingsplan och under 2009 inrättades

en e-delegation för den offentliga sektorn i Sverige. Målbilden för vår e-förvaltning reviderades under 2009 för att på ett bättre sätt motsvara de förväntningar och krav regeringen har när det gäller e-förvaltning för staten som helhet. Skatteverket arbetar för att bli en öppen och samverkande e-förvaltning utifrån fyra perspektiv: god e-service till medborgare och företag, öppenhet och integritet, effektiv myndighet samt samverkan med andra.

God e-service till medborgare och företag

Elektronisk hantering och ändamålsenligt utformade e-tjänster underlättar för medborgare och företag. Genom att uppgifterna hanteras elektroniskt minskar risken att det blir fel, vilket leder till ökad kvalitet, säkerhet och produktivitet.

Användningen av våra e-tjänster för privatpersoner och företag ökar stadigt. Det visar ökningen av antalet inloggningar (legitimeringar) och underskrifter med e-legitimation till Skatteverkets e-tjänster. Ökningen märks framförallt i två e-tjänster, den som privatpersoner använder för sin inkomstdeklaration och den som företag använder för att redovisa moms och arbetsgivaravgifter. Vi arbetar ständigt med att öka användningen av våra e-tjänster, främst genom extern information från både centralt och regionalt håll.

Tabell: Antal e-tjänster, inloggningar samt underskrifter med e-legitimation.

Bemötande (företagen)	2009	2010	2011
Antal e-tjänster*	22	27	27
Totalt antal inloggningar med e-legitimation (legitimeringar)	9 713 699	12 955 067	15 440 002
Totalt antal underskrifter med e-legitimation	3 690 134	8 233 535	10 030 148

*) exklusive myndighetstjänster (till exempel barns födelse och företagsuppgifter)

Från företagarhåll har man framfört önskemål om att man på ett enkelt sätt vill kunna gå mellan e-tjänsterna Skattedeklaration och Skattekotot utan förnyad inloggning. Detta är nu möjligt. Under 2012 kommer majoriteten av Skatteverkets e-tjänster kunna nås genom den gemensamma inloggningen.

Under våren 2011 lanserades en mobil applikation (app) för privatpersoners inkomstdeklaration. Det är nu möjligt att genom säkerhetskod lämna sin deklaration.

Öppenhet och integritet

Medborgare och företag ska på ett enkelt och säkert sätt få tillgång till information om sig själva och om Skatteverkets verksamhet. Vi ska ta tillvara deras synpunkter och idéer i förbättringsarbetet. En viktig del i Skatteverkets utveckling till att bli en e-myndighet är att ta tillvara inkomna synpunkter från medborgare och företag och använda dem i den fortsatta utvecklingen av nyttiga och effektiva e-tjänster. Utvecklingen av Mina meddelanden, kommer att ge förutsättningar för bättre insyn i egna ärenden samt enklare kommunikation genom en standardiserad ingång till myndigheten.

Under året har Skatteverket utrett möjligheten till att använda e-legitimation i mobilen för att logga in till Skatteverkets e-tjänster. Vi planerar att man från 2012 ska kunna lämna sin deklaration med hjälp av e-legitimation i mobilen och även lägga till och ändra uppgifter i deklarationen.

Effektiv myndighet

Skatteverket har under 2011 fortsatt det interna arbete med att realisera framtagen målarkitektur genom att utveckla gemensamma IT-komponenter för att bland annat minska utvecklings- och förvaltningskostnader och skapa gemensamt arbetssätt för användare i olika verksamhetsprocesser. Under året har Skatteverket brutit ut funktionalitet från Skatteverkets ärendehanteringssystem för inkomsttaxering (Tina). De utbrutna delarna görs om till komponenter som vi samlar i en gemensam plattform för ärendehantering (Vip). Plattformen eller delar av den (komponenterna) ska sedan återanvändas i andra verksamhetsprocesser.

Samverkan med andra

Myndigheterna inom rättsväsendet deltar i ett regeringsuppdrag att förbättra informationsutbytet i brottmålsprocessen, Rättsväsendets informationsförsörjning (Rif). Arbetet syftar till ett helt elektroniskt informationsflöde från brottsanmälan till dess att domen vunnit laga kraft. För Skatteverkets del innebär det förenklat att vi ska gå från pappershantering till ett elektroniskt flöde gällande verkets brottsanmälningar och brottsutredningar. Under året har ett utvecklingsarbete bedrivits för att utveckla elektroniska stöd för anmälan och utredning av brott. IT-stöden ska kunna föra över information till i första hand Åklagarmyndigheten och Ekobrottsmyndigheten på ett säkert sätt. Informationen ska även kunna återanvändas av övriga myndigheter och på så sätt öka kvaliteten och minimera antalet dubbelregistreringar. Målet är att IT-stöden ska drifvas under december 2012.

Ett samarbete har startat mellan Rikspolisstyrelsen (RPS) och Skatteverket angående folkbokföringsinformation. Arbetet fortsätter under 2012, kanske även

under 2013 med att lösa informationsbehovet för RPS på bästa sätt.

Under 2009 inrättades e-delegationen för att stärka utvecklingen av e-förvaltning samt för att skapa goda möjligheter för myndighetsgemensam samordning. Skatteverket har deltagit i flertalet av de förstudier som initierats av e-delegationen samt tillsammans med andra myndigheter tagit fram olika vägledningar. I den nya myndighetsgemensamma tjänstekatalogen har Skatteverket publicerat tre bastjänster (Navet, SPAR och förfrågan företagsuppgifter).

Till och med år 2014 har Skatteverket på regeringens uppdrag ansvar att utveckla den statliga e-förvaltningen inom området privatpersoner. Uppdraget innebär att genom en samverkande e-förvaltning underlätta vardagen för privatpersoner. Under våren genomförde vi en intressentanalys där intressenter inom offentlig förvaltning och privata aktörer identifierades. Under hösten har vi i dialog med intressenter identifierat ett antal livshändelser där vi ser behov av samverkan för att förenkla privatpersoners vardag. Tillsammans med berörda aktörer har Skatteverket påbörjat ett arbete för att ta fram en handlingsplan som visar behov, kostnad och nyttor. Ett arbete pågår också där vi skapar "arenor" för information och erfarenhetsutbyte, ställen där goda exempel kan lyftas fram.

Verksamheten inom myndighetssamarbetet⁹ Starta och driva företag har fortsatt. De gemensamma utgångspunkterna har under 2011 formulerats i en gemensam målbild som sätter ramarna för myndighetssamarbetet. Under 2012 kommer en ökad satsning ske inom faser driva företag. Samverkansprodukterna utgörs framförallt av företagssajten verksamt.se, myndighetsgemensam information i broschyrer samt på myndighetsgemensamma Starta företag-dagar. Under 2011 har vi genomfört 35 stycken Starta företag-dagar med mycket gott betyg.

Under 2011 utvärderades företagarsajten verksamt.se av Webb Service Award. Utvärderingen visar att verksamt.se ligger bra till jämfört med branschindex när det gäller användarvänlighet, information, design och kontakt (66 jämfört med 64). Den visar också att det finns en förbättringspotential vilken vi avser att jobba vidare med 2012.

Mina meddelanden är utveckling av en myndighetsgemensam infrastruktur för att lösa likartade verksamhetsproblem och skapa ett säkert sätt för elektroniskt kommunikation mellan myndigheter och privatpersoner och företag.

3.7 KOMPETENS

Internt långt mål	2009	2010	2011
Vi har kompetens och beman- ning utifrån behov och föränd- ringar i verksamheten	Negativ utveckling	Positiv utveckling	Positiv utveckling

3.7.1 Sammanfattande bedömning

Utvecklingen är positiv eftersom vi under året haft goda möjligheter att kompetensförsörja genom rekrytering och på så vis möta verksamhetens behov. Prognoserna pekar dock på ökande pensionsavgångar och minskande rekryteringsutrymme under kommande år, vilket förutsätter nytänkande, ständiga förbättringar och effektivisering i stort som smått. Även av detta skäl är årets rekryteringar viktiga, eftersom nya medarbetare för med sig nya idéer och perspektiv. Generellt sett upplever vi att det är relativt lätt för oss att attrahera rätt kompetens, med undantag för vissa mycket specialiserade områden.

Tabell: Antal tillsvidareanställda

	2009	2010	2011
Regioner	8 353	7 927	8 309
HK (Inkl IT och Verksamhetsstöd)	2 066	1 995	1 958
TOTALT	10 419	9 922	10 267

Källa: Skatteverkets Månadsrapport HR på intranätet

Det faktum att flertalet avgångar inträffade under första halvåret, medan flertalet externt rekryterade kom på plats under senare delen av året har inneburit påfrestningar som tillfälligt lett till en minskad produktivitet inom kontrollverksamheten. I syfte att motverka liknande situationer framgent förbättras dels framförhållningen i resursplaneringen, dels ledtider och effektivitet i rekryteringsprocessen.

Kompetensförsörjning i förändring

Nya arbetssätt och metoder påverkar kompetenskraven, och behovet av att integrera utveckling och lärande med operativt arbete ökar. För att ge en kompetensutveckling som är både flexibel, verklighetsnära och kostnadseffektiv behöver såväl breddning som fördjupning av kompetensen säkerställas med och i verksamheten. Arbetet har därför organiserats inte bara utifrån vad som ger effektivitet och produktivitet i ett kortare perspektiv, utan också för att skapa förutsättningar för lärande och

⁹ Bedrivs av Arbetsförmedlingen, Bolagsverket, Försäkringskassan, Skatteverket, Tillväxtverket och Tullverket

kunskapsöverföring och därmed för goda prestationer även på sikt. Exempel på detta är större bredd på kompetens och arbetsuppgifter i en och samma arbetsgrupp, ökad variation samt tid för reflektion, utvärdering och erfarenhetsutbyte. Metoder för att stödja detta har vi utvecklat och implementerat successivt.

Medarbetarundersökning som underlag för utveckling och förbättring

Skatteverket genomför sedan många år regelbundna medarbetarundersökningar. Hösten 2011 genomfördes den senaste. Resultaten används dels som underlag för prioritering av övergripande utvecklingsarbete, dels som utgångspunkt för regionala och lokala förbättringsaktiviteter. Analyser av samband med verksamhetens resultat samt av sjukfrånvaron har också genomförts.

Tabell: Index

	2009	2010	2011
Organisationsindex	75	75	76
Medarbetarindex	77	78	78
Ledarindex	75	74	75
Stressindex	68	68	71
Fysisk arbetsmiljöindex	75	74	74
Förtroende för närmaste chef	88%	88%	88%
Svarsfrekvens i %	84	86	87

Källa: Skatteverkets medarbetarundersökningar

Organisationsindex – belyser de förutsättningar som organisationen ger för det goda arbetet.

Medarbetarindex – tar upp medarbetarens ansvar, agerande och bidrag till den goda arbetsplatsen.

Ledarindex – handlar om vilka förutsättningar den närmaste chefen skapar för en god arbetsmiljö.

Stressindex – belyser medarbetarens upplevelser av, och reaktioner på, stress.

Fysisk arbetsmiljöindex – visar den fysiska arbetsmiljön och dess påverkan på medarbetarna.

Efter mätningen 2009 arbetade Skatteverket framför allt vidare med stress och ledarskap. Indexvärdena som sammanfattar undersökningsresultatet för dessa områden visar att vi är på rätt väg: sammantaget är resultaten 2011 för samtliga index bättre än eller lika bra som 2009, men då vi vill att alla index ska ligga över 72 fortsätter förbättringsarbetet.

Hälsa och verksamhet

Skatteverket utgår från hypotesen att om medarbetare och chefer mår bra, trivs och är friska så ökar produktivitet och kvaliteten i verksamheten. Det innebär också kostnadsbesparingar. Skatteverket fortsatte därför under 2011 ett proaktivt arbetsmiljö- och hälsoarbete. Hälso- och sjukfrånvaranalyser nedbrutna på kontorsnivå levereras regelbundet, och de analyseras tillsammans

med medarbetarundersökningen och verksamhetens resultat i syfte att öka kunskap och medvetenhet om sambanden.

Korttidssjukfrånvaron är sådanfrånvaro som direkt påverkar verksamheten eftersom vi då vanligtvis inte kan ta in vikarier. Korttidssjukfrånvaron var densamma 2011 som 2010 medan den totala sjukfrånvaron minskade något.

Tabell: Sjukfrånvaro i procent

	2009	2010	2011
Korttidssjukfrånvaro ¹⁾	1,6	1,7	1,7
Total sjukfrånvaro	3,5	3,2	3,1

Källa: Skatteverkets Månadsrapport HR på intranätet

¹⁾ 1-14 dagars varaktighet

Den årliga uppföljningen av det systematiska arbetsmiljöarbetet visar att detta fungerar tillfredsställande.



NÖJDA MEDARBETARE

Medarbetarenkäten som genomfördes 2011 visade ett fortsatt högt nöjd medarbetarindex på 78. Undersökningen visade bland annat att förtroendet för närmaste chefen är högt.

4

Beskattning

Enligt Skatteverkets instruktion ansvarar Skatteverket för frågor om skatter, socialavgifter, borgenärsuppgifter m.m. enligt lagen (2007:324) om Skatteverkets hantering av borgenärsuppgifter.

Mål i regleringsbrev: Skatter och avgifter ska fastställas så att skillnaden mellan de fastställda och de teoretiskt riktiga beloppen (skattefelet) blir så liten som möjligt. Fastställda belopp ska bli betalda i sin helhet och inom utsatt tid. Preliminärskatt ska i så liten utsträckning som möjligt avvika från den slutliga skatten (uppbördsfelet).

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

4.1 SAMMANFATTANDE BEDÖMNING

För att bidra till att minska skattefelet har vi under året vidtagit ett antal åtgärder. Vi har använt avtal om informationsutbyte inom skatteområdet med andra länder och vi har samverkat med andra myndigheter och organisationer. En stor del av åtgärderna har handlat om att öka e-användningen hos medborgare och företag. Inom kontrollen har vi genomfört åtgärder för att upptäcka, störa och utreda fusk och brott. Under 2011 har kontrollen av kassaregister mer inriktats mot det avsiktliga fusket, genom att användningen ökat av särskilda kontrollåtgärder (kunderäkning, kvittokontroll, kontrollköp och kassainventering). Det totala kontrollresultatet ligger på i stort sett samma nivå som 2010 mätt i såväl antal beslut som beslutade belopp (se statistiksammanställning).

Skatteverkets samlade bedömning visar att skattefelet för år 2011 minskade något jämfört med 2010. Det finns indikatorer som visar både en ökning, en minskning och ett oförändrat skattefel, men de flesta indikatorerna indikerar på en minskning.

Under 2011 fortsatte vi att arbeta för att minska uppbördsfelet. Vi har arbetat med kontroller av och information till de företag som saknar debitering eller har en tradition av att sänka sin debiterade skatt och därmed få ett underskott vid den slutliga taxeringen. Vi påminner företagen om skyldigheten att lämna en preliminär självdeklaration så att den preliminära skatten blir så rätt som möjligt.

Den slutliga skatten för juridiska personer blev låg inkomståret 2008, vilket innebar att den schablondebitering av F-skatt som fastställdes vid ingången av inkomståret 2010 hamnade lågt. Jämkningsarna nedåt på företagens egna initiativ minskade 2011 samtidigt som höjningarna på Skatteverkets initiativ var större än under förra inkomståret. Vår bedömning är att uppbördsfelet trots våra genomförda åtgärder har ökat något.

4.2 VÅRA PRESTATIONER

De slutprestationer vi använder inom beskattningsområdet är slutskattebesked inom inkomstbeskattningen och grundbeslut om moms och arbetsgivaravgifter. Av mättek-niska skäl använder vi antalet grundregistrerade inkomstdeklarationer och skönsbeskattningar för inkomstskatt som mått för antalet slutskattebesked. Likaså använder vi oss av antalet grundregistrerade moms- och arbetsgivarredovisningar när vi beräknar prestationen grundbeslut.

Under året hanterade vi drygt 16,2 miljoner deklarationer. Av dessa var 7,4 miljoner inkomstdeklarationer för privatpersoner, 0,6 miljoner deklarationer för företag och 8,2 miljoner grundbeslut om moms och arbetsgivaravgifter.

För beskattningsverksamheten var nettokostnaden 5,4 miljarder. För 2010 var nettokostnaden 5,2 miljarder. Att kostnaden ökat förklaras av ökade resurser genom nyanställningar.

Kostnaden per slutskattsedel för privatpersoner var 105 kronor, vilket är lägre än tidigare år. Förklaringen är en minskad hantering av inkomstdeklarationer, bland annat som följd av effektiviseringar av vår löpande ärendehantering och att fler väljer att deklarerar elektroniskt.

Vår kostnad för att hantera ett företag är 3 276 kronor, vilket är mindre än 2008. Förklaringen är minskade resurser för kontroll av företag, med undantag för 2011 då resursen ökade igen och därmed även kostnaden. Kostnaden för en företagsdeklaration i taxeringen är 1 310 kronor, vilket är en minskning med 29 procent sedan 2008. Förklaringen är minskade resurser för årlig taxering. Kostnaden för ett grundbeslut har under samma period ökat med 22 procent. Förklaringen är ökade resurser. Inom periodbeskattningen kostar ett grundbeslut 341 kronor.

16,2 miljoner

Skatteverket hanterade under året 16,2 miljoner deklarationer.

Tabell: Beslut till nackdel respektive fördel för deklaranterna 2011 (antal och skattemässigt utfall)¹⁰

	Höjningar		Sänkning		Totalt	
	Antal	Belopp mnkr	Antal	Belopp mnkr	Antal	Belopp mnkr
Kontroll	293 891	22 758	195 305	-18 406	489 196	4 352
Skönsbeskattningar ¹¹⁾	152 409	5 179	31 375	-454	183 784	4 725
Omprövningar på medborgarens initiativ	277 799	14 014	314 142	-18 309	591 941	-4 295
Totalt	724 099	41 951	540 822	-37 169	1 264 921	4 782

Källa: Gin-skatt, Guppi.

¹⁰ Beslut till nackdel är beloppsmässiga höjningar och beslut till fördel är beloppsmässiga sänkningar

¹¹ Flera beslut kan avse samma ärende

Tabell: Prestationer beskattning

Prestationer (antal)	2008	2009	2010	2011
Slutskattebesked	7 977 888	7 997 914	7 973 189	8 083 116
Grundbeslut arbetsgivaravgifter	4 024 024	4 102 919	4 217 208	4 421 627
Grundbeslut momsområdet	3 426 694	3 421 008	3 577 840	3 769 339
Kostnader (tkr)	5 390 335	5 270 756	5 221 446	5 439 130
Kostnadsproduktivitet¹²⁾				
Kostnad per privatperson	140	116	122	105
Kostnad per företag/företagare	3 256	3 324	3 119	3 276
Kostnad per företagsdeklaration	1 837	1 795	1 548	1 310
Kostnad per grundbeslut	280	292	280	341

Källa: Gin-skatt, Agresso

4.3 ÅRETS VERKSAMHET

Vi arbetar för att alla ska betala rätt skatt. Genom att förebygga orsaker till fel ska vi se till att det blir rätt från början. Vi tar fram automatiserade lösningar, verkar för systemåtgärder¹³⁾ och samverkar med andra. Genom att via automatiserade lösningar lägga mindre tid på löpande ärendehantering och enklare rättelser kan vi lägga mer tid på förebyggande arbete och kontroll. Detta ger större utrymme för fördjupade utredningar, revisioner och besök. Handläggarna väljer själva den effektivaste utredningsformen, till exempel besök, skrivbordsutredning eller revision i kombination med information. Åtgärden ska anpassas efter behoven i det enskilda fallet och det billigaste och effektivaste verktyget ska användas. Ansatsen är att i högre grad fokusera på hela företaget och inte begränsa utredningen till ett enskilt skatteslag eller en enskild företeelse.

Inriktningen att göra det lätt att göra rätt och svårt att göra fel kräver också effektiva åtgärder mot fusk och brott. Vi arbetar därför med att förebygga, upptäcka, störa och utreda fusk och brott. Genom att minimera möjligheterna till fusk och brott bidrar vi till att hålla nere skattefelet.

¹²⁾ **Kostnad per privatperson:** Totalkostnad för beskattning av privatpersoner dividerat med antal INK1 och skönsbeskattning inkomstskatt
Kostnad per företag/företagare: Totalkostnad för beskattning av företagare dividerat med antal inkomstdeklarationer företag (INK2, INK3 samt näringsbilagorna enskild näringsverksamhet [NE] och handelsbolag [N3A])
Kostnad per företagsdeklaration: 40 % av totalkostnaden för beskattning av företag (motsvarande årlig taxering) dividerat med antal inkomstdeklarationer företag (INK2, INK3 samt näringsbilagorna enskild näringsverksamhet [NE] och handelsbolag [N3A])
Kostnad per grundbeslut: 60 % av totalkostnaden för beskattning av företag (motsvarande periodbeskattning) dividerat med antal grundbeslut moms och ag.
 Från och med 2011 görs inga fastprisberäkningar. Belopp för 2008 - 2010 har räknats om till löpande priser.

¹³⁾ Med systemåtgärder avses alla de åtgärder som vidtas för att förbättra och underhålla den legala, administrativa och tekniska apparat som används för att fastställa och ta in den demokratiskt beslutade skatten. I systemåtgärder ingår Skatteverkets kontrollbefogenheter i form av t.ex. tredjemansuppgifter, personalliggare, e-lösningar, blankettutformning etc. och samverkar med andra.

4.3.1 Löpande ärendehantering

För att kunna fastställa rätt skatt till en låg kostnad krävs en effektiv löpande ärendehantering. I löpande ärendehantering ingår bland annat de arbetsmoment som krävs för att ett ärende ska kunna hanteras i våra system utan utredning eller med endast enklare komplettering. Till löpande ärendehantering räknas också hantering av företagsregistrering, preliminärskatteärenden, skönsbeskattningar, skattebetalares begäran om omprövning samt skattereduktion för husarbete. I arbetsuppgiften ingår även övergripande arbete med skattedeklarationer, kontrolluppgifter och inkomstdeklarationer.

Antalet årsarbetskrafter för att hantera den löpande ärendehantering är 959, vilket är 55 årsarbetskrafter färre än föregående år.

Tabell: Nedlagd resurs på löpande ärendehantering

Resurs (årsarbetskrafter)	2009	2010	2011
Löpande ärendehantering	996	1 014	959

Källa: Guppi

En anledning till att vi lagt mindre tid på löpande ärendehantering är att vi inte längre bereder inkomstdeklarationer¹⁴⁾. (Däremot har vi lagt mer tid på att kontrollera inkomstdeklarationer.) En annan anledning är att vi lagt mindre tid på att hantera ansökningar om rot och rut. Det beror i sin tur på att köparen inte längre begär återbetalning via Skatteverket. Att denna gamla modell har slopats bör ha ökat produktiviteten inom området, med tanke på att antalet ärenden har ökat.

¹⁴⁾ Manuell arbetsuppgift i syfte att reducera vanliga fel före registrering

Utveckling av e-tjänster är avgörande för att förbättra och rationalisera den löpande ärendehantering. Även förändringar av blanketter och broschyrer samt koncentrationer av vissa arbetsuppgifter är ett viktigt för i att effektivisera verksamheten. Under 2011 har vi arbetat med att skapa förutsättningar för att ytterligare minska den löpande ärendehantering.

Antalet ärenden ökar vad gäller företagsregistrering och ändrade beslut om preliminär skatt

Under året har 278 546 företagsregistreringar handlagts (ny-, ändring- och avregistrering), vilket är en ökning med fyra procent i förhållande till 2010. Trots större volym har vi kunnat fortsätta att handlägga 85 procent inom tre veckor. Även antalet beslut om preliminär skatt har ökat under 2011.

Våra insatser för att minska antalet skönsbeskattningar tyder på en minskad ärendevolym.

Tabell: Antal avslutade ärenden

	2009	2010	2011
Företagsregistrering	259 654	268 004	278 546
Ändrade beslut om prel. skatt	529 336	446 360	447 960
Skönsbeskattning	109 942	97 202	95 863

Källa: GIN-Skatt

Antalet omprövningar på skattebetalares initiativ ökar inom inkomstbeskattningen

Antalet avslutade omprövningar på skattebetalares initiativ inom inkomstbeskattningen har ökat jämfört med 2010. Ökningen har sannolikt följande tre orsaker:

- Under våren konstaterade Skatteverket att AFA Trygghetsförsäkring hade uppgett felaktiga ersättningskoder i sina kontrolluppgifter. Det har inneburit att många personer har fått fel pensionsgrundande inkomst och jobbskatteavdrag under ett antal år. För att inte enskilda personer skulle bli drabbade har vi informerat berörda privatpersoner om möjligheten till omprövning, vilket har genererat 8 200 omprövningar.
- Antalet omprövningar som gäller bostadsrättsföreningar har ökat (efter en dom i Regeringsrätten som berörde beskattning av ränteintäkter).
- Antalet frivilliga rättelser av utländska kapitalinkomster.



"Enskilda medarbetare behöver kompetensutveckling utifrån sina individuella behov. Våra chefer, lärare, handledare och manusförfattare behöver anpassa sig efter detta. Därför lanserade vi i somras ett nytt pedagogiskt stöd."

Ulrika Bergstedt, personalstrateg, huvudkontoret

Ovanstående tre företeesler har påverkat genomströmningstiderna för omprövningar. Andelen ärenden som blir färdiga inom en månad är 51 procent, medan andelen som blir färdiga inom två månader är 73 procent. Det innebär ett sämre resultat än föregående år, och det är inte i nivå med vår ambition att 60 procent ska vara klara inom en månad och 80 procent inom två månader.

Även omprövningar på skattebetalarens initiativ inom momsområdet ökar

Mellan 2010 och 2011 har antalet omprövningar på skattebetalarens initiativ ökat med cirka 13 400 ärenden inom momsområdet. En sjättedel av ökningen kan antas bero på hanteringen av inkomna omprövningar från ett stort antal tryckerier som begärt omprövning av tidigare redovisad moms. Bakgrunden är en EU-dom som innebär att tryckerier i stor utsträckning ska anses tillhandahålla varor i stället för tjänster, vilket innebär att de har betalat för mycket moms. Tidsåtgången för att hantera dessa ärenden har medfört omprioriteringar av och kommer även att påverka verksamheten 2012, då vi räknar med att följdändringarna för merparten av tryckeriernas kunder kommer att hanteras.

Det finns också ett samband mellan ökningen av antalet elektroniska skattedeclarationer och ökningen av antalet omprövningar. Troligen är en av anledningarna att det är betydligt enklare att begära omprövning via elektronisk skattedeclaration än att göra det via en skattedeclaration på papper.

Tabell: Avslutade omprövningar på skattebetalarens initiativ

	2009	2010	2011
Inkomstskatt	95 678	94 715	116 361
Moms	186 585	191 727	205 118
Arbetsgivaravgifter	157 282	176 488 ¹⁵⁾	153 905

Källa: TINA, Guppi

Genomströmningstiderna för obligatoriska omprövningar har försämrats

I samband med att ett beslut överklagas till en förvaltningsrätt är Skatteverket skyldigt att ompröva ett tidigare fattat beslut (obligatorisk omprövning). Skatteverket handlade 8 859 ärenden som gäller moms, arbetsgivare och inkomstskatt under året, vilket var cirka 408 ärenden färre än 2010.

Vi når inte ambitionen att 50 procent av de avslutade

ärendena ska vara klara inom en månad och 90 procent inom tre månader. I genomsnitt handläggs 43 procent av de avslutade ärendena inom en månad, medan andelen ärenden som är klara inom tre månader är 83 procent. Resultatet är en försämring jämfört med tidigare år, och regionala skillnader finns fortfarande.

Tabell: Avslutade obligatoriska omprövningar

	2009	2010	2011
Obligatoriska omprövningar	10 128	9 267	8 859

Källa: Guppi

Intresset för att köpa tjänster med skattereduktion för rot och rut är fortsatt högt

Under 2011 har antalet inkomna ärenden som gäller skattereduktion för rot- och rutarbete fortsatt att öka. Antalet rutärenden ökade med 32 procent och antalet rotärenden ökade med fem procent jämfört med föregående år. Trots att ärendemängden har ökat har den nedlagda resursen för den löpande ärendehanteringen inom området minskat. Vi utvecklar kontinuerligt arbetssätt och systemstöd inom området, för att öka produktiviteten.

Det belopp som betalats ut för rut har ökat med 25 procent jämfört med 2010, medan det belopp som betalats ut för rot har minskat med drygt två procent. Eftersom fakturamodellen infördes den 1 juli 2009 är det inte relevant att jämföra med 2009 års uppgifter.

Det har blivit enklare att lämna uppgifter sedan e-tjänsten för att begära utbetalning infördes i december 2009 och användandet av e-tjänsten har ökat stadigt.

Tabell: Andel ansökningar av rot och rut via e-tjänst

	2009	2010	2011
Andel ansökningar	0,2 %	20 %	30 %

Källa: Guppi

Tabell: Antal inkomna ärenden och utbetalt belopp (tkr) för rot och rut

		2009 ¹⁶⁾	2010	2011
Rut	Antal inkomna ärenden ¹⁷⁾	244 888	1 191 373	1 572 739
	Utbetalt belopp (tkr)	283 476	1 385 050	1 739 346
Rot	Antal inkomna ärenden ¹⁸⁾	375 252	1 503 578	1 570 915
	Utbetalt belopp (tkr)	3 420 312	13 663 043	13 371 106

Källa: Gin-skatt, Guppi.

¹⁵⁾ Ökningen 2010 beror på en dom i Regeringsrätten om återbetalning av särskild löneskatt

¹⁶⁾ Siffrorna gäller bara perioden 1 juli–31 december 2009

¹⁷⁾ Antal inkomna ärende motsvarar varje kunds köp av en tjänst med preliminär skattereduktion för rut

¹⁸⁾ Antal inkomna ärende motsvarar varje kunds köp av en tjänst med preliminär skattereduktion för rot

Då leverantörerna använder e-tjänsten minskar antalet fel, vilket innebär mindre manuell hantering för Skatteverket. Leverantören kan dessutom få sina pengar snabbare. I dag gäller som riktlinje att det inte ska gå mer än tio dagar från det att leverantören skickar in ansökan på papper till att vi betalar ut pengarna på kontot, under förutsättning att ärendet är korrekt ifyllt. Om ansökan gjorts elektroniskt ska pengarna betalas ut inom fem dagar. Genomströmningstiden har uppgått till sex dagar för ansökan på papper och till fem dagar för ansökan via e-tjänst under 2011.

Något som gör det svårare att öka e-användningen är att leverantören inte kan begära utbetalning via ombud. Istället måste firmatecknaren själv använda sin e-legitimation. Skatteverket lämnade i slutet på 2009 ett förslag till ändring av lagstiftningen för detta.

4.3.2 Förebyggande arbete

Vi arbetar förebyggande för att undvika framtida fel. Målet är att det ska vara lätt att göra rätt för såväl medborgare som företag. Vi ordnar målgruppsanpassade informationsträffar, har kontakt med många företag, samverkar med andra myndigheter och organisationer, utvecklar elektroniska tjänster, föreslår regelförenklingar, förbättrar kvaliteten i våra register och informerar i förebyggande syfte via vår webbplats och medier.

I ett antal av våra insatser har vi kunnat se att åtgärderna ger ett bra resultat. Exempel på sådana åtgärder är tillämpningen av informationsutbytesavtal med före detta skatteparadis, kvittokampanjen och det fortsatta arbetet med information och samverkan med andra myndigheter och organisationer.

Vårt förebyggande arbete bidrar till en lägre andel formella fel och en lägre andel skönsbeskattningar inom moms- och arbetsgivarområdet samt till att fler medborgare och företag lämnar deklARATIONER e-vägen.

Vi förebygger i alla våra kontakter...

Vi ska arbeta förebyggande i alla våra kontakter med medborgare och företag. Våra handläggare har ökat användningen av telefon i sina kontakter. När vi ringer upp medborgare eller företag, i stället för att skriva, går det att förtydliga och direkt ge svar på eventuella frågor. Genom telefonsamtal arbetar vi aktivt med att få företagen att lämna elektronisk skattedeclaration, med att informera om vikten av att lämna deklARATIONEN i tid samt med att förhindra skulduppbyggnad och restföring om ett företag inte betalat i tid.

Genom att prioritera mötet med nya företag¹⁹ får vi tidigt insikt om företagets behov, och vi skapar förutsättningar för att redovisningen ska bli rätt från början.

Kontakterna sker i stor utsträckning via telefon, men även via besök och skriftliga kontakter.

Tabell: Nya företag

	2010	2011
Nya företag	268 004	270 546
Kontaktade företag	47 790	51 785
Andel	18 %	19 %

Källa: Gin-skatt

...och det ger resultat

Vårt förebyggande arbete bidrar till en mindre andel formella fel och en mindre andel skönsbeskattningar inom moms och arbetsgivarområdet. Arbetet bidrar även till att fler medborgare och företag lämnar deklARATIONER e-vägen.

Vi har under ett antal år haft som målsättning att minska andelen skönsbeskattningar. Syftet är att förebygga fel och behov av kompletteringar. En metod har varit att via telefon påminna om att lämna skattedeclaration i stället för att vi skickar ut ett maskinellt skönsbeskattningsbeslut. I samband med samtalet försöker vi också ta reda på om företaget fortfarande bedriver näringsverksamhet eller om det ska avregistreras. Det förebyggande arbetet har gett ett bra resultat eftersom andelen skönsbeskattningar inom området moms- och arbetsgivaravgifter har minskat sedan 2009.

Tabell: Andel skönsbeskattningar

	2009	2010	2011
Inkomstbeskattning	0,6 %	0,6 %	0,6 %
Moms	1,0 %	0,9 %	0,8 %
Arbetsgivaravgifter	0,8 %	0,6 %	0,5 %
Punktskatter	Uppgift saknas	1,2 %	1,4 %

Källa: Guppi

Målsättning för 2011 var att andelen skönsbeskattningar skulle vara högst

- 0,5 procent inom inkomstbeskattningsområdet
- 0,7 procent inom momsområdet
- 0,5 procent inom arbetsgivarområdet
- 1 procent inom punktskatteområdet

¹⁹ Ett företag klassas som nytt från dess start till och med andra taxeringsåret

Vi arbetar även förebyggande för att minska antalet formella fel, till exempel beräknings- och summeringsfel. Bland annat ringer vi de företag som lämnar en felaktig redovisning och ger dem råd om hur de ska undvika felen. Andelen formella fel har också minskat mellan 2009 och 2011. Minskningen beror dock i första hand på att fler lämnat elektroniska skattedeclarationer, vilket vi rekommenderar i våra samtal med företagen.

Tabell: Andelen formella fel inom moms och arbetsgivaravgifter

	2009	2010	2011
Moms	2 %	1,7 %	1,4 %
Arbetsgivaravgifter	1,6 %	1,4 %	1,2 %

Källa: Guppi

E-användning förenklar uppgiftslämnande för medborgare och företag

Elektronisk hantering underlättar för medborgarna och bidrar till en effektivare hantering i vår egen verksamhet. Vi har därför under flera år haft som målsättning att öka e-användningen. Till årets deklaration togs en app fram, vilket har bidragit till en ökning av andelen som e-deklarerade. Cirka 120 000 personer använde sig av appen för att deklarerat. Totalt lämnades 4,6 miljoner deklarerat elektroniskt.

Tabell: Andel inkomstdeklarationer som lämnats elektroniskt

	2009	2010	2011
Andel inkomstdeklaration 1	54 %	58 %	62 %

Källa: Guppi

Målsättning för 2011 var att minst 65 procent av inkomstdeklarationerna 1 skulle lämnas via Internet eller telefon.

Företag kan även lämna sin skattedeklaration via Internet. På så vis kan de minska sina kostnader och vi effektivisera vår verksamhet. Under året har det blivit möjligt att lämna både skattedeklaration och utföra andra åtgärder på Skatteverkets webbplats via en och samma inloggning.

Tabell: Andel företag som lämnar skattedeklaration elektroniskt

	2009	2010	2011
Andelen företag	44 %	52 %	60 %

Källa: Guppi

Målsättning för 2011 var att minst 60 procent av andelen företag skulle lämna sin skattedeklaration via Internet.

Vi har även som målsättning att öka antalet nyregistreringar samt ändringsanmälningar av företag via Internet. Syftet är att underlätta för företagen och effektivisera vår verksamhet. Målsättningen för 2011 var att 40 procent skulle göra nyregistrering via Internet, men de åtgärder vi genomfört har inte räckt till för att nå målet.

Tabell: Andel elektroniska nyregistreringar av företag

	2009	2010	2011
Andel nyregistreringar	Uppgift saknas	23 %	26 %

Källa: SkatteReg

Målsättning för 2011 var att 40 procent av nyregistreringarna av företag skulle göras via Internet

Viktig att betalningsperspektivet finns med vid all kontakt med skattebetalarna

Betalningsperspektivet ska finnas med i alla ärenden inom beskattningsverksamheten och vid all kontakt med skattebetalarna. Vi ska arbeta förebyggande för att få in pengarna i rätt tid för att så långt som möjligt minska antalet betalningsuppsmaningar. Om det inte är tillräckligt ska vi arbeta med att förhindra restföring.

Vår målsättning är att högst 20 procent av de företag som har fått en första betalningsuppsmaning blir restförda. Syftet är att undvika restföring för företag som för första gången får en betalningsuppsmaning eftersom det kan få ekonomiska konsekvenser för företagen. Genom att ringa upp dessa företag och informera om riskerna med utebliven betalning har vi försökt förhindra restföring. Utfallet är 21 procent, vilket är i stort sett på samma nivå som 2010 då det var 20 procent.

Tabell: Andel företag som blivit restförda efter en första betalningsuppsmaning

	2009	2010	2011
Andel företag	Uppgift saknas	20 %	21 %

Källa: Gin-skatt

Målsättningen för 2011 var att högst 20 procent av företagen skulle restföras efter en uppsmaning.

Arbete för minskad skulduppbyggnad

Borgenärsarbetet innebär att vi ska se till att de skulder som Skatteverket är borgenärsföreträdare för betalas och att vi ska förhindra en fortsatt uppbyggnad av sådana skulder. Vi ska därför så långt som möjligt arbeta förebyggande. I all ärendehantering ska handläggaren ta kontakt med skattebetalaren så tidigt som möjligt för att få skulden betald.

En målsättning är att andelen skattebetalare med två eller flera underskott på skattekontot ska vara mindre än fyra procent. I hela beskattningsverksamheten infor-

merar vi om de konsekvenser som restföring kan få för företaget. För 2011 var utfallet 4,7 procent, vilket innebär att vi inte nått vår målsättning men ändå fått ett bättre resultat än 2010.

Tabell: Andel företag med två eller flera underskott på skattekotot

	2009	2010	2011
Antal företag	Uppgift saknas	4,9 %	4,7 %

Källa: Gin-skatt
Målsättning för 2011 var att andelen företag med två eller fler underskott på skattekotot skulle vara mindre än fyra procent.

Certifierade kassaregister förebygger illojal konkurrens och skattefusk

Från och med 2010 är det lag på att den som säljer varor eller tjänster mot kontant betalning ska ha ett certifierat kassaregister. Lagstiftningen i kombination med våra kontroller har stor betydelse för det förebyggande arbetet och syftet är att bekämpa illojal konkurrens och förbättra intäktskontrollen inom kontanthandeln. Till och med 2011 har cirka 82 000 företag anmält innehav av ett eller flera kassaregister.

Under 2011 har vi genomfört en informationskampanj gentemot allmänheten om betydelsen av att ta kvitto för att motverka illojal konkurrens inom kontanthandeln. Kampanjen har bland annat innehållit artiklar i medier, brev till allmänheten och banners. För att mäta effekten har Skatteverket genomfört enkätundersökningar före och efter informationskampanjen. Undersökningarna indikerar att andelen personer som alltid tar kvitto har ökat med mellan två och sju procentenheter för olika branscher.

Genom samverkan med andra motverkar vi fel och fusk

Vi samverkar med revisorer, redovisningskonsulter och skatterådgivare. Sedan drygt ett år har vi fört en dialog med Far (Föreningen auktoriserade revisorer) och SRF (Sveriges redovisningskonsulters förbund) i syfte att hitta samverkansmodeller som leder till att skatter och deklarationer hanteras effektivt för företag och Skatteverket. Det handlar bland annat om att lösa frågor i förväg för att minska kontrollen i efterhand.

Vi arbetar förebyggande mot skattefusk genom att samverka med och stödja seriösa aktörer som kommer i kontakt med den svarta ekonomin, till exempel stora upphandlare och branschorganisationer. Vi har ökat såväl antalet samverkansavtal som antalet besvarade frågor vid offentliga upphandlingar jämfört med 2010. En utvärdering av samverkan med stora upphandlare visar att åtgärderna på sikt bidrar till att minska skattefelet. Däremot verkar inte den direkta effekten på den grova

ekonomiska brottsligheten vara lika tydlig.

Tabell: Samverkansavtal

	2009	2010	2011
Pågående samverkansavtal	Uppgift saknas	418	487
Besvarade förfrågningar vid offentlig upphandling	Uppgift saknas	355 458	729 442

Källa: Manuell uppföljning

Fördjupad samverkan med de största koncernerna

Vi har under året introducerat fördjupad samverkan med de största koncernerna för att skattefrågor ska lösas när de uppstår. Syftet är att minska koncernens skatterisker genom att Skatteverkets handläggare bidrar till att kvalitetssäkra koncernens skatteflöden och fördjupa dialogen om koncernens skattepositioner och skattestrategi. Fördjupad samverkan ger också ett större informationsflöde och på sikt ett ökat förtroende mellan parterna. Konceptet kommer att utökas med flera koncerner under 2012.

Vikten av att identifiera behovet av ändrad lagstiftning

För att hitta de mest angelägna förebyggande åtgärderna analyserar vi om regler i dagens lagstiftning leder till att det inte blir rätt från början eller om de skapar skatteupplägg som strider mot lagstiftarens intentioner.

Under året föreslog vi ändrade regler för skatteavdrag. Orsaken var att vi i en analys kunde se att risken för kvarskatt var högre för nyblivna pensionärer och andra privatpersoner som hade inkomster från flera utbetalare. De många inkomstkällorna ledde till för låga skatteavdrag.

Ytterligare ett exempel på regelförenklingar är det förslag på regelförändring inom ränteavdragsområdet som lämnades till regeringen 2011.

Nya informationsutbytesavtal har undertecknats

De nordiska länderna tillhör de länder i världen som har ingått flest avtal om informationsutbyte på skatteområdet. Under 2011 har vi fortsatt att informera via webben och i medier, samverkat med rådgivare samt ordnat seminarier för information.

Informationsutbytesavtalen, våra informationsinsatser och våra kontrollinsatser har sammantaget inneburit att de frivilliga rättelserna av oredovisade inkomster och tillgångar utomlands var 500 miljoner år 2011. Därutöver finns cirka 250 miljoner frivilliga rättelser som vi ännu inte har beslutat om (en så kallad balans). De flesta rättelser är tidigare oredovisade kapitalinkomster. Av de personer som har redovisat vilket land pengarna kommer från anger 63 procent Schweiz och 15 procent Luxemburg. Att vi har ärenden som vi ännu inte beslutat i beror på att vi inte har klarat av att ha en bemanning som motsvarar inflödet.

Tabell: Frivilliga rättelser

	2009	2010	2011
Antal personer	Uppgift saknas	400	1 600
Antal inkomna ärenden	Uppgift saknas	1 900	7 500
Antal beslutade ärenden	Uppgift saknas	1000	5 600
Antal ärenden i balans	Uppgift saknas	900	2 700
Beslutade belopp	Uppgift saknas	127 mnkr	500 mnkr

Källa: Manuell uppföljning

Det finns flera indikationer på att informationsavtalen leder till att skattebetalarna ändrar sitt beteende. En analys av de kontrolluppgifter, som gäller utlandsbetalningar för fysiska personer, tyder på att alltför privatpersoner tar hem pengar från tidigare skatteparadis eller länder med banksekretess. Antalet inbetalningar till Sverige har ökat kraftigt från länder som Sverige har omförhandlat skatteavtalen med vad gäller informationsutbyte. En annan indikator är att källskatteinbetalningar på ränteinkomster enligt sparandedirektivet har minskat. Minskningen av källskatteinbetalningarna kan tyda på ett minskat sparande utomlands.

4.4 KONTROLL

Vi riktar en stor del av vår kontrollverksamhet mot de områden där risken för skattefel är högst, det vill säga skatteupplägg, internationella transaktioner och avancerat skattefusk. Avancerat skattefusk är skattefusk som hotar seriösa företag och undergräver förtroendet för skattesystemet. Vi riktar också en stor del av kontrollverksamheten mot skatteupplägg som går emot lagstiftningens avsikter och kan urholka skattebasen.

En av våra inriktningar är att i ännu högre grad kontrollera hela företaget, i stället för enskilda företagsdelar. Det ställer krav på en bredare samlad kompetens där handläggare med olika typer av specialistkompetens arbetar tillsammans med ärenden.

Våra utredningar leder till ändring

Kontrollen riktar sig i första hand mot avsiktliga fel, men vi rättar också många oavsiktliga fel, även till deklaranterens fördel. Vi ska undvika att kontrollera det som är rätt och att besvära skattebetalare i onödan. Det innebär att urvalet ska vara sådant att våra utredningar normalt ska leda till ändringar. Vår målsättning är därför en hög andel kontroller i form av revisioner och skrivbordsutredningar som resulterar i ändring.

Under 2011 ledde 79 procent av våra revisioner och 61 procent av våra skrivbordsutredningar till ändring och resultatet har förbättrats jämfört med föregående år.

Tabell: Andel revisioner och skrivbordsutredningar med ändring

	2010	2011	2011
Andel revisioner med ändring	75 %	77 %	79 %
Andel skrivbordsutredningar med ändring ²⁰⁾	75 %	60 %	61 %

Källa: Guppi

Målsättningen för 2011 var att andelen revisioner som ledde till ändring skulle vara minst 75 procent och andelen skrivbordsutredningar som resulterade i ändring skulle vara minst 60 procent.

²⁰⁾ Minskningen av andelen skrivbordsutredningar med ändring mellan 2009 och 2010 beror på att definitionen av begreppet utredning ändrades 2010 till att gälla endast utredningar där kontakt med deklaratant tagits.

Ojämn resursfördelning inom kontrollverksamheten

Resursen för kontroll inom beskattning är 2 430 årsarbetskrafter, vilket är 152 årsarbetskrafter fler än för 2010.

Resursen har varit ojämnt fördelad under året eftersom vi har haft en omfattande rekrytering. Flertalet avgångar inträffade under första halvåret, medan flertalet externt rekryterade kom på plats under senare delen av året.

Tabell: Nedlagd resurs för kontroll

Resurs (årsarbetskrafter)	2009	2010	2011
Total kontroll	2 238	2 278	2 430

Källa: Guppi

Tabell: Fördelning resurs för kontroll per tertial

Resurs (årsarbetskrafter)	T1	Ack. T2	Ack. T3
2011	698	1 417	2 430
2010	694	1 372	2 278

Källa: Guppi

Avgångarna och rekryteringarna har verksamhetsmässigt inneburit att vi haft ett stort behov av att introducera nyanställda och överföra kompetens från befintliga handläggare till nya. Vi har också behövt öka kompetensen hos befintliga handläggare för att täcka upp för dem som slutar. Vår bedömning är att detta bidragit till en minskad produktivitet inom kontrollverksamheten.

Fler enklare fel än planerat

Våra resurser ska användas så effektivt som möjligt. Det är viktigt att vi, som vi planerat, åtgärdar de maskinella urvalen²¹ och väljer rätt utredningsform, till exempel revision, skrivbordsutredning eller besök. Under 2011 har vi förändrat urvalskriterierna för de maskinella urvalen för att få fram de mest utredningsvärda ärendena att åtgärda utifrån risker och åtgärdsbehov. Det har resulterat i ett mindre antal ärenden än föregående år, och vår målsättning var att andelen åtgärder skulle öka.

Tabell: Andel åtgärdade träffar

	2009	2010	2011
Inkomstskatt	Uppgift saknas	48 %	52 %
Moms	Uppgift saknas	53 % ²²	42 %
Arbetsgivaravgifter	Uppgift saknas		58 %

Källa: Guppi

Målsättningen för 2011 var att minst 75 procent av de maskinella urvalen skulle leda till åtgärd.

En bidragande orsak till att vi inte kunde åtgärda de maskinella urvalen i tillräcklig omfattning var att en stor del av årets resurstillskott kom verksamheten tillgodo först under det sista tertialet och då i hög grad användes för introduktion och kompetensöverföring. En annan orsak var att våra rättelser av uppenbara fel i lämnade deklARATIONER, till exempel avstämningar och summeringar, tog drygt 40 procent mer resurser i anspråk än vad som hade planerats. Dessa rättelser ingår inte i de maskinella urvalen, men är prioriterade i verksamheten.

Sammanfattningsvis har vi kontrollerat i ungefär den omfattning vi planerat, men vi har riktat en större andel av kontrollerna mot att rätta uppenbara fel än vad vi hade planerat för.

Särskilt fokus på punktskatter

Excise Movement and Control System (EMCS) är sedan den 1 januari 2011 obligatoriskt att använda när obeskatade alkohol- och tobaksvaror samt vissa energiprodukter skickas mellan godkända aktörer inom EU. Systemet berör cirka 2 000 aktörer i Sverige. Skatteverket har börjat använda systemet för kontroll och vi arbetar med att utveckla våra urval, eftersom vi ser att EMCS ger oss större möjligheter att hitta de aktörer som inte redovisar rätt punktskatt och eftersom vi därmed minskar risken för att vi stör dem som gör rätt.

²¹ Ärenden som väljs ut för kontroll utifrån gemensamma parametrar i våra urvalssystem

²² Avser både moms och arbetsgivaravgifter

Ökning av särskilda kontrollåtgärder

Krav på certifierade kassaregister och personalliggare har gjort det möjligt att i betydligt större utsträckning förebygga och åtgärda avsiktligt skattefusk innan deklamationer har lämnats in. Under 2011 har kontrollen av kassaregister inriktats mer mot det avsiktliga fusket genom att de särskilda kontrollåtgärderna har ökat (kundräkning, kvittokontroll, kontrollköp och kassainventering). Det har lett till att vi har minskat antalet tillsynsbesök från 49 962 föregående år till 20 825. Efter att kassaregisterlagen infördes har fusket ändrat karaktär och man har återgått från att minska den bokförda försäljningen till att inte registrera köp eller till att ha öppen kassalåda. Vi har under året genomfört en kampanj för att få alla att be om kvitto.

Tabell: Antal besök och antal påförda kontrollavgifter

	2009	2010	2011
Tillsyn kassaregister	0	49 962	20 825
Personalliggarbesök	17 131	11 109	8 924
Kontrollavgifter kassaregister	0	367	1 667
Kontrollavgifter personalliggare	2 158	1 272	1 303

Källa: Guppi
Målsättning för 2011 var att vi skulle genomföra minst 20 000 kassaregisterbesök och 8 000 personalliggarbesök.

Personalliggarbesöken har i hög omfattning utförts i kombination med kassaregisterkontroller, när det varit möjligt och lämpligt. Syftet med att kräva personalliggare inom restaurang- och frisörbranscherna har varit att förebygga förekomsten av svart arbetskraft, vilket förutsätter en väl fungerande arbetsgivarkontroll. En kvalitetsuppföljning 2010 visade brister i hanteringen av arbetsgivarkontrollen. Vi har tagit steg för att åtgärda bristerna. Däremot har vi på grund av resursbrist inte genomfört utredningar i den omfattning som vi bedömt var nödvändig.

Under 2011 ökade antalet påförda kontrollavgifter jämfört med 2010. Tidigare hade vi haft en restriktiv inställning till att påföra kontrollavgifter på grund av att leveranserna av kassaregister till handlarna var försenade.

Fortsatt skärpt kontroll vid återbetalning av rot och rut

Under 2011 har Skatteverket fortsatt att kontrollera ansökningarna av skattereduktion för rot- och rutarbete, både före utbetalning och efter. Vi kontrollerar där vi bedömer att risken för fel är störst. När vi upptäcker fel begär vi återbetalning av pengarna. När vi bedömer något som ett rent bedrägeri gör vi även en brottsanmälan. Under 2011 har vi stoppat utbetalningar på 80 miljoner, återkrävt 17 miljoner och gjort 100 brottsanmälningar.

Under 2011 gjorde vi också kontroller utifrån ett slumpmässigt urval ansökningar, vilket bland annat syftade till att skapa en allmän kunskap om den totala förekomsten av fel. Exempel på fel som upptäcks är att utföraren har begärt utbetalning för arbete som inte ger skattereduktion, samt när företaget glömt att ta upp samtliga intäkter för rot respektive rut i sin inkomstredovisning. Kunskapen om var flest fel uppkommer används bland annat för att Skatteverket ska kunna informera om och förhindra fel.

Allmänhetens och företagens förtroende för vår förmåga att bekämpa skattefusk har ökat

Vi riktar en stor del av vår kontrollverksamhet mot de områden där risken för skattefel är högst, det vill säga skatteupplägg, internationella transaktioner och avancerat skattefusk. Avancerat skattefusk är sådant som hotar seriösa företag och undergräver förtroendet för skattesystemet. Vi riktar också in oss mot skatteupplägg som går emot lagstiftningens avsikter och kan urholka skattebasen.

Under 2011 har vi haft målsättningen att högst 20 procent av allmänheten och företagen anser att Skatteverket inte är bra på att bekämpa skattefusk. Vi har gjort enkätundersökningar av detta både 2010 och 2011.

Tabell: Andel av allmänheten och företagen som anser att Skatteverket inte är bra på att bekämpa skattefusk

	2009	2010	2011
Allmänhet	Uppgift saknas	25 %	21 %
Företag	Uppgift saknas	20 %	18 %

Källa: Kundundersökning
Målsättningen för 2011 var att högst 20 procent av allmänheten och företagen som inte skulle anse att var är bra på att bekämpa skattefusk.

Förändringarna är inte statistiskt säkerställda, men vi bedömer att utvecklingen är fördelaktig eftersom både allmänheten och företagen har fått en mer positiv uppfattning om vår förmåga att bekämpa skattefusk. En bidragande orsak till det kan vara synligheten i vår kontrollverksamhet.

Fortsatt fokus på den organiserade brottsligheten

Skatteverket ingår i den myndighetsgemensamma mobiliseringen mot den grova organiserade brottsligheten. Vi deltar i denna samverkan från både beskattningssamheten och skattebrottsenheterna. Många utredningar om brottslighet inom skatteområdet har kopplingar till grov organiserad brottslighet. Insatserna mot den grova organiserade brottsligheten har fortsatt inom ramen för det myndighetsgemensamma arbetet. Syftet är att angripa den grova organiserade brottsligheten med alla de verktyg som finns hos de samverkande myndigheterna. Vi bidrar bland annat genom att kontrollera avancerat skattefusk i utredningar och revisioner samt genom att initiera betalningssäkringar. Ett exempel är den omfattande insatsen mot den organiserade brottsligheten i Södertälje. Insatsen är den största i sitt slag och ett samarbete mellan Skatteverket, Ekobrottsmyndigheten, Finanspolisen och polisen. Insatsen planeras pågå till och med 2013. Hittills har den medfört att ett femtiotal ärenden har påbörjats och att Skatteverket genomför både revisioner och skrivbordskontroller inom ärenden som är intressanta ur beskattningssynpunkt.

Fortsatt fokus på svartarbete

Vi har ett fortsatt fokus på att utreda uthyrning av svart arbetskraft inom bemanningsbranschen. Insatserna har koncentrerats till arbetskraftsintensiva branscher som byggbranschen, transportbranschen och städbranschen. Majoriteten av de företag som granskats har sitt säte i storstadsregionerna. Vi har särskilt uppmärksammat att vissa aktörer använder utländska bemanningsföretag för att undanhålla skatt.

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

Inom ramen för våra åtgärder mot grov ekonomisk och organiserad brottslighet har 492 revisioner och 450 skrivbordsutredningar gjorts och skatten höjts med 1 067 miljoner, exklusive skattetillägg.

Tabell: Resultat, särskild kontroll av svartarbete

	2009	2010	2011
Antal revisioner	413	498	492
Antal skrivbordsutredningar	22	412	450
Höjning skatt, exkl. skattetillägg	677 mnkr	977 mnkr	1 067 mnkr

Källa: Manuell uppföljning.

Vi når inte upp till våra ambitioner när det gäller att byta information med andra länder

OECD och EU anser att transparensen mellan länder samt internationell samverkan är det enda egentliga sättet att minska det internationella skattefusket. En svårighet vid beskattningen av internationella transaktioner är att underlagen inte finns tillgängliga i det egna landet. OECD och EU framhåller att det är viktigt att skicka spontana kontrolluppgifter till andra länder, det vill säga uppgifter vi har tillgång till och som andra länders skattemyndigheter kan ha nytta av. Vi fortsätter arbetet inom Skatteverket med att effektivisera och öka förståelsen för informationsutbytet.

Under 2011 har Skatteverket skickat 1 154 spontana kontrolluppgifter, vilket är betydligt färre än vår målsättning om minst 2 000 spontana kontrolluppgifter. Detta är också en minskning jämfört med 2010.

Tabell: Antal skickade kontrolluppgifter

	2009	2010	2011
Antal skickade spontana kontrolluppgifter	903	1 280	1 154

Källa: Guppi

Vi ligger också långt ifrån vår målsättning att återrapportera minst 80 procent av de ärenden vi åtgärdar på grund av att vi fått svar på frågor av andra länder eller på grund av att de spontant skickat oss kontrolluppgifter. Vi har dock endast återrapporterat i 13 procent av ärendena. När vi bestämde ambitionsnivån utgick vi ifrån att EU ville att medlemsstaterna skulle ha en hög andel återrapportering. EU ställde dock inte detta krav, och därför har vi endast prioriterat att återrapportera när det andra landet uttryckligen har begärt det.

Tabell: Andel återrapporteringar

	2009	2010	2011
Andel återrapporteringar	Uppgift saknas	Uppgift saknas	13 %

Källa: Guppi

Tillämpningen av informationsutbytesavtal ger fortsatt bra resultat

Sverige är ett av de OECD-länder som i stor utsträckning tillämpar de nya informationsutbytesavtalen med före detta skatteparadis. Vi har sedan lång tid arbetat koncentrerat och strukturerat med att utreda transaktioner med skatteparadis, och därigenom har vi skaffat oss kunskap om transaktionsbeteenden. Vi har under året fortsatt att utreda transaktioner, till exempel av konsulter som enbart har redovisat delar av sin inkomst i Sverige och som dolt att de ägt bolag.

Information genom informationsutbytesavtalen med före detta skatteparadis har stärkt skatte- och brottsprocessen. Vi har intensifierat arbetet inom Norden och OECD, för att utbyta erfarenheter. De nordiska skatteförvaltningarna har gemensamt kommit överens om den praktiska hanteringen, till exempel gemensamma rutiner, utbildning och seminarier. Vår bedömning är att den nordiska samverkan har varit helt avgörande för framgången med att tillämpa avtalen.

Erfarenheterna från tillämpningen av de avtal som hittills trätt i kraft är fortsatt mycket goda. Av 100 ärenden har Skatteverket hittills hunnit få svar i 62. Svaren har kommit snabbt och varit av mycket god kvalitet. De omprövningsbeslut som vi hittills fattat i ärenden där dessa informationsutbytesavtal har använts har medfört ytterligare skatt och skattetillägg att betala på 90 miljoner kronor.

Fortsatt arbete med skatteuppläggsaktiva företag

Genom riskhantering identifierar och analyserar vi de företag och koncerner som är mest benägna till skatteupplägg. En del i hanteringen av skatteplaneringsaktiva företag är att tidigt lägga fram förslag till ändringar i lagstiftningen. De upplägg som främst åtgärdats i kontrollen av stora koncerner är ränteupplägg och handelsbolagsupplägg. För små och medelstora företag har det handlat om handelsbolagsupplägg, dubbla interna aktieöverlåtelse, underprisöverlåtelse och bankupplägg. I tabellen nedan ingår yrkanden enligt skatteflyktslagen med 2 392 miljoner kronor för 2011 och 2 041 miljoner för 2010. Yrkandena ingår inte i Skatteverkets samlade kontrollresultat för 2011 och 2010, eftersom de ännu inte har fastställts. Arbetet inom detta område innebär också att vi lägger fram förslag till ändringar i lagstiftningen.

Tabell: Resultat, kontroll av skatteplaneringsaktiva

	2009	2010	2011
Höjning skatt	Uppgift saknas	3 717 mnkr	4 822 mnkr
Skattetillägg	Uppgift saknas	127 mnkr	57 mnkr

Källa: Manuell uppföljning

Kontroll av riskkapitalbolag

Skatteverket har under 2011 fortsatt att granska riskkapitalbolagen. De skattefrågor som aktualiserats gäller i huvudsak beskattning som tjänst eller kapital av vinster hos bolagens delägare/nyckelpersoner (kallas också carried interest). Genom sin komplexitet är transaktionerna mycket svåra och tidskrävande att utreda och gäller också mycket stora belopp. Bolagskonstruktionerna har ofta en koppling till lågbeskattade länder.

Tabell: Resultat, kontroll finansiella området

	2009	2010	2011
Höjning skatt(mnkr)	399	1 341	2 229

Källa: Manuell uppföljning

Samverkan mot momsbedrägerier har intensifierats

Vi fortsätter att åtgärda misstänkta angrepp mot moms-systemet. Vi uppmärksammar och bevakar löpande nya fenomen och tillvägagångssätt, exempelvis i samband med handel med el och gas. Samarbetet på EU-nivå har utvecklats under året inom ramen för ett samverkansorgan, Eurofisc, i syfte att utbyta information om momsbedrägerier. Eurofisc innebär ett snabbt informationsutbyte inom fyra utpekade riskområden, exempelvis handel med transportmedel. Vi har under året lämnat information om svenska betalningsplattformar (så kallade sparkassor), vilket har varit värdefullt för utländska myndigheters kontrollarbete.

Antalet borgenärsutredningar har ökat under året

För att minska uppbördsförlusten och förhindra en fortsatt skulduppbyggnad är det viktigt att vi gör en borgenärsutredning om skattebetalares ekonomiska förhållanden i de ärenden där det finns ett underskott på skattekontot. Syftet är att utreda och analysera betalningsförmågan och att därigenom välja rätt åtgärd så att vi kan säkerställa att både statens och skattebetalarens intressen tillgodoses. Vi har inte nått vår målsättning, att genomföra en borgenärsutredning i minst 85 procent av de ärenden som genererats av ett underskott. Men andelen borgenärsutredningar har ökat från 68 procent 2010 till 81 procent 2011. Denna ökning kan ses som ett tecken på ökad effektivitet inom området. Ett arbete med att förbättra kvaliteten på borgenärsutredningarna har även genomförts under året.

Tabell: Borgenärsutredningar

		2009	2010	2011
Andel borgenärsutredningar	Uppgift saknas		68 %	81 %
Antal borgenärsutredningar	Uppgift saknas		18 601	28 506

Källa: Gin-skatt



KORVGUBBE FICK
FLER ATT TA KVITTO

I höstas testade Skatteverket
sociala medier som ett sätt
att bli ännu bättre på
att nå ut med sitt budskap
till ungdomar.



Brottsbekämpning

5

Enligt Skatteverkets instruktion ansvarar Skatteverkets för frågor om brottsutredningar enligt lagen (1997:1024) om Skatteverkets medverkan i brottsutredningar.

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

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

5.1 SAMMANFATTANDE BEDÖMNING

Skattebrottsenheterna arbetar brottsförebyggande tillsammans med beskattningsverksamheten för att bland annat minska förekomsten av svart arbetskraft. Den information som skattebrottsenheterna tar fram i sin underrättelseverksamhet leder till att brottslig verksamhet inom skatteområdet avslöjas. Den bidrar också till att beskattningsverksamhetens urval av kontroller riktas mot ekonomisk brottslighet. Vi bedömer att skattebrottsenheternas verksamhet bidrar till att ekonomisk brottslighet både förebyggs och avslöjas.

Löpande avstämningar med åklagare på regional nivå visar att genomförda brottsutredningar håller en hög kvalitet och ger ett bra stöd för beslut i åtalsfrågor.

Skattebrottsenheterna ingår i den myndighetsgemensamma mobiliseringen mot grov organiserad brottslighet, och de har under året deltagit i flera förundersökningar. Även inom underrättelsearbetet i de regionala underrättelsecentren har skattebrottsenheternas deltagande ökat. Sammanfattningsvis bedömer vi att Skatteverkets del i samverkan har ökat under året och att våra insatser i stor utsträckning bidrar till bekämpningen av den grova organiserade brottsligheten.

5.2 VÅRA PRESTATIONER

De prestationer vi mäter inom skattebrottsenheternas verksamhet är avslutade brottsutredningar.

Under 2011 avslutades 2 099 brottsutredningar. Kostnaderna för skattebrottsenheterna har ökat med 18 procent sedan 2008. Förklaringen till ökade kostnader för brottsbekämpningsområdet är ökade resurser samt att brottsbekämpningsområdet bär en förhållandevis stor andel av kostnaderna för Skatteupplysningen 2011 på grund av ändringar i tidredovisningen. Kostnaden per avslutad brottsutredning är 150 942 kronor, en ökning med 21 procent jämfört med 2008. Ökningen kan förklaras av ökade resurser samt färre antal avslutade brottsutredningar. Kostnaden per avslutad brottsutredning är 90 850 kronor om man endast ser till den faktiska tiden som läggs på utredningar. Ökningen med 10 procent sedan 2008 förklaras också av ökade resurser och färre avslutade brottsutredningar.

5.3 ÅRETS VERKSAMHET

Ekonomisk brottslighet förebyggs och avslöjas

Det brottsförebyggande arbetet är en viktig del av bekämpningen av den ekonomiska brottsligheten. En stor del av Skatteverkets verksamhet bidrar till att förebygga ekonomisk brottslighet och redovisas i huvudsak i beskattningsavsnittet, men även vid skattebrottsenheterna bedrivs ett brottsförebyggande arbete tillsammans med beskattningsverksamheten. Skattebrottsenheterna bedriver också brottsutredningsverksamhet och underrättelseverksamhet. Information från underrättelseverksamheten bidrar till att avslöja brottslig verksamhet inom skatteområdet och till att beskattningsverksamhetens urval av kontroller riktas mot ekonomisk brottslighet.

150 942
kronor

Kostnaden per avslutad brottsutredning.

Tabell: Prestationer brottsbekämpning

Prestationer (antal)	2008	2009	2010	2011
Avslutade brottsutredningar	2 263	2 125	2 165	2 099
Kostnader (tkr)	269 404	288 001	282 630	316 829
Kostnadsproduktivit				
Kostnad per avslutad brottsutredning (kr)	119 048	135 530	130 545	150 942
Kostnad per avslutad brottsutredn. exkl. adm.tid (kr)	82 461	85 078	83 549	90 850

Brottsförebyggande arbete i samarbete med beskattningsverksamheten

Under året har skattebrottsenheterna tillsammans med medarbetare från skattekontoren arbetat brottsförebyggande. Företag har redan under upphandlingen av underentreprenörer haft kontakt med Skatteverket för att på ett tidigt stadium kunna säkerställa att företagen anlitar seriösa underentreprenörer till projekten och därmed minskar förekomsten av svart arbetskraft.

Medarbetare från skattebrottsenheterna besöker regelbundet byggarbetsplatser för att på plats möta och informera dem som arbetar. Även på detta sätt minskas den svarta arbetskraften på byggarbetsplatserna.

Underrättelseverksamheten ger underlag för att på ett effektivt sätt avslöja brott

Underrättelseverksamheten syftar till att avslöja brott samt till att förstå, förklara och förutsäga fenomen eller aktörer inom den ekonomiska brottsligheten. I förlängningen ger verksamheten underlag för insatser inom beskattningsverksamheten som syftar till att minska den del av skattefelet som är kopplad till brott. I genomsnitt ägnades lika stor andel av resurserna inom skattebrottsenheterna åt underrättelseverksamhet 2011 som tidigare år.

Som stöd för underrättelseverksamheten har skattebrottsenheterna ett underrättelseregister. Under året har färre ärenden registrerats i registret än tidigare år. Detta beror på att många ärenden berör samma personer/företag och att de bara räknas en gång.

Den kunskap som genereras inom verksamheten stödjer det operativa arbetet inom andra delar av Skatteverket eller samverkande myndigheter genom att olika rapporter skrivs och sprids. Under året har något fler operativa rapporter skrivits och spridits än 2010. Rapporterna har bidragit till att kontroller genomförts inom beskattningen. Uppföljningen som gjorts under året visar att de som har fått rapporterna har varit nöjda och använt dem som underlag för att utföra åtgärder.

Tabell: Underrättelseverksamhet

	2009	2010	2011
Andel resurser inom underrättelseverksamhet	10%	12%	12%
Antal ärenden i underrättelseregistret	1 046	1 153	829
Antal operativa rapporter	190	167	170

Källa: Agresso, Diarätt

I den långsiktiga inriktningen för Skatteverket ingår att förbättra underrättelseverksamheten. Ett utvecklingsprojekt inleddes under hösten 2011. Projektet syftar till att skapa och konkretisera förutsättningar för att effektivisera underrättelseverksamheten. Skatteverkets underrättelseverksamhet ska öka och förbättras, så att den bättre motsvarar de behov vi och andra myndigheter har.

Skattebrottsutredare biträder åklagare i hela landet

Vid skattebrottsenheterna arbetar skattebrottsutredare i huvudsak med att biträda åklagare i förundersökningar om misstänkta bokföringsbrott samt brott enligt skattebrottslagen. Under året har skattebrottsenheterna tillsammans med polisen även utrett de bedrägerier med rotavdrag som Skatteverket har anmält till polisen.

Genom muntliga avstämningar som görs löpande med åklagarna på regional nivå kan vi konstatera att åklagarna är nöjda med skattebrottsutredarnas arbete och att förundersökningarna ger ett bra stöd för beslut i åtalsfrågan.

Gemensam mobilisering mot den grova organiserade brottsligheten

Skatteverket är en av nio myndigheter som ingår i den myndighetsgemensamma mobiliseringen mot den grova organiserade brottsligheten. Vi deltar i denna samverkan från både skattebrottsenheterna och beskattningsverksamheten. Beskattningsverksamheten bidrar bland annat genom att kontrollera avancerat skattefusks genom utredningar och revisioner samt genom att initiera betalningssäkringar.

Samarbetet har under året utvecklats positivt. Skattebrottsenheterna har deltagit i fler förundersökningar inriktade mot grov organiserad brottslighet än under föregående år. Nytt för året är också att Skatteverket har haft ledningsansvar för två insatser beslutade av det myndighetsöverskridande och brottsförebyggande samarbetet Operativa rådet. Vi har också ökat vår medverkan i insatser som leds av de särskilda aktionsgrupperna.

Även inom underrättelsearbetet i de regionala underrättelsecentren (RUC) har skattebrottsenheternas deltagande ökat i ärenden som gäller grov organiserad brottslighet. Skatteverket har också tagit ett större ansvar för att utveckla metoder för att ta fram den myndighetsgemensamma lägesbilden inom det nationella underrättelsecentret.

Resursmässigt har skattebrottsenheternas insats i samverkan mot grov organiserad brottslighet ökat något. Skatteverket har också haft en expert med i arbetet med att ta fram underlag till en ny lag om informationsutbyte vid samarbete mot organiserad brottslighet.

Tabell: Arbetet mot grov organiserad brottslighet

	2009	2010	2011
Antal förundersökningar inriktade mot grov organiserad brottslighet	63 ärenden	140 ärenden	156 ärenden
Antal ärenden i samverkan med de särskilda aktionsgrupperna	Uppgift saknas	4 ärenden	12 ärenden
Antal ärenden avseende grov organiserad brottslighet inom RUC	31 ärenden	42 ärenden	61 ärenden
Resurser i samverkan mot grov organiserad brottslighet	Uppgift saknas	3 500 dagar	4 124 dagar

Källa: Manuell uppföljning

Samverkan med andra myndigheter inom underrättssektorerna har förstärkts. Bland annat har ett par myndighetsgemensamma strategiska underrättelserapporter tagits fram och samarbetet med Rikskriminalpolisen har utökats genom olika sambandsfunktioner.

Sammanfattningsvis bedömer vi att Skatteverkets del i samverkan har ökat under året och att våra insatser i stor utsträckning bidrar till bekämpningen av den grova organiserade brottsligheten.

Utredningstiderna har blivit ännu kortare

En snabb och rättssäker handläggning bidrar till ett ökat förtroende. Genomströmningstiden påverkas till viss del av åklagarna, men en stor del av tiden handlägger skattebrottsenheterna ärendena. Under året har genomströmningstiderna minskat för de ärenden som skattebrottsenheterna handlägger.

Direktåtkomst till polisens misstanke- och belastningsregister

Från och med våren 2011 har Skatteverkets skattebrottsutredare direktåtkomst till polisens misstanke- och belastningsregister. Det innebär att skattebrottsutredarna numera slipper begära utdragen via papper. I stället kan de elektroniskt ta fram de uppgifter som behövs.



"Att få fler personer att ta kvitto är en viktig del i att stödja schysst konkurrens. Eftersom vi ville få fler ungdomar att ta kvitto när de handlar, testade vi att göra en film som vi spred i sociala medier. Filmen har visats en kvarts miljon gånger – ett resultat över vår förväntan."

Kjell Dahlström, regionskattechef, södra regionen



VI RINGER UPP!

Skatteupplysningen tar normalt emot alla samtal inom tre minuter. Om kötiden är längre erbjuder Skatteupplysningen att ringa upp istället.

Folkbokföring

Enligt Skatteverkets instruktion ansvarar Skatteverket för frågor om folkbokföring.

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

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

6

6.1 SAMMANFATTANDE BEDÖMNING

Vi säkrar registerhållning inom folkbokföringen genom en stor andel grundhantering. Uppbyggnaden av register för folkbokföring på lägenhet slutfördes under 2011. Över 95 procent av boende i flerfamiljshus är nu folkbokförda på lägenhet. Vi arbetar förebyggande med information och service. Vi samverkar med andra myndigheter för att säkra registerkvaliteten. Den ökade användning av e-tjänster minskar handläggningstiderna och förbättrar kvaliteten.

6.2 VÅRA PRESTATIONER

Den prestation vi mäter inom folkbokföringen är avslutade folkbokföringsärenden för olika livshändelser.

Det totala antalet ärenden har ökat med cirka två miljoner ärenden mellan 2008 och

2011. Ökningen med drygt en miljon ärenden mellan åren 2009 och 2010 kan till stor del förklaras av att fler ärenden hanteras i de maskinella systemen där hanterat ärende delas upp i flera ärendetyper i statistiken. Den största delen av ökningen 2010 till 2011 består av administrativa ärenden till följd av folkbokföring på lägenhet.

Kostnaderna för verksamheten exklusive uppbyggnaden av lägenhetsregistret, minskade med cirka en procent till 508 miljoner mellan 2008 och 2011. Kostnaden för lägenhetsregistreringen uppgår till 87,0 miljoner. Styckkostnaden för att hantera ett ärende i folkbokföringen uppgick till 179 kronor, vilket är en minskning med 9 procent jämfört med 2008. Att kostnaden mellan åren 2008 och 2010 minskade förklaras främst av ökad produktivitet genom utvecklat IT-stöd och en koncentration av verksamheten. Kostnadsökningen mellan 2010 och 2011 är främst relaterad till ökade resurser i kontrollverksamheten.

179

kronor

Kostnaden per
folkbokföringsärende

Tabell: Prestationer folkbokföring

Prestationer (antal)	2008	2009	2010	2011
Antal avslutade folkbokföringsärenden varav bland annat	2 618 005	2 764 931	3 973 392	4 962 691
– flyttningar	1 404 711	1 451 105	1 455 462	1 498 978
– namnärenden		432 774	471 826	466 422
– födelse ²³⁾	244 396	250 014	259 891	254 567
– civilstånd		153 181	161 181	152 817
– in/utvandring		105 182	105 974	100 733
– dödsfall ²⁴⁾		399 728	460 514	289 056
– administrativa ärenden ²⁵⁾		110 132	1 214 432	2 157 991
Kostnader (tkr)	514 670	456 246	493 922	508 420
Kostnadsproduktivitet				
Kostnad per folkbokföringsärende (kr)	197	184	122	179

Källa: Agresso, Folkbokföringsregistret, FOLKE, Guppi

²³⁾ I prestationen födelse ingår faderskaps-, vårdnads- och adoptionsärenden.

²⁴⁾ I prestationen dödsfall för åren 2009 och 2010 inräknas oavslutade ärenden, för 2011 räknas anmälan om dödsfall, kremering och gravsättning in.

²⁵⁾ Den stora ökningen 2010 och 2011 är ändringar till följd av folkbokföring på lägenhet.

6.3 ÅRETS VERKSAMHET

Höga krav ställs på kvaliteten i folkbokföringsregistret

Många medborgerliga rättigheter och skyldigheter bygger på folkbokföringen. Det gör även flera samhällssystem. Det är därför viktigt att folkbokföringsregistret håller en hög standard och att samhället kan lita på att uppgifterna kan användas till beslut och åtgärder. Att säkra en god registerhållning kräver fortfarande mycket manuell grundhantering då uppbyggnaden av ett maskinellt handläggningsstöd inte kunnat ske i den omfattning som planerats. Resursbehovet för den löpande ärendehantering är därför fortsatt stort. Vi arbetar förebyggande med information och service för att förbättra förutsättningarna för medborgarna att göra rätt från början. Vi genomför kontroller inom identifierade riskområden, vilket bidrar till en ökad kvalitet i våra register.

Navet är folkbokföringsregistrets aviseringssystem

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

Folkbokföring på lägenhet

Skatteverket har samlat in lägenhetsnummer från boende som saknar eller inte har ett korrekt lägenhetsnummer i folkbokföringen. Genom utskick som omfattat cirka 3,8 miljoner människor har folkbokföringsadressen nu kompletterats med ett fyrsiffrigt lägenhetsnummer. Över 95 procent av de som bor i flerbostadshus är nu folkbokförda på lägenhetsnivå.

För att fortsätta säkra en god kvalitet på adressättning har Statistiska centralbyrån, Lantmäteriet, Sveriges kommuner och landsting samt Skatteverket tillsammans inrättat en samverkansgrupp.

Av dem som svarat på förfrågan om lägenhetsnummer har över 78 procent använt sig av e-tjänsten.

Andelen retur av slutskattebesked ligger på samma nivå som 2010

Antalet retur av slutskattebesked ställt i relation till antalet utsända slutskattebesked är det mått vi använder för att mäta kvaliteten i folkbokföringsregistret. Vi har under de senaste åren inte nått vår målsättning att andelen retur ska vara högst 0,25 procent. Under året har 26 700 slutskattesedlar kommit i retur av totalt utsända 6,5 miljoner, vilket motsvarar 0,41 procent. Vår slutsats

är att den låga nivån på kontrollen som förekommit under de senaste åren har påverkat kvaliteten i registret. Den ökade kontrollverksamheten under 2011 har ännu inte fått genomslag.

Tabell: Andel slutskattereturer

	2009	2010	2011
Andel slutskattereturer	0,32 %	0,41 %	0,41 %

Källa: Gin-skatt, manuell uppföljning.
Målsättningen för 2011 var att högst 0,25 procent av slutskattebeskeden kommer i retur.

Träffsäkerheten i kontrollen är hög

I bosättningskontrollen arbetar vi med material som är värt att utreda och har en hög träffsäkerhet. Genom att de som använder våra uppgifter meddelar om misstänkta fel i dem skapar vi förutsättningar för att minska felet på ett effektivt sätt. För att klara av att hantera ett större antal aviseringar om fel behöver vi fortsätta att öka kontrollverksamheten som ökat under 2011 jämfört med föregående år. Vi prioriterar i första hand aviseringar om fel som direkt påverkar andra myndigheters verksamhet.

Under året har cirka 96 000 signaler aviserats om felaktig bosättning. Detta indikerar att det finns ett fortsatt behov av att utöka kontrollverksamheten. Av signalerna har knappt 40 000 tagits ut för fördjupad bosättningskontroll. Kontrollen har resulterat i att 80 procent av utredningarna har lett till ändrad bosättning, vilket motsvarar målsättningen för 2011. Andelen utredningar som resulterar i ändring har kontinuerligt legat på en nivå runt 80 procent vilket indikerar att urvalet fungerar på ett bra sätt.

Tabell: Andelen utredningar som resulterar i ändring

	2009	2010	2011
Andelen utredningar som resulterar i ändring	81 %	82 %	80 %

Källa: Manuell uppföljning.
Målsättningen för 2011 var att 80 procent av andelen utredningar resulterar i en ändring.

Aktualitet och korta genomströmningstider allt viktigare

Samhällets och myndigheter behov av att ha aktuella folkbokföringsuppgifter för att utföra sitt uppdrag på ett säkert sätt har tydliggjorts under året. Det innebär höga krav på en kort genomströmningstid framför allt vad gäller födselar och anmälningar om flyttning till och inom Sverige.

Tabell: Genomströmningstider

	2009	2010	2011
Samtliga ärenden inom 6 dagar ²⁶⁾	82 %	84 %	54 %
Födelse inom 2 dagar	90 %	92 %	94 %
Invandringar inom Norden inom 6 dagar	63 %	53 %	62 %
Invandringar utom Norden inom 6 dagar	62 %	55 %	62 %
Flyttningar inom Sverige inom 6 dagar	93 %	88 %	53 %

Källa: Folkbokföringsregistret, Guppi

Andelen födselar som handläggs inom två dagar är 94 procent. Arbetet med att skapa en god e-förvaltning för att tilldela personnummer i samband med födelse har genererat en säkrare och snabbare hantering. Landsingen kan i dag få ett personnummer inom 30 sekunder från att de anmält en födelse via Skatteverkets e-tjänst, vilket innebär att inget tillfälligt nummer behöver upprättas.

När det gäller de bosättningsrelaterade ärendena handläggs 62 procent av flyttningarna till Sverige inom sex dagar, vilket är bättre än 2010. Vi ser dock behov av fortsatta insatser för att förbättra området i syfte att skapa förutsättningar för en snabb etablering i samhället.

Andelen flyttningar inom Sverige som handlades inom sex dagar var låg under 2010 och 2011, bland annat på grund av arbetet med folkbokföring på lägenhet. Under 2011 handlades endast 53 procent inom sex dagar. Etableringen av folkbokföring på lägenhet har ännu inte fått full genomslagskraft i samhället, vilket innebär att antalet ofullständiga flyttansmälningar fortsätter att ligga på en hög nivå. Detta har påverkat den löpande ärendehantering och medfört stor arbetsbelastning och längre handläggningstider.

Ökat nyttjande av flera e-tjänster...

Under 2011 har vår inriktning mot en e-förvaltning inom folkbokföringen främst varit att utveckla och få fler att ansluta sig till befintliga och nya e-tjänster.

E-tjänsten för födelse är viktig för att sjukvården inte ska behöva skapa tillfälliga personnummer och för att ett barn direkt ska kunna identifieras i samhället. Under året har ytterligare sex landsting anslutit sig till e-tjänsten. Det innebär att 17 av 22 landsting är anslutna och att cirka 60 procent av alla barn som föds får sitt personnummer med stöd av e-tjänsten. Skatteverkets ambition är att resterande landsting ansluter sig under 2012.

Användningen av e-tjänsten för att få ut dödsfallsintyg har ökat under året och antalet användare som registreras ökar kontinuerligt. Antalet uttagna dödsfallsintyg under 2011 var drygt 402 000, jämfört med 265 000 under 2010.

Antalet personbevis som skrivs ut ligger fortsatt på en hög nivå, drygt 2,6 miljoner. Av dessa skrivs knappt 640 000 ut på egen skrivare via e-tjänsten, vilket är två procentenheter högre än föregående år.

... men andelen flyttansmälningar via Internet är fortfarande låg

Andelen flyttningar som anmäls via Internet var 12 procent, vilket innebär en marginell ökning i förhållande till 2010. Under året har tjänsten uppdaterats. Därmed kan man inte lämna någon flyttansmälan utan giltigt lägenhetsnummer, om det finns några lägenhetsnummer fastställda för fastigheten.



"Under året har vi förbättrat servicen och erbjuder nu återuppbringning på alla ingångar till Skatteupplysningen. Vi har sedan tidigare erbjudit återuppbringning för företagare och med de goda erfarenheterna har vi nu kunnat införa tjänsten för alla."

Björn Blårén, skattehandläggare, östra regionen

²⁶ På grund av kravet på lägenhetsnummer i flyttansmälan kan tidigare principer för beräkning av genomströmningstider inte tillämpas. Tillgänglig statistik ger därför inte en bra jämförelse mellan åren.



SATSAR PÅ SPRÅK

Under året genomfördes extra satsningar inom rättsavdelningen på begripligt skrivande, bland annat genom flera klarspråksseminarier med Skatteverkets språkkonsulter.

7 Fastighetstaxering

Enligt Skatteverkets instruktion ansvarar Skatteverket för frågor om fastighetstaxering.

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

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

7.1 SAMMANFATTANDE BEDÖMNING

Vi har genom förebyggande åtgärder som registerhantering, service och information höjt kvaliteten i de taxeringsförslag och blanketter som vi skickat till fastighetsägarna. Andelen ändringar som beror på brister i våra register har minskat. Verksamheten har effektiviserats genom att fastighetsägarna kan lämna sin deklaration eller ändra sitt taxeringsförslag elektroniskt. Resursåtgången har genom att arbetssätt och styrning förändrats minskat med en fjärdedel jämfört med 2008. Vår bedömning är att våra åtgärder bidragit till att taxeringsvärdet utgör ett korrekt underlag för skatteberäkning och andra ändamål. Vi har inte fått några indikationer från andra att kvaliteten inte skulle vara tillräcklig.

7.2 VÅRA PRESTATIONER

De prestationer vi mäter inom fastighetstaxering är grundbeslut om allmän, förenklad och särskild fastighetstaxering. Under året

fattades 376 254 grundbeslut om allmän och förenklad fastighetstaxering. År 2011 ingick lantbruk i den allmänna fastighetstaxeringen (AFT), vilket är anledningen till att grundbesluten om allmän och förenklad fastighetstaxering ökade med 246 224. Det fattades 86 808 grundbeslut om särskild fastighetstaxering, vilket var 25 446 färre än 2010. En av orsakerna var att lantbruk ingick i den särskilda fastighetstaxeringen (SFT) 2010 men inte 2011.

För verksamheten var nettokostnaden 153 miljoner. Kostnaden för att hantera ett grundbeslut om allmän, förenklad och särskild fastighetstaxering var 330 kronor.

Det är dock svårt att jämföra kostnaden för ett beslut mellan åren, eftersom antalet grundbeslut varierar mycket på grund av det rullande taxeringsschemat. En ytterligare osäkerhet i beräkningarna är att arbetet för att genomföra prestationerna sträcker sig över årsskiftet, vilket också påverkar jämförelsen mellan åren.

Resursen har dock minskat från 193 årsarbetskrafter 2008 till 139 årsarbetskrafter 2011. Det indikerar att styckkostnaden för taxeringen av fastigheter har sjunkit.

153

miljoner
kronor

Kostnaden för
fastighetstaxerings-
verksamheten

Tabell: Prestationer fastighetstaxering

Prestationer (antal)	2008	2009	2010	2011
Grundbeslut allmän/förenklad fastighetstaxering	371 169	2 338 076	130 030	376 254
Grundbeslut särskild fastighetstaxering	102 238	44 582	112 254	86 808
Kostnader (tkr)	178 854	170 451	143 213	152 811
Kostnadsproduktivit				
Kostnad i kronor per grundbeslut (kr)	378	72	591	330

Källa: Agresso, fastighetsregistret

7.3 ÅRETS VERKSAMHET

Tabell: Taxeringscykeln, fastighetstaxeringar 2007–2014

Enhetstyp	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Småhus	SFT 07	SFT 08	FFT 09	SFT 10	SFT 11	FFT 12	SFT 13	SFT 14
Hyreshus	AFT 07	SFT 08	SFT 09	FFT 10	SFT 11	SFT 12	AFT 13	SFT 14
Ägarlägenhet				FFT 10	SFT 11	SFT 12	AFT 13	SFT 14
Industri, täktmark, elproduktion, special	AFT 07	SFT 08	SFT 09	SFT 10	SFT 11	SFT 12	AFT 13	SFT 14
Lantbruk	SFT 07	FFT 08	SFT 09	SFT 10	AFT 11	SFT 12	SFT 13	FFT 14

AFT= allmän fastighetstaxering FFT= förenklad fastighetstaxering SFT= särskild fastighetstaxering Källa: Manuell uppföljning

Fastighetstaxering görs enligt ett rullande schema

Fastighetstaxering sker vid allmän, förenklad och särskild fastighetstaxering. Särskild fastighetstaxering görs varje år, medan allmän och förenklad taxering görs enligt ett särskilt schema för olika fastighetstyper. Det innebär att varje taxeringsenhet taxeras med tre års mellanrum. Industri-, elproduktions-, special- och täktenheter taxeras dock vart sjätte år.

Taxeringsperioden inom fastighetstaxering börjar i november och avslutas i juni och sträcker sig alltså över två kalenderår.

Koncentrationen av verksamheten blir klar under 2012

För att effektivisera fastighetstaxeringen ska verksamheten från och med januari 2013 bedrivas på fyra orter och genomföras med högst 140 årsarbetskrafter. Koncentrationen pågår enligt plan och verksamheten bedrivs nu på fem orter. För att säkerställa att verksamheten bedrivs effektivt och enhetligt till och med 2013 leds och styrs all operativ verksamhet i projektform från och med 2010.

Under året har den allmänna fastighetstaxeringen av lantbruk avslutats

Taxeringen av lantbruk har i stort genomförts som planerat. Antalet deklarationer som träffats i den maskinella kontrollen var cirka 20 procent färre jämfört med 2008 års lantbrukstaxering. Den nedlagda tiden var cirka 1 200 dagar färre än planerat. Frigjorda resurser har i stället kunnat användas för förberedelsearbete och kvalitets-säkring inom småhustaxeringen samt för att minska balanser avseende omprövningar.

Den särskilda fastighetstaxeringen var mindre omfattande än förra året

Antalet deklarationer vid den särskilda fastighetstaxeringen var drygt 79 000, vilket var knappt 25 000 färre än 2010. En av orsakerna var att antalet hyreshus (som

ingick 2011) var betydligt färre än antal lantbruk (som ingick 2010). Fortfarande är antalet förelägganden att deklarerat mycket hög och uppgår för året till knappt 23 000. Även om antalet förelägganden har minskat med cirka 9 000 finns det i framtiden anledning att göra mer för att få fastighetsägarna att lämna särskild fastighetsdeklaration.

Småhustaxeringen 2012 har förberetts och påbörjats under året

Småhustaxeringen 2012 har föregåtts av omfattande förberedelser. Skatteverket har lagt ner mycket tid på att kvalitetssäkra de förfyllda uppgifterna på blanketten, för att det ska bli rätt från början och för att andelen onödigt arbete ska minska. Taxeringen inleddes i november 2011 och beräknas genomföras med beslutad målorganisation, vilket innebär en resursminskning med en tredjedel jämfört med småhustaxeringen 2009. Trots resursminskningen finns det förutsättningar att småhustaxeringen av landets cirka 2,3 miljoner småhusägare kan göras effektivt och med god kvalitet. Bedömningen grundar sig på det systematiska utvecklingsarbetet som vi genomfört under 2011.

Ett omfattande utvecklings- och informationsarbete genomfördes inför småhustaxeringen. De insatser som har genomförts under året är bland annat ny formgivning av deklaration och taxeringsförslag, utveckling av e-tjänsten samt fortsatt utveckling av information och service till fastighetsägarna.

De effekter vi hittills kan se är att blankettförändringarna överlag har tagits emot positivt av fastighetsägarna. Av nedanstående tabell framgår ytterligare fördelaktiga effekter, exempelvis att användandet av e-tjänsten ökat och att ärendehantering minskat. Förutom våra egna insatser beror effekterna även på omvärldsfaktorer som exempelvis en lägre nivåhöjning av taxeringsvärdena än 2009 samt fastighetsskattens/-avgiftens minskade ekonomiska betydelse för småhusägarna.

Tabell: Jämförelse mellan småhustaxeringen 2011 och 2008 (avslutas 2012 respektive 2009)

Ärende/volym	Småhus 2008	Småhus 2011	Förändring 2011–2008
Förfyllda deklARATIONER	98 572	82 008	-16 564
Lämnade taxeringsförslag	319 554	320 013	+459
– papper	333 492	219 191	-114 301
– e-tjänst	84 634	100 822	+16 188
– taxeringsförslag utan ändring	26 753	20 706	-6 047
Antal träffade deklarationer/taxeringsförslag	210 141	138 178	-71 963
Andel maskinellt klara	47 %	57 %	+10 %-enheter
Andel ändrade taxeringsförslag	15 %	12 %	-3 %-enheter

Uppgifterna avser förenklad fastighetstaxering (FFT) av småhus som avslutas 2012 respektive 2009. Källa: Fastighetsregistret

Under året har även förberedelserna påbörjats inför den allmänna taxeringen 2013 (hyreshus, industri, specialenheter och täcktmark).

Kompetensuppbyggnad pågår på koncentrationsorterna

För att kunna bygga upp kompetensen på ett strukturerat och effektivt sätt, och trygga att medarbetarna har rätt kompetens, arbetar vi med fördjupningsområden. För varje fördjupningsområde och kontor har vi utsett en samordnare/kontaktperson för att effektivisera verksamheten och därmed underlätta kompetensutvecklingen.

För första gången har medarbetare granskat försäljningar av mark utan byggnad i förberedelsearbetet inför småhustaxeringen 2012. Detta har gett medarbetarna en värdefull kompetensutveckling och dessutom sparat pengar, eftersom uppgiften tidigare har utförts av värderingstekniska konsulter.

Fastighetstaxeringen har stort fokus på förebyggande åtgärder

Vi har under året haft ett stort fokus på förebyggande åtgärder för att få hög kvalitet på våra register. Ett väl genomfört förberedelsearbete och andra tidiga insatser bidrar dessutom till att vi enklare kan förklara för fastighetsägarna hur taxeringsvärdena beräknas.

Tabell: Andel ändringar i utskickade taxeringsförslag

	2009	2011
Andel ändringar	7,6 %	3,6 %

Målsättning för 2011 var att ändringar i taxeringsförslag vid småhustaxeringen som beror på brister i våra register skulle vara högst fem procent. Källa: Fastighetsregistret

Fokus på förebyggande åtgärder är en av de viktigaste orsakerna till att andelen ändringar i taxeringsförslagen har minskat jämfört med småhustaxeringen 2009. Den fördelaktiga utvecklingen beror också på att fastighetsavgiften har införts samt på att taxeringsvärdena vid årets småhustaxering har ökat mindre än tidigare. Minskningen av antalet träffade deklARATIONER och taxeringsförslag motsvarar cirka 32 årsarbetskrafter.

Ambitionen för våra genomströmningstider uppfylldes inte

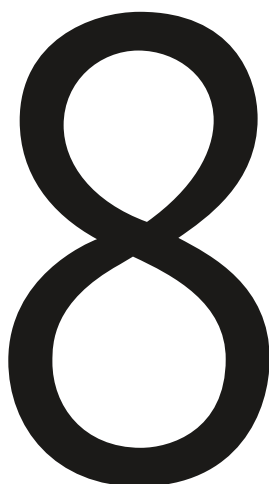
Vi hade ambitionen att 60 procent av omprövningarna som gjordes på fastighetsägarens initiativ skulle vara klara inom en månad och 80 procent inom två månader. I genomsnitt klarade vi 58 procent inom en månad och 77 procent inom två månader. Ett skäl till att vi inte nådde önskade nivåer var att omprövningarna prioriterades ner under kvalitetssäkringsarbetet inför småhustaxeringen.

Vi hade även ambitionen att 50 procent av omprövningar vid överklaganden skulle vara klara inom en månad och 90 procent inom tre månader. I genomsnitt handlade vi 31 procent inom en månad och 64 procent inom tre månader. Resultatet är sämre än föregående år och inte i nivå med vår ambition. Få inkomna ärenden och att många gamla ärenden avslutats har påverkat genomströmningstiderna negativt.



”Det är viktigt att vi uttrycker oss inte bara korrekt utan också begripligt, pedagogiskt och modernt. Texter som har sakkunniga medarbetare som målgrupp fungerar ofta som underlag när vi kommunicerar med medborgare och företag. Därför måste vi alltid ha en bra språklig nivå. Under året har vi vidareutvecklat samarbetet med Skatteverkets språkkonsulter för att bli bättre på att uttrycka oss enkelt.”

Per Johansson, rättslig expert, huvudkontoret



Bouppteckning

Enligt Skatteverkets instruktion ansvarar Skatteverket för frågor om registrering av bouppteckning och handläggning av ärenden enligt 16 kap ärvdabalken.

Mål i regleringsbrev: De formella kraven på bouppteckningars förrättande och upprättande ska vara uppfyllda innan registrering.

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

8.1 SAMMANFATTANDE BEDÖMNING

Registreringen av bouppteckningar är koncentrerad till tre orter, för att vi ska kunna säkerställa att alla ärendena handläggs med hög kvalitet och behandlas lika i landet. Måskinella påminnelser för att få in bouppteckningar har införts under året. Erfarenheter visar att ju tidigare ett dödsbo får en påminnelse, desto större är sannolikheten att en bouppteckning lämnas in. Ärendemängden och resurserna har ökat, samtidigt som genomströmningstiderna minskat. Balanserna har ökat något, men ligger på en nivå som vi bedömer är acceptabel.

8.2 VÅRA PRESTATIONER

De prestationer vi mäter inom området är registrerade bouppteckningar. Under året har 82 891 bouppteckningar registrerats, vilket är 1 020 fler än föregående år.

Kostnaden för bouppteckningsverksamheten 2011 var 60 miljoner. Kostnaden för ett bouppteckningsärende har jämfört med 2008 ökat med 12 procent. För 2011 var kostnaden 726 kronor per bouppteckningsärende. Resurserna inom området har ökat med cirka 13 procent jämfört med föregående år och ligger i nivå med 2009 års resurser. Att styckkostnaden minskade 2010 förklaras av att en omprioritering av Skatteverkets verksamhet på grund av husarbete vilket medförde att bouppteckningsverksamheten tillfälligt koncentrerades till två sektioner.

8.3 ÅRETS VERKSAMHET

Registreringen har stor civilrättslig betydelse

När någon avlider ska en bouppteckning efter den avlidna upprättas. Bouppteckningen ska lämnas in till Skatteverket för registrering och tjänar flera syften. Den ska visa vilka som är arvingar respektive

Tabell: Prestationer bouppteckningsverksamheten

Prestationer (antal)	2008	2009	2010	2011
Registrerade bouppteckningar	83 391	86 716	81 871	82 891
Kostnader (tkr)	58 258	56 209	47 525	60 178
Kostnadsproduktivitet				
Kostnad i kronor per bouppteckning (kr)	699	648	580	726

testamentstagare och vilka tillgångar och skulder som fanns vid dödsfallet. Bouppteckningen ligger till grund för boutredning och arvsfifte och gör att dödsboet får tillgång till den avlidnas tillgångar. Det är viktigt att registreringen blir korrekt, det vill säga att en bouppteckning endast registreras när den uppfyller de rättsliga kraven för registrering, samt att registreringen sker skyndsamt för att inte fördröja de efterlevandes möjlighet att förfoga över kvarlåtenskapen.

I vissa fall kan bouppteckningen ersättas av en dödsboanmälan från socialnämnden.

När dödsfallet registrerats i folkbokföringsdatabasen skickar Skatteverket ut information till dödsboet efter den avlidna, och därefter ska dödsboet upprätta en bouppteckning inom tre månader efter dödsfallet. Bouppteckningen ska därefter skickas till Skatteverket senast en månad efter det att den upprättats.

Ärendehantering

Handläggningen av bouppteckningsärenden är koncentrerad till tre orter, och säkerställandet av att ärendehantering inte skiljer sig åt mellan orterna i vare sig kvalitet eller handläggningstid är viktigt för förtroendet. Förutom ärendehantering, där det ingår att säkerställa att de formella kraven för bouppteckningens förrättning är uppfyllda, ingår i verksamhetsområdet även att lämna ut många registrerade bouppteckningar till byråer som arbetar med familjerätt och inkasso samt till släktforskare.

Under året har vi infört maskinella påminnelser till de dödsbon som inte har skickat in en bouppteckning. Erfarenheter från arbetet med påminnelser visar att ju tidigare ett dödsbo får en påminnelse, desto större är sannolikheten att man lämnar in en bouppteckning inom en snar framtid.

Nya arbetsuppgifter för bouppteckningsverksamheten

Den 1 oktober tog Skatteverket över arbetsuppgifterna att kungörelsedelge bouppteckningsärenden. Övertagandet innebär att vi nu handlägger bouppteckningar fullt ut. Uppgiften sköttes tidigare av domstolarna.

För att medborgarna ska uppleva att de får ett bra bemötande är det viktigt att genomströmningstiderna inte är för långa. Jämfört

med 2010 har vi höjt ambitionsnivån för området, vilket beror på att vi återfört tidigare omprioriterade resurser. Det har inneburit att genomströmningstiderna minskat till ungefär samma nivå som 2009.

Vi uppnådde vår målsättning med genomströmningstiderna och 85 procent av bouppteckningarna beslutas inom fyra veckor och 98 procent inom åtta veckor. Uppmaningsarbetet har påbörjats, vilket påverkar arbetet främst i samband med utskick. Under sommaren uppmanade vi drygt sju procent av dödsbona.

Tabell: Antal ärenden, genomströmningstider och resurser

	2009	2010	2011
Antal beslutade bouppteckningar	86 716	81 871	82 891
Övriga ärenden	9 620	9 531	10 252
Andel inom 4 veckor	81 %	64 %	85 %
Andel inom 8 veckor	98 %	77 %	98 %
Balanser	3 957	3 601	5 177
Resurser (antal dagar)	12 824	10 207	11 989

Källa: Guppi

Målsättning för 2011 var att inom fyra veckor är 60 procent av inkomna ärenden klara och inom åtta veckor är minst 80 procent av inkomna ärendena klara.

726 kronor

Kostnaden per bouppteckningsärende

9

Äktenskapsregistret

Enligt Skatteverkets instruktion ansvarar Skatteverket för frågor om registreringsärenden enligt 16 kap. äktenskapsbalken samt äktenskapsregistret (från 1 oktober 2011)

Den 1 oktober tog Skatteverket över arbetsuppgifter från domstolarna och Statistiska centralbyrån. Arbetsuppgifterna innebär handläggning, förvaring och utlämnande av ärenden som rör registrering av äktenskapsförord, gåvor mellan makar, anmälningar om bodelning och bodelningshandlingar. När en bodelning eller bodelningshandling registreras blir den giltig mellan parterna eller gentemot deras borgenärer.

Dessutom sänder domstolarna domar och beslut om äktenskapsmål till äktenskapsregistret för att de ska förvaras och vara möjliga att lämna ut. Skatteverket blir genom överföringen av arbetsuppgifter även den myndighet som lämnar ut offentliga uppgifter ur äktenskapsregistret.

9.1 VÅRA PRESTATIONER

De prestationer vi mäter inom området är antal avslutade ärenden. Under perioden 1 oktober–31 december 2011 har vi avslutat 6 730 ärenden. Antalet inkomna ärenden uppgår till 7 494.

Tabell: Prestationer äktenskapsregistret

Prestationer (antal)	2011
Avslutade ärenden	6 730
Volym	
Antal inkomna ärenden	7 494
Kostnader (tkr)	4 647
Intäkter (tkr)	
Intäkter av anslag (tkr)	4 647
Kostnadsproduktivitet	
Kostnad per avslutat ärende	–

Källa: Dيارätt, Agresso

Totalkostnaden för äktenskapsregistret uppgår till 4,6 miljoner. Då verksamheten befinner sig i ett uppbyggnadsskede och endast har funnits i tre månader (1 oktober –31 december) är det för tidigt att beräkna kostnadsproduktiviteten.

9.2 ÅRETS VERKSAMHET

Arbetsuppgiften är koncentrerad till Härnösand. Skatteverket har i samband med övertagande anpassat och utvecklat en applikation med en god sekretesshantering och åtkomst till personuppgifterna i Navet. Mer arbete behövs för att vi ska kunna utveckla bland annat handläggarsstödet.

Sedan övertagandet av arbetsuppgiften har 7 494 ärenden kommit in. Det är, om man jämför med Domstolsverkets siffror för samma period, en ökning av ärenden som rör gåva mellan makar. Ökningen kan möjligtvis förklaras av de gällande reglerna för rotavdrag där det är mer förmånligt om båda parter står som ägare till fastigheten. Nedlagd tid från och med oktober motsvarar fyra årsarbetskrafter.

Vad avser utlämnande av uppgifter ur äktenskapsregistret har Skatteverket övertagit de kunder Statistiska Centralbyrån hade och som fått uppgifter löpande på elektronisk väg. Det gäller främst kreditupplysningsföretag.

En ny sektion har tillkommit och nya medarbetare har rekryterats och utbildats för arbetsuppgiften. Kvaliteten kommer under 2012 att granskas för att det ska gå att säkerställa att kompetensen motsvarar kravet för arbetsuppgiften. Det är viktigt för verksamheten att de formella kraven är uppfyllda före registreringen och att hanteringen sker skyndsamt eftersom ärendet har stor civilrättslig betydelse.

10

Id-kort

Enligt Skatteverkets instruktion ansvarar Skatteverket för frågor om utfärdande m.m. av identitetskort enligt förordningen om identitetskort för folkbokförda i Sverige.

10.1 SAMMANFATTANDE BEDÖMNING

Skatteverkets bedömning är att på ett övergripande plan hanteras den stora efterfrågan på id-kort på ett bra sätt. Antalet utfärdade id-kort fortsätter att öka. Vi har 2011 utfärdat 93 910 id-kort mot 82 362 under 2010 samtidigt som vi har förbättrat genomströmningstiderna.

10.2 VÅRA PRESTATIONER

De prestationer vi mäter inom området är antalet utfärdade id-kort. Under 2011 har vi utfärdat 93 910 id-kort. Vi har tagit emot 94 476 ansökningar och 1 482 av dem som ansökt har fått avslag på sin ansökan, vilket motsvarar 1,6 procent och ligger på samma nivå som 2010.

Tabell: Prestationer id-kort

Prestationer (antal)	2009 ²⁷⁾	2010	2011
Utfärdade id-kort	37 250	82 362	93 910
Volymer			
Inkomna ansökningar	41 545	84 964	94 476
Avslagna ansökningar	2 242	1 388	1 482
Kostnader (tkr)	19 081	13 922	38 689
Kostnadsproduktivitet			
Kostnad per utfärdat id-kort (kr) ²⁸⁾	512	169	412

Källa: Agresso, Oracle, Guppi

Kostnaden för id-kortsområdet är 38 miljoner. Kostnaden för ett id-kort uppgår till 412 kronor. Till framräknad styckkostnad (nettokostnad) för åren 2009 och 2010 ska ansökningsavgiften på 400 kronor läggas till för att få den faktiska kostnaden per id-kort. Från och med 2011 är ansökningsavgiften inkluderad i produktivetsberäkningen.

²⁷ Skatteverket tog över verksamheten i juni 2009

²⁸ För åren 2009 och 2010 har endast hanteringskostnaden beräknats (intäkten och framställningskostnaden har exkluderats)

10.3 ÅRETS VERKSAMHET

Ett id-kort som utfärdas av Skatteverket är en legitimationshandling som kan användas av en person som behöver styrka sin identitet. Id-kortet fungerar även som e-legitimation tillsammans med kortläsare och programvara.

Hos Skatteverket kan alla som är folkbokförda i Sverige och är över 13 år ansöka om id-kort, oavsett medborgarskap. Den sökande måste styrka sin identitet, vilket han eller hon gör genom att visa upp en godkänd identitetshandling, ett intyg eller genom att Skatteverket jämför uppgifterna med Migrationsverkets.

Antalet utfärdade id-kort fortsätter att öka, dels jämfört med prognoserna som gjordes innan Skatteverket började utfärda id-kort, dels jämfört med föregående år. Trenden visar en kontinuerlig ökning av antalet utfärdade id-kort.

Vi har under 2011 genomfört två kvalitetsuppföljningar. Uppföljningarna visar bland annat att kvaliteten på korten måste förbättras. Vi behöver även i fortsättningen säkerställa att de underlag vi får in är korrekta. Utifrån det som kommit fram vid den interna uppföljningen har vi arbetat med kvalitetsförbättrande åtgärder och kommer att fortsätta göra det.

Det ger stora återverkningar om vi utfärdar ett id-kort och uppgifterna blir fel. Därför har alla som arbetar med detta fått grundläggande utbildning i att utfärda id-kort. Vi gör också kontinuerliga kvalitetssäkringar.

gande utbildning i att utfärda id-kort. Vi gör också kontinuerliga kvalitetssäkringar.

Ärendehantering

Man kan ansöka om id-kort på 27 servicekontor i landet, och dessutom går det att lämna ut id-kort på ytterligare 12 servicekontor. Förutom handläggarna på servicekontoren, som arbetar med utfärdande och utlämnande, finns en id-kontrollsektion som har till uppgift att hantera särskilt komplicerade ärenden och fungera som materiellt stöd till handläggarna på servicekontoren.

Genomströmningstiderna har förbättrats och 79 procent av dem som ansöker om id-kort kan hämta sitt kort inom två veckor. Vi ligger alltså nära vår ambition på 80 procent. På id-kontrollsektionen är vår ambition att minst 90 procent ska vara klara inom sex veckor. Det har vi inte uppnått, men genomströmningstiderna har förbättrats kraftigt under senare delen av 2011, då andelen under flera månader legat över 90 procent.

Tabell: Genomströmningstider id-kort

	2009 ²⁹⁾	2010	2011
Andel inom 2 veckor	Uppgift saknas	63 %	79 %
Andel inom 6 veckor id-kontrollsektionen	Uppgift saknas	70 %	75 %

Källa: Oracle, Guppi

²⁹⁾ Avser tiden januari-oktober.

11

Övrig verksamhet

11.1 SVERIGES AVGIFT TILL EU-BUDGETEN

Enligt Skatteverkets instruktion ansvarar Skatteverket för frågor om mervärdesskattebaserad avgift till EU-budgeten.

Skatteverket har till uppgift att beräkna den mervärdesskattebaserade delen av Sveriges EU-avgift. Därför upprättar vi en årlig rapport till EU-kommissionen över Sveriges mervärdesskattebas (värdet på den samlade konsumtionen av varor och tjänster under ett år).

Skatteverket ombesörjer även den månatliga inbetalningen av den mervärdesskattebaserade avgiften. För 2011 var inbetalningen till 1,6 miljarder kronor.

11.2 VÄGAVGIFTEN FÖR TYNGRE FORDON

Enligt Skatteverkets instruktion ansvarar Skatteverket för frågor om vägavgift för vissa tyngre fordon.

Vägavgift ska betalas för tyngre lastbilar som körs på större svenska vägar. Sverige är anslutet till det avtal om vägavgiftssystem som finns mellan Belgien, Danmark, Luxemburg och Nederländerna. En vägavgift som är betald i ett av dessa länder gäller även för färd inom övriga länders vägnät. Skatteverket är beskattningsmyndighet i Sverige och den svenska delen av avgiftsintäkterna 2011 uppgick till 168 miljoner. (År 2010 var det 157 miljoner och 2009 var det 269 miljoner).

Tabell: EU-avgift

	2009	2010	2011
Inbetald moms-baserad EU-avgift (miljarder kronor)	-4,3 ¹⁾	1,4	1,6

1) 2009 resulterade retroaktiva rabatter för 2007 och 2008 i återbetalningar från EU avseende den moms-baserade EU-avgiften. Källa: Agresso, Riksgälden.

11.3 SPAR

Skatteverket är sedan januari 2009 huvudman för Statens personadressregister, SPAR. Registret innehåller uppgifter om personer som är folkbokförda i Sverige samt om vissa personer som har tilldelats samordningsnummer.

Skatteverket har utsett två personuppgiftsbiträden, Infodata AB och EDB Business Partner Sverige AB (EDB). Infodata driver den gamla tekniska lösningen för SPAR som nu är under avveckling. EDB driver Skatteverkets nyutvecklade SPAR-system som är under införande.

I uppdraget till Skatteverket ingår att anpassa verksamheten kring SPAR så att det uppfyller reglerna i EG-direktivet om vidareutnyttjande av information från den offentliga sektorn, det så kallade PSI-direktivet. I projektet att utveckla ett nytt system har grundläggande funktionalitet tagits fram för att uppfylla PSI-direktivet. Projektet avslutades under 2011.

Under slutet av 2011 och en bit in på 2012 flyttas cirka 1 500 aviseringskunder³⁰ (prenumeranter) och onlinekunder från det gamla systemet till det nya systemet.

Under hösten 2011 har Skatteverket påbörjat vidareutvecklingen av tjänster och funktionalitet i SPAR för att säkerställa driftssäkerhet och användbarhet för såväl Skatteverkets egen personal som kunder och kunders ombud.

11.4 SKATTEVERKETS TJÄNSTEEXPORT

Skatteverket bedriver internationellt utvecklingssamarbete, 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 länder som nyligen har fått eller ansökt om medlemskap i EU. Arbetet är efterfrågestyrt och kan vara fokuserat på ett eller två områden. Det kan också vara brett och spänna över stora delar av Skatteverkets verksamhet. I samtliga fall handlar det om kunskapsöverföring, och Skatteverket utnyttjar experter, det vill säga tjänstemän inom Skatteverket, från olika delar av landet. Under 2011 har vi drivit Sidafinansierade projekt i Albanien, Botswana och Kosovo samt det EU-finansierade så kallade Twinning-projektet i Albanien.

Skatteverket har under året uppmärksammat fall där personer verksamma inom tjänsteexporten misstänkts för oegentligheter. Två ärenden har polisanmälts efter genomförda internutredningar. Skatteverket har sett över rutiner och regelverk samt vidtagit ett antal åtgärder för att minska riskerna för icke önskvärt beteende i utlandsverksamheten.

³⁰ Enligt uppgift från Infodata AB

12 Skatteinkomster – Uppbördsresultat

Skatteinkomsterna har ökat

I Skatteverkets verksamhet hanteras stora belopp och stort antal beslut om debitering av skatt samt betalningstransaktioner. Totalt uppgick skatter och avgifter netto till 1 422 miljarder 2011*. Detta är en ökning med 5,3 procent jämfört med 2010. Uppbördsförlusten, det vill säga fastställda skatter som inte betalas, var sex miljarder eller 0,39 procent av de totala skatterna 2011, vilket är en ökning från 0,36 procent 2010.

Skatteinkomsternas utveckling för olika skatteslag

En rad faktorer påverkar skatteintäkterna. Skatteverkets insatser har betydelse, men intäkternas storlek påverkas samtidigt av flera förhållanden, som ligger utanför Skatteverkets inflytande. Det rör sig till exempel om skatte-

lagstiftningen, lönerna, priserna och konjunkturerna. En tumregel är att en procentenhets högre ökningstakt av lönesumman ökar skatteintäkterna med cirka nio miljarder kronor.³¹ Skulle hushållens konsumtion bli en procent högre, ökar mervärdesskatteintäkterna med tre miljarder.

Skatteverket fastställer och redovisar 95 procent av de skatter som betalas totalt i Sverige. Resterande fem procent som redovisas av andra myndigheter består av bland annat moms på import av varor från land utanför EU, fordons- och stämpelskatt. I Skatteverkets räkenskaper redovisas skatter som debiterats under året samt på en särskild separat inkomsttitel, skillnaden mellan det som kassamässigt betalats under året och det som debiterats. Summan avser således kassamässigt betalda skatter.

Skatter enligt Skatteverkets räkenskaper, miljarder kronor	2009	2010	2011	Förändring i %
Fysiska personers direkta skatter ¹⁾	543,4	537,6	570,1	6,0
Juridiska personers direkta skatter	121,6	160,7	173,0	7,6
Arbetsgivaravgift och särskild löneskatt	380,0	385,3	407,1	5,7
Mervärdesskatt	219,3	228,7	237,8	4,0
Övriga skatter på varor och tjänster	96,5	97,8	97,5	-0,3
Övriga skatter ²⁾	6,8	6,3	8,4	33,2
Nedsättning av skatter (sjöfartsstöd, nystartjobb, jämställdhetsbonus m.m.)	-4,4	-5,7	-8,0	39,3
Räntor, sanktions- och offentligrättsliga avgifter	4,5	2,4	3,0	23,9
Utjämningsavgift för LSS-kostnader	2,8	2,9	3,0	2,8
Kompensation mervärdesskatt kommuner och landsting	-44,0	-45,5	-49,7	9,3
Betalningsdifferenser för kassamässighet, skattekonto ³⁾	-17,2	-20,4	-19,9	-2,5
Totala skatter och avgifter, netto⁴⁾	1 309,3	1 350,2	1 422,3	5,3

Källa: Skatteverkets räkenskaper.

Not 1) Privatpersoners direkta skatter med mera. avser debiterade skatter före utbetalning av kommunalskattemedel med mera exklusive avgifter till Svenska kyrkan, trossamfund och kommunal begravningsavgift.

Not 2) I beloppet ingår inkomsttitlarna för beskattning av tjänstegruppliv, ofördelbara inkomstskatter, övriga inkomstskatter samt arvs- och gåvoskatt.

Not 3) Betalningsdifferenser, skattekonto (-19,9 miljarder kronor för 2011) är skillnaden mellan på skattekontot redovisade inbetalda skatter och debiterade skatter.

Not 4) Här definierat som summa uppbörd exklusive övriga inkomster av statens verksamhet samt avgifter till Svenska kyrkan, trossamfund och kommunal begravningsavgift.

* Uppgifterna hämtade från statistiksammanställningen, avsnitt Gemensamt Skatteverket.

³¹ Ekonomistyrningsverket. Prognos. Statens budget och de offentliga finanserna. December 2011; sid 52.

Fysiska och juridiska personers direkta skatter avser till största delen preliminärskatt som debiterats under året. Den slutliga skatten för inkomståret 2011 fastställs först 2012. Däremot ingår slutregleringen av skatten för inkomståret 2010 (taxeringsår 2011) i räkenskaper för 2011.

Fysiska personers direkta skatter uppgick 2011 till 570 miljarder vilket är en ökning med sex procent i förhållande till 2010:

- Den största delposten i fysiska personers direkta skatt är *avdragen preliminär skatt* som betalats in av arbetsgivare, utbetalare av socialförsäkringsförmåner och finansiella institutioner. Underlaget för denna preliminärskatt fördelar sig med cirka 71 procent på löner, 27 procent pensioner med mera och två procent på räntor/utdelningar. Enligt redovisningen på skattedeclarationerna har detta underlag ökat med 4,6 procent. Ökningen av den preliminära skatten i Skatteverkets räkenskaper är 3,5 procent vilket är lägre än vad som kan förväntas utifrån skatteunderlagets utveckling. En orsak är den höjning av grundavdraget för pensionärer som genomfördes 2011, som beräknas minska skatteintäkterna med 7,5 miljarder (räknat för helår).
- En annan delpost i fysiska personers direkta skatt är den *preliminära F-skatt som betalas av enskilda näringsidkare*. Denna är oförändrad mellan 2010 och 2011.
- En ytterligare delpost är *slutregleringen av skatten för inkomståret 2010* (taxeringsåret 2011) för fysiska personer. Slutregleringen är lite drygt dubbelt så stor som föregående år. Variationerna över åren i denna slutreglering påverkas främst av de kapitalvinster som individerna redovisar. Erfarenhetsmässigt ligger kapitalvinsterna sett över en längre tidsperiod i storleksordningen tre procent av BNP. Inkomståret 2010 (taxeringsår 2011) ligger kapital vinsterna (netto för förluster) på 3,4 procent av BNP. Detta innebär en återhämtning från inkomståret 2009 (taxeringsår 2010) då nivån låg på 2,8 procent av BNP.

Juridiska personers direkta skatter uppgick 2011 till 173 miljarder vilket är en ökning med 7,6 procent i förhållande till 2010:

- Den största delposten i juridiska personers direkta skatt är *debiterad preliminär F-skatt*. Den preliminära skatten ska täcka de skatter som fastställs vid taxeringen år 2012. Den beloppsmässigt största skatten är bolagsskatten. Andra skatter är fastighetsskatt, särskild löneskatt på pensionskostnader och avkastningsskatt. Den preliminära skatten har ökat med nio procent. Ökningen förklaras i huvudsak av ökade förväntade vinster i företagen.
- En mindre delpost är *slutregleringen av skatten* för de inkomståren som fastställdes vid taxeringen 2011 (inkomståret 2010 i de fall räkenskapsåret inte är brutet). Slutregleringen är en miljard lägre än året före, vilket beror på att preliminärskatt i högre grad överensstämde med den slutliga skatten.

Arbetsgivaravgifterna styrs av lönesumman och avgiftssatserna. Inkomsterna uppgick 2011 till 407 miljarder vilket är en ökning med 5,7 procent. Avgiftssatserna är oförändrade mellan 2010 och 2011 vilket innebär att det är ändringen av lönesumman som slår igenom på utvecklingen.

Mervärdesskatten i Skatteverkets räkenskaper uppgick till 238 miljarder vilket är en ökning med fyra procent. Skatteverket fastställer den mervärdesskatt som utgår på den konsumtion som sker inom landet. Den del av mervärdesskatten som utgår på import av varor från länder utanför EU fastställs av Tullverket och ingår inte i Skatteverkets räkenskaper. Ökningen av mervärdesskatten beror på ökad konsumtion i hushållen.

Övriga skatter på varor och tjänster minskar med 0,3 procent. Övriga skatter på varor och tjänster består av diverse punktskatter. Skatteverket hanterar ett 15-tal punktskatter. De sammanlagda intäkterna var drygt 97 miljarder. De punktskatter som ger de högsta skatteinkomsterna är energi-, alkohol och tobaksskatt.

Övriga skatter uppgick till drygt åtta miljarder vilket är en ökning med 33 procent. Merparten av ökningen kommer från kupongskatten (den definitiva källskatt som tas ut på utdelningen till i utlandet bosatta m.fl. på aktier i svenska aktiebolag).

13

Ekonomi

SKATTEVERKETS EKONOMISKA LÄGE

Vid ingången av 2011 hade Skatteverket ett anslagssparande som motsvarade 3,19 procent eller 213 miljoner. Under året återbetalade Skatteverket 12 miljoner till regeringen eftersom vi enligt regeringens beslut får behålla endast tre procent. I slutet av 2010 fick Skatteverket 200 miljoner i engångsvis höjning av 2010 års anslag. Budgetåret 2011 ökade anslagsnivån med 115 miljoner. Dessa budgetförstärkningar har gjort att Skatteverket haft en stärkt ekonomi under 2011. I och med detta har vi kunnat rekrytera medarbetare till hela verksamheten. Rekryteringar har pågått hela året men var som störst under senare delen av hösten.

Anslaget till Skatteverket inom utgiftsområde 3 i statsbudgeten 2011 uppgick till 6 729 miljoner. Av dessa tilldelades 10 miljoner i vårpropositionen för arbetet med äktenskapsregister. Ytterligare 40 miljoner fick Skatteverket i budgetpropositionen för utvecklingskostnader i samband med införande av den nya skatteförfarandelagen.

Vid utgången av 2011 motsvarade anslagssparandet 3,92 procent eller 264 miljoner. Årets tilldelade anslag minus årets kostnader, uppgick till 63 miljoner.

Rekryteringen som genomfördes under 2011 innebär att kostnadsnivån för anställd personal kommer att vara som högst under första kvartalet 2012, för att sedan successivt minska.

Skatteverkets förvaltningsanslag finns inom regeringens utgiftsområde 3 i statsbudgeten. Utöver utgiftsområde 3 har Skatteverket även disponerat anslagsmedel från:

- utgiftsområde 2 för arbete med folkbokföring på lägenhet
- utgiftsområde 2 för administration av E-legitimationsnämnden
- utgiftsområde 17 för administration av stöd för trossamfund
- utgiftsområde 22 för administration av trängselskatt i Stockholm.

Tilldelade medel samt förbrukning av dessa anslag framgår av anslagsredovisningen i den finansiella delen.

Den avgiftsbelagda verksamheten

Skatteverket har till uppgift att utföra viss verksamhet som ska finansieras genom avgifter. Det ekonomiska målet för avgiftsfinansierad verksamhet är full kostnadsäckning. I regleringsbrevet för budgetåret 2011 finns de avgiftsbelagda verksamheter där Skatteverket får disponera intäkterna specificerade. Nedanstående tabell visar intäkter och kostnader för dessa verksamheter.

Tabell: Uppdragsverksamhet, offentligrättslig verksamhet, avgiftsintäkter

Uppdragsverksamhet	Intäkter (tkr)	Kostnader (tkr)
Administration av ålderspension med ersättning från AP-fonderna	366 109	366 109
Administration av ålderspension med ersättning från premiepensionssystemet	57 205	57 205
Offentligrättslig verksamhet		
Id-kort*	38 406	33 285
Avgiftsintäkter		
Avgifter från Spar	11 941	11 941
Intäkter för information ur dataregister m.m.	24 797	24 797

* Avgiften för id-kort är reglerad till 400 kronor per kort. Kostnaden för att framställa id-kort hos extern leverantör uppgår till 354 kr. Skatteverket får behålla hela avgiftsintäkten för att tillsammans med anslagsfinansieringen, täcka den totala kostanden för att utfärda id-kort (se avsnitt ID-kort).

Skatteverket utför tjänster åt andra myndigheter

Skatteverket har i instruktionen uppdrag att leverera stödtjänster till Kronofogden. Leveranser till Kronofogden utförs inom hela den stödverksamhet som finns inom Skatteverket. Tjänster inom löne- och ekonomiadministration levereras även till Lantmäteriet. Under 2011 har Skatteverket tillsammans med Kronofogden haft i uppdrag från regeringen att utreda inom vilka områden det är effektivt för de båda myndigheterna att samverka. En rapport av resultatet lämnades till regeringen den 7 juni 2011.

Sålda tjänster har levererats till självkostnadspris, fakturerade belopp baseras på kalkylpriser och under december månad skedde en avstämning med respektive kund enligt avtal. En slutlig justering utifrån fördelade kostnader kommer att göras under år 2012. Tabellen nedan visar omfattningen av levererade tjänster till Kronofogden och Lantmäteriet.

Tabell: Samverkande myndigheter

	Intäkt för leverans (tkr)	Kostnad för leverans (tkr)
Kronofogden	350 090	350 090
Lantmäteriet	6 998	6 998

Under hösten har beslut fattats om att Skatteverkets löne- och ekonomiadministration den 1 juni 2012 ska flytta till den nyinrättade Statens servicecenter. Därmed kommer Kronofogden, Lantmäteriet och Skatteverket att köpa tjänster av den nya servicemyndigheten.

Ekonomistyrning

Under året har Skatteverket förbättrat ekonomistyrningen. I början av 2011 gick vi från en beställar- och leverantörsorganisation inom stödverksamheten till en budgetstyrd organisation. Beställaruppdrag har nu ersatts av produktionskrav. Dessa har ställts på den tidigare levererande delen av organisationen vars verksamhet utgörs av IT-stöd och övrigt verksamhetsstöd. Under året har vi bland annat påbörjat följande förbättringsarbete för att stärka ekonomistyrningen.

- Vi inför ett gemensamt tidredovisningssystem inom hela organisationen.
- Vi ser över ekonomimodellen.
- Vi inför en ny förvaltningsstyrningsmodell för att få bättre styrning av vår IT-förvaltning och dess kostnader.

Många fler aktiviteter har påbörjats under året och arbetet kommer att fortsätta för att ytterligare skärpa styrningen inom ekonomiområdet.

Kostnadseffektivitet

Skatteverket har gjort en egen beräkning av kostnadseffektiviteten mätt som förbrukning av statens medel i förhållande till det sammantagna värdet av skatter och avgifter som inflyter under året. Som framgår av tabellen nedan kostar det 44 öre att ta in 100 kronor i skatt 2011, vilket är en minskning jämfört med 2009.

Tabell: Kostnadseffektivitet (tkr)

	2009	2010	2011
Förbrukat anslag för att bedriva verksamheten	6 257 392	6 187 558	6 600 273
Uppbördsintäkt*	1 371 002 005	1 415 418 920	1 493 530 441
Kostnad i kronor för att ta in 100 kronor	0,46	0,44	0,44

* Summa uppbörd brutto inklusive övriga inkomster av statens verksamhet samt avgifter till Svenska kyrkan, trossamfund och kommunal begravningsavgift. Summa uppbörd brutto återfinns i den finansiella redovisningen.
Källa: Finansiell redovisning åren 2009–2011

14 Återrapportering enligt regleringsbrev

Riskhantering: Skatteverkets resurser ska vara koncentrerade till områden med hög risk.

Återrapportering: Skatteverket ska beskriva arbetet med att koncentrera Skatteverkets resurser till områden med hög risk samt göra en bedömning av hur arbetet fortskrider med riskanalys samt urvals- och uppföljnings-system.

Riskanalyser ger bättre underlag för val av åtgärder

Skatteverket väljer åtgärder i verksamheten utifrån riskanalyser med utgångspunkt i skattefelet. Analyserna inriktas på att identifiera vilka fel som görs, vilka grupper som gör fel och de bakomliggande orsakerna till felen. Under 2011 har vi fortsatt utveckla vår analytiker kompetens och ytterligare utvecklat vårt analysarbete och våra urvalsmetoder.

År 2011 har arbetet intensifierats med att, genom externa riskanalyser, mer systematiskt fånga upp de hot som finns i vår omvärld. Riskanalysen omfattar fenomen eller serier av händelser och har fokus på den framtida utvecklingen av hela verksamheten.

För att ytterligare förbättra våra urval och få mer kunskap om skattefelet har vi fortsatt utveckla olika urvalsmetoder. Förutom traditionella urvalsregler har vi även använt datamining, scorecards och nätverksanalys.

Nätverksanalys har, med goda resultat, använts i ett antal insatser. För att fullt ut dra nytta av nya urvalsmetoder krävs ett fungerande informationslager (datawarehouse). Ett sådant finns på plats men är under ständig utveckling. Uppföljningssystemen behöver förbättras bland annat för att riskanalyserna och kontrollurvalen ska kunna bli träffsäkra.

Förebyggande arbete i form av service och information: Information och service inom Skatteverkets område ska vara behovsanpassad och lättillgänglig. Kvalificerad information ska finnas för företag och medborgare.

Återrapportering: Skatteverket ska beskriva de insatser som har genomförts för att göra information och service mer behovsanpassad, lättillgänglig och kvalificerad.

Informationsinsatser viktiga i det förebyggande arbetet

Skatteverket underlättar för medborgare att göra rätt från början genom att publicera målgruppsanpassad information och erbjuda e-tjänster via vår webbplats. Vi tillhandahåller också information och service i broschyrer

och blanketter. Dessutom kan medborgare och företag få svar på allmänna frågor hos servicekontoren och Skatteupplysningen.

Skatteverket.se hade 38,7 miljoner besök under 2011, av vilka cirka en miljon var via mobil. Enligt de webbenkäter som genomförts var 46 procent av besökarna privatpersoner och 39 procent företagare eller företagsrepresentanter. Enkätresultatet visar också att 86 procent anser att de hittat den information de sökte, och att språket var lätt att förstå.

Att aktivt informera via medier om kommande kontroller, resultat från genomförda kontroller och regelförändringar är en annan viktig del i vårt förebyggande arbete.

Vi anordnar målgruppsanpassade informationsträffar

Skatteverket erbjuder informationsträffar för medborgare och företag över hela landet. Genom att målgruppsanpassa dessa får medborgare och företag kvalificerad information vilket ökar möjligheten att göra rätt från början. En prioriterad grupp är nyföretagare, som vi regelmässigt bjuder in till nyföretagarträffar. Tillsammans med Bolagsverket, Försäkringskassan med flera anordnar Skatteverket dessutom "Starta företag-dagar". Vi ger även kvalificerad information vid särskilda träffar som anordnas för representanter och för aktörer inom upphandling.

Vi samverkar med andra myndigheter för att ge bästa service

Försäkringskassan, Pensionsmyndigheten och Skatteverket har i tjänstesamverkan gemensamma servicekontor. Vi koncentrerar vår service till gemensamma lokaler och kan därmed finnas även på mindre orter. Denna samverkan ger besökarna möjlighet att utifrån sin livssituation få svar på flera frågor vid samma tillfälle, oavsett vilken myndighet ärendet tillhör.

E-tjänster tas fram för att underlätta för företagen

Inom serviceområdet har samverkan med andra myndigheter successivt ökat och den sker på flera olika sätt och genom olika kanaler. Samverkansgruppen Starta och driva företag, där företagarsajten verksamt.se ingår, har vidareutvecklats under 2011. Under 2011

har också den myndighetsgemensamma servicen till företagen setts över. Det finns numera en gemensam organisation för detta stöd, myndighetssamarbetet Starta och driva företag. De hanterar service i flera kanaler, och utöver verksamt.se även utbildningsprodukter som Starta företag-dagen och mässdeltagande. Myndigheterna samarbetar med den redaktionella hanteringen av verksamt.se samt gemensamma trycksaker som broschyrer med information till företagare. Förutom Tillväxtverket, Skatteverket och Bolagsverket deltar även Tullverket, Försäkringskassan och Arbetsförmedlingen.

Skatteverkets e-tjänst för registrering av företag i verksamt.se har vidareutvecklats så att även företag, där firman tecknas i förening av två eller flera, kan använda tjänsten.

Inom projektet verksamt.se samverkar Skatteverket, Bolagsverket och Tillväxtverket även vid utvecklingen av den myndighetsgemensamma lösningen för säker elektronisk post, Mina meddelanden. Tjänsten förmedlar säkra elektroniska meddelanden via e-post och sms från myndigheter till privatpersoner och företag. Skatteverket ansvarar för tjänsten och personuppgifterna. Syftet med meddelandeförmedlingen är att förenkla kommunikationen för medborgare och företag i Sverige, och inom EU, men syftet är även att möjliggöra för myndigheter att på ett mer kostnadseffektivt sätt kommunicera elektroniskt. Under 2011 levererades en första version av Mina meddelanden.

Enkla och tidsenliga regler: Reglerna inom Skatteverkets verksamhet ska vara enkla och tidsenliga.

Återrapportering: Skatteverket ska beskriva arbetet med att göra reglerna enkla och tidsenliga samt göra en bedömning av i vilken omfattning åtgärderna bidragit till att uppfylla regeringens mål att minska de administrativa kostnaderna för företagen.

En löpande och systematisk översyn av regelverket

För att förenkla regelverket ser Skatteverket fortlöpande över föreskrifter, allmänna råd och regler inom skattlagstiftningen. Vi granskar också komplicerade specialbestämmelser och undersöker om dessa kan ersättas med exempelvis schablonbestämmelser så att den administrativa bördan för såväl företagen som Skatteverket, kan minska.

I regleringsbrevsuppdraget fick Skatteverket i uppdrag att identifiera vad i verksamheten som kan upphöra eller effektiviseras utan att skatteintäkterna minskar. Vi har inte kunnat identifiera någon sådan verksamhet. Däremot lämnar vi förslag på en rad verksamheter som kan effektiviseras genom vissa lagändringar. Exempel på sådana förslag är utökade möjligheter att använda ombud för olika typer av deklARATIONER och ansökningar, tillgång till e-tjänstlegitimationer, meddelandetjänst i samverkan med andra myndigheter samt schabloner för förmåner och avdrag. Flera av de åtgärder som kräver lagändringar har Skatteverket tidigare framfört till regeringen.

Förslag om deklarationsombud vid fastighetstaxering

Under året har Skatteverket lämnat förslag om att deklaration och andra uppgifter rörande fastighetstaxering (allmän, förenklad och särskild) ska kunna lämnas genom deklarationsombud. Med deklarationsombud för fastighetsdeklarationer beräknas företagen göra besparingar på minst 10 miljoner vilket motsvarar 59 kronor per deklaration, vid den allmänna fastighetstaxeringen 2013.

Förslaget ingår i regeringens proposition 2011/12:41 Vissa fastighetstaxeringsfrågor, och föreslås träda i kraft 1 april 2012.

Förtydliganden och förbättringar av värderingsmodellen för elproduktionsenheter

Inför den allmänna fastighetstaxeringen 2013 har Skatteverket föreslagit ett antal förtydliganden och förbättringar av värderingsmodellen för elproduktionsenheter.

ringar av värderingsmodellen för elproduktionsenheter. Syftet med ändringarna i värderingsreglerna är att man vid fastighetstaxeringen ska nå ett värderingsresultat som bättre svarar mot målsättningen att taxeringsvärdet ska motsvara 75 procent av marknadsvärdet.

För fastighetsägarna innebär detta att det inte ska bestämmas något värde för kondenskraftverk och att den administrativa bördan minskar eftersom de inte behöver lämna uppgifter till Skatteverket. Förslagen bör dessutom leda till att framtida rättstvister om vilka kostnader som ska beaktas i avkastningskalkyl och hur riktvärdeangivelsen för kärnkraft ska beräknas kan undvikas.

Förslaget ingår i regeringens proposition 2011/12:41 Vissa fastighetstaxeringsfrågor, och föreslås träda i kraft den 1 april 2012.

Uppbördseffektivitet: Skatteverket ska upprätthålla en hög uppbördseffektivitet.

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

Uppbördseffektiviteten består av två komponenter

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

Uppbördsförslusterna har ökat något

Om en fastställd skatt inte betalas uppstår en uppbördsförslust. Storleken på de totala uppbördsförslusterna beror i hög grad på externa förhållanden, till exempel konjunktursvängningar. Vid givna externa förhållanden ska Skatteverket agera offensivt för att minimera uppbördsförslusterna, till exempel genom att alla handläggare har ett betalningsperspektiv, det vill säga handläggare ska i sitt arbete inte bara fatta beslut om höjningar utan ska även se till att Skatteverket får in betalningen.

År 2011 var uppbördsförslusterna 0,39 procent av de totala skatterna. Detta är en ökning från år 2010 med cirka 650 miljoner kronor. En anledning till ökningen är att antalet anställda berörda av företagskonkurser har ökat med 12 procent, även om antalet företagskonkurser minskat med knappt fyra procent jämfört med 2010. Detta innebär – jämfört med 2010 – att det är något större företag med fler anställda som har gått i konkurs 2011.

Överensstämmelse mellan fastställd inkomstskatt och preliminär debiterad skatt

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

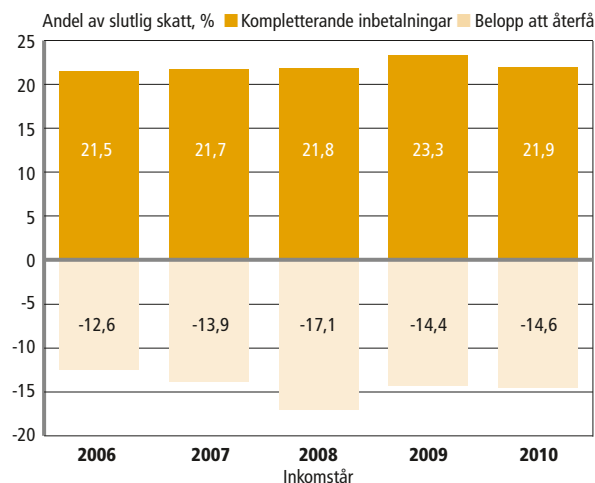
För inkomsttagare utan företagarinkomster (löntagare och pensionärer) är den främsta orsaken till skillnader mellan slutlig och preliminär skatt kapitalvinster som uppstår vid enstaka tillfällen, till exempel vid försäljning av värdepapper och bostäder. Uppbördsförlusterna är dock små i denna grupp och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

För juridiska personer kan skillnaden ses som ett uttryck för hur systemet för schablondebiterad F-skatt fungerar tillsammans med andra åtgärder som vidtas och som påverkar preliminärskatteuttaget. Skillnaden påverkas också av likviditetssituationen i företagen. Om likviditetsläget är gott är företagen mindre benägna att jämka ner en för hög schablondebitering av F-skatt än om likviditetsläget är trångt. Diagrammet nedan visar skillnaden mellan slutlig skatt och preliminär debiterad F-skatt för juridiska personer uppdelat efter om den innebär kompletterande inbetalningar till Skatteverket eller om företagen har belopp att få tillbaka. Skillnaden är uttryckt i procent av den slutliga skatten. Det senaste utfallsåret för slutlig skatt är inkomståret 2010 (det taxeringsutfall som fastställdes hösten 2011). Denna förskjutning gör att måttet inte kan användas för värdering av åtgärder under 2011 utan har karaktär av "tillbakablick".

Schablondebiteringen av F-skatten för inkomståret 2010 utgick (om företaget inte begärt ändring) från en uppräknig baserad på utfallet för inkomståret 2008.

Tabell: Juridiska personer exklusive offentliga myndigheter.

Skillnad mellan fastställd slutlig skatt och preliminär debiterad skatt. Procent av slutlig skatt.



Den slutliga skatten för juridiska personer låg inkomståret 2008 drygt 21 miljarder lägre än det utfall som nu finns för inkomståret 2010. Det medförde att den schablondebitering av F-skatt som fastställdes vid ingången av inkomståret 2010 hamnade lågt. Jämkningsarna nedåt under året på företagens egna initiativ blev mindre samtidigt som höjningarna på Skatteverkets initiativ var större än under förra inkomståret. Behovet av kompletterande inbetalningar låg för inkomståret 2010 på 21,9 procent av den slutliga skatten. Det är lägre än inkomståret 2009 och i paritet med nivåerna inkomståren 2006–2008.

Exempel på åtgärder för att öka uppbördseffektiviteten

Skatteverket har under året fortsatt det förebyggande arbetet avseende uppbördseffektiviteten. Det handlar framför allt om att i ökad utsträckning ta kontakt med företagare via telefon, vilket är viktigt för att bibehålla och öka förtroendet för Skatteverket. Den personliga kontakten ökar viljan att betala och gör att Skatteverket får en bra bild över situationen och lättare kan välja rätt åtgärd för att få in betalning och därmed öka uppbördseffektiviteten.

Arbetet med kontroll och information till företag som saknar debitering eller har ett historiskt beteende av att sänka sin debiterade skatt, och därmed får ett underskott vid den slutliga taxeringen har fortsatt under 2011. Vi påminner företagen om skyldigheten att lämna preliminär självdeklaration så att den preliminära skatten blir så rätt som möjligt.

Skatteverket arbetar för att betalningsperspektivet ska finnas med i all hantering inom beskattningsverksamheten. Fler personalkategorier än tidigare är involverade i arbetet med att ta in betalning. Borgenärsresurser har även ingått i flera riktade insatser vilket har varit ett framgångsrikt arbetssätt. Vi har även fortsatt arbetet med att förtydliga målen och arbetsmetoderna för borgenärsarbetet, samt genomfört kvalitetskontroll av ärenden om företagsrekonstruktion. Det maskinella urvalet för borgenärsverksamheten är riskbaserat, vilket ger oss en bättre, smartare och effektivare träffbild att arbeta med. Skatteverket arbetar för att ligga nära pengarna.

Internationellt samarbete: Skatteverket ska ha ett gott samarbete med andra länders myndigheter avseende skatteverksamheten.

Åtterrapporering: Skatteverket ska beskriva de områden inom vilka det sker ett internationellt samarbete och vilka åtgärder som vidtagits för att förstärka samarbetet. Skatteverket ska beskriva hur den information som erhålls från andra länder tas tillvara i myndighetens arbete.

Vi bedriver internationellt samarbete inom många områden

Skatteverket har deltagit aktivt i olika internationella fora inom EU, OECD och IOTA. Vi har också deltagit i

- aktiviteter i G27, en informell sammanslutning för generaldirektörer inom EU
- CIAT, en organisation för skatteförvaltningar i syd-, mellan- och Nordamerika
- IFA, International Fiscal Association.

Fiscalisverksamheten inom EU har varit omfattande och vi har deltagit i ett stort antal aktiviteter, seminarier, multilaterala kontroller samt i projekt- och utbildningsgrupper. Vi har även gjort arbetsbesök (Fiscalis Working Visits) i andra länder. På EU-kommissionens önskemål har Sverige arrangerat seminarier och workshoppar. Skatteverket har också varit värd för besök inom ramen för Fiscalis Working Visits. Vårt engagemang i internationella sammanhang leder till att många besöker oss för att studera hur vi arbetar med olika frågor.

Åtgärder för att förstärka samarbetet

Skatteverkets medverkan inom EU och OECD bidrar till att bygga vidare på samarbete med andra länders myn-

digheter och till att utveckla strategier och arbetssätt. Inom EU har vi under 2011 deltagit i 12 olika projektgrupper. Grupperna har arbetat med frågor inom direkt skatt, moms och punktskatter. Sverige har också deltagit i det nya samarbetet inom EU i kampen mot momsfusket, EUROFISC.

Arbetet inom EU och OECD syftar till att öka transparensen mellan medlemsländerna och att förmå skattebetalarna att frivilligt medverka till att rätt skatt betalas i rätt land. Som ett led i detta har Sverige tillsammans med övriga nordiska länder fram till 2011 också förhandlat fram 34 informationsutbytesavtal med före detta skatteparadis. Skatteverket har därefter hållit flera uppföljningsmöten med dessa länder för att i praktiken diskutera förfarandefrågor samt tolkningar av avtalstexterna.

Skatteverket deltar aktivt i OECD:s utvecklingsarbete och har bland annat varit en av de drivande aktörerna i arbetet med att utveckla strategier för ökad frivillig medverkan på ett kostnadseffektivt sätt, "rätt från början". Vi har även deltagit i studier kring "kontanthandeln" och "utvecklade arbetssätt". Även inom IOTA har många aktiviteter genomförts i form av områdesgrupper, workshoppar och fallstudier.

Det nordiska samarbetet har även under 2011 berört frågor som regelefterlevnad, frivillig medverkan och service gentemot medborgare. I samarbete med Finland har Skatteverket under året vidareutvecklat initiativet att tidigarelägga det nordiska informationsutbytet för att uppgifter ska finnas tillgängliga redan vid förtryckning av deklarationer.

Det finns en gemensam nordisk skatteportal, www.nordisketax.net, med information om vilka skatteregler som gäller om man är bosatt i ett nordiskt land och har inkomster och tillgångar i ett annat. Under 2011 har det införts en fråga-svar funktion (FAQ), med direktåtkomst för användarna, vilket lett till en minskning av antalet vanliga inkommande frågor via portalen.

Ytterligare ett steg i arbetet med att stärka relationerna och det operativa samarbetet med andra länder har tagits genom att Skatteverkets utlandsskattekontor under året har besökt Belgien, Frankrike, Irland, Spanien, Storbritannien samt även USA:s skatteattaché i London.

Information från andra länder tas tillvara i myndighetens arbete

Handräkningsbegäran, spontana och automatiska kontrolluppgifter, närvaro vid revisioner i ett annat land samt multilaterala och simultana revisioner är exempel på informationsutbyte med andra länder. Vi fokuserar på att öka användningen av dessa verktyg och på att följa upp resultatet.

Under året har vi deltagit i 19 multilaterala kontroller och fyra urvalsmöten ur vilka en av kontrollerna har genererats. Vidare har Sverige deltagit i fyra nordiska simultana revisioner som ännu inte är avslutade.

Inom ramen för Östersjösamarbetet har vår samverkan med Ryssland fortsatt och vi har genomfört multilateral kontroll. Resultatet är ännu inte redovisat.

Inom Östersjöområdet finns också ett samarbete i Sub Working Group – Oil Trade tillsatt av Council of Baltic Sea States (CBSS) Senior Official Network on Tax Co-operation. Gruppens deltagare kommer från både skatteförvaltningar och tullmyndigheter och har fokus på punktskatter. Syftet med gruppen är att kartlägga handeln av mineralolja mellan Östersjöländerna.

Brottsutbytesfrågor

Åtterrapporering: Skatteverket ska redovisa och analysera de åtgärder som myndigheten har vidtagit för att utveckla arbetet med brottsutbytesfrågor på såväl strategisk som operativ nivå. Skatteverket ska också redovisa och kommentera det kvantitativa resultatet av myndighetens arbete att spåra, säkra, förverka och återföra vinster av brott.

I vårt arbete med att motverka ekonomisk brottslighet ingår bland annat att stoppa oseriösa aktörer och deras medhjälpare genom att i första hand försöka säkra pengarna.

Under 2011 har Skatteverket haft en särskild insats mot grov ekonomisk och organiserad brottslighet. Mer än 200 årsarbetskrafter har ingått i arbetet där fokus också har varit på så kallade svart arbetskraft-härvor. För att stoppa dessa verksamheter och göra den mindre lönsamma för utövarna har särskilda borgenärsresurser ingått i utredningsteam.

Det har inneburit att teamen utöver betalningssäkringar och talan om företrädaransvar även har begärt ett antal verksamheter i konkurs. Teamen har även kunnat göra bättre utredningar för att återkalla F-skatt, när detta använts som brottsverktyg. Totalt har de borgenärsutredare som knutits till teamen genomfört cirka 500 åtgärder under året. Till dessa åtgärder kommer de betalningssäkringar och talan om företrädaransvar som beslutats av ordinarie utredningsteam.

Betalningssäkringar

Inom ramen för beskattningsförfarandet är betalningssäkring det främsta verktyget för att säkra tillgångar som kan användas för att betala fordringar.

Vi har ansökt om verkställighet av 291 betalningssäkringar under 2011 vilket är 20 procent färre än 2010. Det finns inte någon sammanhållen statistik för belopp kopplade till betalningssäkringar för vare sig Skatteverket eller Kronofogden, för perioden före 2011. Från och med 2011 kan dock Kronofogden ta fram dessa uppgifter.

Tabell: Betalningssäkringar

	2009	2010	2011
Antal	339	363	291
Yrkat belopp (kr)	Uppgift saknas	Uppgift saknas	587 793 668
Säkrat belopp (kr)	Uppgift saknas	Uppgift saknas	195 778 729

Källa: Kronofogden

Varför antalet betalningssäkringar minskat vet vi inte med säkerhet. En förklaring kan vara att åklagarna i det myndighetsgemensamma arbetet blivit mer aktiva i att förverka brottsvinster. För att kunna göra en samlad bedömning av den totala brottsåtervinningen måste därför samtliga berörda myndigheters åtgärder läggas samman.

Under 2010 genomförde Skatteverket en rättslig kvalitetsuppföljning av betalningssäkringar som visade att kvaliteten på framställan till domstol och processföringen genomgående håller hög kvalitet. Skatteverket vinner i princip alltid bifall till ansökan om betalningssäkring. Dessutom verkar objekten vara väl valda då skatten i de allra flesta fall fastställs i enlighet vad som anförts i framställan. Handläggarna hanterar ärendena inom de tidsramar som följer av lagen.

Några allvarliga brister konstaterades dock och åtgärdsplaner upprättades. Ett övergripande förbättringsområde var att betalningssäkring inte tillämpades tillräckligt ofta. Uppföljningen visade att betalningssäkring användes företrädesvis inom revisionsverksamheten men sällan vid så kallade skrivbordsutredningar. För att öka användningen av betalningssäkringsverktyget har Skatteverket under året utbildat handläggare i betalningssäkring. Mer än 500 handläggare har utbildats för att få en fördjupad kunskap inom området. Effekterna av denna utbildningsinsats kan utvärderas tidigast under 2012.

Brottsutbytesfunktionen

Den nationella brottsutbytesfunktionen bildades på uppdrag av regeringen och består av sakkunniga från Ekobrottsmyndigheten (sammankallande), Åklagarmyndigheten, Rikspolisstyrelsen, Kronofogden, Tullverket och Skatteverket. Funktionen inledde sitt arbete i september 2010. Funktionen bedriver inte någon operativ verksamhet utan stödjer enbart deltagande myndigheter i arbetet med att göra den brottsliga verksamheten mindre lönsam.

Under den tid som brottsutbytesfunktionen funnits har anmärkningsvärt få, uppskattningsvis endast ett tjugotal, ärenden kommit in. Detta gäller såväl via e-post som telefon. Av de frågor som kommit in har merparten riktat sig till åklagarna i funktionen, eftersom det oftast är åklagare som ställer frågorna. Skatteverket har endast handlagt fyra ärenden från funktionen. Varför fler ärenden inte aktualiseras är oklart, men det kan delvis bero på att åklagarna och Kronofogden får många brottsutbytesfrågor direkt genom sina ordinarie jobb. En annan anledning kan vara att det saknas kunskap om att funktionen finns eller att kunskapen om funktionen är bristfällig.

För att sprida kunskap om funktionen inom Skatteverket har artiklar på vårt intranät handlat om den och det har även informerats om funktionen på erfarenhetsdagar och kurser där representanter för hela Skatteverket varit samlade. Skatteverkets deltagare i funktionen har även biträtt vid externa informationstillfällen som till exempel vid riksmötet i Örebro för handläggare i regionalt underrättelsecentrum, (RUC).

Skatteverkets representanter har kartlagt de interna utbildningar och det metodstöd som finns om brottsåtervinning. Detta har sedan sammanställts med motsvarande uppgifter från övriga deltagande myndigheter.

Brottsutbytesfunktionen arbetar med att sammanställa en förenklad processbeskrivning av respektive myndighets ärendehantering från initieringen av ärenden till dess att de är avslutade. Syftet är att identifiera gränssnitten gentemot andra myndigheter och problem som kan uppkomma vid dessa gränssnitt samt föreslå åtgärder för att undvika dessa problem.

IT för en grönare förvaltning:

Åtterrapporering: Skatteverket ska redovisa hur myndigheten följt de rekommendationer som regeringen angett för att uppnå de mål som beslutats i IT för en grönare förvaltning – agenda för IT för miljön 2010–2015 (N2010/3482/ITP (delvis). Åtterrapporeringen ska ske i samband med den årliga redovisningen enligt förordning (2009:907) om miljöledning i statliga myndigheter.

Åtterrapporering kommer att ske i samband med den årliga redovisningen enligt förordning (2009:907) om miljöledning i statliga myndigheter. (Rapporteras senast 22/2 2012. Diarienummer 131 32499-12/111.)

15

Uppdrag enligt regleringsbrev

Uppdrag enligt regleringsbrev	Redovisningstidpunkt	Diarienummer
Regelförenklningar	Tillväxtverket anger i särskild ordning	–
Ränteavdrag i företagssektorn	2011-12-31	131 731347-11/122
Statistik över barnäktenskap	2011-10-31	131 512213-10/113
Ekonomistyrning och verksamhetsstöd	2011-06-07	131 852633-10/122
Effektiviseringar	2011-10-31	131 729321-11/113
Etableringsformer för nyanlända invandrare	2012-02-22	–
Utgiftsprognoser	2011-01-19	131 38875-11/122
	2011-02-23	131 124454-11/122
	2011-05-05	131 329109-11/122
	2011-08-01	131 449608-11/122
	2011-10-28	131 731347-11/122

Statistik-
sammanställning

16

Gemensamt Skatteverket

Kostnader och volymer

	2008	2009	2010	2011
Total skatteuppbörd (tkr)¹⁾	1 384 787 860	1 309 328 716	1 350 167 565	1 422 250 534
Kostnader (tkr)	7 055 906	6 860 574	6 895 100	7 289 848
Intäkter (tkr)²⁾	644 383	599 830	692 442	682 136
Intäkter av anslag (tkr)	6 411 523	6 260 745	6 202 658	6 607 712
Kostnadsproduktivitet³⁾				
Kostnad per invånare	717	671	659	697
Volymer				
Antal besvarade samtal i Skatteupplysningen		4 300 493	4 520 687	4 445 178
<i>Inkomna uppgifter via e-tjänst</i>				
Inkomstdeklarationer privatpersoner		3 941 800	4 282 803	4 628 335
Skattedeklarationer (moms)		1 181 462	1 536 752	1 849 876
Skattedeklarationer (arbetsgivaravgifter)		1 179 323	1 501 664	1 787 322
Flyttanmälan		72 439	95 529	113 590
Filöverföring kontrolluppgifter		5 740 000	7 173 258	8 570 287
Filöverföring näringsuppgifter		1 600 000	1 656 862	1 761 053
Företagsregistrering/verksam.se		48 400	59 090	65 206
Ändrad beräkning av skatteavdrag (jämkning)		67 700	55 159	69 770
Kassaregister ⁷⁾			199 764	83 961
EMCS/punktskatter ^{4) 7)}			3 675	89 928
Momsåterbetalning inom EU ^{5) 7)}			5 922 ⁵⁾	10 703
Husarbete ⁷⁾			590 000	1 050 000
Lägenhetsnummer ⁷⁾			410 533	673 081
<i>Inloggningar via e-tjänst</i>				
Besök på webbplatsen		27 300 000	30 500 000	38 700 000
Skattebesked		556 047	545 639	460 318
Dödsfallsintyg ⁷⁾			264 923	402 096
Skriva ut personbevis		429 700	548 735	638 173
Inloggningar på skattekonto ⁶⁾		3 595 100	4 325 490	5 998 751
Frågor mot centrala skatteregistret		30 400	38 029	39 212
Årsarbetskrafter⁸⁾				
Beskattning		6 433	6 310	6 405
Brottsbekämpning		264	250	278
Folkbokföring (inkl. läget)		657	696	829
Fastighetstaxering		206	167	180
Registrering av bouppteckningar (inkl. äktenskapsregistret)		78	65	86
Utfärda id-kort		40	61	56

Källor: Agresso, Tid, Guppi, GIN; centrala skatteregistret, folkbokföringsdatabasen, fastighetsregistret, webbstatistik, call guide med flera.

Not 1) I total skatteuppbörd ingår inte räntor, offentligrättsliga avgifter, övriga inkomster av statens verksamhet samt avgifter som tagits in och utbetalats till Svenska kyrkan och andra trossamfund.

Not 2) I intäkterna ingår ersättning från AP-fonderna och Pensionsmyndigheten för Skatteverkets beräkning av pensionsgrundande inkomst. För 2010 har beräkning av kostnadsproduktiviteten justerats med anledning av Skatteverkets externa leveranser av tjänster till Kronofogen och Lantmäteriet. Motsvarande justeringar har gjorts för 2008 och 2009. Justeringen påverkar alla verksamhetsgrenar. Se vidare upplysningar om redovisningen.

Not 3) Från och med 2011 görs inga fastprisberäkningar. Beloppen för 2008–2010 har räknats om till löpande priser.

Not 4) Från och med 2011 tilläts endast elektroniskt uppgiftslämnande. Därav ökningen jämfört med 2010.

Not 5) Faktiskt utfall rättat från 10 270 till 5 922 stycken ansökningar.

Not 6) Uppgiften avser antalet inloggningar till e-tjänsten Skattekonto. När Single sign on togs i drift ökade antalet inloggningar stort på grund av att folk hoppade mellan olika e-tjänster. (Ökningen mellan 2011-11-01–2011-12-31 var 915 491 inloggningar jämfört med året innan.) Antalet unika inloggningar under 2011 var 710 934 (2010 = 566 833).

Not 7) Uppgifter saknas för 2009.

Not 8) I beräkning av årsarbetskrafter har tid som rapporterats på gemensamt skatt fördelats ut på respektive verksamhetsområde.

Gemensamt Skatteverket

Skatter enligt Skatteverkets räkenskaper, mdkr

	2009	2010	2011	Förändring, %
Fysiska personers direkta skatter ¹⁾	543,4	537,6	570,1	6 %
Juridiska personers direkta skatter	121,6	160,7	173,0	8 %
Arbetsgivaravgift och särskild löneskatt	380,0	385,3	407,1	6 %
Mervärdesskatt	219,3	228,7	237,8	4 %
Övriga skatter på varor och tjänster	96,5	97,8	97,5	0 %
Övriga skatter ²⁾	6,8	6,3	8,4	33 %
Betalningsdifferenser för kassamässighet, skattekonto	-17,2	-20,4	-19,9	-2 %
Totalt betalda skatter och avgifter, brutto ³⁾	1 350,5	1 396,0	1 473,9	6 %
Nedsättning av skatter (sjöfartsstöd, nystartjobb, jämställdhetsbonus m.m.)	-4,4	-5,7	-8,0	39 %
Räntor, sanktions- och offentligrättsliga avgifter	4,5	2,4	3,0	24 %
Utjämningsavgift för LSS-kostnader	2,8	2,9	3,0	3 %
Kompensation mervärdesskatt kommuner och landsting	-44,0	-45,5	-49,7	9 %
Totala skatter och avgifter, netto	1 309,3	1 350,2	1 422,3	5 %

Källa: Skatteverkets räkenskaper.

Not 1) Privatpersoners direkta skatter med mera avser debiterade skatter före utbetalning av kommunalskattemedel med mera exklusive avgifter till Svenska kyrkan och trossamfund samt kommunal begravningsavgift.

Not 2) I beloppet ingår inkomsttitlarna för beskattning av tjänstegruppliv, ofördelbara inkomstskatter, övriga inkomstskatter samt arvs- och gåvoskatt.

Not 3) Här definierat som summa uppbörd exklusive skattetillegg och förseningsavgifter, ränteinkomster, offentligrättsliga avgifter med mera och övriga inkomster av statens verksamhet samt avgifter till Svenska kyrkan och trossamfund samt kommunal begravningsavgift.

Anm: Betalningsdifferenser, skattekonto (-19,9 miljarder för 2011) är skillnaden mellan på skattekontot redovisade inbetalda skatter och debiterade skatter.

Uppbördsförluster

	2009	2010	2011
Totala skatter och avgifter, mdkr			
A) Ackord/skuldсанering före restföringsledet, mnkr ¹⁾	222	218	184
B) Uppbördsförluster i restföringsledet, mnkr:			
Nyrestfört brutto	15 174	12 676	13 629
Återkallade skatter och avgifter	-2 886	-2 845	-2 605
Betalt	-4 872	-4 659	-5 165
Uppbördsförlust i restföringsledet	7 416,5	5 171,9	5 859,1
A+B) Total uppbördsförlust, mnkr ²⁾	7 638,84	5 390,36	6 042,76
Uppbördsförlust i procent	0,52	0,36	0,39

Källa: Gin-skatt. Beloppen avser skatter som redovisas på skattekontot.

Anm: Skatter och avgifter för 2009 är hämtade från sammanställning i Skatter i Sverige, skattestatistisk årsbok 2011. För år 2010 och 2011 är uppgifterna hämtade från Konjunkturinstitutet Offentliga sektorns finansiella sparande dec 2011.

Not 1) Beräkningen av uppbördsförlusterna har reviderats med beaktande av vissa transaktionstyper som är att jämställa med andra betalningar till Kronofogden. Revideringen omfattar samtliga år i tabellen. Revideringen sänker nivån på uppbördsförlusterna men förändringen mellan åren är i stort densamma.

Not 2) Uppbördsförlusten redovisas i kassamässiga termer, utan hänsyn till skillnader i inkomstår, restföringsår och betalningsår. Differensen gentemot anslagsredovisningen beror på att räntor räknats med i anslagsredovisningen vilket inte gjorts i ovanstående tabell.

Enkät svar

	2010		2011	
	Medborgare	Företag	Medborgare	Företag
Svarsfrekvens	37 %	49 %	50 %	62 %
Antal svarande	670	711	750	902
Antal svarande (bemötandefrågan)	171	386	155	483
Andel svarande som haft personlig kontakt (telefon, brev, e-post eller personligt möte)	26 %	54 %	21 %	54 %

Det är enkelt att deklarerera för medborgare/ Det är enkelt för företag att lämna uppgifter om olika skatter

Instämmer (4–5)	81 %	54 %	82 %	65 %
Varken eller (3)	10 %	29 %	8 %	23 %
Instämmer ej (1–2)	7 %	10 %	7 %	7 %
Ingen uppfattning	2 %	7 %	3 %	5 %
Medelvärde	4,39	3,72	4,36	3,97

Det är lätt att få information från Skatteverket

Instämmer (4–5)	59 %	57 %	53 %	61 %
Varken eller (3)	24 %	25 %	25 %	24 %
Instämmer ej (1–2)	6 %	14 %	9 %	10 %
Ingen uppfattning	11 %	4 %	13 %	5 %
Medelvärde	3,89	3,66	3,75	3,77

Det är lätt för medborgare att göra rätt för sig med skatterna/ Det är lätt för företag att göra rätt för sig med skatterna

Instämmer (4–5)	70 %	58 %	63 % [‡]	66 %*
Varken eller (3)	20 %	26 %	21 %	21 %
Instämmer ej (1–2)	6 %	13 %	9 %	11 %
Ingen uppfattning	4 %	3 %	7 %	2 %
Medelvärde	4,10	3,70	3,91 [†]	3,90*

Jag känner en moralisk plikt att hålla mig till skattereglerna

Instämmer (4–5)	89 %	92 %	90 %	96 %*
Varken eller (3)	8 %	6 %	6 %	3 %
Instämmer ej (1–2)	3 %	1 %	3 %	1 %
Ingen uppfattning	0 %	0 %	0 %	0 %
Medelvärde	4,58	4,66	4,54	4,76*

Det är troligt att Skatteverket skulle upptäcka om jag skattefuskar (enbart medborgare, ny 2011)

Instämmer (4–5)		69 %
Varken eller (3)		13 %
Instämmer ej (1–2)		10 %
Ingen uppfattning		8 %
Medelvärde		4,09

För min egen del är det OK att folk skattefuskar om de har möjlighet till det/ För min egen del är det OK att andra företag skattefuskar om de har möjlighet till det

Instämmer (4–5)	3 %	2 %	4 %	2 %
Varken eller (3)	5 %	5 %	5 %	3 %
Instämmer ej (1–2)	90 %	92 %	89 %	94 %
Ingen uppfattning	1 %	1 %	2 %	2 %
Medelvärde	1,33	1,24	1,34	1,16*

* = Skillnaden mellan 2010 och 2011 är statistiskt säkerställd ($p < 0,05$), positiv förändring.

† = Skillnaden mellan 2010 och 2011 är statistiskt säkerställd ($p < 0,05$), negativ förändring.

Enkät svar

	2010		2011	
	Medborgare	Företag	Medborgare	Företag
Jag känner personligen någon eller några som skattefuskar/ Jag känner personligen företagare som skattefuskar				
Instämmer (4–5)	19 %	13 %	13 %*	9 %*
Varken eller (3)	9 %	7 %	8 %	7 %
Instämmer ej (1–2)	67 %	78 %	74 %*	81 %
Ingen uppfattning	4 %	3 %	5 %	4 %
Medelvärde	2,02	1,74	1,75*	1,58*
Skatteverket är bra på att bekämpa skattefusket/ Skatteverket är bra på att bekämpa skattefusket bland företagen				
Instämmer (4–5)	21 %	21 %	21 %	24 %
Varken eller (3)	30 %	42 %	29 %	30 %
Instämmer ej (1–2)	25 %	20 %	21 %	18 %
Ingen uppfattning	24 %	17 %	29 %	28 %
Medelvärde	2,93	2,99	3,02	3,12*
Skatteverket är bra på att upptäcka fel och fusk i inkomstdeklarationen (enbart företag)				
Instämmer (4–5)		41 %		42 %
Varken eller (3)		33 %		23 %
Instämmer ej (1–2)		8 %		4 %*
Ingen uppfattning		18 %		30 %
Medelvärde		3,52		3,74*
Bemötandet från Skatteverkets tjänstemän är bra				
Instämmer (4–5)	69 %	69 %	71 %	79 %*
Varken eller (3)	16 %	21 %	14 %	15 %
Instämmer ej (1–2)	8 %	7 %	8 %	5 %
Ingen uppfattning	8 %	4 %	6 %	1 %
Medelvärde	4,05	3,91	4,02	4,17*
Jag har förtroende för Skatteverkets sätt att sköta sin uppgift				
Instämmer (4–5)	66 %	62 %	62 %	68 %*
Varken eller (3)	24 %	27 %	27 %	23 %
Instämmer ej (1–2)	8 %	8 %	8 %	7 %
Ingen uppfattning	3 %	2 %	2 %	1 %
Medelvärde	3,85	3,75	3,82	3,90*
Jag har förtroende för myndigheter i allmänhet				
Instämmer (4–5)	48 %	40 %	47 %	46 %*
Varken eller (3)	34 %	42 %	35 %	39 %
Instämmer ej (1–2)	17 %	17 %	18 %	15 %
Ingen uppfattning	1 %	0 %	0 %	1 %
Medelvärde	3,43	3,27	3,40	3,45*

* = Skillnaden mellan 2010 och 2011 är statistiskt säkerställd ($p < 0,05$), positiv förändring.

† = Skillnaden mellan 2010 och 2011 är statistiskt säkerställd ($p < 0,05$), negativ förändring.

Mål 2011

Bemötande

	2009	2010	2011
Resultat Svenskt Kvalitetsindex (kundnöjdhet)			
Index	65,6	67,4	67,0

Service

	2009	2010	2011
Minst 90 procent av dem som kontaktar Skatteupplysningen och som besöker servicekontoren anser att de fått, ett bra bemötande, svar inom rimlig tid och den hjälp de behövde			
<i>Sammanslaget resultat enkät telefoni Skatteupplysningen</i>			
Andel som ansåg sig ha fått ett bra bemötande	71 %	80 %	97 %
Andel som ansåg sig ha fått svar på sin fråga inom rimlig tid	59 %	69 %	85 %
Andel som ansåg sig ha fått den information de behövde	63 %	70 %	88 %
<i>Sammanslaget resultat enkät e-posten Skatteupplysningen</i>			
Andel som ansåg sig få ett bra bemötande	95 %	94 %	97 %
Andel som ansåg sig ha fått svar på sin fråga inom rimlig tid	92 %	93 %	91 %
Andel som ansåg sig ha fått den information de behövde	77 %	80 %	84 %
<i>Sammanslaget resultat enkät servicekontoren</i>			
Andel som ansåg sig ha fått ett bra bemötande	94 %	96 %	96 %
Andel som ansåg sig ha fått svar på sin fråga inom rimlig tid	80 %	83 %	88 %
Andel som ansåg sig ha fått den information de behövde	91 %	92 %	94 %

Källa: Skatteupplysning och servicekontor.

Kompetensförsörjning

Volymer och mått

Uppgifter om anställda ¹⁾	2009	2010	2011
Antal tillsvidareanställda	10 419	9 922	10 267
– varav skatteregioner	8 353	7 927	8 309
– varav huvudkontoret (inklusive IT och VE)	2 066	1 995	1 958
Andel kvinnor totalt	66 %	66 %	66 %
Andel kvinnor bland cheferna	56 %	58 %	58 %
Antal externa rekryteringar	264	269	895
Antal externa avgångar	717	831	775
Varav pension	339	346	383
Sjukfrånvaro ²⁾			
Sjukfrånvaro totalt	3,5 %	3,2 %	3,1 %
Regional skillnad	1,8 %–4,6 %	2,2–4,2 %	2,5–3,7 %
Sjukfrånvaro över 60 dagar	1,8 %	1,4 %	1,3 %
Korttidssjukfrånvaro	1,6 %	1,7 %	1,7 %
Kostnad för korttidssjukfrånvaro	32 324 560 kr	33 027 520 kr	34 027 140 kr
Total kostnad för sjukfrånvaro	–	40 121 871 kr	48 915 439 kr
Medarbetarundersökning ³⁾			
Organisationsindex	75	–	76
Medarbetarindex	78	–	78
Ledarindex	74	–	75
Stressindex	68	–	71
Förtroende för närmaste chef	88 %	–	88 %
Hälsorelaterade nyckeltal ⁴⁾			
Frisktal	74 %	73 %	73 %
Sjukfall	61,7	64,8	67,2
Rehabinflöde	2,6	2,7	2,4
Rehabinflöde på grund av sex påbörjade sjukfall	1,4	1,6	1,6
Återgångar	1,0	1,1	1,1

Not 1) Uppgifterna är hämtade från Månadsrapporten för HR i intranätet.

Not 2) Uppgifterna är hämtade från Månadsrapporten för HR i intranätet. Sjukfrånvaron mäts i procent av tillgänglig arbetstid. Observera att nya sjukförsäkringsregler påverkar kostnaderna för sjukfrånvaron totalt från och med 2011. Siffrorna avseende de regionala skillnaderna 2009 och 2010 skiljer sig från tidigare redovisning på grund av omorganisation.

Not 3) Uppgifterna är hämtade från Skatteverkets medarbetarundersökning, som genomförs vartannat år.

Not 4) Uppgiften avseende sjukfall 2010 har rättats.

Obligatorisk redovisning av sjukfrånvaron	2009	2010 ¹⁾	2011
<i>Sjukfrånvaro i procent</i>			
Totalt	3,5	3,2	3,1
Andel långtidssjuka (60 dagar eller mer)	51,0	44,8	42,0
Kvinnor	4,1	3,9	3,6
Män	2,3	2,1	2,0
<=29 år	2,0	2,1	2,3
30-49 år	3,1	2,8	2,8
>=50 år	3,9	3,7	3,5

Källa: Arbetsgivarverkets tidsanvändningsstatistik

Not 1) Utfallet fördelat på ålder som redovisades i årsredovisningen 2010 avseende år 2010 har korrigerats.

Beskattning

Prestationer, kostnader och volymer

Prestationer	2008	2009	2010	2011
Slutskattebesked ¹⁾	7 977 888	7 997 914	7 973 189	8 083 116
Grundbeslut arbetsgivaravgifter ²⁾	4 024 024	4 102 919	4 217 208	4 421 627
Grundbeslut momsområdet ²⁾	3 426 694	3 421 008	3 577 840	3 769 339
Kostnader (tkr)	5 998 306	5 826 256	5 849 528	6 046 267
Övriga intäkter (tkr)	607 971	555 500	628 082	607 137
Intäkter av anslag (tkr)	5 390 335	5 270 756	5 221 446	5 439 130
Kostnadsproduktivitet³⁾				
Kostnad per privatperson	140	116	122	105
Kostnad per företag/företagare	3 256	3 324	3 119	3 276
Kostnad per inkomstdeklaration företag	1 837	1 795	1 548	1 310
Kostnad per grundbeslut	280	292	280	341
Volymer				
<i>Antal inkomna ärenden</i>				
Totalt antal grundregistrerade inkomstdeklarationer varav registrerade		7 942 248	7 922 810	8 029 275
INK1 privatpersoner och enskilda näringsidkare		7 345 062	7 322 063	7 409 373
INK2 aktieföretag		383 822	393 988	417 389
INK3 föreningar och stiftelser		101 826	101 103	99 372
INK4 handelsbolag		111 538	105 656	103 141
Näringsbilaga för enskild näringsverksamhet och handelsbolag (NE och N3A)		851 114	891 394	904 920
Kontrollavgifter		65 911 778	61 910 344	62 288 489
<i>Antal avslutade ärenden</i>				
Obligatoriska omprövningar inkomstskatt, moms- och AG-redovisningar		10 128	9 267	8 859
Omprövning på skattebetalarens initiativ, inkomstskatt		95 678	94 715	116 361
Omprövning på skattebetalarens initiativ, moms		186 585	191 727	205 118
Omprövning på skattebetalarens initiativ, AG-redovisningar		157 282	176 488	153 905
Företagsregistreringar		259 663	268 004	278 546
varav nyregistreringar till F-skatt		79 847	88 179	93 518
Ändrade beslut preliminär A-skatt		149 387	110 398	122 075
Ändrade beslut debiterad preliminär skatt		379 949	335 962	325 885
Skönstaxering inkomstskatt		55 666	50 379	53 841
Skönsbeskattning moms		30 535	27 946	26 295
Skönsbeskattning arbetsgivaravgifter		23 741	18 877	15 727
Revisioner		5 252	4 347	3 512
Skattereduktion rot (antal inkomna) ⁴⁾		375 252	1 503 578	1 570 915
Skattereduktion rut (antal inkomna) ⁴⁾		244 888	1 191 373	1 572 739
Skattereduktion rot (utbetalt belopp, tkr)		3 420 312	13 663 043	13 371 106
Skattereduktion rut (utbetalt, tkr)		283 476	1 385 050	1 739 346

Källa: Gin-skatt, Agresso, Guppi, Tina

Not 1) Av mättekniska skäl använder vi antalet grundregistrerade inkomstdeklarationer samt skönsbeskattningar för inkomstskatt som mått för antal slutskattebesked.

Not 2) Av mättekniska skäl använder vi antalet grundregistrerade moms och arbetsgivarredovisningar.

Not 3) **Kostnad per privatperson:** Totalkostnad för beskattning privatpersoner dividerat med antal INK1 och skönsbeskattning inkomstskatt.

Kostnad per företag/företagare: Totalkostnad för beskattning företagare dividerat med antal inkomstdeklarationer företag (INK2, INK3 samt näringsbilagorna enskild näringsverksamhet [NE] och handelsbolag [N3A]).

Kostnad per inkomstdeklaration företag: 40 % av totalkostnaden beskattning företag (motsvarande årlig taxering) dividerat med antal inkomstdeklarationer företag (INK2, INK3 samt näringsbilagorna enskild näringsverksamhet [NE] och handelsbolag [N3A]).

Kostnad per grundbeslut: 60 % av totalkostnaden beskattning företag (motsvarande periodbeskattning) dividerat med antal grundbeslut moms och arbetsgivaravgifter. Från och med 2011 görs inga fastprisberäkningar. Belopp för 2008–2010 har räknats om till löpande priser.

Not 4) Antal inkomna ärenden motsvarar varje kunds köp av en tjänst med preliminär skattereduktion för rot eller rut. För 2009 avser siffrorna endast perioden 1 juli – 31 december 2009.

Beslut till nackdel för deklaranterna uppdelade på ändringsorsak 2011, antal och skattemässigt utfall

	Kontroll		Skönsbeskattning		Omprövning på skattebetalarens initiativ	
	Antal	mnkr	Antal	mnkr	Antal	mnkr
Inkomstskatt	200 250	18 175	95 243	3 420	44 020	6 429
Moms	30 250	2 900	26 295	1 135	89 739	5 018
Arbetsgivaravgifter	47 784	1 218	15 727	314	80 375	1 079
Avdragen skatt	15 607	465	15 144	310	63 665	1 488
Totalt	293 891	22 758	152 409	5 179	277 799	14 014

Beslut till fördel för deklaranterna uppdelade på ändringsorsak 2011, antal och skattemässigt utfall

	Kontroll		Skönsbeskattning		Omprövning på skattebetalarens initiativ	
	Antal	mnkr	Antal	mnkr	Antal	mnkr
Inkomstskatt	151 994	-16 118	31 375	-454	84 291	-9 711
Moms	15 538	-1 360	0	0	115 379	-6 841
Arbetsgivaravgifter	20 616	-563	0	0	73 530	-782
Avdragen skatt	7 157	-365	0	0	40 942	-975
Totalt	195 305	-18 406	31 375	-454	314 142	-18 309

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

	Kontroll		Skönsbeskattning		Omprövning på skattebetalarens initiativ	
	Antal	mnkr	Antal	mnkr	Antal	mnkr
Inkomstskatt årlig taxering	156 987	6 727	88 171	3 039	24 132	1 687
Inkomstskatt omprövning	27 775	10 735	0	0	15 521	1 649
Moms	28 105	3 257	27 945	1 153	85 465	5 569
Arbetsgivaravgifter	42 857	1 285	18 877	356	73 675	1 006
Avdragen skatt	16 772	559	18 647	357	57 945	1 729
Totalt	272 496	22 563	153 640	4 905	256 738	11 640

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

	Kontroll		Skönsbeskattning		Omprövning på skattebetalarens initiativ	
	Antal	mnkr	Antal	mnkr	Antal	mnkr
Inkomstskatt årlig taxering	97 133	-6 600	27 848	-391	26 063	-2 082
Inkomstskatt omprövning	42 068	-5 566	0	0	58 956	-4 614
Moms	15 399	-1 307	0	0	106 262	-5 129
Arbetsgivaravgifter	19 443	-1 304	0	0	102 813	-1 030
Avdragen skatt	8 304	-205	0	0	40 532	-1 375
Totalt	182 347	-14 982	27 848	-391	334 626	-14 230

Källa: Gin-skatt och Tina.

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

För 2011 ingår årlig taxering och omprövning i inkomstskatt. För 2010 delas dessa upp på inkomstskatt årlig taxering och inkomstskatt omprövning.

Mål och övrig uppföljning 2011

Skattefelet

Löpande ärendehantering		2009	2010	2011
Årsarbetskrafter ¹⁾		998	1 014	959
Övrig uppföljning				
Omprövningar på skattebetalarens initiativ ska handläggas skyndsamt:				
– Inom 1 månad är minst 60 procent inom inkomstbeskattning klara	Riket	61 %	63 %	51 %
– Inom 2 månader är minst 80 procent inom inkomstbeskattning klara	Riket	81 %	81 %	73 %
Obligatoriska omprövningar avseende inkomstskatt, moms och arbetsgivaravgift ska handläggas skyndsamt:				
– Inom 1 månad är minst 50 procent klara	Riket	46 %	51 %	43 %
– Inom 3 månader är minst 90 procent klara	Riket	82 %	84 %	83 %
Ärenden om företagsregistrering ska handläggas skyndsamt:				
– Inom 3 veckor är minst 85 procent klara	Riket	85 %	85 %	86 %
Balanser				
Obligatoriska omprövningar, inkomstdeklaration och skattedeklaration		1 716	1 530	1 632
Omprövningar på skattebetalarens initiativ, inkomstskatt		12 996	23 554	23 236

Förebyggande arbete

Mål		2009	2010	2011
Genom förebyggande åtgärder reduceras fel och behov av kompletteringar				
Andelen skönsbeskattningar inom				
inkomsbeskattning är högst 0,4 procent	Riket	0,6 %	0,6 %	0,6 %
	Regional spridning	0,1–0,7 %	0,1–0,7 %	0,1–0,7 %
momsområdet är högst 0,7 procent	Riket	1,0 %	0,9 %	0,8 %
	Regional spridning	0,8–1,2 %	0,7–1,1 %	0,6–0,9 %
arbetsgivarområdet är högst 0,5 procent	Riket	0,8 %	0,6 %	0,5 %
	Regional spridning	0,6–1,1 %	0,5–0,9 %	0,4–0,6 %
punktskatteområdet är högst 1 procent ²⁾	Riket		1,2 %	1,4 %
I slutet av året lämnar minst 60 procent sin skattedeklaration via internet	Riket	44 %	52 %	60 %
	Regional spridning	40–53 %	49–58 %	55–69 %
Minst 65 procent av inkomstdeklaration 1 lämnas via Internet eller telefon ³⁾	Riket	54 %	58 %	62 %
	Regional spridning	52–57 %	57–62 %	60–65 %
Minst 40 procent av dem som kan göra nyregistrering av företag elektroniskt gör detta via internet	Riket		23 %	26 %

Not 1) Exklusive redovisad tid för huvudkontoret.

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

Not 3) Storföretagsregionen (SFR) och Stockholmsregionen är inte inkluderade i regional spridning.

Mål och uppföljning 2011

Förebyggande arbete

Mål		2009	2010	2011
Andelen betalningar i rätt tid är hög ⁴⁾				
Högst 20 procent av de företag som får en första betalningsuppmaning blir restförda	Riket Regional spridning		20 % 19–21 %	21 % 20–23 %
Vi ska förhindra fortsatt skulduppbyggnad ⁴⁾				
Andelen skattebetalare med 2 eller flera under-skott på skattekontot 2010 ska vara färre än 6 procent	Riket Regional spridning		4,9 % 4,5–6,1	4,7 % 4,4–5,7
Genom tidiga insatser ökar företagens möjligheter att göra rätt från början ⁵⁾				
Nya företag				227 593
Kontaktade företag				51 785
25 procent av de nya företagen blir föremål för kontakt	Riket Regional spridning			23 % 19–28 %
Närvaron hos företagen är hög ⁶⁾				
Vi genomför minst 20 000 kassaregisterbesök och 8000 personalliggarbesök			49 962 17 131 11 109	20 825 8 924

Källor: GIN-skatt och Guppi.

Not 4) Uppgifter saknas för 2009. Storföretagsregionen är inte inkluderad i regional spridning på grund av för få ärenden.

Not 5) Uppgifter saknas för 2009 och 2010.

Not 6) Ny målformulering, inga kassaregisterbesök gjordes 2009.

Övrig uppföljning

Genom förebyggande åtgärder reduceras fel och behov av kompletteringar		2008	2009	2010
Andel formella fel moms	Riket	2,0 %	1,7 %	1,4 %
Andel formella fel arbetsgivarområdet	Riket	1,6 %	1,4 %	1,2 %
Pågående samverkansavtal			418	487
Besvarade förfrågningar vid offentlig upphandling			355 458	729 442
Frivilliga rättelser:				
Antal personer			400	1 600
Antal ärenden			1 900	7 500
Antal beslutade ärenden			1 000	5 600
Antal ärenden i balans			900	2 700
Beslutade belopp (mnkr)			127	500

Mål och uppföljning 2011

Kontroll

		2009	2010	2011
Årsarbetskrafter		2 238	2 278	2 430
Mål				
Effektiviteten i kontrollverksamheten är hög				
Andelen revisioner som resulterar i ändring är minst 75 procent	Riket	75 %	76 %	79 %
	Regional spridning	71–81 %	64–85 %	57–88 %
Andelen skrivbordsutredningar som resulterar i ändring är minst 60 procent ¹⁾	Riket			61 %
	Regional spridning			56–68 %
Aktivitetsnivån utifrån de maskinella urvalen är hög				
Minst 75 procent av de maskinella urvalen inom momsområdet leder till åtgärd ¹⁾	Riket			42 %
	Regional spridning			37–49 %
Minst 75 procent av de maskinella urvalen inom arbetsgivarområdet leder till åtgärd ¹⁾	Riket			58 %
	Regional spridning			47–65 %
Minst 75 procent av de maskinella urvalen inom inkomstbeskattningen leder till åtgärd ¹⁾	Riket			52 %
	Regional spridning			33–62 %
Skatteverket är bra på att åtgärda skattefel inom områden med särskilt hög risk				
Den del av allmänheten som anser att Skatteverket inte är bra på att bekämpa skattefusk är högst 20 procent		26 %	25 %	21 %
Den del av företagen som anser att Skatteverket inte är bra på att bekämpa skattefusk är högst 20 procent		25 %	20 %	18 %
Vi samverkar internationellt för att minska skatteundandragandet				
Antalet spontana kontrolluppgifter ska uppgå till minst 2 000		903	1 280	1 154
Åtterrapporering lämnas på minst 80 procent av inkomna spontana kontrolluppgifter där vi gjort en åtgärd ⁵⁾				13 %
Effektiviteten inom det offensiva borgenärsarbetet är hög ²⁾				
En borgenärsutredning är genomförd i 85 procent av ärendena	Riket		68 %	81 %
	Regional spridning		60–79 %	72–88 %
Övrig uppföljning				
Tiden mellan start och avslut av en revision är kort				
– Inom 4 månader är minst 50 procent av revisionerna klara	Riket	43 %	43 %	39 %
– Inom 10 månader är minst 90 procent av revisionerna klara	Riket	87 %	86 %	85 %

Not 1) Uppgifter saknas för 2009 och 2010.

Not 2) Uppgifter saknas för 2009. Storföretagsregionen få ärenden ej med i regional spridning.

Brottsbekämpning

Prestationer, kostnader och volymer

Prestationer	2008	2009	2010	2011
Avslutade brottsutredningar	2 263	2 125	2 165	2 099
Kostnader (tkr)	269 556	288 344	282 798	316 970
Intäkter (tkr)	152	343	168	141
Intäkter av anslag (tkr)	269 404	288 001	282 630	316 829
Kostnadsproduktivitet ²⁾				
Kostnad per brottsutredning (kr)	119 048	135 530	130 545	150 942
Volymer				
Antal brottsanmälningar		4 026	3 681	3 417
Antal betalningssäkringar exkl. förvarstagande		339	363	291
Antal åtgärder enl. tvångsåtgärdslagen		173	150	151
Inkomna förundersökningar				
Antal från olika anmälare		2 160	1 995	2 037
Andel från olika anmälare				
Skatteverket anmälare		73 %	72 %	71 %
Annan anmälare		27 %	28 %	29 %
Balanser, antal ej avslutade brottsutredningar		1 344	1 087	1 070
Antal brottsutredning per utredare		13	14	14
Påföljder ³⁾				
Ärenden avgjorda i domstol t.o.m. 2010				
Åtal ogillas	23	25	32	
Samhällstjänst	88	99	89	
Böter	284	272	331	
Fängelse	112	67	81	
Övriga påföljder	22	25	26	
Uppgift saknas	1 749	1 699	1 612	
Total	2 278	2 187	2 171	
Antal utredare				
Utredare och chefer vid skattebrottsenheter	247	240	236	249
Andel resurs inom underättelseverksamheten				

Not 1) Intäktsökningen utgörs av periodisering från statliga myndigheter.

Not 2) Från och med 2011 görs inga fastprisberäkningar. Beloppen för 2008–2010 har räknats om till löpande priser. Kostnad per operativ utredningstid (kr) är flyttad till övrig uppföljning.

Not 3) Få avgöranden hos domstolen på ärenden som avslutats av skattebrottsenheter 2011, därav ingen statistik 2011.

Mål och övrig uppföljning 2011

Mål

Utredningstiden för skattebrottsärenden är kort		2009	2010	2011
I genomsnitt avslutas mindre komplicerade ärenden inom 75 dagar ¹⁾	Riket	78	67	62
	Regional spridning	60–85	54–74	56–70
I genomsnitt avslutas samtliga ärenden inom 230 dagar	Riket	242	233	215
	Regional spridning	185–369	198–281	159–255
Övrig uppföljning				
Kostnad per avslutad brottsutredn. exkl. adm.tid	82 461	85 078	83 549	90 850
Antal underrättelserapporter		1046	1153	829
Antal operativa rapporter		190	167	170

Källor: Gin-skatt, Guppi, Agresso.

Not 1) Justering 2009 och 2010 på grund av ny målnivå.

Folkbokföring

Prestationer, kostnader och volymer

Prestationer	2008	2009	2010	2011
Antal avslutade folkbokföringsärenden ¹⁾	2 618 005	2 764 931	3 973 392	4 962 691
varav bland annat				
flyttningar	1 404 711	1 451 105	1 455 462	1 498 978
namnärenden		432 774	471 826	466 422
födelse ²⁾	244 396	250 014	259 891	254 567
civilstånd		153 181	161 181	152 817
in/utvandring		105 182	105 974	100 733
dödsfall ³⁾		399 728	460 514	289 056
administrativa ärenden ⁴⁾		110 132	1 214 432	2 157 991
Kostnader (tkr)	550 265	485 183	523 591	544 732
Övriga intäkter (tkr)	35 595	28 937	29 669	36 312
Intäkter av anslag (tkr)	514 670	456 246	493 922	508 420
Kostnader för folkbokföring på lägenhet 2011 (tkr)			99 272	87 025
Kostnadsproduktivitet ^{5) 6)}				
Kostnader per folkbokföringsärende (kr) ⁶⁾	197	165	122	179
Volymer				
Kostnad per invånare (kr) ⁵⁾	56	49	42	54
Antal bosättningskontroller	44 661	14 567	25 056	32 042

Källor: Agresso, Tid, Folkbokföringsregistret, Guppi, Folke.

Not 1) Ökningen med drygt en miljon ärenden mellan åren 2009 och 2010 kan huvudsakligen förklaras av att fler ärenden hanteras i de maskinella systemen (ett maskinellt hanterat ärende delas upp i flera). Mellan åren 2010 och 2011 är ökningen beroende av följdändringar i ärendehandläggningen på grund av folkbokföring på lägenhet.

Not 2) I födelse ingår faderskaps-, vårdnads- och adoptionsärenden.

Not 3) I prestationen dödsfall för åren 2009 och 2010 inräknas oavslutade ärenden, för 2011 inräknas anmälan om dödsfall, kremering och gravsättning.

Not 4) Ändringar till följd av folkbokföring på lägenhet.

Not 5) Från och med 2011 görs inga fastprisberäkningar. Beloppen för 2008–2010 har räknats om till löpande priser. För 2008 har invånarantalet korrigerats.

Not 6) Styckkostnadsberäkningen är ändrad och avser nu kostnad per ärende. Den tidigare beräkningen redovisas under volymer.

Mål 2010 och övrig uppföljning

Mål – Förtroendet

	2009	2010	2011
Registerkvaliteten är hög			
Andelen retur av slutskattebeskeden är högst 0,25 procent	0,32 %	0,41 %	0,41 %
Bosättningskontrollens träffsäkerhet är hög			
Andelen utredningar som resulterar i ändring är minst 80 procent ¹⁾		82 %	80 %

Övrig uppföljning

	2009	2010	2011
Genomströmningstider, invandringar inom Norden, inom 6 dagar	63 %	53 %	62 %
Genomströmningstider, invandringar utom Norden, inom 6 dagar	62 %	55 %	62 %
Genomströmningstider, födselar, inom 2 dagar	90 %	92 %	94 %
Genomströmningstider, flyttningar, inom 6 dagar ²⁾	93 %	88 %	53 %
Genomströmningstider, samtliga ärenden, inom 6 dagar ^{2) 3)}	82 %		54 %
Andel personbevis via e-tjänst ¹⁾		22 %	24 %
Andel flyttningsanmälningar via Internet	7 %	10 %	12 %
Andel bosättningskontroller i förhållande till invånarantalet	0,2 %	0,3 %	0,3 %

Källor: Folkbokföringsregistret, Folke, Guppi.

Not 1) Uppgifter för 2009 saknas.

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

Not 3) Uppgifter för 2010 saknas.

Fastighetstaxering

Prestationer, kostnader och volymer

Prestationer	2008	2009	2010	2011
Grundbeslut allmän/förenklad fastighetstaxering, antal taxeringsenheter	371 169	2 338 076	130 030	376 254
Grundbeslut särskild fastighetstaxering, antal taxeringsenheter	102 238	44 582	112 254	86 808
Kostnader (tkr)	179 449	171 045	143 320	152 939
Intäkter (tkr)	595	594	107 ¹⁾	128
Intäkter av anslag (tkr)	178 854	170 451	143 213	152 811
Kostnadsproduktivitet ²⁾				
Kostnad per grundbeslut (kr)	378	72	591	330
Volymer				
<i>Antal taxeringsenheter</i>				
Lantbruk		369 676	371 656	374 270
Småhus		2 329 856	2 341 070	2 366 736
Hyreshus		129 327	128 926	130 636
Ägarlägenheter ³⁾			17	517
Industri		158 873	159 723	160 344
Täkt		2 899	2 862	2 885
Elprod		2 650	2 949	3 576
Special		83 739	84 222	83 723
Totalt		3 077 020	3 091 425	3 122 687
<i>Ärenden och volymer i småhustaxeringen ⁴⁾</i>				
Förtryckta dekl.	98 572			82 008
Lämnade taxeringsförslag	319 554			320 013
– papper	333 492			219 191
– e-tjänst	84 634			100 822
– taxeringsförslag utan ändring	26 753			20 706
Antal träffar	210 141			138 178
Andel maskinellt klara	47 %			57 %
Andel ändrade taxeringsförslag	15 %			12 %
Antal avslutade omprövningar på fastighets- ägarens initiativ		13 506	11 620	9 338
Antal avslutade ärenden avseende obligatoriska omprövningar		1 469	974	698

Källor: Guppi, Agresso, Fastighetsregistret.

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

Not 2) Kostnadsjämförelser mellan åren kan inte göras eftersom antalet grundbeslut varierar mycket på grund av det rullande taxeringsschemat.

Not 3) Uppgifter om antal ägarlägenheter saknas för 2009.

Not 4) Uppgifterna avser förenklad fastighetstaxering (FFT) av småhus som avslutas under 2009 respektive 2012. Mellan 2009 och 2012 görs ingen förenklad fastighetstaxering av småhus.

Mål 2011 och övrig uppföljning

Mål

Genom förebyggande åtgärder och andra tidiga insatser är det hög kvalitet i utskickade taxeringsförslag till fastighetsägarna	2009	2010	2011
Andelen ändringar i taxeringsförslag vid småhustaxeringen som beror på brister i våra register är högst 5 procent ¹⁾	7,6 %		3,6 %
<i>Genomströmningstid för omprövningar på fastighetsägarens initiativ ²⁾</i>			
– 60 procent inom 1 månad	60 %	48 %	58 %
– 80 procent inom 2 månader	78 %	64 %	77 %
Balanser antal omprövningar	880	1 177	972
<i>Genomströmningstid avseende obligatoriska omprövningar ²⁾</i>			
– 50 procent inom 1 månad	28 %	38 %	31 %
– 90 procent inom 3 månader	72 %	72 %	64 %
Balanser antal obligatoriska omprövningar	262	199	189

Källor: Guppi och fastighetsregistret.

Not 1) Inga taxeringsförslag för 2010.

Not 2) Regional spridning inte aktuell då verksamheten har koncentrerats.

Bouppteckningar

Prestationer, kostnader och volymer

Prestationer	2008	2009	2010	2011
Registrerade bouppteckningar	83 391	86 716	81 871	82 891
Kostnader (tkr)	58 328	56 535	47 528	60 191
Intäkter (tkr)	70	326 ¹⁾	3	13
Intäkter av anslag (tkr)	58 258	56 209	47 525	60 178
Kostnadsproduktivitet ²⁾				
Kostnad per bouppteckning (kr) ²⁾	699	648	580	726
Volymer				
Antal avslutade bouppteckningsärenden	93 478	96 336	91 402	93 143
Balanser	5 301	3 957	3 601	5 177

Mål 2011

Bemötande

Genomströmningstiden för bouppteckningsärenden är kort		2009	2010	2011
Inom 4 veckor är minst 40 procent av ärendena klara	Riket	81 %	64 %	85 %
Inom 8 veckor är minst 80 procent av ärendena klara	Riket	98 %	77 %	98 %

Källor: Gin-skatt, Guppi, Arvet, Tid.

Not 1) Intäktsökningen 2009 beror på ersättning från Statistiska centralbyrån för statistikuttåg.

Not 2) Från och med 2011 görs inga fastprisberäkningar. Beloppen för 2008–2010 har räknats om till löpande priser.

Äktenskapsregistret

Prestationer, kostnader och volymer ¹⁾

Prestationer	2011
Antal avslutade ärenden	6 730
Kostnader (tkr)	4 647
Intäkter (tkr)	
Intäkter av anslag (tkr)	4 647
Volymer	
Antal inkomna ärenden	7 494
Antal avslutade ärenden	6 730

Källa: Diarätt, Agresso

Not 1) Verksamheten togs över fr SCB 1 oktober 2011. Då verksamheten pågått kort tid och verksamheten befinner sig i ett uppbyggnadsskede kan inte styckkostnaden beräknas med tillräcklig tillförlitlighet.

Utfärda Id-kort

Prestationer, kostnader och volymer

Prestationer	2009	2010	2011
Antal utfärdade id-kort	37 250	82 362	93 910
Kostnader (tkr)	33 209	48 334	77 095
Intäkter (tkr)	14 128	34 412	38 406
Intäkter av anslag (tkr)	19 081	13 922	38 689
Kostnadsproduktivitet			
Kostnad per utfärdat id-kort (kr) ¹⁾	512	169	412
Volymer			
Antal ansökningar	41 545	84 964	94 476
Antal avslag	2 242	1 388	1 482

Mål 2011

Minst 70 procent av de som ansöker om id-kort kan hämta sitt kort inom 2 veckor	2009	2010	2011
Andel inom två veckor ²⁾		63 %	79 %

Källor: Ida och Oracel.

Not 1) Till framräknad styckkostnad (nettokostnad) 2009 och 2010 ska ansökningsavgift på 400 kr läggas till för att få den faktiska kostnaden per id-kort. Från och med 2011 är ansökningsavgiften inkluderad i produktivitetsberäkningen.

Not 2) Uppgifter för 2009 saknas. Regional spridning inte aktuell då verksamheten har koncentrerats.

Finansiell redovisning

17

Finansiell redovisning

Resultaträkning (tkr)

	Not	2011	2010
Verksamhetens intäkter			
Intäkter av anslag		6 600 273	6 187 558
Intäkter av avgifter och andra ersättningar	1	997 890	1 048 921
Intäkter av bidrag	2	31 803	18 348
Finansiella intäkter	3	15 108	2 892
Summa intäkter		7 645 075	7 257 719
Verksamhetens kostnader			
Kostnader för personal	4	-5 297 039	-5 159 591
Kostnader för lokaler		-577 169	-561 844
Övriga driftkostnader		-1 421 913	-1 161 505
Finansiella kostnader	5	-17 742	-7 113
Avskrivningar och nedskrivningar	10-13	-333 506	-366 461
Summa kostnader		-7 647 368	-7 256 514
Verksamhetsutfall		-2 294	1 206
Uppbördsverksamhet			
Intäkter av avgifter m.m. samt andra intäkter som inte disponeras av myndigheten	6	1 263 695	1 006 251
Intäkter av uppbörd	7	873 701 487	848 535 619
Medel som tillförts statens budget från uppbördsverksamhet		-897 895 112	-826 640 838
Saldo uppbördsverksamhet		-22 929 930	22 901 032
Transfereringar			
Medel som erhållits från statens budget för finansiering av bidrag		97 606 348	82 896 458
Lämnade bidrag	8	-97 606 348	-82 896 458
Saldo transfereringar		0	0
ÅRETS KAPITALFÖRÄNDRING	9	-22 932 224	22 902 237

Balansräkning (tkr)

	Not	2011-12-31	2010-12-31
TILLGÅNGAR			
Immateriella anläggningstillgångar			
Balanserade utgifter för utveckling	10	544 755	602 832
Rättigheter och andra immateriella anläggningstillgångar	11	21 854	22 125
Summa immateriella anläggningstillgångar		566 609	624 957
Materiella anläggningstillgångar			
Förbättringsutgifter på annans fastighet	12	77 035	76 043
Maskiner, inventarier, installationer m.m.	13	274 381	308 945
Summa materiella anläggningstillgångar		351 416	384 988
Fordringar			
Kundfordringar	14	7 952	5 874
Fordringar hos andra myndigheter	15	475 259	408 818
Uppbördsfordringar	16	48 009 645	45 075 031
Övriga fordringar	17	2 539	16 507 505
Summa fordringar		48 495 396	61 997 228
Periodavgränsningsposter			
Förutbetalda kostnader	18	180 862	188 201
Upplupna bidragsintäkter		2 528	4 333
Övriga upplupna intäkter		5 452	32 929
Summa periodavgränsningsposter		188 842	225 464
Avräkning med statsverket			
Avräkning med statsverket	19	-96 124	-9 778
Kassa och bank			
Behållning räntekonto i Riksgäldskontoret		697 995	696 499
Kassa och bank	20	220	196
Summa kassa och bank		698 215	696 695
SUMMA TILLGÅNGAR		50 204 353	63 919 553

Balansräkning (tkr)

	Not	2011-12-31	2010-12-31
KAPITAL OCH SKULDER			
Myndighetskapital			
Statskapital	21	212	139
Balanserad kapitalförändring	22	41 156 828	18 254 590
Kapitalförändring enligt resultaträkningen	9	-22 932 224	22 902 237
Summa myndighetskapital		18 224 815	41 156 967
Avsättningar			
Avsättningar för pensioner och liknande förpliktelser	23	94 124	169 502
Övriga avsättningar	24	67 765	61 198
Summa avsättningar		161 890	230 701
Skulder m.m.			
Lån i Riksgäldskontoret	25	770 951	889 431
Övriga krediter i Riksgäldskontoret	26	101 633	69 141
Skulder till andra myndigheter	27	340 839	319 195
Leverantörsskulder	28	235 632	207 140
Övriga skulder	29	29 896 242	20 520 559
Depositioner	30	58 205	37 939
Summa skulder m.m.		31 403 502	22 043 405
Periodavgränsningsposter			
	31		
Upplupna kostnader		403 657	464 450
Oförbrukade bidrag		9 950	23 178
Övriga förutbetalda intäkter		539	853
Summa periodavgränsningsposter		414 146	488 481
SUMMA KAPITAL OCH SKULDER		50 204 353	63 919 553

Anslagsredovisning (tkr)

Utgiftsområde (UO)/anslag a = ramanslag ap = anslagspost	Ingående överförings- belopp	Årets till- delning enligt regleringsbrev	Omdisp. anslags- belopp
UO2 1:17 Gemensamma e-förvaltningsprojekt av strategisk betydelse ap. 3 E-legitimationsnämnden del till Skatteverket, a		10 000	-1 500
UO2 1:6 (2003) Folk- och bostadsstatistik ap. 2 Folkbokföring på lägenhet, a	33 720		0
UO3 1:1 Skatteverket ap. 1 Skatteverket, a	213 466	6 728 837	
UO17 9:2 Stöd till trossamfund ap. 2 Stöd till trossamfund, a			2 130
UO22 UO22 1:11 Trängselskatt i Stockholm: adm.kostnader ap. 2 Trängselskatt; adm. del till Skatteverket, a	2 623	11 500	
UO25 1:1 Kommunalekonomisk utjämning ap. 1 Kommunalekonomisk utjämning kommuner, a ap. 2 Kommunalekonomisk utjämning landsting, a Summa 1:1 Kommunalekonomisk utjämning	1 -2 -1	61 339 072 23 664 301 85 003 373	
UO25 1:2 Statligt utjämningsbidrag för LSS- kostnader (lag om stöd och service till vissa funktionshindrade) ap. 1 Statligt utjämningsbidrag för LSS-kostnader, a	0	3 017 231	
UO25 1:3 Bidrag till organisationer inom det kommunal-ekonomiska området ap. 1 Bidrag till Rådet för kommunal redovisning, a ap. 2 Bidrag till Rådet för främjande av kommunala analyser, a ap. 3 Bidrag till ett nationellt benchmarkingprojekt, a Summa 1:3 Bidrag till organisationer inom det kommunalekonomiska området		1 050 3 000 0 4 050	
UO27 1:1 Avgiften till Europeiska gemenskapen ap. 7 Mervärdesskattebaserad avgift, a	1 939	1 478 152	-1 939
SUMMA	251 747	96 253 143	-1 308

Finansiella villkor i anslagsredovisningen (tkr)

Anslag	Villkor	Finansiellt villkor	Utfall 2011	Kommentar till utfall
UO3 1:1 ap. 1 Skatteverket	Från anslaget betalas ersättningsbelopp enligt lagen (1989:479) om ersättning för kostnader i ärenden och mål om skatt, med mera samt kostnader för skiljemannaförfarande enligt lagen (1999:1211) om konventionen om undanröjande av dubbelbeskattning vid justering av inkomst mellan företag i intressegemenskap. Ersättningsbelopp med totalt upp till 30 000 tkr kan belasta anslaget.	30 000	20 769	
	Från anslaget får högst 5 000 tkr utbetalas som stöd till forskning inom skatteområdet.	5 000	5 000	Utfallet avser bidrag till Riksbankens jubileumsfond.

Indragning	Totalt disponibelt belopp	Utgifter	Utgående överföringsbelopp
	8 500	-6 384	2 116
	33 721	-28 789	4 931
-12 706	6 929 597	-6 665 503	264 095
	2 130	- 2130	0
	14 123	-9 926	4 197
	61 339 073	-61 339 072	1
	23 664 299	-23 664 301	-2
	85 003 372	-85 003 373	-1
	3 017 231	-3 014 600	2 631
	1 050	-1 050	0
	3 000	-3 000	0
	0	0	0
	4 050	-4 050	0
	1 478 152	-1 563 603	-85 451
-12 706	96 490 876	-96 298 358	192 517

Kommentarer till anslagsredovisningen

UO2 1:17 ap. 3 Gemensamma e-förvaltningsprojekt av strategisk betydelse

Årets tilldelning enligt regeringsbeslut IV 1, 2010-12-22; 10 000 tkr. Ändrad årets tilldelning enligt regeringsbeslut II 2, 2011-06-30; 8 500 tkr (omdisponerat -1 500 tkr)

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

Ingående överföringsbelopp; 33 720 tkr. Omdisponerade medel från UO2 1:6 ap. 4 Regeringskansliets disposition enligt regeringsbeslut I 7, 2010-03-25; 39 375 tkr. Årets tilldelning enligt regeringsbeslut II 9 2010-12-22; 0 tkr. Medel som omdisponerats till Skatteverket ska användas till uppdraget för Läget som kommer att pågå under längre tid än bara 2010.

UO3 1:1 Skatteverket ap. 1 Skatteverket

Årets tilldelning enligt regeringsbeslut I 26, 2010-12-22; 6 688 837 tkr. Anslagsbehållning som disponeras 2011 enligt regeringsbeslut I 26, 2010-12-22 är 3 procent. Ingående överföringsbelopp uppgår till 213 466 tkr. Indragning av anslagssparande över 3 procent motsvarar 12 706 tkr. Ändrad årets tilldelning enligt regeringsbeslut I 7, 2011-12-08; (6 688 837 tkr + 40 000 tkr) 6 728 837 tkr. Anslagskredit enligt regeringsbeslut I 7, 2011-12-08; 460 479 tkr.

UO17 9:2 ap. 2 Stöd till trossamfund

Årets tilldelning enligt regeringsbeslut 2, 2010-12-22; 0 tkr. Omdisponerade medel från Nämnden för statligt stöd till trossamfund enligt regeringsbeslut IV:6, 2011-06-16; 2 130 tkr. I regleringsbrevet är det otydligt att medlen är omdisponerade men i Hermes framgår det att medlen är omdisponerade.

UO22 1:11 Trängselskatt i Stockholm: Adm.kostnader, ap. 2 Trängselskatt, Adm. del till Skatteverket

Årets tilldelning enligt regeringsbeslut III 15, 2010-12-22; 11 500 tkr. Anslagskredit enligt regeringsbeslut III 15, 2010-12-22; 1 500 tkr.

UO25 1:1 Kommunalekonomisk utjämning

Ap. 1 Kommunalekonomisk utjämning kommuner. Årets tilldelning enligt regeringsbeslut II 6, 2010-12-22; 61 339 072 tkr. ap. 2 Kommunalekonomisk utjämning landsting. Årets tilldelning enligt regeringsbeslut II 6, 2010-12-22; 23 664 301 tkr. Anslagskredit enligt regeringsbeslut II 6, 2010-12-22; 7 099 tkr.

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

Årets tilldelning enligt regeringsbeslut II 6, 2010-12-22; 3 017 231 tkr. Anslagskredit enligt regeringsbeslut II 6, 2010-12-22; 90 517 tkr.

UO25 1:3 Bidrag till organisationer inom det kommunalekonomiska området

Ap. 1 Bidrag till Rådet för kommunal redovisning. Årets tilldelning enligt regeringsbeslut II 6, 2010-12-22; 1 050 tkr. Ap. 2 Bidrag till Rådet för främjande av kommunala analyser. Årets tilldelning enligt regeringsbeslut II 6, 2010-12-22; 3 000 tkr. Ap. 3 Bidrag till ett nationellt benchmarkingprojekt. Årets tilldelning enligt regeringsbeslut II 6, 2010-12-22; 0 tkr.

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

Ingående överföringsbelopp; 1 939 tkr har omdisponerats från 1:1 ap.7 till 1:1 ap.1 enligt regeringsbeslut I 6, 2010-12-22; Årets tilldelning enligt regeringsbeslut I 6, 2010-12-22; 1 478 152 tkr. Anslagskredit enligt regeringsbeslut I 6, 2010-12-22; 147 815 tkr.

Anslagsredovisning inkomsttitlar (tkr)

INKOMSTTITEL	2011-12-31	2010-12-31
9111 Fysiska personers inkomstskatt		
9111 111 Preliminär skatt inbetald från utländsk stat	62 894	78 818
9111 121-26 Debiterad källskatt	533 799 942	515 768 202
9111 141-44 Debiterad preliminär skatt	26 740 959	26 777 887
9111 162 Återbetalning av särskild inkomstskatt	-22 651	-26 461
9111 211-242 Debiterad slutlig skatt	25 898 643	11 876 083
Summa inkomstskatt fysiska personer	586 479 788	554 474 529
9121 Juridiska personers inkomstskatt		
9121 111 Avkastningsskatt på individuellt pensionssparande	322 420	276 782
9121 141-44 Debiterad preliminär skatt	162 717 876	149 327 774
9121 211-242 Debiterad slutlig skatt	9 947 054	11 123 419
Summa inkomstskatt juridiska personer	172 987 350	160 727 975
9123 011 Beskattning av tjänstegruppliv	1 063 383	855 714
Summa beskattning av tjänstegruppliv	1 063 383	855 714
9131 Ofördelbara inkomstskatter		
9131 021 Ofördelbara inkomstskatter	2 390	519
9131 023 Särskild inkomstskatt utländska artister	85 105	89 492
9131 052 Ackord och skuldsanering	44 249	110 284
9131 061-071 Fysiska/juridiska personer, tillkommande skatt före 1998	461 293	156 368
9131 081 Inkomstskatt från Danmark, pendlare	931 715	778 012
9131 082 Inkomstskatt till Danmark, pendlare	-107 373	-95 036
Summa ofördelbara inkomstskatter	1 417 379	1 039 639
9140 Övriga inkomstskatter		
9141 012, 021 Kupongskatt och skatt på ränta på skogskontomedel	4 508 600	3 025 625
9144 011 Lotteriskatt	1 392 495	1 364 568
Summa övriga inkomstskatter	5 901 096	4 390 193
9299 013-018 Debiterad arbetsgivaravgift	407 130 533	385 330 444
Summa debiterad arbetsgivaravgift	407 130 533	385 330 444
9331 012 Arvsskatt	3 805	9 395
Summa arvsskatt	3 805	9 395

Anslagsredovisning inkomstitlar (tkr)

INKOMSTITTEL		2011-12-31	2010-12-31
9411	Mervärdesskatt, netto		
9411 012	Inbetalning mervärdesskatt avseende tidigare år än 1998	30 500	19 530
9411 031-033	Debiterad mervärdesskatt att betala	490 791 002	465 555 299
9411 041	Återbetalning mervärdesskatt avseende tidigare år än 1998	0	-4 396
9411 042-043	Återbetalning till utländska företag, ambassader m.m.	-1 029 556	-1 198 055
9411 051-053	Debiterad mervärdesskatt att återfå	-221 542 589	-206 201 580
9411 061	Mervärdesskatt på elektroniska tjänster	73 267	72 980
9411 071	Avräkning ingående mervärdesskatt, staten	-30 570 002	-29 584 689
9411 072	Avgift på icke statlig finansiering	2 198	1 941
9411 081	Återbetalning av Öresundsbron till utländska företagare	-4 949	-3 983
9411 082	Ersättning från Danmark för dansk del av återbetalning av Öresundsbron	2 743	2 017
	Summa mervärdesskatt	237 752 615	228 659 064
	Övriga skatter på varor och tjänster		
9424	Tobaksskatt	10 997 033	10 657 239
9425	Alkoholskatt	12 189 210	12 167 668
9428	Energiskatt	66 331 630	67 126 856
9431	Särskild skatt på elektrisk kraft från kärnkraftverk	3 883 778	3 895 412
9435	Särskild skatt mot förorening	58 728	52 427
9436	Skatt på avfall	277 858	245 955
9437	Skatt på bekämpningsmedel och gödselmedel	59 524	54 553
9452	Skatt på annonser och reklam	392 593	334 730
9454	Skatt på spel	16 814	18 358
9462	Vägavgifter	168 421	157 213
9464	Skatt på trafikförsäkringspremier m.m.	2 912 050	2 952 194
9481 021,31,42	Övriga skatter på varor och tjänster	189 847	154 145
	Summa övriga skatter på varor och tjänster	97 477 485	97 816 750

Anslagsredovisning inkomsttitlar (tkr)

INKOMSTTITEL	2011-12-31	2010-12-31	
9600	Betalningsdifferenser, skattekonto		
9611	Betalningsdifferenser, anstånd, netto	3 409 891	1 601 926
9621	Uppbördsförluster, netto, fysiska personers inkomstskatt	-2 199 562	-1 922 348
9622	Uppbördsförluster, netto, juridiska personers inkomstskatt	-277 405	-305 207
9623	Uppbördsförluster, netto, arbetsgivaravgifter	-895 060	-872 345
9624	Uppbördsförluster, netto, mervärdesskatt	-1 689 822	-1 743 552
9625	Uppbördsförluster, netto, räntor m.m.	-1 286 093	-850 708
9631	Betalningsdifferenser, övriga	-16 979 750	-16 333 325
	Summa betalningsdifferenser, skattekonto	-19 917 802	-20 425 559
9800	Skattetillegg och förseningsavgifter		
9811	Skattetillegg	1 421 464	1 174 330
9821	Förseningsavgifter	332 297	246 687
	Summa skattetillegg och förseningsavgifter	1 753 760	1 421 017
2300	Ränteinkomster		
2394	Övriga ränteinkomster	5	1
2397	Räntor på skattekonto m.m. netto	1 231 994	1 004 351
	Summa ränteinkomster	1 231 999	1 004 352
	Offentligrättsliga avgifter		
2511	Ansökningsavgifter	2 015	0
2711	Restavgifter och dröjsmålsavgifter	166	929
2714	Sanktionsavgifter m.m.	44	28
2717	Kontrollavgifter vid särskild skattekontroll	31 514	11 266
	Summa offentligrättsliga avgifter	33 738	12 223
2811	Övriga inkomster av statens verksamhet		
2811 009	Statens personadressregister (Spar)	0	1 200
2811 012	Förhandsbesked	786	700
2811 264	Övriga inkomster av statens verksamhet	214 525	101 286
	Summa övriga inkomster av statens verksamhet	215 311	103 186
	SUMMA UPPBÖRD BRUTTO	1 493 530 441	1 415 418 920

Anslagsredovisning inkomstitlar (tkr)

INKOMSTITTEL		2011-12-31	2010-12-31
TILLKOMMER: Utjämningsavgift för LSS-kostnader			
9513	Utgjämningavgift för LSS-kostnader	3 014 600	2 933 385
Summa utjämningsavgift för LSS-kostnader		3 014 600	2 933 385
AVGÅR: Kompensation för mervärdesskatt till kommuner och landsting			
9512 011-013	Kommuner	-33 725 697	-30 753 692
9512 021-023	Landsting	-15 455 357	-14 203 098
9512 031-032	Kommunalförbund	-505 844	-512 029
Summa kompensation för mervärdesskatt till kommuner och landsting		-49 686 899	-45 468 819
Utbetalning av kommunalskattemedel			
9111 331	Kommunal begravningsavgift	-132 137	-130 992
9111 315,332	Begravningsavgift, kyrkoavgift, Svenska kyrkan	-16 057 786	-16 536 999
9111 333	Kyrkoavgift, andra samfund	-208 484	-205 569
9111 311-313	Utbetalning till kommuner, kommunal fastighetsavgift	-349 215 515	-348 156 703
9111 321-322	Utbetalning till landsting	-175 355 218	-175 473 211
Summa utbetalt av kommunalskattemedel		-540 969 140	-540 503 475
9700 Nedsättning av skatter			
9711	Nedsättning, anställningsstöd	-31	-26
9714	Nedsättning, stöd till sjöfart	-1 711 583	-1 818 797
9717	Nedsättning, skattelättnad för vissa byggtjänster	-1 700	-117 140
9721	Nedsättning, stöd för utbildning av personal vård och äldreomsorg	0	47 763
9728	Nystartsjobb	-6 167 977	-3 824 001
9729	Nedsättning jämställdhetsbonus	-112 600	-26 972
Summa nedsättning av skatter		-7 993 891	-5 739 174
Summa tillkommer/avgår		-595 635 329	-588 778 082
SUMMA UPPBÖRD NETTO		897 895 112	826 640 838

Finansieringsanalys (tkr)

	Not	2011	2010
DRIFT			
Kostnader	32	-7 379 418	-6 923 045
Finansiering av drift			
Intäkter av anslag	33	6 600 273	6 176 798
Intäkter av avgifter och andra ersättningar	34	996 233	1 046 637
Intäkter av bidrag		31 803	18 348
Övriga intäkter		15 108	2 892
Summa medel som tillförts för finansiering av drift		7 643 417	7 244 675
Ökning (-) av kortfristiga fordringar		-29 128	-38 933
Minskning (-) av kortfristiga skulder		-133 482	677 754
		-162 610	638 821
Kassaflöde från drift		101 389	960 451
INVESTERINGAR			
Investeringar i materiella tillgångar	35	-88 990	-110 347
Investeringar i immateriella tillgångar		-157 235	-170 864
Summa investeringsutgifter		-246 225	-281 210
Finansiering av investeringar			
Lån från Riksgäldskontoret		222 715	389 738
Kreditiv i Riksgäldskontoret		32 492	-63 436
Amorteringar		-341 196	-381 857
Försäljning av anläggningstillgångar		3 114	12 834
Summa medel som tillförts för finansiering av investeringar		-82 874	-42 721
Förändring av kortfristiga fordringar och skulder		-10 768	-9 002
Kassaflöde till investeringar		-339 867	-332 934

Finansieringsanalys (tkr)

		2011	2010
UPPBÖRDSVERKSAMHET			
Intäkter av avgifter m.m. samt andra intäkter som inte disponeras av myndigheten	6	1 263 695	1 006 251
Intäkter av uppbörd	7	873 701 487	848 535 619
Förändring av kortfristiga fordringar avseende uppbördsverksamhet		13 567 582	-22 785 475
Förändring av kortfristiga skulder avseende uppbördsverksamhet		9 516 001	-533 006
<i>Inbetalningar i uppbördsverksamhet</i>		898 048 764	826 223 388
<i>Medel som tillförts statsbudgeten från uppbördsverksamhet</i>		-897 895 112	-826 640 838
Kassaflöde till uppbördsverksamhet		153 652	-417 450
TRANSFERERINGSVERKSAMHET			
Lämnade bidrag		-97 606 348	-82 896 458
<i>Utbetalningar i transfereringsverksamhet</i>		-97 606 348	-82 896 458
Finansiering av transfereringsverksamhet			
Medel som erhållits från statsbudgeten för finansiering av bidrag		97 606 348	82 896 458
<i>Summa medel som erhållits för finansiering av transfereringsverksamhet</i>		97 606 348	82 896 458
Kassaflöde till transfereringsverksamhet		0	0
FÖRÄNDRING AV LIKVIDA MEDEL		-84 826	210 067
SPECIFIKATION AV FÖRÄNDRING AV LIKVIDA MEDEL			
Likvida medel vid årets början		686 917	476 850
Ökning (+) av kassa och bank		24	9
Ökning (+) av tillgodohavanden RGK		1 496	540 894
Minskning (-) av avräkning med statsverket		-86 346	-330 837
<i>Summa förändring av likvida medel</i>		-84 826	210 067
LIKVIDA MEDEL VID ÅRETS SLUT		602 091	686 917

Tilläggsupplysningar och noter

Redovisningsprinciper

Allmänt

Årsredovisningen är upprättad i enlighet med förordningen (2000:605) om årsredovisning och budgetunderlag (FÅB). Skatteverkets redovisning följer god redovisningssed enligt ESV:s allmänna råd till 2 kap. 5 § FÅB respektive allmänna råd till 6 § i förordningen (2000:606) om myndigheters bokföring.

Alla belopp redovisas i tusentals kronor (tkr) om inget annat anges. Till följd av detta kan avrundningsdifferenser förekomma.

Ändrade redovisningsprinciper

För anläggningstillgångar har mindre värde ändrats från 10 000 kronor till ett halvt prisbasbelopp, se vidare under anläggningstillgångar.

Ändrad klassificering

Från och med år 2011 avräknas inkomsttitel 2811 012, Avgift förhandsbesked, som intäkt av övriga avgifter. Tidigare avräknades den som intäkt av uppbörd. Jämförelsetalet i not 6 och 7 har justerats.

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 uppbördssystemen för arvs- och gåvoskatt och systemet för punktskatter.

Brytdag och periodiseringar

Löpande redovisning och anslagsavräkning har gjorts till och med den för statliga myndigheter gemensamma brytdagen den 5 januari 2012. Därefter har intäkter och kostnader över 100 000 kronor periodiserats.

Anläggningstillgångar

Skatteverket äger anläggningstillgångar avseende rättigheter och andra immateriella anläggningstillgångar samt maskiner, inventarier och installationer där tjänsten att tillhandahålla dessa anläggningar säljs till Kronofogden.

Som anläggningstillgångar redovisas investeringar med en beräknad ekonomisk livslängd om minst tre år och ett anskaffningsvärde om minst ett halvt prisbasbelopp, för år 2011 motsvarar det 21 400 kronor. För förbättringsutgifter på annans fastighet ska anskaffningsvärdet uppgå till minst 100 000 kronor, utom för lås och larm där beloppsgränsen är ett halvt prisbasbelopp. Avskrivning görs från det halvår då tillgången tas i bruk och sker linjärt över den bedömda ekonomiska livslängden.

Utgifter för egen utveckling av dataprogram balanseras som immateriell anläggningstillgång, om de beräknas bli av betydande värde (100 000 kronor) för verksamheten under kommande år. Avskrivningar påbörjas när dataprogrammet tas i bruk.

Följande avskrivningstider tillämpas för anläggningar som bokförs som tillgång:

- Datorer och kringutrustning, 3 år
- Bilar, 5 år
- Licenser och rättigheter, 3–5 år
- Egenutvecklade dataprogram, 5 år
- Förbättringsutgifter på annans fastighet, 3–10 år eller enligt hyreskontraktets löptid
- Kontorsmöbler, 10 år
- Övriga inventarier, 5 år

Mobiltelefoner och liknande utrustning bedöms ha en livslängd som är kortare än tre år och kostnadsförs direkt. I de fall myndigheten gör en annan bedömning av livslängden och beloppskriteriet är uppfyllt får utrustningen skrivas av på tre år.

Uppskov reavinst vid bostadsförsäljning

Det samlade uppskovsbeloppet för reavinst vid bostadsförsäljning uppgår till 249,9 miljarder kronor. Antalet personer som har uppskov uppgår till 597 132 personer. Skatten på reavinst vid bostadsförsäljning uppgår i år till 22 procent. Om alla uppskov i år skulle återföras till beskattning skulle det innebära en skatteintäkt på runt 55 miljarder kronor. Uppskovsbeloppen ligger utanför de redovisade beloppen i årsredovisningen då det inte går att förutse när eller med vilken räntesats uppskoven kan resultera i ett inflöde av pengar.

Värderingsprinciper

Uppbördsfordringar

Skattekontofordringarna som överlämnats till Kronofogden för indrivning, restförda skattekontofordringar, värderas kollektivt. Värderingen av vad som beräknas inflyta av fordran baseras på det procentuella förhållandet utifrån vad som redovisats som inbetalning från Kronofogden under året, ställt mot den utgående fordran. Normalt har merparten av skattekontofordringarna inte förfallit till betalning på bokslutsdagen. Restföring av kontounderskott som förfallit till betalning sker löpande. Skatteverket gör bedömningen att inte värdereglerade fordringar som ännu inte är restförda. Övriga uppbördsfordringar värderas enligt lägsta värdets princip.

Övriga fordringar

Fordringarna värderas enligt lägsta värdets princip vilket innebär att de tas upp till det värde som Skatteverket beräknar kommer att betalas in.

Leverantörsskulder

Leverantörsskulden värderas till sitt nominella värde.

Uppbördsutfallet och betalningsdifferensen

För kommentarer till, och närmare analys av, uppbördsutfallet hänvisas till resultatredovisningen. Här lämnas endast viss kompletterande information om den bokföringstekniska effekten av att kassamässigheten i redovisningen mot statsbudgeten uppnås genom en speciell inkomsttitelgrupp som kallas *Betalningsdifferenser*.

På nästa sida visas saldona på skattekontot efter den avstämning som gjordes i början av januari 2012. Saldoställningen i tabellen avser det så kallade skattemyndighetssaldot efter det att underskott i vissa fall förts över till Kronofogden för indrivning. I saldona har beaktats även avräkning av slutlig skatt för de individer och företag där avräkningen för taxeringsår 2011 ännu inte kommit upp på den enskilda skattebetalarens skattekonto men där avräkningsbeloppet är fastställt och beaktat på inkomsttitel i uppbördsutfallet.

Överskotten på skattemyndighetssaldot uppgick efter avstämningen för december 2011 till 20,7 miljarder kronor för alla som ska betala skatt sammantaget. Vid utgången av 2010 uppgick motsvarande överskott till 20,0 miljarder kronor. Av tabellen nedan framgår också fördelningen av saldona på olika kategorier skattskyldiga efter avstämning för december 2011. Överskottet för fysiska personer är 6,5 miljarder kronor. För juridiska personer är det samlade överskottet 14,2 miljarder kronor.

Underskotten på skattemyndighetssaldot uppgick efter december 2011 till 32,9 miljarder kronor. Även underskotten påverkas av slutavräkningen av inkomstskatt. För dem som fick sina slutskattebesked i augusti har kvarstående obetalt underskott restförts i samband med den avstämning som gjordes i början av januari 2012. För dem som fick sina slutskattebesked i september kommer underskotten att restföras i början av februari 2012, om man inte betalt innan dess. För dem som fick sina slutskattebesked i december sker vid utebliven betalning restföring i början av maj år 2012.

Saldo på skattekontot (skattemyndighetssaldo), avstämning i början av januari 2012

Kategori	Belopp, mnkr	
	överskott	underskott
Fysiska personer, löntagare	2 452	-7 797
Fysiska personer, näringsidkare	4 060	-8 038
Offentliga myndigheter	1 085	-97
Övriga juridiska personer	13 106	-16 927
Summa	20 702	-32 858

Källa: Bearbetning av databasen Gin-skatt

Saldo på skattekontot (skattemyndighetssaldo) 2011 och 2010

	2011	2010
Överskott på skattekonto sista avstämningsdagen		
Saldo, mnkr	20 702	20 009
Underskott på skattekonto sista avstämningsdagen		
Saldo, mnkr	-32 858	-30 949

Källa: Bearbetning av databasen Gin-skatt

Tabellen nedan visar saldot hos Kronofogden avseende restförda skattekontofordringar. Där ingår dels de belopp som lämnats över från Skatteverket till Kronofogden, dels den debitering av kostnadsräntor som Kronofogden gjort efter det att beloppen restfördes (allt netto för betalningar som sedan gjorts till Kronofogden). Saldot för

restförda skattekontofordringar uppgick efter december månad 2011 till 42,6 miljarder kronor, vilket är i nivå med föregående år. Totalt har drygt 165 000 skattebetalare en skuld hos Kronofogden som beror på obetalda skatter på skattekontot.

Saldo för restförda skattekontofordringar efter avstämningen i början av januari 2012

Kategori	Belopp, mnkr	Antal
Fysiska personer, löntagare	-12 974	86 339
Fysiska personer, näringsidkare	-4 165	20 618
Juridiska personer	-25 431	58 497
Summa 2012-01-06	-42 570	165 454
Summa 2011-01-06	-42 404	175 601

Källa: Bearbetning av databasen Gin-skatt.

Kommentar: I finansiella redovisningen uppgår restförda skattekontofordringar till 42 601 mnkr. Skillnaden avser inbetalningar på 31 mnkr gjorda 1–6 januari 2012.

Noter (tkr)

Resultaträkningen

	2011	2010
1 Intäkter av avgifter och andra ersättningar		
Ersättning enligt 4 § avgiftsförordningen*	130 427	114 741
Avgifter från Spar	11 941	10 731
Information ur dataregister	204	169
Intäkter aviseringsystemet, inomstatliga	9 436	8 171
Intäkter aviseringsystemet	15 156	12 744
Kopior av allmän handling	219	284
Ansökningsavgift ID-kort	38 406	36 213
Ansökningsavgifter prissättningsbesked	600	0
Intäkter från Kronofogden och Lantmäteriet för levererat verksamhetsstöd**	357 088	399 000
Ersättning från AP-fonden och Pensionsmyndigheten för adm. av uppbörderna av fondmedel	423 314	445 087
Ickestatliga medel enligt 6 kap. 1 § kapitalförsörjningsförordningen	16	437
Reavinster	1 657	2 284
Övrigt***	9 425	19 059
Summa	997 890	1 048 921

* Förändringen avser intäkter för ökad fakturering främst till Försäkringskassan och Pensionsmyndigheten avseende samverkan kring servicekontor. Denna verksamhet har utökats och införda kontor 2010 ger helårseffekt 2011.

** Lägre intäkter avser främst minskad omfattning av tjänster för Kronofogdens räkning.

*** År 2010 innehöll posten en faktura avseende slutavräkning till Kronofogden för 2009 på 10 900 tkr.

Sammanställning tjänsteexport

Avgiftsintäkter (ingår i posten Ersättning enligt 4§ avgiftsförordningen)	11 437	17 844
Kostnader	-13 731	-16 638
Summa (kapitalförändring i tjänsteexport)*	-2 294	1 206

* Se not 9.

2 Intäkter av bidrag

Från statliga myndigheter*	15 868	9 962
Från övriga organisationer och ideella föreningar	1 189	110
Från EU**	14 746	8 275
Summa	31 803	18 348

* Ökade bidrag för nystartsjobb samt ett bidrag från Kammarkollegiet för rättsväsendets informationsförsörjning (RIF).

** Skillnaden består av ökade intäkter i EU-uppdrag. Främst fiscalis och exportfrämjande verksamhet i Albanien.

3 Finansiella intäkter

Ränta på räntekonto i RGK*	14 975	2 210
Övrigt**	133	682
Summa	15 108	2 892

* Den ökade intäktsräntan beror på att behållningen på räntekontot har ökat samt att räntenivån successivt har höjts.

** Skillnaden beror främst på att retroaktiva ränteintäkter för åren 2003–2009 från Statens tjänstepensionsverk (SPV) korrigerades under år 2010.

4 Kostnader för personal

Lönekostnader exkl. sociala avgifter	-3 591 494	-3 491 144
Övrigt	-1 705 544	-1 668 448
Summa	-5 297 039	-5 159 591

Noter (tkr)

Resultaträkningen

	2011	2010
5 Finansiella kostnader		
Ränta på räntekonto i RGK*	-97	-5
Ränta på lån i RGK avseende anläggningstillgångar**	-16 794	-5 370
Övrigt***	-851	-1 738
Summa	-17 742	-7 113

* Avser ränta på återbetalt anslagssparande.

** Räntenivån har successivt ökat, vilket medfört ökade räntekostnader.

*** 2010 års räntekostnader består till stor del av ökade räntekostnader i samband med retroaktiva avgifter från SPV för åren 2003-2009.

6 Intäkter av avgifter och andra intäkter som inte disponeras av myndigheten

Intäkter av ansökningsavgifter äktenskapsregistret*	2 015	0
Intäkter av avgift för förhandsbesked**	786	700
Intäkter av avgifter Statens personadressregister (Spar)***	0	1 200
Intäkter av skadestånd ****	28 901	0
Ränteintäkter, utomstatliga	1 231 994	1 004 351
Summa	1 263 695	1 006 251

* Skatteverket övertog från 1 oktober 2011 hanteringen av äktenskapsregistret från Domstolsverket.

** Intäkter avseende avgifter för förhandsbesked, redovisas från år 2011 som intäkt av avgift istället för intäkt av uppbörd. Jämförelsetalet är justerat med 700 tkr, flyttats från intäkter av uppbörd till intäkter av avgifter som inte disponeras av myndigheten. Se not 7.

*** Intäkterna för Statens personadressregister redovisas från år 2011 i sin helhet som intäkter av avgifter i verksamhetsavsnittet. Se not 1.

**** Tilldömt skadestånd för skada staten vållats avseende bedrägeribrott för utbetalning av skattereduktion för hushållsnära tjänster.

7 Intäkter av uppbörd

Intäkter av skatter med mera

Inkomstskatter, fysiska personer	586 479 788	554 474 529
Inkomstskatter, juridiska personer	172 987 350	160 727 975
Ofördelbara skatter	8 381 858	6 285 546
Arbetsgivaravgifter	407 130 533	385 330 444
Skatt på egendom	3 805	9 395
Mervärdesskatt	237 752 615	228 659 064
Övriga skatter på varor och tjänster	97 477 485	97 816 750
Skattetillägg, förseningsavgift	1 753 760	1 421 017
Räntor, dröjsmålsavgift, böter	31 729	12 224
Övriga inkomster av statens verksamhet*	210 495	101 286
	1 512 209 418	1 434 838 229

Tillkommer/avgår

LSS-utjämningsavgift (lag om stöd och service till vissa funktionshindrade)	3 014 600	2 933 385
Kommun- och landstingsmoms	-49 686 899	-45 468 819
Kommunalskatter, utbetalda	-540 969 140	-540 503 475
Nedsättningar, nystartsjobb, byggstimulans, sjöfartsstöd, jämställdhetsbonus med flera	-7 993 891	-5 739 174
	-595 635 329	-588 778 082

Noter (tkr)

Resultaträkningen

	2011	2010
<i>Periodiseringar:</i>		
Upplupna kostnader slutreglering av kommunalskatt	-25 326 845	13 878 947
Periodiserade intäkter av skatter m.m.	-11 335 564	-5 596 827
Värdereglering	-183 443	27 979
Konstaterade uppbördsförluster	-6 026 751	-5 834 627
	-42 872 602	2 475 472
Summa	873 701 487	848 535 619
* Se not 6 ** angående avgifter för förhandsbesked, jämförelsetalet har justerats med 700 tkr.		
8 Lämnade bidrag		
<i>Lämnade bidrag till statliga myndigheter</i>		
Stöd för nystartsjobb	-94 244	-61 404
	-94 244	-61 404
<i>Lämnade bidrag till övriga statliga sektorn</i>		
Riksbankens jubileumsfond	-5 000	-5 000
Stöd för nystartsjobb	-591	-557
	-5 591	-5 557
<i>Lämnade bidrag till kommuner och landsting</i>		
Kommunalekonomisk utjämning kommuner	-61 339 072	-52 916 251
Kommunalekonomisk utjämning landsting	-23 664 301	-19 832 997
Utjämningsbidrag LSS, kommuner	-3 014 600	-2 933 385
Stöd för nystartsjobb, med flera till kommuner	-552 998	-355 212
Stöd för nystartsjobb till landsting	-66 194	-43 796
	-88 637 165	-76 081 641
<i>Lämnade bidrag till EU</i>		
Mervärdesskattebaserad avgift till EU	-1 563 603	-1 444 061
	-1 563 603	-1 444 061
<i>Lämnade bidrag till övriga kommunala sektorn</i>		
Bidrag till rådet för kommunal redovisning	-1 050	-1 050
Bidrag till rådet för främjande av kommunala analyser	-3 000	-3 000
Bidrag till ett nationellt benchmarkingsprojekt*	0	-2 300
	-4 050	-6 350
<i>Lämnade bidrag till företag och enskilda personer</i>		
Byggstimulans, stöd nystartsjobb, jämställdhetsbonus	-5 568 281	-3 459 406
Sjöfartsstöd	-1 711 583	-1 818 797
Nordiska skattevetenskapliga forskningsrådet	-419	-479
Ersättning i ärenden och mål om skatt**	-20 769	-13 660
Ersättning för kostnad bankgaranti skalbolag	0	-260
Ersättning rättegångs- och rättshjälpskostnader	-349	-197
Skadestånd***	-293	-4 643
	-7 301 695	-5 297 444
Summa	-97 606 348	-82 896 458

* Skatteverket har 2011 inte tilldelats några medel för utbetalning av bidrag till ett nationellt benchmarkingprojekt.

** Ersättningar i ärenden och mål om skatt varierar mellan åren, 2011 var det färre ärenden men högre belopp.

*** Posten innehöll 2010 ett enskilt skadestånd till företag med ett belopp av 4 200 tkr.

Noter (tkr)

Resultaträkningen

	2011	2010
9 Årets kapitalförändring		
Upplupna kostnader, slutreglering av kommunalskatt	-25 326 845	13 878 947
Periodiserade intäkter skattekonto	8 428 274	15 250 022
Periodiserade intäkter vägavgifter	-38	401
Periodiserade intäkter moms utländska företagare	154 003	-421 691
Konstaterad uppbördsförlust skattekontofordringar	-6 026 751	-5 834 627
Periodiserade intäkter skadestånd	209 543	0
Värdereglering skadestånd	-184 673	0
Värdereglering skattekontofordringar	-183 443	27 979
Tjänsteexport	-2 294	1 206
Summa	-22 932 224	22 902 237

Kapitalförändringen utgörs av periodiseringar, värdereglering avseende befarade förluster och intäktskorrigeringar på grund av konstaterade förluster. Kapitalförändringen utgörs även av tjänsteexport.

Noter (tkr)

Balansräkningen

	2011	2010
10 Balanserade utgifter för utveckling		
Ingående anskaffningsvärde	1 146 593	1 063 633
Årets anskaffning	145 758	151 761
Utrangering	-16 487	-68 801
Kvarvarande anskaffningsvärde	1 275 863	1 146 593
Ingående ackumulerad avskrivning	-543 761	-387 732
Årets avskrivning	-203 835	-224 830
Återföring avskrivning vid utrangering	16 487	68 801
Utgående ackumulerad avskrivning	-731 108	-543 761
Bokfört värde	544 755	602 832

Balanserade utgifter för utveckling avser utgifter för egenutveckling av it-system. Årets utrangering består av nedskrivning av utvecklingsprojekt där restvärdet uppgick till 15 587 tkr. Den övriga delen av utrangeringen uppgår till 900 tkr och avser anläggningar utan värde som inte längre används.

11 Rättigheter och andra immateriella anläggningstillgångar

Ingående anskaffningsvärde	255 506	240 640
Årets anskaffning*	11 478	19 103
Utrangering	-1 482	-4 237
Kvarvarande anskaffningsvärde	265 502	255 506
Ingående ackumulerad avskrivning	-233 381	-218 738
Årets avskrivning	-11 749	-18 568
Återföring avskrivning vid utrangering	1 482	3 924
Utgående ackumulerad avskrivning	-243 648	-233 381
Bokfört värde	21 854	22 125

* Under 2010 anskaffades licenser för cirka 11 200 tkr vilket gav ett högre anskaffningsbelopp än ett normalår.

12 Förbättringsutgifter på annans fastighet

Ingående anskaffningsvärde	163 578	200 800
Årets anskaffning	15 660	-16 330
Utrangering	-5 272	-20 891
Kvarvarande anskaffningsvärde*	173 967	163 578
Ingående ackumulerad avskrivning	-87 536	-93 185
Årets avskrivning	-13 830	-14 535
Återföring avskrivning vid utrangering	4 434	20 185
Utgående ackumulerad avskrivning	-96 932	-87 536
Bokfört värde	77 035	76 043

* Av kvarvarande anskaffningsvärde 2011 avser 1 891 tkr pågående förbättringsutgifter och 172 076 tkr färdigställda förbättringsutgifter. Motsvarande uppgifter avseende 2010 är 200 tkr pågående och 163 378 tkr färdigställda förbättringsutgifter.

Noter (tkr)

Balansräkningen

	2011	2010
13 Maskiner, inventarier, installationer m.m.		
Ingående anskaffningsvärde	1 219 279	1 265 111
Årets anskaffning	73 403	126 707
Utrangering	-157 817	-172 539
Kvarvarande anskaffningsvärde	1 134 865	1 219 279
Ingående ackumulerad avskrivning	-910 334	-956 606
Årets avskrivning	-104 092	-108 528
Återföring avskrivning vid utrangering	153 942	154 799
Utgående ackumulerad avskrivning	-860 484	-910 334
Bokfört värde	274 381	308 945

År 2011 ändrades föreskrifterna för vilket värde en anskaffning ska ha för att få redovisas som en anläggningstillgång. Den nya gränsen inom Skatteverket följer ESVs riktlinje och uppgår till ett halvt prisbasbelopp (21,4 tkr). Skatteverket har tidigare tillämpat beloppet 10 tkr som gräns. Detta har medfört att färre inköp har redovisats som anläggningstillgångar 2011.

14 Kundfordringar	7 952	5 874
--------------------------	--------------	--------------

Ökningen beror främst på ökad fakturering i aviseringssystemet.

15 Fordringar hos andra myndigheter		
Kundfordringar och övriga fordringar*	101 942	15 289
Skatteverkets fordringar avseende indrivna medel via KFM**	256 011	296 810
Mervärdesskattefordran	117 306	96 719
Summa	475 259	408 818

* Skillnaden beror till stor del på att posten år 2010 innehöll kreditfakturer till ett värde av cirka 78 000 tkr till Kronofogden avseende prisjustering av stödtjänster och beställningar. Skillnaden beror även på att faktureringen för samverkan kring servicekontor till Försäkringskassan och Pensionsmyndigheten har ökat.

** Skatteverkets fordringar avseende indrivna medel via Kronofogden avser indrivna medel under december månad.

16 Uppbördsfordringar		
Fordringar Statens personadressregister (Spar)	0	1 600
Fordringar skattekonto	43 598 082	40 700 699
Fordringar skattekonto, restförda	42 601 283	42 403 840
– värdereglering	-38 219 583	-38 036 140
Fordringar skadestånd	209 543	0
– värdereglering	-184 673	0
Fordringar vägavgifter	4 993	5 031
Summa	48 009 645	45 075 031

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

Anstånden uppgår vid utgången av 2011 till:

Skattekonto	19 252 591	26 101 682
Gamla skattesystemet	100	32 910
Totalt	19 252 691	26 134 592

Noter (tkr)

Balansräkningen

	2011	2010
17 Övriga fordringar		
Fordran avseende utlägg konkursansökningsavgifter	1 052	629
Övrigt*	1 487	4 680
Fordran kommuner och landsting avseende slutreglering kommunalskatt för inkomståret 2009**	0	16 502 196
Summa	2 539	16 507 505

* Förändringen består till stor del av en minskad fordran till Frankrike för exportfrämjande verksamhet i Albanien.

** Slutavräkningen varierar starkt mellan åren. I år uppstod en skuld vid slutavräkningen för inkomståret 2010, se not 29.

18 Periodavgränsningsposter

Förutbetalda hyreskostnader	121 979	104 055
Övriga förutbetalda kostnader	58 884	84 146
Upplupna bidragsintäkter	2 528	4 333
Övriga upplupna intäkter*	5 452	32 929
Summa	188 842	225 464

* Jämförelsetalet innehåller upplupna intäkter från Kronofogden motsvarande 27 603 tkr. År 2011 har Skatteverket fakturerat motsvarande poster under innevarande år.

Noter (tkr)

Balansräkningen

	2011	2010
19 Avräkning med statsverket		
Uppbörd		
Ingående balans	-106 091	-286 661
Redovisat mot inkomsttitel		
Inkomster	-1 496 545 041	-1 418 352 305
Utgifter	598 649 929	591 711 467
Uppbördsmedel som betalats till icke räntebärande flöde	897 954 054	826 821 407
Skulder som avser Uppbörd	-47 150	-106 091
Anslag i icke räntebärande flöde		
Ingående balans	7 952	-436
Redovisat mot anslag	89 622 929	77 157 363
Medel hänförliga till transfereringar m.m. som betalats till icke räntebärande flöde	-89 630 387	-77 148 976
Fordringar avseende anslag i icke räntebärande flöde	494	7 952
Anslag i räntebärande flöde		
Ingående balans	-216 089	242 162
Redovisat mot anslag*	6 675 429	6 238 262
Anslagsmedel som tillförts räntekonto	-6 740 337	-6 696 513
Återbetalning av anslagsmedel	12 706	0
Skulder avseende anslag i räntebärande flöde	-268 291	-216 089
Fordran avseende semesterlöneskuld som inte har redovisats mot anslag		
Ingående balans	304 450	365 993
Korrigerig av ingående balans/övergångseffekt**	0	-10 238
Redovisat mot anslag under året enligt undantagsregeln	-85 628	-51 305
Fordran avseende semesterlöneskuld som inte har redovisats mot anslag	218 823	304 450
Övriga fordringar/skulder på statens centralkonto i Riksbanken		
Ingående balans	0	0
Inbetalningar i icke räntebärande flöde	1 598 217 171	1 513 609 209
Utbetalningar i icke räntebärande flöde	-789 893 504	-763 936 777
Betalningar hänförliga till anslag och inkomsttitlar	-808 323 667	-749 672 432
Övriga fordringar på statens centralkonto i Riksbanken	0	0
Summa avräkning med statsverket	-96 124	-9 778

* Jämförelsetalet innehåller en korrigerig av en differens på den balanserade kapitalförändringen som uppkom före övergången till kostnadsförlig anslagsavräkning. Se not 22 och 33.

** Jämförelsetalet innehåller en korrigerig av övergångseffekt avseende del av ingående balans som avsåg annan löneskuld än semesterlöneskuld 2008-12-31.

Noter (tkr)

Balansräkningen

	2011	2010
20 Kassa och bank		
Behållning räntekonto i Riksgäldskontoret	697 995	696 499
Kontantkassor	205	194
Moms elektroniska tjänster	16	3
Summa	698 215	696 695

21 Statskapital		
Ingående balans	139	109
Nytt kapital*	73	30
Utgående balans	212	139

* Avser statskapital utan avkastningskrav som använts för att finansiera konst.

22 Balanserad kapitalförändring		
Ingående balans (ej föregående års kapitalförändring)	18 254 590	4 430 974
Korrigerig av IB Balanserad kapitalförändring*	0	-10 760
Föregående års kapitalförändring	22 902 237	13 834 376
Utgående balans	41 156 828	18 254 590

Utgående balans är fördelat på

– uppbörd	-22 929 930	18 243 896
– tjänsteexport	-2 294	10 694
Summa	-22 932 224	18 254 590

* Jämförelsetalet innehåller en korrigerig av en differens på den balanserade kapitalförändringen som uppkom före övergången till kostnadsässig anslagsavräkning. Se not 19 och 33.

Den balanserade kapitalförändringen utgörs dels av periodiseringar, dvs skillnaden mellan bokförda uppbördsintäkter och betalda skatter och avgifter redovisade mot statsbudgeten, dels av värdereglering av fordringar samt förluster.

23 Avsättning för pensioner och liknande förpliktelser

Ingående avsättning	169 502	182 823
Årets pensionskostnad*	3 865	70 600
Årets pensionsutbetalningar till Statens tjänstepensionsverk	-79 243	-83 921
Utgående avsättning	94 124	169 502

* Under året har pensionskostnaderna minskat till följd av ändrade förutsättningar vid beslut om delpension. Förutsättningar att bevilja delpensioner ändrades genom internt beslut i slutet av 2010.

Pensionsförpliktelser som faststälts av Statens tjänstepensionsverk för år 2011 har minskat med 54 501 tkr (inklusive särskild löneskatt). De beslut som har beviljats av myndigheten men som ej ingår i den pensionsskuld som Statens tjänstepensionsverk har beräknat har minskat med 20 876 tkr (inklusive särskild löneskatt).

Noter (tkr)

Balansräkningen

	2011	2010
24 Övriga avsättningar	67 765	61 198
Varav avsättningar för engångspremier		
Ingående avsättning för engångspremier	4 706	28 504
Årets kostnad för engångspremier	2 035	1 660
Årets utbetalningar för engångspremier	-6 741	-25 458
Utgående avsättning	0	4 706
<p>Avsättningen avser engångspremie för särskild pensionsersättning för personer som sagts upp pga omstruktureringar. Engångspremie betalas för den som fyllt 55 år men inte 61 år sista anställningsdagen.</p>		
Varav avsättningar för Trygghetsstiftelsen		
Ingående avsättning för kompetens- utveckling/växling	56 492	60 574
Årets förändring för kompetens -utveckling/växling	10 767	-4 082
Utgående avsättning	67 259	56 492
Varav avsättningar för lokalkostnader		
Ingående avsättning för lokalkostnader	0	0
Årets förändring för lokalkostnader*	507	0
Utgående avsättning	507	0
<p>* Avsättning har gjorts för lokalkostnader i Vimmerby där verksamhet inte längre bedrivs.</p>		
25 Lån i Riksgäldskontoret		
Ingående låneskuld	889 431	881 550
Årets upptagna lån	222 715	389 738
Årets amorteringar	-341 196	-381 857
Utgående låneskuld	770 951	889 431
<p>Skatteverket disponerar en låneram på 1 140 000 tkr. I låneramen ska även rymmas kreditiv avseende egenutvecklade IT-system, se not 26.</p>		
26 Övriga krediter i Riksgäldskontoret		
Kreditiv avseende egenutvecklade IT-system	101 633	69 141
27 Skulder till andra myndigheter		
Avräkning med Kronofogden (Rex-skattekontot)*	144 519	142 418
Arbetsgivaravgifter	99 513	88 672
Övrigt**	96 807	88 105
Summa	340 839	319 195
<p>* Skulden till Kronofogden avser utmäta medel från skattekontot under december månad. ** Posten innehåller leverantörsskulder, särskild löneskatt på Kåpan (kompletterande ålderspension) och IÅP (individuell ålderspension) premier för avtalsförsäkringar samt utgående mervärdesskatt.</p>		
28 Leverantörsskulder	235 632	207 140
<p>Skulden har ökat främst hos tre leverantörer, detta beror på sena beställningar under året där fakturor har förfallodag 2012.</p>		

Noter (tkr)

Balansräkningen

	2011	2010
29 Övriga skulder		
Personalens källskatt	89 648	77 684
Skuld avseende moms till utländsk företagare inom EU	267 688	421 691
Kontoöverskott skattekonto*	20 702 312	20 009 008
Returer m.m. skattekonto	2 488	810
Returer gamla uppbördssystem	2 191	5 741
Inbetalda uppbördsmedel gamla uppbördssystem	4	60
Skuld till kommuner och landsting avseende slutreglering kommunalskatt för inkomståret 2010**	8 824 648	
Outredda medel	6 639	4 986
Övriga skulder	623	578
Summa	29 896 242	20 520 559

* Kontoöverskott skattekonto förklaras huvudsakligen av skattskyldigas kompletteringsinbetalningar för att täcka den slutliga skatten vilken avräknas först under 2012. Till viss del utgörs överskotten också av oreglerade skulder avseende överskjutande ingående mervärdesskatt eller andra återbetalningar som inte hunnit effektueras per balansdagen.

** Slutavräkning av kommunalskatte medel kan variera mellan åren. Slutavräkningen görs i januari månad andra året efter inkomståret. Då justeras de totala slutliga kommunalskatte medlen mot de preliminära medel som betalades ut till kommuner och landsting under inkomståret. Förra årets slutavräkning resulterade i en fordran på kommuner och landsting. Se not 17.

30 Depositioner*

Deposition avseende ackordsuppgörelse	27 676	27 676
Betalsäkrade medel	4 733	872
Skuldsanering	1	8
Överenskommelse om företrädaransvar	2 651	2 361
Utdelning i konkurs**	21 983	6 677
Betalningsupplupning	1 125	315
Deponerade medel upplagshavare alkoholskatt	37	30
Summa	58 205	37 939

* Avser inbetalningar som Skatteverket erhållit i sin roll som borgenär för statens fordringar.

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

31 Periodavgränsningsposter

Upplupna semesterlöner inkl. sociala avgifter	364 117	398 223
Upplupna löner och arvoden inkl. sociala avgifter*	9 958	39 371
Oförbrukade bidrag utomstatliga**	9 741	22 864
Oförbrukade bidrag inomstatliga	209	314
Upplupen avgiftsminskning till Trygghetsstiftelsen***	450	5 000
Förutbetalda intäkter	539	853
Övriga upplupna kostnader****	29 132	21 856
Summa	414 146	488 481

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

** Oförbrukade bidrag är hänförlig till den internationella verksamheten.

*** Avsättning för beslutade åtgärder under nästkommande år, inga nya beslut har fattats om åtgärder därav minskad avsättning i förhållande till jämförelsetalet.

**** Förändringen beror på att brytdagen för inläsning av fakturor tidigarelagts från den 10 januari till till 5 januari.

Noter (tkr)

Finansieringsanalysen

	2011	2010
32 Finansieringsanalys, kostnader		
Kostnader enligt resultaträkningen	-7 647 368	-7 256 514
<i>Justeringar</i>		
Avskrivningar	333 506	366 461
Realisationsförluster	3 256	8 208
Förändring av balansposten Avsättningar till pensioner	-75 378	-17 974
Förändring av balansposten Avsättningar till engångspremier	-4 706	-19 145
Förändring av balansposten Avsättningar till trygghetsstiftelsen	10 767	-4 082
Förändring av balansposten Avsättningar till lokaler	507	0
Kostnader enligt finansieringsanalysen	-7 379 418	-6 923 045
33 Finansieringsanalys intäkter av anslag	6 600 273	6 176 798
Jämförelsetalet innehåller en korrigerigering av en differens på den balanserade kapitalförändringen som uppkom före övergången till kostnadsässig anslagsavräkning. Se not 19 och 22.		
34 Finansieringsanalys, intäkter av avgifter och andra ersättningar		
Intäkter av avgifter och andra ersättningar enligt resultaträkningen*	997 890	1 048 921
<i>Justeringar</i>		
Realisationsvinster	-1 657	-2 284
Intäkter av avgifter och andra ersättningar enligt finansieringsanalysen	996 233	1 046 637
* Förändring, se not 1.		
35 Investeringar i materiella tillgångar	-88 990	-110 347
I posten ingår ej årets anskaffning av konst från Statens konstråd motsvarande 73 tkr. Motsvarande belopp 2010 var 30 tkr. Se not 21.		

Sammanställning av väsentliga utgifter

(mnkr om inte annat anges)

	2011	2010	2009	2008	2007
Låneram i RGK					
Beviljad	1140	1150	1105	965	965
Utnyttjad totalt	918	959	1014	786	715
– Varav lån i Riksgäldskontoret*	873	959	1014	786	715
– Varav anskaffning av anläggningstillgångar där lån inte har tagits upp**	46				
Beviljad kontokredit hos RGK	657	647	619	611	761
Högsta utnyttjad kontokredit under året	445	93	420	403	–
Räntekostnader och ränteintäkter på räntekontot					
Räntekostnader	0,1	0,0	1,0	3,6	–
Ränteintäkter	15,0	2,2	0,2	2,6	14,6
Avgiftsintäkter för egen disposition	998	1049	894	838	379,1
Beräknat belopp i regleringsbrevet	505	509	457	391	332
Avgiftsintäkter som ej disponeras					
Beräknat belopp i regleringsbrevet	2,4	5,4	3,4	–	875
Utfall avgiftsintäkter som ej disponeras	2,8	1,2	3,5	–	1 028
Anslagskredit					
Beviljad anslagskredit***	725	822	864	813	636
Utnyttjad anslagskredit	85	0	252	167	26
Anslagssparande	193	252	323	32	188
Antalet årsarbetskrafter och medelantalet anställda					
Årsarbetskrafter ****					
Skatteverkets huvudkontor	1 831	1 889	1 948	1 653	1 436
Skatteverkets regioner	7 753	7 260	7 579	8 141	9 014
Kronofogdemyndigheten					2 302
Summa	9 584	9 149	9 527	9 794	12 752
Medelantalet anställda					
Skatteverkets huvudkontor	2 018	2 069	2 094	1 759	1 568
Skatteverkets regioner	8 574	8 355	8 657	9 544	10 110
Kronofogdemyndigheten					2 578
Summa	10 592	10 424	10 751	11 303	14 256
Driftkostnad per årsarbetskraft (tkr)*****	761	752	721	714	659
Årets kapitalförändring (tkr)	-22 932 224	22 902 237	13 834 376	3 072 445	11 893 812
Balanserad kapitalförändring (tkr)	41 156 828	18 254 590	4 430 974	698 307	-10 765 174

* Avser lån och kreditiv som finns upptagna till och med november aktuellt år.

** Avser december innevarande år. Enligt kapitalförsörjningsförordningen 2 kap. 1 § ska, fr o m 2011, utgifter under året för anskaffning av sådana anläggningstillgångar som kommer att finansieras med lån rymmas inom låneramen.

*** Omfattar samtliga anslag med beviljad kredit.

**** Uppgift i december månad för angivet år. Verksamhetsstöd ingår fr o m 2011 i huvudkontoret, jämförelsetal har summerats.

***** Under år 2008 blev Kronofogden en egen fristående myndighet. 2008 års Driftkostnad per årsarbetskraft blir därför inte jämförbar med de övriga åren. I driftkostnader finns IT och övrigt verksamhetsstöd som säljer tjänster åt Kronofogden.

Ersättningar till ledande befattningshavare och Skatteverkets insynsråd

Skattepliktiga ersättningar och andra förmåner till ledande befattningshavare och ledamöter i insynsrådet under 2011 samt redovisning av dessas uppdrag som styrelse- eller

rådsledamot i andra statliga myndigheter och uppdrag som styrelseledamot i aktiebolag enligt förordning (2000:605) om årsredovisning och budgetunderlag.

Skatteverkets ledande befattningshavare

	Lön/Arvode	Förmån	Ledamot i andra styrelser etc.
Ingemar Hansson generaldirektör	1 495 830	38 906	–
Magdalena Andersson överdirektör	1 046 236	38 512	Bolagsverkets insynsråd

Skatteverkets insynsråd 2011

	Lön/Arvode	Ledamot i andra styrelser etc.
Per Classon	8 000	–
Peter Melz	10 000	Peter Melz AB
Krister Andersson	10 000	–
Adriana Lender	6 000	Delegationen för e-förvaltning Reda Pensionsadministration AB (Folksam)
Lennart Sacredeus	17 353	Fastighetsbolaget Morastrand AB i Mora
Anna-Marie Ekström	8 000	–
Lena Westerlund	2 000	*
Simone Fischer-Hübner	6 000	Datainspektionens Insynsråd, MSB:s informations- säkerhetsråd, STINT styrelse

* personen avliden

Intygande om intern styrning och kontroll

Processen för intern styrning och kontroll fungerar tillfredsställande

Skatteverket har en etablerad process för såväl extern som intern riskhantering och den är väl integrerad i planerings- och uppföljningsprocessen. Utgångspunkten för arbetet på samtliga nivåer av verksamheten har varit risker på strategisk och operativ nivå. I syfte att förstärka riskhanteringen har under året riskägare utsetts för de övergripande riskerna. Min bedömning är att jag sammantaget har ett tillräckligt underlag för att lämna en rättvisande redovisning av riskbilden i Skatteverkets verksamhet och att Skatteverket lever upp till kraven som ställs i förordningen om intern styrning och kontroll.

Verksamhetens risker är i huvudsak på en acceptabel nivå ...

Enligt 3 § i myndighetsförordningen ska myndighetens verksamhet bedrivas effektivt, enligt gällande rätt samt på sådant sätt att myndigheten hushållar väl med statens resurser. Resultatet av verksamheten ska också redovisas på ett tillförlitligt och rättvisande sätt. Uppföljningen av risknivån i verksamhetens olika delar visar att Skatteverket på ett tillfredsställande sätt lever upp till kraven som ställs i myndighetsförordningen.

Skatteverket har sammantaget en god effektivitet i förhållande till vårt uppdrag. Flera mätningar, både externa och interna, visar att medborgare och företag har ett högt förtroende för Skatteverket. Egna uppföljningar och överprövningar som sker i domstolar visar att Skatteverket lever upp till kraven på en korrekt och enhetlig rättstillämpning i förhållande till medborgare och företag. Undersökningar visar även att den interna regelefterlevnaden är tillfredsställande. Vidare visar interna beräkningar att Skatteverket har en relativt hög kostnadseffektivitet, vilket visar att Skatteverket hushåller väl med statens resurser.

Inför planeringen av verksamheten för 2011 gjordes riskanalyser inom samtliga delar av Skatteverkets verksamhet. Riskanalyserna resulterade i identifiering av en rad strategiska risker som bedömdes ha så högt riskvärde att åtgärder behövde vidtas. Uppföljningen av åtgärderna kopplade till dessa risker visar att åtgärderna i många fall sänkt risknivån.

Inför 2011 gjordes bedömningen att det fanns en risk för att Skatteverket inte klarar av att möta den stora efterfrågan i serviceverksamheten. En rad åtgärder har vidtagits under 2011. Exempelvis pågår arbete med att analysera varför efterfrågan uppstår. En annan risk som identifierades inför 2011, var att den rättsliga styrningen inte fick genomslag i hela organisationen och att detta skulle leda till ett minskat förtroende för den rättsliga styrningen och tillämpningen.

Under såväl 2010 som 2011 har brister i den rättsliga styrningen kartlagts och identifierats. En rad åtgärder har vidtagits, som exempelvis att effektivisera kontakt- och informationsvägarna till och från Skatteverkets rättsavdelning. En rad åtgärder finns även inplanerade för 2012. Inför 2011 gjordes också bedömningen att det fanns en risk att vår kompetensförsörjning inte klarar verksamhetens behov. Risken bedöms numera vara åtgärdad genom den kompetenspåfyllnad som skett genom extern rekrytering 2011. Vidtagna och planerade åtgärder bidrar till att sänka risknivån för dessa risker.

Under de senaste åren har också bedömningen gjorts att det finns en risk för att våra val av åtgärder inte är de mest effektiva för att minska skattefelet. Skatteverket åtgärdar detta bland annat genom att utveckla urvalsarbetet inom den utökade kontrollen för att med hjälp av profil- och nätverksanalyser, till exempel nätverk av aktörer och företag, öka träffsäkerheten. Men på grund av

svårigheter att bedöma vilken effekt åtgärderna haft och eftersom omvärlden ständigt förändras kommer Skatteverket att fortsätta att noga överväga valet av åtgärder.

... men en del områden behöver utvecklas vidare

Av de risker som identifierades för 2011 kvarstår några för 2012. För dessa risker är bedömningen att den interna styrningen och kontrollen är betryggande men att områdena behöver utvecklas vidare.

I intygandet för 2010 gjordes bedömningen att Skatteverket hade allvarliga brister avseende den interna styrningen och kontrollen av ekonomin. Bristerna gick inte att härleda till ett specifikt område utan var kopplade till brister i bland annat kompetens, processer, rutiner, principer och systemstöd. En rad åtgärder har vidtagits för att komma till rätta med dessa brister. En åtgärd är beslut om införande av en gemensam tidredovisning för hela Skatteverket. Andra åtgärder är översyn av ekonomimodellen samt att den tidigare beställar-/utförarmodellen ersatts med budgetstyrning. Skatteverket anser att området inte längre har brister i den bemärkelsen att den interna styrningen och kontrollen inte är betryggande. Men arbetet med att förstärka och utveckla den ekonomiska styrningen kommer att fortsätta under 2012.

Inför 2011 gjordes bedömningen att det fanns en risk för att mål, strategier och arbetssätt inte får genomslag i hela organisationen. För att bland annat åtgärda detta har en ny strategisk inriktning tagits fram. En större översyn av Skatteverkets huvudkontor har också genomförts för att förstärka styrningen. Inför 2011 gjordes också bedömningen att Skatteverket inte arbetar på ett optimalt sätt med verksamhetsutveckling, vilket resulterade i ett antal risker. Bedömningen var dels att det fanns en risk för att Skatteverket inte klarar kraven på en modern e-förvaltning, dels att det fanns en risk för att kostnadsnivån för

underhåll och IT-utveckling hindrar Skatteverkets flexibilitet och utvecklingstakt. Det fanns också en risk för att IT-utvecklingen inte ger önskat resultat till planerad kostnad. För att åtgärda detta har en översyn gjorts 2011 av hur Skatteverket arbetar med verksamhetsutveckling. Fortsättningsvis kommer fokus att ligga på ett mindre antal väsentliga utvecklingsprojekt och effekthemtagning för dessa. En annan åtgärd är att Skatteverket i större utsträckning ska återanvända redan befintlig funktionalitet i utvecklingen av nya systemstöd. Riskerna kvarstår dock till viss del inför 2012, även om fokus har flyttats från ökade kostnader till att mer handla om effekthemtagning av planerad verksamhetsutveckling.

Som redovisats ovan finns det en del områden Skatteverket behöver arbeta vidare med, men de interna riskerna är dock inte av sådan karaktär att de påverkar den externa redovisningen. Det är min bedömning att verksamheten i dessa delar lever upp till kraven i myndighetsförordningens 3 §, men vi behöver fortsätta vidta åtgärder för att sänka risknivån.

Mitt ställningstagande

Jag intygar att årsredovisningen ger en rättvisande bild av verksamhetens resultat samt av kostnader, intäkter och myndighetens ekonomiska ställning. Jag bedömer vidare att den interna styrningen och kontrollen vid myndigheten är betryggande.

Solna den 20 februari 2012

Ingemar Hansson



SKV 165 utgåva 20. Utgiven i februari 2012.