

# Årsredovisning Skatteverket 2014

## Årsredovisning 2014

### Innehåll

<b>1</b>	<b>OM SKATTEVERKET</b>	<b>8</b>
1.1	Verksamhetsområden	8
1.2	Organisation	9
<b>2</b>	<b>UPPLYSNINGAR OM ÅRSREDOVISNINGEN</b>	<b>10</b>
2.1	Indelning i avsnitt	10
2.2	Upplysningar om resultatredovisningen	10
2.2.1	Bedömning av resultat	10
2.2.2	Bedömningsnivåer	10
2.2.3	Definitioner av begrepp	11
2.3	Prestationer och andra produktionsmått	13
2.4	Statistik och underlag	13
2.5	Intäkter och kostnader per verksamhetsområde	13
2.5.1	Förändringar i Skatteverkets ekonomimodell	13
2.5.2	Fördelning av intäkter och kostnader	14
2.6	Årliga attitydundersökningar	14
2.6.1	Enkät svar	14
<b>3</b>	<b>REGERINGENS MÅL FÖR SKATTEVERKET</b>	<b>16</b>
3.1	Återrapportering	16
3.1.1	Förtroendet för Skatteverket	16
3.1.2	Åtgärder för att minska skattefelet	16
3.1.3	Åtgärder för att minimera uppbördsförlusterna	16
3.1.4	Uppbördsförlusternas utveckling	17
3.1.5	Åtgärder mot ekonomisk brottslighet	17
3.1.6	Bedömning av brottsutredningar som stöd för ställningstaganden om åtal	17
3.1.7	Åtgärder mot den grova organiserade brottsligheten	17
3.1.8	Åtgärder för att folkbokföringsregistret ska spegla befolkningens verkliga bosättning med mera	17
3.1.9	Taxeringsvärdena som underlag för skatteberäkning med mera	17
3.1.10	Åtgärder för att säkerställa de formella kraven på bouppteckningar	17
3.1.11	Uppdrag i Skatteverkets instruktion om äktenskapsregistret och id-kort	17
3.1.12	Samlad bedömning	18
3.2	Verksamhetens prestationer	18
3.3	Produktivitet	19
3.3.1	Beskattning	19
3.3.2	Brottsbekämpning	19
3.3.3	Folkbokföring	19
3.3.4	Fastighetstaxering	19
3.3.5	Registrering av bouppteckningar	19
3.3.6	Äktenskapsregistret	20
3.3.7	Id-kort	20
3.3.8	Samlad bedömning	20
3.4	Kvalitet	20
3.4.1	Beskattning	20
3.4.2	Brottsbekämpning	21
3.4.3	Folkbokföring	21
3.4.4	Fastighetstaxering	21
3.4.5	Registrering av bouppteckningar	21
3.4.6	Äktenskapsregistret	22
3.4.7	Id-kort	22
3.4.8	Samlad bedömning	22
3.5	Enhetlighet	23
3.5.1	Beskattning	23
3.5.2	Brottsbekämpning	23
3.5.3	Folkbokföring	23
3.5.4	Fastighetstaxering	23

3.5.5	Registrering av bouppteckningar	23
3.5.6	Äktenskapsregistret	24
3.5.7	Id-kort	24
3.5.8	Samlad bedömning	24
3.6	Yttre effektivitet	25
3.6.1	Beskattning	25
3.6.2	Brottsbekämpning	25
3.6.3	Folkbokföring	25
3.6.4	Fastighetstaxering	25
3.6.5	Registrering av bouppteckningar	26
3.6.6	Äktenskapsregistret	26
3.6.7	Id-kort	26
3.6.8	Samlad bedömning	26
<b>4</b>	<b>FÖRTROENDET FÖR SKATTEVERKET</b>	<b>29</b>
4.1	Bedömning och återrapportering	29
4.1.1	Förtroende	29
4.1.2	Bemötande och kundnöjdhet	30
4.1.3	Arbete mot korruption	30
<b>5</b>	<b>BESKATTNING</b>	<b>32</b>
5.1	Inledning	32
5.2	Bedömning och återrapportering	32
5.2.1	Skattefelet	32
5.2.2	Uppbördsförlusterna	36
5.3	Prestationer och andra produktionsmått	37
5.3.1	Löpande ärendehantering	38
5.3.2	Förebyggande arbete	40
5.3.3	Kontroll	41
5.4	Produktivitet	42
5.5	Kvalitet och enhetlighet	43
5.5.1	Kvalitet	43
5.5.2	Enhetlighet	45
5.5.3	Genomförda uppföljningar som rör kvalitet och enhetlighet	45
5.6	Yttre effektivitet	47
<b>6</b>	<b>BROTTSBEKÄMPNING</b>	<b>48</b>
6.1	Inledning	48
6.2	Bedömning och återrapportering	48
6.2.1	Åtgärder mot ekonomisk brottslighet	48
6.2.2	Bedömning av brottsutredningar som stöd för ställningstaganden om åtal	49
6.2.3	Åtgärder mot den grova organiserade brottsligheten	49
6.3	Prestationer och andra produktionsmått	49
6.3.1	Brottsutredningar	49
6.3.2	Underrättelseprodukter	50
6.4	Produktivitet	51
6.5	Kvalitet och enhetlighet	51
6.6	Yttre effektivitet	53
<b>7</b>	<b>FOLKBOKFÖRING</b>	<b>54</b>
7.1	Inledning	54
7.2	Bedömning och återrapportering	54
7.2.1	Åtgärder	54
7.3	Prestationer och andra produktionsmått	55
7.4	Produktivitet	55
7.5	Kvalitet	56
7.6	Enhetlighet	58
7.7	Yttre effektivitet	58
<b>8</b>	<b>FASTIGHETSTAXERING</b>	<b>60</b>
8.1	Inledning	60
8.2	Bedömning och återrapportering	60
8.2.1	Taxeringsvärdena som underlag för skatteberäkning med mera	60

8.2.2	Åtgärder för rättvisande taxeringsvärden	60
8.3	Prestationer och andra produktionsmått	61
8.4	Produktivitet	62
8.5	Kvalitet	62
8.6	Enhetlighet	64
8.7	Yttre effektivitet	64
<b>9</b>	<b>REGISTRERING AV BOUPPTECKNINGAR</b>	<b>65</b>
9.1	Inledning	65
9.2	Bedömning och återrapportering	65
9.3	Prestationer och andra produktionsmått	65
9.4	Produktivitet	66
9.5	Kvalitet	66
9.6	Enhetlighet	67
9.7	Yttre effektivitet	68
<b>10</b>	<b>ÄKTENSKAPSREGISTRET</b>	<b>69</b>
10.1	Inledning	69
10.2	Bedömning och återrapportering	69
10.3	Prestationer och andra produktionsmått	69
10.4	Produktivitet	69
10.5	Kvalitet	70
10.6	Enhetlighet	70
10.7	Yttre effektivitet	71
<b>11</b>	<b>ID-KORT</b>	<b>72</b>
11.1	Inledning	72
11.2	Bedömning och återrapportering	72
11.3	Prestationer och andra produktionsmått	72
11.4	Produktivitet	73
11.5	Kvalitet	73
11.6	Enhetlighet	74
11.7	Yttre effektivitet	75
<b>12</b>	<b>ÖVRIGA ÅTERRAPPORTERINGSKRAV</b>	<b>76</b>
12.1	Riskhantering	76
12.1.1	Bedömning och återrapportering	76
12.1.2	Riskhantering	76
12.1.3	Riskanalis, urvals- och uppföljningssystem	76
12.2	Förebyggande arbete i form av service och information	76
12.2.1	Återrapportering	76
12.2.2	Digital samverkan	79
12.3	Enkla och tidsenliga regler	81
12.3.1	Löpande översyn av regelverket	81
12.4	Brottsutbytesfrågor	82
12.4.1	Myndighetsöverskridande samverkan	82
12.4.2	Återrapportering	82
12.4.3	Betalningssäkringar	83
12.5	IT för en grönare förvaltning	83
<b>13</b>	<b>ÖVRIG VERKSAMHET</b>	<b>84</b>
13.1	Sveriges avgift till EU-budgeten	84
13.2	Vägavgiften för tyngre fordon	84
13.3	Statens personadressregister, SPAR	84
13.4	Skatteverkets tjänsteexport	85
13.5	Administration av inkomstgrundande ålderspension	85
13.6	Arbetet med föreskrifter och allmänna råd	86
13.7	Prissättningsbesked	86
13.8	Stödtjänster till Kronofogden	87
<b>14</b>	<b>KOMPETENSFÖRSÖRJNING</b>	<b>88</b>
14.1	Bedömning och återrapportering	88
14.2	Utveckling genom dialog	88
14.3	Stärkt ledarskap	88

14.4	Systematisk kompetensplanering och lärande i arbetet	89
14.5	Dialog om resultat och lön	89
14.6	Samverkan	89
14.7	Antal anställda, årsarbetskrafter och hälsoläge	89
14.8	Personalomsättning	90
<b>15</b>	<b>UPPBÖRDEN PÅ INKOMSTITTLAR I SKATTEVERKETS RÄKENSKAPER</b>	<b>91</b>
15.1	Ökad uppbörd	91
15.2	Utvecklingen för olika inkomstittlar	91
<b>16</b>	<b>EKONOMI</b>	<b>94</b>
16.1	Skatteverkets ekonomiska läge	94
16.2	Den avgiftsbelagda verksamheten	94
16.2.1	Skatteverket utför tjänster åt andra myndigheter	95
16.3	Skatteverket samverkar om servicekontor	96
<b>17</b>	<b>ANDRA VIKTIGA HÄNDELSER</b>	<b>97</b>
17.1	Ny regionindelning	97
17.2	Skattebrottsverksamheten koncentreras	97
17.3	Årsmomsen	97
<b>18</b>	<b>STATISTIKSAMMANSTÄLLNING</b>	<b>99</b>
<b>19</b>	<b>FINANSIELL REDOVISNING</b>	<b>133</b>
19.1	Resultaträkning	134
19.2	Balansräkning	135
19.3	Anslagsredovisning	137
19.4	Finansieringsanalys	142
19.5	Tilläggsupplysningar och noter	144
19.6	Sammanställning väsentliga uppgifter	161
<b>20</b>	<b>INTERN STYRNING OCH KONTROLL</b>	<b>162</b>
20.1	Skatteverkets process för intern styrning och kontroll inklusive riskhantering	162
20.2	Intern styrning och kontroll av Skatteverkets verksamhet	163
20.2.1	Genomförande och uppföljning av 2014 års verksamhet	163
20.2.2	Planering av 2015–2017 års verksamhet	163
20.3	Bedömning	163
<b>21</b>	<b>BESLUT OM ÅRSREDOVISNING</b>	<b>164</b>
	<b>BILAGA ORDLISTA</b>	<b>165</b>



## Generaldirektören har ordet

År 2014 var det tio år sedan Skatteverket skapades genom en sammanslagning av Riksskatteverket och de tio skattemyndigheterna. Förändringen har lett till bättre resursutnyttjande och bemötande och en mer enhetlig rättstillämpning.

Tio års målmedvetet arbete med bemötandet har gett resultat. Förtroendet för Skatteverket är högt bland både medborgare och företag och ökade ytterligare under 2014 enligt den senaste mätningen. Av medborgarna svarade 74 procent att de har förtroende för Skatteverkets sätt att sköta sin uppgift, vilket är en ökning från 71 procent 2013. Bland företag var motsvarande andel 77 procent, vilket är en ökning från 70 procent 2013. Endast sex procent av medborgarna och tre procent av företagen svarade att de inte hade förtroende för Skatteverkets verksamhet.

Det är inte bara den fördelaktiga trenden för förtroendet som står ut i den senaste mätningen. Andelen som känner någon som jobbar svart eller anlitar svart arbetskraft blir allt mindre, vilket indikerar att skattefelet sjunkit. Sammantaget är det ett mycket glädjande resultat och en följd av det gedigna arbete som Skatteverkets alla medarbetare utför varje dag. Därmed inte sagt att vi kan slappna av och nöja oss med det – vi måste ständigt förtjäna förtroende och utvecklas.

För att behålla vårt höga förtroende ska vi fortsätta att ha ett mycket bra bemötande oavsett typ av kontakt med privatpersoner och företag och oavsett kön, etnicitet eller ålder etc.

Jag vill att vi alla som jobbar på Skatteverket ska vara med och identifiera, föreslå och bidra till ständiga förbättringar, främst på den egna sektionen men också på kontors-, region- och riksnivå.

Hur vi uttrycker oss påverkar förtroendet. Under 2014 satsade vi stort på att förbättra språket. Över 2 600 medarbetare har gått den språkutbildning som lanserades 2014. Vi har också tagit fram en rutin för att säkra att informationsbrev blir tydligare samt förbättrat brev och blanketter som skapat många frågor till Skatteupplysningen.

Vi arbetar ständigt med att se över hur vår verksamhet på bästa sätt stödjer vårt uppdrag och anpassas till förändrade förutsättningar. Under 2014 förde vi samman gamla mittregionen, gamla Mälardalsregionen och gamla östra regionen till nya mittregionen och nya östra regionen. Skattebrottsverksamheten blev vid årsskiftet en riksorganisation som leds av Stockholmsregionen och koncentreras till färre orter.

E-vägen har varit i fokus även 2014. Syftet har varit att förenkla för såväl privatpersoner och företag som Skatteverket, främst genom att minska antalet oavsiktliga fel. Jag är särskilt glad över att vårt stora IT-projekt Tina har förts i hamn på ett framgångsrikt sätt. Vi kan redan se effektivitetsvinster som frigjort resurser till förebyggande och kontrollerande insatser. En annan glädjande nyhet är att antalet organisationer som är anslutna till den elektroniska brevlådan Mina meddelanden har fördubblats.

Att vi är på rätt väg bekräftar även en undersökning om attraktiva arbetsgivare, där ekonomer rankar Skatteverket som nummer 15. Det innebär ett kraftigt uppsving jämfört med året före, då vi hamnade på plats 68. Även bland jurister och inom IT står vi oss väl. Min förhoppning och övertygelse är att vi tillsammans ska attrahera och behålla kompetenta och engagerade medarbetare även 2015 och framöver.

Jag vill rikta ett stort tack till alla medarbetare för era goda insatser under 2014.

Ingemar Hansson  
generaldirektör

## 1 Om Skatteverket

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

De uppgifter som Skatteverket ansvarar för beskrivs i förordning (2007:780) med instruktion för Skatteverket, och i det årliga regleringsbrevet specificeras mål för verksamheten.

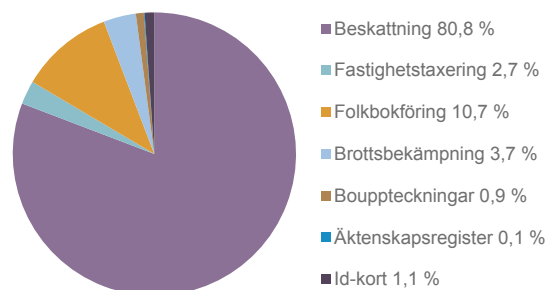
### Skatteverket ansvarar för frågor om

- skatter
- socialavgifter
- vägavgift för vissa tyngre fordon
- mervärdesskattebaserad avgift till EU-budgeten
- fastighetstaxering
- folkbokföring
- registrering av bouppteckningar och handläggning av ärenden enligt 16 kap. ärvdebalken
- brottsutredningar enligt lagen (1997:1024) om Skatteverkets medverkan i brottsutredningar
- borgenärsuppgifter m.m. enligt lagen (2007:324) om Skatteverkets hantering av vissa borgenärsuppgifter
- utfärdande m.m. av identitetskort enligt förordningen (2009:284) om identitetskort för folkbokförda i Sverige
- registreringsärenden enligt 16 kap. äktenskapsbalken och äktenskapsregistret
- det statliga personadressregistret, SPAR.

### 1.1 Verksamhetsområden

Baserat på vårt uppdrag i regleringsbrevet och uppgifterna i instruktionen är Skatteverkets verksamhet indelad i områdena beskattning, brottsbekämpning, folkbokföring, fastighetstaxering, registrering av bouppteckningar, äktenskapsregistret och id-kort. Skatteverket är också beskattningsmyndighet för vägtrafikskatt, trängselskatt och vägavgifter. Utifrån verksamhetens indelning fördelar sig kostnaderna på följande sätt:

Fördelning av kostnader 2014



Källa: Agresso

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 skattefelet och skattebetalarens administrativa kostnader arbetar Skatteverket förebyggande med att skapa förutsättningar för att företag och medborgare ska kunna göra rätt från början. Vi utför också kontroller för att stärka normer och öka risken för upptäckt. Skatteverket arbetar på flera sätt för att fullgöra uppdraget att minska skattefelet och uppbördsförlusterna. Problem och risker identifieras och resurser koncentreras till områden med hög risk.

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

Syftet med folkbokföringen är att tillgodose samhällets behov av basuppgifter om befolkningen. Skatteverket lämnar dagligen uppgifter till andra myndigheter via ett centralt aviseringssystem.

Inom fastighetstaxering ges fastigheterna taxeringsvärden som främst utgör underlag för fastighetsavgift och fastighetsskatt.

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



## 1.2 Organisation

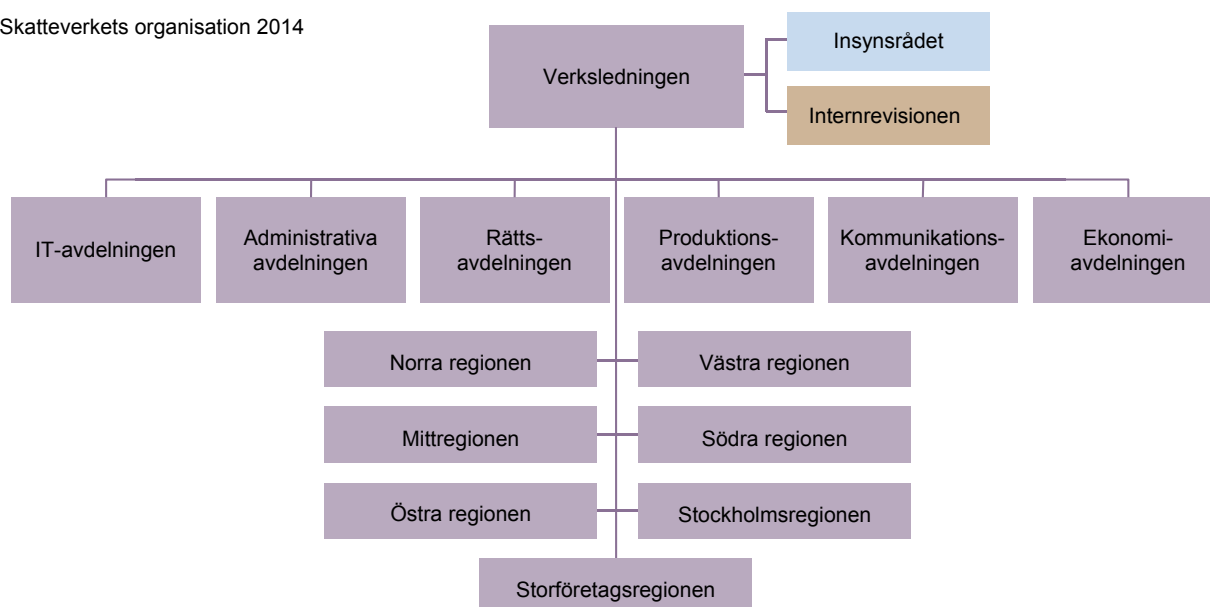
Skatteverket är en enrådig myndighet som leds av en generaldirektör. Verksamheten styrs från huvudkontoret. Under verksamheten finns vid utgången av 2014 sex avdelningar, sju regioner och en internrevision.

På Skatteverket finns även ett allmänt ombud.

Inom huvudkontoret finns också Skatterättsnämnden och Forskarskattenämnden, som är myndigheter under Finansdepartementet.

Skatteverket är dessutom värmyndighet för e-legitimationsnämnden, som är en myndighet under Näringsdepartementet.

Skatteverkets organisation 2014



## 2 Upplysningar om årsredovisningen

Årsredovisningen är disponerad utifrån kraven i förordning (2000:605) om årsredovisning och budgetunderlag (FÅB).

### 2.1 Indelning i avsnitt

Indelningen i avsnitt för redovisning av verksamhetens resultat följer framför allt Skatteverkets regleringsbrev men innehåller även andra delar.

I avsnitt 3 redovisar vi en samlad bedömning av Skatteverkets bidrag till att uppfylla regeringens övergripande mål för utgiftsområdena skatt, tull och exekution samt regeringens mål för verksamhet skatt som målet är uttryckt i regleringsbrevet. Avsnittet innehåller även en sammanvägd bedömning av Skatteverkets resultat mätt i produktivitet, kvalitet, enhetlighet och effektivitet.

I avsnitt 4 redovisas allmänhetens förtroende för Skatteverket, vilket är en del av återrapporteringskravet i målet för verksamhet skatt.

I avsnitten 5–11 redovisas resultatet för respektive verksamhetsområde: beskattning, brottsbekämpning, folkbokföring, fastighetstaxering, registrering av bouppteckningar, äktenskapsregistret samt idkort.

Därefter följer avsnitt 12, med redovisning mot övriga återrapporteringskrav från regeringen, samt avsnitt 13 med redovisning av övrig verksamhet enligt instruktionen.

Kompetensförsörjning i avsnitt 14 ingår som återrapportering som följer av FÅB. Därutöver ingår också avsnittet Uppbörderna på inkomstitlar i Skatteverkets räkenskaper (avsnitt 15) och Skatteverkets ekonomi (avsnitt 16).

I avsnitt 17 redovisas de organisationsförändringar och händelser under året som är av väsentlig betydelse enligt definition i FÅB.

I avsnitt 18 redovisas data till stöd för analys och bedömningar i en statistksammanställning. Den finansiella redovisningen presenteras i avsnitt 19. Årsredovisningen avslutas med generaldirektörens bedömning av intern styrning och kontroll samt slutligen generaldirektörens beslut om årsredovisning.

### 2.2 Upplysningar om resultatredovisningen

#### 2.2.1 Bedömning av resultat

Skatteverket redovisar och kommenterar i enlighet med FÅB verksamhetens resultat

- i förhållande till mål och återrapporteringskrav i regleringsbrevet
- i förekommande fall i förhållande till vad regeringen har angett i ett annat beslut
- i förhållande till de uppgifter som framgår av myndighetens instruktion.

Enligt regleringsbrevets övriga återrapporteringskrav ska redovisningen dessutom innehålla en bedömning av produktivitet, kvalitet, enhetlighet och effektivitet per verksamhet.

Vi bedömer resultatet för samtliga verksamhetsområden samt för Skatteverkets förtroende, som är en del av målet Skatt i regleringsbrevet.

#### 2.2.2 Bedömningsnivåer

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

#### God

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

## Tillfredsställande

Bedömningen *tillfredsställande* används om resultatet inte väsentligt negativt avviker från den nivå som jämförelser görs med, exempelvis regeringens mål, lagstiftning eller andra myndigheters resultat. Även interna utvärderingar kan användas som utgångspunkt vid bedömningen. För att bedömningen ska bli tillfredsställande ska också större delen av indikatorerna vara minst oförändrade i jämförelse med föregående år, och ingen av de indikatorer som utvecklats ofördelaktigt ska ha en avgörande effekt på det samlade resultatet.

## Inte tillfredsställande

Bedömningen *inte tillfredsställande* används om nivån på resultatet väsentligt avviker från de krav som ställs på Skatteverket, exempelvis regeringens mål, lagstiftning eller andra myndigheters resultat. Även interna utvärderingar kan användas som utgångspunkt vid bedömningen. Bedömningen *inte tillfredsställande* används även om huvuddelen av indikatorerna utvecklas märkbart ofördelaktigt i förhållande till föregående år eller om särskilt viktiga indikatorer försämras markant.

### 2.2.3 Definitioner av begrepp

Enligt övriga återrapporteringskrav i regleringsbrevet ska redovisningen innehålla en bedömning av produktivitet, kvalitet, enhetlighet och effektivitet, totalt och per verksamhet.

Innehållet i definitionerna av begreppen är oförändrade jämfört med i årsredovisningen för 2013, men vi har gjort språkliga ändringar för att underlätta förståelsen. I tillämpliga delar har vi kompletterat med en beskrivning av innehållet i begreppen och av våra arbets sätt.

## Produktivitet

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

Skatteverket använder huvudsakligen två produktivitetsmått: arbetsproduktivitet och styckkostnad. Arbetsproduktiviteten uttrycker förhållandet mellan prestation och operativ tid. Styckkostnaden uttrycker förhållandet mellan total kostnad och prestation utan avdrag för eventuella intäkter för verksamhetsområdet.

Jämförelsesiffror för produktivitet anges vanligen för 2012 och 2013. I enstaka fall anges även

jämförelsesiffror för andra år, se avsnitt 8 Fastighetstaxering.

Inom beskattningsområdet beräknas kostnad per privatperson och kostnad per företag/företagare. Vi anser att dessa mått ger en mer korrekt bild av kostnadsutvecklingen än styckkostnaden för en enskild prestation. Våra aktiviteter, i form av kontroll, information med mera, är inte uppdelade på prestation utan anpassade till de samlade förutsättningarna för varje privatperson eller företag.

## Kvalitet

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

De egenskaper som Skatteverket bedömer är viktiga för att uppnå en god kvalitet i verksamheten är att prestationens innehåll är rätt i sak och att prestationen utförs på rätt sätt och i rätt tid enligt gällande lagstiftning och andra regler, praxis, riktlinjer och rutiner med mera.

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

I bedömningen av kvalitet väger vi in eventuella synpunkter från Justitiekanslern (JK) och Justitieombudsmannen (JO).

Arbets sättet för att upprätthålla god kvalitet i det arbete som utförs beskrivs nedan.

Handläggning av inkomna ärenden görs i huvudsak i maskinella system. Arbetsmomenten för olika typer av ärenden regleras ofta genom gemensamma arbetsrutiner, inom ramen för den operativa verksamhetens handlingsutrymme och ansvar.

Kvalitetsarbetet inom Skatteverket utvecklas kontinuerligt. En del i det löpande kvalitetsarbetet är våra kvalitetsuppföljningar. Uppföljningarna har olika karaktär beroende på vad som ska följas upp, men områdena väljs ut genom en riskvärdering.

Vi följer upp tillämpningen av intern styrning och kontroll inom sådana områden där det finns ett högt riskvärde, det vill säga där sannolikheten är stor för att en intern styrning inte följs och där konsekvensen vid en felaktig hantering är allvarig eftersom uppföljningarna är inriktade på områden som bedöms ha högt riskvärde är det naturligt att brister uppmärksammas. Om bristerna är allvarliga åtgärdas de skyndsamt.

Dessutom genomförs kvalitetsuppföljningar för att säkerställa att arbetet utförs rättssäkert.

En annan del i kvalitetsarbetet är att utföra kvalitetssäkring i närtid. Det finns i dag ett antal olika aktiviteter för kvalitetssäkring i regionerna, till exempel introduktion av nyanställda, handläggning under handledning, handläggarmöten, tematräffar, förankring eller dubbelläsning av beslut, återkoppling från mer erfarna handläggare och kompetenshöjande aktiviteter såsom nyhetsutbildningar.

Under 2014 har regionernas löpande arbete med kvalitetssäkring pågått på motsvarande sätt som tidigare år. Resultatet av kvalitetssäkringen har inkluderats i regionernas underlag för bedömning av intygande om intern styrning och kontroll. Kvalitetssäkring är ett verktyg för att första linjens chef ska få en bild av kvaliteten på sektionen och vid behov kunna vidta åtgärder.

Under 2014 pågick ett projekt i syfte att ta fram en gemensam modell för kvalitetssäkring för hela Skatteverket. Modellens syfte är att göra det lättare för första linjens chef att ta sitt kvalitetsansvar samt att ge huvudkontoret en samlad bild av kvaliteten i verksamheten. Under 2015 ska modellen implementeras i regionerna för att från och med 2016 kunna användas fullt ut.

## Enhetlighet

Definitionen av enhetlighet är att identiska frågor behandlas och beslutas på samma sätt oavsett var inom organisationen de uppkommer.

Skatteverket arbetar för en enhetlig rättstillämpning, vilket innebär en rättssäker handläggning av medborgares och företags ärenden.

Arbetsättet som Skatteverket tillämpar för att uppnå en enhetlig rättstillämpning består bland annat av att ta fram olika rättsliga dokument som utgör styrning och stöd inom Skatteverket. Även utbildning, rättsliga seminarier och spridning av annan rättslig information är insatser som görs

inom våra olika verksamhetsområden. Detta arbetsätt ger rätt förutsättningar för Skatteverkets handläggare att uppnå en enhetlig rättstillämpning och för medborgare och företag att få vägledning samt förutse Skatteverkets ståndpunkt i rättsliga frågor.

Skatteverkets ståndpunkt i rättsliga frågor framgår främst i de rättsliga ställningstaganden som vi tar fram och publicerar på Skatteverkets webbplats. Detta arbete ger en enhetlig rättstillämpning internt och bidrar till vägledning och ökad förutsägbarhet externt. Ställningstagandena tas fram vid rättsfrågor

- som tidigare inte har besvarats
- där rättsläget är oklart
- som Skatteverket vet bedöms på olika sätt
- som Skatteverket misstänker kan bedömas på olika sätt.

Arbetsättet som beskrivs ovan kan i allt väsentligt tillämpas inom alla verksamhetsområden när det gäller att upprätthålla både god kvalitet och enhetlighet.

Därutöver är handläggningstidernas regionala spridning en indikator på enhetlighet. Skatteverket följer därför spridningen inom samtliga verksamhetsområden, förutom där verksamheten är koncentrerad.

## Effektivitet

Effektivitet (*total effektivitet*) definieras som uppnådda resultat för regeringens mål för Skatteverket i förhållande till insatta resurser.

Statustalen produktivitet, kvalitet och enhetlighet ger en bild av om Skatteverket har arbetat på *rätt sätt*. Tillsammans utgör detta *inre effektivitet*. Vi gör dock ingen samlad bedömning av den inre effektiviteten per verksamhetsområde i årsredovisningen utan bedömer statustalen vart och ett för sig.

Den *yttre effektiviteten* definieras som om Skatteverket har valt och genomfört *rätt saker* med utgångspunkt i regeringens mål, satt i relation till insatt resurs. Det är denna bedömning som vi gör kopplat till regeringens återrapporteringskrav om effektivitet.

För de verksamheter där regeringen inte har angett mål för området har Skatteverket likställt uppgift enligt instruktionen med regeringens mål för verksamheten. Så har skett även i årsredovisningen för 2013.

## 2.3 Prestationer och andra produktionsmått

I FÅB anges att resultatredovisningen ska utgå från verksamhetens prestationer och hur de har utvecklats med avseende på volymer och kostnader.

Skatteverket redovisar prestationer inom områdena beskattning, brottsbekämpning, folkbokföring, fastighetstaxering, bouppteckning, äktenskapsregister och id-kort. Vi redovisar även kompletterande produktionsmått där det bedöms som värdefullt för förståelsen.

Med prestationer avser vi slutprestationer, det vill säga slutleveranser till medborgare eller företag. Det innebär till exempel att den slutligt fastställda deklARATIONEN ses som en prestation, men att ett delmoment i processen som leder fram till beslutet inte gör det. Åtgärder som kontroller, besök, information och liknande ser vi som verktyg för att behålla en hög kvalitet i slutprestationen.

Redovisningen av prestationer och andra produktionsmått är en del av Skatteverkets totala resultatredovisning. Tillsammans ger resultatredovisningen och statistiksammansställningen en bild av hur verksamheten har utvecklats.

Jämförelsesiffror för prestationer och andra produktionsmått anges vanligen för 2012 och 2013 och hämtas i första hand från årsredovisningen 2013. I enstaka fall anges även jämförelsesiffror för andra år, se fastighetstaxeringen.

## 2.4 Statistik och underlag

I statistiksammansställningen redovisas data till stöd för analys och bedömningar av årets resultat och prestationer i enlighet med krav i regleringsbrevet. Alla uppgifter i statistiksammansställningen kommenteras inte i texterna. Kommenterad statistik är avsedd att komplettera bilden av verksamheten eller belysa vissa företeelser. Väsentliga förändringar kommenteras dock genomgående.

Individbaserad statistik presenteras könsuppdelat där det är möjligt. För att kunna beräkna fördelningen mellan kvinnor och män krävs först att juridiska och fysiska personer separeras. Kategorin ”fysiska personer”, som ligger till grund för den könsuppdelade statistiken, består av både löntagare och enskilda näringsidkare.

Jämförelsevärden redovisas för de två senaste åren, i detta fall 2012 och 2013. Ett undantag är fastighetstaxeringsområdet som har ett rullande taxeringsschema där jämförelsevärden för senast jämförbara taxering presenteras.

Belopp och siffervärden i tabeller är avrundade. Regelmässigt har en decimal använts i procentsatser som anger förändring mellan åren. I Skatteverkets beräkningar har så exakta belopp som möjligt använts, d.v.s. utan avrundning. Beräkningar med avrundade tabellvärden kan då ge något avvikande resultat jämfört med den procentuella förändring som framgår i tabellerna.

## 2.5 Intäkter och kostnader per verksamhetsområde

### 2.5.1 Förändringar i Skatteverkets ekonomimodell

Från och med 2013 har samtliga medarbetare inom Skatteverket ett timpris baserat på faktisk lön, vilket innebär att vi får en mer korrekt kostnadsfördelning efter prestation och verksamhetsområde. I årsredovisningen för 2013 valde vi att inte tillämpa den förbättrade möjligheten till kostnadsfördelning, eftersom modellen inte var helt implementerad och bristen på jämförelsevärden försvårade analysen av kostnadsutvecklingen. I en not till styckkostnadsberäkningarna angavs dock en beräknad styckkostnad enligt den nya metoden.

I årsredovisningen för 2014 har vi valt att använda den förbättrade möjligheten till kostnadsfördelning fullt ut eftersom vi nu har tillförlitliga uppgifter för både år 2013 och 2014. Uppgifterna för 2011 och 2012 är därför inte jämförbara med uppgifterna för 2013 och 2014.

Vi har också valt att använda redovisad tid för hela Skatteverket som fördelningsgrund för gemensamma kostnader i stället för, som tidigare år, endast regiontid. Kostnaderna för 2013 har räknats om, och även om de totala kostnaderna är desamma skiljer sig fördelningen mellan verksamhetsområdena jämfört med årsredovisningen för 2013.

Skatteverket eftersträvar en så korrekt intäkt- och kostnadsfördelning som möjligt. Det innebär att de intäkter och kostnader som direkt kan hänföras till ett verksamhetsområde ska bokföras där och inte

fördelas ut schablonmässigt till samtliga verksamhetsområden.

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

Intäkter och kostnader visas i löpande priser.

### 2.5.2 Fördelning av intäkter och kostnader

I FÅB framgår det att verksamhetens totala intäkter och kostnader ska fördelas enligt samma indelning som övriga resultatredovisningen.

De totala intäkterna och kostnaderna för ett verksamhetsområde består av två delar: *direkt bokförda* intäkter och kostnader och *indirekta* intäkter och kostnader som fördelas i efterhand.

De direkta intäkterna och kostnaderna är bokförda på verksamhetskoder som kopplas direkt till ett verksamhetsområde i redovisningen. Dessa kopplingar kvalitetssäkras löpande för att säkerställa att rätt intäkter och kostnader hamnar på rätt verksamhetsområde. Eftersom varje medarbetare har ett timpris fördelas även lönekostnaden direkt till verksamhetsområdet, baserad på medarbetarens faktiska lön och hur medarbetaren redovisar sin tid. På huvudkontoret läggs även en overhead-kostnad till timpriset.

De indirekta intäkterna och kostnaderna bokförs i ett första steg på verksamhetsområdet gemensamt Skatteverket. Intäkterna fördelas sedan schablonmässigt utifrån hur de direkt bokförda intäkterna fördelas mellan verksamhetsområdena. Kostnaderna fördelas schablonmässigt med tidredovisningen som grund. Undantagen är Skatteupplysningen och servicekontoren, där särskilda fördelningsnycklar har tagits fram för att få en mer rättvisande kostnadsfördelning.

Kostnader, intäkter och redovisad tid per verksamhetsområde hämtas från Agresso.

Skatteverkets avgiftsområden Statens personadressregister (SPAR), Kronofogden och tjänsteexport har exkluderats från intäkts- och kostnadsfördelningen. Administrationen av ålderspensionen

har inkluderats eftersom den är integrerad i beskattningsprocessen. Den årliga kapitalförändringen finns inkluderad i beskattningsavsnittet och kommenteras i en särskild not.

Också intäkter och kostnader för E-legitimationsnämnden har exkluderats från intäkts- och kostnadsfördelningarna.

Skatteverket betraktar vissa av kostnaderna som rörelsefrämmande. Det gäller kostnader för lönehantering fram till halvårsskiftet 2012 för Lantmäteriet och de tjänster vi säljer till Statens servicecenter (SSC) från och med 2012. Kostnaderna har därför exkluderats från redovisningen. Vi har även exkluderat Försäkringskassans och Pensionsmyndighetens andelar av våra gemensamma servicekontor. EU-avgiften och vägavgiften är en del av de fördelade gemensamma kostnaderna och intäkterna.

## 2.6 Årliga attitydundersökningar

Ett undersökningsföretag har på uppdrag av Skatteverket genomfört telefonundersökningar till medborgare och företag<sup>1</sup>. I det slumpmässiga urvalet ingår svenska aktiva företag och Sveriges befolkning i åldern 18–74 år. Resultaten från undersökningarna framgår av statistiksammansättningen i avsnitt 18.

Tabell 1 Svarande samt svarsfrekvenser

Antal	Medborgare			Företag		
	2012	2013	2014	2012	2013	2014
Svarande	646	615	684	785	750	573
Svarsfrekvens	43 %	41 %	34 %	53 %	51 %	40 %

Källa: Skatteverkets årliga attitydundersökningar

### 2.6.1 Enkät svar

Enkäterna består av ett antal påståenden och en femgradig svarsskala. Frågorna rör bland annat förtroende och bemötande. För att göra resultaten mer lättöverskådliga har vi lagt ihop svarsalternativen på följande sätt:

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

En del intervjuade har svarat att de inte har någon uppfattning om ett påstående. Detta kan ses som

<sup>1</sup> Telefonundersökningarna har genomförts varje höst sedan 2010.

ett sjätte svarsalternativ som enbart har tillkommit på de intervjuades egna initiativ.

För statistiska tester av trender har resultatet från 2014 ställts mot viktade jämförelsedata från 2012 och 2013. År 2013 har fått dubbelt så hög vikt som 2012. Skatteverket har bedömt att det är bättre att formulera slutsatser om trender utifrån ett jämförelsetal än att jämföra 2014 års resultat med 2012 och 2013 var för sig. Bakgrunden är att det senaste årets resultat ofta ligger mitt emellan föregående års nivåer, och vi vill undvika fall av statistiskt säkert ställda skillnader mot ett av åren samtidigt som trenden går i motsatt riktning jämfört med ett annat år.

I medborgarenkäten har data viktats med avseende på kön och ålder för att minska bortfallsfelet och om möjligt öka precisionen i skattningar av andelar och medelvärden. Ingen viktning av data har förekommit i företagsenkäten.

Det kan finnas skillnader i attityder mellan bortfall och svarande. Det är möjligt att ett betydande bortfallsfel förekommer i de redovisade skattningarna. När man jämför undersökningar är det dock rimligt att tro att det är i stort samma grupper av individer som inte svarar i undersökningarna. Därmed borde jämförelser över tiden bli tämligen rättvisa. I 2014 års undersökningar har dock bortfallet ökat, och det är inte otänkbart att det kan ha påverkat resultatet.



### 3 Regeringens mål för Skatteverket

**Mål i regleringsbrev för 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.

**Åtterrapporing:** Skatteverket ska göra en bedömning av hur myndigheten bidragit till uppfyllandet av målet.

**Mål i regleringsbrev för Mål Skatt:** De eftersträvade 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.

**Åtterrapporing:** Skatteverket ska göra en bedömning av resultatutvecklingen med utgångspunkt i verksamhetens mål och prestationer.

Regeringen efterfrågar att Skatteverket gör en samlad bedömning av verksamhetens resultat. Underlagen som ligger till grund för den samlade bedömningen presenteras nedan och finns närmare beskrivna i avsnitt 4 och framåt. Hänvisningar anger var ytterligare information finns.

Skatteverket värderar resultat på en tregradig skala – god, tillfredsställande respektive inte tillfredsställande. Bedömningen görs baserat på resultatet för utvalda indikatorer inom respektive område. Mer om hur bedömningen görs finns beskrivet i avsnitt 2.

En översikt över samtliga bedömningar redovisas sist i avsnitt 3.

#### 3.1 Åtterrapporing

Målen för utgiftsområdet och mål skatt bedöms gemensamt, eftersom målet för verksamhet skatt är en konkretisering av hur Skatteverket ska bidra till målet för utgiftsområdet.

##### 3.1.1 Förtroendet för Skatteverket

Resultatet i förhållande till målet i regleringsbrevet bedöms sammantaget som gott.

Medborgare och företag har ett högt förtroende för Skatteverket. Utvecklingen av förtroendet åren 2012–2014 är fördelaktig för både företagen och medborgarna.

Se vidare avsnitt 4.

##### 3.1.2 Åtgärder för att minska skattefelet

Resultatet i förhållande till regeringens mål bedöms som tillfredsställande.

Skatteverkets bedömning är att myndigheten genom åtgärderna mot identifierade risker på ett tillfredsställande sätt har bidragit till att minska skattefelet jämfört med hur stort det skulle ha varit utan åtgärderna.

Skatteverkets bedömning är också att åtgärderna i stor utsträckning har inriktats mot företeelser och aktörer där de högt värderade riskerna mot skattefelet finns.

Bedömningen grundar sig på redogörelsen för de åtgärder Skatteverket har vidtagit under året med särskilt fokus på skattefelmålet och på uppföljningen av hur värderade risker har hanterats.

Se vidare avsnitt 5.2.1.

##### 3.1.3 Åtgärder för att minimera uppbördsförlusterna

För att begränsa uppbördsförlusterna har Skatteverket agerat offensivt genom att handläggare har haft ett betalningsperspektiv i sin handläggning och vidtagit åtgärder när det har funnits risk för utebliven betalning. Skatteverket har även säkerställt att de skattebetalare som själva betalar in sin skatt har rätt preliminär debitering och inte utnyttjar skatten som en räntefri kredit med risk för att de senare inte kan betala den.

Se vidare avsnitt 5.2.2.



### 3.1.4 Uppbördsförlusternas utveckling

Uppbördsförlusternas andel av de totala skatterna har minskat från 0,37 procent 2013 till 0,32 procent 2014. Minskningen bedöms ligga inom normala variationer.

Se vidare avsnitt 5.2.2.

### 3.1.5 Åtgärder mot ekonomisk brottslighet

Resultatet i förhållande till regeringens mål bedöms som gott.

Bedömningen grundas på de åtgärder som vidtagits för att ekonomisk brottslighet ska förebyggas och avslöjas (underrättelseverksamheten). Skatteverket bedömer att underrättelseverksamhetens framtagna underrättelseprodukter och övriga vidtagna åtgärder har bidragit till målet att förebygga och avslöja ekonomisk brottslighet.

Se vidare avsnitt 6.2.1.

### 3.1.6 Bedömning av brottsutredningar som stöd för ställningstaganden om åtal

Resultatet i förhållande till regeringens mål bedöms som gott.

Med stöd av en enkät till åklagare bedömer Skatteverket att de genomförda brottsutredningarna har gett åklagarna bra stöd för ställningstaganden till om åtal ska väckas.

Se vidare avsnitt 6.2.2.

### 3.1.7 Åtgärder mot den grova organiserade brottsligheten

Resultatet i förhållande till regeringens mål bedöms som gott.

Skatteverket bedömer att de vidtagna åtgärderna har bidragit till bekämpningen av den grova organiserade brottsligheten.

Se vidare avsnitt 6.2.3.

### 3.1.8 Åtgärder för att folkbokföringsregistret ska spegla befolkningens verkliga bosättning med mera

Resultatet i förhållande till regeringens mål bedöms som tillfredsställande.

Åtgärder och genomförd verksamhet bedöms ha bidragit till regeringens mål för folkbokföringen, det vill säga att Skatteverket ska ha korrekta uppgifter inom folkbokföringen så att samhällsfunktionerna får ett korrekt underlag för beslut och åtgärder.

Se vidare avsnitt 7.2.1.

### 3.1.9 Taxeringsvärdena som underlag för skatteberäkning med mera

Resultatet i förhållande till regeringens mål bedöms som gott.

Resultatbedömningen bygger på genomförd verksamhet och att Skatteverkets åtgärder bidragit till målet att taxeringsvärden på fastigheter ska vara rättvisande så att korrekt underlag finns för skatteberäkning och andra ändamål.

Se vidare avsnitt 8.2.

### 3.1.10 Åtgärder för att säkerställa de formella kraven på bouppteckningar

Resultatutvecklingen för verksamheten bedöms som god med hänsyn tagen till vidtagna åtgärder avseende genomströmningstider och ärendebalanser.

Skatteverket bedömer att arbetssättet inom verksamhetsområdet bidrar till att ärendena uppfyller de formella kraven på bouppteckningar.

Se vidare avsnitt 9.1.

### 3.1.11 Uppdrag i Skatteverkets instruktion om äktenskapsregistret och id-kort

Skatteverket har inte specifika återrapporteringskrav för dessa verksamheter. De bedrivs i enlighet med instruktionen.

Se vidare avsnitt 10.2 och 11.2.

### 3.1.12 Samlad bedömning

Resultatet bedöms som gott för regeringens mål att Skatteverket ska bidra till ett väl fungerande samhälle för medborgare och näringsliv respektive att skatte- och avgiftsintäkterna ska fastställas på ett sätt som är enkelt för medborgare och företag.

Resultatet för Skatteverkets åtgärder för att minska skattefelet bedöms som tillfredsställande. Skatteverket har även vidtagit åtgärder för att minimera uppbördsförlusterna. Baserat på detta bedöms resultatet som tillfredsställande för målen att säkerställa finansieringen av den offentliga sektorn respektive att de eftersträvade skatte- och avgiftsintäkterna ska fastställas på ett för samhället ekonomiskt effektivt sätt.

Resultatet för målet att skatte- och avgiftsintäkterna ska säkerställas på ett rättssäkert sätt, presenteras under rubrikerna Kvalitet och Enhetlighet nedan. Resultatet för målet att de fastställts på ett kostnadseffektivt sätt presenteras under rubrikerna Produktivitet och Yttre effektivitet.

Resultatet bedöms som gott i förhållande till regeringens mål att Skatteverket ska motverka brottslighet samt att brottslighet inom skatteområdet ska förebyggas och bekämpas.

För målet att medborgare och företag ska ha förtroende för Skatteverkets verksamhet bedöms resultatet som gott, baserat på återrapporteringen under denna rubrik.

Bedömningen baseras på resultatet av åtgärder för att

- minska skattefelet
- minimera uppbördsförlusterna
- förebygga och avslöja ekonomisk brottslighet
- utveckla folkbokföringsregistret
- taxeringsvärden på fastigheter ska vara rättvisande
- uppfylla de formella kraven på bouppteckningar
- verksamheten bedrivs enligt instruktionen för äktenskapsregistret och id-kortsverksamheten.

#### Bedömning

Skatteverket bedömer att vi bidragit till uppfyllandet av Mål för utgiftsområdet och Mål Skatt. Med utgångspunkt i verksamhetens mål och prestationer bedöms Skatteverkets resultat sammantaget som gott.

### 3.2 Verksamhetens prestationer

Hanterade volymer har ökat för prestationer inom verksamhetsområdena beskattning, folkbokföring och id-kort. Hanterade volymer har minskat för prestationer inom verksamhetsområdena brottsbekämpning, fastighetstaxering, registrering av bouppteckning och äktenskapsregistret.

Skatteverkets samlade kostnader<sup>2</sup> ökade med 0,6 procent till 7 505 miljoner kronor 2014. Den totala nedlagda tiden minskade med 1,6 procent. Orsaker till förändringarna beskrivs i respektive verksamhetsavsnitt.

<sup>2</sup> | Skatteverkets samlade kostnader är följande poster exkluderade: leveranser av stödverksamhet till Kronofogden och Statens servicecenter, den delen av servicekontoren som Försäkringskassan och Pensionsmyndigheten ansvarar för, verksamheten vid SPAR, E-legitimationsnämnden samt tjänsteexporten.

### 3.3 Produktivitet

Bedömningen av den samlade produktiviteten baseras på bedömningarna av verksamhetens delar. Hänsyn tas till att områdena är olika stora. Således väger exempelvis resultatet för beskattning tyngre i bedömningen.

#### 3.3.1 Beskattning

Produktiviteten bedöms som god.

Mått för produktivitet:

- antal slutskattebesked och grundbeslut om moms och arbetsgivaravgifter per dag
- styckkostnad

Indikatorer som visar på produktivitetsnivå eller utveckling:

- Produktiviteten, mätt som antalet slutskattebesked och grundbeslut om moms och arbetsgivaravgifter per dag, har ökat.
- Den operativa tiden har minskat.
  - Ärendevolymen inom löpande ärendehantering har ökat och är genomförd med minskad resurs.
  - Antalet beslut inom kontroll är oförändrat och genomfört med minskad resurs.
- Styckkostnaden per privatperson har minskat och per företag har den ökat.
- Kostnaden för att ta in 100 kronor i skatt har minskat.

Se vidare avsnitt 5.4.

#### 3.3.2 Brottsbekämpning

Produktiviteten bedöms som inte tillfredsställande.

Mått för produktivitet:

- antal avslutade brottsutredningar per dag
- styckkostnad

Indikatorer som visar på produktivitetsnivå eller utveckling:

- Inflödet av brottsutredningar har minskat.
- Den operativa tiden har inte minskat i samma omfattning som inflödet av ärenden.
- Antalet avslutade ärenden per utredare har minskat.
- Antalet avslutade brottsutredningar har minskat.
- Styckkostnaden har ökat.

Se vidare avsnitt 6.4.

#### 3.3.3 Folkbokföring

Produktiviteten bedöms som tillfredsställande.

Mått för produktivitet:

- antal avslutade ärenden per dag
- styckkostnad

Indikatorer som visar på produktivitetsnivå eller utveckling:

- Produktiviteten, mätt som antal avslutade ärenden per dag, har ökat. Skillnad finns mellan de olika ärendegrupperna.
- Styckkostnaden per folkbokföringsärende har minskat något och styckkostnaden per invånare har ökat.

Se vidare avsnitt 7.4.

#### 3.3.4 Fastighetstaxering

Produktiviteten bedöms som tillfredsställande.

Mått för produktivitet:

- antal grundbeslut per dag
- styckkostnad

Indikatorer som visar på produktivitetsnivå eller utveckling:

- Antalet beslut per dag har minskat jämfört med 2011.
- Resursen som använts är något högre än 2011 bland annat beroende på kvalitetshöjande åtgärder.
- Styckkostnaden för ett grundbeslut är oförändrad jämfört med 2011.

Se vidare avsnitt 8.4.

#### 3.3.5 Registrering av bouppteckningar

Produktiviteten bedöms som god.

Mått för produktivitet:

- antal registrerade ärenden per dag
- styckkostnad

Indikatorer som visar på produktivitetsnivå eller utveckling:

- Antalet registrerade bouppteckningar per dag ligger kvar på en god nivå.
- Den operativa tiden har minskat.
- Styckkostnaden har ökat på grund av utveckling av ett nytt verksamhetssystem.

Se vidare avsnitt 9.4.

### 3.3.6 Äktenskapsregistret

Produktiviteten bedöms som god.

Mått för produktivitet:

- antal registrerade ärenden per dag
- styckkostnad

Indikatorer som visar på produktivitetsnivå eller utveckling:

- Produktiviteten mätt som antal registrerade ärenden per dag har ökat.
- Verksamhetsområdet är effektiviserat och har idag en bemanning på minsta möjliga nivå.
- Den nedlagda tiden har minskat.
- Styckkostnaden har ökat till följd av genomförda tekniska uppdateringar i verksamhetssystem.

Se vidare avsnitt 10.4.

### 3.3.7 Id-kort

Produktiviteten bedöms som tillfredsställande.

Mått för produktivitet:

- antal avslutade ärenden per dag
- styckkostnad

Indikatorer som visar på produktivitetsnivå eller utveckling:

- Produktiviteten mätt som antal avslutade ärenden per dag har ökat.
- Styckkostnaden har minskat.

Se vidare avsnitt 11.4.

### 3.3.8 Samlad bedömning

Produktiviteten, mätt som antal ärenden per dag inom respektive område, har ökat inom samtliga verksamheter med undantag för verksamhetsområdena brottsbekämpning och fastighetstaxering. Inom vissa områden har styckkostnaden ökat och inom andra har den minskat.

Områdena beskattning, bouppteckningar och äktenskapsregistret bedöms ha en god produktivitet. Områdena folkbokföring, fastighetstaxering och id-kort bedöms ha en tillfredsställande produktivitet även om utvecklingen i många delar går i fördelaktig riktning. Området brottsbekämpning bedöms ha en inte tillfredsställande produktivitet.

Den samlade bedömningen är att produktiviteten är tillfredsställande. Bedömningen gäller även för regeringens mål att skatter och avgifter ska fastställas kostnadseffektivt.

## 3.4 Kvalitet

Bedömningen av den samlade kvaliteten baseras på bedömningarna i verksamhetens delar. Hänsyn tas till att områdena är olika stora. Således väger exempelvis resultatet för beskattning tyngre i bedömningen.

### 3.4.1 Beskattning

Kvaliteten bedöms som tillfredsställande.

Mått för kvalitet:

- e-deklarationer
- förfyllda inkomstdeklarationer som överensstämmer med slutskatten
- formella fel i lämnade skattedeklarationer
- skönsbeskattningar för skattedeklarationer
- genomströmningstider och ärendebalanser
- revisioner som resulterar i åtgärd
- kvalitetsuppföljningar
- andel ändrade beslut i förvaltningsrätt

Indikatorer som visar på kvalitetsnivå eller utveckling:

- Andelen e-deklarationer har ökat.
- Antalet förfyllda inkomstdeklarationer som överensstämmer med slutskatten har ökat.
- Andelen formella fel ligger på en låg nivå.
- Antalet skönsbeskattningar för skattedeklarationer har minskat och antalet skönsbeskattningar för inkomstbeskattning, företag har ökat.
- Nivåerna på genomströmningstider respektive ärendebalanser är rimliga.
- Nivån på revisioner som leder till åtgärd är rimlig.
- Kvalitetsuppföljningarna visar att det finns en del brister i handläggningen. Ett par kvalitetsuppföljningar har dock visat på god kvalitet eller fördelaktig kvalitetsutveckling.
- Andelen ändrade beslut i förvaltningsrätterna visar på rimliga nivåer.

Se vidare avsnitt 5.5.1 och 5.5.3.

### 3.4.2 Brottbekämpning

Kvaliteten bedöms som god.

Mått för kvalitet:

- kvalitetsuppföljning
- genomströmningstider
- Skatteverkets generella arbetssätt för att säkerställa en god kvalitet, se avsnitt 2.2.3.

Indikatorer som visar på kvalitetsnivån eller utveckling:

- En kvalitetsuppföljning i form av en enkät till åklagare visar att brottsutredningarna ger ett bra stöd för åtal.
- Genomströmningstiderna för både mängd-ärenden och projektärenden har förbättrats.

Se vidare avsnitt 6.5.

### 3.4.3 Folkbokföring

Kvaliteten bedöms som tillfredsställande.

Mått för kvalitet:

- Skatteverkets generella arbetssätt för att säkerställa kvaliteten, se avsnitt 2.2.3.
- registerkvalitet
- e-användning
- genomströmningstider
- externa och interna impulser som leder till utredning
- utredningar som leder till åtgärd
- andel ändrade beslut i förvaltningsrätt

Indikatorer som visar på kvalitetsnivån eller utveckling:

- Resultatet är gott i insatsen om övertäckning.
- Ökad e-användning.
- Nivån på genomströmningstider.
- Nivån för utredningar av externt och internt initierade impulser om felaktiga uppgifter.
- Nivån för andelen utredningar om bosättning, som leder till åtgärd i folkbokföringsregistret.
- Andelen ändrade beslut i förvaltningsrätterna visar på rimliga nivåer.

Se vidare avsnitt 7.5.

### 3.4.4 Fastighetstaxering

Kvaliteten bedöms som tillfredsställande.

Mått för kvalitet:

- genomströmningstider och ärendebalanser
- kvalitetsuppföljning
- andel ändrade beslut i förvaltningsrätt

Indikatorer som visar på kvalitetsnivån eller utveckling:

- Genomströmningstiderna för omprövningar har förbättrats.
- Genomströmningstiderna för obligatoriska omprövningar har försämrats.
- Ärendebalanserna för såväl omprövningar som obligatoriska omprövningar har minskat.
- Skatteverket fick JO-kritik för lång handläggningstid i ett överklagandeärende (obligatorisk omprövning).
- Kvalitetsuppföljningen visade att omprövningsärendena håller en god kvalitet när det gäller det materiella området. Några brister har iakttagits inom delmomentet korrekt handläggning.
- Andelen ändrade beslut i förvaltningsrätterna visar på rimliga nivåer.

Se vidare avsnitt 8.5.

### 3.4.5 Registrering av bouppteckningar

Kvaliteten bedöms som tillfredsställande.

Mått för kvalitet:

- genomströmningstider och ärendebalanser
- Skatteverkets generella arbetssätt för att säkerställa kvaliteten, se avsnitt 2.2.3.

Indikatorer som visar på kvalitetsnivån eller utveckling:

- Andelen ärenden med genomströmningstid inom fyra veckor har totalt sett haft en ofördelaktig utveckling.
- Ärendebalanserna har ökat.
- Kontinuerlig kompetensutveckling av handläggare.
- Löpande kvalitetssäkring och nära samarbete med rättsligt stöd.
- Inga indikationer på en bristfällig kvalitet.
- Myndighetsövergripande samarbete med framtagande av efterlevandemanual.

Se vidare avsnitt 9.5.

### 3.4.6 Äktenskapsregistret

Kvaliteten bedöms som god.

Mått för kvalitet:

- genomströmningstider
- kvalitetsuppföljning

Indikatorer som visar på kvalitetsnivå eller utveckling:

- Genomströmningstiderna har förbättrats betydligt.
- Ärendena handläggs i nära kontakt med rättsligt stöd.
- Genomförd kvalitetsuppföljning visar på en god kvalitet.

Se vidare avsnitt 10.5.

### 3.4.7 Id-kort

Kvaliteten bedöms som tillfredsställande.

Mått för kvalitet:

- genomströmningstider och ärendebalanser
- kvalitetssäkring genomförd av id-kontrollsektionen

Indikatorer som visar på kvalitetsnivå eller utveckling:

- Genomströmningstiderna har förbättrats både på servicekontoren och på id-kontrollsektionen.
- Ärendebalanserna har minskat.
- Det finns inget som framkommit i genomförd kvalitetssäkring som tyder på brister i kvaliteten.

Se vidare avsnitt 11.5.

### 3.4.8 Samlad bedömning

Strukturer och arbetssätt för att säkerställa kvalitet finns i hela verksamheten. Det finns under 2014 inte heller några tydliga tecken på allvarliga brister i förhållande till kvalitet i de beslut Skatteverket fattar.

Inom ramen för det projekt som har pågått under 2014 med syftet att ta fram en gemensam modell för kvalitetssäkring inom Skatteverket, genomfördes en inventering av vilka modeller för kvalitetssäkring som tillämpas i regionerna. Vid denna inventering framkom att kvalitetssäkringsaktiviteterna varierar både inom och mellan regionerna. Ansvar för kvalitetssäkring ligger på sektionscheferna och någon samordnad styrning från

huvudkontoret avseende enhetliga tillvägagångssätt har inte funnits. Därför finns ingen förväntad enhetlighet av de genomförda aktiviteterna för att säkra kvaliteten. Det innebär att vi inom vissa områden har bättre underlag för att bedöma kvaliteten medan vi inom andra områden inte har samma kvalificerade underlag.

Inom ett par verksamhetsområden finns det underlag för att arbetssätt och kvalitetssäkring fungerar så bra att den samlade bedömningen blir god. Inom andra verksamhetsområden behöver underlagen kring intern tillämpning av arbetssätt för kvalitet förtydligas. Bedömningarna av kvalitet stannar inom dessa områden vid tillfredsställande.

Genomförda kvalitetsuppföljningar inom områden med ett högt riskvärde visar att det finns en del förväntade brister. Några uppföljningar har visat på god kvalitet i handläggningen alternativt en fördelaktig utveckling. Bedömningen under 2014 inom övervägande del av verksamhetsområdena stannar vid tillfredsställande. I den samlade bedömningen har lagts stor vikt vid att Skatteverkets största verksamhet, beskattning, bedöms ligga på nivån tillfredsställande.

Områdena beskattning, folkbokföring, fastighetstaxering, bouppteckningar och id-kort bedöms ha en tillfredsställande kvalitet och områdena brottsbekämpning och äktenskapsregistret bedöms ha en god kvalitet.

Den samlade bedömningen är att kvaliteten är tillfredsställande.

Den samlade bedömningen gäller även för regeringens mål att skatte- och avgiftsintäkterna ska fastställas rättssäkert.



### 3.5 Enhetlighet

Bedömningen av den samlade enhetligheten baseras på bedömningarna i verksamhetens delar. Hänsyn tas till att områdena är olika stora. Således väger exempelvis resultatet för beskattning tyngre i bedömningen.

#### 3.5.1 Beskattning

Enhetligheten bedöms som god.

Mått för enhetlighet:

- arbetssätt som visar på enhetlig rättstillämpning, se avsnitt 2.2.3
- kvalitetsuppföljningar
- rättsliga ställningstaganden m.m.
- regional spridning av genomströmningstider

Indikatorer som visar på enhetlighetens nivå eller utveckling:

- Arbetssättet ger förutsättningar för en enhetlig rättstillämpning.
- Genomförda kvalitetsuppföljningar visar att ärendena handläggs enhetligt i landet.
- Rättsliga ställningstaganden m.m. har gett förutsättningar för en enhetlig handläggning och enhetliga beslut.
- En rimlig intervallbredd i den regionala spridningen för genomströmningstiderna visar på en enhetlig hantering.

Se vidare avsnitt 5.5.2 och 5.5.3.

#### 3.5.2 Brottsbekämpning

Enhetligheten bedöms som tillfredsställande.

Mått för enhetlighet:

- regional spridning för genomströmningstider
- Skatteverkets generella arbetssätt för att säkerställa enhetlighet, se avsnitt 2.2.3.

Indikatorer som visar på enhetlighetens nivå eller utveckling:

- Den regionala spridningen av genomströmningstider har förbättrats för mängdärenden men inte för projektärenden.
- Vidareutveckling har gjorts av handledningar och rutiner och inom rättsväsendets informationsförsörjning (RIF).

Se vidare avsnitt 6.5.

#### 3.5.3 Folkbokföring

Enhetligheten bedöms som tillfredsställande.

Mått för enhetlighet:

- rättsliga ställningstaganden
- enhetlighet mellan regionerna

Indikatorer som visar på enhetlighetens nivå och utveckling:

- Flera rättsliga ställningstaganden har gjorts.
- Förgranskning och urval av bosättningskontrollen har koncentrerats till en ort.
- Utbildningsinsatser har genomförts.

Se vidare avsnitt 7.6.

#### 3.5.4 Fastighetstaxering

Enhetligheten bedöms som god.

Mått för enhetlighet:

- regional spridning avseende rättstillämpningen

Indikatorer som visar på enhetlighetens nivå eller utveckling:

- Förändringen med en sammanhållen ledning och styrning av verksamheten inom fastighetsområdet och en rikskoncentration ger förutsättningar för en enhetlig rättstillämpning.
- Den tillämpade kvalitetssäkringsplanen har gett förutsättningar för att fånga upp brister i kvaliteten och säkerställa en enhetlig rättstillämpning.

Se vidare avsnitt 8.6.

#### 3.5.5 Registrering av bouppteckningar

Enhetligheten bedöms som god.

Mått för enhetlighet:

- regional spridning

Indikatorer som visar på enhetlighetens nivå eller utveckling:

- Den regionala spridningen har ökat till följd av resursbrist på två av de tre orterna.
- Koncentration av arbetsuppgifter till ett fåtal orter.
- Löpande kvalitetssäkring.
- Aktivt samarbete för att säkerställa en enhetlig kvalitet.
- Grundutbildning för nyanställda är framtagen.

Se vidare avsnitt 9.6.

### 3.5.6 Äktenskapsregistret

Enhetligheten bedöms som god.

Mått för enhetlighet:

- koncentration av arbetsuppgifter
- kvalitetsuppföljning

Indikatorer som visar på enhetlighetens nivå eller utveckling:

- Koncentration av arbetsuppgifter till en ort och sektion bidrar till enhetlig hantering av ärenden.
- Genomförd kvalitetsuppföljning visar att ärendena hanteras enhetligt.

Se vidare avsnitt 10.6.

### 3.5.7 Id-kort

Enhetligheten bedöms som tillfredsställande.

Mått för enhetlighet:

- utarbetade rutiner och rättsliga ställningstaganden
- genomförd kvalitetssäkring av id-kontrollsektionen

Indikatorer som visar på enhetlighetens nivå eller utveckling:

- Rutiner och arbetsbeskrivningar för metodik har tagits fram och rättsliga ställningstaganden publiceras vid behov. Skatteverket samverkar med andra myndigheter.
- Det finns inget som framkommit vid genomförd kvalitetssäkring som tyder på brister vad gäller korrekt och enhetlig handläggning.

Se vidare avsnitt 11.6.

### 3.5.8 Samlad bedömning

Strukturer för att säkerställa enhetlighet finns i hela verksamheten. Det finns under 2014 inte heller några tydliga tecken på allvarliga brister i förhållande till enhetlighet i de beslut Skatteverket fattar.

Inom några områden finns det även underlag för att arbetssätt och kvalitetssäkring fungerar så bra att den samlade bedömningen blir god. Inom andra områden behöver däremot underlagen från de gemensamma uppföljningarna kring intern tillämpning av arbetssätt för enhetlighet förtydligas. Bedömningarna av enhetlighet stannar inom dessa områden vid tillfredsställande.

Stor vikt har i bedömningen lagts vid att det inom samtliga delar av verksamheten finns struktur och arbetssätt för att säkerställa enhetlighet. Det har också påverkat bedömningen att bland annat Skatteverkets största verksamhet, beskattning, bedöms ligga på nivån god. Rättsliga ställningstaganden ger förutsättningar för en enhetlig handläggning och enhetliga beslut. Genomförda kvalitetsuppföljningar visar att ärenden handläggs enhetligt i landet. Att resultatet inom några områden stannar vid tillfredsställande bedöms inte ha en avgörande effekt på det samlade resultatet.

Områdena beskattning, fastighetstaxering, bouppteckningar och äktenskapsregistret bedöms ha en god enhetlighet. Områdena brottsbekämpning, folkbokföring och id-kort bedöms ha en tillfredsställande enhetlighet.

Den samlade bedömningen är att enhetligheten bedöms som god.

Den samlade bedömningen gäller även för regeringens mål att skatte- och avgiftsintäkterna ska fastställas rättssäkert.



### 3.6 Yttre effektivitet

Bedömningen av den samlade yttre effektiviteten baseras på bedömningarna av verksamhetens delar. Hänsyn tas till att områdena är olika stora. Således väger exempelvis resultatet för beskattning tyngre i bedömningen.

#### 3.6.1 Beskattning

Den yttre effektiviteten bedöms som tillfredsställande.

Mått för yttre effektivitet:

- Resultatet för målet i regleringsbrevet om skatter och avgifter, det vill säga
  - val av åtgärder som bidrar till att minska skattefelet i förhållande till insatt resurs
  - åtgärder som bidrar till att minimera uppbördsförlusterna i förhållande till insatt resurs.

Indikatorer som visar på den yttre effektivitetens nivå eller utveckling:

- Skatteverkets bedömning är att åtgärderna mot identifierade risker på ett tillfredsställande sätt har bidragit till att minska skattefelet jämfört med hur stort det skulle ha varit utan åtgärderna.
- Skatteverkets bedömning är att åtgärderna som vidtagits har bidragit till att minimera uppbördsförlusterna.
- Den totala kostnaden har ökat med 0,3 procent.

Se vidare avsnitt 5.5.4.

#### 3.6.2 Brottsbekämpning

Den yttre effektiviteten bedöms som tillfredsställande.

Mått för yttre effektivitet:

- Resultatet för målet i regleringsbrevet att ekonomisk brottslighet ska förebyggas och avslöjas (underrättelseverksamheten) samt att brottsutredningar ska ge åklagare ett bra stöd för ställningstaganden till om åtal ska väckas i förhållande till insatta resurser.

Indikatorer som visar på den yttre effektivitetens nivå eller utveckling:

- De vidtagna åtgärderna bedöms ha bidragit till regeringens mål att förebygga och avslöja ekonomisk brottslighet.

- En enkät som visar att brottsutredningarna har gett åklagarna ett bra stöd för att ta ställning till om åtal ska väckas.
- Den totala kostnaden har minskat, men inte i den omfattning som ärendemängden har förändrats.

Se vidare avsnitt 6.6.

#### 3.6.3 Folkbokföring

Den yttre effektiviteten bedöms som tillfredsställande.

Mått för yttre effektivitet:

- Resultatet för målet i regleringsbrevet att uppgifterna i folkbokföringen ska spegla befolkningens verkliga bosättning, identitet och familjerättsliga förhållanden så att olika samhällsfunktioner får ett korrekt underlag för beslut och åtgärder, i förhållande till insatt resurs.

Indikatorer som visar på den yttre effektivitetens nivå eller utveckling:

- De vidtagna åtgärderna bedöms ha bidragit till regeringens mål.
- E-tjänsterna har ökat.
- Med hänsyn till den nedlagda tiden har det ökade ärendeflödet, speciellt inom invandringen, kunnat hanteras på ett tillfredsställande sätt.

Se vidare avsnitt 7.7.

#### 3.6.4 Fastighetstaxering

Den yttre effektiviteten bedöms som god.

Mått för yttre effektivitet:

- Resultatet för regeringens mål att taxeringsvärdena ska vara ett korrekt underlag för skatteberäkning och andra ändamål i förhållande till insatta resurser.

Indikatorer som visar på den yttre effektivitetens nivå eller utveckling:

- De vidtagna åtgärderna bedöms ha bidragit till regeringens mål.
- Den elektroniska inlämningen har underlättat för fastighetsägarna och bidragit till att taxeringsuppgifterna har blivit rätt från början.
- Den totala kostnaden har minskat medan den nedlagda tiden har ökat jämfört med 2011.

Se vidare avsnitt 8.7.

### 3.6.5 Registrering av bouppteckningar

Den yttre effektiviteten bedöms som god.

Mått för yttre effektivitet:

- Resultatet för regeringens mål att de formella kraven på bouppteckningars förrättande och upprättande ska vara uppfyllda innan registrering, i förhållande till insatta resurser.

Indikatorer som visar på den yttre effektivitetens nivå eller utveckling:

- Tillämpade arbets sätt för att säkerställa kvalitet och enhetlighet, vidtagna åtgärder och genomförd verksamhet bedöms ha bidragit till regeringens mål att ärendena uppfyller de formella kraven på bouppteckningars för-rättande och upprättande.
- Den totala kostnaden har ökat.
- Ett nytt verksamhetssystem har etablerats under året.

Se vidare avsnitt 9.7.

### 3.6.6 Äktenskapsregistret

Den yttre effektiviteten bedöms som god.

Mått för yttre effektivitet:

- Resultatet för regeringens mål i regleringsbrevet i förhållande till insatta resurser. I avsaknad av mål för verksamhetsområdet likställs Skatteverkets instruktion med mål.

Indikatorer som visar på den yttre effektivitetens nivå eller utveckling:

- De vidtagna åtgärder bedöms ha bidragit till uppdraget enligt instruktionen och att de formella kraven är uppfyllda före registrering.
- Den totala kostnaden har ökat.

Se vidare avsnitt 10.7.

### 3.6.7 Id-kort

Den yttre effektiviteten bedöms som tillfredsställande.

Mått för yttre effektivitet:

- Resultatet för regeringens mål i regleringsbrevet i förhållande till insatta resurser. I avsaknad av mål för verksamhetsområdet likställs Skatteverkets instruktion med mål.

Indikatorer som visar på den yttre effektivitetens nivå eller utveckling:

- De vidtagna åtgärder bedöms ha bidragit till uppdraget enligt instruktionen.
- Förbättrade tekniska lösningar.
- Den totala kostnaden har minskat.

Se vidare avsnitt 11.7.

### 3.6.8 Samlad bedömning

Bedömningen av den yttre effektiviteten inom verksamhetens olika områden visar att Skatteverket i huvudsak genomfört verksamhet och resultat i enlighet med regeringens mål med en rimlig resurs-åtgång. Totalt nedlagd tid har minskat med 1,6 procent medan kostnaderna i stort är oförändrade.

Områdena beskattning, brottsbekämpning, folkbokföring samt id-kort bedöms ha en tillfredsställande yttre effektivitet. Områdena fastighets-taxering, bouppteckningar och äktenskapsregistret bedöms ha en god yttre effektivitet.

Den samlade bedömningen är att den yttre effektiviteten är tillfredsställande. Bedömningen gäller även för regeringens mål att skatter och avgifter ska fastställas kostnadseffektivt.

Tabell 2 Översikt – Skatteverkets bedömning av resultatet för regeringens mål

Regeringens mål enligt Skatteverkets regleringsbrev		Skatteverkets bedömning av resultatet
Mål Skatt, tull och exekution	Målet för utgiftsområdet är att säkerställa finansieringen av den offentliga sektorn.	Tillfredsställande
	Skatteverket ska bidra till ett väl fungerande samhälle för medborgare och näringsliv.	God
	Skatteverket ska motverka brottslighet.	God
Mål Skatt	De eftersträvade skatte- och avgiftsintäkterna ska säkerställas rättsäkert.	Se avsnitten om kvalitet och enhetlighet
	De eftersträvade skatte- och avgiftsintäkterna ska säkerställas på ett för samhället ekonomiskt effektivt sätt.	Tillfredsställande
	De eftersträvade skatte- och avgiftsintäkterna ska säkerställas på ett sätt som är kostnadseffektivt.	Se avsnitten om produktivitet och yttre effektivitet
	De eftersträvade skatte- och avgiftsintäkterna ska säkerställas på ett sätt som är enkelt för medborgare och företag.	God
	Brottslighet inom skatteområdet ska förebyggas och bekämpas.	God
	Medborgare och företag ska ha förtroende för Skatteverkets verksamhet.	God
Mål beskattning	Åtgärder för att minska skattefelet	Tillfredsställande
	Åtgärder för att minimera uppbördsförlusterna	Åtgärder är vidtagna
	Uppbördsförlusternas utveckling	Uppbördsförlusterna har minskat.
Mål brottsbekämpning	Åtgärder mot ekonomisk brottslighet	God
	Bedömning av brottsutredningar som stöd för åtal	God
	Åtgärder mot den grova organiserade brottsligheten	God
Mål folkbokföring	Åtgärder för att folkbokföringsregistret ska spegla befolkningens verkliga bosättning m.m.	Tillfredsställande
Mål fastighetstaxering	Taxeringsvärdena som underlag för skatteberäkning m.m.	God
Mål registrering av bouppteckningar	Åtgärder för att säkerställa de formella kraven på bouppteckningar	God
Uppdrag äktenskapsregistret	Uppdrag i Skatteverkets instruktion om äktenskapsregistret	Verksamheten bedrivs enligt instruktionen.
Uppdrag id-kort	Uppdrag i Skatteverkets instruktion om id-kort	Verksamheten bedrivs enligt instruktionen.

Tabell 3 Översikt – Skatteverkets bedömning av resultatet per statustal och verksamhetsområde

Verksamhetsområde	Produktivitet	Kvalitet	Enhetlighet	Yttre effektivitet
Beskattning	God	Tillfreds- ställande	God	Tillfreds- ställande
Brottsbekämpning	Inte tillfreds- ställande	God	Tillfreds- ställande	Tillfreds- ställande
Folkbokföring	Tillfreds- ställande	Tillfreds- ställande	Tillfreds- ställande	Tillfreds- ställande
Fastighetstaxering	Tillfreds- ställande	Tillfreds- ställande	God	God
Registrering av bouppteckningar	God	Tillfreds- ställande	God	God
Äktenskapsregistret	God	God	God	God
Id-kort	Tillfreds- ställande	Tillfreds- ställande	Tillfreds- ställande	Tillfreds- ställande
<b>Samlad bedömning</b>	<b>Tillfreds- ställande</b>	<b>Tillfreds- ställande</b>	<b>God</b>	<b>Tillfreds- ställande</b>

## 4 Förtroendet för Skatteverket

**Mål i regleringsbrev:** Medborgare och företag ska ha förtroende för Skatteverkets verksamhet.

**Återrapportering:** Skatteverket ska göra en bedömning av resultatutvecklingen med utgångspunkt i verksamhetens mål och prestationer.

### 4.1 Bedömning och återrapportering

#### 4.1.1 Förtroende

Skatteverkets årliga attitydundersökningar 2014 visar att en majoritet av medborgare och företag hade förtroende för Skatteverket. Även utvecklingen var fördelaktig, eftersom både andelen företag och andelen medborgare som instämde i påståendet ”Jag har förtroende för Skatteverkets sätt att sköta sin uppgift” ökade jämfört med tidigare år. Totalt sett instämde 74 procent av medborgarna i påståendet, medan 6 procent tog avstånd från det. Det var 76 procent av kvinnorna och 71 procent av männen som instämde i påståendet. Skillnaden mellan kvinnor och män är dock inte statistiskt säkerställd.

Bland företagen instämde 77 procent i påståendet och endast 3 procent tog avstånd från det. Resultatet är en statistiskt säkerställd förbättring jämfört med 2012 och 2013. Av undersökningen framgår också att förtroendet är högre för Skatteverket än för myndigheter i allmänhet (53 procent instämmer i att de har förtroende för myndigheter i allmänhet).

I avsnitt 2.6 och 2.6.1, under upplysningar om årsredovisningen, framgår kommentar om svarsfrekvens och bortfallsproblematik. Svarsfrekvensen har minskat jämfört med 2012 och 2013, en utveckling som Skatteverket behöver ta i beaktande inför kommande undersökningar.

Tabell 4 Jag har förtroende för Skatteverkets sätt att sköta sin uppgift

Andel <sup>1)</sup>	Medborgare			Företag		
	2012	2013	2014	2012	2013	2014
Instämmer	65 %	71 %	74 %	68 %	70 %	77 %
Varken eller	26 %	23 %	20 %	24 %	24 %	20 %
Instämmer ej	10 %	6 %	6 %	7 %	7 %	3 %

Källa: Skatteverket: ”Resultat från de årliga attitydundersökningarna 2014”

Not 1) Andel av de svarande som tagit ställning.

Tabell 5 Jag har förtroende för Skatteverkets sätt att sköta sin uppgift – fördelat på kvinnor och män

Andel <sup>1)</sup>	2012	2013	2014
<b>Instämmer</b>			
- kvinnor	66 %	73 %	76 %
- män	63 %	69 %	71 %
<b>Varken eller</b>			
- kvinnor	26 %	22 %	19 %
- män	26 %	24 %	22 %
<b>Instämmer ej</b>			
- kvinnor	8 %	5 %	5 %
- män	11 %	8 %	7 %

Källa: Skatteverket: ”Resultat från de årliga attitydundersökningarna 2014”

Not 1) Andel av de svarande som tagit ställning.

Tabell 6 Jag har förtroende för Skatteverkets sätt att sköta sin uppgift - medelvärde

	Medborgare			Företag		
	2012	2013	2014	2012	2013	2014
Resultat <sup>1)</sup>	3,81	3,99	4,02	3,84	3,88	4,06
- kvinnor	3,86	4,06	4,09	-	-	-
- män	3,76	3,92	3,95	-	-	-

Källa: Skatteverket: ”Resultat från de årliga attitydundersökningarna 2014”

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

Undersökningar från 2014 som inte Skatteverket har tagit initiativ till visar genomgående att Skatteverket hör till de myndigheter som flest medborgare och företag har förtroende för:

- I Medieakademiens förtroendebarmeter<sup>3</sup>, som 2014 baserades på 1 200 webbintervjuer med personer som är 15 år och äldre, svarade 50 procent av dem som hade en åsikt att de har ganska stort eller mycket stort förtroende för Skatteverket. I undersökningarna 2012 och 2013 hade 54 respektive 53 procent förtroende för Skatteverket. Förtroendenivån har därmed sjunkit något och är betydligt lägre än i Skatteverkets egen undersökning. Skatteverket fick likväl det nionde högsta förtroendet av de 60 samhällsinstitutioner, företag, massmedier och myndigheter som undersökningen omfattade.

<sup>3</sup> [http://medieakademien.se/wp-content/uploads/2014/03/2014\\_MedieAkademins\\_Fortroendebarmeter\\_140228.pdf](http://medieakademien.se/wp-content/uploads/2014/03/2014_MedieAkademins_Fortroendebarmeter_140228.pdf)

- I TNS Sifos anseendemätning<sup>4</sup> av 26 svenska myndigheter blev Skatteverket för andra året i rad en av de tre högst rankade myndigheterna och ökade anseendeindex från 45 till 48 (skalan går från -65 till 135). Ett riksrepresentativt urval om 5 657 personer valdes ut slumpmässigt och intervjuades.
- I Demoskops undersökning Medierelationsbarometern svarade 93 procent av de 350 intervjuade journalister som haft kontakt med Skatteverket minst en gång per kvartal, att de har ett ganska stort eller mycket stort förtroende för Skatteverket som organisation.

#### 4.1.2 Bemötande och kundnöjdhet

Ett bra bemötande bidrar till att skapa förtroende. Det gäller i alla kontakter med företag och medborgare. Ett bra bemötande skapar förutsättningar för att lösa frågor och situationer på ett effektivt sätt och är också en mycket viktig faktor när det gäller upplevd rättvisa.

I Skatteverkets årliga attitydundersökningar ingår påståendet ”Bemötandet från Skatteverkets tjänstemän är bra”. Fram till 2012 besvarades påståendet på en femgradig skala, men i 2013 och 2014 års undersökningar har påståendet besvarats med ett ”ja” eller ”nej”. Skatteverket har därför enbart jämfört 2014 med 2013 års resultat.

Det var 91 procent av medborgarna som svarade att de var nöjda med bemötandet, vilket var tre procentenheter lägre än 2013, men skillnaden är inte statistiskt säkerställd. Uppdelat på kön var det 97 procent av kvinnorna och 86 procent av männen som var nöjda. Underlaget bakom dessa siffror är dock begränsat, eftersom frågan är ställd enbart till dem som haft personlig kontakt med Skatteverket. Skillnaden mellan kvinnor och män är inte heller statistiskt säkerställd.

Av företagen svarade 96 procent att de var nöjda med bemötandet.

Tabell 7 Om bemötandet från Skatteverkets tjänstemän är bra

Andel och antal	Medborgare		Företag	
	2013	2014	2013	2014
Ja <sup>1)</sup>	94 %	91 %	95 %	96 %
- kvinnor	97 %	97 %	-	-
- män	92 %	86 %	-	-
Antal svarande	145	130	368	275
- kvinnor	61	49	-	-
- män	84	81	-	-

Källa: Skatteverket: ”Resultat från de årliga attitydundersökningarna 2014”.

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

Not 1) Andel av de svarande som tagit ställning.

I Svenskt kvalitetsindex (SKI) årliga mätning av kundnöjdhet<sup>5</sup> presenteras betyg på myndigheter på en skala från 0 till 100. SKI beskriver skalan så här: ”Generellt sett har branscher och företag som erhåller betyg under 60 i kundnöjdhet stora svårigheter att motivera sina kunder att stanna kvar hos sig, medan betyg över 75 pekar på en stark relation mellan företag och kund”. I förhållande till andra myndigheter placerar sig Skatteverket mycket bra i denna undersökning med indexet 70,0, vilket är en förbättring jämfört med 2013. Endast Tullverket placerar sig högre med ett index på 70,6.

Tabell 8 Svenskt kvalitetsindex

	2012	2013	2014
Skatteverket	67,2	67,4	70,0
Övriga myndigheter	61,3	63,5	63,2

Källa: Svenskt kvalitetsindex undersökning avseende samhällsservice 2014.

#### Bedömning

Resultatet i förhållande till målet i regleringsbrevet bedöms sammantaget som gott.

Medborgare och företag har ett högt förtroende för Skatteverket. Utvecklingen av förtroendet åren 2012–2014 är fördelaktig för både företagen och medborgarna.

#### 4.1.3 Arbete mot korruption

Riksrevisionen har granskat statliga myndigheters skydd mot korruption<sup>6</sup> och lyft fram vikten av att varje myndighet är medveten om risken för korruption, även om Sverige ur ett internationellt perspektiv är relativt förskonat. Alla myndigheter måste ha en beredskap och effektiva åtgärder mot korruption för att säkerställa att medborgare har fortsatt högt förtroende för statliga myndigheter.

<sup>4</sup> <http://opinion.se/sakfragor/fortroende-sjunker-for-arbetsformedlingen-men-okar-for-polisen>

<sup>5</sup> [http://www.kvalitetsindex.se/images/stories/Rapporter/Public\\_sector/press\\_samhalle\\_ski\\_14.pdf](http://www.kvalitetsindex.se/images/stories/Rapporter/Public_sector/press_samhalle_ski_14.pdf)

<sup>6</sup> Statliga myndigheters skydd mot korruption RiR 2013:2

I juni 2014 fastslog Operativa rådet<sup>7</sup> en myndighetsgemensam handlingsplan mot korruption som innehåller en rad rekommendationer som varje myndighet har att ta ställning till. Skatteverket har utifrån den påbörjat ett arbete för att både öka medarbetarnas kunskap om och förebygga förekomsten av korruption.

---

<sup>7</sup> Operativa rådet är en nationell operativ ledningsgrupp som inriktar och prioriterar insatser inom den myndighetsgemensamma satsningen mot grov organiserad brottslighet. I rådet finns representanter från Polisen, Åklagarmyndigheten, Ekobrottsmyndigheten, Skatteverket, Kriminalvården, Kronofogdemyndigheten, Kustbevakningen, Tullverket, Försäkringskassan och Migrationsverket.

## 5 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. Skillnaden mellan fastställda belopp och betalda belopp (uppbördsförlusterna) ska minimeras.

**Åtterrapporering:** Skatteverket ska beskriva de åtgärder som vidtagits för att minska skattefelet och uppbördsförlusterna. En bedömning ska göras av hur åtgärderna bidragit till att minska skattefelet. Uppbördsförlusternas utveckling ska beskrivas.

### 5.1 Inledning

Beskattningsverksamhetens huvudsakliga aktiviteter är förebyggande åtgärder, löpande ärendehantering och kontroll. Vi arbetar på flera sätt för att minimera skattefelet och uppbördsförlusten. Problem och risker identifieras och resurser koncentreras därefter till områden med hög risk.

I avsnitt 5.2 behandlas endast de delar av verksamheten inom beskattningsområdet som har särskilt fokus på att minimera skattefelet respektive uppbördsfelet. I den del som rör skattefelet behandlas endast hur Skatteverket, genom valet av åtgärder mot identifierade risker, har bidragit till regeringens mål avseende skattefelet jämfört med om åtgärderna inte hade genomförts.

Redogörelsen i de efterföljande avsnitten avser hela beskattningsområdet och behandlar verksamhetens prestationer, produktivitet, kvalitet, enhetlighet och effektivitet. I avsnittet redovisas främst våra prestationer inkomstskatt, moms och arbetsgivaravgifter eftersom dessa skatter och avgifter är den största ärendevolymen att hantera.

Inom beskattningsområdet ingår även hantering av punktskatter samt trängsel- och fordonsskatt. Utöver dessa skatter ingår också arbetsmoment som företagsregistrering och processföring. I avsnittet för beskattning kommenteras dessa skatter och arbetsmoment i förekommande fall i begränsad omfattning.

### 5.2 Bedömning och återrapporering

#### 5.2.1 Skattefelet

I följande avsnitt ges, i enlighet med regleringsbrevets återrapporeringskrav, en samlad redogörelse för de åtgärder som Skatteverket vidtagit under 2014 för att minska skattefelet samt en bedömning av hur åtgärderna bidragit till att minska skattefelet jämfört med om åtgärderna inte hade vidtagits. I redogörelsen framgår också hur Skatteverket bedömer att åtgärderna påverkar skattefelet. Skatteverket bedömer att många av åtgärderna under 2014 även kommer att påverka skattefelet i framtiden.

#### Skattefelsmodellen

Beskrivningen och analysen av hur Skatteverket påverkar skattefelet utgår från att skattefelet bestäms av fem skattefelsfaktorer. Vissa av dessa faktorer har Skatteverket större möjligheter att påverka, och andra påverkas framför allt av förhållanden utanför Skatteverket. De fem skattefelsfaktorerna är

- förutsättningar att göra rätt
- felutrymme
- upplevd risk för upptäckt
- social tillit
- motivation.

De tre första faktorerna speglar den enskildes vilja och förmåga att medverka i egenskap av skattebetalare.

Skattebetalarens förutsättningar att göra rätt påverkas av både komplexiteten i regelverket och det stöd skattebetalarna får för att hantera den. Genom att tillhandahålla information, vägledning



och enkla system för uppgiftslämnande kan Skatteverket underlätta för skattebetalarna.

Med felutrymme avses det tekniska utrymme som finns att redovisa fel skatt. Det styrs av hur mycket information Skatteverket har från andra än skattebetalaren själv, så att underlag för beskattning kan förifyllas i deklARATIONERNA. Felutrymmet bestäms av lagar och regler som Skatteverket kan bidra till att utveckla.

Med upplevd risk för upptäckt avses skattebetalarens uppfattning om Skatteverkets förmåga att upptäcka de fel som görs och om konsekvenserna av upptäckt för den enskilde. Flera typer av åtgärder påverkar den upplevda upptäcktsrisken, bland annat Skatteverkets genomförda kontroller och de informationsinsatser som bidrar till att kontrollerna blir kända. Även tillgången till kontrolluppgifter samt kraven på kassaregister och personalliggare bidrar till att öka den upplevda upptäcktsrisken.

De tre nyss nämnda faktorerna har Skatteverket en förhållandevis stor påverkan på. De två sista faktorerna – social tillit och motivation – speglar den enskildes tillit till samhällets institutioner i vid mening och viljan att bidra till finansieringen av de offentliga verksamheterna i samhället. Båda dessa faktorer påverkas av många fenomen utanför Skatteverkets kontroll såsom kvaliteten i samhällets olika institutioner (offentliga och privata), allmänna normer i samhället, skattereglernas utformning och hur skatteintäkterna används. I viss mån påverkas de emellertid också av hur väl Skatteverket sköter sina uppgifter både när det gäller att underlätta för den enskilde att göra rätt och när det gäller att säkerställa att alla betalar rätt skatt.

Planeringen av verksamheten i syfte att minimera skattefelet utgår från olika typer av riskanalyser. Utgångspunkten är att resurserna ska koncentreras till områden med hög risk för skattefel. Valet av åtgärder bestäms av riskernas karaktär. I redogörelsen nedan för hur Skatteverket hanterat riskerna i syfte att minimera skattefelet har de olika åtgärderna delats in i fyra kategorier som påverkar skattefelsfaktorerna på olika sätt:

- vägledning
- strukturutveckling
- kontroll
- attitydpåverkan.

## Skatteverkets åtgärder med särskilt fokus på skattefelsmålet

För att skatteuppbörden ska fungera måste vissa grundläggande funktioner i myndigheten hålla hög kvalitet. Det handlar till exempel om registerhållning, ärendehantering, IT-system och andra delar av den grundläggande processen för att ta in uppgifter och fastställa skatter.

Redogörelsen i detta avsnitt avser åtgärder som vidtagits utöver dessa grundläggande funktioner med särskilt fokus på skattefelsmålet. Tillsammans svarar de för större delen (67 procent) av den tid som lagts inom verksamhetsområdet beskattning i Skatteverket som helhet<sup>8</sup>. Nedan följer en kortfattad redovisning av dessa åtgärder och hur Skatteverket bedömer att de bidragit till att minska skattefelet jämfört med om de inte hade vidtagits. Åtgärderna redovisas här utifrån de fyra kategorierna vägledning, strukturutveckling, kontroll och attitydpåverkan<sup>9</sup>.

### Vägledning

Vägledande insatser av olika slag har svarat för en betydande del (18 procent) av den tid som lagts på åtgärder med särskilt fokus på skattefelsmålet. Genom att göra det lätt för medborgare och företag att få information och service, och värna om ett bra bemötande, förbättras inte bara skattebetalarnas förutsättningar utan också deras motivation att göra rätt. Verksamheten inom Skatteupplysningen och servicekontoren fyller här en central funktion liksom arbetet med Skatteverkets webbplats. Under deklaraionsperioden genomförde Skatteverket en rad vägledande aktiviteter. Bland annat hölls ett deklaraionsseminarium för journalister där vi informerade om nyheter i deklaraionen och planerade kontroller. Förutom att öka skattebetalarnas förutsättningar att göra rätt syftade informationen till att öka den upplevda upptäcktsrisken och motivationen att göra rätt.

Därutöver har vägledande insatser inriktade mot mer specifika målgrupper genomförts. Nya företagare har varit en prioriterad målgrupp. Informationsträffar för denna grupp har hållits

<sup>8</sup> Basen motsvaras här av all tid som lagts på operativ verksamhet inom verksamhetsområdet Beskattning, både i regionerna och inom huvudkontoret. Total tid för beskattningsområdet uppgår till 908 598 dagar, varav 857 342 dagar för region, se avsnitt 5.4.

<sup>9</sup> I tidredovisningen finns inte någon särskild kod för aktiviteter med särskilt fokus på skattefelsmålet och inte heller för de fyra kategorierna av åtgärder som används i redogörelsen här. Uppgifterna om omfattningen av dessa aktiviteter bygger därför på en särskild kategorisering av aktiviteter och nedlagd tid.

regelbundet. Skatteverket har också medverkat tillsammans med andra myndigheter i Starta-företag-dagar och liknande aktiviteter för blivande företagare. Vidare har branschanpassad information erbjudits företag inom bygg-, kultur- och restaurangsektorn. Behovsanpassad information har också riktats till vissa grupper i samband med olika kontrollinsatser som till exempel för taxi, restauranger, importörer av varor och tjänster samt till olika typer av föreningar och stiftelser. Konsulter inom redovisning, revision och bokföring har också varit en prioriterad kanal till etablerade företag (se avsnitt 12.2.1).

Mer långsiktigt inriktade insatser för att bygga och utveckla samarbete med omgivande aktörer har också prioriterats på flera nivåer. Det arbete som påbörjades 2013 för att arbeta mer systematiskt med branschsamverkan på nationell nivå och inom ramen för olika förebyggande verksamheter och kontrollinsatser har fortsatt under 2014 (se vidare avsnitt 12.2.1).

Även insatser mot olika former av skatteupplägg har bidragit till att öka skattebetalarnas förutsättningar att göra rätt. Det rättsliga arbete som utmynnat i publicering av ett antal ställningstaganden har också bidragit till skattebetalarnas förutsättningar att göra rätt. Syftet har varit att förtydliga lagstiftningen och motverka arrangemang som strider mot den. Därutöver har insatserna mot olika former av skatteupplägg syftat till att skydda den svenska skattebasen.

### Strukturutveckling

Ett antal strukturutvecklingsåtgärder har genomförts i syfte att minska skattefelet på sikt. Även om de svarat för en relativt liten andel (2 procent) av den tid som lagts på åtgärderna med särskilt fokus på skattefelsmålet, förväntas de ge viktiga bidrag till skattefelsmålet på sikt. Det handlar bland annat om att bygga och utveckla system som underlättar för skattebetalarna att göra rätt och ökar den upplevda upptäcktsrisken. En interaktiv frågebesvarare har utvecklats för Skatteverkets webbplats där medborgare och företag ska kunna få vägledning och svar på frågor om kapitalvinst på privatbostad. Vidare fortsätter arbetet med att utveckla en ny plattform för intag av kontrolluppgifter. Den ska underlätta för företagen och minska felutrymmet. En förstudie har också genomförts. I den har vi undersökt möjligheterna för att alla företag ska kunna deklarerat elektroniskt. Vidare pågår arbete med ett system för automatiskt, internationellt informa-

tionsutbyte om inkomst och kapital. Dessa insatser förväntas förbättra skattebetalarnas förutsättningar att göra rätt och öka den upplevda risken för upptäckt.

Inom det rättsliga området har Skatteverket arbetat för regeländringar som syftar till att minska felutrymmet och förbättra skattebetalarnas förutsättningar att göra rätt. Det handlar bland annat om arbetet i två offentliga utredningar: Företagsskatteskommittén och Förenklingsutredningen.

### Kontroll

De kontrollåtgärder som omfattas av redogörelsen i detta avsnitt svarar för 78 procent av tiden som lagts på åtgärder med särskilt fokus på skattefelsmålet. Inom kontrollverksamheten har det breda arbetet mot fel och fusk i företag varit prioriterat under 2014.

En del av detta arbete har bestått av insatser för att leda in nya företag på rätt väg. Utöver de vägledande insatser som beskrivits ovan har det handlat om att tidigt göra kontroller av nya företag. Det har bland annat skett genom en insats riktad mot nya företag. Syftet har varit att tidigt och med ett vägledande fokus åtgärda fel hos nya företag och informera om vad som krävs för en fullgod bokföring. Möjligheten att genomföra bokföringskontroller i förebyggande syfte har använts i detta arbete.

En annan del av det breda arbetet mot fel och fusk har bestått av en särskild satsning på kontrollinsatser inom områden där riskerna för att många företag gör fel är störst. Denna del av satsningen handlar främst om att åtgärda fel som beror på slarv, okunskap eller att tillfalle ges. Syftet är att förhindra att felen övergår till mer systematiskt skattefusk. Förutom en högre kontrollnivå har aktiviteter genomförts för att öka kontrollernas synlighet i medierna.

Kontrollinsatserna har till stor del genomförts i olika former av centrala urval. En del av satsningen har genomförts i insatser inriktade mot särskilda skatteslag som inkomstskatt, moms och arbetsgivaravgifter. I insatsen som kontrollerar företag som utför rot- och rutarbete har fokus bland annat legat på risker för att material och andra kostnader felaktigt redovisas som arbete och att utbetalning begärs för arbeten som inte är berättigade till avdrag. Här har Skatteverket även haft en aktiv branschsamverkan. Ett antal medieinsatser har också genomförts.

I Företagsinsatsen är kontrollverksamheten inriktad på att granska alla skatter som rör företaget snarare än enskilda skatteslag. Även denna insats har omfattats av det breda arbetet mot fel och fusk. Insatsen hanterar företag där Skatteverket bedömer att effektiviteten i kontrollen och möjligheterna att förebygga framtida fel är större om man jobbar utifrån ett helhetsperspektiv. Därtill har en extra satsning gjorts inom arbetsgivarområdet i syfte att säkra korrekta kontrolluppgifter.

Utöver den breda satsningen mot fel och fusk har insatser mot olika former av avancerat skattefusk och annat skatteundandragande genomförts.

Insatserna Gränsöverskridande handel och Grov ekonomisk brottslighet är inriktade på att stoppa och störa aktörer som bedriver avancerat skattefusk, ofta kopplat till annan grov ekonomisk brottslighet. En del av kontrollen har genomförts inom ramen för den myndighetsgemensamma mobiliseringen mot grov organiserad brottslighet. Särskilt fokus har legat på handel med svart arbetskraft, falska kontrolluppgifter och avancerat moms-fusk. Det avancerade momsfusket möjliggörs till stora delar genom det EU-gemensamma beskattningssystemet, och insatsen har därför deltagit i ett omfattande internationellt samarbete. Insatsen Utlandstransaktioner är inriktad på att identifiera och utreda internationellt avancerat skattefusk och hitta inkomster som dolts i utlandet. Genom nära samarbete och informationsutbyte med flera länder har Skatteverket fått in uppgifter och kunnat spåra tillgångar utomlands som ska beskattas i Sverige.

Genom insatserna Kontanthandel, Oredovisade inkomster och Kontroll nya aktörer har vi fokuserat på skattefusk bland aktörer som i hög grad påverkas av upplevd upptäcktsrisk. För att komma tillrätta med oredovisade inkomster och svart arbete har vi fokuserat på branscher med stor andel kontanthantering. Inom kontanthandeln har en förskjutning gjorts mot upprepat fusk. Vidare har en särskild satsning gjorts för att kontrollera efterlevnaden av kravet på kassaregister inom torg- och marknadshandel.

Inom kontrollverksamheten har insatser också genomförts för att samla och bygga ny kompetens, utveckla metoder och utbyta erfarenheter. Det handlar i hög grad om att ligga tekniskt, rättsligt och finansiellt före när nya metoder för skatteundandragande utvecklas.

Den direkta effekten av kontrollåtgärderna är att skattefelet reduceras genom omprövningar. Tillammans med olika kommunikativa insatser har kontrollverksamheten även bidragit till att öka den upplevda upptäcktsrisken och höja skattebetalarnas motivation att göra rätt. I många delar av kontrollverksamheten har vi också försökt utföra kontrollen så att den ger vägledning som förebygger och gör det lättare att göra rätt från början.

### Attitydpåverkan

De attitydpåverkande åtgärderna med särskilt fokus på att minimera skattefelet har svarat för 2 procent av den tid som lagts på aktiviteterna med särskilt fokus på skattefelsmålet. De har ändå en väsentlig roll att fylla. I kombination med andra åtgärder bidrar kommunikationen med medierna till att de åtgärder som vidtas i syfte att minimera skattefelet ger så stor effekt som möjligt. Här används olika verktyg. Särskilda informationsträffar har till exempel hållits för representanter och aktörer inom upphandling för att underlätta och motivera dem att undvika affärer med oseriösa leverantörer. Det har bland annat handlat om att informera om hur Skatteverket kan tillhandahålla uppgifter som visar om ett företag betalar sina skatter och avgifter, för att den vägen försvåra svartarbete och oseriöst företagande. Antalet företagsförfrågningar har ökat med 110,3 procent sedan 2013 till 3,7 miljoner, se avsnitt 5.3.2.

Aktivt massmediearbete har utförts i flera insatser. Syftet har varit att både påverka skattebetalarnas motivation att göra rätt och öka den upplevda risken för upptäckt. Det har till exempel handlat om att synliggöra arbetet med utlandstransaktioner. Den mediala uppmärksamhet som uppnåtts kring det internationella informationsutbytet, med nya avtal om informationsutbyte, bedöms ha bidragit till den fördelaktiga utvecklingen när det gäller antalet själv rättelser av utländska tillgångar och inkomster (se avsnitt 5.3.1). Genom pressmedelanden och andra aktiviteter har publicitet också skapats kring kontrollinsatser inom exempelvis tobak, taxi, försäljning på torg och marknader samt rot- och rutföretag. Insatsen mot grov ekonomisk brottslighet har också fått en hel del medial uppmärksamhet som bedöms stärka förtroendet för Skatteverket och skattebetalarnas motivation att göra rätt.

Medieaktiviteter har också genomförts på en mer övergripande nivå. Bland annat anordnades ett seminarium för medier för att visa på de insatser som görs för att motverka skattefusk. Resultatet av genomförda kontrollverksamheter presenterades och information om planerade kontrollaktiviteter lämnades. Vidare har ett stort seminarium hållits i samverkan med andra myndigheter och branschorganisationer på temat konkurrens på schyssta villkor. Insatserna bedöms främst ha bidragit till skattefelsmålet genom skattefelsfaktorn motivation.

### Åtgärder i förhållande till riskerna

Skatteverkets resurser ska enligt regleringsbrevet vara koncentrerade till områden med hög risk. En effektiv riskhantering förutsätter att det finns en sammanhållen kedja från identifiering och värdering av risker till planering av insatser och genomförande av urval och åtgärder mot riskerna. Under 2014 har Skatteverket tagit ytterligare steg i ett långsiktigt utvecklingsarbete för en effektivare riskhantering (se även avsnitt 12.1.2). Under året har verksamheten kring identifiering och värdering av risker kompletterats så att det nu finns en struktur som även svarar för systematisk uppföljning av hur riskerna hanterats och för återkoppling från dem som svarar för insatserna till arbetet med riskanalyser och urval. Utvecklingen av riskarbetet kommer att fortsätta under 2015. Uppföljningen för 2014 av hur riskerna mot skattefelsmålet hanterats visar att åtgärder i hög grad riktats mot företeelser och aktörer där de högst värderade riskerna finns. Alla värderade risker har inte hanterats fullt ut i enlighet med riskvärderingen men arbete pågår för att utveckla riskhanteringen.

### Bedömning

Resultatet i förhållande till regeringens mål bedöms som tillfredsställande.

Skatteverkets bedömning är att myndigheten genom åtgärderna mot identifierade risker på ett tillfredsställande sätt har bidragit till att minska skattefelet jämfört med hur stort det skulle ha varit utan åtgärderna.

Skatteverkets bedömning är också att åtgärderna i stor utsträckning har inriktats mot företeelser och aktörer där de högt värderade riskerna mot skattefelet finns.

Bedömningen grundar sig på redogörelsen för de åtgärder Skatteverket har vidtagit under året med särskilt fokus på skattefelsmålet och på uppföljningen av hur värderade risker har hanterats.

### 5.2.2 Uppbördsförlusterna

I följande avsnitt ges, i enlighet med regleringsbrevets återrapporteringskrav, en samlad redogörelse för de åtgärder som Skatteverket har vidtagit under 2014 med särskilt fokus på att minimera uppbördsförlusterna<sup>10</sup>.

För att begränsa uppbördsförlusterna har Skatteverket agerat offensivt genom att handläggare har haft ett betalningsperspektiv i sin handläggning och vidtagit åtgärder när det har funnits risk för utebliven betalning. Skatteverket har även säkerställt att de skattebetalare som själva betalar in sin skatt har rätt preliminär debitering och inte utnyttjar skatten som en räntefri kredit med risk för att de senare inte kan betala den<sup>11</sup>.

För att ytterligare understödja det arbetet har ett stödmaterial tagits fram för medarbetare inom beskattningen. Det innehåller konkreta förslag på vad som bör utredas och hur man ska agera om det finns risk för utebliven betalning. Av samma skäl har Skatteverkets riktlinjer<sup>12</sup> för skattebetalning uppdaterats under året.

<sup>10</sup> Med uppbördsförluster avses skillnaden mellan fastställda och betalda skatter.

<sup>11</sup> Skatteverkets åtgärder för att minimera uppbördsförlusterna, se avsnitt 3.1.3.

<sup>12</sup> Dnr 1 31 57662-14/111

Rutiner och mallar för vårt borgenärsarbete har fortsatt att utvecklas i avsikt att effektivisera arbetet och uppnå ett än mer enhetligt arbetssätt. Under året har vi fortsatt att arbeta för ett mer enhetligt arbetssätt för de ärendetyper där vi ser att det finns regionala skillnader i hanteringen.

I vårt offensiva borgenärsarbete arbetar vi med riskbaserade urval med hjälp av datamining där företag med stor risk för att skatterna inte ska bli betalda hanteras. Syftet med detta arbete är att vidta borgenärsåtgärder för att få betalt eller förhindra skulduppbyggnad.

Åtgärderna som vidtas inom det offensiva borgenärsarbetet är framför allt återkallandet av godkännande för F-skatt, ansökan om konkurs, information och ansökan om företrädaransvar, bevakande av statens fordringar i beslutade konkurser samt företräddande av staten i företagsrekonstruktioner och ärenden om skuldsanering. Vi fullgör också vår samordnande roll för andra debiterande myndigheter i dessa ärenden.

Tabell 9 Betalningskrav

Antal	2012	2013	2014	2013–2014
Privatpersoner som har fått betalningskrav	176 324	163 060	153 342	-6,0%
Företag som har fått betalningskrav	267 841	273 927	287 480	4,9%
- varav företag som har fått ett första betalningskrav och därefter blivit restförda <sup>1)</sup>	17 834	19 316	22 282	15,4%
Nya företag som har fått betalningskrav	2,3 %	2,3 %	2,1 %	-0,2 p.e.
Företag med två eller fler underskott på skattekontot	5,0 %	4,5 %	4,6 %	0,1 p.e.

Källa: Guppi

Not 1) Överlämnat till Kronofogden för indrivning.

Antalet betalningskrav som avser privatpersoner minskar, medan antalet som avser företag ökar. Det förklaras av en ändring i skatteförfarandelagen som medfört att ett antal privatpersoner från och med 2013 i stället ingår i gruppen företag.

Företag med två underskott på över 10 000 kronor på skattekontot riskerar att bli överlämnade för indrivning. Andelen företag med två eller flera underskott på skattekontot har ökat något jämfört med 2013 men förbättrats jämfört med resultatet 2012. Utfallet påverkas huvudsakligen av omvärldsfaktorer, exempelvis räntenivåer och konjunkturläge.

## Uppbördsförlusternas utveckling

Tabell 10 Skatter som redovisas på skattekontot; uppbördsförluster

Mnkr	2012	2013	2014
<b>Totala skatter och avgifter<sup>1)</sup></b>	<b>1 568 101</b>	<b>1 613 034</b>	<b>1 654 943</b>
<b>Total uppbördsförlust<sup>2)</sup></b>			
Ackord/skuldsanering före restföringsledet	93	99	139
Uppbördsförluster i restföringsledet	5 542	5 824	5 195
- varav nyrestfört, brutto	13 057	13 667	14 127
- varav återkallade skatter och avgifter	-2 723	-3 016	-3 990
- varav betalt	-4 792	-4 827	-4 942
Total uppbördsförlust	5 635	5 922	5 334
<b>Uppbördsförlust</b>	<b>0,36 %</b>	<b>0,37 %</b>	<b>0,32 %</b>

Källa: Gin.

Not 1) Uppgifterna för 2013 och 2014 är hämtade från Konjunkturinstitutet: "Offentliga finanser dec.2014.xls". För 2012 hämtas fastställda uppgifter från Skatter i Sverige, skattestatistisk årsbok 2014, tabell 6.1: "Översikt över totala skatter i Sverige 2003–2012".

Not 2) Uppbördsförlusterna 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 har gjorts i ovanstående tabell.

Uppbördsförlusterna har procentuellt sett minskat jämfört med 2012 och 2013. Storleken på de totala uppbördsförlusterna beror i hög grad på konjunktursvängningar och andra externa förhållanden.

Uppbördsförlusterna i Sverige, 0,32 procent, ligger i ett internationellt perspektiv på en mycket låg nivå. Enligt OECD:s rapport Working Smarter in Tax Debt Management 2014 låg uppbördsförlusternas genomsnitt på cirka tre procent för de länder som deltog i undersökningen.

### Bedömning

Uppbördsförlusternas andel av de totala skatterna har minskat från 0,37 procent 2013 till 0,32 procent 2014. Minskningen bedöms ligga inom normala variationer.

## 5.3 Prestationer och andra produktionsmått

Prestationerna inom beskattningsområdet är slutskattebesked inom inkomstbeskattningen och grundbeslut för moms och arbetsgivaravgifter.

Tabell 11 Prestationer

Antal	2012	2013	2014	2013–2014
Slutskattebesked, inkomstbeskattning <sup>1)</sup>	8 181 136	8 296 763	8 295 447	0,0 %
Grundbeslut arbetsgivaravgifter <sup>2)</sup>	4 573 746	4 687 992	4 797 297	2,3 %
Grundbeslut moms <sup>2)</sup>	3 902 169	4 069 439	4 605 558	13,2 %
Totalt antal prestationer <sup>3)</sup>	16 657 051	17 054 194	17 698 302	3,8 %

Källa: Gin, Guppi

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

Not 2) Av mättekniska skäl använder vi antalet grundregistrerade moms- och arbetsgivaravgiftsredovisningar inkl. nollredovisningar.

Not 3) Uppgiften används vid beräkning av produktivitet.

Antalet slutskattebesked inom inkomstbeskattning ligger i linje med nivån 2013. Antalet grundbeslut har däremot ökat under de senaste åren till följd av ett ökat inflöde av deklarerationer. Fler grundbeslut för arbetsgivaravgifter förklaras främst av en ökning av antalet registrerade arbetsgivare. Fler grundbeslut för moms förklaras främst av att samtliga som är registrerade för moms numera ska redovisa moms i en skattedeklaration<sup>13</sup>.

Prestationens fördelning mellan kvinnor och män redovisas i tabellen nedan.

Tabell 12 Fördelning kvinnor och män avseende prestationerna<sup>1)</sup>

Antal	2012	2013	2014	2013–2014
Slutskattebesked <sup>2)</sup>	7 478 361	7 506 019	7 568 346	0,8 %
- kvinnor/män (%)	51/49	51/49	51/49	
Grundbeslut arbetsgivaravgift <sup>3)</sup>	690 151	681 093	664 423	-2,4 %
- kvinnor/män (%)	25/75	25/75	26/74	
Grundbeslut moms <sup>3)</sup>	1 207 567	1 258 371	1 665 283	32,3 %
- kvinnor/män (%)	30/70	31/69	32/68	

Källa: Gin, Guppi

Not 1) Uppgifterna avser fysiska personer, som är en delmängd av prestationsredovisningen.

Not 2) Av mättekniska skäl använder vi antalet grundregistrerade inkomstdeklarationer samt skönsbeskattningar för inkomstbeskattning som mått för antal slutskattebesked.

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

Tabell 13 Intäkter och kostnader<sup>1)</sup>

Tkr	2012	2013	2014	2013–2014
Intäkter av anslag	5 452 097	5 543 053	5 557 049	0,3 %
Övriga intäkter	480 918	484 347	519 957	7,4 %
Kostnader	5 932 999	6 046 760	6 063 644	0,3 %
Kapitalförändring <sup>2)</sup>	15	-19 360	13 362	-

Källa: Agresso

Not 1) Beloppen för 2012 är inte jämförbara med 2013 och 2014. Beloppen för 2013 är omräknade jämfört med årsredovisningen 2013. Anledningen är en ny beräkningsmodell, se Upplysningar om resultatredovisningen.

Not 2) Kapitalförändring hänförlig till AP-fonden.

Kostnaderna för beskattningsområdet har ökat med 0,3 procent jämfört med 2013, vilket kan kopplas till ökade kostnader för utveckling av IT-system.

Den hantering av ärenden som i förekommande fall leder till prestationerna, sker inom den löpande ärendehantering och kontrollverksamheten. I löpande ärendehantering och kontroll ingår även förebyggande verksamhet som rör prestationerna.

I avsnitten 5.3.1 till 5.3.3 nedan redovisas produktionsmått där väsentliga volymförändringar har skett mellan åren. Fler volymer som är kopplade till beskattningsverksamheten redovisas i statistiksammansställningen.

### 5.3.1 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. Som löpande ärendehantering räknas exempelvis hantering av företagsregistrering, preliminärskatteärenden, skönstaxeringar, rot- och rutärenden samt skattebetalares begäran om omprövning. I arbetsuppgiften ingår även enklare rättelser av skattedeklarationer, kontrolluppgifter och inkomstdeklarationer.

### Utveckling av resurs och volymer

För att kunna fastställa rätt skatt till en låg kostnad, krävs en effektiv löpande ärendehantering.

Tabell 14 Nedlagd tid inom löpande ärendehantering

Antal dagar	2012	2013	2014	2013–2014
Operativ tid region	274 890	228 542	219 695	-3,9 %

Källa: Guppi.

<sup>13</sup> Enligt skatteförändringen (SFL) har möjligheten att redovisa moms i inkomstdeklarationen upphört från och med 2013, vilket får genomslag i beslut fattade under 2014. Förändringen påverkar cirka 400 000 personer.



Den nedlagda tiden för löpande ärendehantering har minskat med 3,9 procent. En förklaring är ökad användning och utveckling av våra elektroniska tjänster, både internt och externt. Även förändringar av blanketter och broschyrer samt koncentration av vissa arbetsuppgifter har effektiviserat den löpande ärendehantering.

Tabell 15 Väsentliga volymförändringar inom löpande ärendehantering<sup>1)</sup>

Antal	2012	2013	2014	2013–2014
<b>Inkomna ärenden</b>				
Skattereduktion rot	1 695 193	1 740 594	1 999 853	14,9 %
Skattereduktion rut	1 946 693	2 253 004	2 664 157	18,2 %
<b>Avslutade ärenden</b>				
Skönsbeskattning moms och arbetsgivaravgifter	34 552	29 982	27 873	-7,0 %
Skönsbeskattning, inkomstbeskattning företag	11 498	12 794	23 952	87,2 %
Omprövning på skattebetalarens begäran, inkomstbeskattning	106 845	117 486	137 806	17,3 %
- varav självrättelser av utländska tillgångar och inkomster	6 087	8 573	10 571	23,3 %
Omprövning på skattebetalarens begäran, moms	215 652	225 563	245 131	8,7 %

Källa: Guppi

Not 1) Ett ärende inom löpande ärendehantering kan också vara ett ärende inom kontroll.

### Skattereduktion för rot och rut

Antal inkomna ärenden om skattereduktion för rot och rut har ökat med 14,9 respektive 18,2 procent jämfört med 2013. Den nedlagda tiden har ökat med 15,4 procent och uppgår till 15 543 dagar. Genomströmningstiderna för utbetalning är 5,3 dagar via e-tjänst och 5,6 dagar för inskickade papper.

En av förklaringarna till den effektiva hanteringen är våra e-tjänst inom området. Andelen ansökningar som kommer in via e-tjänsten är 54 procent.

### Skönsbeskattningar inom företagsområdet

Skatteverkets målsättning har under flera år varit att minska antalet skönsbeskattningar inom företagsområdet genom förebyggande åtgärder, exempelvis att via telefon påminna om att lämna deklARATION.

Arbetet med att minska antalet skönsbeskattningar för moms och arbetsgivaravgifter har inneburit att antalet skönsbeskattningar har minskat med 7,0 procent jämfört med 2013.

Inom inkomstbeskattning för företag har däremot antalet skönsbeskattningar ökat med 87,2 procent. Ökningen hänförs främst till enskilda näringsidkare som har skönsbeskattats till noll kronor. Tidigare kodades motsvarande ärenden inte som en skönsbeskattning, men i Tina<sup>14</sup> kodas de som skönsbeskattningar från och med 2014.

### Omprövningar på skattebetalarens begäran, inkomstbeskattning

Antalet avslutade omprövningar på skattebetalarens begäran har ökat med 17,3 procent. Denna ökning förklaras också genom den systemtekniska förändringen. Från och med 2014 sker all hantering av inkomstdeklaration 1 (privatpersoner) i Tina<sup>14</sup> där mindre kompletteringar utan skatteeffekt räknas som omprövning på skattebetalarens begäran, vilket inte gjordes tidigare.

Införandet av fyra beskattningsperioder<sup>15</sup> har också initialt skapat fler omprövningar. Det beror på att många företag har valt fel räkenskapsår när deklARATIONEN har tagits fram via Skatteverkets webbplats. När en sådan deklARATION kommer in blir det en omprövning för tidigare räkenskapsår.

### Självrättelser av utländska tillgångar och inkomster

Skatteverket har under 2014 fortsatt att informera om möjligheten att inkomma med själv rättning av utländska tillgångar och inkomster man tidigare inte har redovisat trots att man borde ha gjort det.

Inflödet av ärenden har ökat med 28,2 procent jämfört med 2013 och antalet avslutade ärenden har ökat med 23,3 procent och uppgår till 10 571 ärenden, som avser 2 700 personer.

Höjningsbeloppet har ökat med 5,7 procent och totalt har själv rättelserna gett en tillkommande skatt på 335 miljoner kronor.

### Omprövningar på skattebetalarens begäran, moms

Antalet omprövningar på skattebetalarens begäran avseende moms har ökat med 8,7 procent jämfört med 2013. Främsta orsaken till ökningen är att antalet inlämnade momsredovisningar på skattedeklarationen har ökat. Det beror på att de som tidigare redovisade moms i inkomstdeklARATIONEN (cirka 400 000 momsregistrerade) enligt skatteför-

<sup>14</sup> Ny applikation för hantering av inkomstdeklARATIONER.

<sup>15</sup> Införandet av Skatteförfarandelagen innebär att juridiska personer får fyra olika inlämningsstidpunkter för sina inkomstdeklARATIONER. Inlämningsdatumet styrs av de juridiska personernas räkenskapsår.

farandelagen numera ska deklarerar momsen i en skattedeklaration.

Fler omprövningar har inneburit att resursen för omprövningar på skattedeklarationen har ökat med 6,6 procent och uppgår till 16 747 dagar.

### 5.3.2 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.

Vårt förebyggande arbete bidrar till en högre kvalitet i verksamheten genom en låg andel formella fel och ett lågt antal skönsbeskattningar inom moms- och arbetsgivarområdet. Det bidrar också till att fler medborgare och företag lämnar deklarationer e-vägen.

Nedan redovisas väsentliga volymförändringar inom vårt förebyggande arbete<sup>16</sup>.

Tabell 16 Informationsträffar och webbseminarier som rör beskattning

Antal	2012	2013	2014	2013–2014
Träffar totalt	3 815	3 616	2 785	-23,0 %
Deltagare totalt	117 715	90 314	69 926	-22,6 %
- varav träffar med redovisningskonsulter	315	350	224	-36,0 %
- varav deltagare, redovisningskonsulter	19 235	18 789	16 054	-14,6 %
- varav träffar med nya företag	967	1 099	1 078	-1,9 %
- varav deltagare, nya företag	20 938	24 479	20 491	-16,3 %
- varav träffar med blivande företagare	1 346	1 322	1 171	-11,4 %
- varav deltagare, blivande företagare	37 402	34 736	25 501	-26,6 %
Webbseminarier <sup>1)</sup> – starta företag-dagen	-	-	40	
Deltagare webbseminarier <sup>1)</sup> – starta företag-dagen	-	-	1 934	

Källa: Guppi, särskild statistik i myndighetssamverkan.

Not 1) Uppgifter finns endast för år 2014.

Vi har under 2014 fortsatt att genomföra ett stort antal informationsträffar, och vi har fört ut vårt budskap genom bland annat redovisningskonsulter och andra budbärare för att på så vis nå ännu fler. Att träffar med redovisningskonsulter har minskat 2014 förklaras av en senareläggning av några infor-

<sup>16</sup> Resultatet av vårt förebyggande arbete med skönsbeskattningar och användning av e-tjänster redovisas i avsnittet Kvalitet.

mationsinsatser som kommer att genomföras under 2015.

Information i samverkan har varit fortsatt prioriterat. Vi har samarbetat med myndigheter, kommuner och andra organisationer och aktörer för att nå ut bättre, effektivisera informationen och ge ett mervärde till målgrupperna.

Under 2014 har alla informationstillfällen till blivande företagare genomförts i samverkan med andra myndigheter och aktörer<sup>17</sup>. Ett antal tillfällen har genomförts, dels som traditionella gruppinformationer, dels som webbseminarier<sup>18</sup>. Detta arbetsätt har lett till att Skatteverkets egna träffar och deltagare har minskat. Genomslaget och nyttan för målgruppen kommer ändå sannolikt att öka genom att information sprids på ett effektivare och mer målgruppsanpassat sätt i samverkan med andra myndigheter och aktörer.

Tabell 17 Besök på webbplatsen

Antal	2012	2013	2014	2013–2014
Besök på webben <sup>1)</sup>	2 893 817	4 042 359	5 394 289	33,4 %
Visningar av filmer på webben <sup>2)</sup>	38 103	73 007	108 767	49,0 %

Källa: Google Analytics, Vimeo

Not 1) Externa besök under fliken "Företag och organisationer" på webbplatsen.

Not 2) Om bokföring, Om prelskatt, Skattekonto, Moms, Om kostnader och Om att vara arbetsgivare. År 2012 publicerades filmerna under juni månad.

Företag har i större utsträckning utnyttjat vår webbplats för att inhämta information och både företag och medborgare har i större utsträckning utnyttjat vår webbplats för att se på informationsfilmer. Detta sätt att sprida information är ett komplement till andra informationsaktiviteter, och vi kan konstatera en successiv ökning av både besök och visningar.

Genom samverkan med upphandlare av tjänster bidrar Skatteverket till att motverka svartarbete och annat skattefusk. I vår samverkan ingår bland annat att tillhandahålla offentliga uppgifter som visar om ett företag betalar sina skatter och avgifter. Detta bidrar till konkurrens på lika villkor och gynnar seriösa företagare vid upphandling av tjänster.

<sup>17</sup> Denna samverkan har skett med Bolagsverket och Tillväxtverket inom ramen för myndighetssamarbetet Verksamt.se, men också med andra aktörer såsom kommuner, ALMI, Coompanion och Science park.

<sup>18</sup> Starta företag-dagen i myndighetssamverkan.



Tabell 18 Överenskommelser om samverkan och samverkansprojekt, företagsförfrågningar

Antal	2012	2013	2014	2013–2014
Överenskommelse om samverkan	600	784	886	13,0 %
Samverkansprojekt	175	267	347	30,0 %
Företagsförfrågningar	1 266 127	1 748 290	3 676 727	110,3 %

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

Under 2014 har Skatteverkets överenskommelser om samverkan och samverkansprojekt ökat jämfört med 2013. Att antalet projekt ökar är fördelaktigt eftersom det innebär att fler upphandlare får del av sådan information att de kan välja seriösa entreprenörer. Vidare kan det innebära att informationen når längre ned i entreprenadskedjorna och att fler entreprenörer gör rätt från början.

Företagsförfrågningarna med begäran om att få del av vissa offentliga uppgifter för kontroll av leverantörer har ökat, vilket försvårar svartarbete och oseriöst företagande då dessa uppgifter kan användas för att identifiera och anlita seriösa svenska och utländska företag. Ökningen förklaras av ett ökat antal beställare av information och av att beställarna kontrollerar sina leverantörer oftare än de gjort tidigare.

### 5.3.3 Kontroll

I kontroll ingår de arbetsuppgifter som främst innebär att lämnade uppgifter utreds i form av besök, skrivbordsutredning eller revision. För att minska mängden oavsiktliga fel och skattefusk bland privatpersoner och företag kontrolleras redovisning av inkomstskatt, moms, arbetsgivaravgifter och punktskatter.

Tabell 19 Nedlagd tid inom kontroll

Antal dagar	2012	2013	2014	2013–2014
Operativ tid region <sup>1)</sup>	515 970	536 870	518 225	-3,5 %

Källa: Agresso

Not 1) Tiden är regiontid exklusive ofördelad tid.

Tiden som lagts ned på kontrollverksamhet har minskat med 3,5 procent, samtidigt som antalet beslut har minskat med 0,1 procent.

Tabell 20 Väsentliga volymförändringar inom kontrollverksamheten<sup>1)</sup>

Antal/Andel	2012	2013	2014	2013–2014
Revisioner	3 054	3 488	3 020	-13,4 %
Besök <sup>2)</sup>	51 585	43 698	43 024	-1,5 %
Kontrollbeslut <sup>3)</sup>	495 711	434 941	434 624	-0,1 %
- varav höjning	58 %	62 %	60 %	-2 p.e.
- varav sänkning	42 %	38 %	40 %	2 p.e.
Borgenärsåtgärder <sup>4)</sup>	6 874	6 264	6 008	-4,1 %
Skattetillegg	93 228	85 505	67 666	-20,9 %
Beslutade brottsanmälningsärenden <sup>5)</sup>	-	2 029	1 675	-17,4 %
Brottsmisstankar <sup>5)</sup>	-	17 231	19 047	10,5 %

Källa: Gin, Guppi

Not 1) Ett ärende inom kontrollverksamheten kan även vara ett ärende inom löpande ärendehantering.

Not 2) Personalliggare, kassaregister och företagsbesök.

Not 3) Kontrollbeslut om inkomstskatt, moms, arbetsgivaravgifter och avdragen skatt.

Not 4) Företrädaransvar, konkursansökningar och preskriptionsförlängningar.

Not 5) Uppgifter i RIF kan per helår bara redovisas fr.o.m. 2013.

Antalet revisioner har minskat jämfört med 2013. Det beror främst på att det finns en förskjutning från revisioner till skrivbordskontroller, vilket delvis förklaras av att den mest ändamålsenliga arbetsmetoden ska väljas. I vissa fall har även tillgänglig kompetens påverkat valet av utredningsmetod.

Antalet besök har minskat något. Detta ligger i linje med planeringen, där kontroller bland annat har omprioriterats från tillsynsbesök av kassaregister och personalliggare till andra fördjupade kontroller.

Skatteverket strävar efter att rätt skatt ska betalas, oavsett om handläggningen eller utredningen innebär en höjning eller sänkning för deklareranten. Fördelningen mellan höjningar och sänkningar är 60 procent respektive 40 procent. Jämfört med 2013 har det blivit en lägre andel höjningar och en högre andel sänkningar.

Antalet borgenärsåtgärder har minskat och förklaras av ett minskat antal revisioner. Antalet brottsanmälningsärenden<sup>19</sup> har också minskat. Det förklaras av dels ett minskat antal revisioner, dels Högsta förvaltningsdomstolens dom 2013 om dubbla förfaranden<sup>20</sup>. Antalet brottsmisstankar ökar däremot, vilket tyder på att ärendena har blivit mer komplexa.

<sup>19</sup> En brottsmisstanke är varje enskild misstanke om brott. En brottsanmälan kan avse flera misstänkta personer och flera brottsmisstankar.

<sup>20</sup> Avser Högsta förvaltningsdomstolens dom mot dubbla förfaranden nr 4946-12, vilken följer av EU-domstolens dom den 26 februari 2013 i målet C-617/10, Åkerberg Fransson.

Antal skattetillägg har minskat med 20,9 procent jämfört med 2013. Minskningen förklaras av ett minskat antal skönsbeskattningar inom moms, arbetsgivaravgifter och avdragen skatt, samt av osäkerhet på grund av Högsta förvaltningsdomstolens dom 2013 om dubbla förfaranden<sup>20</sup>.

## 5.4 Produktivitet

Skatteverkets mått för produktivitet är antalet slutskattebesked och grundbeslut om moms och arbetsgivaravgifter per dag respektive styckkostnad.

Tabell 21 Produktivitet

Antal	2012	2013	2014	2013–2014
Slutskattebesked och grundbeslut om moms och arbetsgivaravgifter per dag	18,2	19,1	20,6	8,2 %

Källa: Agresso, Guppi

Produktiviteten har ökat. Det förklaras av dels ökad volym (se vidare avsnittet 5.3), dels minskad nedlagd tid.

Tabell 22 Nedlagd tid inom beskattning

Antal dagar	2012	2013	2014	2013–2014
Operativ tid, region <sup>1)</sup>	916 552	893 586	857 342	-4,1 %
- varav inom löpande ärendehantering	274 890	228 542	219 695	-3,9 %
- varav inom kontroll	515 970	536 870	518 225	-3,5 %
- varav övrigt <sup>2)</sup>	125 692	128 174	119 422	-6,8 %

Källa: Agresso och Guppi

Not 1) Total operativ tid, region omfattar löpande ärendehantering, kontroll samt övrig tid (service, processföring m.m.), exklusive ofördelad tid och frånvaro.

Not 2) Avser operativ tid inom service, processföring m.m.

Den operativa tiden har minskat inom både löpande ärendehantering och kontroll, samtidigt som det totala antalet slutskattebesked och grundbeslut har ökat. Detta indikerar att vi har fortsatt att effektivisera den löpande ärendehantering och kontrollen, se avsnitt 5.3.1 och 5.3.3.

Tabell 23 Avslutade ärenden och beslut

Antal	2012	2013	2014	2013–2014
Ärenden inom löpande ärendehantering <sup>1)</sup>	1 293 500	1 298 122	1 344 252	3,6 %
Kontrollbeslut	495 711	434 941	434 624	-0,1 %

Källa: Guppi

Not 1) I antalet avslutade ärenden inom löpande ärendehantering ingår företagsregistrering; ändrade beslut om preliminär A-skatt och debiterad preliminär skatt; skönsbeskattningar och omprövningar på skattebetalarens begäran av inkomstskatt, moms och arbetsgivaravgifter.

Tabell 24 Styckkostnader<sup>1)</sup>

Kr	2012	2013	2014	2013–2014
Kostnad per privatperson <sup>2)</sup>	170	126	102	-18,5 %
Kostnad per företag/företagare <sup>3)</sup>	3 161	3 269	3 541	8,3 %

Källa: Agresso, Guppi.

Not 1) Beloppen för 2012 är inte jämförbara med 2013 och 2014. Beloppen för 2013 är omräknade jämfört med årsredovisningen 2013. Anledningen är en ny beräkningsmodell, se Upplysningar om resultatredovisningen.

Not 2) Definieras som kostnad för beskattning av privatpersoner delat med antalet grundregistrerade inkomstdeklarationer 1 och antalet skönsbeskattningar av inkomstskatt.

Not 3) Definieras som kostnaden för beskattning av företagare delat med antalet grundregistrerade inkomstdeklarationer, företag (blanketterna INK 2, INK 3 och näringsbilaga för enskild näringsverksamhet och handelsbolagsdelägare som är fysiska personer).

Styckkostnaden för att hantera en privatperson har minskat medan kostnaden per företag har ökat.

Förbrukningen av Skatteverkets anslag i förhållande till det sammantagna värdet av de skatter och avgifter som tas in under året (uppbördsintäkten) är ett mått på vad det kostar att ta in skatt.

Tabell 25 Skatteverkets anslagsförbrukning i förhållande till uppbördsintäkten

Kr	2012	2013	2014	2013–2014
Kostnad för att ta in 100 skattekronor	0,46	0,45	0,44	-2,6 %

Källa: Finansiell redovisning åren 2012–2014

År 2014 kostade det 44 öre att ta in 100 kronor i skatt och kostnaden har minskat sedan 2012.

## Bedömning

Produktiviteten bedöms som god.

Mått för produktivitet:

- antal slutskattebesked och grundbeslut om moms och arbetsgivaravgifter per dag
- styckkostnad

Indikatorer som visar på produktivitetens nivå eller utveckling:

- Produktiviteten, mätt som antalet slutskattebesked och grundbeslut om moms och arbetsgivaravgifter per dag, har ökat.
- Den operativa tiden har minskat.
  - Ärendevolymen inom löpande ärendehantering har ökat och är genomförd med minskad resurs.
  - Antalet beslut inom kontroll är oförändrat och genomfört med minskad resurs.
- Styckkostnaden per privatperson har minskat och per företag har den ökat.
- Kostnaden för att ta in 100 kronor i skatt har minskat.

## 5.5 Kvalitet och enhetlighet

Kvalitet och enlighet redovisas i avsnitten 5.5.1 respektive 5.5.2. Därefter redovisas i avsnitt 5.5.3 resultaten av våra kvalitetsuppföljningar, som avser både kvalitet och enhetlighet.

### 5.5.1 Kvalitet

Att säkerställa en tillfredsställande registerkvalitet är av stor vikt för Skatteverket. För att åstadkomma detta har analys, riskvärdering och en viss del av verksamheten registervård koncentrerats till två orter. Gemensamma åtgärder har tagits fram utifrån riskvärderingen. Konstaterade brister i våra register har återkopplats både externt i form av information, och internt i form av ändrade arbetsrutiner, för att det framöver ska bli rätt från början.

Elektronisk hantering och rätt utformade e-tjänster ökar kvaliteten för såväl medborgare och företag som Skatteverket på så sätt att det blir lättare att deklarerat, det blir färre oavsiktliga och enkla fel och Skatteverket får en bättre verksamhet.

Tabell 26 E-deklarationer

Andel	2012	2013	2014	2013–2014
Elektroniskt inkomna inkomstdeklaration 1 <sup>1)</sup>	65 %	67 %	69 %	2 p.e.
Privatpersoner utan näringsverksamhet	75 %	77 %	79 %	2 p.e.
- kvinnor/män (%) <sup>2)</sup>		52/48	52/48	
Privatpersoner med näringsverksamhet	19 %	22 %	27 %	5 p.e.
Skattedeklarationer för moms och arbetsgivaravgifter som lämnas via internet <sup>3)</sup>	67 %	75 %	77 %	2 p.e.

Källa: Gin och Guppi

Not 1) Skatteverkets målsättning för 2014 är att minst 75 procent av alla som kan lämna inkomstdeklaration 1 gör det elektroniskt.

Not 2) Uppgifter saknas för 2012.

Not 3) Skatteverkets målsättning för skattedeklarationer under 2014 var att minst 80 procent av företagen skulle lämna sina skattedeklarationer elektroniskt i slutet av året.

Andelen elektroniska inkomstdeklarationer 1 liksom andelen skattedeklarationer för moms och arbetsgivaravgifter som lämnas via internet har en fördelaktig utveckling.

Fler kvinnor än män har lämnat sin inkomstdeklaration 1 elektroniskt, vilket är oförändrat jämfört med 2013.

Andelen privatpersoner med näringsverksamhet som lämnade elektronisk inkomstdeklaration fortsatte att öka under 2014, men e-användningen är fortsatt låg. Orsaken till detta är inte känd.

För att bedöma om vi har underlättat för medborgare och företag att lämna korrekta uppgifter i rätt tid analyseras dels förfyllda deklarationer som överensstämmer med slutskatten, dels beslut om skönsbeskattning.

Tabell 27 Deklarationer

Antal/andel	2012	2013	2014	2013–2014
Förfyllda inkomstdeklarationer som överensstämmer med slutskatten	4 450 540	4 631 779	4 681 936	1,1 %
Formella fel i lämnade skattedeklarationer	121 585	111 671	134 761	20,7 %
Formella fel av det totala antalet grundbeslut arbetsgivaravgifter och moms	1,4 %	1,3 %	1,4 %	0,1 p.e.

Källa: Gin, Guppi, IL

Vi strävar efter att de förfyllda uppgifterna i inkomstdeklarationerna ska vara korrekta för att underlätta för medborgare. Antalet förfyllda inkomstdeklarationer som överensstämmer med slutskatten har ökat. Det tyder på att vi har underlättat för medborgare att lämna korrekta uppgifter.

Antalet formella fel (enkla fel) i lämnade skattekärlningar har utvecklats ofördelaktigt, vilket delvis förklaras av den tidigare redovisade ökningen av grundbeslut, se avsnitt 5.3. Andelen formella fel har ökat. Den låga nivån tyder, trots detta, på att vårt förebyggande arbete har underlättat för medborgare och företag att lämna korrekta uppgifter.

Tabell 28 Skönsbeskattningar företag

Antal	2012	2013	2014	2013-2014
Skönsbeskattning moms och arbetsgivaravgifter	34 552	29 982	27 873	-7,0 %
Skönsbeskattning, inkomstbeskattning företag	11 498	12 794	23 952	87,2 %

Källa: Guppi

Antalet skönsbeskattningar för moms och arbetsgivaravgifter har minskat jämfört med 2013, medan antalet skönsbeskattningar inom inkomstbeskattning företag har ökat. Utvecklingen avseende skönsbeskattning, inkomstbeskattning företag är inte fördelaktig även om en del av ökningen 2014 förklaras av förändrade arbetsrutiner, se avsnitt 5.3.1.

Tabell 29 Genomströmningstider och ärendebalanser

Andel/antal	2012	2013	2014	2013-2014
<b>Ärenden om företagsregistrering</b>				
Klara inom 3 veckor	86 %	85 %	84 %	-1 p.e.
<b>Avslutade revisioner</b>				
Klara inom 10 månader	78 %	81 %	82 %	1 p.e.
<b>Omprövning på skattebetalarens begäran, inkomstbeskattning</b>				
Klara inom 1 månad	56 %	61 %	60 %	-1 p.e.
Klara inom 2 månader	74 %	79 %	79 %	oförändrad
Ärendebalans	15 139	20 240	21 580	6,6 %
<b>Obligatoriska omprövningar<sup>1)</sup></b>				
Klara inom 1 månad	49 %	54 %	52 %	-2 p.e.
Klara inom 3 månader	80 %	84 %	83 %	-1 p.e.
Klara inom 6 månader	95 %	95 %	95 %	oförändrad
Ärendebalans	1 473	1 704	1 124	-34,0 %

Källa: Guppi

Not 1) Avser inkomstbeskattning, moms och arbetsgivaravgifter.

För att bedöma om handläggningen har genomförts inom ett lämpligt tidsintervall analyseras dels genomströmningstider och ärendebalanser, dels kvalitetsuppföljningar och JO-beslut för att visa på eventuella brister.

Genomströmningstiderna ligger med några undantag på rimliga nivåer. Vi kan konstatera en kvalitetsförsämring i form av en ökad ärendebalans för omprövningar på skattebetalarens begäran inom inkomstbeskattning. Den ökningen förklaras främst av det stora inflödet av självrettelser av utländska tillgångar och inkomster (se avsnitt 5.3.1). Resursen har ökat och strukturella åtgärder har vidtagits för att säkerställa en stabil handlägningsprocess för självrettelser av utländska tillgångar och inkomster.

Vi kan också konstatera en viss försämring av genomströmningstiderna för obligatoriska omprövningar inom inkomstbeskattning, moms och arbetsgivaravgifter, men med hänsyn till att ärendebalanserna har minskat bedöms försämringen vara temporär.

JO har under året riktat kritik mot Skatteverkets handläggning. I två ärenden<sup>21</sup> ansåg JO att handläggningstiden hade blivit för lång. Ärendena avsåg beslut som fattades 2012 respektive 2013.

Skatteverket har under året arbetat med de åtgärder som togs fram under 2013, där bland annat chefsansvaret för styrning av ärenden tydliggjordes. Även flera rutiner för handläggning av omprövningsärenden och överklaganden har införts i verksamheten, och ett större fokus har lagts på området i form av månadsvis uppföljning. Med stöd av vidtagna åtgärder bedöms därför JO-besluten inte få någon avgörande påverkan på vår bedömning av kvaliteten.

Tabell 30 Revisioner

Andel	2012	2013	2014	2013-2014
Revisioner som resulterar i ändring <sup>1)</sup>	81 %	80 %	79 %	-1 p.e.

Källa: Guppi

Not 1) Skatteverkets målsättning för 2014 var att andelen revisioner som resulterar i ändring var minst 80 procent.

Våra revisioner har varit träffsäkra. Nivån är rimlig även om andelen revisioner som har resulterat i en ändring inom kontrollverksamheten har minskat något jämfört med 2013.

Tabell 31 Ändrade beslut i förvaltningsrätt

Andel	2012	2013	2014	2013-2014
Ändrade beslut	19,0 %	19,3 %	15,9 %	-3,4 p.e.

Källa: Guppi

<sup>21</sup> Dnr 131 25725-14 och dnr 131 49080-14.

Domstolsstatistiken från förvaltningsrätterna visar att andelen ändrade beslut ligger på rimliga nivåer och har minskat jämfört med 2013. Det indikerar att Skatteverkets beslut håller en god kvalitet.

### 5.5.2 Enhetlighet

Inom verksamhetsområdet beskattning arbetar Skatteverket kontinuerligt för att upprätthålla en enhetlig rättstillämpning. Detta gör vi bland annat genom att ta fram rättsliga ställningstaganden. De har ett stort genomslag internt och publiceras på Skatteverkets webbplats. Ställningstagandena gör det lättare för skattebetalarna att förutse hur Skatteverket bedömer olika materiella frågor. Ställningstagandena tas också fram då man ser en stor efterfrågan från exempelvis företag i vissa branscher eller då en ny lagstiftning har tillkommit. Dessutom skriver Skatteverket rättsfallskommentarer på domar från Högsta förvaltningsdomstolen, Högsta domstolen, kammarrätterna och hovrätterna, så att handläggarna ska tillämpa domarna enhetligt över hela landet.

Under året har Skatteverket publicerat fler ställningstaganden på verkets webbplats jämfört med 2012 och 2013.

Tabell 32 Ställningstaganden

Antal	2012	2013	2014	2013–2014
Ställningstaganden	81	76	84	10,5 %

Källa: Skatteverket.se

Några ställningstaganden från 2014 har fått stor genomslagskraft på grund av att de berör många medborgare och företag. Ett av dem avser kontrolluppgiftsskyldighet för schablonintäkt och överföring till ett investeringssparkonto. Det är ett ställningstagande som påverkar många medborgares beskattning och bidrar till att de finansiella instituten lämnar kontrolluppgifter på ett enhetligt sätt<sup>22</sup>.

Förutom de rättsliga ställningstagandena har genomförts ett stort antal insatser internt inom Skatteverket i syfte att öka kompetensen inom både metodfrågor och rättsliga frågor. Ett exempel på en sådan insats är den nyhetsutbildning som genomfördes inom den ideella sektorn, med anledning av ändrade regler vid beskattning av ideella föreningar, stiftelser och trossamfund. Ett annat exempel är den landsomfattande turné som gjordes för att informera handläggarna om nya regler inom mervärdesskatteområdet.

Tabell 33 Regional spridning<sup>1)</sup>

Andel	2012	2013	2014	2013–2014
<b>Ärenden om företagsregistrering<sup>2)</sup></b>				
Klara inom 3 veckor	80–92 %	78–89 %	78–89 %	
Intervallbredd	12	11	11	0
<b>Avslutade revisioner</b>				
Klara inom 10 månader	70–85 %	75–86 %	78–90 %	
Intervallbredd	15	11	12	1
<b>Obligatoriska omprövningar<sup>3)</sup></b>				
Klara inom 1 månad	35–58 %	41–61 %	31–67 %	
Intervallbredd	23	20	36	16
Klara inom 3 månader	67–91 %	80–89 %	73–92 %	
Intervallbredd	24	9	19	10
Klara inom 6 månader	90–98 %	93–99 %	81–100 %	
Intervallbredd	8	6	19	13

Källa: Guppi

Not 1) Till följd av riksfordelning av ärenden är regional spridning inte relevant för omprövningar på skattebetalarens begäran inom inkomstbeskattning.

Not 2) Till följd av få ärenden ingår inte uppgifter för storföretagsregionen.

Not 3) Avser inkomstbeskattning, moms och arbetsgivaravgifter.

Med enhetlighet i produktionen avses även att den regionala spridningen av genomströmningstiderna inte ska bli för stor.

Den regionala spridningen avseende företagsregistreringar och revisioner ligger i stort på samma nivåer som under 2013. Spridningen har ökat för obligatoriska omprövningar. Det förklaras främst av att en region har handlagt ett fåtal men komplexa ärenden med längre genomströmningstider, som har påverkat den regionala spridningen. Försämringen bedöms inte ha en avgörande effekt på det samlade resultatet.

### 5.5.3 Genomförda uppföljningar som rör kvalitet och enhetlighet

Inom Skatteverket följs tillämpningen av intern styrning och kontroll upp inom sådana områden där det finns ett högt riskvärde, det vill säga stor sannolikhet för att en intern styrning inte följs, och där konsekvensen vid en felaktig hantering är allvarlig. Eftersom uppföljningarna är inriktade på områden som bedömts ha ett högt riskvärde är det naturligt att brister uppmärksammas. Om de är allvarliga åtgärdas de skyndsamt.

<sup>22</sup> Dnr 131 758 113-13/111



Vi har under 2014 genomfört fyra kvalitetsuppföljningar för att säkerställa att handläggarna följer fastställd styrning<sup>23</sup>.

Två av kvalitetsuppföljningarna genomfördes för att säkerställa att de vidtagna åtgärderna efter tidigare genomförda kvalitetsuppföljningar hade varit tillräckliga, d.v.s. så kallade effektuppföljningar. En av dessa, som gällde beräkning av pensionsgrundande inkomst, visade att kvalitetsbristerna var något mindre än vid en tidigare genomförd kvalitetsuppföljning, men att kvalitetsbristerna fortfarande var på en för hög nivå. Den andra, som avsåg omprövningsbeslut till följd av genomförd revision, visade att kvalitetsbristerna kvarstod och att de till och med hade blivit större.

De två övriga kvalitetsuppföljningarna avsåg dels IT-forensiska uppdrag, där det fanns betydande kvalitetsbrister i dokumentationen, dels avvikelser mellan inkomstdeklarationer och kontrolluppgifter, där det fanns betydande brister.

Vi har även genomfört fyra uppföljningar för att säkerställa att arbetet utförts rättssäkert. Två av dem avsåg så kallade effektuppföljningar.

Den ena avsåg befrielse från kostnadsränta<sup>24</sup>. Resultatet visade att kvaliteten hade förbättrats inom vissa områden, men det fanns fortfarande brister som ansågs så allvarliga att nya åtgärder måste sättas in.

Den andra effektuppföljningen gjordes inom mervärdesskatteområdet. Den visade att kvaliteten hade förbättrats inom det materiella området, och man kunde se att åtgärderna hade fått effekt. Däremot fanns det fortfarande brister avseende korrekt och skicklig handläggning.

Under året genomfördes också två kvalitetsuppföljningar, varav en avsåg ärenden om tillsyn och kontrollbesök samt beslut om kontrollavgift som avsåg kassaregister. Uppföljningen visade att kvaliteten var tillräckligt god och att ärendena handlades enhetligt över landet. Den andra kvalitetsuppföljningen, om dokumentationsskyldigheten, visade att kvaliteten varierade något. Bland annat hade Skatteverket begärt in fler handlingar än nödvän-

digt. Skatteverket kommer att åtgärda de uppmärksammade bristerna.

## Bedömning

Kvaliteten bedöms som tillfredsställande.

Mått för kvaliteten:

- e-deklarationer
- förifyllda inkomstdeklarationer som överensstämmer med slutskatten
- formella fel i lämnade skattedeklarationer
- skönsbeskattningar för skattedeklarationer
- genomströmningstider och ärendebalanser
- revisioner som resulterar i åtgärd
- kvalitetsuppföljningar
- andel ändrade beslut i förvaltningsrätt

Indikatorer som visar på kvalitetsnivå eller utveckling:

- Andelen e-deklarationer har ökat.
- Antalet förifyllda inkomstdeklarationer som överensstämmer med slutskatten har ökat.
- Andelen formella fel ligger på en låg nivå
- Antalet skönsbeskattningar för skattedeklarationer har minskat och antalet skönsbeskattningar för inkomstbeskattning företag har ökat.
- Nivåerna på genomströmningstider respektive ärendebalanser är rimliga.
- Nivån på revisioner som leder till åtgärd är rimlig.
- Kvalitetsuppföljningarna visar att det finns en del brister i handläggningen. Ett par kvalitetsuppföljningar har dock visat på god kvalitet eller fördelaktig kvalitetsutveckling.
- Andelen ändrade beslut i förvaltningsrätterna visar på rimliga nivåer.

<sup>23</sup> Ett slag av kvalitetsuppföljningar, s.k. riksuppföljningar, genomförs dels för att ta fram kunskap om i vilken utsträckning handläggarna följer den fastställda styrningen, dels för att ta fram underlag som visar om genomförda verksamhetsförbättrande åtgärder har fått effekt.

<sup>24</sup> Enligt 19 kap skattebetalningslagen ska den skattskyldige i vissa fall betala eller tillgodoföras ränta. Räntebereäkningen ska i sådana fall grundas på den sammanlagda skatteskulden eller skattefordran på den skattskyldiges skattekonto.

### Bedömning

Enhetligheten bedöms som god.

Mått för enhetlighet:

- arbetssätt som visar på enhetlig rättstillämpning, se avsnitt 2.2.3
- kvalitetsuppföljningar
- rättsliga ställningstaganden m.m.
- regional spridning av genomströmningstider

Indikatorer som visar på enhetlighetens nivå eller utveckling:

- Arbets sättet ger förutsättningar för enhetlig rättstillämpning.
- Genomförda kvalitetsuppföljningar visar att ärendena handläggs enhetligt i landet.
- Rättsliga ställningstaganden m.m. har gett förutsättningar för en enhetlig handläggning och enhetliga beslut.
- En rimlig intervallbredd i den regionala spridningen för genomströmningstiderna visar på en enhetlig hantering.

### 5.6 Yttre effektivitet

Bedömningen av den yttre effektiviteten utgår från redovisningen av de åtgärder som har vidtagits för att minska skattefelet och minimera uppbördsförlusterna, se avsnitt 5.2.1 och 5.2.2.

#### Bedömning

Den yttre effektiviteten bedöms som tillfredsställande.

Mått för yttre effektivitet:

- Resultatet för målet i regleringsbrevet om skatter och avgifter, det vill säga
  - val av åtgärder som bidrar till att minska skattefelet i förhållande till insatt resurs
  - åtgärder som bidrar till att minimera uppbördsförlusterna i förhållande till insatt resurs

Indikatorer som visar på den yttre effektivitetens nivå eller utveckling:

- Skatteverkets bedömning är att åtgärderna mot identifierade risker på ett tillfredsställande sätt har bidragit till att minska skattefelet jämfört med hur stort det skulle ha varit utan åtgärderna.
- Skatteverkets bedömning är att åtgärderna som vidtagits har bidragit till att minimera uppbördsförlusterna.
- Den totala kostnaden har ökat med 0,3 procent.



## 6 Brottsbekämpning

Enligt **Skatteverkets instruktion** ansvarar Skatteverket 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.

**Åtterrapporering:** Skatteverket ska beskriva de åtgärder som vidtagits för att förebygga och avslöja ekonomisk brottslighet samt göra en bedömning av om prestationerna 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.

### 6.1 Inledning

Skattebrottsenheternas verksamhet består i att biträda åklagare i förundersökningar och bedriva underrättelseverksamhet inom skatteområdet. Enheterna är i enlighet med förarbetena åtskilda från övrig verksamhet inom Skatteverket. Skatteverket beslutade under hösten 2014 att den brottsbekämpande verksamheten från den 1 januari 2015 ska bedrivas samlat i en och samma skattebrottsenhet (SBE), nämligen skattebrottsenheten i Stockholmsregionen. Verksamheten kommer därmed att bedrivas som en riksorganisation och finnas på åtta orter i landet. Ett syfte med omorganisationen var att få en mer enhetlig styrning och en effektivare verksamhet.

### 6.2 Bedömning och åtterrapporering

#### 6.2.1 Åtgärder mot ekonomisk brottslighet

Den information som skattebrottsenheterna tar fram i sin underrättelseverksamhet ger förutsättningar för att förebygga och avslöja brottslighet inom skatteområdet. Underrättelseverksamheten upptäckte under 2014 oseriösa aktörer och rapporterade dem vidare. Skatteverkets beskattningsverksamhet och andra brottsbekämpande myndigheter fick därmed möjlighet att tidigt motverka fusk och brott. Under 2014 fortsatte Skatteverket också arbetet med att göra underrättelseverksamheten mer enhetlig och behovsanpassad. I vår strävan efter att förebygga och åtgärda ekonomisk brottslighet har vi utökat vår samverkan med andra myndigheter.

Under 2014 har 217 operativa, taktiska och strategiska underrättelserapporter tagits fram, vilket är en ökning med 8 procent jämfört med 2013.

Den 1 juli 2014 trädde lagen (2014:307) om straff för penningtvättsbrott i kraft. Samtidigt infördes förändringar i lagen (2009:62) om åtgärder mot penningtvätt och finansiering av terrorism. Ändringarna innebar bland annat att Polisen fick möjlighet att besluta om ett temporärt förbud för att disponera tillgångar som kunde misstänkas utgöra penningtvätt eller finansiering av terrorism. För att säkerställa att den nya lagen kunde tillämpas direkt när den trädde i kraft, togs ett myndighetsgemensamt initiativ där Åklagarmyndigheten, Ekobrottsmyndigheten, Polisen, Skatteverket, Tullverket och Kronofogden samverkade kring tillämpningen av den nya lagstiftningen.

Skatteverket har dessutom deltagit i ett myndighetsgemensamt arbete med att ta fram en strategi och en handlingsplan för brottsutbytesarbetet.

I syfte att tidigt identifiera nya områden för misstänkt avancerad ekonomisk brottslighet har vi både internt och tillsammans med andra myndigheter varit delaktiga i att ta fram strategiska analyser.

### Bedömning

Resultatet i förhållande till regeringens mål bedöms som gott.

Bedömningen grundas på de åtgärder som vidtagits för att ekonomisk brottslighet ska förebyggas och avslöjas (underrättelseverksamheten). Skatteverket bedömer att underrättelseverksamhetens framtagna underrättelseprodukter och övriga vidtagna åtgärder har bidragit till målet att förebygga och avslöja ekonomisk brottslighet.

## 6.2.2 Bedömning av brottsutredningar som stöd för ställningstaganden om åtal

Brottsutredningsverksamheten ska stödja åklagare med väl utförda brottsutredningar. På så sätt ska åklagare få bra underlag till om beslut om åtal ska väckas eller inte. Under 2014 har en enkät<sup>25</sup> till åklagare genomförts för att följa upp om genomförda brottsutredningar håller en hög kvalitet och ger ett bra stöd för beslut i åtalsfrågan.

Resultatet visar att åklagarna är nöjda. På en femgradig skala gav åklagarna betyget 4,11 till brottsutredningarnas stöd för ställningstaganden i åtalsfrågan. Ingen åklagare svarade med värdet 1 eller 2.

### Bedömning

Resultatet i förhållande till regeringens mål bedöms som gott.

Med stöd av en enkät till åklagare bedömer Skatteverket att de genomförda brottsutredningarna har gett åklagarna bra stöd för ställningstaganden till om åtal ska väckas.

## 6.2.3 Åtgärder mot den grova organiserade brottsligheten

Skatteverket är en av flera 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 skattefusk genom utredningar och revisioner samt genom att initiera betalningssäkringar.

Skattebrottsenheterna deltar i förundersökningar och underrättelsearbete. Dessutom deltar Skatteverket i styrnings- och ledningsfunktionerna för det myndighetsgemensamma arbetet. Skatteverket är en viktig aktör och en av de myndigheter utanför Polisen som bidrar med mest resurser<sup>26</sup> i denna samverkan.

Skattebrottsenheternas deltagande i förundersökningar och underrättelseärenden har resursmässigt minskat något jämfört med föregående år. Tyngdpunkten i beskattningsverksamheten ligger på skattekontroller i form av revisioner av företag med koppling till grov organiserad och ekonomisk brottslighet. Kontrollerna samt säkring av tillgångar för betalning av påfordrad skatt bedöms utgöra viktiga verktyg i myndighetssamverkan mot grov organiserad brottslighet. Antalet åtgärder från beskattningsverksamheten har minskat något jämfört med tidigare år.<sup>27</sup>

Under 2014 har vi fortsatt vårt arbete inom OECD med att öka medvetenheten om skattebrott och annan allvarlig ekonomisk brottslighet. Vi har utvecklat metodsamverkan med de övriga nordiska skatteadministrationerna. För att öka medvetenheten om penningtvätt har vi under året påbörjat ett nordiskt metodsamarbete i denna del.

### Bedömning

Resultatet i förhållande till regeringens mål bedöms som gott.

Skatteverket bedömer att de vidtagna åtgärderna har bidragit till bekämpningen av den grova organiserade brottsligheten.

## 6.3 Prestationer och andra produktionsmått

### 6.3.1 Brottsutredningar

Prestationen inom verksamhetsområdet brottsbekämpning är antalet avslutade brottsutredningar.

Under 2014 avslutades färre brottsutredningar än 2013. Det beror på ett minskat inflöde av ärenden, och på att ärendebalanserna inte arbetats av i samma omfattning som föregående år.

<sup>25</sup> Hur nöjda är åklagarna med skattebrottsenheterna? Dnr 131 647433-14/111

<sup>26</sup> Uppgift från Polisen

<sup>27</sup> Uppgift hämtad från statistikbilagan för beskattningsområdet, volymer inom kontrollverksamheten

Tabell 34 Prestationer

Antal	2012	2013	2014	2013–2014
Avslutade brottsutredningar	1 786	1 834	1 316	-28,2 %

Källa: Guppi

Kostnaderna för verksamhetsområdet har minskat med 1,0 procent jämfört med 2013.

Tabell 35 Intäkter och kostnader<sup>1)</sup>

Tkr	2012	2013	2014	2013–2014
Intäkter av anslag	256 823	283 845	280 459	-1,2 %
Övriga intäkter	22	1	422	
Kostnader <sup>2)</sup>	256 846	283 846	280 881	-1,0 %

Källa: Agresso

Not 1) Beloppen för 2012 är inte jämförbara med 2013 och 2014. Beloppen för 2013 är omräknade jämfört med årsredovisningen 2013. Anledningen är en ny beräkningsmodell, se Upplysningar om resultatredovisningen.

Not 2) Kostnaden är totalkostnaden för verksamhetsområdet inklusive underrättelseverksamheten.

Som en följd av Högsta förvaltningsdomstolens dom<sup>28</sup> i juni 2013 om förbudet mot dubbla förfaranden har ärendeinflödet till skattebrottsenheterna minskat. Beslutet innebär att åtal för skattebrott i vissa fall inte kan ske om det dessförinnan har påförts ett skattetillegg för samma oriktiga uppgift.

Ekobrottsmyndigheten har ett nationellt ansvar för ekobrottsbekämpningen, vilket innebär att åklagare vid Ekobrottsmyndigheten leder arbetet med förundersökningar vid skattebrottsenheterna. Det finns en överenskommelse mellan Ekobrottsmyndigheten och Skatteverket om fördelningen av brottmålsärenden som innebär att Skatteverkets skattebrottsenheter i första hand ska biträda i brottsutredningar om misstankar om brott enligt skattebrottslagen.

Efter att Ekobrottsmyndigheten fick ansvar för ekobrottsbekämpningen 2013 har vi sett att ärendeinflödet till skattebrottsenheterna har minskat. Minskningen har fortsatt under året.

Tabell 36 Inkomna brottsutredningar

Antal	2012	2013	2014	2013–2014
Utredningar	1 844	1 532	1 312	-14,4 %
Andel utredningar som grundar sig på anmälan från Skatteverket	68 %	60 %	69 %	9 p.e.

Källa: Guppi

Antalet misstänkta, förhör och beslag minskade jämfört med 2013. En viss eftersläpning i statistiken finns, eftersom resultatet vad gäller

misstankar, förhör och beslag redovisas först när utredningen avslutas. Någon statistik om pågående ärenden finns inte.

Tabell 37 Misstänkta, förhör och beslag

Antal	2012	2013	2014	2013–2014
<b>Misstänkta</b>	2 247	2 402	1 694	-29,5 %
- varav mängdärenden	518	485	427	-12,0 %
- varav projektärenden och särskilt krävande ärenden	1 729	1 917	1 267	-33,9 %
<b>Förhör</b>	5 641	5 679	3 901	-31,3 %
- varav mängdärenden	608	536	524	-2,2 %
- varav projektärenden och särskilt krävande ärenden	5 033	5 143	3 377	-34,3 %
<b>Beslag</b>	527	547	440	-19,6 %
- varav mängdärenden	18	18	13	-27,8 %
- varav projektärenden och särskilt krävande ärenden	509	529	427	-19,3 %

Källa: Guppi

### 6.3.2 Underrättelseprodukter

Utöver den valda prestationen redovisas antal underrättelserapporter i syfte att ge en fylligare bild av verksamhetsområdet. Den kunskap som genereras inom underrättelseverksamheten stödjer andra verksamheter inom Skatteverket och samverkande brottsbekämpande myndigheter. De analyser och övrigt underrättelsearbete som genomförts delges genom olika rapporter. Rapporterna skapar förutsättningar för en ökad träffsäkerhet i beskattningsverksamheten och en effektivare brottsbekämpning. Ett arbete med att förbättra underrättelseprodukternas kvalitet har genomförts under året.

Under 2014 har underrättelseverksamheten levererat ett ökat antal underrättelserapporter.

Tabell 38 Underrättelserapporter

Antal	2012 <sup>1)</sup>	2013	2014	2013–2014
Rapporter	166	201	217	8,0 %

Källa: Guppi

Not 1) I 2012 års siffra redovisades både underrättelserapporter och övriga underrättelseprodukter. Från och med 2013 redovisas enbart underrättelserapporter. Jämförelsetalet för 2012 har justerats från 228 till 166 underrättelserapporter.

<sup>28</sup> Avser Högsta förvaltningsdomstolens dom mot dubbla förfaranden nr 4946-12, som följer av EU-domstolens dom den 26 februari 2013 i målet C-617/10, Åkerberg Fransson.

## 6.4 Produktivitet

Som mått för produktivitet inom verksamhetsområdet använder Skatteverket antalet avslutade brottsutredningar per dag samt styckkostnad.

Som en följd av ett minskat inflöde av ärenden, och av att ärendebalanserna inte arbetats av i samma omfattning som föregående år, har antalet avslutade brottsutredningar minskat. Resursen har inte på kort sikt kunnat ställas om eller disponeras för andra uppgifter.

I nedlagd tid ingår även tid för underrättelseverksamhet. Den nedlagda tiden har inte minskat i samma omfattning som antalet avslutade brottsutredningar.

Tabell 39 Nedlagd tid

Antal dagar	2012	2013	2014	2013–2014
Operativ tid region <sup>1)</sup>	39 025	36 719	34 969	-4,8 %

Källa: Agresso

Not 1) Uppgifter exklusive ofördelad tid och frånvaro.

Antalet avslutade ärenden per dag har minskat. Utöver kommentaren till minskningen i avslutade ärenden som framgår ovan finns en förklaring i att brottsutredningsverksamheten påverkas av åklagarnas prioriteringar och ärendenas svårighetsgrad.

Tabell 40 Produktivitet

Antal	2012	2013	2014	2013–2014
Avslutade brottsutredningar per dag <sup>1)</sup>	0,046	0,050	0,038	-24,7 %

Källa: Guppi och Agresso

Not 1) Antal avslutade brottsutredningar delat med operativ tid, region.

Styckkostnaden har ökat med 37,9 procent på grund av att antalet brottsutredningar har minskat med 28,2 procent medan den operativa tiden inte har minskat i samma omfattning.

Tabell 41 Styckkostnader<sup>1)</sup>

Kr	2012	2013	2014	2013–2014
Kostnad per avslutad brottsutredning <sup>2)</sup>	143 811	154 769	213 435	37,9 %

Källa: Guppi och Agresso

Not 1) Beloppen för 2012 är inte jämförbara med 2013 och 2014. Beloppen för 2013 är omräknade jämfört med årsredovisningen 2013. Anledningen är en ny beräkningsmodell, se Upplysningar om resultatredovisningen.

Not 2) Brottsutredningar kan löpa över längre tid än ett år dvs även över årsskiftet. I beräkning av styckkostnaden används totalkostnad samt avslutade utredningar under det aktuella året.

## Bedömning

Produktiviteten bedöms som inte tillfredsställande.

Mått för produktivitet:

- antal avslutade brottsutredningar per dag
- styckkostnad

Indikatorer som visar på produktivitetens nivå eller utveckling:

- Inflödet av brottsutredningar har minskat.
- Den operativa tiden har inte minskat i samma omfattning som inflödet av ärenden.
- Antalet avslutade ärenden per utredare har minskat.
- Antalet avslutade brottsutredningar har minskat.
- Styckkostnaden har ökat.

## 6.5 Kvalitet och enhetlighet

En snabb och rättssäker handläggning bidrar till ökat förtroende. Kvaliteten i form av genomströmningstider har utvecklats fördelaktigt. Det gäller både mängdärenden och projektärenden, som nu båda ligger på ungefär samma nivåer som under 2012.

Enhetligheten i form av regional spridning för genomströmningstider har förbättrats för mängdärenden men inte projektärenden.

Tabell 42 Genomströmningstider och regional spridning

Antal dagar i genomsnitt	2012	2013	2014	2013–2014
Mängdärenden <sup>1)</sup>	65	77	68	-11,7 %
- regional spridning	43–96	43–119	46–94	
- intervallbredd	53	76	48	-36,8 %
Projektärenden <sup>2)</sup>	267	302	270	-10,6 %
- regional spridning	228–357	236–405	218–396	
- intervallbredd	129	169	178	5,3 %

Källa: Guppi

Not 1) Skatteverkets målsättning för 2014 var att i genomsnitt avsluta mängdärenden inom 60 dagar.

Not 2) Skatteverkets målsättning för 2014 var att i genomsnitt avsluta projektärenden inom 270 dagar.

Det minskade inflödet av ärenden från åklagarna har gjort det möjligt att fortsätta att minska ärendebalanserna.

Tabell 43 Ärendebalanser

Antal	2012	2013	2014	2013–2014
Ärendebalans brottsutredningar	1 135	856	817	-4,6 %

Källa: Guppi

Inom brottsbekämpningen finns en genomarbetad struktur för att säkerställa kvalitet. Strukturen har fortsatt att utvecklas under 2014, bland annat genom vidareutveckling av handledningar och rutiner samt inom ramen för rättsväsendets informationsförsörjning. Under 2014 har även en kvalitetsuppföljning i form av en enkät till åklagare genomförts.<sup>29</sup>

### Rättsväsendets informationsförsörjning

Inom ramen för regeringsuppdraget rättsväsendets informationsförsörjning (RIF) arbetar vi med att vidareutveckla vårt elektroniska flöde av information i rättskedjan, framför allt i samarbete med åklagare inom Åklagarmyndigheten och Ekobrottsmyndigheten. Det elektroniska utbytet är både säkrare och effektivare än den manuella pappershanteringen. Under 2014 har vi genomfört fyra driftsättningar. Vi har bland annat utvecklat funktionalitet som gör det möjligt för flera utredare att jobba i samma ärende och som ger direktåtkomst till misstanke- och belastningsregistret direkt i brottsutredningsstödet. Funktionaliteten har även förbättrats för våra brottsanmälare.

RIF:s första etapp har avslutats, och under 2014 har en myndighetsgemensam kravställning genomförts för att fastställa utvecklingsområden och ambitionsnivåer i den andra etappen.

### Elektronisk handledning

Inom brottsutredningsområdet finns en elektronisk handledning (SBE-handledningen) som är avsedd att stödja det brottsutredande arbetet och bidra till att skapa en likformig, effektiv och rättssäker verksamhet. Från och med 2014 är avsikten att den elektroniska handledningen även ska stödja underrättelseverksamheten. Handledningen uppdaterades senast under 2014.

### Hantering av personuppgifter

Skattebrottsenheterna har rätt att föra två typer av register inom underrättelseverksamheten. I Skatteverkets underrättelseregister, Skur, kan information lagras en viss tid om det finns misstanke om allvarlig brottslighet. Utöver det är det möjligt att föra

register i särskilda undersökningar. Hanteringen av personuppgifter är strikt reglerad i författningar och instruktioner.

Vi har under året tagit fram en rutin för att säkerställa hanteringen av personuppgifter inom Skatteverkets underrättelseverksamhet.

### Bedömning

Kvaliteten bedöms som god.

Mått för kvalitet:

- kvalitetsuppföljning
- genomströmningstider
- Skatteverkets generella arbetssätt för att säkerställa en god kvalitet, se avsnitt 2.2.3.

Indikatorer som visar på kvalitetsnivå eller utveckling:

- En kvalitetsuppföljning i form av en enkät till åklagare visar att brottsutredningarna ger ett bra stöd för åtal.
- Genomströmningstiderna för både mängdärenden och projektärenden har förbättrats.

### Bedömning

Enhetligheten bedöms som tillfredsställande.

Mått för enhetlighet:

- regional spridning för genomströmningstider
- Skatteverkets generella arbetssätt för att säkerställa enhetlighet, se avsnitt 2.2.3.

Indikatorer som visar på enhetlighetens nivå eller utveckling:

- Den regionala spridningen av genomströmningstider har förbättrats för mängdärenden men inte för projektärenden.
- Vidareutveckling har gjorts av handledningar och rutiner och inom rättsväsendets informationsförsörjning (RIF).

<sup>29</sup> I den sammanvägda bedömningen för kvalitet har även hänsyn tagits till den genomförda enkäten till åklagare som beskrivs under avsnitt 6.2.2.

## 6.6 Yttre effektivitet

Den yttre effektiviteten för verksamhetsområdet mäts som förhållandet mellan uppnått resultat för regeringens mål och insatta resurser.

Resultaten för två av regeringens mål finns redovisade under avsnitten 6.2.1 Åtgärder mot ekonomisk brottslighet och 6.2.2 Bedömning av brottsutredningar som stöd för ställningstaganden om åtal.

Antalet avslutade brottsutredningar har minskat under året, och det beror på ett minskat inflöde. Insatta resurser har inte minskat i samma omfattning.

### Bedömning

Den yttre effektiviteten bedöms som tillfredsställande.

Mått för yttre effektivitet:

- Resultatet för målet i regleringsbrevet att ekonomisk brottslighet ska förebyggas och avslöjas (underrättelseverksamheten) samt att brottsutredningar ska ge åklagare ett bra stöd för ställningstaganden till om åtal ska väckas i förhållande till insatta resurser.

Indikatorer som visar på den yttre effektivitetens nivå eller utveckling:

- De vidtagna åtgärderna bedöms ha bidragit till regeringens mål att förebygga och avslöja ekonomisk brottslighet.
- En enkät som visar att brottsutredningarna har gett åklagarna ett bra stöd för att ta ställning till om åtal ska väckas.
- Den totala kostnaden har minskat, men inte i den omfattning som ärendemängden har förändrats.



## 7 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.

**Åtterrapporering:** 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.

### 7.1 Inledning

Syftet med folkbokföringen är att tillgodose samhällets behov av basuppgifter om befolkningen. Skatteverket lämnar dagligen uppgifter till andra myndigheter via ett centralt aviseringsystem kallat Navet.

### 7.2 Bedömning och återrapporering

#### 7.2.1 Åtgärder

Skatteverket har under 2014 arbetat med att förbättra registerkvaliteten. Arbetet har inneburit information och service för att förbättra medborgarnas förutsättningar att göra rätt från början.

Skatteverket har fortsatt samarbetet med andra myndigheter. Samverkan har skett med bland annat Arbetsförmedlingen, Försäkringskassan och Migrationsverket för att förbättra etableringsprocessen för enskilda.

För att förbättra enhetligheten och effektiviteten i ärendehandläggningen och underlätta för medarbetarna har arbetet fortsatt med att förbättra stöd i form av handböcker, instruktioner och blanketter.

Förgranskningen och urvalsprocessen för bosättningskontrollen har koncentrerats till en ort i landet och vi arbetar riskbaserat och prioriterar de områden där det föreligger mest risk för fel.

Under 2014 påbörjade Skatteverket en särskild insats, Minskad övertäckning. Syftet med insatsen är att hantera övertäckning som bedöms som en av folkbokföringens största risker. Övertäckning innebär att en person inte bor i Sverige men ändå

är folkbokförd här. Att minska övertäckningen har bedömts ge effekt på registerkvaliteten.

Den ökade användningen av e-tjänster inom verksamhetsområdet har underlättat för medborgarna samtidigt som den har bidragit till en effektivare ärendehandläggning.

Skatteverket har under 2014 fortsatt att ha en avvägd resursfördelning mellan den löpande ärendehantering och de riktade insatserna mot avsiktliga och allvarliga fel. Förutsättningar ska finnas för att hålla en hög kvalitet i registret samtidigt som åtgärder mot företeelser och beteenden som grundas i avsiktliga fel fortsätter.

Under 2014 fattade Skatteverket beslut om att prioritera en förnyelse inom folkbokföringen under den kommande planeringsperioden. Förnyelsen innebär en satsning för att förenkla intaget av uppgifter till området, förenkla och effektivisera handläggningen genom ett systemstöd som är bättre anpassat till verksamhetens behov och att förenkla tillhandahållandet av uppgifter kring en individs folkbokföring.



## Bedömning

Resultatet i förhållande till regeringens mål bedöms som tillfredsställande.

Åtgärder och genomförd verksamhet bedöms ha bidragit till regeringens mål för folkbokföringen, det vill säga att Skatteverket ska ha korrekta uppgifter inom folkbokföringen så att samhällsfunktionerna får ett korrekt underlag för beslut och åtgärder.

## 7.3 Prestationer och andra produktionsmått

Prestationer inom verksamhetsområdet folkbokföring är antal avslutade folkbokföringsärenden. Exempel på ärenden är födsel, ändring av civilstånd, namnändring, flyttning, invandring, utvandring och dödsfall.

Tabell 44 Prestationer

Antal	2012	2013	2014	2013–2014
Avslutade folkbokföringsärenden <sup>1)</sup>	3 003 498	3 060 594	3 143 813	2,7 %
- varav flyttning	1 487 178	1 439 887	1 479 849	2,8 %
- varav invandring	99 312	104 160	115 955	11,3 %
- varav bosättningskontroll	83 188	90 680	76 980	-15,1 %
- varav övrigt	1 333 820	1 425 867	1 471 029	3,2 %

Källa: Poff

Not 1) Exkl. Läget 49 526 ärenden 2012.

Antal avslutade folkbokföringsärenden har ökat jämfört med 2012 och 2013.

Den ärendemängd som ökar mest procentuellt sett är invandringsärenden. Antalet invandringsärenden har ökat med 11,3 procent och prognosen är att invandringen kommer att fortsätta öka.

Ärendegruppen övrigt avser alla ärenden som inte har med bosättning att göra, till exempel födsel, namnändring, civilstånd och dödsfall. Dessa ärenden har ökat med 3,2 procent, vilket delvis förklaras av den ökade folkmängden.

Utvecklingen av prestationen påverkas av befolkningens mängden och sammansättningen. Antal folkbokförda invånare i Sverige är 9 743 087, vilket är en ökning med 1,1 procent jämfört med 2013. Ökningen har lett till fler folkbokföringsärenden, eftersom varje medborgare genererar ett visst antal

ärenden kopplade till folkbokföringen under sin livstid.

Tabell 45 Sveriges befolkning

	2012	2013	2014	2013–2014
Folkbokförda invånare	9 551 781	9 639 741	9 743 087	1,1 %

Källa: Statistiska centralbyrån

Befolkningens sammansättning påverkar ärendehandläggningen och en förskjutning har skett på senare år från enklare registreringsärenden till mer kvalificerade ärenden. Ökad invandring medför fler komplexa ärenden med tillämpning av utländsk lagstiftning och översättning av handlingar.

Tabell 46 Intäkter och kostnader<sup>1)</sup>

Tkr	2012	2013	2014	2013–2014
Intäkter av anslag	847 831	767 317	782 634	2,0 %
Övriga intäkter <sup>2)</sup>	19 902	19 204	20 467	6,6 %
Kostnader	867 733	786 521	803 101	2,1 %

Källa: Agresso

Not 1) Beloppen för 2012 är inte jämförbara med 2013 och 2014.

Beloppen för 2013 är omräknade jämfört med årsredovisningen 2013. Anledningen är en ny beräkningsmodell, se Upplysningar om resultatredovisningen.

Not 2) Beloppet som redovisades i årsredovisningen 2013 var felaktigt och jämförelsetalet i tabellen är därför korrigerat. Korrigeringen har fått följdverkningar på de andra verksamhetsområdena, främst beskattning.

Kostnaderna för folkbokföringen har ökat med 2,1 procent jämfört med 2013.

## 7.4 Produktivitet

Produktiviteten inom folkbokföringen mäts genom antal avslutade ärenden per dag.

Tabell 47 Produktivitet

Antal per dag	2012	2013	2014	2013–2014
Avslutade ärenden <sup>1)</sup>	30,7	32,0	32,5	1,3 %
- varav flyttningar	54,1	61,0	65,0	6,6 %
- varav invandringar	6,5	6,7	6,7	-0,2 %
- varav bosättningskontroll <sup>2)</sup>	6,1	4,5	3,9	-14,8 %
- varav övrigt <sup>3)</sup>	31,2	39,3	40,0	1,8 %

Källa: Poff, Guppi

Not 1) Exkl. Läget 2012.

Not 2) Uppgifter om bosättningskontrollerna omfattar fr.o.m. 2014 både externa och interna impulser. Värdena från 2012 och 2013 har därför räknats om för att bli jämförbara.

Not 3) Till följd av ändrad definition av bosättningskontroller påverkas även uppgifter för övriga ärenden.

Produktiviteten inom folkbokföringen har ökat med 1,3 procent. Det finns dock skillnader mellan olika ärendegrupper.

Produktiviteten för flyttningar har ökat.

Produktiviteten för invandringar ligger på samma nivå som 2013. I och med att andelen komplicera-

de ärenden har ökat visar det i praktiken på en fördelaktig utveckling. Det är främst invandringar inom EU som kräver en omfattande prövning av uppehållsrätten som påverkar produktiviteten, men även invandringar från tredje land är resurskrävande. Produktiviteten för bosättningskontrollen har minskat jämfört med 2013.

Tabell 48 Nedlagd tid

Antal dagar	2012	2013	2014	2013–2014
Operativ tid region <sup>1)</sup>	97 693	95 501	96 877	1,4 %
- varav flyttningar	26 068	23 620	22 777	-3,6 %
- varav invandringar	15 208	15 557	17 352	11,5 %
- varav bosättningskontroll	13 680	20 010	19 929	-0,4 %
- varav övrigt <sup>2)</sup>	42 737	36 314	36 819	1,4 %

Källa: Agresso, Poff, Guppi

Not 1) Uppgifter exklusive ofördelad tid och frånvaro

Not 2) Övrigt innehåller ett stort antal ärendetyper t.ex. namnbyte, födelse och dödsfall.

Den nedlagda tiden har ökat med 1,4 procent jämfört med 2013.

Styckkostnaden för att hantera ett ärende i folkbokföringen uppgick till 255 kronor och har minskat med 0,6 procent jämfört med 2013. Styckkostnaden per invånare är 82 kronor och har ökat med 1,0 procent från 2013.

Tabell 49 Styckkostnader

Kr	2012	2013	2014	2013–2014
Kostnad per folkbokföringsärende <sup>1)</sup>	284	257	255	-0,6 %
Kostnad per invånare <sup>1)</sup>	91	82	82	1,0 %

Källa: Agresso, Poff, Statistiska centralbyrån

Not 1) Beloppen för 2012 är inte jämförbara med 2013 och 2014. Beloppen för 2013 är omräknade jämfört med årsredovisningen 2013. Anledningen är en ny beräkningsmodell, se Upplysningar om resultatredovisningen

## Bedömning

Produktiviteten bedöms som tillfredsställande.

Mått för produktivitet:

- antal avslutade ärenden per dag
- styckkostnad

Indikatorer som visar på produktivitetens nivå eller utveckling:

- Produktiviteten, mätt som antal avslutade ärenden per dag, har ökat. Skillnad finns mellan de olika ärendegrupperna.
- Styckkostnaden per folkbokföringsärende har minskat något och styckkostnaden per invånare har ökat.

## 7.5 Kvalitet

Samhället och myndigheterna behöver ha aktuella uppgifter för att utföra sitt uppdrag. Det är viktigt att register är korrekta och att felaktigheter åtgärdas skyndsamt. Det innebär höga krav på korta genomströmningstider.

Skatteverket analyserade under 2012 och 2013 folkbokföringsfelet. Både egna analyser och Statistiska centralbyråns (SCB:s) ingick i bedömningen. Resultatet visade på en god kvalitet överlag i folkbokföringsregistret. Felaktigheter kan framför allt uppstå vid flyttningar inom landet och vid så kallad övertäckning. Övertäckning är ett större problem än flyttning inom landet och har i analyserna beräknats uppgå till mellan 66 000 och 83 000 personer.

Under 2014 har en insats initierats för att minska övertäckningen i folkbokföringsregistret. Utredningsmaterialet har Skatteverket hämtat in från Migrationsverket. Mer än 4 000 utredningar har genomförts och av dessa resulterade omkring 75 procent i att personer avregistrerades.

Skatteverket har i ett regeringsuppdrag gjort en översyn av samordningsnummer. I uppdraget har Skatteverket

- utrett förutsättningarna för att tilldela utländska fastighetsägare i Sverige samordningsnummer
- sett över reglerna för samordningsnummer utifrån risken att samordningsnumrena missbrukas.

För att identifiera problem med, och missbruk av, samordningsnummer har Skatteverket bland annat hållit en workshop med representanter från Transportstyrelsen, Rikspolisstyrelsen, Försäkringskassan och Migrationsverket. De berörda myndigheterna bedömer inte problembilden som överhängande, men att den bör bevakas och åtgärder vidtas för att hantera eventuella risker.

I uppdraget har några förslag till ändring lämnats som myndighetsgemensamt bedömts vara till fördel för att ytterligare förbättra kvaliteten på både underlag och aviseringar.

I samband med att uppdragsgivaren lagt fram ett flertal ändringsförslag och ett utredningsuppdrag beträffande samordningsnummer, och att det uppstått en samhällsdebatt om samordningsnumrens hantering och existensberättigande har

Skatteverket valt att genom ett koncentrationsbeslut säkerställa att hanteringen av samordningsnummer inom myndigheten sker på ett så likartat och säkert sätt som möjligt. Förändringen är genomförd organisatoriskt och i drift sedan september 2014, all tilldelning av samordningsnummer sker nu i Sollefteå.

Tabell 50 E-tjänster

Andel/Antal	2012	2013	2014	2013–2014
Personbevis	29 %	35 %	41 %	6 p.e
Flyttanmälningar <sup>1)</sup>	14 %	17 %	20 %	3 p.e
Utskrift av dödsfallsintyg	428 477	464 025	454 547	-2,0 %

Källa: Guppi

Not 1) En anmälan kan avse flera personer.

Elektronisk hantering och rätt utformade e-tjänster ökar kvaliteten dels för medborgare och olika samhällsfunktioner, dels för Skatteverket som får en bättre verksamhet. Användningen av e-tjänsterna för personbevis och flyttanmälningar har ökat med 6 respektive 3 procentenheter. Antal utskrifter av dödsfallsintyg har däremot minskat med 2 procent.

Tabell 51 Genomströmningstider

Andel	2012	2013	2014	2013–2014
<b>Avslutade folkbokföringsärenden</b>				
Klara inom 6 dagar <sup>1)</sup>	61 %	64 %	63 %	-1 p.e
Klara inom 30 dagar <sup>2)</sup>	85 %	86 %	85 %	-1 p.e
<b>Avslutade ärenden som avser impulser om felaktiga uppgifter</b>				
Klara inom 90 dagar <sup>3)</sup>	39 %	55 %	72 %	17 p.e

Källa: Guppi

Not 1) Skatteverkets målsättning för 2014 var att minst 70 procent av ärendena skulle ha varit avslutade inom 6 dagar.

Not 2) Skatteverkets målsättning för 2014 var att 90 procent av ärendena skulle ha varit avslutade inom 30 dagar.

Not 3) Skatteverkets målsättning för 2014 var att minst 90 procent av ärendena skulle ha varit avslutade inom 90 dagar.

För att bedöma om handläggningen har genomförts inom ett lämpligt tidsintervall analyseras dels genomströmningstider och ärendebalanser, dels resultatet av kvalitetssäkringar.

Både andelen ärenden som har avslutats inom 6 dagar och 30 dagar har minskat med 1 procentenhet. Däremot avslutades en större andel ärenden som avser impulser om felaktiga uppgifter inom 90 dagar jämfört med 2013.

Skatteverket har inte nått de interna målsättningarna och med nuvarande systemlösningar är de svåra att nå. Beslut om nyutveckling har fattats under 2014.

Resultatet från en uppföljning av servicekontorsverksamheten som genomfördes 2013 visade att i 72 procent av ärendena finns det brister i uppgifts-

lämnandet i de blanketter som en privatperson fyller i vid flyttning till Sverige. Detta påverkar genomströmningstiderna eftersom handläggningen fördröjs. Dialog och samverkan mellan folkbokföringen och servicekontoren har skett kontinuerligt under 2014 för att höja kvaliteten i uppgiftslämnandet.

Tabell 52 Utredningar av externt och internt initierade impulser om felaktiga uppgifter

Andel	2012	2013	2014	2013–2014
Utredningar av externt och internt initierade impulser om felaktiga uppgifter <sup>1)</sup>	42 %	41 %	44 %	3 p.e
Initierade utredningar om bosättning som leder till ändrad uppgift i folkbokföringsregistret <sup>2)</sup>	80 %	82 %	83 %	1 p.e.

Källa: Guppi

Not 1) Skatteverkets interna målsättning var att 60 procent av externt och internt initierade impulser om felaktiga uppgifter ska leda till utredning.

Not 2) Skatteverkets interna målsättning 2014 var att 80 procent ska av utredningarna ska leda till ändrad uppgift i folkbokföringsregistret.

Skatteverket strävar efter att ha bra urval och hög träffsäkerhet. Skatteverket saknar emellertid fortfarande verktyg för att hantera den stora mängden impulser om felaktigheter på ett bra sätt. Vi har koncentrerat förgranskningen och urvalsprocessen samt arbetat riskbaserat och prioriterat de områden där det föreligger mest risk för fel.

Andelen utredningar av externt och internt initierade impulser om felaktiga uppgifter (bosättningskontroller) som leder till utredning har ökat med 3 procentenheter till 44 procent. Träffsäkerheten har successivt ökat sedan 2012 och 2014 uppgår den till 83 procent. Detta tyder sammantaget på att vi utreder rätt ärenden, men i för liten omfattning. I det korta perspektivet kommer därför fler resurser att tillsättas och i det långa perspektivet kommer ett nytt systemstöd att utvecklas då de nuvarande systemen fortfarande har stort inslag av manuell hantering.

Tabell 53 Ändrade beslut i förvaltningsrätt

Andel	2012	2013	2014	2013–2014
Ändrade beslut	9,6 %	9,0 %	8,0 %	-1,0 p.e.

Källa: Guppi

Domstolsstatistiken från förvaltningsrätterna visar att andelen ändrade beslut ligger på rimliga nivåer och har minskat jämfört med 2013. Det indikerar att Skatteverkets beslut håller en god kvalitet.

**Bedömning**

Kvaliteten bedöms som tillfredsställande.

Mått för kvalitet:

- Skatteverkets generella arbetssätt för att säkerställa kvaliteten, se avsnitt 2.2.3.
- registerkvalitet
- e-användning
- genomströmningstider
- externa och interna impulser som leder till utredning
- utredningar som leder till åtgärd
- andel ändrade beslut i förvaltningsrätt

Indikatorer som visar på kvalitetens nivå eller utveckling:

- Resultatet är gott i insatsen om övertäckning.
- Ökad e-användning.
- Nivån på genomströmningstider.
- Nivån för utredningar av externt och internt initierade impulser om felaktiga uppgifter.
- Nivån för andelen utredningar om bosättning som leder till åtgärd i folkbokföringsregistret.
- Andelen ändrade beslut i förvaltningsrätterna visar på rimliga nivåer.

**7.6 Enhetlighet**

För att säkerställa att ärenden handläggs enhetligt och rättssäkert över landet tar Skatteverket bland annat fram rättsliga ställningstaganden. Under 2014 tog Skatteverket fram ett ställningstagande inom folkbokföringsområdet, som publicerades på Skatteverkets webbplats.

Dessutom har flertalet ställningstaganden utarbetats för att den rättsliga styrningen och det rättsliga stödet ska bli så enhetligt som möjligt. Dessa ställningstaganden ger handläggarna stöd i sitt dagliga arbete. De visar hur lagar, förordningar och domar ska tolkas och tillämpas och fungerar även som stöd vad gäller metodik och språk.

Med anledning av reformen av folkbokföringslagstiftningen under 2013 trädde nya regler i kraft från den 1 januari 2014. Ändringarna gällde främst bedömningen av uppehållsrätt för EU-medborgare. Prövningen av uppehållsrätten görs av Skatteverket, tidigare gjordes den av Migrationsverket. Ändringen har inneburit en större komplexitet i ärendena för Skatteverket.

Det under 2014 påbörjade arbetet med att koncentrera förgranskningen och urvalet har lett till att vi fått en ökad enhetlighet i urvalet av kontroller. Från och med införandet under 2014 sker all granskning utifrån samma och förtydligade parametrar, vilka tagits fram av en gemensam arbetsgrupp.

Andra särskilda insatser som gjorts under året är två utbildningsinsatser om utredningsmetodik inom bosättningskontrollen och vid handläggning av invandringsärenden. Insatserna har gett förutsättningar för att ärenden inom dessa områden handläggs enhetligt.

**Bedömning**

Enhetligheten bedöms som tillfredsställande.

Mått för enhetlighet:

- rättsliga ställningstaganden
- enhetlighet mellan regionerna

Indikatorer som visar på enhetlighetens nivå eller utveckling:

- Flera rättsliga ställningstaganden har gjorts.
- Förgranskning och urval av bosättningskontrollen har koncentrerats till en ort.
- Utbildningsinsatser har genomförts.

**7.7 Yttre effektivitet**

Den yttre effektiviteten för verksamhetsområdet mäts som förhållandet mellan uppnått resultat för regeringens mål och insatta resurser.

Användning av e-tjänsterna har stadigt ökat. 2 719 779 personbevis har utfärdats under året. E-tjänsten personbevis har använts i 41 procent av fallen. Det är en ökning med sex procentenheter sedan 2013. Av de som använder e-tjänsten är 43 procent kvinnor och 57 procent män.

Den ökade e-användningen har medfört att färre medborgare har behövt ta kontakt via telefon eller besök. En ökad användning av våra e-tjänster har dels underlättat för medborgarna, dels bidragit till en bättre ärendehandläggning och mer korrekta register.

Resurserna inom området har ökat något. Med hänsyn till nedlagda resurser har det ökade ärendeinflödet, speciellt inom invandringen, kunnat hanteras på ett tillfredsställande sätt.

## Bedömning

Den yttre effektiviteten bedöms som tillfredsställande.

Mått för yttre effektivitet:

- Resultatet för målet i regleringsbrevet att uppgifterna i folkbokföringen ska spegla befolkningens verkliga bosättning, identitet och familjerättsliga förhållanden så att olika samhällsfunktioner får ett korrekt underlag för beslut och åtgärder, i förhållande till insatt resurs.

Indikatorer som visar på den yttre effektivitetens nivå eller utveckling:

- De vidtagna åtgärderna bedöms ha bidragit till regeringens mål.
- E-tjänsterna har ökat.
- Med hänsyn till den nedlagda tiden har det ökade ärendeflödet, speciellt inom invandringen, kunnat hanteras på ett tillfredsställande sätt.



## 8 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.

**Åtterrapporering:** 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.

### 8.1 Inledning

All mark i Sverige är indelad i fastigheter. Till dessa hör byggnader och anläggningar av olika slag. Vid fastighetstaxering får fastigheterna taxeringsvärden som främst utgör underlag för fastighetsavgift och fastighetsskatt. Taxeringsvärdena och uppgifter från fastighetstaxeringen används även i andra sammanhang, till exempel för statistik och kreditgivning.

Fastighetstaxering sker vid allmän, förenklad och särskild fastighetstaxering. Allmän och förenklad fastighetstaxering genomförs enligt ett särskilt schema för olika fastighetstyper, medan särskild fastighetstaxering görs varje år. Det innebär att varje taxeringsenhet taxeras vart tredje år. Industri-, elproduktions-, special- och tåktenheter taxeras dock vart sjätte år. Fastighetstaxeringens taxeringsperiod börjar i november och slutar i juni.

### 8.2 Bedömning och återrapporering

#### 8.2.1 Taxeringsvärdena som underlag för skatteberäkning med mera

Taxeringsvärden används både som underlag för skatteberäkning och för andra ändamål av andra aktörer. Tidigare undersökningar<sup>30</sup> utförda av både Skatteverket och andra aktörer, visar att taxeringsvärdena utgör ett korrekt underlag för andra ändamål.

Däremot saknar Skatteverket specifikt underlag för att bedöma i vilken grad taxeringsvärdena utgör ett korrekt underlag för skatteberäkning. En analys för att få mer kunskap om detta har påbörjats under 2014. Av en delrapport framgår att Skatteverket genom långsiktigt förändringsarbete har skapat en organisation och en kompetens som ger bättre

förutsättningar för att arbeta mot detta mål. Analysen kommer att fortsätta under 2015 för att skapa en modell för att beräkna i vilken grad taxeringsvärdena utgör korrekt underlag för skatteberäkning.

Att externa intressenter är nöjda med taxeringsvärdenas korrekthet<sup>31</sup>, samt att verksamheten kunnat genomföras enligt planering, bör enligt Skatteverkets bedömning medföra att taxeringsvärdena utgör ett korrekt underlag för skatteberäkning.

#### 8.2.2 Åtgärder för rättvisande taxeringsvärden

##### Förenklad fastighetstaxering lantbruk och särskild fastighetstaxering 2014 avslutades

Under 2014 slutförde Skatteverket en förenklad fastighetstaxering för lantbruk. Taxeringen genomfördes från den 1 november 2013 till den 15 juni 2014.

Inför varje fastighetstaxering skickar Skatteverket ut antingen en deklaraionsblankett med förifyllda uppgifter eller ett taxeringsförslag till fastighetsägare. Finns det tillräckliga uppgifter om en fastighet kan det räcka att skicka ett färdigt taxeringsförslag där alla uppgifter är ifyllda och där ett nytt taxeringsvärde finns uträknat. I dessa fall behöver fastighetsägaren inte lämna någon fastighetsdeklaration. Under 2014 fick lantbruk möjlighet att genom sin deklaration uppge hur deras skog förändrats. Syftet med detta var att bestämma rättvisande taxeringsvärden. Inlämnade ändringar har bidragit till mer korrekta uppgifter som därmed lagts till grund för taxeringsvärdet.

<sup>30</sup> Se årsredovisning 2013, avsnitt 8.1.2.

<sup>31</sup> Skatteverket: "Analys fastighetstaxering, 2013-08-22"

Elektronisk inlämning underlättar för fastighetsägarna och bidrar till att taxeringsuppgifterna blir mer rätt från början. En ökad andel e-deklarationer bidrar till att den manuella hanteringen av deklARATIONER minskar. Totalt har 63 procent av lantbruksdeklarationerna krävt manuell hantering, vilket kan jämföras med att 77 procent krävde manuell hantering 2011 då motsvarande taxering senast genomfördes.

Under taxeringen har särskilda kontroller skett av svårvärderade fastigheter och orimliga uppgifter som lämnats av fastighetsägaren. Vår bedömning är att dessa kontroller lett till ett mer rättvisande taxeringsvärde.

Den särskilda fastighetstaxeringen av övriga fastigheter genomfördes som planerat.

### Allmän fastighetstaxering 2015 inleddes

Under hösten 2014 inledde Skatteverket arbetet med den allmänna småhustaxeringen 2015. Under sommaren prioriterade vi kvalitetssäkringen och andra förberedelser inför förtryckningen av småhusdeklarationer och taxeringsförslag. Detta har medfört att 3,5 procent ändrat sina förslag för att Skatteverket hade brister i registret.

Tabell 54 Ändringar i utskickade taxeringsförslag<sup>1)</sup>

Andel	2011	2014	2011–2014
Ändringar <sup>2)</sup>	3,6 %	3,5 %	- 0,1 p.e.

Källa: Fastighetstaxeringsregistret

Not 1) Skatteverkets interna mål för 2014 var att andelen ändringar i taxeringsförslagen vid småhustaxeringen som beror på brister i våra register var högst 3 procent.

Not 2) Fastighetstaxeringen genomförs med bestämda intervall. Utfallet för 2014 ska därför jämföras med utfallet för 2011.

Andelen som lämnat uppgifter via tjänsten för e-deklaration var vid årsskiftet 33 procent<sup>32</sup>. Denna nivå kan komma att förändras eftersom taxeringen avslutas först i juni 2015.

I förberedelsearbetet som föregick småhustaxeringen har Skatteverket granskat och analyserat samtliga köp av småhusfastigheter. Endast de fastigheter som sålts marknadsmässigt har legat till grund för taxeringsvärdena. Värdeområdesindelningen har också omarbetats för att anpassas efter förändringar i fastighetsbeståndet. Arbetet har kvalitetssäkrats löpande och visar att värdenivån i riket ligger på 75 procent av marknadsvärdet.

<sup>32</sup> Skatteverkets interna mål för 2014 var att andelen elektroniska småhusdeklarationer och ändrade taxeringsförslag var minst 50 procent.

### Bedömning

Resultatet i förhållande till regeringens mål bedöms som gott.

Resultatbedömningen bygger på genomförd verksamhet och att Skatteverkets åtgärder bidragit till målet att taxeringsvärden på fastigheter ska vara rättvisande så att korrekt underlag finns för skatteberäkning och andra ändamål.

### 8.3 Prestationer och andra produktionsmått

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

Fastighetstaxeringen sker enligt ett rullande schema. På grund av detta varierar antalet grundbeslut och därmed styckkostnaden mellan åren.

Under 2014 fattades 381 757 grundbeslut om allmän och förenklad fastighetstaxering, vilket är en ökning med 1,5 procent jämfört med 2011.

Den särskilda fastighetstaxeringen av övriga fastigheter genomfördes som planerat under 2014. Skatteverket fattade 61 638 grundbeslut om särskild fastighetstaxering, vilket var 29 procent färre än 2011.

Tabell 55 Prestationer

Antal	2011	2012	2013	2014	2011–2014 <sup>1)</sup>
Grundbeslut allmän/förenklad fastighets-taxering <sup>1)</sup>	376 254	2 369 736	384 099	381 757	1,5 %
Grundbeslut särskild fastighets-taxering <sup>1)</sup>	86 808	43 955	73 143	61 638	-29,0%

Källa: Fastighetstaxeringsregistret

Not 1) Fastighetstaxeringen genomförs med bestämda intervall. Utfallet för 2014 ska därför jämföras med utfallet för 2011.

Fastighetstaxeringen kostade 200 miljoner kronor år 2014, vilket är en minskning med 4,3 procent jämfört med 2011. På grund av en ny beräkningsmodell dras inga långtgående slutsatser om förändringen.



Tabell 56 Intäkter och kostnader

Tkr	2011 <sup>1)</sup>	2012	2013	2014	2011–2014 <sup>2)</sup>
Intäkter av anslag	209 052	181 846	185 426	200 101	-4,3 %
Övriga intäkter	330	277	281	179	-45,8 %
Kostnader	209 382	182 123	185 708	200 280	-4,3 %

Källa: Agresso

Not 1) Beloppen för 2011 och 2012 är hämtade från årsredovisningen 2013 och inte jämförbara med uppgifterna från 2014 på grund av en ny beräkningsmodell, se Upplysningar om resultatredovisningen.  
Not 2) Fastighetstaxeringen genomförs med bestämda intervall. Utfallet för 2014 ska därför jämföras med utfallet för 2011.

## 8.4 Produktivitet

Skatteverkets mått för produktivitet är antal grundbeslut per dag. Under 2014 fattades 18 grundbeslut per dag, vilket är en minskning med 5,6 procent jämfört med 2011, då motsvarande taxering senast genomfördes.

Tabell 57 Produktivitet

Antal	2011	2014	2011–2014
Grundbeslut per dag	19	18	-5,6 %

Källa: Agresso, Guppi och fastighetstaxeringsregistret

De kvalitetshöjande åtgärder i form av kontroller som vidtagits under året för att säkerställa mer rättvisande taxeringsvärden har tagit tid och därmed påverkat produktiviteten i en ofördelaktig riktning.

Nedlagd tid uppgår till 24 715 operativa dagar 2014, vilket är en ökning med 1,5 procent jämfört med 2011.

Tabell 58 Nedlagd tid

Antal dagar	2011	2012	2013	2014	2011–2014 <sup>1)</sup>
Operativ tid region <sup>2)</sup>	24 353	26 469	25 695	24 715	1,5 %

Källa: Agresso

Not 1) Fastighetstaxeringen genomförs med bestämda intervall. Utfallet för 2014 ska därför jämföras med utfallet för 2011.  
Not 2) Uppgifter exklusive ofördelad tid och frånvaro.

Styckkostnaden för grundbeslut var 452 kronor 2014. Variationen i styckkostnaderna beror i stor utsträckning på varierande ärendemängder vid de olika taxeringarna. Den taxering som är mest relevant att jämföra med 2014 års taxering är 2011 års allmänna fastighetstaxering. På grund av en ny beräkningsmodell dras inga långtgående slutsatser i jämförelsen mellan åren.

Tabell 59 Styckkostnader<sup>1)</sup>

Kr	2011	2012	2013	2014
Kostnad per grundbeslut	452 <sup>2)</sup>	75	406	452

Källa: Agresso

Not 1) Fastighetstaxeringen genomförs med bestämda intervall.

Utfallet för 2014 ska därför jämföras med utfallet för 2011.

Not 2) Beloppen för 2011 och 2012 är hämtade från årsredovisningen 2013 och inte jämförbara med uppgiften från 2014 på grund av en ny beräkningsmodell, se Upplysningar om resultatredovisningen.

## Bedömning

Produktiviteten bedöms som tillfredsställande.

Mått för produktivitet:

- antal grundbeslut per dag
- styckkostnad

Indikatorer som visar på produktivitetens nivå eller utveckling:

- Antalet beslut per dag har minskat jämfört med 2011.
- Resursen som använts är något högre än 2011 bland annat beroende på kvalitetshöjande åtgärder.
- Styckkostnaden för ett grundbeslut är oförändrad jämfört med 2011.

## 8.5 Kvalitet

Elektronisk hantering ökar kvaliteten för såväl fastighetsägare som för Skatteverket eftersom det blir lättare att deklarerat och det bidrar till att taxeringsuppgifterna blir mer rätt från början. Användningen av e-deklaration ligger nu på 33 procent, se även avsnitt 8.2.2.

En snabb handläggning av omprövningar är viktig för fastighetsägarnas förtroende för Skatteverket. Genomströmningstiderna för omprövningar har förbättrats jämfört med 2013. Vi hanterade 47 procent inom en månad och 64 procent inom två månader 2014. Genomströmningstiderna för obligatoriska omprövningar har försämrats jämfört med 2013. I genomsnitt hanterade vi 6 procent inom en månad och 11 procent inom tre månader.

Tabell 60 Genomströmningstider

Andel	2012	2013	2014	2013-2014
<b>Omprövningar på fastighetsägarens begäran</b>				
Klara inom 1 månad	50 %	39 %	47 %	8 p.e
Klara inom 2 månader	71 %	60 %	64 %	4 p.e
<b>Obligatoriska omprövningar</b>				
Klara inom 1 månad	24 %	11 %	6 %	-5 p.e
Klara inom 3 månader	67 %	29 %	11 %	-18 p.e

Källa: Guppi

En förklaring till att genomströmningstiderna för handläggning av omprövningar och obligatoriska omprövningar är längre i år jämfört med förra året, är att ärendebalanserna av äldre ärenden har arbetats ned under året. I slutet av året hade ärendebalanserna för omprövningar på skattebetalarens begäran minskat med 50,4 procent och för obligatoriska omprövningar hade den minskat med 51,8 procent.

En ytterligare förklaring är att systemen för omprövningar och obligatoriska omprövningar stängdes ned under en månad. Detta var en medveten prioritering för att kunna genomföra nödvändiga uppdateringar av IT-systemet, men den hade en negativ påverkan på genomströmningstiderna.

Det har även skett en ökning av antal inkomna obligatoriska omprövningar under året, 1 817 jämfört med 649 inkomna ärenden under 2013, en ökning med 180,0 procent. Ökningen består till stor del av att en ingivare lämnat in en stor mängd överklaganden avseende fastighetsbeståndet för ett antal bensinstationer.

Tabell 61 Ärendebalanser

Andel	2012	2013	2014	2013-2014
Omprövningar	1 625	2 551	1 266	-50,4 %
Obligatoriska omprövningar	307	361	174	-51,8 %

Källa: Guppi

Under året har JO<sup>33</sup> kritiserat Skatteverket för långsam handläggning av ett ärende avseende obligatorisk omprövning som fattades 2013-01-16. Även om ärendet var komplicerat ansåg JO att den tio månader långa handläggningstiden var oacceptabel.

Under 2014 genomfördes en kvalitetsuppföljning av omprövningsärenden med anledning av den allmänna fastighetstaxeringen<sup>34</sup>. Uppföljningen visade att ärendena generellt håller en god kvalitet,

särskilt inom det materiella området. Några brister har iakttagits inom korrekt handläggning.

Tabell 62 Ändrade beslut i förvaltningsrätt

Andel	2012	2013	2014	2013-2014
Ändrade beslut	19,7 %	19,9 %	5,5 %	-14,4 p.e.

Källa: Guppi

Domstolsstatistiken från förvaltningsrätterna visar att andelen ändrade beslut ligger på rimliga nivåer och har minskat jämfört med 2013. Det indikerar att Skatteverkets beslut håller en god kvalitet. Det går inte att dra några långtgående slutsatser av förändringen mellan 2013 och 2014.

### Bedömning

Kvaliteten bedöms som tillfredsställande.

Mått för kvalitet:

- genomströmningstider och ärendebalanser
- kvalitetsuppföljning
- andel ändrade beslut i förvaltningsrätt

Indikatorer som visar på kvalitetsnivå eller utveckling:

- Genomströmningstiderna för omprövningar har förbättrats.
- Genomströmningstiderna för obligatoriska omprövningar har försämrats.
- Ärendebalanserna för såväl omprövningar som obligatoriska omprövningar har minskat.
- Skatteverket fick JO-kritik för lång handläggningstid i ett överklagandeärende (obligatorisk omprövning).
- Kvalitetsuppföljningen visade att omprövningsärendena håller en god kvalitet när det gäller det materiella området. Några brister har iakttagits inom delmomentet korrekt handläggning.
- Andelen ändrade beslut i förvaltningsrätterna visar på rimliga nivåer.

<sup>33</sup> Dnr 1408-2013

<sup>34</sup> FAS 2014:1 Omprövningar med anledning av den allmänna fastighetstaxeringen av hyreshus, industri- ägarlägenhets och specialenheter. Rapporten färdigställs under våren 2015.

## 8.6 Enhetlighet

Sedan början av 2014 har fastighetstaxeringen drivits som en rikskoncentration på ett kontor, med verksamhet på fyra orter. Skatteverket bedömer att en sammanhållen ledning och styrning av verksamheten ger bättre förutsättningar för en enhetlig rättstillämpning.

För att ytterligare öka enhetligheten i ärendehandläggningen har kontoret arbetat med nätverk mellan sektionerna. Rättsavdelningen deltar vid behov i nätverken för att vägleda i rättsliga frågor. Frågor om ärendehandläggning behandlas härigenom på gemensamt och ett likvärdigt sätt.

Liksom inom övriga verksamhetsområden ansvarar första linjens chef för kvalitetssäkring av arbetet. Till ledning för kvalitetssäkringen finns en kvalitetssäkringsplan. Den tar upp verksamhetsnära operativa risker och mer övergripande risker som exempelvis kompetensrisker. Planen ska också behandla de viktigaste åtgärderna för att minska riskerna och hur åtgärderna ska genomföras. Planen ska också återge vem som är ansvarig samt hur arbetet med åtgärderna ska dokumenteras och rapporteras.

### Bedömning

Enhetligheten bedöms som god.

Mått för enhetlighet:

- regional spridning avseende rättstillämpningen

Indikatorer som visar på enhetlighetens nivå eller utveckling:

- Förändringen med en sammanhållen ledning och styrning av verksamheten inom fastighetsområdet och en rikskoncentration ger förutsättningar för en enhetlig rättstillämpning.
- Den tillämpade kvalitetssäkringsplanen har gett förutsättningar för att fånga upp brister i kvaliteten och säkerställa en enhetlig rättstillämpning.

## 8.7 Yttre effektivitet

Den yttre effektiviteten mäts som uppnådda resultat för regeringens mål i förhållande till insatta resurser, främst utvecklingen av den operativa tiden inom verksamhetsområdet. Regeringens mål är att taxeringsvärdena ska vara ett korrekt underlag för skatteberäkning och andra ändamål. Resultatet för regeringens mål finns i avsnitt 8.2.1 och 8.2.2.

### Bedömning

Den yttre effektiviteten bedöms som god.

Mått för yttre effektivitet:

- Resultatet för regeringens mål att taxeringsvärdena ska vara ett korrekt underlag för skatteberäkning och andra ändamål i förhållande till insatta resurser.

Indikatorer som visar på den yttre effektivitetens nivå eller utveckling:

- De vidtagna åtgärderna bedöms ha bidragit till regeringens mål.
- Den elektroniska inlämningen har underlättat för fastighetsägarna och bidragit till att taxeringsuppgifterna har blivit rätt från början.
- Den totala kostnaden har minskat medan den nedlagda tiden har ökat jämfört med 2011.

## 9 Registrering av bouppteckningar

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.

**Åtterrapporering:** 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.

### 9.1 Inledning

En bouppteckning ska upprättas för en person som har avlidit. Därefter ska den lämnas till Skatteverket för registrering. Syftet är att visa vilka som är arvingar respektive testamentstagare och vilka tillgångar och skulder som fanns vid dödsfallet. Utifrån bouppteckningen görs en bouppteckning och ett arvsskifte, och dödsboet får tillgång till den avlidnes tillgångar. I vissa fall kan bouppteckningen ersättas av en dödsboanmälan från socialtjänsten.

Skatteverket ska säkerställa att de formella kraven för bouppteckningens förrättande och upprättande är uppfyllda innan registreringen görs. När bouppteckningen registreras blir den också beslutad.

Registreringen ska ske skyndsamt, eftersom den krävs för att de efterlevande ska få tillgång till kvarlåtenskapen.

### 9.2 Bedömning och återrapporering

Skatteverket säkerställer enhetlighet och kvalitet inom verksamhetsområdet genom

- snabb handläggning
- nära samarbete med rättsligt stöd
- löpande kvalitetssäkring
- koncentration av arbetsuppgifter
- kompetensutveckling.

Under 2014 tenderade genomströmningstiderna att bli längre och ärendebalanserna ökade, vilket ledde till att åtgärder vidtogs.

Genomströmningstider och ärendebalanser kommenteras nedan under avsnitten kvalitet och enhetlighet.

### Bedömning

Resultatutvecklingen för verksamheten bedöms som god med hänsyn tagen till vidtagna åtgärder avseende genomströmningstider och ärendebalanser.

Skatteverket bedömer att arbetssättet inom verksamhetsområdet bidrar till att ärendena uppfyller de formella kraven på bouppteckningar.

### 9.3 Prestationer och andra produktionsmått

Prestationen inom verksamhetsområdet bouppteckning är antal registrerade bouppteckningar. Antalet registrerade bouppteckningar har minskat med 3,1 procent.

Tabell 63 Prestationer

Antal	2012	2013	2014	2013–2014
Registrerade bouppteckningar	86 538	84 146	81 554	-3,1 %

Källa: Guppi

Kostnaderna har ökat med 8,3 procent. Ökningen förklaras av kostnader för utveckling av ett nytt verksamhetssystem.

Tabell 64 Intäkter och kostnader<sup>1)</sup>

Tkr	2012	2013	2014	2013–2014
Intäkter av anslag	58 010	61 459	66 535	8,3 %
Övriga intäkter	5	1	0	-100,0 %
Kostnader	58 015	61 460	66 535	8,3 %

Källa: Agresso

Not 1) Beloppen för 2012 är inte jämförbara med 2013 och 2014.

Beloppen för 2013 är omräknade jämfört med årsredovisningen 2013. Anledningen är en ny beräkningsmodell, se Upplysningar om resultatredovisningen.

## 9.4 Produktivitet

Produktiviteten mäts som antal registrerade bouppteckningar per dag.

Antalet registrerade bouppteckningar per dag har legat på en jämn och god nivå sedan 2012.

Tabell 65 Produktivitet

Antal	2012	2013	2014	2013–2014
Registrerade bouppteckningar per dag	7,5	7,6	7,6	0,2 %

Källa: Agresso, Guppi

Verksamhetsområdet har under året haft problem med resurser. För att åtgärda detta har vi fått rekrytera ny personal och använda oss av övertid.

Tabell 66 Nedlagd tid

Antal dagar	2012	2013	2014	2013–2014
Operativ tid region <sup>1)</sup>	11 536	11 044	10 683	-3,3 %

Källa: Agresso

Not 1) Uppgifter exklusive ofördelad tid och frånvaro

Styckkostnaden uppgår till 816 kronor, vilket är en ökning med 11,7 procent jämfört med 2013.

Ökningen förklaras i huvudsak av tillkommande kostnader för utveckling av ett nytt verksamhets-system, som togs i drift under december 2014. Även ett minskat antal registrerade bouppteckningar har påverkat utvecklingen av styckkostnaden.

Tabell 67 Styckkostnader<sup>1)</sup>

Kr	2012	2013	2014	2013–2014
Kostnad per bouppteckning	670	730	816	11,7 %

Källa: Agresso, Guppi

Not 1) Beloppen för 2012 är inte jämförbara med 2013 och 2014. Beloppen för 2013 är omräknade jämfört med årsredovisningen 2013. Anledningen är en ny beräkningsmodell, se Upplysningar om resultatredovisningen.

## Bedömning

Produktiviteten bedöms som god.

Mått för produktivitet:

- antal registrerade ärenden per dag
- styckkostnad

Indikatorer som visar på produktivitetens nivå eller utveckling:

- Antalet registrerade bouppteckningar per dag ligger kvar på en god nivå.
- Den operativa tiden har minskat.
- Styckkostnaden har ökat på grund av utveckling av ett nytt verksamhetssystem.

## 9.5 Kvalitet

Kvaliteten följs upp som andel registrerade ärenden inom fyra respektive nio veckor (genomströmningstiden) samt som mängden ärenden i balans.

Under 2014 har såväl andelen ärenden med genomströmningstid inom fyra veckor som ärendebalanserna haft en ofördelaktig utveckling. Det beror dels på resursbrist, dels på problem under införandet av det nya verksamhetssystemet.

Som förberedelse för det nya verksamhetssystemet arbetade handläggarna delvis med registervårdande aktiviteter. När systemet togs i bruk i mitten av december uppstod vissa tekniska problem som i sin tur medförde några dagars stopp för registrering.

Resursproblemen har åtgärdats och genomströmningstiden förbättrades till en god nivå mot slutet av året. Totalt sett var dock andelen bouppteckningar med genomströmningstid inom fyra veckor lägre under år 2014 än under tidigare år.

Tabell 68 Genomströmningstider<sup>1)</sup>

Andel	2012	2013	2014 <sup>2)</sup>	2013–2014
Ärenden registrerade inom 4 veckor	83 %	89 %	77 %	-12 p.e.
Ärenden registrerade inom 9 veckor	98 %	98 %	98 %	oförändrad

Källa: Guppi

Not 1) Skatteverkets målsättning för 2014 inom området var att 80 procent av ärendena skulle vara registrerade inom fyra veckor och 90 procent inom nio veckor.

Not 2) På grund av nytt verksamhetssystem omfattar genomströmningstiderna endast perioden 1 januari – 17 december 2014.

Ärendebalanserna har ökat med 29,7 procent. Ökningen ägde rum i slutet av året när det nya verksamhetssystemet togs i bruk.

Tabell 69 Ärendebalanser

Antal	2012	2013	2014	2013–2014
Ärendebalans	3 526	4 505	5 841	29,7 %

Källa: Guppi

Kompetensutveckling pågår kontinuerligt av handläggarna genom bland annat lärande i arbetet och fallstudier. Sektionernas jurister och specialister har genomgått en utbildning i processföring. En utbildning kallad ”Bouppteckning grund” har tagits fram för att säkerställa en god grundkompetens för nyanställda.

Ärendena inom bouppteckningsområdet kvalitets-säkras löpande, se avsnitt 2.2.3 och det har under 2014 inte funnits indikationer på att kvaliteten skulle vara bristfällig.

Eftersom det rättsliga stödet finns på varje ort har handläggarna möjlighet att ha ett nära samarbete med de rättsliga specialisterna.

Ett myndighetsövergripande<sup>35</sup> samarbete pågår i syfte att ta fram en efterlevandemanual med vägledning i de praktiska åtgärder som behöver vidtas efter dödsfall. Manualen kommer att finnas tillgänglig på Skatteverkets webbplats.

## Bedömning

Kvaliteten bedöms som tillfredsställande.

Mått för kvaliteten:

- genomströmningstider och ärendebalanser
- Skatteverkets generella arbetssätt för att säkerställa kvaliteten, se avsnitt 2.2.3.

Indikatorer som visar på kvalitetsens nivå eller utveckling:

- Andelen ärenden med genomströmningstid inom fyra veckor har totalt sett haft en ofördelaktig utveckling.
- Ärendebalanserna har ökat.
- Kontinuerlig kompetensutveckling av handläggare.
- Löpande kvalitetssäkring och nära samarbete med rättsligt stöd.
- Inga indikationer på en bristfällig kvalitet.
- Myndighetsövergripande samarbete med framtagande av efterlevandemanual.

## 9.6 Enhetlighet

Handläggningen av bouppteckningar är koncentrerad till tre orter. På dessa orter handläggs även ärenden med internationella rättsfrågor.

Resursbrist under verksamhetsåret har uppstått på två av de tre orterna, varför regional spridning avseende andel ärenden med genomströmningstid inom fyra veckor har ökat.

Tabell 70 Regional spridning av genomströmningstid

Andel	2012	2013	2014	2013–2014
Ärenden klara inom 4 veckor	74–92 %	87–90 %	63–90 %	-
Intervallbredd	18	3	27	24
Ärenden klara inom 9 veckor	98–99 %	98–99 %	97–98 %	-
Intervallbredd	1	1	1	0

Källa: Guppi

Koncentrationen av verksamheten till ett fåtal orter har underlättat samordningen och gett förutsättningar för en enhetlig hantering av ärenden.

<sup>35</sup> Ett samarbete mellan Försäkringskassan, Skatteverket och Pensionsmyndigheten om livshändelsen ”Att bli efterlevande”.



Specialister och jurister inom verksamheten har haft ett nära samarbete med månadsmöten för att säkerställa enhetligheten. Bland annat har utbildningsbehov, gemensamma rutiner och uppkomna frågor från regionernas medarbetare diskuterats. Under 2014 har gemensamma rutiner setts över för handläggning av skyddade personuppgifter och handläggning av anmaningar. Gemensamma rutiner för löpande arbetsuppgifter har tagits fram och implementerats.

Tillämpade arbetsätt för att säkerställa enhetlighet i handläggningen framgår i avsnitt 2.2.3 under upplysningar om årsredovisningen.

### Bedömning

Enhetligheten bedöms som god.

Mått för enhetlighet:

- regional spridning

Indikatorer som visar på enhetlighetens nivå eller utveckling:

- Den regionala spridningen har ökat till följd av resursbrist på två av de tre orterna.
- Koncentration av arbetsuppgifter till ett fåtal orter.
- Löpande kvalitetssäkring.
- Aktivt samarbete för att säkerställa en enhetlig kvalitet.
- Grundutbildning för nyanställda är framtagen.

### 9.7 Yttre effektivitet

Måttet för den yttre effektiviteten är resultatet i förhållande till regeringens mål och insatt resurs inom området.

Regeringens mål är att de formella kraven på bouppteckningars förrättande och upprättande ska vara uppfyllda innan registrering

Resultatet för regeringens mål finns i avsnitt 9.2.

### Bedömning

Den yttre effektiviteten bedöms som god.

Mått för yttre effektivitet:

- Resultatet för regeringens mål att de formella kraven på bouppteckningars förrättande och upprättande ska vara uppfyllda innan registrering, i förhållande till insatta resurser.

Indikatorer som visar på den yttre effektivitetens nivå eller utveckling:

- Tillämpade arbetsätt för att säkerställa kvalitet och enhetlighet, vidtagna åtgärder och genomförd verksamhet bedöms ha bidragit till regeringens mål att ärendena uppfyller de formella kraven på bouppteckningars förrättande och upprättande.
- Den totala kostnaden har ökat.
- Ett nytt verksamhetssystem har etablerats under året.



## 10 Äktenskapsregistret

Enligt Skatteverkets instruktion ansvarar Skatteverket för äktenskapsregistret.

### 10.1 Inledning

Skatteverket handlägger, förvarar och lämnar ut ärenden om registrering av äktenskapsförord, gåvor mellan makar, anmälningar om bodelning och bodelningshandlingar. Det är viktigt att de formella kraven är uppfyllda före registreringen, eftersom ärendena har stor civilrättslig betydelse.

### 10.2 Bedömning och återrapportering

Under 2014 genomfördes en kvalitetsuppföljning som visade på god kvalitet och enhetlighet. Korta genomströmningstider visar på att ärenden behandlas skyndsamt.

#### Återrapportering

Skatteverket bedriver verksamheten enligt instruktionen.

### 10.3 Prestationer och andra produktionsmått

Prestationen inom äktenskapsregistret är antal registrerade ärenden. Antalet registrerade ärenden har ökat sedan 2012 med 12,8 procent men med en liten minskning under 2014.

Tabell 71 Prestationer

Antal	2012	2013	2014	2013–2014
Registrerade ärenden	24 469	28 102	27 590	-1,8 %

Källa: Guppi

Kostnaderna har ökat med 11,2 procent jämfört med 2013, främst beroende på tekniska uppdateringar i verksamhetssystemen.

Koncentration av arbetsuppgifter till en ort samt närheten till rättsligt stöd ger förutsättningar för en korrekt handläggning.

Tabell 72 Intäkter och kostnader

Tkr	2012	2013	2014	2013–2014
Intäkter av anslag	13 170	8 500	9 465	11,4 %
Övriga intäkter	0	7	0	-100,0 %
Kostnader <sup>1)</sup>	13 170	8 508	9 465	11,2 %

Källa: Agresso

Not 1) Beloppen för 2012 är inte jämförbara med 2013 och 2014. Beloppen för 2013 är omräknade jämfört med årsredovisningen 2013. Anledningen är en ny beräkningsmodell, se Upplýsingar om resultatredovisningen.

### 10.4 Produktivitet

Produktivitet för äktenskapsregistret mäts som antalet registrerade ärenden per dag. Produktiviteten har ökat med 8,5 procent sedan 2013. En bidragande faktor till den fördelaktiga utvecklingen av produktiviteten är införandet av ett nytt verksamhetssystem 2012. Färre handläggare kan i dag hantera fler ärenden än tidigare.

Tabell 73 Produktivitet

Antal	2012	2013	2014	2013–2014
Registrerade ärenden per dag	12,5	19,9	21,6	8,5 %

Källa: Agresso

Känsligheten för oförutsedda händelser har dock ökat som en följd av den långt drivna effektiviseringen. Bemanningen är den minsta möjliga för att bibehålla nuvarande nivå på verksamheten.

Tillfällig resursbrist under 2014 har medfört en minskning av resursen jämfört med 2013.

Tabell 74 Nedlagd tid

Antal dagar	2012	2013	2014	2013–2014
Operativ tid region <sup>1)</sup>	1 955	1 415	1 280	-9,5 %

Källa: Agresso

Not 1) Uppgift exklusive ofördelad tid och frånvaro.

Styckkostnaderna har ökat som en följd av att tekniska uppdateringar i verksamhetssystemet bidragit till ökade totala kostnader. Även minskningen av antalet registrerade ärenden har påverkat utvecklingen av styckkostnaden.

Tabell 75 Styckkostnader<sup>1)</sup>

Kr	2012	2013	2014	2013–2014
Kostnad per registrerat ärende	538	303	343	13,3 %

Källa: Agresso, Guppi

Not 1) Beloppen för 2012 är inte jämförbara med 2013 och 2014. Beloppen för 2013 är omräknade jämfört med årsredovisningen 2013. Anledningen är en ny beräkningsmodell, se Upplysningar om resultatredovisningen.

### Bedömning

Produktiviteten bedöms som god.

Mått för produktivitet:

- antal registrerade ärenden per dag
- styckkostnad

Indikatorer som visar på produktivitetens nivå eller utveckling:

- Produktiviteten mätt som antal registrerade ärenden per dag har ökat.
- Verksamhetsområdet är effektiviserat och har idag en bemanning på minsta möjliga nivå.
- Den nedlagda tiden har minskat.
- Styckkostnaden har ökat till följd av genomförda tekniska uppdateringar i verksamhets-system.

## 10.5 Kvalitet

Kvaliteten följs upp som andel registrerade ärenden inom två och tre veckor (genomströmningstid). Utvecklingen är fördelaktig mellan åren 2013 och 2014.

Tabell 76 Genomströmningstider<sup>1)</sup>

Andel	2012	2013	2014	2013–2014
Ärenden registrerade inom två veckor	42 %	63 %		21 p.e.
Ärenden registrerade inom tre veckor	78 %	88 %		10 p.e.

Källa: Guppi

Not 1) Mätning startades i 2013.

Handläggarna har i sitt löpande arbete haft en nära kontakt med jurister för rättsligt stöd.

Det finns en struktur för kvalitetssäkring av ärenden inom äktenskapsregistret, se avsnitt 2.2.3 och det har under 2014 inte funnits indikationer på att kvaliteten är bristfällig.

Den under 2014 genomförda kvalitetsuppföljningen visade på god kvalitet.<sup>36</sup>

### Bedömning

Kvaliteten bedöms som god.

Mått för kvalitet:

- genomströmningstider
- kvalitetsuppföljning

Indikatorer som visar på kvalitetens nivå eller utveckling:

- Genomströmningstiderna har förbättrats betydligt.
- Ärendena handläggs i nära kontakt med rättsligt stöd.
- Genomförd kvalitetsuppföljning visar på en god kvalitet.

## 10.6 Enhetlighet

Äktenskapsregistret är koncentrerat till en ort med ett fåtal medarbetare. Koncentrationen ger förutsättningar för ett nära samarbete och för en enhetlig handläggning.

Ett metodiskt kvalitets- och erfarenhetsutbyte bedrivs löpande genom att materiella frågor och fallstudier behandlas vid sektionens månadsmöten.

Det finns en struktur för att säkerställa enhetlighet inom äktenskapsregistret, se avsnitt 2.2.3.

Den ovan nämnda kvalitetsuppföljningen visade att ärenden inom äktenskapsregistret handläggs enhetligt.

<sup>36</sup> BOU 2014:2 Rättslig kvalitetsuppföljning avseende äktenskapsregistret, dnr 131 506310-14/1211.

**Bedömning**

Enhetligheten bedöms som god.

Mått för enhetlighet:

- koncentration av arbetsuppgifter
- kvalitetsuppföljning

Indikatorer som visar på enhetlighetens nivå eller utveckling:

- Koncentration av arbetsuppgifter till en ort och sektion bidrar till enhetlig hantering av ärenden.
- Genomförd kvalitetsuppföljning visar att ärendena hanteras enhetligt.

**10.7 Yttre effektivitet**

Den yttre effektiviteten mäts som uppnådda resultat för regeringens mål för Skatteverket i förhållande till insatta resurser. I avsaknad av mål för verksamhetsområdet likställs Skatteverkets instruktion med mål.

Enligt instruktionen ansvarar Skatteverket för äktenskapsregistret.

**Bedömning**

Den yttre effektiviteten bedöms som god.

Mått för yttre effektivitet:

- Resultatet för regeringens mål i regleringsbrevet i förhållande till insatta resurser. I avsaknad av mål för verksamhetsområdet likställs Skatteverkets instruktion med mål.

Indikatorer som visar på den yttre effektivitetens nivå eller utveckling:

- De vidtagna åtgärderna bedöms ha bidragit till uppdraget enligt instruktionen och att de formella kraven är uppfyllda före registrering.
- Den totala kostnaden har ökat.

## 11 Id-kort

Enligt **Skatteverkets instruktion** ansvarar Skatteverket för frågor om utfärdande m.m. av identitetskort enligt förordningen (2009:284) om identitetskort för folkbokförda i Sverige.

### 11.1 Inledning

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.

Alla som är folkbokförda i Sverige och är över 13 år kan, oavsett medborgarskap, ansöka om id-kort hos Skatteverket.

Det går att ansöka om id-kort på 27 servicekontor i landet. Ytterligare elva kontor kan lämna ut färdiga kort. 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. Dessutom har id-kontrollsektionen till uppgift att genomföra kvalitetssäkringar ute på servicekontoren

### 11.2 Bedömning och återrapportering

Under 2014 har en återhämtning skett efter de tekniska problem som uppkom i samband med ett leverantörsbyte under 2013 och produktionen har åter löpt normalt. Vissa utvecklingsåtgärder har vidtagits, bland annat har mjukvaran för att säkerställa kvaliteten på fotografierna uppgaderats.

Det finns en struktur för att säkerställa enhetlighet och kvalitet inom verksamhetsområdet. Rutiner och arbetsbeskrivningar för metodik tas fram och rättsliga ställningstaganden publiceras vid behov. Skatteverkets samverkan med andra myndigheter som hanterar id-relaterade frågor har också ökat berörda handläggares kompetens inom området.

### Bedömning

Skatteverket bedriver verksamheten enligt instruktionen.

### 11.3 Prestationer och andra produktionsmått

Prestationen inom verksamhetsområde id-kort är antal utfärdade id-kort. Antal utfärdade id-kort har ökat med 14,7 procent jämfört med 2013<sup>37</sup>.

Trenden visar en kontinuerlig ökning av antalet utfärdade id-kort. Från och med 2014 har dessutom kort som utfärdats av Skatteverket och vars giltighetstid gått ut, behövt förnyas, vilket också påverkat antalet. Den ökade invandringen påverkar också antalet utfärdade id-kort.

Tabell 77 Prestationer<sup>1)</sup>

Antal	2012 <sup>1)</sup>	2013	2014	2013-2014
Utfärdade id-kort	94 947	99 672	114 292	14,7 %

Källa: Guppi

Ansökningarnas fördelning mellan kvinnor och män redovisas i tabellen nedan.

Tabell 78 Ansökningar om id-kort - fördelning mellan kvinnor och män

Antal/Andel	2012 <sup>1)</sup>	2013	2014	2013-2014
Ansökningar	98 499	107 336	118 241	10,2 %
- varav kvinnor	52 %	51 %	48 %	-3 p.e
- varav män	48 %	49 %	52 %	3 p.e

Källa: Guppi

Not 1) Uppgifter saknas för 2012 avseende kvinnor och män.

Antal avslutade ärenden uppgår till 116 416, vilket motsvarar en ökning med 13,3 procent. Samtliga ärenden leder inte till att id-kort utfärdas.

Tabell 79 Avslutade ärenden

Antal	2012	2013	2014	2013-2014
Ärenden	95 958	102 743	116 416	13,3 %

Källa: Guppi

<sup>37</sup> Skatteverket har tagit emot 118 241 ansökningar och 708 av dem som ansökt har fått avslag på sin ansökan. Detta motsvarar 0,6 procent, vilket är samma nivå som 2013.

Enligt förordningen (2009:284) om identitetskort för folkbokförda i Sverige kan Skatteverket ta ut 400 kronor i ansökningsavgift av sökande.

Kostnaderna för id-kortsverksamheten har minskat med 10,7 procent jämfört med 2013. Kostnaden för 2013 innefattar ett skadeståndsbelopp i den storleksordningen.

Tabell 80 Intäkter och kostnader<sup>1)</sup>

Tkr	2012	2013	2014	2013–2014
Intäkter av anslag	41 462	48 014	33 216	-30,8 %
Övriga intäkter	40 221	42 835	47 889	11,8 %
Kostnader	81 683	90 849	81 105	-10,7 %
- varav personal och drift	46 388	55 734	55 995	0,5 %
- varav material <sup>2)</sup>	35 295	35 115	25 110	-28,5 %

Källa: Agresso

Not 1) Beloppen för 2012 är inte jämförbara med 2013 och 2014. Beloppen för 2013 är omräknade jämfört med årsredovisningen 2013. Anledningen är ny beräkningsmodell, se Upplysningar om resultatredovisningen.

Not 2) Id-kortsverksamheten har inköpskostnader för bl.a. kortstammar.

## 11.4 Produktivitet

Produktiviteten mäts som antal avslutade ärenden per dag.

Tabell 81 Produktivitet

Antal	2012	2013	2014	2013–2014
Avslutade ärenden per dag	11,4	11,9	13,0	8,9 %

Källa: Guppi

Produktiviteten har ökat med 8,9 procent. Det förklaras av att antalet ärenden procentuellt har ökat i större omfattning än den operativa tiden.

Tabell 82 Nedlagd tid

Antal dagar	2012	2013	2014	2013–2014
Operativ tid region <sup>1)</sup>	8 423	8 607	8 959	4,1 %

Källa: Agresso, Guppi

Not 1) Uppgiften avser tid som har registrerats på servicekontor där Skatteverket är huvudman och exempelvis inom id-kontrollsektionen. Däremot är den tid som avser servicekontor där Försäkringskassan är huvudman inte medräknad. Tiden redovisas exklusive frånvaro.

Styckkostnaden för ett id-kort 2014 uppgick till 710 kronor. Det är en minskning med 22,1 procent per kort. Avtalet med den nya kortleverantören har medfört lägre kostnader.

Tabell 83 Styckkostnader<sup>1)</sup>

Kr	2012	2013	2014	2013–2014
Kostnad per utfärdat id-kort	860	911	710	-22,1 %

Källa: Agresso, Guppi

Not 1) Beloppen för 2012 är inte jämförbara med 2013 och 2014. Beloppen för 2013 är omräknade jämfört med årsredovisningen 2013. Anledningen är ny beräkningsmodell, se Upplysningar om resultatredovisningen.

## Bedömning

Produktiviteten bedöms som tillfredsställande.

Mått för produktivitet:

- antal avslutade ärenden per dag
- styckkostnad

Indikatorer som visar på produktivitetens nivå eller utveckling:

- Produktiviteten mätt som antal avslutade ärenden per dag har ökat.
- Styckkostnaden har minskat.

## 11.5 Kvalitet

Skatteverkets målsättning för genomströmningstider på servicekontoren har uppnåtts medan genomströmningstiderna för komplicerade ärenden inte har uppnått önskad nivå.

Trots den stora ökningen av ansökningar förbättrades andelen utfärdade id-kort inom två veckor på servicekontoren. Vid en jämförelse med 2013 måste hänsyn tas till tekniska problem som rådde under stor del av 2013 och som ledde till ökade genomströmningstider.

Genomströmningstiderna för komplicerade ärenden har förbättrats med 8 procentenheter. En förklaring är att antal ärenden som överlämnats för fördjupad granskning från servicekontoren har minskat. Antalet ärenden som överlämnats för fördjupad granskning bedöms ha varit fler under 2013 på grund av tekniska problem.

Tabell 84 Genomströmningstider

Andel	2012	2013	2014	2013–2014
Avslutade ärenden inom 2 veckor på servicekontoren <sup>1)</sup>	82 %	75 %	81 %	6 p.e
Avslutade ärenden inom 6 veckor på id-kontrollsektionen <sup>1)</sup>	86 %	71 %	79 %	8 p.e

Källa: Guppi

Not 1) Skatteverkets målsättning för 2014 var att 80 procent av ärendena skulle vara avslutade inom två veckor och 90 procent inom sex veckor.

Ärendebalanserna har minskat med 10,8 procent till 3 879 ärenden. Trots det ökade ärendeflödet, främst under tredje tertiet, har ärendebalanserna kunnat arbetas ned.

Tabell 85 Ärendebalanser

Antal	2012	2013	2014	2013–2014
Ärendebalans	2 391	4 349	3 879	-10,8 %

Källa: Guppi

Det finns en struktur för att säkerställa kvalitet inom verksamhetsområdet. Ärendena kvalitets-säkras löpande av id-kontrollsektionen. Det finns inga indikationer på att kvaliteten skulle vara bristfällig.

Under 2014 har antalet skadestånd inom id-kortshanteringen ökat. Ärendena har mestadels handlat om att grunduppgifterna registrerats felaktigt, vilket lett till att till exempel namnen på korten blivit felaktiga. Detta har inneburit att den som ansökt om ett id-kort har varit tvungen att ansöka om nytt kort.

### Bedömning

Kvaliteten bedöms som tillfredsställande.

Mått för kvalitet:

- genomströmningstider och ärendebalanser
- kvalitetssäkring genomförd av id-kontrollsektionen

Indikatorer som visar på kvalitetens nivå eller utveckling:

- Genomströmningstiderna har förbättrats både på servicekontoren och id-kontrollsektionen.
- Ärendebalanserna har minskat.
- Det finns inget som framkommit genomförd kvalitetssäkring som tyder på brister i kvaliteten.

Det finns en struktur för att säkerställa enhetlighet inom verksamhetsområdet. Rutiner och arbetsbeskrivningar för metodik har tagits fram och rättsliga ställningstaganden publiceras vid behov.

Av den kvalitetssäkring som gjorts på servicekontoren av id-kontrollsektionen framgår att av den totala mängden beställda ärenden borde cirka 10 procent ha skickats till id-kontrollsektionen för fördjupad granskning. Bedömningen görs att de flesta kort ändå kunnat beställas och bedömningen är att mindre än en procent av ärenden kommer att vidareutredas för att kontrollera om de bör återkallas.

### Bedömning

Enhetligheten bedöms som tillfredsställande.

Mått för enhetlighet:

- utarbetade rutiner och rättsliga ställningstaganden
- genomförd kvalitetssäkring av id-kontrollsektionen

Indikatorer som visar på enhetlighetens nivå eller utveckling:

- Rutiner och arbetsbeskrivningar för metodik har tagits fram och rättsliga ställningstaganden publiceras vid behov. Skatteverket samverkar med andra myndigheter.
- Det finns inget som framkommit vid genomförd kvalitetssäkring som tyder på brister vad gäller korrekt och enhetlig handläggning.

## 11.6 Enhetlighet

Inom det rättsliga området samverkar Skatteverket med andra myndigheter som hanterar id-relaterade frågor. Dessa myndigheter är Migrationsverket, Transportstyrelsen, Rikspolisstyrelsen inklusive Rikskriminalpolisen, Utrikesdepartementet (passmyndigheter) och Statens kriminaltekniska laboratorium. Genom samverkan har myndigheterna kunnat informera varandra om aktuella frågor och problem som rör utfärdande och kontroll av id-handlingar. Samverkan har också ökat handläggarnas kompetens inom området som fortfarande är relativt nytt för Skatteverket.

## 11.7 Yttre effektivitet

Skatteverket bedömer att uppdraget bedrivits enligt instruktionen.

De tekniska problem som fanns 2013 har lösts och därefter har produktionen löpt normalt.

Vi hanterar flera id-kort per dag och till en lägre kostnad. Dock har resultaten inte uppnått samma nivå som 2012 avseende genomströmningstider och ärendebalanser.

### Bedömning

Den yttre effektiviteten bedöms som tillfredsställande.

Mått för yttre effektivitet:

- Resultatet för regeringens mål i regleringsbrevet i förhållande till insatta resurser. I avsaknad av mål för verksamhetsområdet likställs Skatteverkets instruktion med mål.

Indikatorer som visar på den yttre effektivitetens nivå eller utveckling:

- De vidtagna åtgärderna bedöms ha bidragit till uppdraget enligt instruktionen.
- Förbättrade tekniska lösningar.
- Den totala kostnaden har minskat.



## 12 Övriga åiterrapporteringskrav

### 12.1 Riskhantering

Skatteverkets resurser ska enligt **regleringsbrevet** vara koncentrerade till områden med hög risk.

**Åiterrapportering:** 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 uppföljningssystem.

#### 12.1.1 Bedömning och åiterrapportering

Följande avsnitt tar upp det särskilda krav på åiterrapportering om riskhantering som Skatteverket har enligt regleringsbrevet. Den hantering av risker som åiterrapporteringskravet avser är externa risker kopplade till skatte- och uppbörsfelet vilket leder fram till olika typer av åtgärder som genomförs inom ramen för verksamhetsplanen. Detta innebär att Skatteverkets verksamhet koncentreras till de områden där riskerna för att vi inte ska nå våra mål är som störst.

#### 12.1.2 Riskhantering

Skatteverkets inriktning av verksamheten baseras på bland annat kunskaper som framkommit genom olika analyser. Genom att identifiera och analysera risker skapas underlag som ger kunskap, reducerar osäkerhet och ger stöd i ett effektivt beslutsfattande.

Utvecklingen har under 2014 fortsatt inom riskanalys, värdering och prioritering, samt genomförande.

En gemensam och central struktur för riskhanteringen har utvecklats. Den gemensamma strukturen ger ett tydligt underlag för värdering och prioritering. Vidare har arbetet stärkts för att hålla ihop riskkedjan från identifierade risker till genomförandet i verksamhetsplanen.

Genom denna struktur kan risker och åtgärder tydligare följas genom hela riskhanteringsprocessen. Skatteverket har också inrättat analysteam vilka ytterligare bidrar till helheten med uppdraget att löpande samla in kunskap och bevaka riskerna och utvärdera deras utveckling.

Skatteverkets förmåga att utvärdera åtgärder mot riskerna och hur riskerna utvecklas över tid behöver förbättras.

#### 12.1.3 Riskanalys, urvals- och uppföljningssystem

Under 2014 har Skatteverket sett över den valda plattformen för analys, urval och uppföljning. En förstudie tog fram och analyserade olika förslag med hänsyn till bland annat verksamhetens behov, kostnad, olika affärsmodeller från leverantörer av programvara samt lösningens prestanda. Med ledning av förstudien fattade Skatteverket beslut om att avveckla nuvarande plattform till förmån för en ny lösning.

Vidare har det konstaterats att Skatteverket behöver förbättra förutsättningarna för riskhantering i form av ytterligare underlag och uppföljningsinformation.

### 12.2 Förebyggande arbete i form av service och information

Information och service inom Skatteverkets område ska enligt **regleringsbrevet** vara behovsanpassad och lättillgänglig. Kvalificerad information ska finnas för företag och medborgare. Vidare ska regeringens strategi för en digitalt samverkande förvaltning beaktas.

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

#### 12.2.1 Åiterrapportering

##### Möjlighet att få information och stöd

Skatteverket vill ge de bästa förutsättningarna för att göra det lätt att göra rätt, och samtidigt ska medborgare och företag kunna ha en tidig kommunikation med myndigheten för att reda ut eventuella oklarheter, till exempel innan deklARATIONER lämnas in. Det sker bland annat genom att vi publicerar målgruppsanpassad information och erbjuder e-tjänster via vår webbplats. På webb-platsen finns inför deklARATIONEN till exempel filmer med information om försäljning av småhus och bostadsrätter samt verktyg för beräkning av vinst och skatt i

samband med försäljningen. Satsningar har också gjorts för att förbättra skriftspråket.

Vi tillhandahåller information och service i broschyrer och blanketter. Dessutom kan medborgare och företag få svar på allmänna frågor hos servicekontoren och Skatteupplysningen.

Utöver de mer traditionella servicemötena, där medborgare och företag ringer eller besöker myndigheten, är den förebyggande aspekten ett viktigt inslag i såväl våra informationsinsatser som våra kontrollinsatser. Vi samverkar då aktivt med andra myndigheter och branschorganisationer.

### Medborgares och företags uppfattning

De undersökningar som Skatteverket gjort för att ta reda på medborgares och företags uppfattning om det är lätt att få information och om det är lätt att göra rätt visar en fördelaktig utveckling.

Tabell 86 Det är lätt att göra rätt för sig med skatterna

Andel <sup>1)</sup>	Medborgare			Företag		
	2012	2013	2014	2012	2013	2014
Instämmer	70 %	77 %	78 %	68 %	66 %	70 %
- kvinnor	76 %	77 %	80 %	-	-	-
- män	65 %	76 %	76 %	-	-	-
Varken eller	22 %	17 %	13 %	22 %	21 %	21 %
- kvinnor	19 %	16 %	12 %	-	-	-
- män	26 %	18 %	15 %	-	-	-
Instämmer ej	7 %	6 %	8 %	10 %	12 %	9 %
- kvinnor	5 %	7 %	8 %	-	-	-
- män	9 %	5 %	9 %	-	-	-

Källa: Skatteverket: "Resultat från de årliga attitydundersökningarna 2014."

Not 1) Andelar utav svaranden som tagit ställning.

Tabell 87 Det är lätt att göra rätt för sig med skatterna

Medelvärde	Medborgare			Företag		
	2012	2013	2014	2012	2013	2014
Resultat <sup>1)</sup>	4,02	4,14	4,18	3,87	3,78	3,92
- kvinnor	4,16	4,19	4,23	-	-	-
- män	3,89	4,10	4,14	-	-	-

Källa: Skatteverket: "Resultat från de årliga attitydundersökningarna 2014."

Not 1) Medelvärde speglar en skala på 1-5 där 1=instämmer inte alls och 5=instämmer helt.

### Skatteverket.se

Webbplatsens funktioner, tjänster och innehåll har under året förbättrats för att bli än mer lättillgängliga och motsvara användarnas behov samt minska efterfrågan i andra mer resurskrävande kanaler. Bland annat är webbplatsen, och vissa av dess e-tjänster, nu helt anpassade till mobiltelefoner och surfplattor. Dessutom har sökmotorn fått ny funktionalitet med syfte att fånga upp användarnas

önskemål och därmed ge snabba och relevanta svar.

Andelen besök via mobiltelefon har ökat med 78 procent till 7,2 miljoner besök 2014, jämfört med 2013. Lite drygt 2,7 miljoner besök sker via en surfplatta, vilket är en ökning med 69 procent jämfört med 2013. Tillsammans utgjorde mobila enheter (mobiltelefon och surfplatta) lite drygt 20 procent av antalet besök på webbplatsen under 2014.

Totalt hade skatteverket.se 48 miljoner besök, en ökning med 8,6 procent jämfört med 2013.

### Rättslig vägledning

Arbetet med att bearbeta Skatteverkets rättsinformation för webben har pågått hela året. Den bearbetade informationen samlas på en och samma plats på skatteverket.se<sup>38</sup>. Informationen vänder sig till skattekonsulter och andra kvalificerade användare. Syftet är att användarna lättare och snabbare ska hitta rätt information så att det blir lättare att göra rätt. I bearbetningen har även ett omfattande klarspraksarbete ingått för att ytterligare öka förutsättningarna för en enhetlig rättstillämpning.

Webbplatsen öppnade i september 2013. Mer än hälften av innehållet är publicerat och finns tillgängligt. Under 2015 kommer ytterligare innehåll att publiceras.

### Facebook

På Facebook-sidan Skatteverket – Dags att deklarerar kan medborgare ställa frågor om deklARATIONEN och ta del av budskap som Skatteverket publicerar. Arbetet med Facebook har gått från att vara ett pilotprojekt till att bli en del av Skatteverkets linjeverksamhet, vilket betyder att medborgare numera har möjlighet att ställa frågor under hela året.

Behovet att möta Skatteverket även i sociala medier är stort. Under perioden mars till juni<sup>39</sup> besvarade Skatteupplysningen totalt 6 365 inlägg. Antalet motsvarar en ökning på 324 procent jämfört med de 1 500 inlägg som publicerades på Skatteverkets Facebook-sida under deklaraTIONSperioden 2013. Våra budskap har nått mellan 5 000 och 15 000 användare på Facebook.

<sup>38</sup> Hänvisningen avser webbadressen <http://www4.skatteverket.se/rattsligvagledning>

<sup>39</sup> Från den 23 mars till den 29 juni 2014

## Servicekontoren

Skatteverket har servicekontor i samarbete med Försäkringskassan och Pensionsmyndigheten. I slutet av 2014 fanns 103 gemensamma servicekontor. Antalet besök på servicekontoren minskade med 3,6 procent till 4,7 miljoner jämfört med 2013. Ungefär hälften av ärendena på servicekontoren rörde Skatteverkets verksamhet.

Tabell 88 Kvalitet vid kontakt med servicekontoren

	2012	2013	2014
Bemötande	96 %	96 %	97 %
Svar inom rimlig tid	87 %	90 %	89 %
Den hjälp de behövde	93 %	93 %	95 %

Källa: Enkätundersökning genomförd av Demoskop/TNS Sifo. Skatteverkets målsättning för 2014 var att minst 90 procent av de som besökte servicekontoren skulle anse att de fått ett bra bemötande, svar inom rimlig tid och den hjälp de behövde.

Även om besökarna i de flesta fall var nöjda med Skatteverkets hantering så har kötiderna periodvis varit långa på de större servicekontoren. För att möta detta behov har Skatteverket ökat bemaningen vid besöksstoppas som är kända i förväg, till exempel vid deklarationsinlämningen.

## Skatteupplysningen

Skatteupplysningen svarar på allmänna frågor via telefon, e-post, Facebook och webb. Antalet besvarade samtal 2014 var 4,1 miljoner, vilket är en ökning med 4,2 procent jämfört med 2013.

Antalet e-postfrågor minskade mellan 2012 och 2013 med 3,0 procent till 370 538 frågor. Denna minskning har hållit i sig under 2014, då 320 753 frågor besvarades, vilket motsvarar en minskning med 13,4 procent.

Tabell 89 Kvalitet vid kontakt med Skatteupplysningen per telefon

	2012	2013	2014
Bemötande	97 %	96 %	96 %
Svar inom rimlig tid	86 %	78 %	82 %
Den hjälp de behövde	88 %	88 %	89 %

Källa: Mätning genomförd löpande under året i form av återuppringning efter samtal. Under 2012 och 2013 genomfördes mätningen enbart under jämna månader. Under 2014 har mätningarna genomförts varje månad utom oktober. Det är slumpmässigt vilka som fått erbjudande att delta i mätningen.

Skatteverkets målsättning för 2014 var att minst 90 procent av de som kontaktade Skatteupplysningen per telefon skulle anse att de fått ett bra bemötande, svar inom rimlig tid och den hjälp de behövde.

Tabell 90 Kvalitet vid kontakt med Skatteupplysningen per e-post

	2012	2013	2014
Bemötande	97 %	95 %	93 %
Svar inom rimlig tid	93 %	83 %	83 %
Den hjälp de behövde	86 %	84 %	81 %

Källa: Mätning genomförd med en webbenkät under jämna månader 2012 och 2013 till slumpvis utvalda som kontaktat Skatteverket via e-post. Under 2014 har mätning skett under samtliga månader. Skatteverkets målsättning för 2014 var att minst 90 procent av de som kontaktade Skatteupplysningen via e-post skulle anse att de fått ett bra bemötande, svar inom rimlig tid och den hjälp de behövde.

## Besvarade samtal

Under 2014 har antal besvarade telefonsamtal ökat med 4,2 procent jämfört med 2013. Väntetiderna för medborgare och företag är för långa då endast 82 procent instämmer i att de fått svar inom rimlig tid. För att möta detta har en handlingsplan tagits fram. Förutom detta genomför en utomstående aktör en mätning av produktivitet och tillgänglighet för att ta fram vilka ytterligare aktiviteter som kan bidra till att Skatteupplysningen bättre möter behovet av service.

## Forskningsprojekt avseende "onödig efterfrågan"

Under 2014 fortsatte samarbetet med Centrum för tjänsteforskning vid Karlstads universitet. Projektet har levererat delrapport två<sup>40</sup> som inriktar sig på metoder kring att samla in och förstå den så kallade "onödiga efterfrågan" som finns. I denna delrapport har onödig efterfrågan studerats avseende inkommande samtal till Skatteupplysningen. Enligt delrapportering skulle 41 procent av de inkommande telefonsamtalen om beskattning och folkbokföring till Skatteupplysningen ha kunnat förebyggas om information och blanketter haft en bättre utformning.

## Målgruppsanpassade informationsträffar

Skatteverket erbjuder målgruppsanpassade informationsträffar över hela landet och under 2014 nådde vi ungefär 83 000 deltagare. Vi arbetar aktivt med att utveckla formerna och kanalerna för informationen utifrån målgruppernas behov. En viktig del av informationen är att visa hur självbetjäningstjänsterna kan förenkla uppgiftslämnandet.

<sup>40</sup> Källa: Rapport 2014:10 Onödig efterfrågan inom Försäkringskassan och Skatteverket [www.inspsf.se](http://www.inspsf.se)

## Nya företagare

En prioriterad målgrupp är nya företagare, som Skatteverket regelbundet bjuder in till informationsträffar.

Vi träffar i snitt 1 500 nya företagare per månad och vi utvärderar informationen löpande. Nästan samtliga deltagare anger att de har nytta av informationen i sin verksamhet.

Skatteverket utvecklar informationen till målgruppen i form av workshoppar, video- och webbseminarier och i samverkan med andra viktiga aktörer. Vi erbjuder även branschpassad information inom bygg-, kultur- och restaurangsektorn.

Filmer med information till nya företagare finns också tillgängliga på vår webbplats.

Tillsammans med flera myndigheter och aktörer deltar Skatteverket i ”Starta företag-dagar” och andra informationsträffar riktade till blivande företagare. Vi erbjuder även webbseminarier för att kunna öka deltagandet och dialogen på ett enkelt och kostnadseffektivt sätt. Genom informationstillfällena träffar vi över 2 000 blivande företagare per månad.

Andra exempel på informationsträffar under 2014:

- Information till konsulter inom redovisning, revision och bokföring. I fokus var nyheter och aktuellt uppgiftslämnande under året. Konsulterna är en prioriterad målgrupp som är avgörande för att vi ska nå ut till etablerade företag. Skatteverket höll och utvecklade informationen i samverkan med branschen. Under första halvåret 2014 träffade vi 50 procent av målgruppen.
- Särskilda informationsträffar som riktar sig till representanter och aktörer inom upphandling i såväl privat som offentlig sektor. Syftet har varit att ge stöd i upphandlingsprocessen för att främja konkurrens på lika villkor. Stödet omfattade bland annat möjligheten till kontroll av leverantörerna genom offentliga uppgifter om deras aktuella skattestatus.
- Informationsträffar till fastighetsmäklare i samverkan med branschen och Fastighetsmäklarinspektionen. Skatteverket har träffat 26 procent av de registrerade mäklarna och de är en viktig målgrupp för att vi ska nå ut till dem som säljer och köper fastigheter.

- Behovsanpassad information till olika branscher och målgrupper har gjorts i samband med kontrollinsatser och tillsammans med andra myndigheter, till exempel för taxi, restauranger, importörer av varor och tjänster samt inför fastighetstaxeringen.

## Branschsamverkan

Branschsamverkan bygger på förtroende och syftar bland annat till att

- få en bättre bild av den verklighet branscherna verkar i
- få en uppfattning om vilka regelförändringar och åtgärder som behövs för att minska skattefelen i branscherna.

Tillsammans med branscherna kan Skatteverket på detta sätt motverka och minska riskerna för skattefel.

Skatteverket samverkar på en övergripande nivå med andra myndigheter, näringslivs- och branschorganisationer samt fackföreningar. Arbetet drivs i så kallade policygrupper. Bland annat har insatser gjorts för att underlätta och förbättra upphandlingen i offentlig sektor. Skatteverket har också kontinuerligt samverkat med programvaruföretagen för att underlätta uppgiftslämnandet för företag och privatpersoner.

Arbetet med branschsamverkan har uppmärksamats även utanför landets gränser.

### 12.2.2 Digital samverkan

Skatteverket har genomfört aktiviteter som bidrar till att realisera regeringens strategi för en digitalt samverkande förvaltning.

#### E-tjänster

Elektronisk hantering och rätt utformade e-tjänster underlättar för såväl medborgare och företag som för Skatteverket. När uppgifter hanteras elektroniskt minskar risken för fel, vilket leder till ökad kvalitet, säkerhet och produktivitet. För att nå full effekt krävs dock att e-tjänsterna är interaktiva och användarvänliga. Det innebär att det ska vara klart och tydligt för användarna vad som förväntas av dem och vad som händer efter att de skickat in ett dokument.

Allt fler medborgare och företag använder Skatteverkets e-tjänster. Det visar bland annat ökningen av antalet underskrifter med e-legitimation. Enligt den så kallade brukarundersökningen

(Skatteverkets rapport 2014:1, Företagens synpunkter på Skatteverkets sätt att arbeta) har två tredjedelar av företagen, företaget självt eller via ombud, använt någon av Skatteverkets e-tjänster under de senaste tolv månaderna. Långt ifrån alla företagare använder alla e-tjänster vilket skulle kunna indikera att det finns potential för ytterligare förbättringar. Det har dock visat sig att när företagen tillfrågats om varför de använt vissa men inte alla e-tjänster svarar 71 procent att de inte har behov av att använda fler.

Under 2014 e-deklarerade 69 procent av privatpersonerna. Detta visar att det går att uppnå ett mycket bra resultat, genom att utveckla bra e-tjänster som tillför medborgarna nytta.

Skatteverket lanserade under 2014 ett antal nyheter inom området. Under året har bland annat

- e-tjänsterna Skattekonto, A-skattsedel och Skattejämkning för skolungdom förbättrats och mobilanpassats för att möta användarnas behov även från mobila enheter
- en guide för utveckling av e-tjänster tagits fram för att bättre möta användarnas behov och effektivisera Skatteverkets utveckling av e-tjänster

### Samverkan

Under 2014 har myndighetssamarbetet Starta och driva företag fortsatt och utvecklats. Samarbetet, som består av sju myndigheter<sup>41</sup>, har genomfört aktiviteter för att göra information mer behovsanpassad, lättillgänglig och kvalificerad.

Webbseminarier har utvecklats i samarbetets regi, lanserats och genomförts under 2014. Med webbseminarier blir samarbetet tillgängligt för fler medborgare än med fysiska möten över hela landet. Tillgången till interaktion gör webbseminariet till ett personligt möte. Ämnena kan vara kvalificerade då samverkan enkelt kan ske med olika specialistkompetenser. Under 2014 genomfördes 40 seminarier. Av deltagarna tyckte 91 procent att seminarierna var bra eller mycket bra.

### Mina meddelanden

Tjänsten Mina meddelanden är en av E-delegationen prioriterad förvaltningsgemensam tjänst där Skatteverket är färdledande myndighet

och ansvarar för utvecklingen. Det är möjligt för leverantörer av elektroniska postbefordringstjänster och brevlådor att ansluta till Mina meddelanden. Från och med 2014 styrs och finansieras Mina meddelanden gemensamt av sju myndigheter<sup>42</sup>.

Vid utgången av 2014 använde sju myndigheter<sup>43</sup> Mina meddelanden för att skicka säkra meddelanden. Medborgare och företag kan välja mellan flera brevlådor för att ta emot sin myndighetspost.

### E-förvaltning inom området privatpersoner

I ett särskilt regeringsbeslut 2011-03-03 (N2011/1368/ITP) fick Skatteverket tillsammans med Bolagsverket, Lantmäteriet och Transportstyrelsen uppdrag att samordna och främja myndigheternas arbete med e-förvaltning inom utvecklingsområdet Privatpersoner. Uppdraget avslutades den 31 december 2014. Det övergripande syftet med uppdraget var att ta fram förut-sättningarna för att förenkla för privatpersoner i deras kontakter med offentlig förvaltning.

Arbetet har bedrivits ur ett livshändelseperspektiv, det vill säga för en livshändelse har privatpersonens behov av stöd, vägledning och guidning identifierats varefter myndighetsövergripande lösningar realiserats.

Skatteverket har under 2014 varit färdledande för projektet Förenklad föräldrarutredning, som skett i samverkan med tio kommuner, Socialstyrelsen och Sveriges kommuner och landsting (SKL). Projektet har levererat ett förslag på en gemensam e-lösning för 290 kommuner och Skatteverket. Även en plan för att förändra Föräldrabalken har levererats.

En fortsatt fördjupning i livshändelsen för efterlevande har gjorts i samverkan med Försäkringskassan och Pensionsmyndigheten. Resultatet var en plan för myndighetsgemensam information till guide för efterlevande och förslag på andra e-lösningar.

Skatteverket har under året samverkat med E-delegationens arbetsgrupp för att ta fram en vägledning för hur man utvecklar en guide för en livshändelse. En första prototyp för livshändelsen att få barn har levererats.

<sup>41</sup> Arbetsförmedlingen, Bolagsverket, Försäkringskassan, Patent- och registreringsverket, Skatteverket, Tillväxtverket och Tullverket

<sup>42</sup> Arbetsförmedlingen, Bolagsverket, Försäkringskassan, Pensionsmyndigheten, Skatteverket, Tillväxtverket och Transportstyrelsen

<sup>43</sup> Arbetsförmedlingen, Bolagsverket, Pensionsmyndigheten, Skatteverket, SUNET vid Vetenskapsrådet, Tomelilla kommun och Transportstyrelsen



## 12.3 Enkla och tidsenliga regler

Reglerna inom Skatteverkets verksamhet ska enligt **regleringsbrevet** vara enkla och tidsenliga.

**Åtterrapporering:** 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 förenkla för företagen.

### 12.3.1 Löpande översyn av regelverket

Skatteverket arbetar löpande med att fånga upp områden där det finns behov av att förenkla reglerna. Syftet är att det ska bli lättare att deklarerat rätt från början och att den administrativa bördan därmed ska minska för både företag, privatpersoner och Skatteverket. Vi

- ser över lagregler, föreskrifter och allmänna råd inom skatteområdet
- undersöker vilka områden som genererar flest fel i deklarationerna
- fångar upp behov av förenklingar som framförs av medborgare, företag och andra externa intressenter.

Skatteverket har en särskild utredningsverksamhet som fortlöpande tar fram förslag till lagändringar inom områden där behovet av regelförenklingar bedöms som särskilt högt. Skatteverket bedömer att de förslag vi har lämnat väl bidrar till regeringens mål.

Under 2014 har ett flertal förslag till lagändringar skickats in till Finansdepartementet. Ett exempel gäller automatisk beräkning av egenavgifter. Vi föreslår att Skatteverket, med utgångspunkt i de uppgifter som någon lämnar i sin inkomstdeklaration, automatiskt ska beräkna och tillgodoföra avdrag för de egenavgifter som har debiterats under inkomståret. Förslaget berör enskilda näringsidkare, fysiska personer (och dödsbon) som är delägare i handelsbolag, personer som ska deklarerat inkomstgivande hobby och personer som i vissa fall ska deklarerat inkomst av tjänst och betala egenavgifter. Förslaget berör även indirekt personer och företag som arbetar med att upprätta deklarationer åt andra samt med att tillverka och sälja deklarationsprogram.

Förslaget medför förenklingar och kostnadsbesparingar för både skattebetalare och

Skatteverket. Till exempel får företagare, redovisningskonsulter och revisorer färre uppgifter att redovisa och den enskilda behöver själv inte veta procentsatsen för schablonavdraget, vilken kan variera år från år.

Skatteverket bidrar också, genom de synpunkter vi lämnar på remisser från Regeringskansliet och genom att delta i offentliga utredningar, till att ny lagstiftning utformas på ett sätt som inte är administrativt betungade för företagen.

Även i arbetet med att ta fram föreskrifter, allmänna råd och ställningstaganden är Skatteverkets utgångspunkt att reglerna ska vara enkla, så att det blir lättare att göra rätt från början.

I arbetet med att ta fram en digital rättslig vägledning har stora satsningar gjorts på att förenkla och modernisera språket så att de regler som återges och de tolkningar av rättsläget som görs ska vara enkla att förstå.

### Samarbete med Tillväxtverket

Skatteverket har också under 2014 bistått Tillväxtverket som på uppdrag av regeringen har gjort en uppdatering av mätningarna av företagens administrativa kostnader för 2014. I samband med detta har Skatteverket gått igenom de lagändringar inom skatteområdet som har trätt ikraft under året för att se om nya informationskrav av betydelse eller andra betydelsefulla förändringar har tillkommit som kan bedömas påverka den administrativa kostnaden för företagen.

## 12.4 Brottsutbytesfrågor

**Åtterrapporering:** Skatteverket ska redovisa de åtgärder som myndigheten har vidtagit för att vidareutveckla 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.

### 12.4.1 Myndighetsöverskridande samverkan

Regeringen gav under 2013 Skatteverket och ytterligare fem myndigheter i uppdrag att, som ett led i den särskilda satsningen mot grov organiserad brottslighet, utveckla och följa upp den myndighetsöverskridande samverkan som sker på brottsutbytesområdet. I uppdraget ingår att

- ta fram en myndighetsöverskridande strategi för hur brottsutbytesarbetet i samverkan ska bedrivas
- utveckla de myndighetsgemensamma arbetsprocesserna för en effektiv samverkan på brottsutbytesområdet
- identifiera utvecklingsområden och vidta åtgärder
- följa upp och analysera de gemensamma insatserna och resultatet av dessa.

Under 2014 har en strategi för brottsutbytesfrågor i samverkan fastställts av berörda myndighetschefer. Strategin innehåller sex vägvalsfrågor som ska prägla brottsutbytesarbetet i samverkan. Kopplat till strategin håller en myndighetsöverskridande handlingsplan på att tas fram.

Skatteverket har tillsammans med flera andra myndigheter även deltagit i ett regeringsuppdrag som lagts till Brottsförebyggande rådet om en utvecklad resultatredovisning av brottsutbyte. Under arbetets gång har det visat sig att möjligheterna till ett säkert och automatiserat framtagande av statistikuppgifter varierar högst avsevärt mellan myndigheterna. Detta arbete har resulterat i ett förslag att uppföljningen av det myndighetsöverskridande samverkansarbetet med tillgångsriktad brottsbekämpning i sin helhet tas upp och behandlas inom ramen för arbetet med rättsväsendets informationsförsörjning (RIF). Vad gäller den årliga löpande uppföljningen av det myndighets-

överskridande brottsutbytesarbetet kommer resultatet att redovisas inom ramen för den uppföljningen som sker av satsningen mot grov organiserad brottslighet, den så kallade GOB-satsningen.

### 12.4.2 Åtterrapporering

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

En av Skatteverkets större resursinsatser är en särskild insats mot grov ekonomisk och organiserad brottslighet. För att återvinna en så stor del som möjligt av vinningen av denna brottslighet, och för att stoppa brottslig verksamhet, har ett nära samarbete under flera år byggts upp mellan insatsen och de handläggare inom Skatteverket som arbetar med borgenärsfrågor. Detta har lett till att Skatteverket utöver betalningssäkringar och talan om företrädaransvar även har genomfört ett antal konkursframställningar. Vi har också kunnat göra bättre utredningar för att återkalla F-skatt när det har använts som ett redskap för brottslig verksamhet.

Räknat i antal genomförda åtgärder inom brottsutbytesområdet har vi kunnat konstatera en viktiga trend även under 2014. Detta behöver för den skull inte innebära en motsvarande nedgång i aktiva åtgärder mot den grövre ekonomiska brottsligheten, även om det är något oroande att antalet åtgärder minskar. Att särskilja vilka åtgärder som avser renodlad återvinning av brottsutbyte är inte möjligt med de uppföljningsinstrument vi har i dag.

Omsättningen på personal är inom vissa kategorier förhållandevis hög, och det innebär i vissa fall att oerfaren personal måste sättas in i insatser som normalt kräver hög kompetens och lång erfarenhet av arbete mot den grövre brottsligheten. Detta tillsammans med att många insatser riktats mot den allt grövre brottsligheten, gör att alla verktyg som står till förfogande inte alltid har utnyttjats på mest effektiva sätt. Vi har under året satt mera fokus på kompetens- och utvecklingsfrågor och detta jämte övriga vidtagit åtgärder förväntas få en positiv effekt redan nästa år.



### 12.4.3 Betalningssäkringar

Betalningssäkring är det främsta verktyget inom beskattningsförfarandet för att säkra tillgångar som kan användas för att täcka våra fordringar. En betalningssäkring beslutas av domstol och verkställs av Kronofogden och innebär att egendom tas som säkerhet för en viss skuld. Ansökningarna om verkställighet har varit färre under 2014 än tidigare. Vi följer resultatet noga och har vidtagit åtgärder för att vända den nedåtgående trenden.

Vi har ingen möjlighet att bedöma det kvantitativa resultatet av betalningssäkringarna på ett tillförlitligt sätt eftersom det görs i tre steg av tre myndigheter: Skatteverket, Kronofogden och domstolarna. Domstolen kan besluta om betalningssäkring av ett lägre belopp än vad Skatteverket ansöker om, och det är inte säkert att Kronofogden kan säkra hela det belopp som det finns ett beslut om.

Behovet att se över och samordna sättet att resultatredovisa brottsutbyte har uppmärksammas inom det myndighetsgemensamma arbetet, och det har resulterat i det regeringsuppdrag som Brottsförebyggande rådet har ansvarat för under 2014, se avsnitt 0. Skatteverket redovisar som kvantitativt mått för år 2014 antalet handlagda betalningssäkringar hos Skatteverket samt med stöd av statistik från Kronofogden yrkade belopp för betalningssäkringar samt säkrade belopp.

Tabell 91 Handlagda ärenden om betalningssäkringar

Antal	2012	2013	2014	2013-2014
Ärenden om betalningssäkringar	366	257	210	-18,3 %

Källa: Guppi

Tabell 92 Yrkade respektive verkställda betalningssäkringar hos Kronofogden

Mnkr	2012	2013	2014	2013-2014
Belopp, yrkat	612	350	311	-11,1 %
Belopp, säkrat	233	134	153	14,2 %

Källa: Kronofogden

En förklaring till att antalet betalningssäkringar har minskat kan vara att det har blivit svårare att hitta och säkra pengarna på grund av mer komplexa utredningar och kopplingar till utlandet.

Vi använder oss även i större utsträckning av möjligheten att lägga en utbetalningsspärr på skattekontot för att hindra att skattepengar betalas ut till personer och företag, som samtidigt kan komma att påföras tillkommande skatter.

Därutöver har utredningsinsatser mot grov brottslighet genomförts. I många fall är dessa aktörer redan restförda för obetalda skatter och avgifter. I dessa fall har vi inte behövt ta till betalningssäkring eftersom det redan funnits skatteskulder som Kronofogden kunnat säkra helt eller delvis. Detta kan också till viss del förklara nedgången i antalet betalningssäkringar.

### 12.5 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. Åtterrapporering ska ske i samband med den årliga redovisningen enligt förordning (2009:907) om miljöledning i statliga myndigheter.

Under 2014 etablerade Skatteverket Mina meddelanden, vilket med ökat användande kommer att minska antalet pappersutskick. Skatteverket ersatte under 2014 cirka 306 973 pappersutskick med att i stället skicka information elektroniskt via Mina meddelanden.

## 13 Övrig verksamhet

### 13.1 Sveriges avgift till EU-budgeten

Enligt **Skatteverkets instruktion** ansvarar Skatteverket för den mervärdesskattebaserade avgiften till EU-budgeten.

Skatteverket beräknar den mervärdesskattebaserade delen av Sveriges EU-avgift. Resultatet presenteras i en årlig rapport till EU-kommissionen över Sveriges mervärdesskattebas.

Skatteverket ansvarar även för att betala in den mervärdesskattebaserade avgiften till EU. Under 2014 uppgick inbetalningen till 5,25 miljarder kronor. Enligt EU-kommissionens ändringsbudget som meddelades i januari 2015 kommer dock 0,27 miljarder kronor avseende 2014 att återbetalas till Skatteverket i februari 2015. Därmed uppgår årets kostnad till 4,98 miljarder kronor.

Tabell 93 Inbetald mervärdesskattebaserad EU-avgift

Mdkr	2012	2013	2014
Inbetald avgift	1,64	1,71	5,25

Källa: Agresso och Riksgälden

Ökningen mellan 2013 och 2014 beror på ett höjt avgiftsuttag från 0,10 procent till 0,30 procent. För budgetperioden 2014–2020 är det fastställt att Sveriges avgift ska uppgå till 0,15 procent av mervärdesskattebasen. Sveriges rabatt, det vill säga skillnaden mellan 0,30 procent och 0,15 procent, kommer Sverige dock att få retroaktivt först år 2016.

### 13.2 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 2014 var 196 miljoner kronor.

Tabell 94 Den svenska delen av avgiftsintäkterna

Mnkr	2012	2013	2014
Vägavgiften	165	199	196

Källa: Agresso

### 13.3 Statens personadressregister, SPAR

Enligt **Skatteverkets instruktion** ansvarar Skatteverket för det statliga personadressregistret (SPAR) samt för personuppgifterna i samma register.

Statens personadressregister, SPAR, innehåller uppgifter om alla personer som är folkbokförda i Sverige samt om vissa personer som har tilldelats samordningsnummer. Via SPAR kan företag med flera kontrollera personuppgifter (folkbokföringsuppgifter). De kan också uppdatera sina befintliga kund- och medlemsregister (kontrolländamålet). Såväl juridiska som fysiska personer kan köpa adresser från SPAR för bland annat direktreklamändamål (urvalsändamålet). Uppgifter från SPAR lämnas endast ut i elektronisk form, via SPAR:s webbplats eller via filer (filer med urvalsadresser respektive aviseringsfiler med uppdateringar till kunders register). Skatteverket är huvudman för SPAR.

SPAR finansieras via försäljningsintäkter som på sikt ska motsvara verksamhetens självkostnad. Under 2014 uppgick intäkterna till 68,6 miljoner kronor och resultatet uppgick till 20,1 miljoner kronor. Detta innebar att verksamhetens ackumulerade underskott minskade för andra året i följd.

Evry AB är personuppgiftsbiträde och driver SPAR:s tekniska lösning. Avtalet med Evry AB löper till våren 2016. Under 2014 påbörjades upphandlingen av driftleverantör för kommande avtalsperiod.

SPAR:s webbplats gjordes under 2014 om till följsam (responsiv) design och fick ett nytt utseende för att besökare lättare ska hitta den sökta informationen.

Tabell 95 Kontrolländamål<sup>1)</sup>

Antal	2012	2013	2014
<b>Kunder<sup>2)</sup></b>			
Avtalade onlinetjänster	-	900	920
Avtalade aviserings-tjänster	-	300	330
<b>Levererade adressposter</b>			
Online <sup>3) 5)</sup>	-	17 120 000	23 782 000
Aviseringar <sup>4) 5)</sup>	-	86 396 000	105 214 000

Källa: Statens personadressregister

Not 1) Tjänsten kontrolländamål togs i drift under våren 2013.

Not 2) Det finns kunder som använder både online- och aviserings-tjänster.

Not 3) Mars–december 2013 (avrundade siffror)

Not 4) Januari–december 2013 (avrundade siffror)

Not 5) Januari–december 2014 (avrundade siffror)

Tabell 96 Urvalsändamål<sup>1)</sup>

Antal	2012	2013 <sup>2)</sup>	2014 <sup>3)</sup>
Urvalsuppdrag	3 980	3 330	2 990
Levererade adressposter	51 587 000	66 857 000	51 760 000

Källa: Statens personadressregister

Not 1) Tjänsten urvalsändamål togs i drift 2012.

Not 2) Januari–december 2013 (avrundade siffror)

Not 3) Januari–december 2014 (avrundade siffror)

I avsnitt 16.2 framgår intäkter och kostnader för SPAR.

### 13.4 Skatteverkets tjänsteexport

Enligt **Skatteverkets instruktion** får Skatteverket inom ramen för full kostnadstäckning, bedriva sådan tjänsteexport som är förenlig med Skatteverkets uppgifter för verksamhetsområdet.

Skatteverket bedriver internationellt utvecklings-samarbete, så kallad tjänsteexport, genom projekt som finansieras av Sida eller EU. Samarbetet är i de flesta fall långsiktigt och genomförs i projektform i utvecklingsländer och i länder vars utveckling EU stödjer. Arbetet är efterfrågestyrt och kan spänna över stora delar av Skatteverkets verksamhet. I samtliga fall handlar det om kunskapsöverföring.

Skatteverket använder som regel bara sina egna tjänstemän i de olika projekten. Dock förekommer samarbete med andra myndigheter vid behov, till exempel anlitar Skatteverket Lantmäteriet som underkonsulter vid vårt fastighetstaxeringsprojekt i Kosovo.

Under 2014 har Skatteverket bedrivit Sida-finansierade projekt i Moldavien och Kosovo samt startat upp ett Sida-finansierat projekt i Kenya. Under året har också ett tidigare Sida-finansierat

projekt i Botswana övergått i ett nytt projekt som nu finansieras direkt av Botswana.

I Mocambique har Skatteverket för närvarande Sidas uppdrag att undersöka förutsättningarna för att genomföra ett långtidsprojekt.

Slutligen har Skatteverket nyligen fått i uppdrag av Sida att undersöka förutsättningarna för att starta ett långtidsprojekt i Albanien.

Tabell 97 Tjänsteexport fördelat på projekt

Tkr	Ingående balans	Intäkter <sup>1)</sup>	Kostnader	Utgående balans
Albanien	3 876	0	0	3 876
Kosovo	-230	0	10	-220
Nya Kosovo	-932	10 759	-9 851	-24
Botswana	-2 155	1 248	-1 382	-2 288
Moldavien	-845	4 878	-6 412	-2 378
Kenya	-164	4 396	-5 071	-839
Mocambique	-32	0	-658	-690
Nya Botswana	0	1 270	-976	294
Nya Albanien	0	0	-185	-185
Övrigt internt <sup>2)</sup>	0	713	834	1 547
<b>Totalt</b>	<b>-482</b>	<b>23 265</b>	<b>-23 690</b>	<b>-908</b>

Källa: Agresso

Not 1) Avser intäkter av avgifter för export. Under 2014 har det inte bedrivits tjänsteexport som finansierats med EU-bidrag.

Not 2) Avser interna avräkningar intäkter/kostnader som uppstår löpande, bland annat intäkt av kostnad tid och overhead.

### 13.5 Administration av inkomstgrundande ålderspension

Enligt **Skatteverkets instruktion** ansvarar Skatteverket bland annat för frågor om socialavgifter. Skatteverket är dessutom förvaltningsmyndighet för frågor om pensionsgrundande inkomst.

Skatteverket medverkar i administrationen av inkomst-, tillägg- och premiepensionssystemen. Arbetet består av två uppgifter: administrera inbetalningen av pensionsavgifterna (som en del av uppbörden av socialavgifterna) och fastställandet av pensionsgrundande inkomst.

Administrationen av inbetalningen av pensionsavgifterna är en integrerad del i uppbörden av arbetsgivaravgifterna. De ingår som en del i skattekärlerna som normalt lämnas månadsvis från arbetsgivare. Att fastställa den pensionsgrundande inkomsten är en del i hanteringen av inkomstbeskattning för privatpersoner med inkomst av anställning respektive inkomst av annat förvärsarbete.

Skatteverket får ersättning från AP-fonderna och premiepensionssystemet för administrationen av inkomstgrundad ålderspension eftersom kostnaderna enligt socialförsäkringsbalken ska finansieras inom försäkringen. Regeringen beslutar årligen om ersättningen (intäkter) till Skatteverket. Ersättningen för innevarande år beräknas efter förrförra årets utfall uppräknat med pris- och löneomräkning. Tidigare år har kostnaderna för innevarande år fastställts preliminärt i årsbokslutet till föregående års utfall inklusive en uppräkning för pris- och löneförändringar. Eventuella skillnader mellan den preliminära beräkningen och det fastställda utfallet, har reglerats slutligt i nästkommande års begäran om ersättning från AP-fonden och premiepensionssystemet och i nästa års bokslut. För 2014 har Skatteverket bytt metod och fastställer innevarande års kostnadsutfall utifrån perioden december 2013 till och med november 2014. Anledningen till förändringen är att resultatet ska bli mer rättvisande och aktuellt.

Området hanteras som ett eget avgiftsområde i Skatteverkets redovisning och vid eventuella skillnader mellan ett års intäkter och kostnader uppstår en kapitalförändring (över- eller underskott). För 2014 uppgick ersättningen från AP-fonden och premiepensionssystemet till 462,1 miljoner kronor, varav 9,6 miljoner kronor avsåg en reglering av 2012 års underskott på avgiftsområdet. Kostnaderna för 2014 var 452,8 miljoner kronor.

Tabell 98 Resultat för administration av ålderspension

Tkr	2012	2013	2014
Intäkter	427 973	429 710	462 073
Kostnader <sup>1)</sup>	437 620	435 291	452 828
Resultat	- 9 647	- 5 581	9 245

Källa: Agresso

Not 1) För att 2012 och 2013 års kostnader ska vara jämförbara med kostnadsutfallet enligt nya metoden för 2014 har slutlig justering för 2012 med 9 662 tkr lagts till 2012 års kostnader och minskat 2013 års kostnader. På samma sätt har slutlig justering för 2013 med -4 117 tkr dragits av från 2013 års kostnadsutfall.

### 13.6 Arbetet med föreskrifter och allmänna råd

För att säkerställa att föreskrifter och allmänna råd uppfyller de krav som riksdagen och regeringen ställt upp, görs både en materiell och en formell granskning. Materiell granskning innefattar en helhetsbedömning av förslaget samt en kvalitetskontroll av materiella laglighetsfrågor, föreskrifternas eller de allmänna rådens allmänna nivå samt språket. Granskningen innefattar även förslagets

ändamålsenlighet i sak och bedömning av konsekvensutredning med mera.

Den formella granskningen är inriktad på vissa formella laglighetsfrågor, att översiktligt bedöma föreskriftens allmänna kvalitet samt en kontroll av författningstekniska frågor. Förslaget lämnas till formell granskning innan det skickas på remiss eller ett yttrande inhämtas från Regelrådet.

Under 2014 gjorde vi en översyn av Skatteverkets interna rutin för föreskrifter och allmänna råd. Vi har även haft en utbildningsinsats för de som arbetar med att ta fram föreskrifter och allmänna råd på Skatteverket.

### 13.7 Prissättningsbesked

Sedan lagen om prissättningsbesked vid internationella transaktioner trädde i kraft den 1 januari 2010, har Skatteverket fått in ett flertal ansökningar om prissättningsbesked, så kallade Advanced Price Agreements. Innan ett prissättningsbesked kan lämnas måste en överenskommelse göras med den eller de andra stater som berörs av de transaktioner som ansökningen gäller.

Tabell 99 Ansökningar om prissättningsbesked

Antal	2012	2013	2014
Ansökningar	13	10	5

Källa: Manuellt register

Syftet med att ingå sådana överenskommelser är att undvika internationell dubbelbeskattning. Överenskommelserna ingås med stöd av skatteavtal mellan staterna. Ärendena är komplexa till sin natur och kräver omfattande förhandlingar med utländska behöriga myndigheter i syfte att ingå överenskommelser om hur prissättning av transaktionerna ska ske. Merparten av ärendena gäller prissättning som en följd av omstruktureringar i större internationella koncerner samt ersättningsnivåer till försäljningsbolag. Under 2014 minskade antalet ansökningar något (fem inkomna ansökningar) men Skatteverket har däremot utfärdat fem prissättningsbesked, vilket visar på en god utveckling. Vid utgången av 2014 pågick förhandlingar med ett 20-tal länder. Skatteverket bedömer att intresset för att ansöka om prissättningsbesked kommer att vara stort under kommande år.

I avsnitt 16.2 finns en ekonomisk uppföljning av prissättningsbeskeden.

### 13.8 Stödtjänster till Kronofogden

Enligt **Skatteverkets instruktion** ska Skatteverket samverka med Kronofogden avseende gemensamt utnyttjande av administrativt och tekniskt stöd inom Skatteverket. Förordning (2011:1549).

Resurssamverkan med Kronofogden är ett eget avgiftsområde. I avsnitt 16.2 beskrivs avgiftsområdena.

## 14 Kompetensförsörjning

Enligt **förordning (2000:605) om årsredovisning och budgetunderlag 3 kap 3 §** ska Skatteverket redovisa de åtgärder som har vidtagits i syfte att säkerställa att kompetens finns för att fullgöra de uppgifter som avses i 1 § första stycket. I redovisningen ska det ingå en bedömning av hur de vidtagna åtgärderna sammantaget har bidragit till fullgörandet av dessa uppgifter.

### 14.1 Bedömning och återrapportering

Skatteverket har sammantaget god tillgång till den kompetens som verksamheten behöver på kort och medellång sikt. Undersökningar bland yrkesverksamma ekonomer visar att våra målgrupper ser oss som en attraktiv arbetsgivare.<sup>44</sup>

Generationsväxlingen har inneburit att cirka 30 procent av våra medarbetare är rekryterade under de senaste fem åren. Inför kommande år behövs en förstärkning av kompetens för att möta kraven främst inom områdena skatteundandragande och internationalisering. För att öka möjligheten att genomföra större utvecklingsuppdrag ska vi även satsa på att stärka projektledarkompetensen.

Inom ramen för regeringens satsning på att ge arbetssökande med funktionsnedsättning erfarenhet av arbete inom statliga myndigheter har Skatteverket för perioden hösten 2013 till och med december 2015 planerat att ta emot cirka 100 praktikanter. Under 2014 har vi tagit emot 50 praktikanter och därmed följt den fastställda planen. Arbetsförmedlingen har lyft fram Skatteverket som ett gott exempel bland myndigheter.

### 14.2 Utveckling genom dialog

I Skatteverkets inriktning slår vi fast att vi måste ha utvecklingsmöjligheter och rätt kompetens, utifrån verksamhetens behov, för att kunna nå våra mål. Under året satte Skatteverket som mål för åren 2015–2017 att vara en utvecklingsinriktad organisation. Under 2014 inledde vi därför ett arbete med att systematiskt uppmuntra förbättringsarbete såväl i vardagen som långsiktigt, för att effektivisera verksamheten.

För bästa resultat i denna strävan är allas delaktighet och engagemang viktigt och dialogen vårt grundläggande synsätt. Det innebär att vi har

strävat efter att i högre utsträckning än tidigare ta vara på enskilda medarbetares kompetens- och utvecklingsbehov och samordna det med verksamhetens behov på längre sikt. För att åstadkomma detta har utgångspunkten varit att förstärka dialogen mellan chef och medarbetare och integrera synsättet inom främst följande områden:

- ledarskap
- kompetensplanering
- lärande i arbetet
- individuell uppföljning och lönesättning
- samverkan med personalorganisationerna.

Skatteverket har hållit i det långsiktiga arbetet med att integrera det systematiska arbetsmiljöarbetet i styrning, planering och uppföljning av verksamheten. Hälso- och sjukfrånvarorapporter levereras till verksamheten två gånger per år som stöd för analys- och åtgärdsarbete.

### 14.3 Stärkt ledarskap

Ett bra ledarskap är avgörande för att skapa förutsättningar för det vi vill uppnå inom ramen för en utvecklingsinriktad organisation. En särskild satsning för kontorschefer och enhetschefer inleddes under 2014 i syfte att stärka deras ledarskap för första linjens chefer.

Under verksamhetsåret inleddes ett arbete i syfte att förankra vår strategiska ledarutveckling genom en mer integrerad och verksamhetsnära samverkan med chefer.

Vidare fortsatte Skatteverket att bygga ut den interna e-vägen, och då särskilt Chefsingången, som är ett stöd i arbetet.

<sup>44</sup> [http://www.svd.se/naringsliv/sveriges-mest-atraktiva-arbetsgivare\\_3988203.svd?sidan=6](http://www.svd.se/naringsliv/sveriges-mest-atraktiva-arbetsgivare_3988203.svd?sidan=6)  
<http://universumglobal.com/se/karriarbarometern-2014/>



#### 14.4 Systematisk kompetensplanering och lärande i arbetet

Kompetensplanering är en viktig del av verksamhetsplaneringen och ingår i verksamhetsuppföljningen. Inom Skatteverket finns en modell som stöd i arbetet. Modellen är enkel och beskriver vilka konsekvenser verksamhetsplaneringen får för kompetensbehovet på kort respektive lång sikt. På så sätt blir det tydligt för medarbetaren vart verksamheten är på väg, vilken kompetens som behövs och vilka utvecklingsmöjligheter som finns. Den individuella dialogen om planering och utveckling är en viktig del i arbetet.

Arbets sättet utvärderas inom den ordinarie verksamhetsuppföljningen och kompletteras med erfarenhetsutbyte. Utvärderingen under 2014 visade att kompetensplaneringens integrering med verksamhetsplaneringen uppfattades som strukturerad och ökade engagemanget och känslan av delaktighet i planeringsprocessen. Den gav även en mer långsiktig syn, tvingade fram ett helhetstänk och tydliggjorde vilken kompetens som krävdes för uppdraget. Många menade att arbetet var utvecklande för gruppen och att insikten om vikten av personliga egenskaper och förståelse för lärande i arbetet ökade. Ett förbättringsområde var dock att vi behöver en långsiktig målbild – både för helheten och inom de olika delarna av verksamheten.

#### 14.5 Dialog om resultat och lön

Samtal om lön ingår i den årliga dialogcykeln där även samtal om planering och utveckling ingår. Dialogen är viktig för att tydliggöra sambandet mellan medarbetarens prestation, verksamhetens resultat och den individuella lönen. Skatteverket har kollektivavtal med Saco-S och OFR-S som innebär att lönen bestäms i dialog mellan chef och medarbetare.

#### 14.6 Samverkan

Skatteverket har slutit ett lokalt omställningsavtal vars syfte är att underlätta såväl intern rörlighet som fortsatt arbete med riktade insatser inom arbetsmiljöområdet, bland annat när det gäller delar av verksamheten med hög sjukfrånvaro.

Parterna har även inlett ett arbete i syfte att få till stånd ett samverkansavtal, bland annat för att främja en aktiv dialog i ett tidigare skede än i ett traditionellt MBL-förfarande.

#### 14.7 Antal anställda, årsarbetskrafter och hälsoläge

Antalet årsarbetskrafter i snitt minskade med 1,5 procent mellan 2012 och 2013. Minskningen var 1,2 procent mellan 2013 och 2014.

Tabell 100 Årsarbetskrafter, anställda och snittålder

Antal	2012	2013	2014	2013-2014
<b>Årsarbetskrafter i snitt</b>	<b>9 849</b>	<b>9 705</b>	<b>9 589</b>	<b>-1,2 %</b>
<b>Totalt antal anställda per sista december</b>	<b>10 889</b>	<b>10 571</b>	<b>10 707</b>	<b>1,3 %</b>
<b>Tillsvidareanställda per sista december</b>	<b>10 463</b>	<b>10 371</b>	<b>10 492</b>	<b>1,2 %</b>
Andel kvinnor	66,0 %	66,1 %	66,0 %	-0,1 p.e.
Andel män	34,0 %	33,9 %	34,0 %	0,1 p.e.
Snittålder totalt	46,7	46,6	46,1	-1,1 %
Snittålder kvinnor	46,6	46,4	45,9	-1,1 %
Snittålder män	47,0	47,0	46,5	-1,1 %
<b>Tidsbegränsat anställda per sista december</b>	<b>426</b>	<b>200</b>	<b>215</b>	<b>7,5 %</b>
Andel kvinnor	73,7 %	70,0 %	67,0 %	-3,0 p.e.
Andel män	26,3 %	30,0 %	33,0 %	3,0 p.e.

Källa: Skatteverkets HR-månadsrapporter.

Den totala sjukfrånvaron hos Skatteverket har, liksom i samhället i övrigt, ökat något under 2014 men ligger fortfarande på en acceptabel nivå. Variationer finns, främst utifrån kön och ålder men också utifrån verksamhetsområden. Framför allt är det långtidssjukfrånvaron som fortsätter att öka.

Tabell 101 Sjukfrånvaro<sup>1)</sup>

	2012	2013	2014	2013-2014
<b>Sjukfrånvaro totalt<sup>2)</sup></b>	<b>3,3 %</b>	<b>3,8 %</b>	<b>4,0 %</b>	<b>0,2 p.e.</b>
Kvinnor	4,0 %	4,6 %	4,9 %	0,3 p.e.
Män	2,1 %	2,3 %	2,4 %	0,1 p.e.
<b>Korttidssjukfrånvaro</b>	<b>1,5 %</b>	<b>1,5 %</b>	<b>1,5 %</b>	<b>0,0 p.e.</b>
Kvinnor	1,7 %	1,8 %	1,7 %	-0,1 p.e.
Män	1,1 %	1,1 %	1,1 %	0,0 p.e.
<b>Långtidssjukfrånvaro</b>	<b>1,4 %</b>	<b>1,8 %</b>	<b>2,0 %</b>	<b>0,2 p.e.</b>
Kvinnor	1,8 %	2,3 %	2,6 %	0,3 p.e.
Män	0,8 %	0,9 %	1,0 %	0,1 p.e.

Källa: Skatteverkets HR-månadsrapporter.

Not 1) Utfallet visar sjukfrånvaron för alla personer som varit anställda de senaste 12 månaderna i relation till deras tillgängliga arbetstid.

Not 2) Tabellen visar kort- och långtidssjukfrånvaro. Utöver detta finns också andra typer av sjukfrånvaro som ingår i summan totalt sjukfrånvaro.



## 14.8 Personalomsättning

Antalet externa avgångar har minskat med 4,6 procent och antalet rekryteringar har ökat med 38,3 procent jämfört med 2013. Den genomsnittliga pensionsåldern har ökat något under året.

Tabell 102 Personalomsättning och genomsnittlig pensionsålder

	2012	2013	2014	2013-2014
<b>Antal externa avgångar</b>	<b>894</b>	<b>769</b>	<b>734</b>	<b>-4,6 %</b>
- varav antal pensionsavgångar	376	476	384	-19,3 %
<b>Antal externa rekryteringar</b>	<b>870</b>	<b>483</b>	<b>668</b>	<b>38,3 %</b>
<b>Genomsnittlig pensionsålder</b>	<b>64,7</b>	<b>64,6</b>	<b>64,9</b>	<b>0,5 %</b>
Kvinnor	64,6	64,5	64,9	0,6 %
Män	65,0	64,8	65,1	0,5 %

Källa: Skatteverkets HR-månadsrapporter.

Andelen kvinnor bland chefer var oförändrad 2014 jämfört med 2013. Även könsfördelningen totalt sett var oförändrad och återspeglas i rekryteringarna under de senaste åren.

Till följd av omfattande pensionsavgångar har många nyrekryteringar gjorts under de senaste åren. Det har medfört att

- cirka trettio procent av Skatteverkets medarbetare har varit anställda mindre än fem år
- snittåldern har sjunkit till 46,1 år
- andelen akademiker har ökat och är cirka 64 procent.

Tabell 103 Chefer, delpensioner, anställningstid och akademisk utbildning

	2012	2013	2014	2013-2014
<b>Antal chefer</b>	<b>635</b>	<b>639</b>	<b>633</b>	<b>-0,9 %</b>
Andel kvinnor	58,0 %	60,3 %	60,3 %	0,0 p.e.
Andel män	42,0 %	39,7 %	39,7 %	0,0 p.e.
<b>Antal anställda med delpension</b>	<b>457</b>	<b>288</b>	<b>237</b>	<b>-17,7 %</b>
Varav andel kvinnor	66,7 %	68,8 %	70,5 %	1,7 p.e.
Varav andel män	33,3 %	31,2 %	29,5 %	-1,7 p.e.
<b>Andel medarbetare med anställningstid ≤ 5 år</b>	<b>23,5 %</b>	<b>27,9 %</b>	<b>30,5 %</b>	<b>2,6 p.e.</b>
Andel bland kvinnor	23,6 %	28,2 %	30,8 %	2,6 p.e.
Andel bland män	23,3 %	27,1 %	30,1 %	3,0 p.e.
<b>Andel medarbetare med akademisk utbildning ≥ 3 år</b>	<b>54,4 %</b>	<b>62,0 %</b>	<b>64,1 %</b>	<b>2,1 p.e.</b>
Andel bland kvinnor	48,7 %	57,8 %	60,1 %	2,3 p.e.
Andel bland män	65,7 %	70,4 %	71,8 %	1,4 p.e.

Källa: Skatteverkets HR-månadsrapporter.

## 15 Uppbörd på inkomstitlar i Skatteverkets räkenskaper

### 15.1 Ökad uppbörd

Skatteverket hanterar stora mängder beslut om debitering av skatt och därtill hörande betalningstransaktioner. Skatteverket har också hand om utbetalningar av bland annat kommunalskattemedel och kompensation till kommuner och landsting för ingående mervärdesskatt i icke skattepliktig verksamhet. Skatteverket betalar även ut vissa stödformer som beslutats av andra myndigheter. Vi rapporterar in vår redovisning mot inkomstitlar till statsredovisningen i statens informationssystem Hermes. Där sammanförs den med andra myndigheters redovisning och sammanställs i enlighet med principer som tillgodoser behov av information från olika intressenter, till exempel regering, riksdag, Statistiska centralbyrån och Konjunkturinstitutet. Sammanställningen används även för internationell statistik inom OECD och IMF<sup>45</sup>.

Skatteverkets redovisning av uppbörd på inkomstitlar uppgick år 2014 brutto till 1 584 miljarder kronor. Detta är en ökning med 3,1 procent jämfört med 2013. Nettouppbörderna uppgick efter utbetalningar av kommunalskattemedel med mera till 882 miljarder kronor vilket är en ökning med 3,5 procent.

Uppbördsförlusten, det vill säga fastställda skatter som inte betalas, var 5,3 miljarder kronor eller 0,32 procent av de totala skatterna 2014, vilket är en minskning från 0,37 procent år 2013<sup>46</sup>.

### 15.2 Utvecklingen för olika inkomstitlar

Skatteverkets redovisning på inkomstitlar består främst av inkomstskatt för fysiska och juridiska personer, arbetsgivaravgifter samt skatt på varor och tjänster. En rad faktorer påverkar skatteintäkternas storlek. Skatteverkets insatser har betydelse, men intäkternas förändring jämfört med före-

gående år beror främst på förhållanden som ligger utanför Skatteverkets inflytande. Det handlar till exempel om förändringar av skatteregler, löner, priser och konjunkturläge. En tumregel är att om lönesumman ökar med en procent så ökar skatteintäkterna med cirka tio miljarder kronor. Ökar hushållens konsumtion med en procent ökar intäkterna från mervärdesskatt med drygt 1,5 miljarder kronor.<sup>47</sup>

I princip alla debiteringar av skatter och avgifter som Skatteverket utför ingår i det så kallade skattekontosystemet. I Skatteverkets räkenskaper redovisas debiterade skatter för olika skatteslag på egna inkomstitlar. Betalning av skatter och avgifter som ingår i skattekontosystemet sker samlat utan inbördes avräkningsordning mellan de olika skatteslagen. Inkomstitelredovisningen är kassamässig, vilket innebär att redovisningen görs när betalning sker. Eftersom inbetalningar till skattekontot inte kan kopplas till ett visst skatteslag, redovisas de ofördelade. De debiterade beloppen redovisas sedan månadsvis på respektive inkomstitel för de olika skatteslagen och jämförs med inbetalda belopp. Skillnaden mellan debiteringar och betalningar redovisas på en speciell inkomstitelgrupp med beteckningen Betalningsdifferenser, skattekonto. Betalningsdifferenser uppstår av olika orsaker, till exempel obetalda skatter, betalningsförskjutningar för skatter som ska återbetalas eller inbetalningar för förväntade framtida debiteringar. En del av betalningsdifferensen är uppbördsförluster som består av skatter som restförts till Kronofogden och som därefter inte har blivit betalda.

<sup>45</sup> Det årliga utfallet för de sammanställda skatterna återfinns i Ekonomistyrningsverkets årsredovisning för staten. <http://www.esv.se/amnesomraden/Prognoser-och-utfall/Utfall-for-statens-budget/>

<sup>46</sup> Den statistik över uppbördsförlusterna som redovisas här baseras på Gins fasta rapporter enligt årsredovisningens statistiksammanställning. Uppbördsförlusten i statistiksammanställningen är angiven i kassamässiga termer, utan hänsyn till skillnader i inkomstår, restföringsår eller betalningsår. Differensen gentemot anslagsredovisningens inkomstitlar beror på att räntor efter restföring räknats med i anslagsredovisningens inkomstitlar, vilket inte gjorts i statistiksammanställningen. Skillnader kan också uppstå beroende på om betalningar verkställts de första dagarna i januari 2015, eftersom skattekontot stäms av första helgen i januari.

<sup>47</sup> 2014 års ekonomiska vårproposition sid 144–145

				Förändring 2013–2014	
	2012	2013	2014	Mdkr	%
Fysiska personers inkomstskatt	596,9	607,7	624,1	16,4	2,7 %
Juridiska personer inkomstskatt	163,4	162,9	151,2	-11,7	-7,2 %
Arbetsgivaravgift	421,6	433,3	448,6	15,2	3,5 %
Mervärdesskatt, netto	240,0	253,2	270,7	17,5	6,9 %
Övriga skatter på varor och tjänster	92,7	96,3	93,5	-2,7	-2,8 %
Övriga skatter <sup>1)</sup>	7,0	6,8	6,9	0,1	0,9 %
Betalningsdifferenser för kassamässighet, skattekonto <sup>2)</sup>	-22,2	-28,2	-13,8	14,4	-51,0 %
Räntor, skattetillägg, förseningsavgifter och offentligrättsliga avgifter	3,5	4,1	3,3	-0,8	-19,1 %
Övriga inkomster av statens verksamhet	0,0	0,0	0,0	0,0	..
<b>Summa uppbörd brutto</b>	<b>1 502,9</b>	<b>1 536,1</b>	<b>1 584,4</b>	<b>48,3</b>	<b>3,1 %</b>
Tillkommer: Utjämningsavgift för LSS-kostnader	3,2	3,3	3,5	0,2	4,8 %
Avgår: Kompensation för mervärdesskatt till kommuner och landsting	-49,5	-51,0	-54,5	-3,4	6,7 %
Avgår: Utbetalning av kommunalskattemedel <sup>3)</sup>	-592,5	-628,7	-643,5	-14,8	2,4 %
Avgår: Nedsättning av skatter (sjöfartsstöd, nystartsjobb, jämställdhetsbonus m.m.)	-8,0	-7,6	-8,0	-0,5	6,2 %
<b>Summa tillkommer/avgår</b>	<b>-646,9</b>	<b>-684,0</b>	<b>-702,5</b>	<b>-18,5</b>	<b>2,7 %</b>
<b>Summa uppbörd netto</b>	<b>856,0</b>	<b>852,1</b>	<b>881,9</b>	<b>29,7</b>	<b>3,5 %</b>

Källa: Skatteverkets räkenskaper

Not 1) I beloppet ingår inkomsttitlarna 9123 Beskattning av tjänstegruppliv, 9131 Ofördelbara inkomstskatter, 9140 Övriga inkomstskatter (kupongskatt, lotteriskatt) samt 9331 012 Arvsskatt.

Not 2) Betalningsdifferenser, skattekonto (-13,8 miljarder kronor för 2014) är skillnaden mellan på skattekontot redovisade inbetalda skatter och debiterade skatter.

Not 3) I beloppet ingår utbetalning av kommunalskatt och kommunal fastighetsavgift till kommuner och landsting samt utbetalning av kyrko- och begravningsavgift.

Fysiska personers inkomstskatt i Skatteverkets redovisning uppgick 2014 till 624 miljarder kronor, vilket är en ökning med 2,7 procent i förhållande till 2013.

Den största delposten i fysiska personers inkomstskatt var avdragen preliminär skatt som debiterats under 2014 och betalats in av arbetsgivare, utbetalare av socialförsäkringsförmåner och finansiella institutioner. Underlaget för denna preliminärskatt fördelade sig med cirka 72 procent på löner, 26 procent på pensioner med mera och 2 procent på räntor och utdelningar. Enligt redovisningen på skattedeclarationerna ökade löneunderlaget med 3,6 procent och pensioner med mera med 1,7 procent från 2013 till 2014. Underlaget för preliminärskatt på räntor och utdelningar minskade med 8,0 procent. Ökningen av den preliminärskatt avdragna skatten i Skatteverkets räkenskaper var 1,8 procent. År 2014 höjdes det så kallade jobb-skatteavdraget vilket bidrog till att ökningen blev lägre än ökningstakten för det samlade underlaget.

En annan delpost i fysiska personers direkta skatt var den preliminära F-skatt som enskilda näringsidkare betalar. Här kunde Skatteverket notera en minskning med 1,4 procent mellan 2013 och 2014.

En ytterligare delpost var slutregleringen av skatten för beskattningsåret 2013 för fysiska personer. Slutregleringen var 18 miljarder, att jämföras med 12 miljarder år 2012. Variationerna över åren i denna slutreglering påverkas bland annat av de kapitalvinster som individerna redovisade. Erfarenhetsmässigt<sup>48</sup> ligger kapitalvinsterna, sett över en längre tidsperiod, i storleksordningen 3 procent av BNP. Beskattningsåret 2013 låg kapitalvinsterna (netto för förluster) på 112 miljarder kronor vilket motsvarar 3 procent av BNP. Beskattningsåret 2012 låg nivån på vinsterna lägre, 2,6 procent av BNP.

<sup>48</sup> Skatter i Sverige skattestatistisk årsbok

Juridiska personers direkta skatter i Skatteverkets räkenskaper 2014 uppgick till 151,2 miljarder kronor att jämföra med 162,9 miljarder kronor 2013. I skatten för juridiska personer ingår bland annat bolagsskatt, fastighets-skatt, särskild löneskatt på pensionskostnader och avkastningsskatt.

- Den största delposten i juridiska personers direkta skatt var debiterad preliminär F-skatt. Den preliminära skatten var 1,1 procent högre än föregående år.
- En annan delpost var slutregleringen av skatten för beskattningsåret 2013 som faststälts under 2014. Slutregleringen var 13,3 miljarder kronor lägre än året före. Den viktigaste orsaken till denna minskning är att bolagsskatten sänktes från 26,3 procent till 22 procent från och med 2013.

Arbetsgivaravgifterna styrs av lönesumman och avgiftssatserna. Inkomsterna uppgick 2014 till 448,6 miljarder kronor vilket var en ökning med 3,5 procent. Avgiftssatserna var oförändrade mellan 2013 och 2014 vilket innebär att det i första hand är lönesumman som styr utvecklingen. Ett nytt avdrag för forskning och utveckling infördes 2014 vilket dragit ned utvecklingstakten med 0,1 procentenheter.

I Skatteverkets räkenskaper uppgick mervärdesskatten till 270,7 miljarder kronor, vilket är en ökning med 6,9 procent. En stor del av ökningen beror på att systemen för redovisning av mervärdesskatt har ändrats. Tidigare kunde mindre företag redovisa mervärdesskatten i inkomst-deklarationen. Denna mervärdesskatt redovisades tillsammans med inkomstskatten och ingick därför inte bland övrig mervärdesskatt. Från och med 2014 ingår dock även denna mervärdesskatt, vilket alltså bidragit till ökningen mellan 2013 och 2014. I övrigt så beror ökningen till största delen på ökad konsumtion. Hushållens konsumtion beräknas ha ökat med 3,1 procent i löpande priser under 2014<sup>49</sup>.

Övriga skatter på varor och tjänster består av diverse punktskatter. Skatteverket hanterar ett 15-tal punktskatter. De sammanlagda intäkterna var nästan 93,5 miljarder kronor vilket är en minskning med 2,8 procent. De punktskatter som gav de högsta skatteinkomsterna var energi-, alkohol- och tobaksskatt. Energiskatten minskade med

5,0 procent. Minskningen hänger samman med minskad försäljning av bensin, diesel och el. Det redovisade utfallet på inkomsttäteln alkoholskatt ökade med 4,5 procent. Tobaksskatten minskade med 0,8 procent.

Övriga skatter uppgick till 6,9 miljarder kronor, vilket var ungefär samma nivå som året före. Största posten var kupongskatten (den definitiva källskatt som tas ut på utdelningen till i utlandet bosatta m.fl., på aktier i svenska aktiebolag) på 4,1 miljarder kronor.

Från bruttoupböörden avgick sammantaget 702,5 miljarder kronor i form av utbetalningar och nedsättningar av olika slag. Nettoupböörden 2014 uppgick till 881,9 miljarder kronor, vilket var en ökning med 3,5 procent.

Den största posten bland dessa utbetalningar var utbetalda kommunalskattemedel (inklusive fastighetsavgift och begravnings- och kyrkoavgift) med sammanlagt 643,5 miljarder kronor. Mellan 2013 och 2014 ökade dessa utbetalningar med 14,8 miljarder kronor, vilket är en ökning med 2,4 procent. Förskottsutbetalningarna av kommunalskattemedel till kommuner och landsting ökade med 2,9 procent till 618,9 miljarder kronor 2014. Slutregleringen av kommunalskattemedel till kommuner och landsting för tidigare år minskade med 3,7 miljarder till 7,2 miljarder kronor.

En annan betydande post bland utbetalningarna var kompensation till kommuner och landsting för ingående mervärdesskatt i icke skattepliktig verksamhet. Syftet med ersättningen är att momsen inte ska vara en kostnad för kommunen. Momsen ska inte påverka om kommunen väljer att utföra tjänster i egen regi eller upphandla dem från privata entreprenörer. Kompensationen uppgick till 54,5 miljarder kronor, vilket var en ökning med 6,7 procent.

Skatteverkets skattekonto krediteras också med vissa nedsättningar för stödformer som beslutas av andra myndigheter. Praktiskt administreras dessa av Skatteverket i form av avräkningar mot skattebetalarnas skattekonto. Det gäller till exempel stöd till sjöfart och nystartsjobb. År 2014 uppgick dessa nedsättningar till sammanlagt 8,0 miljarder kronor, vilket var en ökning med 0,5 miljarder kronor.

<sup>49</sup> Konjunkturinstitutet

## 16 Ekonomi

### 16.1 Skatteverkets ekonomiska läge

Skatteverket hade vid ingången av 2014 ett anslags-sparande på 132 miljoner kronor, vilket motsvarar 1,90 procent<sup>50</sup>. Det tilldelade anslaget från statsbudgeten 2014 var 7 042 miljoner kronor. I förhållande till 2013 ökade Skatteverkets anslagsförbrukning med 0,51 procent. Resultatet för 2014, det vill säga 2014 års tilldelade anslag minskat med kostnaderna, är 72 miljoner kronor. Detta innebär att anslagssparandet vid utgången av 2014 hade ökat till 205 miljoner kronor eller 2,90 procent<sup>51</sup>. Det finns två väsentliga förklaringar till resultatet.

För det första har Skatteverket inte rekryterat tillräckligt många medarbetare till främst kärnverksamheten i förhållande till de ekonomiska resurser som funnits. Det beror inte på att vi inte kan rekrytera den kompetens som Skatteverket behöver, utan på försiktighet vid återrekrytering. Under våren aviserades att Skatteverket skulle få sämre ekonomiska förutsättningar under de närmaste åren, vilket bedöms ha bidragit till försiktigheten.

För det andra beror resultatet på en låg anslagsförbrukning i Skatteverkets verksamhetsutveckling med stöd av IT och på låga IT-förvaltningskostnader. Inom ramen för vårt omfattande arbete med att utveckla verksamheten med stöd av IT förklaras den lägre anslagsförbrukningen till väsentlig del av att arbetet med att byta Skatteverkets tekniska IT-plattform ändrade inriktning under 2014. Skatteverket inledde under 2013 ett pilotsamarbete med Försäkringskassan för att pröva möjligheten att dela på utvecklingen och driften av en gemensam teknisk plattform för de båda myndigheterna. Men då detta strax före sommaren inte bedömdes som en ändamålsenlig lösning för båda parter, valde Skatteverket att starta om arbetet, vilket i sin tur har lett till lägre anslagsförbrukning i projektet. Då projektet sett till både pengar och innehåll är det klart största som Skatteverket bedriver, har omstarten av arbetet haft en väsentlig betydelse för det ekonomiska resultatet. Vad som också har bidragit till en lägre anslagsförbrukning i denna del av verksamheten är lägre förvaltningskostnader än beräknat till följd av bland annat riktade

effektiviseringsinsatser och att vi inte har genomfört alla planerade utvecklingsinsatser.

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

- utgiftsområde 17 för administration av stöd till trossamfund
- utgiftsområde 22 för administration av trängselskatt i Stockholm och Göteborg
- utgiftsområde 22 för administration av E-legitimationsnämnden.

Tilldelade medel samt förbrukning av dessa anslag framgår av anslagsredovisningen i den finansiella delen. Notera att anslagen för att bedriva verksamheten för trängselskatt är uppdelade i två anslagsposter och att den del som avsatts till trängselskatt i Göteborg under 2014 fått ett nivåhöjande anslags-tillskott på 5 miljoner kronor.

### 16.2 Den avgiftsbelagda verksamheten

Skatteverket har till uppgift att utföra viss verksamhet som finansieras genom avgifter. Det ekonomiska målet för avgiftsfinansierad verksamhet är full kostnadstäckning om inget annat anges. I regleringsbrevet för budgetåret 2014 anges de avgiftsbelagda verksamheter där Skatteverket får disponera intäkter. Nedanstående tabell visar intäkter och kostnader för dessa verksamheter. Resultatet redovisas för avgifter som enligt regleringsbrevet är egna avgiftsområden.

<sup>50</sup> Procenten beräknas utifrån 2013 års anslagstilldelning 6 969 miljoner kronor.

<sup>51</sup> Procenten beräknas utifrån 2014 års anslagstilldelning 7 042 miljoner kronor.

Tabell 105 Avgifter som redovisas som egna avgiftsområden

	Ack. resultat	Resultat	Intäkter	Kostnader	Resultat	Utgående balans
	2012	2013	2014	2014	2014	2014
Uppdragsverksamhet, tkr						
Administration av ålderspension med ersättning från AP-fonderna <sup>1)</sup>	13	-16 743	399 631	388 075	11 556	-5 174
Administration av ålderspension med ersättning från premiepensionssystemet <sup>1)</sup>	2	-2 617	62 442	60 637	1 805	-812
Summa, administration av ålderspension <sup>2)</sup>	15	-19 360	462 073	448 711	13 362	-5 985
Intäkter från Kronofogden för levererat verksamhetsstöd <sup>3)</sup>	-	-	200 298	200 298	-	-
Avgifter från SPAR <sup>4)</sup>	-35 546	8 047	68 600	48 492	20 108	-7 391
Id-kort <sup>5)</sup>	-149 267	-44 389	47 889	81 105	-33 216	-226 872

Not 1) Intäkter baseras på kostnadsnivån 2012, uppräknad med pris- och löneomräkning. Kostnaderna motsvarar de faktiska kostnaderna december 2013–november 2014 inklusive avstämning av 2013 års slutliga utfall.

Not 2) Kostnadsutfallet för 2014 har reducerats med 4 117 tkr avseende slutligt kostnadsutfall för 2013.

Not 3) Årlig avstämning görs i början av januari och bokas på rätt år. Avgiftsområdet har därför inget utgående saldo.

Not 4) Kostnader har upparbetats under verksamhetens uppbyggnad från 2008 och framåt. Resultatet balanseras över tid genom justering av prisbild i förhållande till kostnaderna.

Not 5) Id-kortsverksamheten finansieras genom redovisning av intäkter och kostnader inom förvaltningsanslaget. Verksamheten blandfinansieras genom både avgifter och anslag. Avgiften för id-kort bestäms inte av Skatteverket utan fastställs i förordning (2009:284) om identitetskort för folkbokförda i Sverige. Det ackumulerade utgående resultatet motsvarar kostnader som finansierats genom anslag. Enligt regleringsbrevet får Skatteverket använda anslaget med upp till 60 miljoner kronor för verksamheterna id-kort och prissättningsbesked vid internationella transaktioner.

Skatteverket handlägger ärenden enligt lagen (2009:1289) om prissättningsbesked vid internationella transaktioner. Avgiftens storlek framgår av förordning (2009:1295) om prissättningsbesked vid internationella transaktioner.

Ansökningsavgiften för prissättningsbesked klassas som en offentligrättslig avgift som enligt regleringsbrevet får disponeras av Skatteverket.

Tabell 106 Offentligrättsliga avgifter som får disponeras av Skatteverket

Tkr	2012	2013	2014
Ansökningsavgifter, prissättningsbesked	1 900	900	2 375
Kostnader <sup>1)</sup>	1 149	1 946	2 546
<b>Summa</b>	<b>751</b>	<b>-1 046</b>	<b>-171</b>

Källa: Agresso

Not 1) Kostnaderna utgår från nedlagd tid (direkt lön + OH). 2014 års över- eller underskott regleras över anslag innevarande år.

Skatteverket har också till uppgift att ta ut avgifter som inte får disponeras i verksamheten. Dessa avgifter redovisas som intäkter av uppörd och finns i redovisningen av inkomstitlar. Avgifterna redovisas enbart som intäkter under 2014.

Tabell 107 Avgifter som inte får disponeras av Skatteverket

Tkr	2012	2013	2014
Meddelat förhandsbesked i taxeringsfrågor m.m.	611	386	761
Ansökningsavgifter, äktenskapsregistret	7 017	6 948	7 245
Ansökningsavgifter för gåvomottagare	650	451	308
<b>Summa</b>	<b>8 278</b>	<b>7 785</b>	<b>8 315</b>

Källa: Agresso

## 16.2.1 Skatteverket utför tjänster åt andra myndigheter

Skatteverket har enligt instruktionen i uppdrag att leverera stödtjänster till Kronofogden. Leveranser sker från olika delar av Skatteverkets stödverksamhet. Sålida tjänster levereras till självkostnadspris. Intäkter och kostnader redovisas som ett eget avgiftsområde och ingår i tabellen ”Avgifter som redovisas som egna avgiftsområden”. I tabellen nedan visas omfattningen av sålida tjänster de tre senaste åren.

Tabell 108 Skatteverkets intäkter för verksamhetsstöd

Tkr	Intäkter		
	2012	2013	2014
Kronofogden	340 604	327 456	200 298
Lantmäteriet	2 311	-	-
<b>Summa</b>	<b>342 915</b>	<b>327 456</b>	<b>200 298</b>

Källa: Agresso

Leveranserna till Lantmäteriet upphörde helt i samband med verksamhetsövergången av löne- och ekonomiadministration till Statens servicecenter i maj 2012. Vid samma tidpunkt upphörde också leveranserna av dessa tjänster till Kronofogden. Det förklarar intäktsförändringen mellan åren 2012 och 2013. Under hösten 2013 tog Kronofogden över sin IT-utvecklingsverksamhet från Skatteverket, vilket förklarar att antal sålda tjänster 2014 minskade.

### 16.3 Skatteverket samverkar om servicekontor

Huvudmannaskapet för landets servicekontor är delat mellan Skatteverket och Försäkringskassan. Även Pensionsmyndighetens verksamhet servas av de etablerade servicekontoren.

Skatteverkets intäkter från servicekontoren kommer från fördelningen av fasta och rörliga kostnader för de servicekontor som Skatteverket är huvudman för samt vissa gemensamma IT-, telefoni- och videokostnader som Skatteverket ansvarar för.

De fasta kostnaderna för exempelvis lokaler och lokalrelaterade kostnader fördelas med en tredjedel mellan respektive myndighet. Övriga kostnader fördelas mellan myndigheterna efter vad det är för typ av ärenden som besökarna på servicekontoren har. Underlaget för fördelningen bestäms utifrån ärendemätningar som görs vid tre tillfällen året före verksamhetsåret på slumpmässigt valda kontor. Den ärendebaserade fördelningen för 2014 har varit 47,6 procent till Försäkringskassan, 45,5 procent till Skatteverket och 6,9 procent till Pensionsmyndigheten.

Tabell 109 Skatteverkets intäkter för servicekontorsverksamhet

Tkr	Intäkter		
	2012	2013	2014
Försäkringskassan	86 483	105 586	98 345
Pensionsmyndigheten	26 122	28 932	27 798
Kronofogden <sup>1)</sup>	1 834	-	-
<b>Summa Skatteverkets del</b>	<b>114 440</b>	<b>134 519</b>	<b>126 142</b>

Källa: Agresso

Not 1) Uppgifter t.o.m. september 2012.

Av tabellen nedan framgår de kostnader som Skatteverket har för de servicekontor som vi själva är huvudman för, samt den ersättning vi betalar för Skatteverkets andel i Försäkringskassans och Pensionsmyndighetens andel av servicekontorsverksamheten.

Tabell 110 Skatteverkets kostnader för servicekontorsverksamhet

Samverkande myndigheter, Tkr	Kostnader		
	2012	2013	2014
Skatteverkets kostnader	107 584	95 306	94 548
Ersättning till Försäkringskassan	103 201	89 438	93 516
Ersättning till Pensionsmyndigheten	-	408	95
<b>Summa, Skatteverkets del</b>	<b>210 785</b>	<b>185 152</b>	<b>188 158</b>

Källa: Agresso



## 17 Andra viktiga händelser

### 17.1 Ny regionindelning

Den 1 september 2014 upphörde Mälardalsregionen som organisatorisk enhet och dess kontor och verksamhet norr om Mälaren gick över till mittregionen. Kontor och verksamhet söder om Mälaren, gick över till östra regionen.

Med den nya regionindelningen ges bättre förutsättningar att kunna fortsätta utveckla verksamhet och kompetens samt för att anpassa verksamheten efter omvärldens krav.

### 17.2 Skattebrottsverksamheten koncentreras

Verksamheten vid skattebrottsenheterna koncentreras från 15 orter till åtta från och med årsskiftet 2014/2015 och övergår samtidigt från att styras och ledas från respektive region till att styras och ledas från Stockholmsregionen. Skattebrottsenheten har efter årsskiftet verksamhet på samma orter som Ekobrottsmyndigheten.

### 17.3 Årsmomsen

2014 infördes nya bestämmelser om redovisningstidpunkt för dem som deklarerar moms för helt beskattningsår. De som berördes av detta var små företag.

Det korta tidsspännat mellan riksdagsbeslut och ikraftträdande, kombinerat med regelverkets komplexitet, innebar stora utmaningar såväl vad gäller informationsspridning som anpassning av det administrativa stödet. Trycket på Skatteupplysningen var tidvis högt, eftersom det nya deklara-tionsförfarandet skilde sig helt från vad som tidigare gällt.

Skatteverkets handläggning av helårsmomsärenden kom under 2014 att i större utsträckning än tänkt bygga på manuella rutiner, eftersom IT-systemen inte hann anpassas fullt ut i tid.



## Statistiksammanställning 18

## Gemensamt Skatteverket

### Volym

	2012	2013	2014	2013-2014
Besvarade telefonsamtal i Skatteupplysningen	4 387 377	3 915 628	4 081 679	4,2%
Besvarade förfrågningar via e-post till Skatteupplysningen	382 000	370 538	320 753	-13,4%
Besök på webbplatsen skatteverket.se <sup>1)</sup>	40 080 806	44 181 486	48 000 324	8,6%
Besök på servicekontor <sup>2)</sup>	4 400 000	4 834 792	4 662 709	-3,6%
Tillgängliga e-tjänster på Skatteverkets webbplats <sup>3)</sup>	38	39	40	-
Inloggnings med e-legitimation	15 752 109	15 729 758	20 904 102	32,9%
Underskrifter med e-legitimation	11 804 712	14 192 460	17 811 453	25,5%

Källa: Guppi, webbstatistik, Försäkringskassan, centrala skatteregistret, Statens personadressregister (SPAR), e-legitimationsutfärdarna (Swedbank, Nordea och Telia).

Not 1) Avser externa besökare. Våra egna besök är exkluderade.

Not 2) Avser alla besök, även på kontor där Försäkringskassan är huvudman.

Not 3) Under 2013 har en ny e-tjänst avseende punktsskattedeklaration lagts till.

Inloggnings via e-tjänst	2012	2013	2014	2013-2014
Skattebesked	312 869	1 047 411	1 147 351	9,5%
Skattekonto	7 200 000	9 168 340	11 409 389	24,4%

Källa: centrala skatteregistret

### Verksamhetens intäkter och kostnader, totalt Skatteverket<sup>4)</sup>

	2012	2013	2014	2013-2014
Intäkter av anslag (tkr) <sup>5)</sup>	6 851 241	6 897 614	6 929 458	0,5%
Övriga intäkter (tkr) <sup>6) 7)</sup>	541 344	546 677	588 915	7,7%
Kostnader (tkr) <sup>6) 7)</sup>	7 392 570	7 463 651	7 505 010	0,6%

Källa: Agresso

Not 4) Beloppen för 2012 är inte jämförbara med 2013 och 2014. Beloppen för 2013 är omräknade jämfört med årsredovisningen 2013. Anledningen är en ny beräkningsmodell, se Upplysningar om resultatredovisningen.

Not 5) Hänsyn har tagits till kapitalförändring för AP-fonden.

Not 6) I verksamhetens intäkter och kostnader är följande poster exkluderade: leveranser av stödverksamhet till Kronofogden och Statens servicecenter, den del av servicekontoren som Försäkringskassan och Pensionsmyndigheten ansvarar för, verksamheten vid SPAR, E-legitimationsnämnden samt tjänsteexporten.

Not 7) Skatteverket erhåller ersättning från AP-fonderna och Pensionsmyndigheten för att fastställa pensionsgrundande inkomst. Både intäkter och kostnader för detta ingår.

### Fördelning av verksamhetens intäkter och kostnader 2014 per verksamhetsområde

	Kostnader	Övriga intäkter	Intäkter av anslag
Beskattnings (tkr) <sup>5)</sup>	6 063 644	519 957	5 557 049
Brottsbekämpning (tkr)	280 881	422	280 459
Folkbokföring (tkr)	803 101	20 467	782 634
Fastighetstaxering (tkr)	200 280	179	200 101
Registrering av bouppteckningar (tkr)	66 535		66 535
Ätenskapsregister	9 465		9 465
Id-kort (tkr)	81 105	47 889	33 216
Verksamhetens intäkter och kostnader, totalt Skatteverket (tkr)	7 505 010	588 915	6 929 458
Justeringar:			
Intäkter och kostnader SPAR (tkr)	48 492	68 600	
Intäkter och kostnader E-legitimationsnämnden (tkr)	12 290	2 418	9 872
Intäkter från Kronofogdemyndigheten och Statens servicecenter för levererat verksamhetsstöd (tkr)	222 339	222 339	
Intäkter för Försäkringskassans och Pensionsmyndighetens del i servicekontoren (tkr)	126 142	126 142	
Intäkter och kostnader tjänsteexport (tkr)	23 690	23 265	
Verksamhetsutfall enligt resultaträkning enligt finansiella redovisningen (tkr)	7 937 963	1 031 679	6 939 329

Källa: Agresso

Not 5) Hänsyn har tagits till kapitalförändring för AP-fonden.

Nyckeltal<sup>4)</sup>

	2012	2013	2014	2013-2014
Kostnad per invånare (kr) <sup>8)</sup>	774	774	770	-0,5%

Källa: Agresso och Statistiska centralbyrån

Not 4) Beloppen för 2012 är inte jämförbara med 2013 och 2014. Anledningen är en ny beräkningsmodell, se Upplysningar om resultatredovisningen.

Not 8) Folkmängd i Sverige enligt Statistiska centralbyrån per den 30 november för respektive år, 2012: 9 551 781 personer, 2013 9 639 741 personer och 2014: 9 743 087.

## Enkät svar från medborgare och företag

### Förklaringar:

+ = Skillnaden mellan 2014 och ett viktat jämförelsetal av data från 2012 och 2013 är statistiskt säkerställd ( $p < 0,05$ ), fördelaktig riktning.

- = Skillnaden mellan 2014 och ett viktat jämförelsetal av data från 2012 och 2013 är statistiskt säkerställd ( $p < 0,05$ ), ofördelaktig riktning.

+/- = Skillnaden mellan 2014 och ett viktat jämförelsetal av data från 2012 och 2013 är statistiskt säkerställd ( $p < 0,05$ ), riktningen kan ej bedömas.

Statistiska tester av aktuell trend har genomförts på andelen instämmer, andelen instämmer ej, medelvärdet och andelen utan uppfattning. Det viktade jämförelsetalet är beräknat enligt  $(1/3 \cdot 2012 + 2/3 \cdot 2013)$ , d.v.s. data från 2013 har givits dubbelt så hög vikt som data från 2012.

	Medborgare			Företag		
	2012	2013	2014	2012	2013	2014
Svarsfrekvens	43%	41%	34%	53%	51%	40%
Antal svarande	646	615	684	785	750	573
Antal svarande (bemötandefrågan)	179	145	130	436	368	275
Andel svarande som haft personlig kontakt <sup>1)</sup>	28%	25%	20% +/-	56%	49%	47%

Not 1) Med personlig kontakt avses kontakt via telefon, brev, e-post eller personligt möte under de senaste 12 månaderna. Den signifikanta trenden är positiv under förutsättningen att medborgarna ändå fått svar på sina frågor (t.ex. på Skatteverkets webbplats).

### Vad tycker du i stort om skattesystemet d.v.s. skatternas storlek och reglernas utformning? (enbart medborgare<sup>2)</sup>)

Bra (4+5)	52%	47%	53%	-	-	-
Varken eller (3)	32%	37%	30%	-	-	-
Illa (1+2)	15%	16%	17%	-	-	-
Medelvärde	3,36	3,33	3,39	-	-	-

Not 2) Svartalternativet "Ingen uppfattning" finns inte för denna fråga.

### Det är enkelt att deklarera (medborgare)/Det är enkelt för företag att lämna uppgifter om olika skatter

Instämmer (4+5)	87%	83%	82%	69%	61%	65%
Varken eller (3)	9%	9%	12%	23%	27%	26%
Instämmer ej (1+2)	4%	8%	6%	8%	12%	9%
Medelvärde	4,49	4,38	4,36	3,98	3,71	3,81
Andel utan uppfattning	3%	3%	4%	9%	15%	16%

### Det är lätt att få information från Skatteverket<sup>3)</sup>

Instämmer (4+5)	59%	67%	74% +	61%	60%	70% +
Varken eller (3)	30%	26%	18%	28%	29%	22%
Instämmer ej (1+2)	11%	7%	8%	11%	11%	8%
Medelvärde	3,72	3,92	4,02 +	3,72	3,67	3,90 +
Andel utan uppfattning	12%	12%	26% +/-	5%	5%	8% +/-

Not 3) För 2014 års undersökningar flyttades detta påstående från början till slutet av intervjuerna, vilket kan vara orsaken till de tydliga trenderna.

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

Instämmer (4+5)	70%	77%	78%	68%	66%	70%
Varken eller (3)	22%	17%	13%	22%	21%	21%
Instämmer ej (1+2)	7%	6%	8%	10%	12%	9%
Medelvärde	4,02	4,14	4,18	3,87	3,78	3,92 +
Andel utan uppfattning	5%	5%	5%	5%	4%	7%

### Jag känner en moralisk plikt att hålla mig till skattereglerna

Instämmer (4+5)	92%	93%	93%	96%	97%	97%
Varken eller (3)	6%	5%	5%	4%	2%	3%
Instämmer ej (1+2)	2%	2%	2%	1%	0%	1%
Medelvärde	4,60	4,65	4,68	4,77	4,74	4,79
Andel utan uppfattning	1%	0%	1%	0%	0%	0%

### Det finns stora möjligheter för någon i min ekonomiska ställning att undanhålla inkomster (enbart medborgare)

Instämmer (4+5)	11%	11%	10%	-	-	-
Varken eller (3)	14%	14%	10%	-	-	-
Instämmer ej (1+2)	75%	75%	79%	-	-	-
Medelvärde	1,82	1,78	1,66 +	-	-	-
Andel utan uppfattning	12%	10%	14% +/-	-	-	-

## Enkät svar från medborgare och företag

	Medborgare			Företag		
	2012	2013	2014	2012	2013	2014
<b>Det finns stora möjligheter för någon i min ekonomiska ställning att göra felaktiga avdrag (enbart medborgare)</b>						
Instämmer (4+5)	15%	16%	14%	-	-	-
Varken eller (3)	22%	22%	16%	-	-	-
Instämmer ej (1+2)	63%	63%	70% +	-	-	-
Medelvärde	2,10	2,07	1,97	-	-	-
Andel utan uppfattning	9%	11%	16% +/-	-	-	-
<b>Det finns stora möjligheter för företag att fuska med skatten (enbart företag)</b>						
Instämmer (4+5)	-	-	-	15%	22%	17%
Varken eller (3)	-	-	-	22%	24%	23%
Instämmer ej (1+2)	-	-	-	63%	54%	59%
Medelvärde	-	-	-	2,17	2,44	2,29
Andel utan uppfattning	-	-	-	20%	23%	25%
<b>Vårt företag är i stor utsträckning utsatt för konkurrens från företag inom branschen som skattefuskar (enbart företag)</b>						
Instämmer (4+5)	-	-	-	23%	17%	21%
Varken eller (3)	-	-	-	13%	14%	13%
Instämmer ej (1+2)	-	-	-	63%	69%	66%
Medelvärde	-	-	-	2,25	2,04	2,16
Andel utan uppfattning	-	-	-	20%	21%	20%
<b>Det är troligt att Skatteverket skulle upptäcka om jag skattefuslade/Det är troligt att Skatteverket skulle upptäcka om mitt företag skattefuslade<sup>4)</sup></b>						
Instämmer (4+5)	77%	77%	76%	-	84%	83%
Varken eller (3)	19%	15%	12%	-	12%	13%
Instämmer ej (1+2)	5%	8%	11% -	-	4%	4%
Medelvärde	4,24	4,20	4,09 -	-	4,19	4,21
Andel utan uppfattning	7%	7%	8%	-	4%	12%
Not 4): Frågan ställdes till företagen för första gången 2013.						
<b>För min egen del är det okej att folk skattefuskar om de har möjlighet till det/För min egen del är det okej att andra företag skattefuskar om de har möjlighet till det</b>						
Instämmer (4+5)	3%	2%	3%	1%	2%	2%
Varken eller (3)	4%	4%	5%	1%	2%	3%
Instämmer ej (1+2)	93%	94%	92%	98%	96%	95%
Medelvärde	1,28	1,23	1,27	1,11	1,15	1,18
Andel utan uppfattning	0%	1%	1%	2%	1%	2%
<b>Jag känner personligen någon eller några som skattefuskar/Jag känner personligen företagare som skattefuskar</b>						
Instämmer (4+5)	14%	13%	10%	13%	10%	10%
Varken eller (3)	7%	6%	7%	6%	7%	6%
Instämmer ej (1+2)	79%	81%	83%	81%	84%	84%
Medelvärde	1,71	1,65	1,55	1,67	1,58	1,60
Andel utan uppfattning	4%	5%	7% +/-	4%	3%	6%
<b>Skatteverket är bra på bekämpa skattefusket/Skatteverket är bra på bekämpa skattefusket bland företagen</b>						
Instämmer (4+5)	31%	33%	39% +	34%	34%	40% +
Varken eller (3)	43%	44%	40%	41%	43%	41%
Instämmer ej (1+2)	26%	23%	21%	25%	24%	19% +
Medelvärde	3,07	3,13	3,25 +	3,13	3,11	3,29 +
Andel utan uppfattning	29%	28%	33% +/-	32%	34%	37%



## Enkät svar från medborgare och företag

	Medborgare			Företag		
	2012	2013	2014	2012	2013	2014
<b>Skatteverket är bra på att upptäcka fel och fusk i inkomstdeklarationen (enbart företag)</b>						
Instämmer (4+5)	-	-	-	62%	64%	66%
Varken eller (3)	-	-	-	34%	30%	29%
Instämmer ej (1+2)	-	-	-	5%	6%	5%
Medelvärde	-	-	-	3,78	3,75	3,82
Andel utan uppfattning	-	-	-	39%	34%	36%
<b>Skatteverket kommunicerar frågor och beslut om inkomstdeklarationen på ett enkelt och begripligt sätt (enbart företag)</b>						
Instämmer (4+5)	-	-	-	51%	51%	54%
Varken eller (3)	-	-	-	31%	30%	31%
Instämmer ej (1+2)	-	-	-	18%	19%	15% +
Medelvärde	-	-	-	3,46	3,43	3,53
Andel utan uppfattning	-	-	-	7%	6%	7%
<b>Skatteverket behandlar uppgifter som lämnas i inkomstdeklarationen på ett rättssäkert sätt (enbart företag)</b>						
Instämmer (4+5)	-	-	-	81%	78%	84% +
Varken eller (3)	-	-	-	16%	19%	13%
Instämmer ej (1+2)	-	-	-	3%	3%	2%
Medelvärde	-	-	-	4,14	4,09	4,25 +
Andel utan uppfattning	-	-	-	26%	22%	21%
<b>Oavsett ekonomiska förhållanden behandlar Skatteverket alla skattebetalare på ett rättvist sätt (enbart medborgare)</b>						
Instämmer (4+5)	41%	46%	55% +	-	-	-
Varken eller (3)	31%	31%	25%	-	-	-
Instämmer ej (1+2)	28%	23%	20% +	-	-	-
Medelvärde	3,16	3,32	3,51 +	-	-	-
Andel utan uppfattning	18%	15%	17%	-	-	-
<b>Bemötandet från Skatteverkets tjänstemän är bra (Bas: haft personlig kontakt<sup>5)</sup>)</b>						
Instämmer (4+5)	73%	-	-	76%	-	-
Varken eller (3)	20%	-	-	19%	-	-
Instämmer ej (1+2)	8%	-	-	5%	-	-
Medelvärde	4,01	-	-	4,07	-	-
Ja	-	94%	91%	-	95%	96%
Nej	-	6%	9%	-	5%	4%
Andel utan uppfattning	8%	8%	6%	3%	0%	6% +/-
Not 5) Med personlig kontakt avses kontakt via telefon, brev, e-post eller personligt möte under de senaste 12 månaderna.						
<b>Jag har förtroende för Skatteverkets sätt att sköta sin uppgift</b>						
Instämmer (4+5)	65%	71%	74% +	68%	70%	77% +
Varken eller (3)	26%	23%	20%	24%	24%	20%
Instämmer ej (1+2)	10%	6%	6%	7%	7%	3% +
Medelvärde	3,81	3,99	4,02	3,84	3,88	4,06 +
Andel utan uppfattning	1%	3%	3%	3%	2%	2%
<b>Jag har förtroende för myndigheter i allmänhet</b>						
Instämmer (4+5)	46%	49%	55% +	42%	43%	53% +
Varken eller (3)	34%	34%	32%	42%	40%	35%
Instämmer ej (1+2)	21%	18%	13% +	17%	17%	12% +
Medelvärde	3,33	3,44	3,58 +	3,33	3,34	3,56 +
Andel utan uppfattning	1%	1%	2%	1%	1%	1%

## Enkät svar från medborgare och företag

	Medborgare			Företag		
	2012	2013	2014	2012	2013	2014
<b>Det är okej att folk arbetar svart (enbart medborgare)</b>						
Instämmer (4+5)	6%	5%	5%	-	-	-
Varken eller (3)	11%	14%	10%	-	-	-
Instämmer ej (1+2)	83%	81%	84%	-	-	-
Medelvärde	1,61	1,61	1,57	-	-	-
Andel utan uppfattning	1%	1%	2%	-	-	-
<b>Personer i min omgivning skulle tycka att jag gjorde fel om jag arbetade svart (enbart medborgare)</b>						
Instämmer (4+5)	59%	62%	64%	-	-	-
Varken eller (3)	21%	20%	17%	-	-	-
Instämmer ej (1+2)	20%	18%	20%	-	-	-
Medelvärde	3,70	3,77	3,77	-	-	-
Andel utan uppfattning	4%	6%	7%	-	-	-
<b>Jag känner någon som arbetat svart under det senaste året (enbart medborgare)</b>						
Instämmer (4+5)	29%	30%	22% +	-	-	-
Varken eller (3)	6%	4%	5%	-	-	-
Instämmer ej (1+2)	65%	66%	73% +	-	-	-
Medelvärde	2,30	2,28	1,98 +	-	-	-
Andel utan uppfattning	2%	2%	6% +/-	-	-	-
<b>Jag känner någon som anlitat svart arbetskraft under det senaste året (enbart medborgare)</b>						
Instämmer (4+5)	25%	24%	17% +	-	-	-
Varken eller (3)	6%	2%	5%	-	-	-
Instämmer ej (1+2)	69%	74%	78% +	-	-	-
Medelvärde	2,13	1,99	1,81 +	-	-	-
Andel utan uppfattning	3%	5%	8% +/-	-	-	-
<b>Om jag har behov av hjälp kan jag med förtroende vända mig till Skatteverket<sup>6)</sup></b>						
Instämmer (4+5)		81%	84%	-	84%	87%
Varken eller (3)		14%	11%	-	11%	9%
Instämmer ej (1+2)		4%	5%	-	4%	5%
Medelvärde		4,26	4,26	-	4,25	4,34
Andel utan uppfattning		5%	4%	-	2%	4% +/-

Not 6) Frågan ställdes för första gången 2013.

### Jag har förtroende för Skatteverkets förmåga att ta in skatt från medborgare och företag<sup>7)</sup>

Instämmer (4+5)		66%	75% +	-	64%	72% +
Varken eller (3)		27%	18%	-	30%	23%
Instämmer ej (1+2)		7%	6%	-	6%	5%
Medelvärde		3,92	3,98	-	3,77	3,96 +
Andel utan uppfattning		3%	3%	-	3%	3%

Not 7) Frågan ställdes för första gången 2013.

Källa: Skatteverkets rapport "Resultat från de årliga undersökningarna 2014"

## Enkät svar från medborgare, uppdelade på kvinnor och män

### Förklaringar:

\* = Skillnaden mellan kvinnor och män är statistiskt säkerställd ( $p < 0,05$ ). Tester har genomförts på andelen instämmer, andelen instämmer ej, medelvärdet och andelen utan uppfattning.

Inga statistiska tester har gjorts för att undersöka om det finns trender över åren i skillnaderna mellan kvinnor och män. Det krävs större urval för att få tillräcklig styrka i sådana tester.

	2012		2013		2014	
	Kvinnor	Män	Kvinnor	Män	Kvinnor	Män
Antal svarande	322	324	301	314	311	373
Antal svarande (bemötandefrågan)	93	86	61	84	49	81
Andel svarande som haft personlig kontakt <sup>1)</sup>	29%	26%	21%	28%	17%	23%
Not 1) Med personlig kontakt avses kontakt via telefon, brev, e-post eller personligt möte under de senaste 12 månaderna.						
<b>Vad tycker du i stort om skattesystemet, d.v.s. skatternas storlek och reglernas utformning?<sup>2)</sup></b>						
Bra (4+5)	52%	53%	45%	49%	54%	52%
Varken eller (3)	34%	31%	38%	35%	32%	28%
Illa (1+2)	13%	17%	16%	16%	14%	20% *
Medelvärde	3,38	3,34	3,31	3,34	3,45	3,34
Not 2) Svartalternativet "Ingen uppfattning" finns inte för denna fråga.						
<b>Det är enkelt att deklarerera</b>						
Instämmer (4+5)	86%	88%	84%	83%	81%	83%
Varken eller (3)	9%	9%	8%	9%	12%	12%
Instämmer ej (1+2)	5%	4%	8%	8%	7%	5%
Medelvärde	4,48	4,50	4,44	4,31	4,34	4,38
Andel utan uppfattning	4%	2%	2%	3%	5%	3%
<b>Det är lätt att få information från Skatteverket</b>						
Instämmer (4+5)	63%	56%	65%	69%	75%	73%
Varken eller (3)	26%	34%	29%	23%	17%	18%
Instämmer ej (1+2)	11%	11%	6%	8%	7%	9%
Medelvärde	3,78	3,67	3,96	3,88	4,09	3,95
Andel utan uppfattning	13%	11%	15%	10%	26%	27%
<b>Det är lätt att göra rätt för sig med skatterna</b>						
Instämmer (4+5)	76%	65% *	77%	76%	80%	76%
Varken eller (3)	19%	26%	16%	18%	12%	15%
Instämmer ej (1+2)	5%	9%	7%	5%	8%	9%
Medelvärde	4,16	3,89 *	4,19	4,10	4,23	4,14
Andel utan uppfattning	6%	5%	7%	3% *	6%	3%
<b>Jag känner en moralisk plikt att hålla mig till skattereglerna</b>						
Instämmer (4+5)	96%	87% *	96%	90% *	97%	88% *
Varken eller (3)	2%	10%	3%	6%	2%	8%
Instämmer ej (1+2)	2%	3%	0%	4% *	1%	4% *
Medelvärde	4,76	4,44 *	4,77	4,53 *	4,82	4,55 *
Andel utan uppfattning	1%	0%	0%	1%	1%	0%

## Enkät svar från medborgare, uppdelade på kvinnor och män

	2012		2013		2014	
	Kvinnor	Män	Kvinnor	Män	Kvinnor	Män
<b>Det finns stora möjligheter för någon i min ekonomiska ställning att undanhålla inkomster</b>						
Instämmer (4+5)	11%	12%	8%	14% *	11%	10%
Varken eller (3)	10%	18%	9%	19%	8%	12%
Instämmer ej (1+2)	80%	69% *	84%	67% *	81%	78%
Medelvärde	1,67	1,97 *	1,53	2,01 *	1,60	1,71
Andel utan uppfattning	11%	12%	12%	8%	16%	13%
<b>Det finns stora möjligheter för någon i min ekonomiska ställning att göra felaktiga avdrag</b>						
Instämmer (4+5)	12%	17%	14%	17%	16%	13%
Varken eller (3)	15%	28%	15%	28%	13%	19%
Instämmer ej (1+2)	73%	54% *	70%	56% *	71%	68%
Medelvärde	1,85	2,33 *	1,89	2,24 *	1,92	2,02
Andel utan uppfattning	11%	7%	13%	9%	17%	16%
<b>Det är troligt att Skatteverket skulle upptäcka om jag skattefuslade</b>						
Instämmer (4+5)	84%	70% *	86%	68% *	78%	74%
Varken eller (3)	13%	24%	9%	20%	10%	14%
Instämmer ej (1+2)	3%	6%	5%	12% *	11%	11%
Medelvärde	4,43	4,06 *	4,48	3,93 *	4,15	4,04
Andel utan uppfattning	7%	6%	8%	6%	9%	8%
<b>För min egen del är det okej att folk skattefuskar om de har möjlighet till det</b>						
Instämmer (4+5)	3%	3%	1%	3%	2%	4%
Varken eller (3)	2%	6%	5%	3%	4%	7%
Instämmer ej (1+2)	95%	91% *	94%	94%	94%	89% *
Medelvärde	1,21	1,34 *	1,20	1,27	1,19	1,36 *
Andel utan uppfattning	1%	0%	1%	0%	1%	1%
<b>Jag känner personligen någon eller några som skattefuskar</b>						
Instämmer (4+5)	12%	15%	10%	16% *	7%	14% *
Varken eller (3)	5%	9%	4%	7%	5%	8%
Instämmer ej (1+2)	83%	76% *	86%	77% *	89%	78% *
Medelvärde	1,60	1,83 *	1,51	1,78 *	1,38	1,72 *
Andel utan uppfattning	2%	5% *	4%	6%	8%	6%
<b>Skatteverket är bra på bekämpa skattefusket</b>						
Instämmer (4+5)	33%	30%	37%	30%	45%	33% *
Varken eller (3)	45%	41%	47%	42%	37%	43%
Instämmer ej (1+2)	22%	29%	16%	29% *	17%	24%
Medelvärde	3,13	3,02	3,33	2,97 *	3,38	3,15 *
Andel utan uppfattning	32%	26%	35%	20% *	37%	29%

## Enkät svar från medborgare, uppdelade på kvinnor och män

	2012		2013		2014	
	Kvinnor	Män	Kvinnor	Män	Kvinnor	Män
<b>Oavsett ekonomiska förhållanden behandlar Skatteverket alla skattebetalare på ett rättvist sätt</b>						
Instämmer (4+5)	44%	38%	48%	43%	58%	52%
Varken eller (3)	31%	32%	29%	33%	28%	23%
Instämmer ej (1+2)	25%	30%	22%	24%	14%	25% *
Medelvärde	3,24	3,08	3,38	3,27	3,63	3,40 *
Andel utan uppfattning	23%	13% *	19%	11% *	21%	13% *
<b>Bemötandet från Skatteverkets tjänstemän är bra. (Bas: haft personlig kontakt)<sup>3)</sup></b>						
Instämmer (4+5)	76%	70%	-	-	-	-
Varken eller (3)	18%	21%	-	-	-	-
Instämmer ej (1+2)	6%	9%	-	-	-	-
Medelvärde	4,06	3,95	-	-	-	-
Ja	-	-	97%	92%	97%	86%
Nej	-	-	3%	8%	3%	14%
Andel utan uppfattning	9%	8%	5%	4%	2%	9%
Not 3) Med personlig kontakt avses kontakt via telefon, brev, e-post eller personligt möte under de senaste 12 månaderna.						
<b>Jag har förtroende för Skatteverkets sätt att sköta sin uppgift</b>						
Instämmer (4+5)	66%	63%	73%	69%	76%	71%
Varken eller (3)	26%	26%	22%	24%	19%	22%
Instämmer ej (1+2)	8%	11%	5%	8%	5%	7%
Medelvärde	3,86	3,76	4,06	3,92	4,09	3,95
Andel utan uppfattning	1%	0%	3%	2%	3%	3%
<b>Jag har förtroende för myndigheter i allmänhet</b>						
Instämmer (4+5)	52%	40% *	49%	49%	61%	50% *
Varken eller (3)	33%	35%	37%	31%	30%	34%
Instämmer ej (1+2)	15%	26% *	15%	21% *	9%	16% *
Medelvärde	3,47	3,19 *	3,51	3,37	3,70	3,46 *
Andel utan uppfattning	1%	1%	2%	1%	1%	2%
<b>Det är okej att folk arbetar svart</b>						
Instämmer (4+5)	5%	7%	6%	5%	4%	6%
Varken eller (3)	9%	12%	13%	15%	10%	10%
Instämmer ej (1+2)	86%	81%	82%	80%	86%	83%
Medelvärde	1,51	1,70 *	1,58	1,64	1,54	1,61
Andel utan uppfattning	2%	0%	1%	1%	3%	1%
<b>Personer i min omgivning skulle tycka att jag gjorde fel om jag arbetade svart</b>						
Instämmer (4+5)	67%	51% *	68%	57% *	69%	59% *
Varken eller (3)	17%	25% *	18%	21%	15%	18%
Instämmer ej (1+2)	16%	24% *	14%	22% *	16%	24% *
Medelvärde	3,92	3,50 *	3,95	3,60 *	3,94	3,62 *
Andel utan uppfattning	5%	3%	7%	6%	8%	6%

## Enkät svar från medborgare, uppdelade på kvinnor och män

	2012		2013		2014	
	Kvinnor	Män	Kvinnor	Män	Kvinnor	Män
<b>Jag känner någon som arbetat svart under det senaste året</b>						
Instämmer (4+5)	21%	37% *	24%	37% *	17%	27% *
Varken eller (3)	4%	7%	4%	4%	3%	6%
Instämmer ej (1+2)	74%	56% *	72%	60% *	80%	67% *
Medelvärde	1,96	2,62 *	2,03	2,51 *	1,76	2,19 *
Andel utan uppfattning	4%	1% *	3%	2%	6%	6%
<b>Jag känner någon som anlitat svart arbetskraft under det senaste året</b>						
Instämmer (4+5)	24%	26%	17%	30% *	14%	21% *
Varken eller (3)	6%	6%	2%	2%	5%	5%
Instämmer ej (1+2)	71%	67%	80%	68% *	81%	74% *
Medelvärde	2,07	2,18	1,73	2,23 *	1,68	1,93
Andel utan uppfattning	4%	2%	7%	2%	8%	7%
<b>Om jag har behov av hjälp kan jag med förtroende vända mig till Skatteverket<sup>4)</sup></b>						
Instämmer (4+5)	-	-	84%	78%	86%	82%
Varken eller (3)	-	-	13%	15%	10%	13%
Instämmer ej (1+2)	-	-	2%	6% *	4%	5%
Medelvärde	-	-	4,36	4,17 *	4,31	4,21
Andel utan uppfattning	-	-	5%	6%	3%	5%
Not 4) Frågan ställdes för första gången 2013.						
<b>Jag har förtroende för Skatteverkets förmåga att ta in skatt från medborgare och företag<sup>5)</sup></b>						
Instämmer (4+5)	-	-	67%	66%	79%	72%
Varken eller (3)	-	-	28%	26%	16%	21%
Instämmer ej (1+2)	-	-	5%	8%	6%	7%
Medelvärde	-	-	3,98	3,86	4,07	3,89 *
Andel utan uppfattning	-	-	4%	2%	3%	4%

Not 5) Frågan ställdes för första gången 2013.

Källa: Skatteverkets rapport "Resultat från de årliga undersökningarna 2014".



## Beskattning

### Volymer

Prestationer	2012	2013	2014	2013-2014
Slutskattebesked inkomstbeskattning <sup>1)</sup>	8 181 136	8 296 763	8 295 447	0,0%
Grundbeslut arbetsgivaravgifter <sup>2)</sup>	4 573 746	4 687 992	4 797 297	2,3%
- varav juridiska personer	3 883 595	4 006 899	4 133 626	3,2%
- varav fysiska personer	690 151	681 093	664 423	-2,4%
- fördelning kvinnor/män	25/75	25/75	26/74	-
Grundbeslut moms <sup>2)</sup>	3 902 169	4 069 439	4 605 558	13,2%
- varav juridiska personer	2 694 602	2 811 068	2 940 275	4,6%
- varav fysiska personer	1 207 567	1 258 371	1 665 283	32,3%
- fördelning kvinnor/män	30/70	31/69	32/68	-

Källa: Guppi och Gin

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 arbetsgivaravgiftsredovisningar inkl. nollredovisningar.

### Volymer i löpande ärendehantering

Inkomna ärenden	2012	2013	2014	2013-2014
Grundregistrerade inkomstdeklarationer	8 124 017	8 236 862	8 222 248	-0,2%
- varav Ink 1, privatpersoner och enskilda näringsidkare	7 478 361	7 506 019	7 568 346	0,8%
- fördelning kvinnor/män	51/49	51/49	51/49	-
- varav Ink 2, aktiebolag <sup>3)</sup>	446 881	537 559	475 114	-11,6%
- varav Ink 3, föreningar och stiftelser	99 523	98 459	92 923	-5,6%
- varav Ink 4, handelsbolag	99 252	94 825	85 865	-9,4%
Näringsbilaga för enskild näringsverksamhet och handelsbolag (NE och N3A)	926 022	922 972	923 430	0,0%
Kontrolluppgifter	64 002 728	74 029 314	65 837 774	-11,1%

Källa: Guppi och Gin

Not 3) På grund av skatteförfarandelagen har vissa aktiebolag redovisat två gånger under 2013.

## Beskattning

Uppgifter inlämnade via e-tjänst	2012	2013	2014	2013-2014
Inkomstdeklaration 1	4 901 772	5 019 761	5 257 124	4,7%
- varav privatpersoner <sup>4)</sup>	-	4 714 854	4 889 952	3,7%
- fördelning kvinnor/män <sup>4) 5)</sup>	-	52/48	52/48	-
- varav näringsidkare <sup>4)</sup>	-	304 907	367 172	20,4%
Inkomstdeklaration 2, företag <sup>6)</sup>	13 326	41 833	115 074	175,1%
Preliminär inkomstdeklaration	4 502	52 637	108 888	106,9%
Uttag av A-skattsedel	207 175	250 740	270 308	7,8%
Ändrad beräkning av skatteavdrag (jämkning)	64 021	66 224	58 555	-11,6%
Kontrolluppgifter från arbetsgivare (filöverföring)	9 901 554	11 900 498	13 599 615	14,3%
Rot & rut	1 480 000	1 989 381	2 892 586	45,4%
Anmäla behörig person <sup>7)</sup>	8 434	62 686	125 484	100,2%
Registrera företag/Verksamt.se <sup>8)</sup>	74 803	81 218	92 348	13,7%
Skattedeclarationer arbetsgivaravgifter	2 068 242	2 444 433	2 550 043	4,3%
Skattedeclarationer moms	2 161 192	2 320 857	2 772 321	19,5%
Punktskattedeclaration <sup>9)</sup>	-	1 196	20 132	1583,3%
Näringsuppgifter från företag (filöverföring)	1 833 952	2 016 036	1 661 586	-17,6%
Frågor mot centrala skatteregistret för preliminärt skatteavdrag <sup>10)</sup>	40 005	44 253	48 982	10,7%
Kassaregister	83 961	112 300	128 604	14,5%
Återbetalning punktskatt	28 590	30 394	27 861	-8,3%
EMCS/Punktskatter <sup>11)</sup>	100 097	102 640	165 372	61,1%
Momsåterbetalning inom EU	8 640	7 973	7 256	-9,0%

Källa: Guppi, Gin, centrala skatteregistret

Not 4) I beräkningen ingår dubletter, d.v.s. om skattebetalaren lämnat mer än en deklARATION

Not 5) Ny uppgift 2013 med anledning av krav i regleringsbrevet.

Not 6) Uppgifterna för 2012 och 2013 har ändrats.

Not 7) Anmälan om ombud som kan företräda en fysik eller juridisk person i vissa skattefrågor, t.ex. att göra en deklARATION elektroniskt.

Tjänsten är utökad 2013.

Not 8) Nyanmälan eller ändringsanmälan om F-skatt, moms, arbetsgivaravgifter m.m.

Not 9) Alkoholskatt, tobaksskatt, svavelskatt, energi- och koldioxidskatt. E-tjänsten startade i oktober 2013.

Not 10) Avser insända frågefiler från arbetsgivare angående preliminärskatteuppgifter (skattetabell) för anställda.

Not 11) EMCS är ett elektroniskt system som används då obeskattade alkohol-, tobaks- och vissa energiprodukter transporteras till en behörig mottagare i ett annat EU-land samt vid export till tredje land. EMCS står för Excise Movement and Control System.

Avslutade ärenden	2012	2013	2014	2013-2014
Företagsregistreringar	285 484	296 650	289 466	-2,4%
- varav nyregistreringar till F-skatt	85 434	85 726	85 479	-0,3%
- varav nyregistreringar till F-skatt juridiska personer	39 191	39 081	40 130	2,7%
- varav nyregistreringar till F-skatt fysiska personer	46 243	46 645	45 349	-2,8%
- fördelning kvinnor/män	41/59	40/60	41/59	-
Ändrade beslut preliminär A-skatt	107 980	99 134	103 893	4,8%
Ändrade beslut debiterad preliminär skatt	334 190	317 264	303 588	-4,3%
Skönsbeskattning, inkomstskatt	57 119	59 901	73 199	22,2%
- varav företag	11 498	12 794	23 952	87,2%
- varav privatpersoner	45 621	47 107	49 247	4,5%
- fördelning kvinnor/män	34/66	34/66	37/63	-
Skönsbeskattning, skattedeclarationer	34 552	29 982	27 873	-7,0%
- varav moms	21 598	19 379	18 712	-3,4%
- varav arbetsgivaravgifter	12 954	10 603	9 161	-13,6%

## Beskattning

Avslutade ärenden	2012	2013	2014	2013-2014
Omprövning på skattebetalarens begäran	474 175	495 191	546 233	10,3%
- varav inkomstskatt	106 845	117 486	137 806	17,3%
- varav moms	215 652	225 563	245 131	8,7%
- varav arbetsgivaravgifter	151 678	152 142	163 296	7,3%
Obligatoriska omprövningar av inkomstskatt, moms och arbetsgivaravgifter	9 851	9 782	9 117	-6,8%

Källa: Guppi och Gin

Ansökningar	2012	2013	2014	2013-2014
Ansökningar om prissättningsbesked vid internationella transaktioner	13	10	5	-50,0%

Källa: manuell sammanställning

Självrättelser av oredovisade tillgångar och inkomster utomlands	2012	2013	2014	2013-2014
Skattebetalare	1 078	2 207	2 700	22,3%
Inkomna ärenden	4 967	10 865	13 926	28,2%
Beslutade ärenden	6 087	8 573	10 571	23,3%
Beslutade belopp, miljoner kronor	401	317	335	5,7%

Källa: Guppi

Skattereduktioner för husarbete	2012	2013	2014	2013-2014
Skattereduktion rot (inkomna ärenden) <sup>12)</sup>	1 695 193	1 740 594	1 999 853	14,9%
Skattereduktion rut (inkomna ärenden) <sup>12)</sup>	1 946 693	2 253 004	2 664 157	18,2%
Skattereduktion rot (utbetalt belopp, tkr)	14 333 187	14 562 441	16 636 075	14,2%
Skattereduktion rut (utbetalt belopp, tkr)	2 178 945	2 520 463	3 033 923	20,4%

Källa: Guppi

Not 12) Antal inkomna ärenden motsvarar varje kunds köp av en tjänst med preliminär skattereduktion för rot eller rut.

Deklarationsbeslut	2012	2013	2014	2013-2014
Kontrollbeslut	495 711	434 941	434 624	-0,1%
- varav inkomstskatt <sup>13)</sup>	357 765	297 803	299 188	0,5%
- varav fysiska personer	338 641	277 705	282 131	1,6%
- fördelning kvinnor/män	36/64	37/63	38/62	-
- varav moms	51 445	54 475	48 994	-10,1%
- varav fysiska personer	12 975	13 599	19 666	44,6%
- fördelning kvinnor/män	26/74	29/71	29/71	-
- varav arbetsgivaravgifter	63 333	58 710	64 438	9,8%
- varav fysiska personer	9 058	7 949	8 396	5,6%
- fördelning kvinnor/män	27/73	27/73	26/74	-
- varav avdragen skatt	23 168	23 953	22 004	-8,1%
- varav fysiska personer	5 814	5 711	4 701	-17,7%
- fördelning kvinnor/män	27/73	28/72	29/71	-

Källa: Gin och Guppi

Not 13) I inkomstskatt ingår ändring av årlig taxering och omprövning av inkomstskatt.

## Beskattning

Deklarationsbeslut	2012	2013	2014	2013-2014
Skönsbeskattningsbeslut	180 203	178 478	183 901	3,0%
- varav inkomstskatt <sup>14)</sup>	132 927	138 152	147 187	6,5%
- varav moms	21 598	19 379	18 712	-3,4%
- varav arbetsgivaravgifter	12 954	10 603	9 161	-13,6%
- varav avdragen skatt	12 724	10 344	8 841	-14,5%
Ändringar på skattebetalarens begäran	605 406	595 860	608 725	2,2%
- varav inkomstskatt <sup>14)</sup>	125 894	102 317	78 446	-23,3%
- varav moms	215 652	225 563	245 131	8,7%
- varav arbetsgivaravgifter	151 678	152 142	163 296	7,3%
- varav avdragen skatt	112 182	115 838	121 852	5,2%

Källa: Gin och Guppi

Not 14) I inkomstskatt ingår ändring av årlig taxering (deklarationsrutor) och omprövning av inkomstskatt.

### Volym i kontrollverksamheten

	2012	2013	2014	2013-2014
Tillsyn kassaregister	22 072	15 389	13 679	-11,1%
- varav särskilda kontrollåtgärder	11 383	10 396	8 960	-13,8%
Påförda kontrollavgifter kassaregister	2 955	2 666	2 692	1,0%
Personalliggarbesök	10 305	8 246	5 762	-30,1%
- påförda kontrollavgifter	2 237	2 035	1 492	-26,7%
Företagsbesök	19 208	20 063	23 583	17,5%
Revisioner	3 054	3 488	3 020	-13,4%
Skattetillägg	93 228	85 505	67 666	-20,9%
Brottsanmälningar	2 963	2 802	1 880	-32,9%
Betalningssäkringar exkl. förvarstagande	366	257	210	-18,3%
Åtgärder enligt tvångsåtgärdslagen	165	162	152	-6,2%

Källa: Gin, Guppi och Rif

### Volym i förebyggande arbete

	2012	2013	2014
Nya företag som kontaktats av Skatteverket	63 569	61 383	29 705
Andel nya företag som kontaktats av Skatteverket		Riket	22%
		Regional spridning <sup>15)</sup>	17-34%
Nya företag <sup>16)</sup>	228 001	233 339	134 470

Källa: Guppi

Not 15) I beräkningen av regional spridning ingår inte storföretagsregionen.

Not 16) Ett företag klassas som nytt från dess start till och med första året då inkomstdeklaration lämnats. Ny definition 2014.

## Beskattning

### Genomströmningstider och ärendebalanser

#### Genomströmningstider i löpande ärendehantering

		2012	2013	2014	2013-2014
Andel ärenden om företagsregistrering som är klara inom tre veckor	Riket	86%	85%	84%	-1 p.e.
	Regional spridning <sup>17)</sup>	80-92%	78-89%	78-89%	-
Andelen omprövningar på skattebetalarens initiativ inom inkomstbeskattningen som är klara inom en månad		56%	61%	60%	-1 p.e.
Andelen omprövningar på skattebetalarens initiativ inom inkomstbeskattningen som är klara inom två månader		74%	79%	79%	oförändrad
Andelen obligatoriska omprövningar avseende inkomstskatt, moms och arbetsgivaravgifter som är klara inom en månad	Riket	49%	54%	52%	-2 p.e.
	Regional spridning	35-58%	41-61%	31-67%	-
Andelen obligatoriska omprövningar avseende inkomstskatt, moms och arbetsgivaravgifter som är klara inom tre månader	Riket	80%	84%	83%	-1 p.e.
	Regional spridning	67-91%	80-89%	73-92%	-
Andelen obligatoriska omprövningar avseende inkomstskatt, moms och arbetsgivaravgifter som är klara inom sex månader	Riket	95%	95%	95%	oförändrad
	Regional spridning	90-98%	93-99%	81-100%	-

Källa: Guppi och Gin

Not 17) I beräkningen av regional spridning ingår inte storföretagsregionen.

#### Genomströmningstider i kontrollverksamheten

		2012	2013	2014	2013-2014
Andel revisioner som är klara inom tio månader	Riket	78%	81%	82%	1 p.e.
	Regional spridning	70-85%	75-86%	78-90%	-
Begäran om handräckning, som inkommit från andra länder:					
- Andel handräckningsärenden avseende moms som avslutas inom tre månader		80%	81%	70%	-11 p.e.
- Andel handräckningsärenden avseende inkomstskatt som avslutas inom tre månader		53%	63%	61%	-2 p.e.
- Andel handräckningsärenden avseende punktskatter som avslutas inom tre månader		100%	96%	96%	oförändrad

Källa: Guppi

#### Ärendebalanser

	2012	2013	2014	2013-2014
Omprövningar på skattebetalarens initiativ inom inkomstbeskattning	15 139	20 240	21 580	6,6%
Obligatoriska omprövningar av inkomst- och skattedeklarationer	1 473	1 704	1 124	-34,0%
Frivilliga rättelser av oredovisade inkomster och tillgångar utomlands	1 732	4 851	8 293	71,0%

Källa: Guppi och Gin

#### Nedlagd tid

	2012	2013	2014	2013-2014
Operativ tid region (dagar) <sup>18)</sup>	916 552	893 586	857 342	-4,1%
- varav löpande ärendehantering	274 890	228 542	219 695	-3,9%
- varav kontroll	515 970	536 870	518 225	-3,5%

Källa: Agresso och Guppi

Not 18) Uppgifter exkl. ofördelad tid och frånvaro. Operativ tid innehåller utöver löpande ärendehantering och kontroll även övrig tid.

## Beskattning

### Verksamhetens intäkter och kostnader<sup>19)</sup>

	2012	2013	2014	2013-2014
Intäkter av anslag (tkr) <sup>20)</sup>	5 452 097	5 543 053	5 557 049	0,3%
Övriga intäkter (tkr)	480 918	484 347	519 957	7,4%
Kostnader (tkr)	5 932 999	6 046 760	6 063 644	0,3%
- varav privatpersoner	1 278 013	950 621	782 051	-17,7%
- varav företag	4 654 987	5 096 139	5 281 593	3,6%
Kapitalförändring AP-fonden	15	-19 360	13 362	-

Källa: Agresso

Not 19) Beloppen för 2012 är inte jämförbara med 2013 och 2014. Beloppen för 2013 är omräknade jämfört med årsredovisningen 2013. Anledningen är en ny beräkningsmodell, se Upplysningar om resultatredovisningen.

Not 20) Hänsyn har tagits till kapitalförändring för AP-fonden.

### Styckkostnader<sup>21)</sup>

	2012	2013	2014	2013-2014
Kostnad per privatperson (kr) <sup>22)</sup>	170	126	102	-18,5%
Kostnad per företag/företagare (kr) <sup>23)</sup>	3 161	3 269	3 541	8,3%

Källa: Guppi, Agresso och Gin

Not 21) Beloppen för 2012 är inte jämförbara med 2013 och 2014. Beloppen för 2013 är omräknade jämfört med årsredovisningen 2013. Anledningen är en ny beräkningsmodell, se Upplysningar om resultatredovisningen.

Not 22) Definieras som kostnad för beskattning av privatpersoner delad med antal grundregistrerade inkomstdeklarationer 1 och antal skönsbeskattningar av inkomstskatt.

Not 23) Definieras som kostnad för beskattning av företagare delad med antal grundregistrerade inkomstdeklarationer företag (blanketterna Ink 2, Ink 3, näringsbilaga enskild näringsverksamhet [NE] och handelsbolag [N3A]).

## Produktivitet

	2012	2013	2014	2013-2014
Slutskattebesked och grundbeslut moms och arbetsgivaravgifter per dag <sup>24)</sup>	18,2	19,1	20,6	8,2%

Källa: Guppi och Agresso

Not 24) Beräknas som antal slutskattebesked och grundbeslut moms och arbetsgivaravgifter, delat med antal dagar operativ tid för regionerna.

## Effektivitet

	2012	2013	2014	2013-2014
Antal förfyllda deklarationer (Ink 1) som överensstämmer med slutskatten	4 450 540	4 631 779	4 681 936	1,1%
Antal formella fel moms och AG	121 585	111 671	134 761	20,7%

Källa: Guppi, Gin, IL

## Beskattning

### Utfall interna målsättningar

#### Utfall för förebyggande arbete i jämförelse med våra interna målsättningar

<i>"Genom förebyggande åtgärder minskar fel och behov av kompletteringar."</i>		2012	2013	2014	2013-2014
- Andelen skönsbeskattningar i förhållande till antalet deklARATIONER inom:					
inkomstbeskattning företag är högst 0,4 procent <sup>25)</sup>	Riket	0,6%	0,6%	1,2%	0,6 p.e.
	Regional spridning	0,1-0,7%	0,2-0,8%	1,0-1,7%	-
momsområdet är högst 0,4 procent <sup>25)</sup>	Riket	0,6%	0,5%	0,5%	oförändrad
	Regional spridning	0,5-0,9%	0,5-0,7%	0,4-0,6	-

Not 25) I beräkningen av regional spridning ingår inte storföretagsregionen.

<i>"Företag och privatpersoner betalar fastställd skatt i rätt tid."<sup>26)</sup></i>		2012	2013	2014	2013-2014
Antal betalningskrav minskar:					
- Betalningskrav med restföringsgräns 2 000 kr (privatpersoner och näringsidkare)		176 324	163 060	153 342	-6,0%
- Betalningskrav med restföringsgräns 10 000 kr (företag)		267 841	273 927	287 480	4,9%
Andelen företag som blir restförda ska minska:					
- Företag, med restföringsgräns 10 000 kr, som har fått ett första betalningskrav och blivit restförda		17 834	19 316	22 282	15,4%
Andelen företag med två eller fler underskott på skattekontot ska minska:					
- Andel företag med två eller fler underskott på skattekontot <sup>27)</sup>	Riket	5,0%	4,5%	4,6%	0,1 p.e.
	Regional spridning	4,7-6,1%	3,6-6,2%	3,7-6,2%	-

Källa: Guppi

Not 26) Indikatormål vars resultat bedöms mot bakgrund av bland annat de redovisade indikatorerna.

Not 27) I beräkningen av regional spridning ingår inte storföretagsregionen.

<i>"Minst 75 procent av alla som kan ska lämna inkomstdeklaration 1 elektroniskt"</i>		2012	2013	2014	2013-2014
- Andel elektroniskt inkomna inkomstdeklaration 1.		65%	67%	69%	2 p.e.

Källa: Gin, Guppi

<i>"I slutet av året lämnar minst 80 procent sin skattedeklaration via internet."</i>		2012	2013	2014	2013-2014
- Andel skattedeklarationer för moms och arbetsgivaravgifter som lämnas via internet.	Riket	67%	75%	77%	2 p.e.
	Regional spridning	64-77%	73-86%	75-87%	-

Källa: Guppi

<i>"Minst 40 procent av dem som kan göra nyregistrering av företag gör detta via internet."</i>		2012	2013	2014	2013-2014
- Andel nyregistreringar av företag som görs via internet.		28%	33%	35%	2 p.e.

Källa: skatteregistret



## Beskattning

Utfall för kontrollverksamheten i jämförelse med våra interna målsättningar

<i>"Effektiviteten i den offensiva kontrollverksamheten är hög"</i>		2012	2013	2014	2013-2014
- Andelen revisioner som resulterar i ändring är minst 80 procent.	Riket	81%	80%	79%	-1 p.e.
	Regional spridning	62-89%	65-89%	58-85%	-

<i>"Vi bekämpar skattefusk med effektiva metoder."</i> <sup>28)</sup>		2012	2013	2014	2013-2014
Beskrivning av resultatet återfinns i kapitel 5 beskattning.		-	-	-	-

<i>"Vi minskar risken för skatteupplägg."</i> <sup>28)</sup>		2012	2013	2014	2013-2014
Beskrivning av resultatet återfinns i kapitel 5 beskattning.		-	-	-	-

<i>"Internationell samverkan har lett till minskad användning av internationella transaktioner i syfte att undvika skatt."</i> <sup>29)</sup>		2012	2013	2014	2013-2014
Tillfällen vi tillämpar handräkningsbegäran <sup>30)</sup>		467	527	438	-16,9%
- varav tillfällen vi tillämpar informationsutbytesavtal <sup>31)</sup>		65	59	72	22,0%

<i>"Förbättrat uppgiftslämnande mellan länderna har gett ökad transparens."</i> <sup>32)</sup>		2012	2013	2014	2013-2014
Spontana kontrolluppgifter till utlandet		1289	782	3334	326,3%

Källa: Guppi och manuell rapportering

Not 28) Mål vars resultat mäts genom sammanvägning av flera indikatorer och förhållanden.

Not 29) Mål vars resultat bedöms mot bakgrund av bland annat den redovisade indikatorn.

Not 30) Avser begäran om information från andra länder.

Not 31) Avser avtal om administrativ samverkan med lågskatteländer.

Not 32) Mål vars resultat bedöms mot bakgrund av bland annat den redovisade indikatorn.

## Övriga uppgifter

		2012	2013	2014	2013-2014
Andelen skönsbeskattningar i förhållande till antalet deklARATIONER inom arbetsgivarområdet är högst 0,4 procent					
	Riket	0,4%	0,3%	0,3%	oförändrad
	Regional spridning <sup>33)</sup>	0,2-0,6%	0,3-0,4%	0,2-0,3%	-
Andel nya företag som har fått betalningskrav					
	Riket	2,3%	2,3%	2,1%	-0,2 p.e
	Regional spridning <sup>33)</sup>	2,0-2,5%	2,0-2,5%	1,8-2,3%	-

Källa: Guppi

Not 33) I beräkningen av regional spridning ingår inte storföretagsregionen.

## Uppbörd

### Uppbördsresultat

<i>miljarder kronor</i>	2012	2013	2014	2013-2014
<b>Uppbördsutfall</b>				
Fysiska personers inkomstskatt	596,9	607,7	624,1	2,7%
Juridiska personers inkomstskatt	163,4	162,9	151,2	-7,2%
Arbetsgivaravgift	421,6	433,3	448,6	3,5%
Mervärdesskatt, netto	240,0	253,2	270,7	6,9%
Övriga skatter på varor och tjänster	92,7	96,3	93,5	-2,8%
Övriga skatter <sup>1)</sup>	7,0	6,8	6,9	0,9%
Betalningsdifferenser för kassamässighet, skattekonto <sup>2)</sup>	-22,2	-28,2	-13,8	-51,0%
Räntor, skattetillegg, förseningsavgifter och offentligrättsliga avgifter	3,5	4,1	3,3	-19,1%
Övriga inkomster av statens verksamhet	0,0	0,0	0,0	-
<b>Summa uppbörd brutto</b>	<b>1 502,9</b>	<b>1 536,1</b>	<b>1 584,4</b>	<b>3,1%</b>
Tillkommer: Utjämningsavgift för LSS-kostnader	3,2	3,3	3,5	4,8%
Avgår: Kompensation för mervärdesskatt till kommuner och landsting	-49,5	-51,0	-54,5	6,7%
Avgår: Utbetalning av kommunalskattemedel <sup>3)</sup>	-592,5	-628,7	-643,5	2,4%
Avgår: Nedsättning av skatter (sjöfartsstöd, nystartsjobb, jämställdhetsbonus m.m.)	-8,0	-7,6	-8,0	6,2%
<b>Summa tillkommer/avgår</b>	<b>-646,9</b>	<b>-684,0</b>	<b>-702,5</b>	<b>2,7%</b>
<b>Summa uppbörd netto</b>	<b>856,0</b>	<b>852,1</b>	<b>881,9</b>	<b>3,5%</b>

Källa: Skatteverkets räkenskaper

Not 1) I beloppet ingår inkomstitlarna 9123 Beskattning av tjänstegruppiv, 9131 Ofördelbara inkomstskatter, 9140 Övriga inkomstskatter (kupongskatt, lotteriskatt) samt 9331 012 Arvsskatt.

Not 2) Betalningsdifferenser, skattekonto (-13,8 miljarder kronor för 2014) är skillnaden mellan på skattekontot redovisade inbetalda skatter och debiterade skatter.

Not 3) I beloppet ingår utbetalning av kommunalskatt och kommunal fastighetsavgift till kommuner och landsting samt utbetalning av kyrko- och begravningsavgift.

### Uppbördsförluster

<i>miljoner kronor</i>	2012	2013	2014	2013-2014
Totala skatter och avgifter <sup>4)</sup>	1 568 101	1 613 034	1 654 943	2,6%
Uppbördsförlust:				-
A) Ackord/skuldsanering före restföringsledet	93	99	139	41,1%
B) Uppbördsförluster i restföringsledet				-
Nyrestfört brutto	13 057	13 667	14 127	3,4%
Återkallade skatter och avgifter	-2 723	-3 016	-3 990	32,3%
Betalt	-4 792	-4 827	-4 942	2,4%
Summa uppbördsförlust i restföringsledet	5 542	5 824	5 195	-10,8%
Total uppbördsförlust <sup>5)</sup>	5 635	5 922	5 334	-9,9%
Uppbördsförlust i procent	0,36	0,37	0,32	-0,05 p.e.

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

Not 4) Totala skatter och avgifter är hämtade för år 2012 från sammanställning i Skatter i Sverige, skattestatistisk årsbok 2014, för år 2013 och 2014 från Konjunkturinstitutet Offentliga sektorns finansiella sparande dec 2014.

Not 5) Uppbördsförlusten redovisas i kassamässiga termer, utan hänsyn till skillnader i inkomstår, restföringsår och betalningsår. Differensen gentemot anslagsredovisningens inkomstittlar beror på att räntor efter restföring räknats med i anslagsredovisningens inkomstittlar vilket inte gjorts i ovanstående tabell. Skillnader mot anslagsredovisningens inkomstittlar kan också uppkomma beroende på betalningar verkställda de första dagarna i januari.

## Brottsbekämpning

### Volym

Inkomna brottsutredningar	2012	2013	2014	2013-2014
Inkomna brottsutredningar	1 844	1 532	1 312	-14,4%
- varav anmälan från Skatteverket	68%	60%	69%	9 p.e.

Källa: Guppi

Framtagna rapporter	2012	2013	2014	2013-2014
Underrättelserrapporter <sup>1)</sup>	166	201	217	8,0%

Källa: Guppi

Not 1) I 2012 års siffror redovisas både underrättelserrapporter och övriga underrättelseprodukter. År 2013 och 2014 ingår endast underrättelserrapporter. Ny beräkning har gjorts för 2012 för att få jämförbarhet med 2013 och 2014 (228 - 62, övriga underrättelseprodukter=166 underrättelserrapporter).

Registrerade ärenden	2012	2013	2014	2013-2014
Registrerade ärenden i Skatteverkets underrättelserregister (Skur)	790	1 199	1 160	-3,3%

Källa: Guppi

Prestationer	2012	2013	2014	2013-2014
Avslutade brottsutredningar	1 786	1 834	1 316	-28,2%

Källa: Guppi

Övriga volymer	2012	2013	2014	2013-2014
Misstänkta	2 247	2 402	1 694	-29,5%
- varav mängdärenden <sup>2)</sup>	518	485	427	-12,0%
- varav projektärenden, särskilt krävande ärenden och framställan till utlandet om rättslig hjälp <sup>3)</sup>	1 729	1 917	1 267	-33,9%
Förhör	5 641	5 679	3 901	-31,3%
- varav mängdärenden <sup>2)</sup>	608	536	524	-2,2%
- varav projektärenden, särskilt krävande ärenden och framställan till utlandet om rättslig hjälp <sup>3)</sup>	5 033	5 143	3 377	-34,3%
Beslag	527	547	440	-19,6%
- varav mängdärenden <sup>2)</sup>	18	18	13	-27,8%
- varav projektärenden, särskilt krävande ärenden och framställan till utlandet om rättslig hjälp <sup>3)</sup>	509	529	427	-19,3%

Källa: Guppi

Not 2) Mängdärenden avser t.ex. mindre omfattande bokföringsbrott och okomplicerade skattebrott.

Not 3) Projektärenden avser medelsvåra ärenden. Särskilt krävande ärenden avser kvalificerad brottslighet, juridiskt komplicerade ärenden och ärenden av stor omfattning.

Ärendebalanser	2012	2013	2014	2013-2014
Ärendebalans brottsutredningar	1 135	856	817	-4,6%

Källa: Guppi

Påföljder <sup>4)</sup>	2011	2012	2013	2014
Ärenden avgjorda i domstol till och med 2013	2 142	1 802	1 890	-
- varav åtal ogillas	41	24	21	-
- varav samhällstjänst	112	83	51	-
- varav böter	336	282	240	-
- varav fängelse	80	67	44	-
- varav övriga påföljder	32	25	13	-
- varav uppgift saknas	1 541	1 321	1 521	-

Källa: Guppi

Not 4) Ingen statistik redovisas för 2014. Anledningen är att få av ärendena som skattebrottsenheten har avslutat under året ännu har avgjorts i domstol.

## Brottsbekämpning

### Nedlagd tid

	2012	2013	2014	2013-2014
Operativ tid region (dagar) <sup>5)</sup>	39 025	36 719	34 969	-4,8%

Källa: Agresso och Guppi

Not 5) Uppgifter exkl. ofördelad tid och frånvaro.

### Verksamhetens intäkter och kostnader<sup>6)</sup>

	2012	2013	2014	2013-2014
Intäkter av anslag (tkr)	256 823	283 845	280 459	-1,2%
Övriga intäkter (tkr)	22	1	422	-
Kostnader (tkr)	256 846	283 846	280 881	-1,0%

Källa: Agresso

Not 6) Beloppen för 2012 är inte jämförbara med 2013 och 2014. Beloppen för 2013 är omräknade jämfört med årsredovisningen 2013. Anledningen är en ny beräkningsmodell, se Upplysningar om resultatredovisningen.

### Styckkostnader<sup>6)</sup>

	2012	2013	2014	2013-2014
Kostnad per brottsutredning (kr)	143 811	154 769	213 435	37,9%

Källa: Agresso och Guppi

Not 6) Beloppen för 2012 är inte jämförbara med 2013 och 2014. Beloppen för 2013 är omräknade jämfört med årsredovisningen 2013. Anledningen är en ny beräkningsmodell, se Upplysningar om resultatredovisningen.

### Produktivitet

	2012	2013	2014	2013-2014
Avslutade brottsutredningar per dag	0,046	0,050	0,038	-24,7%

Källa: Agresso och Guppi

### Utfall för brottsbekämpning i jämförelse med våra interna målsättningar

*"En snabb och rättssäker handläggning av skattebrottsärenden bidrar till ett bra bemötande och ett ökat förtroende."*

	2012	2013	2014	2013-2014
- Utredningstid för mängdärenden (målvärde: 60 dagar)				
Riket	65	77	68	-9
Regional spridning	43-96	43-119	46-94	-
- Utredningstid för projektärenden (målvärde: 270 dagar)				
Riket	267	302	270	-32
Regional spridning	228-357	236-405	218-396	-

*"Underrättelseverksamheten ska bedrivas på ett sådant sätt att vi i ett tidigt skede kan identifiera oegentligheter och misstänkt brottslighet."*

	2012	2013	2014	2013-2014
- Framtagna operativa, taktiska och strategiska rapporter av underrättelseverksamheten vid skattebrottsenheten (målvärde: 150 rapporter) <sup>7)</sup>	228	201	217	8,0%

Källa: Guppi

Not 7) I 2012 års siffra redovisas både underrättelserapporter och övriga underrättelserapporter.

### Övriga uppgifter

	2012	2013	2014	2013-2014
Andelen ärenden äldre än 1 år av skattebrottsenhetens samtliga ärenden.	19%	18%	18%	oförändrad

Källa: Guppi

## Folkbokföring

### Volym

Prestationer	2012	2013	2014	2013-2014
Avslutade folkbokföringsärenden	3 053 024	3 060 594	3 143 813	2,7%
- varav Läget <sup>1)</sup>	49 526	-	-	-
Avslutade folkbokföringsärenden exkl. Läget	3 003 498	3 060 594	3 143 813	2,7%
- varav flyttningar	1 487 178	1 439 887	1 479 849	2,8%
- varav invandringar	99 312	104 160	115 955	11,3%
- varav bosättningskontroll	83 188	90 680	76 980	-15,1%
- övrigt <sup>2)</sup>	1 333 820	1 425 867	1 471 029	3,2%

Källa: Poff

Not 1) Projektet Läget avslutades 2012.

Not 2) Övrigt innehåller ett stort antal ärendetyper t.ex. namnämde, födelse och dödsfall.

Flyttanmälningar	2012	2013	2014	2013-2014
Mottagna flyttanmälningar <sup>3)</sup>	987 001	1 018 228	1 053 467	3,5%
- varav via e-tjänst	142 440	173 448	211 947	22,2%
Andel flyttanmälningar via e-tjänsten Flyttanmälan	14%	17%	20%	3 p.e.

Källa: Guppi

Not 3) En anmälan kan avse flera personer.

Personbevis	2012	2013	2014	2013-2014
Utskrift av personbevis	2 583 958	2 605 621	2 719 779	4,4%
- varav via e-tjänst	-	48/52	47/53	-
- varav via e-tjänst	759 682	921 989	1 121 381	21,6%
- varav via e-tjänst	-	42/58	43/57	-
Andelen personbevis som skrivs ut via e-tjänsten Personbevis	29%	35%	41%	17,8%

Källa: Guppi, Folkbokföringsdatabasen

Not 4) Ny uppgift 2013 med anledning av krav i regleringsbrevet.

Dödsfallsintyg via e-tjänst	2012	2013	2014	2013-2014
Utskrift av dödsfallsintyg	428 477	464 025	454 547	-2,0%

Källa: Guppi

Kontroll inom bosättning	2012	2013	2014	2013-2014
Kontrollärenden <sup>5)</sup>	83 188	90 680	76 980	-15,1%
Bosättningskontroller <sup>6)</sup>	35 059	37 218	33 849	-9,1%
- varav externt initierade <sup>7)</sup>	20 617	27 189	-	-

Källa: Poff, Folke och Guppi

Not 5) Avser avslutade ärenden om fel i folkbokföringsregistret. Ändring avseende 2012 och 2013 beroende på uppdatering av ingivarkoder.

Inklusive insatser.

Not 6) Avslutade ärenden efter utredning. Inklusive insatser.

Not 7) Fr.o.m. 2014 ingår både externt och internt initierade ärenden.

### Nedlagd tid

	2012	2013	2014	2013-2014
Operativ tid region (dagar <sup>8)</sup> )	97 693	95 501	96 877	1,4%
- varav flyttningar	26 068	23 620	22 777	-3,6%
- varav invandringar	15 208	15 557	17 352	11,5%
- varav bosättningskontroller	13 680	20 010	19 929	-0,4%
- varav övrigt <sup>9)</sup>	42 737	36 314	36 819	1,4%

Källa: Agresso och Poff

Not 8) Uppgifter exkl. ofördelad tid och frånvaro.

Not 9) Övrigt innehåller ett stort antal ärendetyper t.ex. namnämde, födelse och dödsfall.

## Folkbokföring

### Verksamhetens intäkter och kostnader<sup>10)</sup>

	2012	2013	2014	2013-2014
Intäkter av anslag (tkr)	847 831	767 317	782 634	2,0%
Övriga intäkter (tkr)	19 902	19 204	20 467	6,6%
Kostnader (tkr)	867 733	786 521	803 101	2,1%

Källa: Agresso

Not 10) Beloppen för 2012 är inte jämförbara med 2013 och 2014. Beloppen för 2013 är omräknade jämfört med årsredovisningen 2013. Anledningen är en ny beräkningsmodell, se Upplysningar om resultatredovisningen.

### Styckkostnader<sup>10)11)</sup>

	2012	2013	2014	2013-2014
Kostnad per avslutat folkbokföringsärende	284	257	255	-0,6%
Kostnad per invånare <sup>12)</sup>	91	82	82	1,0%

Källa: Agresso, Guppi och SCB

Not 10) Beloppen för 2012 är inte jämförbara med 2013 och 2014. Beloppen för 2013 är omräknade jämfört med årsredovisningen 2013. Anledningen är en ny beräkningsmodell, se Upplysningar om resultatredovisningen.

Not 11) Inkl. projektet Läget 2012.

Not 12) Folkmängd i Sverige enligt Statistiska centralbyrån per den 30 november för respektive år, 2012: 9 551 781 personer, 2013 9 639 741 personer och 2014: 9 743 087.

## Produktivitet

	2012	2013	2014	2013-2014
Avslutade folkbokföringsärenden per dag <sup>13)</sup>	30,7	32,0	32,5	1,3%
- varav flyttningar	54,1	61,0	65,0	6,6%
- varav invandringar	6,5	6,7	6,7	-0,2%
- varav bosättningskontroller	6,1	4,5	3,9	-14,8%

Källa: Agresso, Guppi och Poff

Not 13) Beräknas som antal avslutade folkbokföringsärenden exkl. Läget delat med operativ tid region.

Not 14) Uppgifter om bosättningskontrollerna omfattar fr.o.m. 2014 både externa och interna impulser. Värdena från 2012 och 2013 har därför räknats om för att bli jämförbara med 2014.

## Ärendebalanser

	2012	2013	2014	2013-2014
Kontrollärenden <sup>14)</sup>	-	13 657	17 677	29,4%

Källa: Poff

Not 14) Det saknas uppgifter för 2012.

## Utfall för folkbokföring i jämförelse med våra interna målsättningar

	2012	2013	2014	2013-2014
<i>"Registerkvaliteten är hög"</i>				
- Andelen internt och externt initierade impulser om felaktiga uppgifter i folkbokföringen som är handlagda inom 90 dagar (målvärde: 90 procent).	39%	55%	72%	17 p.e.
<i>"Genomströmningstiderna är korta"</i>				
- Andelen ärenden som är handlagda inom sex dagar (målvärde: 70 procent) <sup>15)</sup>	61%	64%	63%	-1 p.e.
- Andelen ärenden som är handlagda inom 30 dagar (målvärde: 90 procent) <sup>16)</sup>	85%	86%	85%	-1 p.e.

Källa: Guppi

Not 15) Avser samtliga ärenden

Not 16) Avser samtliga ärenden.

## Folkbokföring

### Övriga uppgifter

	2012	2013	2014	2013-2014
Andelen bosättningskontroller per invånare. <sup>17)</sup>	0,36%	0,39%	0,35%	-0,04 p.e.
Andel utredningar av externt och internt initierade impulser om felaktiga uppgifter ska uppgå till minst 60 procent.	42%	41%	44%	3 p.e.
Andelen initierade utredningar om bosättning som leder till en ändrad uppgift i folkbokföringsregistret ska nå träffsäkerhet på minst 80 procent.	80%	82%	83%	1 p.e.

Källa: Poff, Folke och Guppi

Not 17) Folkmängd i Sverige enligt Statistiska centralbyrån per den 30 november för respektive år, 2012: 9 551 781 personer, 2013: 9 639 741 personer och 2014: 9 743 087.



## Fastighetstaxering

Fastighetstaxering av olika fastighetstyper sker enligt ett rullande schema. 2014 års förenklade fastighetstaxering avsåg alla lantbruksfastigheter.

### Volym

Prestationer	2011	2012	2013	2014	2011-2014
Grundbeslut allmän/förenklad fastighetstaxering	376 254	2 369 736	384 099	381 757	1,5%
Grundbeslut särskild fastighetstaxering	86 808	43 955	73 143	61 638	-29,0%

Källa: fastighetstaxeringsregistret

Inlämnade deklARATIONER	2011 <sup>1)</sup>	2012	2013	2014	2011-2014
LantbruksdeklARATIONER	65 087	-	-	76 368	17,3%
- varav lämnade på papper	-	-	-	60 577	-
- varav lämnade via e-tjänst	-	-	-	15 791	-
- andel lämnade via e-tjänst som hanteras manuellt	-	-	-	48%	-

Källa: fastighetstaxeringsregistret

Not 1) För 2011 togs det inte fram några uppgifter om vilka som kom via e-tjänst resp. papper

Fastställda deklARATIONER	2011	2012	2013	2014	2011-2014
LantbruksdeklARATIONER	72 671	-	-	83 027	14,3%
- varav maskinellt fastställda	16 826	-	-	30 472	81,1%
- andel maskinellt fastställda	23%	-	-	37%	60,9%
- varav manuellt fastställda	55 845	-	-	52 555	-5,9%
- andel manuellt fastställda	77%	-	-	63%	-18,2%

Källa: fastighetstaxeringsregistret

Ärendebalanser	2012	2013	2014	2013-2014
Omprövningar	1 625	2 551	1 266	-50,4%
Obligatoriska omprövningar	307	361	174	-51,8%

Källa: Guppi

### Genomströmningstid

	2012	2013	2014	2013-2014
- Omprövningar på fastighetsägarens initiativ, som är klara inom en månad, är minst 60 procent.	50%	39%	47%	8 p.e.
- Omprövningar på fastighetsägarens initiativ, som är klara inom två månader, är minst 80 procent.	71%	60%	64%	4 p.e.
- Obligatoriska omprövningar, som är klara inom en månad, är minst 50 procent.	24%	11%	6%	-5 p.e.
- Obligatoriska omprövningar, som är klara inom tre månader, är minst 90 procent.	67%	29%	11%	-18 p.e.

Källa: Guppi

### Nedlagd tid

	2011	2012	2013	2014	2011-2014
Operativ tid region (dagar) <sup>2)</sup>	24 353	26 469	25 695	24 715	1,5%

Källa: Agresso och Guppi

Not 2) Uppgifter exkl. ofördelad tid och frånvaro.

## Fastighetstaxering

### Verksamhetens intäkter och kostnader<sup>3)</sup>

	2011	2012	2013	2014	2011-2014
Intäkter av anslag (tkr)	209 052	181 846	185 426	200 101	-4,3%
Övriga intäkter (tkr)	330	277	281	179	-45,8%
Kostnader (tkr)	209 382	182 123	185 708	200 280	-4,3%

Källa: Agresso

Not 3) Beloppen för 2011 och 2012 är inte jämförbara med 2013 och 2014. Beloppen för 2013 är omräknade jämfört med årsredovisningen 2013. Anledningen är en ny beräkningsmodell, se Upplysningar om resultatredovisningen.

### Styckkostnader<sup>4)</sup>

	2011	2012	2013	2014
Kostnad per grundbeslut (kr) <sup>5)</sup>	452	75	406	452

Källa: Agresso, Guppi och fastighetstaxeringsregistret

Not 4) Beloppen för 2011 och 2012 är inte jämförbara med 2013 och 2014. Beloppen för 2013 är omräknade jämfört med årsredovisningen 2013. Anledningen är en ny beräkningsmodell, se Upplysningar om resultatredovisningen.

Not 5) Jämförelse av styckkostnaden med de två närmaste föregående åren 2012 och 2013 är inte möjlig då antalet grundbeslut avser olika taxeringsenheter på grund av det rullande taxeringsschemat.

### Produktivitet

	2011	2012	2013	2014	2011-2014
Grundbeslut per dag	19	91	18	18	-5,6%

Källa: Agresso och Guppi

### Utfall för fastighetstaxering i jämförelse med våra interna målsättningar

	2011	2012	2013	2014	2011-2014
"Andel som lämnar småhusdeklarationer eller ändrar taxeringsförslag via internet (målvärde: 50 procent <sup>6)7)</sup> "	-	-	-	33%	-
"Andel ändringar i taxeringsförslagen vid småhustaxeringen som beror på brister i våra register (målvärde: högst tre procent)."	3,6%	-	-	3,5%	-0,1 p.e.

Källa: fastighetstaxeringsregistret

Not 6) För 2011 togs det inte fram några uppgifter om vilka som kom via e-tjänst resp. papper.

Not 7) Inkomna småhusdeklarationer t.o.m. den 31 december. Fastighetstaxeringen avslutas i juni året därpå.

## Bouppteckningar

### Volym

Prestationer	2012	2013	2014	2013-2014
Registrerade bouppteckningar	86 538	84 146	81 554	-3,1%

Källa: Guppi

Volym i ärendehandläggning	2012	2013	2014	2013-2014
Avslutade bouppteckningsärenden <sup>1)</sup>	96 486	94 202	91 226	-3,2%

Källa: Guppi

Not 1) I avslutade bouppteckningsärenden ingår dödsboanmälningar från socialtjänsten samt tilläggsbouppteckningar m.m., vilket motsvarar ca 10 000 ärenden per år.

Ärendebalanser	2012	2013	2014	2013-2014
Ärendebalans för bouppteckningsärenden	3 526	4 505	5 841	29,7%

Källa: Guppi

### Nedlagd tid

	2012	2013	2014	2013-2014
Operativ tid region (dagar) <sup>2)</sup>	11 536	11 044	10 683	-3,3%

Källa: Agresso och Guppi

Not 2) Uppgifter exkl. ofördelad tid och frånvaro.

### Verksamhetens intäkter och kostnader<sup>3)</sup>

	2012	2013	2014	2013-2014
Intäkter av anslag (tkr)	58 010	61 459	66 535	8,3%
Övriga intäkter (tkr)	5	1	0	-100,0%
Kostnader (tkr)	58 015	61 460	66 535	8,3%

Källa: Agresso

Not 3) Beloppen för 2012 är inte jämförbara med 2013 och 2014. Beloppen för 2013 är omräknade jämfört med årsredovisningen 2013. Anledningen är en ny beräkningsmodell, se Upplysningar om resultatredovisningen.

### Styckkostnad<sup>4)</sup>

	2012	2013	2014	2013-2014
Kostnad per bouppteckning (kr)	670	730	816	11,7%

Källa: Agresso och Guppi

Not 4) Beloppen för 2012 är inte jämförbara med 2013 och 2014. Beloppen för 2013 är omräknade jämfört med årsredovisningen 2013. Anledningen är en ny beräkningsmodell, se Upplysningar om resultatredovisningen.

### Produktivitet

	2012	2013	2014	2013-2014
Registrerade bouppteckningar per dag <sup>5)</sup>	7,5	7,6	7,6	0,2%

Källa: Agresso och Guppi

Not 5) Beräknas som antal registrerade bouppteckningar delat med operativ tid region.

### Övriga uppgifter

	2012	2013	2014 <sup>6)</sup>	2013-2014
Andel bouppteckningsärenden som är registrerade inom fyra veckor.	83%	89%	77%	-12 p.e.
Andel bouppteckningsärenden som är registrerade inom nio veckor.	98%	98%	98%	oförändrad

Källa: Guppi

Not 6) På grund av nytt verksamhetssystem omfattar genomströmningstiderna endast perioden 1 januari - 17 december 2014.

## Äktenskapsregistret

### Volym

Prestationer	2012	2013	2014	2013-2014
Registrerade ärenden <sup>1) 2)</sup>	24 469	28 102	27 590	-1,8%

Källa: Doris

Not 1) Avser gåva mellan makar, äktenskapsförord, anmälan om bodelning och bodelningshandling.

Not 2) Skatteverket tog över arbetsuppgiften från domstolarna och Statistiska centralbyrån den 1 oktober 2011.

### Genomströmningstid

	2012	2013	2014	2013-2014
Andel registrerade ärenden inom 2 veckor		42%	63%	21 p.e.
Andel registrerade ärenden inom 3 veckor		78%	88%	10 p.e.

Källa: Guppi

### Nedlagd tid

	2012	2013	2014	2013-2014
Operativ tid region (dagar <sup>3)</sup> )	1 955	1 415	1 280	-9,5%

Källa: Agresso och Guppi

Not 3) Uppgifter exkl. ofördelad tid och frånvaro.

### Verksamhetens intäkter och kostnader<sup>4)</sup>

	2012	2013	2014	2013-2014
Intäkter av anslag (tkr)	13 170	8 500	9 465	11,4%
Övriga intäkter (tkr)	0	7	0	-100,0%
Kostnader (tkr)	13 170	8 508	9 465	11,2%

Källa: Agresso

Not 4) Beloppen för 2012 är inte jämförbara med 2013 och 2014. Beloppen för 2013 är omräknade jämfört med årsredovisningen 2013. Anledningen är en ny beräkningsmodell, se Upplysningar om resultatredovisningen.

### Styckkostnad<sup>4)</sup>

	2012	2013	2014	2013-2014
Kostnad per registrerat ärende (kr)	538	303	343	13,3%

Källa: Agresso, Guppi och Doris

Not 4) Beloppen för 2012 är inte jämförbara med 2013 och 2014. Beloppen för 2013 är omräknade jämfört med årsredovisningen 2013. Anledningen är en ny beräkningsmodell, se Upplysningar om resultatredovisningen.

### Produktivitet

	2012	2013	2014	2013-2014
Registrerade ärenden per dag <sup>5)</sup>	12,5	19,9	21,6	8,5%

Källa: Agresso, Guppi och Doris

Not 5) Beräknas som registrerade ärenden delat med operativ tid region.

## Utfärda id-kort

### Volymer

Ansökningar	2012	2013	2014	2013-2014
Ansökningar om id-kort	98 499	107 336	118 241	10,2%
- fördelning kvinnor/män	52/48	51/49	48/52	-
Avslutade ärenden	95 958	102 743	116 416	13,3%
Avslag på ansökan om id-kort	593	543	708	30,4%

Källa: Guppi och Ida

Prestationer	2012	2013	2014	2013-2014
Utfärdade id-kort	94 947	99 672	114 292	14,7%

Källa: Guppi

### Nedlagd tid

	2012	2013	2014	2013-2014
Operativ tid region (dagar) <sup>1) 2)</sup>	8 423	8 607	8 959	4,1%

Källa: Agresso och Guppi

Not 1) Redovisad tid avser tid som redovisats på servicekontor där Skatteverket är huvudman samt tid på id-kontrollsektionen. Däremot är nedlagd tid på servicekontor där Försäkringskassan är huvudman inte medräknad.

Not 2) Uppgifter exkl. ofördelad tid och frånvaro.

### Genomströmningstid

	2012	2013	2014	2013-2014
Andelen id-kortsärenden handlagda inom två veckor	82%	75%	81%	6 p.e.
Andelen ärenden på id-kontrollsektionen som blir handlagda inom sex veckor. <sup>3)</sup>	86%	71%	79%	8 p.e.

Källa: Guppi

Not 3) Avser beviljade och avslagna ansökningar om id-kort.

### Ärendebalanser

	2012	2013	2014	2013-2014
Ärendebalans	2 391	4 349	3 879	-10,8%

Källa: Guppi

### Verksamhetens intäkter och kostnader<sup>4)</sup>

	2012	2013	2014	2013-2014
Intäkter av anslag (tkr)	41 462	48 014	33 216	-30,8%
Övriga intäkter (tkr)	40 221	42 835	47 889	11,8%
Materialkostnader (tkr) <sup>5)</sup>	35 295	35 115	25 110	-28,5%
Övriga kostnader (tkr)	46 388	55 734	55 995	0,5%

Källa: Agresso

Not 4) Beloppen för 2012 är inte jämförbara med 2013 och 2014. Beloppen för 2013 är omräknade jämfört med årsredovisningen 2013. Anledningen är en ny beräkningsmodell, se Upplýsingar om resultatredovisningen.

Not 5) Id-kortsverksamheten har betydande inköpskostnader. För att åskådliggöra detta redovisas direkta inköpskostnader för bl.a. kortstammar separat i sammanställningen.

### Styckkostnad<sup>4)</sup>

	2012	2013	2014	2013-2014
Kostnad per utfärdat id-kort (kr) <sup>6)</sup>	860	911	710	-22,1%

Källa: Agresso och Guppi

Not 4) Beloppen för 2012 är inte jämförbara med 2013 och 2014. Beloppen för 2013 är omräknade jämfört med årsredovisningen 2013. Anledningen är en ny beräkningsmodell, se Upplýsingar om resultatredovisningen.

Not 6) Beräknas som summa materialkostnader och övriga kostnader delat med antal utfärdade id-kort.

## Utfärda id-kort

### Produktivitet

	2012	2013	2014	2013-2014
Avslutade id-kort per dag <sup>7)</sup>	11,4	11,9	13,0	8,9%

Källa: Guppi

Not 7) Beräknas som antal avslutade id-kortsärenden delat med operativ tid region.

**SPAR**

## Volymer

<b>Kontrolländamål<sup>1)</sup></b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
Avtalade online-tjänster	-	900	920
Avtalade aviseringstjänster <sup>2)</sup>	-	300	330

Källa: sparregistret

Not 1) Tjänsten Kontrolländamål togs i drift under våren 2013.

Not 2) Det finns kunder som använder både online- och aviseringstjänster.

<b>Urvalsändamål<sup>3)</sup></b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
Urvalsuppdrag	3 980	3 330	2 990

Källa: sparregistret

Not 3) Tjänsten Urvalsändamål togs i drift 2012.

<b>Leveranser</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
Levererade adressposter kontrolländamål		103 516 000	128 996 000
- varav online	-	17 120 000	23 782 000
- varav aviseringar	-	86 396 000	105 214 000
Levererade adressposter urvalsändamål	51 587 000	66 857 000	51 760 000

Källa: Statens personadressregister



## Kompetensförsörjning

### Uppgifter om anställda

Uppgifterna om anställda avser i de flesta fall utgången av respektive år. Snittvärden markeras med kursiv stil.

<b>Tillsvidareanställda</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
Tillsvidareanställda	10 463	10 371	10 492
- varav skatteregioner	8 502	8 387	8 489
- varav huvudkontoret	1 961	1 984	2 003
- varav andel kvinnor	66,0%	66,1%	66,0%
- varav andel män	34,0%	33,9%	34,0%
<i>Tillsvidareanställda i snitt</i>	<i>10 400</i>	<i>10 468</i>	<i>10 385</i>
<b>Tidsbegränsat anställda</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
Tidsbegränsat anställda	426	200	215
- varav andel kvinnor	73,7%	70,0%	67,0%
- varav andel män	26,3%	30,0%	33,0%
<i>Tidsbegränsat anställda i snitt</i>	<i>445</i>	<i>305</i>	<i>264</i>
<b>Alla anställda</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
<i>Alla anställda i snitt</i>	<i>10 845</i>	<i>10 773</i>	<i>10 649</i>
<b>Årsarbetskrafter</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
Årsarbetskrafter	9 925	9 525	9 665
- varav skatteregioner	8 030	7 632	7 779
- varav huvudkontoret	1 895	1 893	1 886
- varav tillsvidareanställda	9 512	9 332	9 459
- varav tidsbegränsat anställda	413	193	206
<i>Årsarbetskrafter i snitt</i>	<i>9 849</i>	<i>9 705</i>	<i>9 589</i>
<b>Delpensioner</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
Anställda med delpension	457	288	237
- varav andel kvinnor	66,7%	68,8%	70,5%
- varav andel män	33,3%	31,2%	29,5%
<b>Föräldraledigheter</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
Föräldralediga medarbetare	279	304	322
- varav andel kvinnor	88,2%	87,8%	88,5%
- varav andel män	11,8%	12,2%	11,5%
Föräldralediga medarbetare på heltid	163	178	191
- varav andel kvinnor	95,1%	92,1%	90,6%
- varav andel män	4,9%	7,9%	9,4%
Föräldralediga medarbetare på deltid	116	126	131
- varav andel kvinnor	78,4%	81,7%	85,5%
- varav andel män	21,6%	18,3%	14,5%
<b>Chefer</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
Chefer	635	639	633
- varav andel kvinnor	58,0%	60,3%	60,3%
- varav andel män	42,0%	39,7%	39,7%

## Kompetensförsörjning

<b>Externa rekryteringar och avgångar, tillsvidareanställda</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
Externa rekryteringar	870	483	668
Externa avgångar (andel)	894 (8,7%)	769 (7,3%)	734 (7,1%)
- varav pension	376	476	384

<b>Alder</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
Snittålder	46,7	46,6	46,1
- kvinnor	46,6	46,4	45,9
- män	47,0	47,0	46,5
Genomsnittlig pensionsålder	64,7	64,6	64,9
- kvinnor	64,6	64,5	64,9
- män	65,0	64,8	65,1

<b>Anställningstid och utbildning</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
Andel tillsvidareanställda med anställningstid längst fem år	23,5%	27,9%	30,5%
- andel bland kvinnor	23,6%	28,2%	30,8%
- andel bland män	23,3%	27,1%	30,1%
Andel tillsvidareanställda med akademisk utbildning om tre år eller mer	54,4%	62,0%	64,1%
- andel bland kvinnor	48,7%	57,8%	60,1%
- andel bland män	65,7%	70,4%	71,8%

<b>Sjukfrånvaro</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
Sjukfrånvaro	3,3%	3,8%	4,0%
- kvinnor	4,0%	4,6%	4,9%
- män	2,1%	2,3%	2,4%
Regional skillnad	2,3-4,1%	2,7-4,7%	2,9-5,2%
Långtidssjukfrånvaro	1,4%	1,8%	2,0%
- kvinnor	1,8%	2,3%	2,6%
- män	0,8%	0,9%	1,0%
Korttidssjukfrånvaro	1,5%	1,5%	1,5%
- kvinnor	1,7%	1,8%	1,7%
- män	1,1%	1,1%	1,1%

Källa: Skatteverkets HR månadsrapporter

## Finansiell redovisning 19

**19.1 RESULTATRÄKNING (tkr)**

	Not	2014-01-01- 2014-12-31	2013-01-01- 2013-12-31
<b>Verksamhetens intäkter</b>			
Intäkter av anslag		6 939 329	6 907 597
Intäkter av avgifter och andra ersättningar	1	1 008 072	1 069 952
Intäkter av bidrag	2	20 464	24 960
Finansiella intäkter	3	3 143	5 138
<b>Summa intäkter</b>		<b>7 971 007</b>	<b>8 007 647</b>
<b>Verksamhetens kostnader</b>			
Kostnader för personal	4	-5 683 364	-5 627 587
Kostnader för lokaler	5	-479 357	-548 104
Övriga driftkostnader	6	-1 504 767	-1 535 076
Finansiella kostnader	7	-4 740	-8 139
Avskrivningar och nedskrivningar	12-13	-265 735	-305 703
<b>Summa kostnader</b>		<b>-7 937 963</b>	<b>-8 024 610</b>
<b>Verksamhetsutfall</b>		<b>33 044</b>	<b>-16 962</b>
<b>Uppbördsverksamhet</b>			
Intäkter av avgifter m.m. som inte disponeras	8	1 948 225	2 294 299
Skatteintäkter m.m.	9	881 840 861	858 808 582
Medel som tillförts statens budget från uppbördsverksamhet		-881 868 369	-852 126 194
<b>Saldo uppbördsverksamhet</b>		<b>1 920 717</b>	<b>8 976 687</b>
<b>Transfereringar</b>			
Medel som erhållits från statens budget för finansiering av bidrag		106 916 291	98 225 754
Medel som erhållits från myndigheter för finansiering av bidrag		0	126
Lämnade bidrag	10	-106 647 457	-98 225 880
<b>Saldo transfereringar</b>		<b>268 835</b>	<b>0</b>
<b>Årets kapitalförändring</b>	11	<b>2 222 595</b>	<b>8 959 725</b>

## 19.2 BALANSRÄKNING (tkr)

	Not	2014-12-31	2013-12-31
<b>TILLGÅNGAR</b>			
<b>Immateriella anläggningstillgångar</b>	<b>12</b>		
Balanserade utgifter för utveckling		481 271	499 209
Rättigheter och andra immateriella anläggningstillgångar		18 993	20 341
<b>Summa immateriella anläggningstillgångar</b>		<b>500 265</b>	<b>519 549</b>
<b>Materiella anläggningstillgångar</b>	<b>13</b>		
Förbättringsutgifter på annans fastighet		69 078	79 598
Maskiner, inventarier, installationer m.m.		261 315	261 775
<b>Summa materiella anläggningstillgångar</b>		<b>330 393</b>	<b>341 372</b>
<b>Kortfristiga fordringar</b>			
Kundfordringar		20 216	18 312
Fordringar hos andra myndigheter	<b>14</b>	442 841	502 017
Uppbördsfordringar	<b>15</b>	47 922 678	54 803 050
Övriga kortfristiga fordringar	<b>16</b>	4 969 496	1 439
<b>Summa kortfristiga fordringar</b>		<b>53 355 231</b>	<b>55 324 819</b>
<b>Periodavgränsningsposter</b>	<b>17</b>		
Förutbetalda kostnader		431 455	143 731
Upplupna bidragsintäkter		1 947	998
Övriga upplupna intäkter		1 479	6 670
<b>Summa periodavgränsningsposter</b>		<b>434 881</b>	<b>151 399</b>
<b>Avräkning med statsverket</b>			
Avräkning med statsverket	<b>18</b>	264 206	-134 660
<b>Kassa och bank</b>	<b>19</b>		
Behållning räntekonto i Riksgälden		791 439	617 411
Kassa och bank		66 418	17 694
<b>Summa kassa och bank</b>		<b>857 857</b>	<b>635 105</b>
<b>SUMMA TILLGÅNGAR</b>		<b>55 742 833</b>	<b>56 837 584</b>
<b>KAPITAL OCH SKULDER</b>			
<b>Myndighetskapital</b>			
Statskapital	<b>20</b>	1 996	200
Balanserad kapitalförändring	<b>21</b>	25 493 103	16 533 378
Kapitalförändring enligt resultaträkningen	<b>11</b>	2 222 595	8 959 725
<b>Summa myndighetskapital</b>	<b>22</b>	<b>27 717 694</b>	<b>25 493 303</b>
<b>Avsättningar</b>			
Avsättningar för pensioner och liknande förpliktelser	<b>23</b>	25 434	24 569
Övriga avsättningar	<b>24</b>	73 380	69 710
<b>Summa avsättningar</b>		<b>98 814</b>	<b>94 278</b>

**BALANSRÄKNING (tkr)**

	Not	2014-12-31	2013-12-31
<b>Skulder m.m.</b>			
Lån i Riksgälden	25	699 408	634 457
Övriga krediter i Riksgälden	26	92 512	159 850
Kortfristiga skulder till andra myndigheter	27	806 854	347 562
Leverantörsskulder		216 027	233 677
Övriga kortfristiga skulder	28	89 089	7 308 012
Övriga skulder skatteuppbörd	29	25 510 529	22 072 220
Depositioner	30	16 281	9 404
<b>Summa skulder m.m.</b>		<b>27 430 700</b>	<b>30 765 183</b>
<b>Periodavgränsningsposter</b>	31		
Upplupna kostnader		488 339	481 784
Oförbrukade bidrag		255	2 650
Övriga förutbetalda intäkter		7 030	385
<b>Summa periodavgränsningsposter</b>		<b>495 625</b>	<b>484 819</b>
<b>SUMMA KAPITAL OCH SKULDER</b>		<b>55 742 833</b>	<b>56 837 584</b>
<b>Ansvarsförbindelser</b>			
Övriga ansvarsförbindelser	32	1 180	680
<b>Summa ansvarsförbindelser</b>		<b>1 180</b>	<b>680</b>

### 19.3 ANSLAGSREDOVISNING (tkr)

Redovisning mot anslag  
2014-01-01--2014-12-31

Utgiftsområde (UO)/anslag a = ramanslag ap = anslagspost	Ingående överförings belopp	Arets tilldelning enligt regleringsbrev	Omdisp. anslags belopp	Indragning	Totalt disponibelt belopp	Utgående överförings belopp	Not
<b>UO3 1:1 Skatteverket</b>							
ap. 1 Skatteverket, a	132 272	7 042 240		-361	7 174 151	-6 969 607	33
<b>UO17 9:2 Stöd till trossamfund</b>							
ap. 2 Stöd till trossamfund, a		2 899			2 899	-2 899	0
<b>UO22 1:11 Trängselskatt i Stockholm: adm.kostnader</b>							
ap. 2 Trängselskatt; adm. del till Skatteverket, a	6 501	11 600	-6 501		11 600	-7 775	34
<b>UO22 1:14 Trängselskatt i Göteborg: adm.kostnader</b>							
ap. 3 Trängselskatt i Göteborg - del till Skatteverket, a	-1 043	7 000	6 043		12 000	-10 390	35
<b>UO22 2:6 Gemensamma e-förvaltningsprojekt av strategisk betydelse</b>							
ap. 3 E-legitimationsnämnden del till Skatteverket, a	17	10 000			10 017	-9 872	145
<b>UO25 1:1 Kommunalekonomisk utjämning</b>							
ap. 1 Kommunalekonomisk utjämning kommuner, a	0	64 231 239			64 231 239	-64 231 239	36
ap. 2 Kommunalekonomisk utjämning landsting, a	-2	25 897 181			25 897 179	-25 897 179	37
<b>Summa 1:1 Kommunalekonomisk utjämning</b>	<b>-2</b>	<b>90 128 420</b>			<b>90 128 418</b>	<b>-90 128 418</b>	<b>0</b>
<b>UO25 1:2 Statligt utjämningsbidrag för LSS- kostnader (lag om stöd och service till vissa funktionshindrade)</b>							
ap. 1 Statligt utjämningsbidrag för LSS-kostnader, a	12	3 465 329		-12	3 465 329	-3 465 329	38
<b>UO25 1:3 Bidrag till organisationer inom det kommunalekonomiska området</b>							
ap. 1 Bidrag till Rådet för kommunal redovisning, a		1 400			1 400	-1 400	0
ap. 2 Bidrag till Rådet för främjande av kommunala analyser, a		3 950			3 950	-3 950	0
<b>Summa 1:3 Bidrag till organisationer inom det kommunalekonomiska området</b>		<b>5 350</b>			<b>5 350</b>	<b>-5 350</b>	<b>0</b>
<b>UO27 1:1 Avgiften till Europeiska gemenskapen</b>							
ap. 7 Mervärdesskattebaserad avgift, a	-29	5 105 714			5 105 685	-5 251 622	39
<b>SUMMA</b>	<b>137 728</b>	<b>105 778 552</b>	<b>-458</b>	<b>-373</b>	<b>105 915 449</b>	<b>-105 851 260</b>	<b>64 188</b>
<b>Avslutade anslag</b>							
<b>SUMMA TOTAL</b>	<b>137 728</b>	<b>105 778 552</b>	<b>-458</b>	<b>-373</b>	<b>105 915 449</b>	<b>-105 851 260</b>	<b>64 188</b>



## KOMMENTARER TILL ANSLAGSREDOVISNINGEN

**UO3 1:1 Skatteverket ap. 1 Skatteverket**

Årets tilldelning enligt regeringsbeslut I 17, 2013-12-12; 7 042 240 tkr.  
Anslagsbehållning som disponeras 2014 enligt regeringsbeslut I 17, 2013-12-12 är 3 procent.  
Ingående överföringsbelopp uppgår till 132 272 tkr.  
Indrag av anslagsbelopp enligt regeringsbeslut I 20, 2014-12-11 -361 tkr (7 042 240-361) 7 041 879 tkr.  
Anslagskredit enligt regeringsbeslut I 20, 2014-12-11; 211 267 tkr.

**UO17 9:2 ap. 2 Stöd till trossamfund**

Årets tilldelning enligt regeringsbeslut IV:16, 2013-12-19; 2 899 tkr.

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

Årets tilldelning enligt regeringsbeslut III 9, 2013-12-19; 11 600 tkr.  
Ingående överföringsbelopp uppgår till 6 501 tkr. Omdisponerat anslagsbelopp -6 501 tkr.  
Anslagskredit enligt regeringsbeslut III 9, 2013-12-19; 348 tkr.

**UO22 1:14 ap.3 Trängselskatt i Göteborg, Adm - del till Skatteverket**

Årets tilldelning enligt regeringsbeslut III 4, 2013-12-19; 7 000 tkr.  
Ändrad årets tilldelning enligt regeringsbeslut III 5, 2014-09-11; 7 000+5 000) 12 000 tkr. Ingående anslagsbelopp uppgår till -1 043 tkr, omdisponerat belopp motsvarar 1 043 tkr.  
Anslagskredit enligt regeringsbeslut III 4, 2013-12-19; 210 tkr.

**UO22 2:6 ap. 3 Gemensamma e-förvaltningsprojekt av strategisk betydelse**

Årets tilldelning enligt regeringsbeslut II 5, 2013-12-20; 10 000 tkr.  
Ingående överföringsbelopp uppgår till 17 tkr. Anslagskredit enligt regeringsbeslut II 5, 2013-12-20; 300 tkr.

**UO25 1:1 Kommunalekonomisk utjämning**

ap. 1 Kommunalekonomisk utjämning kommuner. Årets tilldelning enligt regeringsbeslut II 7, 2013-12-12; 64 231 239 tkr.  
Anslagskredit enligt regeringsbeslut II 7, 2013-12-12; 18 116 tkr.  
ap. 2 Kommunalekonomisk utjämning landsting. Årets tilldelning enligt

regeringsbeslut II 7, 2013-12-12; 25 897 181 tkr. Ingående överföringsbelopp uppgår till -2 tkr.  
Anslagskredit enligt regeringsbeslut II 7, 2013-12-12; 8 923 tkr.

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

Årets tilldelning enligt regeringsbeslut II 7, 2013-12-12; 3 462 213 tkr.  
Ändrad årets tilldelning enligt regeringsbeslut II 2, 2014-12-19; (3 462 213 tkr + 3 116 tkr) 3 465 329 tkr.  
Ingående överföringsbelopp uppgår till 12 tkr. Indragning motsvarar -12 tkr.  
Anslagskredit enligt regeringsbeslut II 7, 2013-12-12; 103 866 tkr.

**UO25 1:3 Bidrag till organisationer inom det kommunalekonomiska området**

ap. 1 Bidrag till Rådet för kommunal redovisning. Årets tilldelning enligt regeringsbeslut II 7, 2013-12-12; 1 400 tkr.  
ap. 2 Bidrag till Rådet för främjande av kommunala analyser. Årets tilldelning enligt regeringsbeslut II 7, 2013-12-12; 3 950 tkr.

**UO27 1:1 Avgiften till Europeiska gemenskapen ap. 7**

**Mervärdesskattebaserad avgift**  
Ingående överföringsbelopp uppgår till -29 tkr.  
Årets tilldelning enligt regeringsbeslut I 2, 2013-12-19; 5 105 714 tkr.  
Anslagskredit enligt regeringsbeslut I 2, 2013-12-19; 510 571 tkr.  
Ändrad anslagskredit enligt regeringsbeslut I 3, 2014-11-27; 155 571 tkr.

## FINANSIELLA VILLKOR I ANSLAGSREDOVISNINGEN (tkr)

Anslag	Villkor	Finansiellt villkor	2014-01-01-2014-12-31	Kommentar till utfall
UO3 1:1 ap. 1 Skatteverket	Från anslaget betalas ersättningsbelopp enligt 43 kap. skatteförfarandelagen (2011:1244) om ersättning för kostnader för ombud, biträde eller utredning samt kostnader för skiljemannaförfarande enligt lagen (1999:1211) om konvention om undanröjande av dubbelbeskattning vid justering av inkomst mellan företag i intressegemenskap. Ersättningsbelopp om högst 30 000 000 kronor får belasta anslaget.	30 000	24 828	

**ANSLAGSREDOVISNING, (tkr)**

## Redovisning mot inkomstittel

INKOMSTITTEL		2014-01-01- 2014-12-31	2013-01-01- 2013-12-31
<b>9111</b>	<b>Fysiska personers inkomstskatt</b>		
9111 111	Preliminär skatt inbetald från utländsk stat	89 022	94 304
9111 121-26	Debiterad källskatt	582 695 856	572 264 534
9111 141-44	Debiterad preliminär skatt	22 907 649	23 226 372
9111 162	Särskild inkomstskatt till utlandsbosatta, netto	-46 630	-40 458
9111 211-242	Debiterad slutlig skatt	18 437 570	12 171 427
	<b>Summa inkomstskatt fysiska personer</b>	<b>624 083 466</b>	<b>607 716 179</b>
<b>9121</b>	<b>Juridiska personers inkomstskatt</b>		
9121 111	Avkastningsskatt på individuellt pensionssparande	177 882	272 611
9121 141-44	Debiterad preliminär skatt	153 677 769	152 041 452
9121 211-242	Debiterad slutlig skatt	-2 703 932	10 573 048
	<b>Summa inkomstskatt juridiska personer</b>	<b>151 151 719</b>	<b>162 887 111</b>
9123 011	Beskattning av tjänstegruppliv	666 705	703 770
	<b>Summa beskattning av tjänstegruppliv</b>	<b>666 705</b>	<b>703 770</b>
<b>9131</b>	<b>Ofördelbara inkomstskatter</b>		
9131 021	Ofördelbara inkomstskatter	5 344	686
9131 023	Särskild inkomstskatt utländska artister	0	-535
9131 052	Ackord och skuldsanering	34 410	48 144
9131 061-071	Fysiska/Juridiska personer, tillkommande skatt före 1998	-9 968	-9 088
9131 081	Inkomstskatt från Danmark, pendlare	897 564	913 891
9131 082	Inkomstskatt till Danmark, pendlare	-150 219	-136 314
	<b>Summa ofördelbara inkomstskatter</b>	<b>777 130</b>	<b>816 783</b>
<b>9140</b>	<b>Övriga inkomstskatter</b>		
9141 012, 021	Kupongskatt och skatt på ränta på skogskontomedel	4 112 255	3 982 927
9144 011	Lotteriskatt	1 308 443	1 302 676
	<b>Summa övriga inkomstskatter</b>	<b>5 420 698</b>	<b>5 285 603</b>
9299 013-018	Debiterad arbetsgivaravgift	448 568 900	433 339 658
	<b>Summa debiterad arbetsgivaravgift</b>	<b>448 568 900</b>	<b>433 339 658</b>
9331 012	Arvsskatt	1 474	-4 338
	<b>Summa arvsskatt</b>	<b>1 474</b>	<b>-4 338</b>
<b>9411</b>	<b>Mervärdesskatt, netto</b>		
9411 012	Inbetalning mervärdesskatt avseende tidigare år än 1998	27 367	22 209
9411 031-033	Debiterad mervärdesskatt att betala	511 844 322	492 879 468
9411 042-043	Återbetalning till utländska företag, ambassader m.m.	-754 905	-871 570
9411 051-053	Debiterad mervärdesskatt att återfå	-208 719 306	-207 142 064
9411 061	Mervärdesskatt på elektroniska tjänster	97 396	74 645
9411 071	Avräkning ingående mervärdesskatt, staten	-31 793 975	-31 772 190
9411 081	Återbetalning av Öresundsbromoms till utländska företagare	-12 465	-10 203
9411 082	Ers. från Danmark för dansk del av återbet Öresundsbromoms	6 253	4 716
	<b>Summa mervärdesskatt</b>	<b>270 694 685</b>	<b>253 185 012</b>

**ANSLAGSREDOVISNING, (tkr)**

## Redovisning mot inkomstittel

INKOMSTITTEL		2014-01-01- 2014-12-31	2013-01-01- 2013-12-31
	<b>Övriga skatter på varor och tjänster</b>		
9424	Tobaksskatt	11 144 372	11 235 125
9425	Alkoholskatt	12 651 865	12 107 123
9428	Energiskatt	62 203 825	65 449 828
9431	Skatt på termisk effekt i kärnkraftsreaktorer	3 872 857	4 053 888
9435	Särskild skatt mot förurning	50 383	57 088
9436	Skatt på avfall	226 019	68 332
9437	Skatt på bekämpningsmedel och gödsel	59 655	64 771
9452	Skatt på annonser och reklam	228 515	248 596
9454	Skatt på spel	15 280	15 419
9462	Vägavgifter	195 828	199 345
9464	Skatt på trafikförsäkringspremier m.m.	2 800 165	2 761 807
9481 021,31,42	Övriga skatter på varor och tjänster	87 157	10 020
	<b>Summa övriga skatter på varor och tjänster</b>	<b>93 535 920</b>	<b>96 271 340</b>
	<b>9600 Betalningsdifferenser, skattekonto</b>		
9611	Betalningsdifferenser, anstånd, netto	-5 505	50 997
9621	Uppbördsförluster, netto, fysiska personers inkomstskatt	-1 535 108	-2 105 406
9622	Uppbördsförluster, netto, juridiska personers inkomstskatt	-1 682 567	-1 472 858
9623	Uppbördsförluster, netto, arbetsgivaravgifter	-663 275	-758 264
9624	Uppbördsförluster, netto, mervärdesskatt	-1 545 095	-1 654 815
9625	Uppbördsförluster, netto, räntor m.m.	-448 841	-625 270
9631	Betalningsdifferenser, övriga	-7 956 360	-21 645 994
	<b>Summa betalningsdifferenser, skattekonto</b>	<b>-13 836 751</b>	<b>-28 211 610</b>
	<b>9800 Skattetillegg och förseningsavgifter</b>		
9811	Skattetillegg	979 368	1 474 209
9821	Förseningsavgifter	369 973	314 347
	<b>Summa skattetillegg och förseningsavgifter</b>	<b>1 349 341</b>	<b>1 788 556</b>
	<b>2300 Ränteinkomster</b>		
2394	Övriga ränteinkomster	4	5
2397	Räntor på skattekonto m.m. netto	1 939 910	2 286 515
	<b>Summa ränteinkomster</b>	<b>1 939 914</b>	<b>2 286 520</b>
	<b>Offentligrättsliga avgifter</b>		
2511	Ansökningsavgifter	7 553	7 399
2711	Restavgifter och dröjsmålsavgifter	0	-38
2714	Sanktionsavgifter m.m.	0	10
2717	Kontrollavgifter vid särskild skattekontroll	45 314	48 421
	<b>Summa offentligrättsliga avgifter</b>	<b>52 867</b>	<b>55 791</b>
	<b>2811 Övriga inkomster av statens verksamhet</b>		
2811 012	Förhandsbesked	761	386
2811 264	Övriga inkomster av statens verksamhet	297	680
	<b>Summa övriga inkomster av statens verksamhet</b>	<b>1 058</b>	<b>1 066</b>
	<b>SUMMA UPPBÖRD BRUTTO</b>	<b>1 584 407 126</b>	<b>1 536 121 443</b>

**ANSLAGSREDOVISNING, (tkr)**

## Redovisning mot inkomstittel

INKOMSTITTEL		2014-01-01- 2014-12-31	2013-01-01- 2013-12-31
<b>Tillkommer:</b>			
	<b>Utjämningsavgift för LSS-kostnader</b>		
9513	Utjämningsavgift för LSS-kostnader	3 465 329	3 306 109
<b>Summa utjämningsavgift för LSS-kostnader</b>		<b>3 465 329</b>	<b>3 306 109</b>
<b>Avgår:</b>			
	<b>Kompensation för mervärdesskatt till kommuner och landsting</b>		
9512 011-013	Kommuner	-36 841 933	-34 689 863
9512 021-023	Landsting	-16 965 625	-15 712 920
9512 031-032	Kommunalförbund	-649 974	-611 464
<b>Summa kompensation för mervärdesskatt till kommuner och landsting</b>		<b>-54 457 532</b>	<b>-51 014 247</b>
	<b>Utbetalning av kommunalskattemedel</b>		
9111 331	Kommunal begravningsavgift	-152 467	-149 262
9111 315,332	Begravningsavgift, kyrkoavgift, Svenska kyrkan	-16 958 026	-16 105 059
9111 333	Kyrkoavgift, andra samfund	-272 419	-242 382
9111 311-313	Utbetalning till kommuner, kommunal fastighetsavgift	-411 238 945	-402 653 813
9111 321-322	Utbetalning till landsting	-214 889 910	-209 571 438
<b>Summa utbetalt av kommunalskattemedel</b>		<b>-643 511 768</b>	<b>-628 721 953</b>
<b>9700</b>	<b>Nedsättning av skatter</b>		
9711	Nedsättning anställningsstöd	-4	-4
9714	Nedsättning stöd till sjöfart	-1 414 746	-1 482 619
9728	Nedsättning nystartsjobb	-6 612 671	-6 079 672
9729	Nedsättning jämställdhetsbonus	0	-2 863
9731	Nedsättning yrkesintroduktion	-7 366	0
<b>Summa nedsättning av skatter</b>		<b>-8 034 786</b>	<b>-7 565 158</b>
<b>Summa tillkommer/avgår</b>		<b>-702 538 757</b>	<b>-683 995 249</b>
<b>SUMMA UPPBÖRD NETTO</b>		<b>881 868 369</b>	<b>852 126 194</b>

## 19.4 FINANSIERINGSANALYS (tkr)

	Not	2014-01-01- 2014-12-31	2013-01-01- 2013-12-31
<b>DRIFT</b>			
Kostnader	40	-7 646 918	-7 742 101
<b>Finansiering av drift</b>			
Intäkter av anslag		6 939 329	6 907 597
Intäkter av avgifter och andra ersättningar	41	1 006 717	1 067 843
Intäkter av bidrag		20 464	24 960
Övriga intäkter		3 143	5 138
<b>Summa medel som tillförts för finansiering av drift</b>		<b>7 969 652</b>	<b>8 005 538</b>
Minskning (+) av kortfristiga fordringar		42 984	10 116
Ökning (+) av kortfristiga skulder		503 174	-147 152
<b>Kassaflöde från drift</b>		<b>868 893</b>	<b>126 401</b>
<b>INVESTERINGAR</b>			
Investeringar i materiella tillgångar		-82 972	-145 655
Investeringar i immateriella tillgångar		-172 382	-200 120
<b>Summa investeringsutgifter</b>		<b>-255 355</b>	<b>-345 775</b>
<b>Finansiering av investeringar</b>			
Lån från Riksgälden		368 289	260 713
Kreditiv i Riksgälden		-67 339	39 817
Amorteringar		-303 339	-296 788
Försäljning av anläggningstillgångar		2 259	2 386
<b>Summa medel som tillförts för finansiering av investeringar</b>		<b>-130</b>	<b>6 128</b>
Förändring av kortfristiga fordringar och skulder		-101	13 105
<b>Kassaflöde till investeringar</b>		<b>-255 585</b>	<b>-326 541</b>
<b>UPPBÖRDSVERKSAMHET</b>			
Intäkter av avgifter m.m. samt andra intäkter som inte disponeras		1 948 225	2 294 299
Skatteintäkter m.m.		881 840 861	858 808 582
Förändring av kortfristiga fordringar avseende uppbördsverksamhet		1 911 955	-4 185 784
Förändring av kortfristiga skulder avseende uppbördsverksamhet		-3 824 362	-4 775 283
<b>Inbetalningar i uppbördsverksamhet</b>		<b>881 876 680</b>	<b>852 141 813</b>
<b>Medel som tillförts statsbudgeten från uppbördsverksamhet</b>		<b>-881 868 369</b>	<b>-852 126 194</b>
<b>Kassaflöde från uppbördsverksamhet</b>		<b>8 311</b>	<b>15 620</b>

**FINANSIERINGSANALYS (tkr)**

Not	2014-01-01- 2014-12-31	2013-01-01- 2013-12-31
<b>TRANSFERERINGSVERKSAMHET</b>		
Lämnade bidrag	-106 916 291	-98 225 880
<b>Utbetalningar i transfereringsverksamhet</b>	<b>-106 916 291</b>	<b>-98 225 880</b>
<b>Finansiering av transfereringsverksamhet</b>		
Medel som erhållits från statsbudgeten för finansiering av bidrag	106 916 291	98 225 754
Medel som erhållits från andra myndigheter för finansiering av bidrag	0	126
<b>Summa medel som erhållits för finansiering av transfereringsverksamhet</b>	<b>106 916 291</b>	<b>98 225 880</b>
<b>Kassaflöde till transfereringsverksamhet</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>FÖRÄNDRING AV LIKVIDA MEDEL</b>	<b>621 618</b>	<b>-184 521</b>
<b>SPECIFIKATION AV FÖRÄNDRING AV LIKVIDA MEDEL</b>		
Likvida medel vid årets början	500 445	684 965
Ökning (+) av kassa och bank	0	-323
Ökning (+) av tillgodohavanden Riksgälden	222 751	-62 922
Ökning (+) av avräkning med statsverket	398 867	-121 275
<b>Summa förändring av likvida medel</b>	<b>621 618</b>	<b>-184 521</b>
<b>LIKVIDA MEDEL VID ÅRETS SLUT</b>	<b>1 122 063</b>	<b>500 445</b>

## 19.5 Tilläggsupplysningar och noter

### Redovisningsprinciper

#### Allmänt

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

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

#### Ändrade redovisningsprinciper

##### Konkursansökningsavgifter

Skatteverket har 2014 ändrat princip för redovisningen av ansökningsavgifter till tingsrätterna. Avgifterna redovisas direkt mot förvaltningsanslaget i räntebärande flöde. Vid ansökan kostnadsförs avgiften och vid utdelning från konkursen intäktsförs avgiften.

Tidigare hanterades ansökningsavgifterna som ett utlägg. En fordran av avgiften bokfördes mot medel från SCR och i de fall Skatteverket fått utdelning i konkursen bokfördes fordran bort. I samband med del- och helårsbokslut värderades denna fordran och bokades upp som förlust. Kostnaden för förlusten belastade förvaltningsanslaget och en flödesrättning gjordes mellan räntebärande och icke räntebärande flöde.

##### Återkrav av felaktigt utbetald skattereduktion för rot- och rutavdrag

År 2013 var det första året som värdereglering gjordes av fordran avseende återkrav av felaktigt utbetald skattereduktion för rot- och rutavdrag. Specifikation av fordran och värdereglering gjordes av de återkrav som skickats för indrivning till Kronofogden. Procentsatsen för värdereglering baserades på vad som återbetalats de fyra senaste åren ställt mot den utgående fordran. Efter ett gemensamt ställningstagande för Skatteverket och Kronofogden återkallades i början av 2014 samtliga återkravsärenden från Kronofogden på grund av att de inte ansågs ha vunnit laga kraft. Återkraven är dock fortfarande gällande gentemot företagen.

År 2014 består den specificerade fordran av samtliga återkrav som är obetalda och har därmed

ett något vidare omfång än föregående år.

Värderingen av vad som beräknas inflyta av fordran avseende återkrav utgår från samma metod som tillämpas för skattekontofordringar, med skillnaden att procentsatsen för värdereglering bara bygger på ett år.

#### 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.

#### Avvikelse från generella ekonomiadministrativa regler

Skattekontots debiteringar för 2014 avser perioden 2014-01-05 till och med 2015-01-03.

Debiteringarna för 2013 avser perioden 2013-01-06 till och med 2014-01-04. Löpande avstämning och bokföring av debiteringar från skattekontot sker alltid första helgen efter ett månadsskifte. Redovisningen av skattekontot följer därmed inte kalenderåret.

#### Brytdag och periodiseringar

Löpande redovisning och anslagsavräkning har gjorts till och med den för statliga myndigheter gemensamma brytdagen 5 januari 2015. Därefter har intäkter och kostnader över 100 000 kronor periodiserats.

#### Anläggningstillgångar

Som anläggningstillgångar redovisas investeringar med en beräknad ekonomisk livslängd om minst tre år och ett anskaffningsvärde om minst ett halvt prisbasbelopp, för år 2014 motsvarar det 22 200 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 löpande från det att tillgången tas i bruk och sker linjärt över den bedömda ekonomiska livslängden.

Utgifter för egen utveckling av dataprogram balanseras som immateriell anläggningstillgång om värdet uppgår till minst 100 000 kronor.

Avskrivningar påbörjas när dataprogrammet tas i bruk.

Följande avskrivningstider tillämpas för anläggningar som bokförs som tillgång:

- Datorer och kringutrustning, 3-5 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 bärbar 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.

## Värderingsprinciper

### Uppbördsfordringar

Skattekontofordringar som överlämnats till Kronofogden för indrivning värderas kollektivt. Värderingen av vad som beräknas inflyta av fordran baseras på det procentuella förhållandet mellan vad som redovisats som inbetalning från Kronofogden under året och den utgående fordran. En genomsnittlig procentsats baserad på tre års utfall används. Normalt har merparten av skattekontofordringarna inte förfallit till betalning på bokslutsdagen. Restföring av kontounderskott som förfallit till betalning sker löpande. Skatteverket värderar inte skattekontofordringar som ännu inte restförts.

Fordringar avseende återkrav av felaktigt utbetald skattereduktion för rot- och rutavdrag värderas kollektivt. Värderingen av vad som beräknas inflyta av fordran baseras på det procentuella förhållandet mellan vad som redovisats som inbetalning under året och den utgående fordran. Fordran värderas i detta fall utan att vara restförd.

### Övriga fordringar

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

### Leverantörsskulder

Leverantörsskulden värderas till sitt nominella värde.

### Semesterlöneskuld

Skatteverket redovisar semesterlöneskulden enligt halvårsperiodisering.

## Övrigt

Monetära fordringar och skulder i utländsk valuta räknas om till balansdagens kurs som publiceras av Riksbanken.

## Sjukfrånvaro

Sjukfrånvaro i procent (%)	2014	2013	2012	2011	2010
Sjukfrånvaro	4,0	3,8	3,3	3,1	3,2
Kvinnor	4,9	4,6	4,0	3,6	3,9
Män	2,4	2,3	2,1	2,0	2,1
29 år och yngre	3,2	3,2	2,0	2,3	2,1
30-49 år	3,9	3,6	3,6	2,8	2,8
50 år och äldre	4,3	4,1	3,7	3,5	3,7
<b>Andel långtidssjuka (60 dagar eller mer)</b>	<b>50,2</b>	<b>48,0</b>	<b>43,3</b>	<b>42,0</b>	<b>44,8</b>



**Ersättningar till ledande befattningshavare och Skatteverkets insynsråd**

## Skatteverkets ledande befattningshavare

	Lön/arvode, kr	Förmån, kr	Ledamot i andra styrelser etc.
Ingemar Hansson, generaldirektör	1 636 324	9 982	Ledamot i Statistiska centralbyråns insynsråd
Helena Dyrssen, överdirektör	1 202 392	2 176	Ledamot i Bolagsverkets insynsråd samt ledamot i Transportstyrelsen

## Ledamöter i Skatteverkets insynsråd

	Lön/arvode, kr	Ledamot i andra styrelser etc.
Maria Abrahamsson, riksdagsledamot	4 500	--
Krister Andersson, avdelningschef	4 500	--
Maria Bredberg Pettersson, överdirektör	4 500	Ledamot i Ekonomistyrningsverkets insynsråd Styrelseledamot i Statens tjänstepensionsverk Styrelseledamot i Fortifikationsverket
Anne-Marie Ekström, datakonsult	6 000	---
Jeanette Fored, skatteexpert	18 000	Ledamot i Skatterättsnämnden Expert i Utredningen för översyn av ersättning till kommuner och landsting för s.k. dold mervärdesskatt (Dir 2014:48)
Jennie Nilsson, riksdagsledamot	1 500	---
Stefan Olowsson, IT-direktör	3 000	---
Ola Pettersson, chefsekonom	---	Styrelseledamot i Första AP-fonden samt AMF Pension AB
Hans Wijkander, professor	6 000	Ledamot i Nämnden för konsumentprisindex

## NOTER (tkr)

	2014-01-01- 2014-12-31	2013-01-01- 2013-12-31
<b>Resultaträkningen</b>		
<b>1 Intäkter av avgifter och andra ersättningar</b>		
Avgiftsintäkter enligt 4 § avgiftsförordningen*	129 319	138 940
Avgiftsintäkter tjänsteexport	17 251	11 119
Avgifter SPAR**	67 492	55 192
Information ur dataregister	185	256
Intäkter aviseringsystemet, inomstatliga	5 410	5 358
Intäkter aviseringsystemet	12 895	13 108
Kopior av allmän handling	372	392
Ansökningsavgift ID-kort***	47 889	42 835
Ansökningsavgifter prissättningsbesked	2 375	900
Intäkter från Kronofogden (KFM) och Statens servicecenter (SSC) för levererat verksamhetsstöd****	226 052	348 336
Intäkter från samfinansierade tjänster Mina meddelanden*****	15 579	12 246
Ersättning från AP-fonden och Pensionsmyndigheten för adm. av uppbörderna av fondmedel	462 073	429 710
Icke-statliga medel enligt definitionen i 6 kap. 1 § kapitalförsörjningsförordningen	60	9
Reavinster	1 355	2 109
Övrigt	19 765	9 443
<b>Summa</b>	<b>1 008 072</b>	<b>1 069 952</b>
*Minskade intäkter beror på att Skatteverkets andel av verksamheten för servicekontor har ökat, det innebär att en mindre andel av kostnader som Skatteverket har för sina servicekontor faktureras till Försäkringskassan och Pensionsmyndigheten.		
**Intäkter SPAR har ökat, det har ett direkt samband med att det nya SPAR-systemet tagits i drift fullt ut med helårseffekt 2014.		
***Volymen av utfärdade ID-kort har ökat.		
****Intäkter från KFM har minskat till följd av att verksamhetsövergång skett inom IT-området.		
*****Driftskostnader för Mina meddelanden delas mellan sju myndigheter, Skatteverket står för hela driften som sedan delfinansieras av de övriga inblandade myndigheterna.		
<b>Sammanställning tjänsteexport</b>		
Intäkter	23 265	11 971
Kostnader*	-23 690	-17 620
<b>Summa (kapitalförändring tjänsteexport)</b>	<b>-426</b>	<b>-5 650</b>
*Kostnader för tjänsteexport 2013 innehåller en rättelse med 5 359 tkr för tidigare år, detta avser kostnader som tidigare belastat förvaltningsanslaget.		
<b>Sammanställning SPAR*</b>		
Intäkter	68 600	55 207
Kostnader	-48 492	-47 160
<b>Summa (kapitalförändring SPAR)</b>	<b>20 108</b>	<b>8 047</b>
*SPAR började redovisas som ett eget avgiftsområde 2012, upparbetade intäkter och kostnader har dock funnits från 2008 då utvecklingen av nya SPAR startades. Tidigare års underskott har under 2013 vänts till ett överskott. Detta beror på att det nya SPAR-systemet tagits i drift fullt ut under året. Ökningen till 2014 beror på att det är första året med helårseffekt av detta nya SPAR-system.		
<b>Sammanställning av administration för ålderspension</b>		
Intäkter	462 073	429 710
Kostnader*	-448 711	-449 070
<b>Summa (kapitalförändring administration för ålderspension)</b>	<b>13 362</b>	<b>-19 360</b>
*Slutlig justering för 2012 ingår i kostnadsposten för 2013 med 9 662 tkr. Slutlig justering för 2013 ingår i kostnadsposten för 2014 med -4 117 tkr.		
<b>Sammanställning av KFM levererat verksamhetsstöd*</b>		
Intäkter	200 298	327 456
Kostnader	-200 298	-327 456
<b>Summa (kapitalförändring KFM levererat verksamhetsstöd)</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
*Levererat verksamhetsstöd till KFM har minskat genom verksamhetsövergång av IT-verksamhet.		

## NOTER (tkr)

	2014-01-01- 2014-12-31	2013-01-01- 2013-12-31
<b>2 Intäkter av bidrag</b>		
Från statliga myndigheter*	15 784	10 413
Från övriga organisationer och ideella föreningar	951	89
Från EU**	3 729	14 457
<b>Summa</b>	<b>20 464</b>	<b>24 960</b>
*Skillnaden beror främst på minskade intäkter från Näringsdepartementet avseende Mina meddelanden.		
**Intäkter från EU har justerats med 12 005 tkr under år 2013. Detta avser kostnader som upparbetats tidigare år och som inte avräknats bidrag utan belastat förvaltningsanslaget.		
<b>3 Finansiella intäkter</b>		
Ränta på räntekonto i Riksgälden	3 047	4 909
Övrigt	96	229
<b>Summa</b>	<b>3 143</b>	<b>5 138</b>
<b>4 Kostnader för personal</b>		
Lönekostnader exkl. sociala avgifter	-3 883 977	-3 846 599
Lagstadgade arbetsgivaravgifter	-1 191 881	-1 182 199
Övrigt	-607 505	-598 790
<b>Summa</b>	<b>-5 683 364</b>	<b>-5 627 587</b>
<b>5 Kostnader för lokaler</b>		
Lokalhyror*	-416 840	-485 737
El, vatten, bränsle m.m.	-24 809	-24 787
Renhållning, städning	-32 699	-32 227
Övrigt	-5 009	-5 353
<b>Summa</b>	<b>-479 357</b>	<b>-548 104</b>
*Den huvudsakliga anledningen till att lokalhyror har blivit lägre är den flytt som genomfördes av stockholmsregionen i slutet av 2013. Hela regionen flyttade från Södermalm till Solna.		
<b>6 Övriga driftkostnader</b>		
Varor	-91 647	-86 889
Tjänster	-1 154 764	-1 242 891
Porto, tryckning, papper och publikationer	-187 169	-182 591
Leasing	-48 541	-44 268
Reaförluster*	-20 775	-4 788
Skadestånd som uppkommer i verksamheten**	0	-9 199
Aktiviering egenutvecklade anläggningstillgångar***	98 972	120 012
Övrigt	-100 845	-84 461
<b>Summa</b>	<b>-1 504 767</b>	<b>-1 535 076</b>
*Posten består av nedskrivning av; immateriella anläggningar med 13,7 mnkr och förbättringsutgift på annans fastighet med 5,8 mnkr.		
**År 2013 betalades ett skadestånd i ett mål som Skatteverket förlorade avseende en upphandling.		
***Del av kostnaderna finansieras genom lån och reducerar därför totala driftkostnader. Aktivieringen är fördelad på de olika kostnadsposterna men i huvudsak tjänster i form av konsulter med knappt 98 mnkr.		
<b>7 Finansiella kostnader</b>		
Ränta på räntekonto i Riksgälden	-26	0
Ränta på lån i Riksgälden avseende anläggningstillgångar*	-3 803	-7 933
Räntekostnader leverantörsfakturor	-88	-54
Valutakursförluster	-112	-131
Räntekostnader övrigt**	-712	-22
<b>Summa</b>	<b>-4 740</b>	<b>-8 139</b>
*Räntenivån har sjunkit.		
**Ökningen beror dels på ökade kostnadsräntor till SPV ca. 182 tkr och dels på upplupen ränta till skattekontot ca. 503 tkr.		

## NOTER (tkr)

	2014-01-01- 2014-12-31	2013-01-01- 2013-12-31
<b>8 Intäkter av avgifter m.m. som inte disponeras</b>		
Intäkter av ansökningsavgifter äktenskapsregistret	7 245	6 948
Intäkter av ansökningsavgifter gåvomottagare	364	451
Intäkter av avgift för förhandsbesked	761	386
Intäkter av skadestånd*	14 793	16 690
Ränteintäkter, utomstatliga	1 939 910	2 286 515
<i>Periodiseringar</i>		
Värdereglering intäkter av skadestånd*	-14 792	-16 690
Periodisering intäkt av ansökningsavgift gåvomottagare	-56	0
<b>Summa</b>	<b>1 948 225</b>	<b>2 294 299</b>
*Intäkter av skadestånd avser tilldömt skadestånd för skada staten vållats avseende bedrägeribrott mot systemet för utbetalning av skattereduktion för hushållsnära tjänster.		
<b>9 Skatteintäkter m.m.</b>		
Inkomstskatter, fysiska personer	624 083 466	607 716 179
Inkomstskatter, juridiska personer	151 151 719	162 887 111
Ofördelbara skatter	6 864 533	6 806 157
Arbetsgivaravgifter	448 568 900	433 339 658
Skatt på egendom - Arvsskatt	1 474	-4 338
Mervärdesskatt	270 694 685	253 185 012
Övriga skatter på varor och tjänster	93 535 920	96 271 340
Skattetillägg, förseningsavgift	1 349 341	1 788 556
Räntor, dröjsmålsavg, böter	45 318	48 398
Övriga inkomster av statens verksamhet	296	680
	1 596 295 652	1 562 038 753
<i>Tillkommer/avgår</i>		
LSS-utjämningsavgift (lag om stöd och service till vissa funktionshindrade)	3 465 329	3 306 109
Kommun- och landstingsmoms	-54 457 532	-51 014 247
Kommunalskatter, utbetalda	-643 511 768	-628 721 953
Nedsättningar, nystartsjobb, sjöfartsstöd och yrkesintroduktion	-8 034 786	-7 565 158
	-702 538 757	-683 995 249
<i>Periodiseringar:</i>		
Upplypna intäkter slutreglering av kommunalskatt*	12 185 659	3 685 657
Periodiserade intäkter av skatter m.m.	-18 023 695	-16 334 278
Värdereglering	872 772	-1 225 687
Konstaterade uppbördsförluster	-6 950 770	-5 360 614
	-11 916 034	-19 234 923
<b>Summa</b>	<b>881 840 861</b>	<b>858 808 582</b>

Skattekontots debiteringar för bokslutsåret 2014 avser perioden 2014-01-05 till och med 2015-01-03. Debiteringarna för bokslutsåret 2013 avser perioden 2013-01-06 till och med 2014-01-04. Löpande avstämning och bokföring av debiteringar från skattekontot sker alltid första helgen efter månadsskiftet vilket innebär att skatteintäkterna inte fullt ut avser aktuellt räkenskapsår.

\*Periodisering av slutregleringen varierar mellan åren beroende på om kommunerna är skyldiga att betala tillbaka medel eller har mer att erhålla.

## NOTER (tkr)

	2014-01-01- 2014-12-31	2013-01-01- 2013-12-31
<b>10 Lämnade bidrag</b>		
<b>Lämnade bidrag fördelade per mottagarkategori</b>		
<i>Lämnade bidrag till statliga myndigheter</i>		
Stöd för nystartsjobb	-79 443	-88 456
Lämnade bidrag till Brottsförebyggande rådet och regeringskansliet	-854	-200
	<b>-80 296</b>	<b>-88 656</b>
<i>Lämnade bidrag till övriga statliga sektorn</i>		
Stöd för nystartsjobb	-786	-705
Riksbankens jubileumsfond	0	-5 000
	<b>-786</b>	<b>-5 705</b>
<i>Lämnade bidrag till kommuner och landsting</i>		
Kommunalekonomisk utjämning kommuner	-64 231 239	-61 152 791
Kommunalekonomisk utjämning landsting	-25 897 179	-24 450 415
Utjämningsbidrag LSS, kommuner	-3 465 329	-3 306 109
Stöd för nystartsjobb m.fl. till kommuner	-806 154	-667 489
Stöd för nystartsjobb till landsting	-63 942	-52 514
	<b>-94 463 843</b>	<b>-89 629 317</b>
<i>Lämnade bidrag till EU</i>		
Mervärdesskattebaserad avgift till EU	-5 251 622	-1 714 238
Periodisering mervärdesskattebaserad avgift till EU*	268 835	0
	<b>-4 982 787</b>	<b>-1 714 238</b>
<i>Lämnade bidrag till övriga kommunala sektorn</i>		
Bidrag till Rådet för kommunal redovisning	-1 400	-1 400
Bidrag till Rådet för främjande av kommunala analyser	-3 950	-3 950
	<b>-5 350</b>	<b>-5 350</b>
<i>Lämnade bidrag till företag och enskilda personer</i>		
Stöd för nystartsjobb, yrkesintroduktion	-5 669 716	-5 273 375
Sjöfartsstöd	-1 414 746	-1 482 619
Nordiska skattevetenskapliga forskningsrådet	-427	-392
Ersättning i ärenden och mål om skatt	-24 829	-24 970
Ersättning till bouppteckningsförrättare	-142	-121
Lämnade bidrag till privata företag	0	-126
Ersättning rättegångs- och rättshjälpskostnader	-3 485	-750
Skadestånd	-1 050	-261
	<b>-7 114 394</b>	<b>-6 782 614</b>
<b>Summa lämnade bidrag</b>	<b>-106 647 457</b>	<b>-98 225 880</b>
<b>Lämnade bidrag fördelade per finansiering</b>		
<b>Lämnade bidrag finansierade via anslag</b>		
Kommunalekonomisk utjämning kommuner	-64 231 239	-61 152 791
Kommunalekonomisk utjämning landsting	-25 897 179	-24 450 415
Utjämningsbidrag LSS, kommuner	-3 465 329	-3 306 109
Mervärdesskattebaserad avgift till EU	-5 251 622	-1 714 238
Bidrag till Rådet för kommunal redovisning	-1 400	-1 400
Bidrag till Rådet för främjande av kommunala analyser	-3 950	-3 950
	<b>-98 850 719</b>	<b>-90 628 903</b>

## NOTER (tkr)

	2014-01-01- 2014-12-31	2013-01-01- 2013-12-31
<b>Periodiserat lämnat bidrag</b>		
Periodisering mervärdesskattebaserad avgift till EU*	268 835	0
<b>Lämnade bidrag finansierade av Vinnova</b>	<b>0</b>	<b>-126</b>
<b>Lämnade bidrag finansierade via inkomsttitel</b>		
Anställningsstöd	-4	-4
Sjöfartsstöd	-1 414 746	-1 482 619
Stöd för nystartsjobb	-6 612 671	-6 079 672
Jämställdhetsbonus	0	-2 863
Yrkesintroduktion	-7 366	0
	<b>-8 034 786</b>	<b>-7 565 158</b>
<b>Lämnade bidrag finansierade med Skatteverkets förvaltningsanslag</b>		
Nordiska skattevetenskapliga forskningsrådet	-427	-392
Ersättning i ärenden och mål om skatt	-24 829	-24 970
Ersättning till bouppteckningsförrättare, enskilda personer	-142	-121
Ersättning rättegångs- och rättshjälpskostnader	-3 485	-750
Skadestånd	-1 050	-261
Lämnade bidrag till Brottsförebyggande rådet och regeringskansliet	-854	-200
Riksbankens jubileumsfond	0	-5 000
	<b>-30 786</b>	<b>-31 694</b>
<b>Summa lämnade bidrag</b>	<b>-106 647 457</b>	<b>-98 225 880</b>

\*Periodiseringen avser reduktion av avgiften till EU som meddelades i ändringsbudget från EU-kommissionen i januari 2015. Den kassamässiga avräkningen mot anslaget görs i februari 2015.

## 11 Årets kapitalförändring

**Uppbörd och transfereringar**

Upplupna kostnader, slutreglering av kommunalskatt	12 185 659	3 685 657
Periodiserade intäkter skattekonto	-4 191 183	11 853 349
Periodiserade intäkter vägavgifter	961	8 251
Periodiserade intäkter moms utländska företag	3 280	15 732
Konstaterad uppbördsförlust skattekontofordringar	-6 950 758	-5 360 614
Konstaterad uppbördsförlust moms utländska företag	-12	0
Periodiserade intäkter skadestånd	14 792	16 690
Värdereglering skadestånd	-14 792	-16 690
Värdereglering skattekontofordringar	872 772	-1 225 687
Periodisering lämnade bidrag till EU	268 835	0
	<b>2 189 552</b>	<b>8 976 687</b>
<b>Avgiftsfinansierad verksamhet</b>		
Tjänsteexport	-426	-5 650
SPAR	20 108	8 047
Administration av ålderspension	13 362	-19 360
Till KFM levererat verksamhetsstöd	0	0
	<b>33 044</b>	<b>-16 962</b>
<b>Summa</b>	<b>2 222 595</b>	<b>8 959 725</b>

Kapitalförändring av uppbörd och transfereringar utgörs av periodiseringar, värdereglering avseende befarade förluster och intäktskorrigeringar p.g.a. konstaterade förluster. Kapitalförändringen utgörs även av avgiftsfinansierad verksamhet tjänsteexport, administration av ålderspension, SPAR samt till KFM levererat verksamhetsstöd, se not 1.

## NOTER (tkr)

	2014-12-31	2013-12-31
<b>Balansräkningen</b>		
<b>12 Immateriella anläggningstillgångar</b>	<b>500 265</b>	<b>519 549</b>
<b>Balanserade utgifter för utveckling</b>		
Ingående anskaffningsvärde	1 557 531	1 393 595
Årets anskaffning	160 209	181 785
Utrangering*	-63 748	-17 849
<b>Kvarvarande anskaffningsvärde</b>	<b>1 653 992</b>	<b>1 557 531</b>
Ingående ackumulerad avskrivning	-1 058 322	-872 143
Årets avskrivning	-165 804	-204 028
Återföring avskrivning vid utrangering*	51 406	17 849 184
<b>Utgående ackumulerad avskrivning</b>	<b>-1 172 721</b>	<b>-1 058 322</b>
<b>Bokfört värde</b>	<b>481 271</b>	<b>499 209</b>
<b>Nedskrivning under året**</b>	<b>-12 342</b>	<b>-17 849</b>
*Under 2013 gjordes nedskrivning av av produktionssatta projekt "IT-arbetsplats" och "ärligbeskattnig" utan att ackumulerade balansvärden avfördes. Utrangering och återföring avskrivning har därför justerats med -45 436 tkr resp. 45436 tkr.		
**Nedskrivning avser "TINA 3" uppgäednde till 8 024 tkr. Projekten "kupongskatt", "MIG", "TASS" och TINTIN" med 1 204 tkr samt samt "mamut" med 3 115 tkr.		
<b>Rättigheter och andra immateriella anläggningstillgångar</b>		
Ingående anskaffningsvärde	252 861	235 607
Årets anskaffning*	12 174	18 335
Utrangering**	-27 816	-1 082
<b>Kvarvarande anskaffningsvärde</b>	<b>237 219</b>	<b>252 861</b>
Ingående ackumulerad avskrivning	-232 520	-220 936
Årets avskrivning	-11 949	-12 665
Återföring avskrivning vid utrangering**	26 244	1 082
<b>Utgående ackumulerad avskrivning</b>	<b>-218 225</b>	<b>-232 520</b>
<b>Bokfört värde</b>	<b>18 993</b>	<b>20 341</b>
<b>Nedskrivning under året**</b>	<b>-1 572</b>	<b>0</b>
*Årets största anskaffningar avser inköp service manager 2543 tkr, lagringssystem 2 418 tkr samt Adobe 1 681 tkr.		
**Avser licens Quality Center Loadrunner samt överföring av licens till KFM.		
<b>13 Materiella anläggningstillgångar</b>	<b>330 393</b>	<b>341 372</b>
<b>Förbättringsutgifter på annans fastighet</b>		
Ingående anskaffningsvärde	162 798	177 797
Årets anskaffning	12 182	19 953
Utrangering	-30 719	-34 953
<b>Kvarvarande anskaffningsvärde*</b>	<b>144 260</b>	<b>162 798</b>
Ingående ackumulerad avskrivning	-83 200	-101 549
Årets avskrivning	-17 554	-15 931
Återföring avskrivning vid utrangering	25 572	34 280
<b>Utgående ackumulerad avskrivning</b>	<b>-75 182</b>	<b>-83 200</b>
<b>Bokfört värde</b>	<b>69 078</b>	<b>79 598</b>
<b>Specifikation av återförda ack.värden</b>	<b>-5 147</b>	<b>-673</b>
*Av kvarvarande anskaffningsvärde 2014 avser 7 051 tkr pågående förbättringsutgifter och 137 210 tkr färdigställda förbättringsutgifter. Motsvarande uppgifter avseende 2013 är 9 019 tkr pågående förbättringsutgifter och 153 779 tkr färdigställda förbättringsutgifter.		
**Avser främst nedskrivning av ombyggnationer i Malmö med 1 385 tkr, Lund med 1 051 tkr, Stockholm med 790 tkr och Ludvika med 790 tkr.		

## NOTER (tkr)

	2014-12-31	2013-12-31
<b>Maskiner, inventarier, installationer m.m.</b>		
Ingående anskaffningsvärde	913 784	877 320
Årets anskaffning	72 586	125 701
Utrangering*	-162 395	-89 238
<b>Kvarvarande anskaffningsvärde</b>	<b>823 975</b>	<b>913 784</b>
Ingående ackumulerad avskrivning	-652 009	-663 765
Årets avskrivning	-70 428	-73 078
Återföring avskrivning vid utrangering*	159 778	84 834
<b>Utgående ackumulerad avskrivning</b>	<b>-562 660</b>	<b>-652 009</b>
<b>Bokfört värde</b>	<b>261 315</b>	<b>261 775</b>

<b>Specifikation av återförda ack.värden**</b>	<b>-2 618</b>	<b>-4 404</b>
------------------------------------------------	---------------	---------------

\*Beloppet 2014 avser främst äldre produktionsutrustning kopplade till UNIX- och Windowsplattformen med ett anskaffningsvärde om 118 689 tkr.

\*\*Avser inventarier 1 647 tkr, bilar 697 tkr samt kontorsmaskiner och nätutrustning 274 tkr.

## 14 Fordringar hos andra myndigheter

Kundfordringar och övriga fordringar	102 642	120 799
Skatteverkets fordringar avseende indrivna medel via Kronofogden*	258 157	296 562
Mervärdesskattefordran	82 042	84 656
<b>Summa</b>	<b>442 841</b>	<b>502 017</b>

\*Skatteverkets fordringar avseende indrivna medel via Kronofogden avser indrivna medel under december månad.

## 15 Uppbördsfordringar

Fordringar moms/skattetillegg utländska företag	125	154
Fordringar skattekonto	26 727 065	35 055 146
Fordringar skattekonto rot- och rutavdrag	16 738 276	15 109 188
Fordringar skattekonto rot- och rutavdrag, återkrav*	231 837	151 729
- värdereglering*	-166 923	-135 555
Fordringar skattekonto, restförda	43 896 350	45 031 539
- värdereglering	-39 517 700	-40 421 839
Fordringar skadestånd	256 045	241 253
-värdereglering	-256 045	-241 253
Fordringar vägavgifter	13 649	12 688
<b>Summa</b>	<b>47 922 678</b>	<b>54 803 050</b>

\*Fordringar skattekonto rot- och rutavdrag återkrav avser felaktiga utbetalningar som återkrävs. Föregående års belopp består av ärenden som skickats till KFM för indrivning. Ett ställningstagande under 2014 har gjort att samtliga indrivningsärenden hos KFM har återkallats på grund av att de inte vunnit laga kraft. Den fordran för återkrav som finns specificerad i år avser samtliga återkrav som skickats ut och som ännu inte är betalda.

Beviljade anstånd finns inte särredovisade i bokföringen utan redovisas endast som not.

Anstånden uppgår vid utgången av året till:

Skattekonto	17 563 973	15 274 424
-------------	------------	------------



## NOTER (tkr)

	2014-12-31	2013-12-31
<b>16 Övriga kortfristiga fordringar</b>		
Utlägg konkursansökningsavgifter*	0	1 268
Fordringar kontantkassa	292	288
Fordringar exportfrämjande verksamhet**	528	159
Värdereglering	-17	-556
Fordran kommuner och landsting avseende slutreglering kommunalskatt för inkomståret 2013***	4 968 417	0
Övriga kortfristiga fordringar	276	281
<b>Summa</b>	<b>4 969 496</b>	<b>1 439</b>
*Fr.o.m. 2014 redovisas konkursansökningsavgifterna till tingsrätterna direkt mot förvaltningsanslaget. Vid ansökan kostnadsförs avgiften och vid utdelning från konkursen intäktsförs avgiften.		
**Ökning avser exportfrämjande verksamhet i Kenya som startats under 2014 och pågående verksamhet i Moldavien.		
***Slutavräkning av kommunalskattemedel varierar mellan åren. Slutavräkningen görs i januari månad andra året efter inkomståret. Då justeras de totala slutliga kommunalskattemedlen mot de preliminära medel som betalades ut till kommuner och landsting under inkomståret. Slutavräkningen 2013 medförde en skuld till kommuner och landsting, jämför not 28.		
<b>17 Periodavgränsningsposter</b>		
Förutbetalda hyreskostnader	97 930	85 376
Fordran mervärdesskattebaserad EU-avgift*	268 835	0
Övriga förutbetalda kostnader	64 690	58 355
Upplupna bidragsintäkter	1 947	998
Upplupna intäkter Kronofogden**	791	5 624
Övriga upplupna intäkter	689	1 046
<b>Summa</b>	<b>434 881</b>	<b>151 399</b>
*Fordran avser en reduktion av avgiften till EU som meddelades i ändringsbudget från EU-kommissionen i januari 2015. Återbetalning till Skatteverket sker i februari 2015.		
**Avstämning av levererat verksamhetsstöd till KFM visar på en mindre differens 2014 jämfört med 2013, därav minskar upplupna intäkter.		
<b>18 Avräkning med statsverket</b>		
<b>Uppbörd</b>		
Ingående balans	-134 888	-80 264
<i>Redovisat mot inkomsttitel</i>		
Inkomster	-1 587 872 455	-1 539 427 552
Utgifter	706 004 086	687 301 358
Uppbördsmedel som betalats till icke räntebärande flöde	882 374 159	852 071 570
<b>Fordringar som avser uppbörd</b>	<b>370 902</b>	<b>-134 888</b>
<b>Anslag i icke räntebärande flöde</b>		
Ingående balans	-93	2 487
Redovisat mot anslag	98 863 489	90 641 617
Medel hänförliga till transfereringar m.m. som betalats till icke räntebärande flöde	-98 867 374	-90 644 197
<b>Skulder avseende anslag i icke räntebärande flöde</b>	<b>-3 978</b>	<b>-93</b>
<b>Anslag i räntebärande flöde</b>		
Ingående balans	-137 730	-100 329
Redovisat mot anslag	6 987 771	6 953 247
Anslagsmedel som tillförts räntekonto	-7 065 840	-7 110 648
Återbetalning av anslagsmedel*	5 458	120 000
<b>Skulder avseende anslag i räntebärande flöde</b>	<b>-210 341</b>	<b>-137 730</b>

## NOTER (tkr)

	2014-12-31	2013-12-31
<b>Fordran avseende semesterlöneskuld inkl. soc.avg. som inte har redovisats mot anslag</b>		
Ingående balans	138 050	164 720
Redovisat mot anslag under året enligt undantagsregeln	-30 427	-26 670
<b>Fordran avseende semesterlöneskuld som inte har redovisats mot anslag</b>	<b>107 623</b>	<b>138 050</b>
<b>Övriga fordringar/skulder på statens centralkonto</b>		
Ingående balans	0	0
Inbetalningar i icke räntebärande flöde	1 675 905 370	1 638 576 047
Utbetalningar i icke räntebärande flöde	-892 398 586	-877 148 674
Betalningar hänförliga till anslag och inkomsttitlar	-783 506 784	-761 427 373
<b>Övriga fordringar på statens centralkonto</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Summa Avräkning med statsverket</b>	<b>264 206</b>	<b>-134 660</b>
*Riksgälden har 2013-12-23 felaktigt överfört 120 000 tkr till Skatteverkets konto för anslagsmedel. Hela beloppet återbetalades samma dag som utbetalningen, 2013-12-23. Återbetalning av anslagsmedel 2014 avser trängelskatteanslag som under året omdisponerats. Den indragning som avser Skatteverkets huvudanslag 3:1 med 361 tkr ingår inte i posten utan redovisas år 2015 då återbetalning enl. RB skulle ske 2015-01-02.		
<b>19 Kassa och bank</b>		
Behållning räntekonto i Riksgälden*	791 439	617 411
Inbetalningar bankkonto från utlandet**	66 418	17 694
<b>Summa</b>	<b>857 857</b>	<b>635 105</b>
*Årets räntekontokredit uppgår till 699 000 tkr, inget är utnyttjat under året.		
**Inbetalningar bankkonto från utlandet avser inbetalningar för sista bankdagen i december som redovisats till SCR, statens centralkonto, januari 2015, jämför not 29.		
<b>20 Statskapital</b>		
Ingående balans	200	212
Årets förändring*	1 796	-12
<b>Utgående balans</b>	<b>1 996</b>	<b>200</b>
*Avser statskapital utan avkastningskrav som använts för att finansiera konstfrån Statens konstråd.		

## NOTER (tkr)

	2014-12-31	2013-12-31
<b>21 Balanserad kapitalförändring</b>		
Ingående balans (ej föregående års kapitalförändring)	16 533 378	18 224 603
Föregående års kapitalförändring	8 959 725	-1 691 225
<b>Utgående balans</b>	<b>25 493 103</b>	<b>16 533 378</b>
<b>Utgående balans är fördelat på</b>		
- uppbörd	25 539 730	16 563 043
- tjänsteexport	216	5 866
- avgiftsfinansierad verksamhet	-46 843	-35 531
<b>Summa</b>	<b>25 493 103</b>	<b>16 533 378</b>

Den balanserade kapitalförändringen avseende uppbörd utgörs dels av periodiseringar, d.v.s. skillnaden mellan bokförda uppbördsintäkter och betalda skatter och avgifter redovisade mot statsbudgeten, dels av värdereglering av fordringar samt förluster. Den balanserade kapitalförändringen för avgiftsfinansierad verksamhet utgörs även av tjänsteexport, administration av ålderspension och SPAR.

	Balanserad kapitalförändring				Summa
	Statskapital	Avgifts- belagd verksamhet	Uppbörd	Kapital- förändring enligt resultat räkningen	
<b>Förändring av myndighetskapitalet</b>					
Utgående balans 2013	200	-29 665	16 563 043	8 959 725	25 493 303
<b>Ingående balans 2014</b>	<b>200</b>	<b>-29 665</b>	<b>16 563 043</b>	<b>8 959 725</b>	<b>25 493 303</b>
Föregående års kapitalförändring		16 962	-8 976 687	8 959 725	0
Årets kapitalförändring	1 796			2 222 595	2 224 391
<b>Summa årets förändringar</b>	<b>1 796</b>			<b>2 222 595</b>	<b>2 224 391</b>
<b>Utgående balans 2014</b>	<b>1 996</b>	<b>-29 665</b>	<b>16 563 043</b>	<b>11 182 320</b>	<b>27 717 694</b>

	2014-12-31	2013-12-31
<b>23 Avsättning för pensioner och liknande förpliktelser</b>		
Ingående avsättning	24 569	47 214
Årets pensionskostnad	18 879	7 377
Årets pensionsutbetalningar till Statens tjänstepensionsverk	-18 014	-30 022
<b>Utgående avsättning</b>	<b>25 434</b>	<b>24 569</b>

Pensionsförpliktelser som ingår i den pensionsskuld som fastställts av Statens tjänstepensionsverk för år 2014 har minskat med 3 995 tkr. De beslut som har beviljats av Skatteverket men som ej ingår i den pensionsskuld som Statens tjänstepensionsverk har beräknat har ökat med 4 861 tkr. Avsättningen inkluderar även särskild löneskatt.

	2014-12-31	2013-12-31
<b>24 Övriga avsättningar</b>	<b>73 380</b>	<b>69 710</b>
<b>Varav avsättningar för kompetensutveckling/-växling</b>		
Ingående avsättning för kompetensutveckling/-växling	69 710	74 802
Årets förändring för kompetensutveckling/-växling*	3 670	-5 093
<b>Utgående avsättning</b>	<b>73 380</b>	<b>69 710</b>
<b>Varav avsättningar för lokalkostnader</b>		
Ingående avsättning för lokalkostnader	0	245
Årets förändring för lokalkostnader	0	-245
<b>Utgående avsättning</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

\*Bokföring av upplupen avgiftsminskning avseende kompetensutveckling/-växling förs inte om fr.o.m. 2014. Uppskattad användning av avsättningen uppgår till 6 800 tkr, jämför not 31.

## NOTER (tkr)

	2014-12-31	2013-12-31
<b>25 Lån i Riksgälden</b>		
Ingående låneskuld	634 457	670 532
Årets upptagna lån	368 289	260 713
Årets amorteringar	-303 339	-296 788
<b>Utgående låneskuld</b>	<b>699 408</b>	<b>634 457</b>
Skatteverket disponerar en låneram på 1 083 000 tkr. I låneramen ska även kreditiv avseende egenutvecklade IT-system rymmas, se not 26. Under 2014 har nyutveckling tagits i produktion i högre utsträckning än under 2013, detta är den främsta anledningen till att årets upptagna lån har ökat.		
<b>26 Övriga krediter i Riksgälden</b>		
Kreditiv avseende egenutvecklade IT-system	92 512	159 850
Under 2014 har utvecklingsinsatser produktionssatts och överförts till lån.		
<b>27 Kortfristiga skulder till andra myndigheter</b>		
Avräkning med Kronofogden (Rex - skattekontot)*	599 459	143 738
Arbetsgivaravgifter	102 509	101 505
Leverantörsskulder	97 088	93 922
Övrigt	7 799	8 397
<b>Summa</b>	<b>806 854</b>	<b>347 562</b>
*Skulden till Kronofogden avser utmätta medel från skattekontot under december månad.		
<b>28 Övriga kortfristiga skulder</b>		
Personalens källskatt	88 854	90 160
Skuld till kommuner och landsting avseende slutreglering kommunalskatt för inkomståret 2013*	0	7 217 242
Övriga skulder	235	609
<b>Summa</b>	<b>89 089</b>	<b>7 308 012</b>
*Slutavräkning av kommunalskattemedel varierar mellan åren. Slutavräkningen görs i januari månad andra året efter inkomståret. Då justeras de totala slutliga kommunalskattemedlen mot de preliminära medel som betalades ut till kommuner och landsting under inkomståret. Slutavräkningen för inkomståret 2013 medförde en fordran på kommuner och landsting, jämför not 16.		
<b>29 Övriga skulder - skatteuppbörd</b>		
Skuld till statens centralkonto*	66 418	17 694
Skuld avseende moms till utländska företag inom EU	155 225	158 521
Kontoöverskott skattekonto**	25 275 422	21 887 557
Returer m.m. skattekonto	5 659	469
Returer gamla uppbördssystem	1 230	1 287
Inbetalda uppbördsmedel gamla uppbördssystem	0	10
Manuella uppbördsutbetalningar	0	10
Outredda medel	6 575	6 671
<b>Summa</b>	<b>25 510 529</b>	<b>22 072 220</b>
*Skuld till statens centralkonto speglar inbetalningar bankkonto från utlandet och avser inbetalningar för sista bankdagen i december som redovisats till statens centralkonto i januari 2015, jämför not 19.		
**Kontoöverskott skattekonto förklaras huvudsakligen av skattskyldigas kompletteringsinbetalningar för att täcka den slutliga skatten vilken avräknas först under 2015. Till viss del utgörs överskotten också av oreglerade skulder avseende överskjutande ingående mervärdesskatt eller andra återbetalningar som inte hunnit effektueras per balansdagen.		

**NOTER (tkr)**

	2014-12-31	2013-12-31
<b>30 Depositioner*</b>		
Deposition avseende ackordsuppgörelse, betalningssäkring m.m.	586	301
Skuldsanering	10	5
Överenskommelse om företrädaransvar	2 424	2 818
Utdelning i konkurs**	11 990	5 208
Betalningsuppsmaning	1 105	719
Deponerade medel upplagshavare alkoholskatt	167	354
<b>Summa</b>	<b>16 281</b>	<b>9 404</b>
*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.		
<b>31 Periodavgränsningsposter</b>		
Upplupna semesterlöner inkl. sociala avgifter	410 800	409 487
Upplupna löner och arvoden inkl. sociala avgifter	8 191	7 079
Oförbrukade bidrag utomstatliga	255	2 650
Upplupen avgiftsminskning till kompetensutveckling/-växling*	0	10 800
Förutbetalda intäkter	6 589	0
Förutbetalda intäkter, uppbörd**	441	385
Övriga upplupna kostnader	69 348	54 418
<b>Summa</b>	<b>495 625</b>	<b>484 819</b>
*Bokföring av upplupen avgiftsminskning avseende kompetensutveckling/-växling förs inte om fr.o.m. 2014.		
**Avser förutbetald årsavgift för år 2015 från ideella organisationer som ingår i registret för gåvomottagare.		
<b>32 Ansvarsförbindelser</b>		
Övriga ansvarsförbindelser	1 180	680
<b>Summa ansvarsförbindelser</b>	<b>1 180</b>	<b>680</b>
Avser säkerhet för skada vid kvarstad.		

## NOTER (tkr)

2014-01-01- 2014-12-31

### Anslagsredovisning

**33 UO3 1:1 ap 1 Skatteverket**

Under året har 361 tkr omdisponerats genom indrag av tilldelat anslag, detta avser att täcka ett skadestånd som betalats av Kammarkollegiet. Under 2014 har anslagssparandet ökat med 72,3 mnkr.

**34 UO22 1:11 Trängselskatt i Stockholm: adm.kostnader**

Anslagsbelopp har omdisponerats från Skatteverkets anslagspost med 6 501 tkr, beloppet motsvarar ingående anslagssparande.

**35 UO22 1:14 Trängselskatt i Göteborg: adm.kostnader**

Trängselskatt i Göteborg infördes 1 januari 2013, kostnaderna för denna del av verksamheten har underskattats och därmed utnyttjades anslagskredit 2013. Under 2014 har Skatteverket fått ytterligare 5 000 tkr i anslagstilldelning samt omdisponering av 1 043 tkr som motsvarar ingående nyttjad anslagskredit.

**36 UO25 1:1 ap 1 Kommunalekonomisk utjämning, kommuner**

Underskottet på 15 kr är orsakat av avrundning i utbetalningarna.

**37 UO25 1:1 ap 2 Kommunalekonomisk utjämning, landsting**

Överskottet på 144 kr är orsakat av avrundning i utbetalningarna.

**38 UO25 1:2 ap 1 Statligt utjämningsbidrag för LSS- kostnader**

Överskottet på 182 kr är orsakat av avrundning i utbetalningarna.

**39 UO27 1:1 ap 7 Mervärdesskattebaserad avgift till Europeiska gemenskapen**

Underskottet på 145 937 tkr beror på att regeringen inte tilldelade mera medel under året då ändringsbudget innehållande reduktion av avgiften för 2014 skulle komma från EU-kommissionen i januari 2015. Se även not 3 och not 8. Underskottet rymms inom kreditramen på 155 571 tkr.

## NOTER (tkr)

	2014-01-01- 2014-12-31	2013-01-01- 2013-12-31
<b>Finansieringsanalysen</b>		
<b>40 Finansieringsanalys, kostnader</b>		
Kostnader enligt resultaträkningen	-7 937 963	-8 024 610
<i>Justeringar</i>		
Avskrivningar	265 735	305 703
Realisationsförluster	20 775	4 788
Förändring av balansposten Avsättningar till pensioner	866	-22 646
Förändring av balansposten Avsättningar till trygghetsstiftelsen	3 670	-5 093
Förändring av balansposten Avsättningar till lokaler	0	-245
<b>Kostnader enligt finansieringsanalysen</b>	<b>-7 646 918</b>	<b>-7 742 101</b>
<b>41 Finansieringsanalys, intäkter av avgifter och andra ersättningar</b>		
Intäkter av avgifter och andra ersättningar enligt resultaträkningen*	1 008 072	1 069 952
<i>Justeringar</i>		
Realisationsvinster	-1 355	-2 109
<b>Intäkter av avgifter och andra ersättningar enligt finansieringsanalysen</b>	<b>1 006 717</b>	<b>1 067 843</b>

\* Se not 1.

## 19.6 SAMMANSTÄLLNING VÄSENTLIGA UPPGIFTER

(mnkr om inte annat anges)	2014	2013	2012	2011	2010
<b>Låneram i Riksgälden</b>					
Beviljad	1 083	1 108	1 110	1 140	1 150
Utnyttjad totalt	857	877	828	918	959
- Varav lån i Riksgälden*	792	794	791	873	959
- Varav anskaffning anläggningstillgångar där lån inte har tagits upp**	65	83	38	46	
<b>Beviljad kontokredit hos Riksgälden</b>	699	699	683	657	647
Högsta utnyttjad kontokredit under året	0	0	0	0	93
<b>Räntekostnader och ränteintäkter på räntekontot</b>					
Räntekostnader	0,0	0,0	0,5	0,1	0,0
Ränteintäkter	3,0	4,9	10,0	15,0	2,2
<b>Avgiftsintäkter för egen disposition</b>					
Beräknat belopp i regleringsbrevet	855	847	509	505	509
Utfall avgiftsintäkter som disponeras	1008	1 070	1017	998	1049
<b>Avgiftsintäkter som ej disponeras</b>					
Beräknat belopp i regleringsbrevet	9,8	13,3	10,9	2,4	5,4
Utfall avgiftsintäkter som ej disponeras	8,3	7,8	8,3	2,8	1,2
<b>Anslagskredit***</b>					
Beviljad anslagskredit	498	497	477	725	822
Utnyttjad anslagskredit	146	1	136	85	0
<b>Anslagssparande***</b>	210	139	101	193	252
<b>Antalet årsarbetskrafter och medelantalet anställda</b>					
<b>Årsarbetskrafter****</b>					
Skatteverkets huvudkontor	1 897	1 886	1 888	1 828	1 901
Skatteverkets regioner	7 692	7 819	7 961	7 612	7 463
<b>Summa</b>	<b>9 589</b>	<b>9 705</b>	<b>9 849</b>	<b>9 440</b>	<b>9 364</b>
<b>Medelantalet anställda</b>					
Skatteverkets huvudkontor	2 051	2 054	2 041	2 018	2 069
Skatteverkets regioner	8 598	8 719	8 804	8 574	8 355
<b>Summa</b>	<b>10 649</b>	<b>10 773</b>	<b>10 845</b>	<b>10 592</b>	<b>10 424</b>
<b>Driftkostnad per årsarbetskraft (tkr)*****</b>	800	795	775	773	735
<b>Årets kapitalförändring (tkr)</b>	2 222 595	8 959 725	-1 691 225	-22 932 224	22 902 237
<b>Balanserad kapitalförändring (tkr)</b>	25 493 103	16 533 378	18 224 603	41 156 828	18 254 590

\*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/anslagssparande.

\*\*\*\*Årsarbetskrafter beräknas genom ett snitt under året.

\*\*\*\*\*Driftkostnad per årsarbetskraft beräknas utifrån resultaträkningens poster för personalkostnader, lokalkostnader och övriga driftkostnader.



## 20 Intern styrning och kontroll

Skatteverkets verksamhet omfattas av förordningen (2007:603) om intern styrning och kontroll. Med intern styrning och kontroll menas den process som syftar till att myndigheten med rimlig säkerhet bedriver verksamheten effektivt och enligt gällande rätt och de förpliktelser som följer av Sveriges medlemskap i Europeiska unionen, att verksamheten redovisas på ett tillförlitligt och rättvisande sätt samt att myndigheten hushållar väl med statens medel. Intern styrning och kontroll handlar om att fullgöra ansvaret för verksamheten samt är ett medel för att uppnå målen för verksamheten.

En god intern styrning och kontroll bidrar till

- att verksamheten bedrivs effektivt och rättssäkert
- att allvarliga fel undviks
- ett högt förtroende för myndigheten.

Tillsammans bidrar detta till ett högt förtroende för det demokratiska systemet. Det handlar om att ha ordning och reda och att veta att det som ska göras blir gjort och blir gjort på ett bra och säkert sätt.

Bedömningen av den interna styrningen och kontrollen inom Skatteverket baseras bland annat på den löpande uppföljningen och riskhanteringen i verksamheten, bedömningar av den interna styrningen och kontrollen inom respektive verksamhet som lämnats av avdelningschefer och regionskattechefer, iakttagelser från internrevisionen och Riksrevisionen samt resultatet av 2014 års verksamhet.

### 20.1 Skatteverkets process för intern styrning och kontroll inklusive riskhantering

Skatteverkets arbetsordning beskriver organisationen och vilka arbetsuppgifter som hanteras var. Vidare beskriver arbetsordningen ansvarsområdet för varje del av verksamheten samt för cheferna. Chefer har ansvar för att den interna styrningen och kontrollen är betryggande inom det egna ansvarsområdet. Skatteverkets övergripande styrmodell beskriver översiktligt hur regeringens uppdrag till Skatteverket omsätts till verksamhet genom intern styrning från ledningen. Vidare finns en gemensam modell för såväl riskhantering som processen för intern styrning och kontroll inom Skatteverket. Riskhanteringen är verktyget för att visa vad verksamheten behöver fokusera på för att

fullgöra sina uppdrag och nå sina mål. Väsentliga operativa risker, eller så kallade verksamhetsrisker, som identifieras i verksamheten är föremål för diskussion på ledningsnivå. Där tar man ställning till om riskerna ska accepteras eller åtgärdas.

Processen intern styrning och kontroll ska vara en integrerad del av hur verksamheten planeras, genomförs och följs upp. På Skatteverket har vi säkerställt detta genom att inleda den strategiska planeringen inför verksamhetsåret med att fastställa yttre och inre förutsättningar. Utifrån regleringsbrev, myndighetsförordning, Instruktion för Skatteverket, omvärldsanalyser, Skatteverkets inriktning, Skatteverkets långa mål och föregående års årsredovisning har genom riskanalys strategiska risker identifierats i form av utmaningar och möjligheter som Skatteverket behövt fokusera för att klara sitt uppdrag. Riskerna har presenterats i Skatteverkets årliga riskbild. Utifrån dessa strategiska risker, det vill säga så kallade verksamhetsövergripande risker, har styrsignaler formulerats för verksamhet och ekonomi. Styrsignalerna har preciserats och kompletterat styrningen och ligger till grund för valet av aktiviteter i Skatteverkets årliga verksamhetsplanering för 2014. Verksamhetsplanen visade därefter vilka prioriteringar Skatteverket gjorde för att möta de verksamhetsövergripande riskerna i riskbilden. Utifrån verksamhetsplanen och den mer detaljerade aktivitetsplaneringen planerar sedan avdelningar och regioner sin verksamhet genom att identifiera verksamhetsrisker och hantera dem utifrån sin förmåga att fullgöra ansvaret för verksamheten.

Arbetet med verksamhetsrisker pågår löpande under verksamhetsåret. En större genomlysning av verksamheten görs årligen och oftast i samband med att vi tar fram verksamhetsplanen på dess olika nivåer. Uppdatering och uppföljning av verksamhetens väsentliga verksamhetsrisker görs vid tertialuppföljning tillsammans med övrig uppföljning av ekonomi och övriga verksamhetsfrågor. Det samlade årsresultatet vid årets slut ger en vägledning för hur den interna styrningen och kontrollen har fungerat under året.

För att genomföra den del av processen intern styrning och kontroll som handlar om riskhantering, tillämpas Skatteverkets modell för riskhantering. Det är en generell och samtidigt grundläggande modell som kan anpassas till den aktuella

särskilda processen. Modellen tillämpas som utgångspunkt i alla situationer där riskhantering krävs inom Skatteverkets verksamhet, till exempel vid risk- och sårbarhetsanalys, systematiskt arbetsmiljöarbete, tillämpning av förordningarna om statliga myndigheters riskhantering och betalningar och medelsförvaltning.

## 20.2 Intern styrning och kontroll av Skatteverkets verksamhet

### 20.2.1 Genomförande och uppföljning av 2014 års verksamhet

Fem verksamhetsövergripande risker låg till grund för den prioritering av verksamheten som Skatteverket beslutade om i verksamhetsplanen för 2014. Riskerna framgår av Riskbild 2014 och är följande:

- Risken är att resurserna inte används på bästa sätt för att minimera skattefelet.
- Risken är att Skatteverket inte ökar e-vägen i tillräcklig omfattning.
- Risken är att Skatteverket inte har effektiva sätt att möta medborgare och företag.
- Risken är att cheferna inte får rätt förutsättningar att utöva sitt ledarskap så att verksamheten styrs mot våra långa mål.
- Risken är att Skatteverket inte tillvararar och utvecklar den kompetens vi har för att säkerställa en hög och enhetlig kvalitet.

Under verksamhetsåret genomförde vi planerade aktiviteter i syfte att hantera riskerna och få en mer effektiv, rättssäker och produktiv verksamhet. Ägare utsågs till de övergripande aktiviteterna, som också följdes upp under året.

Verksamhetsriskerna som identifierades i verksamhetens olika delar följdes upp på lednings- och avdelningsnivå. Verksamhetsriskerna inrymmer även regel efterlevnads- och säkerhetsrisker. Det finns en sammanställning av Skatteverkets väsentliga verksamhetsrisker och riskernas hantering som följs upp i den löpande tertiärluppföljningen.

Skatteverket hanterade de verksamhetsrisker av väsentlig betydelse som identifierades i verksamheten.

### 20.2.2 Planering av 2015–2017 års verksamhet

Samtidigt som verksamhetsåret 2014 genomfördes och följdes upp, planerades också åren 2015–2017. Under 2014 såg Skatteverket över sin styrning av verksamheten. Ambitionen var, och är fortfarande, att vi ska hålla tag i våra prioriteringar över tre år för att skapa förutsättningar för goda resultat samt skapa en tydlig, förutsägbar och långsiktig styrning. Översynen resulterade bland annat i en treårig planering där verksamheten styrs utifrån en indelning i verksamhetsområden samt ett nytt arbetssätt för att följa upp verksamheten.

Verksamhetsplanen för 2015–2017 pekar ut de mest prioriterade frågorna att arbeta med under perioden som gör att vi närmar oss ambitionerna i Skatteverkets inriktning. Den beskriver också hur arbetet ska följas upp. En prioriterad fråga är att vi behöver jobba mer effektivt för att klara vår uppgift med mindre resurser. Verksamhetsutveckling med stöd av IT kommer därmed att vara ett fortsatt prioriterat område. En annan prioriterad fråga är att utveckla folkbokföringen vad gäller både systemstöd och arbetssätt. Vidare är bemötandet en prioriterad fråga. Det goda bemötande som vi ger medborgare och företag är en starkt bidragande orsak till att förtroendet för oss är så högt. Detta förtroende är en viktig förutsättning för att vi effektivt ska kunna utföra vårt uppdrag att finansiera den offentliga sektorn. Därför är det viktigt att vi även fortsättningsvis jobbar aktivt för att Skatteverket ska ge ett mycket bra och likvärdigt bemötande till dem vi har kontakt med. Att se till så att det blir rätt från början är också en viktig komponent i vårt effektiviseringsarbete.

## 20.3 Bedömning

Skatteverket gjorde under året riskanalyser för hela verksamheten, hanterade sina väsentliga verksamhetsrisker samt dokumenterade arbetet.

Sammanfattningsvis bedömer generaldirektören för Skatteverket att den interna styrningen och kontrollen för verksamhetsåret 2014 har varit betryggande.

## 21 Beslut om årsredovisning

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 2015

Ingemar Hansson

## Bilaga Ordlista

Agresso: Ekonomisystem

Avancerat skattefusk: Avsiktliga fel som avser stora belopp.

Bosättningskontroll: Utredning som Skatteverket gör för att utreda faktiskt bosättning.

Brottsutredning: Utredning som Skatteverket gör på uppdrag av en åklagarmyndighet, Ekobrottsmyndigheten eller Riksåklagaren.

Dagar: Antal tidredovisade timmar delat med 7,95 timmar.

Effektivitet (total effektivitet): Uppnådda resultat för regeringens mål för Skatteverket i förhållande till insatta resurser.

Ekonomisk brottslighet: Brottslighet inom den egna näringsverksamheten eller riktad mot centrala ekonomiska system, såsom skatte- eller socialförsäkringssystemen.

Enhetlighet: Att identiska frågor behandlas och beslutas på samma sätt oavsett var inom organisationen frågorna uppkommer.

Formella fel: Oavsiktliga fel som till exempel felsummeringar och överföringsfel mellan blanketter.

Fullgörandefel: Formella fel i skattebetalarnas uppgiftslämnande.

Gin: Ett uppföljningssystem för beskattningsområdet.

God: Se avsnitt 2.2.2

Grundbeslut: Det grundläggande (första) beslutet som myndigheten fattar i ett ärende.

Guppi: Ett uppföljningssystem för alla verksamhetsområden.

IL: Informationslagret

Inte tillfredsställande: Se avsnitt 2.2.2

Kvalitet: Sammantagna egenskaper hos en prestation som ger den dess förmåga att uppnå mål.

Löpande ärendehantering: Det arbete som krävs för att ett ärende ska kunna hanteras i våra system utan utredning eller med endast enklare komplettering.

Mercur: Budget och prognosverktyg

p.e.: procentenheter.

Poff: Folkbokföringens grundläggande verksamhetssystem.

Prestation: De tjänster och produkter som lämnar myndigheten, slutprestationer.

Produktivitet: Relation mellan aktiviteter eller prestationer och insatta resurser.

Rikskoncentration: Koncentration av verksamhet till vissa orter.

Rotavdrag: Skatteavdrag för reparation, ombyggnad och tillbyggnad på en fastighet.

Rutavdrag: Skatteavdrag för städning, klädvård, enklare trädgårdsarbete, barnpassning och liknande.

Skattefel: Skillnaden mellan den skatt som skulle ha blivit fastställd om alla lämnade korrekta uppgifter och den skatt som fastställs efter Skatteverkets kontroller. Både avsiktliga och oavsiktliga fel avses.

Skattefusk: Avsiktliga fel, oavsett belopp, i syfte att undvika skatt.

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

Skatteundandragande: Skattefusk samt skattupplägg som visar sig ligga utom lagens ram.

Skatteupplägg: Arrangemang i syfte att minska skatten där det är oklart om det inledningsvis ligger inom eller utom lagens ram.

Skönsbeskattning: Uppskattning av beskattningsunderlag för att bestämma vilken skatt som ska betalas.

Statustal: Samlingsbegrepp för produktivitet, kvalitet, enhetlighet och yttre effektivitet.

Tillfredsställande: Se avsnitt 2.2.2

Uppbördsförlust: Fastställd skatt som inte betalas.

Yttre effektivitet: Om Skatteverket har valt och genomfört rätt saker med utgångspunkt i regeringens mål, satt i relation till insatt resurs.