

5 Vad innebär eSKD för skattemyndigheterna?

5.1 Minskar felen i deklARATIONERNA?

En av de fördelar man brukar framhålla för att motivera deklara-tionsinlämning via Internet är att felen i deklARATIONERNA minskar. Tack vare ifyllnadsstöd och direktkontroller av uppgifterna innan de skickas in till skattemyndigheten borde risken för oavsiktliga fel minska. Nu har den elektroniska skattedeklARATIONEN varit i drift tillräckligt länge för att vi ska kunna se om kvaliteten på de lämnade uppgifterna verkligen har förbättrats.

5.1.1 Vilka rättelser sker av SKD?

I ungefär 2,54 % av samtliga inkomna skattedeklARATIONER sker någon ändring eller rättelse av momsdelen och i ungefär 4,61 % av skattedeklARATIONERNA sker någon ändring av arbetsgivar-delen. Då det i genomsnitt inkommer ca 355 000 skattedeklARATIONER med momsdelen ifyllt varje månad och ca 291 000 skattedeklARATIONER med arbetsgivar-delen ifyllt varje månad innebär det att momsdelen rättas på ca 9 000 skattedeklARATIONER och arbetsgivar-delen på ca 13 400 skattedeklARATIONER varje månad. Dessa ändringar kan göras av helt olika anledningar. En del ändringar beror på att skattemyndigheten vid sin skattekontroll har hittat någon felaktighet i de redovisade uppgifterna. Andra ändringar kan bero på att företaget som har deklarerat själv upptäcker att de har redovisat någon-ting fel, och därför skickar in en själv rättelse. En ganska stor andel av felen beror dock på att någon siffra har tolkats felaktigt vid inskanningen av deklARATIONEN eller på att några uppgifter i deklARATIONEN har beräknats eller summerats fel. Ett exempel på det senare är att arbetsgivaravgiften som är angiven på deklARATIONEN inte stämmer överens med underlaget multiplicerat med avgiftsprocenten. Den här typen av tolkningsfel eller beräknings- och summeringsfel kan sägas utgöra helt onödiga fel, som vid ett noggrant deklARATIONENS ifyllande eller ett förbättrat maskinellt ifyllnadsstöd borde kunna undvikas.

Mer än hälften av alla omprövningsbeslut som görs av skattedeklARATIONERNA beror just på rättelser av tolkningsfel eller beräknings- och summeringsfel. Avseende momsdelen av skattedeklARATIONEN är ca 51 % av omprövningsbesluten (i genomsnitt ca 4 600 rättelser per månad³⁵) hänförliga till denna orsak och avseende arbetsgivar-delen av skattedeklARATIONEN är hela 60 % av omprövningsbesluten (i genomsnitt ca 8 000 rättelser per månad³⁶) hänförliga hit. Att andelen är högre för arbetsgivar-delen torde bero dels på att det i regel är fler fält som ska fyllas i där och dels på att man ska göra fler beräkningar och summeringar vid ifyllnaden av arbetsgivar-delen av skattedeklARATIONEN än vid ifyllnaden av momsdelen.

Själv rättelser från den skattskyldige står för drygt 20 % av omprövningsbesluten av skattedeklARATIONERNA. Här är förhållandet mellan moms- och arbetsgivar-delen det omvända. Själv rättelserna står på momsdelen för den något större andel av omprövningarna (ca 25 %) än vad de gör på arbetsgivar-delen (ca 21 %). Det innebär dock inte att en mindre andel av arbetsgivarredovisningarna rättas genom själv rättelse. För ca 1 % av alla skattedeklARATIONER inkommer själv rättelser avseende arbetsgivar-delen, medan motsvarande andel för momsdelen endast är 0,7 %.

³⁵ 355 000 skattedeklARATIONER x 2,54 % x 51 % = 4 599 skattedeklARATIONER

³⁶ 291 000 skattedeklARATIONER x 4,61 % x 60 % = 8 049 skattedeklARATIONER

Det är faktiskt mindre än 20 % av de omprövningar som sker av skattedeklarationerna som föranleds av en offensiv skattekontroll (periodkontroll, moms-/uppbördsbesök, revision mm) från skattemyndighetens sida. Liksom beträffande företagens självrättelser så är andelen ändringar som följer av skattekontroll något högre avseende momsen (ca 21 %) än avseende arbetsgivarredovisningen (ca 15 %).

Tabell 21: Andelen omprövningsbeslut av skattedekclarationer fördelat på olika beslutsorsaker.

	2000		2001	
	Momsdelen	Arbetsgivar- delen	Momsdelen	Arbetsgivar- delen
Tolkningsfel, summeringsfel mm	50,2 %	58,3 %	51,6 %	61,7 %
Skattskyldigs självrättelse	26,9 %	22,5 %	24,3 %	19,1 %
Ändring pga kontroll	21,8 %	16,5 %	20,5 %	14,6 %
Övriga ändringar	1,1 %	2,7 %	3,6 %	4,6 %

Källa: Uppgifter från GIN-skatt för perioderna augusti – oktober år 2000 och 2001.

5.1.2 Hur påverkas antalet rättelser av en elektronisk redovisning?

För att kunna se hur antalet rättelser av skattedeklarationerna påverkas av att företagen deklarerar elektroniskt via Internet har vi jämfört antalet omprövningar av moms- respektive arbetsgivardelen av skattedeklarationerna för företag som under perioderna augusti – oktober 2001 lämnade eSKD, med antalet omprövningar för samma företag under perioderna augusti – oktober 2000, då de lämnade SKD i pappersform. Då delar av förändringarna av antalet omprövningar kan ha andra orsaker har vi gjort motsvarande jämförelse för alla företag som lämnar skattedeklaration. Vi har då bara tagit med företag som lämnade skattedeklaration för alla de aktuella perioderna.

Först kan vi konstatera att de företag som nu har anslutit sig till eSKD när de deklarerade i pappersform inte skilde sig nämnvärt från övriga företag som lämnar skattedeklaration vad avser andelen fel av olika slag som uppstår i deklARATIONERNA. Momsdelen rättades genom omprövning på 2,82 % av skattedeklarationerna för dessa företag, vilket kan jämföras med 2,54 % för samtliga företag. Arbetsgivardelen rättades på 4,02 % av skattedeklarationerna för de företag som sedan har anslutit sig till eSKD och på 4,61 % av deklARATIONERNA för samtliga företag som lämnar eSKD. Skillnaden på momsdelen beror framför allt på att de företag som anslutit sig till eSKD tidigare hade något fler beräkning- och summeringsfel än övriga företag och skillnaden på arbetsgivardelen beror framför allt på att dessa företag hade färre beräknings- och summeringsfel och färre omprövningar på grund av periodkontroll. Skillnaderna är dock så små att de kan bero på tillfälliga variationer.

Tabell 22: Ändringar av andelen omprövningar av skattedeklarationernas momsdel när företagen övergår till att redovisa elektroniskt.

	2000		2001		Ökning/minskning	
	Antal omprövn. aug-okt	Andel om-prövade SKD	Antal omprövn. aug-okt	Andel om-prövade SKD	Antal omprövn.	Procentuell förändr.
Tolkningsfel	37	0,31 %	0	0,00 %	- 37	- 100,0 %
	2 792	0,30 %	3 343	0,36 %	+ 551	+ 19,7 %
Beräknings/summeringsfel	141	1,18 %	13	0,11 %	- 128	- 90,8 %
	8 936	0,97 %	8 341	0,91 %	- 595	- 6,7 %
Skattskyldigs självrättelse	84	0,70 %	140	1,17 %	+ 56	+ 66,7 %
	6 297	0,68 %	5 511	0,60 %	- 786	- 12,5 %
Periodkontroll	64	0,53 %	42	0,35 %	- 22	- 34,4 %
	4 843	0,53 %	4 329	0,47 %	- 514	- 10,6 %
Övriga ändringar	11	0,09 %	19	0,16 %	+ 8	+ 72,7 %
	522	0,06 %	1 123	0,12 %	+ 601	+ 115,1 %
Summa ändringar	337	2,82 %	214	1,79 %	- 123	- 36,5 %
	23 390	2,54 %	22 647	2,46 %	- 743	- 3,2 %
Antal företag	3 989		3 989			
	306 696		306 696			
Antal SKD på 3 månader	11 967		11 967			
	920 088		920 088			

Källa: Uppgifter från GIN-skatt för perioderna augusti – oktober år 2000 och 2001.

Anm: Uppgifterna i fet stil avser de företag som under år 2001 har övergått till att redovisa eSKD och uppgifterna i kursiv stil avser samtliga företag som lämnat SKD för perioderna aug-okt år 2000 och 2001.

Alla skattedeklarationer som inkommer till skattemyndigheten genomgår en formell kontroll, där man maskinellt bland annat kontrollerar att uträkningar och summer stämmer och att alla obligatoriska rutor är ifyllda. Rättelser av deklarerationer som träffats i den formella kontrollen ska oftast klassificeras antingen som tolkningsfel eller som beräknings- och summeringsfel. Tolkningsfel uppstår då kontrollberäkningen misstämmer på grund av att något belopp tolkats felaktigt vid inskanningen och beräknings- och summeringsfel uppstår då kontrollberäkningen misstämmer på grund av att den skattskyldige fyllt i något felaktigt belopp.

Eftersom eSKD:n kommer in elektroniskt istället för att skannas in i systemet borde det inte kunna uppstå några tolkningsfel när man deklarerar elektroniskt. Mycket riktigt så har tolkningsfelen helt försvunnit bland de företag som övergått från pappersdeklaration till eSKD. För dessa företag var skattemyndigheten tidigare tvungen att rätta momsdelen på 0,31 % av deklarerationerna på grund av tolkningsfel. Samtidigt har andelen deklarerationer med tolkningsfel på momsdelen för samtliga företag som lämnar skattedeklaration ökat från 0,30 % till 0,36 %. För arbetsgivardelen (se tabellen nedan) är andelen tolkningsfel högre än för momsdelen. Bland de företag som nu lämnar eSKD var skattemyndigheten tidigare tvungen att rätta arbetsgivardelen på 0,61 % av deklarerationerna på grund av tolkningsfel. Även här ser man en svag ökning av tolkningsfelen för samtliga företag som lämnar skattedeklaration. De har mellan år 2000 och 2001 ökat från 0,62 % till 0,70 %.

Innan man kan skicka iväg en eSKD till skattemyndigheten genomgår den en kontroll som liknar den formella kontroll som genomförs hos skattemyndigheten. Det krävs att eSKD:n är formellt riktig för att den ska kunna skickas iväg. Den enda av de formella kontroller som sker hos skattemyndigheten som inte ingår i kontrollen innan man skickar iväg eSKD:n är kontrollen av om det är en dublettdeklaration. De elektroniskt inskickade skattedeklarationerna borde alltså bara kunna fastna i den formella kontrollen hos skattemyndigheten om företaget har skickat in två eller fler deklarerationer för samma period. Det ska då i regel koda som en självrättelse från den skattskyldige

För de företag som har övergått till att lämna eSKD har de faktiska beräknings- och summeringsfelen på momsdelen minskat med 91 %, från 1,18 % av deklARATIONERNA till 0,11 % av deklARATIONERNA. På arbetsgivar delen har motsvarande fel minskat med 93 %, från 1,92 % av deklARATIONERNA till 0,13 % av deklARATIONERNA. De beräknings- och summeringsfel som kvarstår på eSKD avser oftast rättelser som kodats felaktigt av skattemyndigheten.

Den skattskyldiges själv rättelser borde inte påverkas märkbart av huruvida företaget deklarerar i pappersform eller elektroniskt. Trots det har själv rättelserna ökat med 67 % (momsdelen) respektive 78 % (arbetsgivar delen) för de företag som övergått till eSKD, medan de har minskat med 12 % (momsdelen) respektive 22 % (arbetsgivar delen) för samtliga företag som lämnar SKD. Ökningen av själv rättelser torde kunna förklaras av att företagen upplever att det är enklare att göra rättelserna på rätt period när de deklarerar elektroniskt än när de deklarerar i pappersform. Vid de intervjuer som vi gjort med företag som har anslutit sig till eSKD har några nämnt detta som en av fördelarna med att deklarerar elektroniskt. Deklarerar man i pappersform måste man beställa deklara tionsblanketter från skattemyndigheten för att kunna lämna in en rättelse avseende en gammal period. Det medför, enligt några av dem som vi intervjuat, att man istället medvetet väljer att felaktigt lägga rättelserna i den kommande perioden. När man deklarerar elektroniskt behöver man inte beställa några blanketter, utan kan direkt lämna nya eSKD för de gamla perioderna. Då blir det, enligt dessa företag, enklare att lägga rättelsen i den period som rättelsen avser.

Det har vid olika sammanhang³⁷ påpekats att skattemyndighetens omprövningsbeslut ofta kodas fel i det avseendet att ändringar som inte föranleds av någon offensiv kontrollinsats från skattemyndighetens sida ändå kodas som skrivbordskontroll. Beträffande rättelser av skattedeklARATIONEN skulle det framför allt kunna vara rättelser som kodats som periodkontroll som egentligen skulle kunna ha föranletts av andra orsaker. Bland de företag som har övergått till eSKD har antalet omprövningsbeslut på grund av periodkontroll minskat med 34 % avseende momsdelen och med 70 % avseende arbetsgivar delen, medan motsvarande omprövningar hos samtliga företag som lämnar SKD endast har minskat med 11 % avseende momsdelen och med 21 % avseende arbetsgivar delen. Det finns inget som förklarar denna skillnad i ändringar på grund av periodkontroll. Ett elektroniskt uppgiftslämnande borde inte påverka felen i deklARATIONERNA som är av det slag som brukar upptäckas vid skattemyndighetens periodkontroll. Skattemyndighetens urval av deklARATIONER som ska granskas görs också oberoende av ifall deklARATIONEN har lämnat elektroniskt eller i pappersform. Det tyder på att ungefär 24 %³⁸ av omprövningarna på momsdelen och 49 %³⁹ av omprövningarna på arbetsgivar delen som har kodats som periodkontroll egentligen avser beräknings- och summeringsfel. Ökar vi antalet ändringar på grund av beräknings- och summeringsfel med samma antal så ökar antalet omprövningar med den beslutsanledningen med drygt 10 %⁴⁰ på momsdelen och knappt 20 %⁴¹ på arbetsgivar delen. Eftersom så få periodkontroller totalt sett genomförts för de företag som anslutit sig till eSKD kan det dock inte uteslutas att skillnaderna beror på tillfälliga variationer.

³⁷ se t ex RRV 1999:7: *Skattekontrollen och pengarna*

³⁸ $34,4 \% - 10,6 \% = 23,8 \%$

³⁹ $69,8 \% - 21,1 \% = 48,7 \%$

⁴⁰ $(23,8 \% \times 64) / 141 = 10,3 \%$ och $(23,8 \% \times 4\ 843) / 8\ 936 = 12,4 \%$

⁴¹ $(48,7 \% \times 43) / 192 = 20,9 \%$ och $(48,7 \% \times 5\ 466) / 15\ 907 = 16,7 \%$

Tabell 23: Ändringar av andelen omprövningar av skattedeklarationernas arbetsgivar-del när företagen övergår till att redovisa elektroniskt.

	2000		2001		Ökning/minskning	
	Antal omprövn. aug-okt	Andel om-prövade SKD	Antal omprövn. aug-okt	Andel om-prövade SKD	Antal omprövn.	Procentuell förändr.
Tolkningsfel	61	0,61 %	0	0,00 %	- 61	- 100,0 %
	4 787	0,62 %	5 390	0,70 %	+ 603	+ 12,6 %
Beräknings/summeringsfel	192	1,92 %	13	0,13 %	- 179	- 93,2 %
	15 907	2,07 %	14 687	1,91 %	- 1 220	- 7,7 %
Skattskyldigs självrättelse	97	0,97 %	173	1,73 %	+ 76	+ 78,4 %
	7 976	1,04 %	6 223	0,81 %	- 1 753	- 22,0 %
Periodkontroll	43	0,43 %	13	0,13 %	- 30	- 69,8 %
	5 466	0,71 %	4 313	0,56 %	- 1 153	- 21,1 %
Övriga ändringar	9	0,09 %	20	0,20 %	+ 11	+ 122,2 %
	1 380	0,18 %	1 951	0,25 %	+ 571	+ 41,4 %
Summa ändringar	402	4,02 %	219	2,19 %	- 183	- 45,5 %
	35 516	4,61 %	32 564	4,23 %	- 2 952	- 8,3 %
Antal företag	3 331		3 331			
	256 538		256 538			
Antal SKD på 3 månader	9 993		9 993			
	769 614		769 614			

Källa: Uppgifter från GIN-skatt för perioderna augusti – oktober år 2000 och 2001.

Anm: Uppgifterna i fet stil avser de företag som under år 2001 har övergått till att redovisa eSKD och uppgifterna i kursiv stil avser samtliga företag som lämnat SKD för perioderna aug-okt år 2000 och 2001.

De förändringar i frekvensen av olika slag av omprövningsbeslut för skattedeklarationerna när företagen börjar deklarerera elektroniskt innebär sammantaget att antalet ändrade deklarationer minskar avsevärt. Antalet deklarationer där momsdelen ändras minskar med 33 %⁴² och antalet deklarationer där arbetsgivardelen ändras minskar med 37 %⁴³. Om samtliga företag övergick till att lämna skattedeklaration via Internet skulle det innebära att antalet rättelser av momsdelen per månad skulle minska med ca 3 000 (från 9 000 till 6 000)⁴⁴ och att antalet rättelser av arbetsgivardelen skulle minska med 5 000 (från 13 400 till 8 400)⁴⁵.

5.2 Vilka arbetsuppgifter försvinner?

Vi har tidigare redogjort för de olika steg som skattedeklarationerna genomgår från att de skickas från företagen tills de har godkänts av skattemyndigheten. De deklarationer som inkommer i pappersform skannas först in hos en skanningscentral. Sedan överförs alla uppgifter elektroniskt till RSV:s skattedatabas. De deklarationer där någon uppgift inte kunnat tolkas vid inskanningen hamnar i ett väntrum och måste hanteras manuellt hos skattemyndigheten. Alla inkomna skattedeklarationerna genomgår en formell kontroll, där bland annat summeringarna i deklarationerna stäms av. Först när deklarationerna är

⁴² Av de som övergått till eSKD har antalet ändringar minskat med 36,5 %. För samtliga företag har antalet ändringar under samma period minskat med 3,2 %, vilket indikerar att 33,3 % av minskningen för den förra gruppen berodde just på övergången till eSKD.

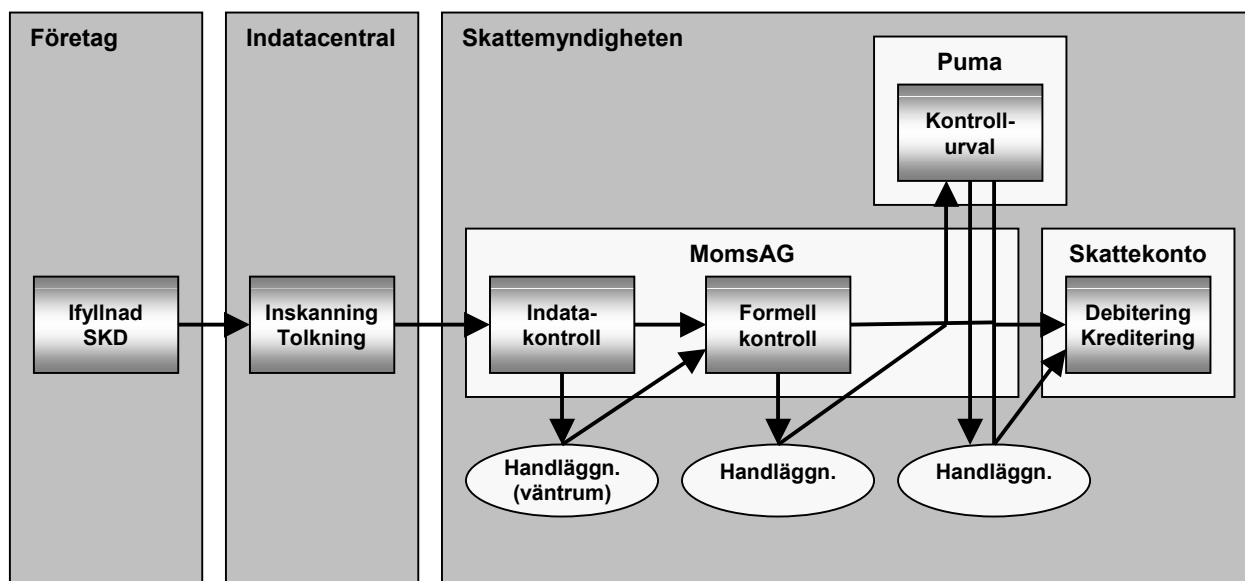
⁴³ Av de som övergått till eSKD har antalet ändringar minskat med 45,5 %. För samtliga företag har antalet ändringar under samma period minskat med 8,3 %, vilket indikerar att 37,2 % av minskningen för den förra gruppen berodde just på övergången till eSKD.

⁴⁴ 355 000 skattedeklarationerna med moms x 2,54 % rättelser = 9 017 rättelser
9 017 rättelser x 33 % = 2 976 rättelser
9 017 rättelser – 2 976 rättelser = 6 041 rättelser

⁴⁵ 291 000 skattedeklarationerna med moms x 4,61 % rättelser = 13 415 rättelser
13 415 rättelser x 37 % = 4 964 rättelser
13 415 rättelser – 4 964 rättelser = 8 451 rättelser

formellt korrekta görs ett maskinellt urval av vilka deklARATIONER som ska granskas av handläggare.

Figur 6: Hanteringen av skattedeclarationer i pappersform



När deklARATIONERNA istället inkommer elektroniskt via Internet slipper man några steg i hanteringskedjan. Någon inskanning blir inte aktuell, eftersom uppgifterna inkommer i elektroniskt form. Det innebär också att deklARATIONERNA inte kan hamna i väntrummet. Eftersom deklARATIONERNA bara kan lämnas in via Internet om de är formellt riktiga kan de inte heller fastna i den formella kontrollen. Här finns dock ett undantag. I de fall då mer än en deklARATION skickats in för samma period fastnar den i den formella kontrollen. Det maskinella kontrollurvalet sker utifrån samma förutsättningar, oavsett på vilket medium uppgifterna inkommit. De steg i hanteringen som helt eller delvis elimineras när deklARATIONERNA inkommer elektroniskt är alltså inskanningen, väntrumshanteringen och den formella kontrollen.

Ytterligare ett område, som vi hittills inte har berört, är relevant i det här avseendet. För att företagen ska kunna skicka in sin skattedeklARATION måste skattemyndigheten först skicka ut en deklARATIONSBANKETT till företaget. I de fall då den skattskyldige ska lämna in en rättelse av en tidigare period, måste skattemyndigheten skicka ut en extra deklARATIONSBANKETT för den perioden.

5.2.1 Inskanning

Inskanningen av skattedeklARATIONER som inkommer i pappersform sker vid en inskanningscentral. Tjänsten att skanna in uppgifterna har RSV köpt in av ett privatägt företag. Enligt det befintliga avtalet betalar RSV 1,90 kr för inskanningen av varje skattedeklARATION och 45 öre för att öppna varje kuvert med deklARATIONER. Den totala kostnaden för att få in de skattedeklARATIONER som inkommer i pappersform i skattedatabasen är alltså 2,35 kr per deklARATION⁴⁶. Eftersom det i genomsnitt inkommer 428 000 skattedeklARATIONER per månad ger det upphov till en månadskostnad på drygt 1 miljon kronor⁴⁷, vilket

⁴⁶ Eftersom RSV är en så stor kund hos inskanningscentralerna (det är inte bara SKD som skannas in) torde inte kostnaden per inskannad skattedeklARATION påverkas nämnvärt av det totala antalet skattedeklARATIONER som skannas in.

⁴⁷ 428 000 skattedeklARATIONER x 2,35 kr = 1 005 800 kr

motsvarar ca 12,1 miljoner kronor per år⁴⁸. Om alla företag som idag lämnar skattedeklaration i pappersform skulle övergå till eSKD skulle hela denna kostnad falla bort.

5.2.2 Väntrumshantering

Vilka deklARATIONER hamnar i väntrummet?

Huvuddelen av deklARATIONERNA i väntrummet hamnar där för att något belopp på deklARATIONEN inte gått att tolka vid inskanningen. Ofta är det bara något fält som måste kompletteras. Det går då i regel att utifrån övriga uppgifter i deklARATIONER beräkna det belopp som är otydligt. I de flesta fall går det därför fort att åtgärda deklARATIONERNA i väntrummet.

Om företagen gör en anteckning på deklARATIONEN så hamnar den i väntrummet. När företagen använder eSKD slipper man det här problemet. Då kan man ej göra några noteringar utanför de fasta fälten, utan får istället skicka dessa som en skrivelse till sitt skattekontor.

Om ett företag avregistreras så tar man i samband med det bort perioder där företaget inte ska lämna SKD. Om företaget skickar in eSKD samma dag som man tar bort perioden så hamnar den i väntrummet. Det här är den enda gången som eSKD kan hamna i väntrummet. Väntar företaget med att försöka fylla i eSKD tills systemet har uppdaterats så kommer perioden inte att finnas i rutinen, så då slipper man det problemet. Hittills har endast en eSKD hamnat i väntrummet, men det är i alla fall teoretiskt möjligt.

Det är större risk (och förekommer) att pappersdeklARATIONER hamnar i väntrummet på grund av att de har kommit in för perioder som är bortplockade. Om företaget i mitten/slutet av en månad avregistreras retroaktivt från månadens början så kan pappersdeklARATIONEN redan ha hunnit skickas ut. Då kan företaget tro att de ska fylla i deklARATIONEN. Den hamnar då i väntrummet eftersom perioden är bortplockad. Perioder kan även tas bort vid omstruktureringar av företag.

Vilka resurser går åt till att åtgärda deklARATIONERNA i väntrummet?

HanteringEN av skattedeklARATIONER i väntrummet är olika organiserad på olika skattekontor. Oftast har någon på varje kontor eller sektion ansvar för att åtgärda de deklARATIONER som hamnar där så att väntrummet töms.

Under oktober och november år 2001 inkom totalt 898 251 skattedeklARATIONER till skattemyndigheten. Av dessa hamnade 14 347 deklARATIONER, eller 1,6 %, i väntrummet. Antalet deklARATIONER per dag som hamnar i väntrummet varierar dock kraftigt. Under den tvåmånadersperiod som vi har studerat varierade antalet nya deklARATIONER i väntrummet mellan 20 och nästan 1 200 stycken per dag. I genomsnitt hamnar dock ca 350 deklARATIONER i väntrummet varje arbetsdag. Om vi räknar med att det i genomsnitt inkommer ca 428 000 skattedeklARATIONER per månad till skattemyndigheten innebär det att ca 6 800⁴⁹ deklARATIONER ska hanteras i väntrummet varje månad eller 82 000 deklARATIONER per år.

⁴⁸ 1 005 800 kr x 12 = 12 069 600 kr

⁴⁹ 428 000 deklARATIONER x 1,6 % = 6 848 deklARATIONER i väntrummet

Den tid som skattemyndigheterna lägger ned på att hantera deklARATIONER som hamnar i väntrummet kodas inte på något speciellt sätt i tidredovisningen. Det går alltså inte att den vägen mäta resursåtgången för väntrumshanteringen. Istället har vi låtit några olika skattekontor på skattemyndigheterna i Stockholm, Gävle och Luleå under två veckors tid mäta hur lång tid de lägger ned på att hantera deklARATIONER i väntrummet och hur många deklARATIONER de då åtgärdar. Mätningen visar att väntrumsträffarna både är av lite olika karaktär och hanteras lite olika på olika skattekontor. Om de flesta deklARATIONERNA i väntrummet har hamnat där på grund av att något belopp i deklARATIONEN är suddigt eller att fel tecken har angivits i något fält kan hanteringen hinnas med på mindre än en minut per deklARATION. Emellanåt kan det dock dyka upp någon deklARATION som tar uppemot en timme att åtgärda. De kontor som hanterar många företagsombildningar får ofta hantera inkomna deklARATIONER för borttagna perioder och liknande, vilket i regel är ganska tidskrävande. I genomsnitt kan man nog räkna med att varje deklARATION i väntrummet tar ca 2-4 minuter att hantera.

Om 82 000 deklARATIONER hamnar i väntrummet under ett år och i genomsnitt tar 3 minuter att åtgärda, så innebär det att det går åt 510^{50} hela arbetsdagar per år för att hantera deklARATIONERNA i väntrummet. Det motsvarar nästan 3 årsarbetskrafter⁵¹. Med en kostnad på 300 000 kr för en årsarbetskraft av den här kategorin blir totalkostnaden för väntrumshanteringen av skattedeklARATIONER ca 900 000 kr.

5.2.3 Rättning av formella fel

Vilka deklARATIONER träffas i de formella kontrollerna?

Alla skattedeklARATIONER som inkommer till skattemyndigheten genomgår en formell kontroll, där man bland annat kontrollerar att alla obligatoriskt fält är ifyllda och att alla överföringar mellan olika fält, summeringar och beräkningar är korrekta. I de fall då mer än en deklARATION inkommer för en och samma period träffas den också i den formella kontrollen.

Eftersom eSKD genomgår en formell kontroll redan innan de skickas in till skattemyndigheten kan det inte förekomma några eSKD med formella fel. Den enda gången en eSKD kan träffas i den formella kontrollen är då det inkommer en dublettdeklARATION för någon period. Rättelser av övriga formella fel är alltså en arbetsuppgift som elimineras av ett elektroniskt uppgiftslämnande.

Vilka resurser går åt till att åtgärda de formella felen?

Man kan inte genom något system som är kopplat till skattedatabasen se hur många formella fel som förekommer. För att uppskatta mängden får man istället titta på de omprövningsbeslut som fattas när någon skattedeklARATION ändras. Där är det tre koder över ändringsanledningar som kan vara aktuella:

- Tolkningsfel
- Beräknings/summeringsfel
- Skattskyldigs självrättelse

⁵⁰ $82\,000 \text{ deklARATIONER} \times 3 \text{ min} = 246\,000 \text{ min}$
 $246\,000 \text{ min} / 60 = 4\,100 \text{ tim}$
 $4\,100 \text{ tim} / 8 = 512 \text{ arbetsdagar}$

⁵¹ En årsarbetskraft beräknas ha en effektiv arbetstid på knappt 200 arbetsdagar per år

De två första koderna används enbart i samband med formella fel. Självrättelser kan dock antingen bero på att det har kommit in en dubblettdeklaration (= formellt fel) eller att det har kommit in en rättelse i form av en skrivelse (ej formellt fel). Eftersom dubblettdeklarationer kan förekomma även när man deklarerar elektroniskt är det bara de två första slagen av formella fel som är intressanta i det här avseendet. Som vi redogjort för tidigare (se avsnitt 5.1 Minskar felet i deklARATIONERNA?) finns det också starka indikationer på att en del av de rättelser som kodas som periodkontroll egentligen avser formella fel (troligen beräkning-/summeringsfel). På momsdelen verkar 24 % av det som kodats som periodkontroll avse formella fel och på arbetsgivar delen verkar motsvarande andel vara hela 49 %.

Sammantaget gjordes under år 2001 ca 170 000 rättelser i skattedeklarationerna på grund av formella fel, varav 37 % avsåg fel på skattedeklarationens momsdel och 63 % avsåg fel på arbetsgivar delen. Enligt vår studie av de företag som hittills övergått till att lämna eSKD kvarstår ca 11 % av beräknings- och summeringsfelet på momsdelen och ca 13 % av motsvarande fel på arbetsgivar delen (vilket i och för sig oftast beror på felkodning). Det medför att minskningen av rättelser på grund av formella fel på skattedeklarationerna kan förväntas uppgå till ca 157 000 rättelser⁵² vid ett fullständigt elektroniskt deklara-tionsinlämnande.

Tabell 24: Antalet formella fel i skattedeklarationer under år 2001

Feltyp	Momsdelen	Arbetsgivar- delen	Summa
Tolkningsfel	14 326	23 824	38 150
Beräknings-/summeringsfel	40 583	71 641	112 224
Felkodad periodkontroll	7 436 ⁵³	12 673 ⁵⁴	20 109
Summa	62 345	108 138	170 483

Källa: Uppgifter från GIN-skatt.

De formella felet torde ta längre tid att rätta än deklARATIONERNA som hamnat i väntrummet. Ibland kan handläggaren själv rätta det formella felet, men andra gånger måste man kontakta den skattskyldige för att få reda på hur det ska vara. Eftersom en rättelse av ett formellt fel innebär att man ändrar den inkomna deklARATIONEN måste man fatta omprövningsbeslut och skicka ut det till den skattskyldige.

Arbetet med att rätta formella fel är olika organiserat på olika skattekontor. Hanteringen av de formella felet är oftast mer utspridda än hanteringen av väntrummet, och det kan ibland ske integrerat med övriga arbetsuppgifter, t ex med granskningen utifrån kontrollurvalet som sker genom urvalsprogrammet Puma. Det går därför inte att direkt utläsa hur mycket tid olika personer på skattemyndigheterna lägger ned på att rätta formella fel i skattedeklarationerna.

För att ändå försöka uppskatta tidsåtgången har vi på samma sätt som avseende väntrumshanteringen låtit några skattekontor i skattemyndigheten i Stockholm, Gävle och Luleå under två veckors tid mäta hur mycket tid de ägnar åt att rätta formella fel, och hur många fel de rättar under den tiden. Mätningen visar att normalärendena i regel tar 5-10 minuter att rätta. Därutöver finns det en del mer tidskrävande ärenden, framför allt sådana där den skattskyldige måste kontaktas. Dessa ärenden kan ta uppemot en timme i

⁵² 40 583 beräknings- och summeringsfel på momsdelen x 11 % = 4 464 rättelser
71 641 beräknings- och summeringsfel på arbetsgivar delen x 13 % = 9 313 rättelser
170 483 rättelser – 4 464 rättelser – 9 313 rättelser = 156 706 rättelser

⁵³ 30 985 omprövningar x 24 % = 7 436 felkodade omprövningar

⁵⁴ 25 864 omprövningar x 49 % = 12 673 felkodade omprövningar

aktiv arbetstid innan allt är klart. I genomsnitt får man därför räkna med att de formella felan tar ca 10-15 minuter att rätta.

Om 157 000 formella fel rättas varje år och de i genomsnitt tar 12,5 minuter att rätta innebär det att totalt nästan 4 100 hela arbetsdagar⁵⁵ ägnas åt den arbetsuppgiften årligen. Det motsvarar över 20 årsarbetskrafter eller 6 miljoner kronor⁵⁶.

5.2.4 Utskick av deklarationsblanketter

Varje månad skickar skattemyndigheten ut deklarationsblanketter till de företag som ska lämna skattedeklaration. I dagsläget skickas ca 430 000 deklarationsblanketter ut varje månad, förutom i december och januari då omkring 480 000 deklarationsblanketter skickas ut. Blanketterna är förtryckta med företagets organisationsnummer och deklarationsperiod. Man får därför inte använda någon annan blankett än den utskickade för sin deklaration. Det är inte heller möjligt att själv skriva ut en deklarationsblankett, t ex från Internet. En anledning till att endast de förtryckta blanketterna får användas är att det annars kan uppstå störningar vid inskanningen, på grund av att olika skrivarinställningar kan påverka blankettens utseende. För tryckning av deklarationsblanketter, kuvertering och utskick betalar skatteförvaltningen idag ca 14,2 miljoner kronor per år⁵⁷.

Deklarationsblanketter skickas även ut till de företag som har registrerat sig för att få lämna eSKD. Företaget har nämligen rätt att vid varje deklarationstillfälle välja om de vill deklarerat via Internet eller på en pappersdeklaration. Eftersom vi i dagsläget inte accepterar skattedeklarationer som skrivits ut på egen skrivare eller som inte är förtryckta med organisationsnummer och period så får vi räkna med att fortsätta skicka ut deklarationsblanketter även till de företag som deklarerar via Internet. Skulle användningen av eSKD få stor spridning är det dock inte otänkbart att man försöker hitta en lösning för att slippa skicka ut blanketter i onödan. Man kan exempelvis tänka sig att företagen får ett antal deklarationsblanketter som inte är förtryckta med period, som de kan använda om de någon månad är förhindrade att deklarerat elektroniskt. Den kostnad vi idag har för att skicka ut deklarationsblanketterna blir därmed en potentiell besparingspost på lång sikt.

Skattemyndigheten måste skicka ut deklarationsblanketter även då företagen vill lämna in rättelsedeklarationer för gamla perioder. Företagen kan antingen beställa sådana deklarationsblanketter via servicetelefonen, via RSV:s webbsida på Internet eller från sitt skattekontor. De beställningar som görs via servicetelefonen eller Internet effektueras från skattekontoret i Östersund. Beställningarna till skattekontoren tas i regel om hand av den handläggare som tar emot beställningen. De som skriver ut och postar deklarationsblanketter vid skattekontoret i Östersund har beräknat en tidsåtgång på ca 2-2,5 minut per deklaration. För handläggarna på övriga skattekontor torde tidsåtgången vara minst lika stor, eftersom de inte får del av de stordriftsfördelar det medför att kunna skriva ut en stor mängd blanketter vid samma tillfälle.

⁵⁵ 157 000 rättelser x 12,5 minuter = 1 962 500 minuter
1 962 500 minuter / 60 = 32 708 timmar
32 708 timmar / 8 = 4 089 arbetsdagar

⁵⁶ 20 årsarbetskrafter x 300 000 kr = 6 000 000 kr

⁵⁷ Tryckning av blanketter, utskrift, kuvertering, postal sortering och inlämning till Posten kostar ca 4,1 miljoner kronor per år, tillverkning av svarskuvert och kuvert för utskick ca 1,8 miljoner kronor per år och porto ca 8,3 miljoner kronor per år. Beloppen är beräknade utifrån ett antagande att vi skickar ut 430 000 skattedeklarationer under tio av årets månader och 480 000 skattedeklarationer övriga två månader.

Det inkommer varje år drygt 200 000 självrättelser av skattedeclarationer från företagen. Större delen av dessa inkommer i form av nya deklarasjoner. I dessa fall har skattemyndigheten först skickat ut en ny deklarasjonsblankett till företaget, och den inkomna rättelosedeklarasjonen har på samma sätt som vanliga deklarasjonsblanketter skannats in till elektroniskt läsbar form. En del rättelser inkommer dock istället i form av skrivelser från den skattskyldige. Dessa får då någon handläggare vid skattekontoret ta hand om och manuellt granska och registrera in i systemet som en omprövning. Hur stor andel av självrettelserna som inkommer i form av nya deklarasjoner och hur stor andel som inkommer i form av skrivelser finns det inga oppgifter om. Eftersom den manuella hanteringen blir större i de fall rättelserna kommer in i form av skrivelser som måste registreras manuellt, torde resursåtgången för att hantera rättelserna i vart fall inte bli för lågt beräknad om man utför beräkningen såsom om alla rättelser inkom i form av nya deklarasjoner.

Om vi räknar med att företagen beställer 200 000 extra deklarasjonsblanketter per år av skattemyndigheterna, och att varje blankett tar 2,5 minuter att effektuera, så går det åt över fem årsarbetskrafter⁵⁸ bara till att skicka ut deklarasjonsblanketterna. För varje utskick kostar portot 5 kr, vilket medför en total portokostnad på ca 1 miljon kronor per år⁵⁹. De inkomna rättelosedeklarasjonerna ska sedan skannas in, vilket medför en kostnad på totalt ca 470 000 kr⁶⁰. Om man räknar med att en årsarbetskraft kostar 300 000 kr blir totalkostnaden för hanteringen av rättelosedeklarasjonerna ca 3 miljoner kronor⁶¹.

5.3 Vilka arbetsoppgifter tillkommer

Det elektroniska oppgiftslämnandet medför också att en del nya arbetsoppgifter tillkommer. Eftersom de företag som vill lämna eSKD måste ansöka om detta går det åt resurser hos skattemyndigheterna för att handlägga dessa ansökningar. Oppgiftslämnandet via Internet skapar också ett behov av support, framför allt teknisk sådan.

5.3.1 Handläggning av ansökningar till eSKD

När ansökan till eSKD inkommer till skattemyndigheten ska handläggaren kontrollera att alla erforderliga handlingar finns med i ansökan och att den som i ansökan är angiven som oppgiftslämnare verkligen är behörig firmatecknare enligt PRV:s register. Registrering ska sedan ske dels i Basregistret och dels i Behörighetsregistret för externa användare (BKS-EXT). I de fall inga oppgifter behöver kompletteras uppskattas hanteringen av varje ansökan ta ca 10 minuter. I de fall komplettering krävs tar det dock lite längre tid. I genomsnitt kan man därför räkna med att varje ansökan tar ca 15 minuter att handlägga. Registreringen av ansökningar till eSKD kan dock förväntas gå fortare i framtiden om nya företag ansöker om eSKD redan i samband med företagsregistreringen.

⁵⁸ 200 000 deklarasjonsblanketter x 2,5 minuter = 500 000 minuter
500 000 minuter / 60 = 8 333 timmar
8 333 timmar / 8 = 1 041 arbetsdagar
1 041 arbetsdagar / 200 = 5,2 årsarbetskrafter

⁵⁹ 200 000 deklarasjonsblanketter x 5 kr = 1 000 000 kr

⁶⁰ 200 000 rättelosedeklarasjonerna x 2,35 kr = 470 000 kr

⁶¹ 5,2 årsarbetskrafter x 300 000 kr = 1 560 000 kr
1 560 000 kr + 1 000 000 kr + 470 000 kr = 3 030 000 kr

Registreringen till eSKD är till skillnad från supporten och skattekontrollen en uppgift huvudsakligen av engångskaraktär. Om alla 480 000 företag som kan bli aktuella för att lämna eSKD skulle ansöka om att bli registrerade skulle det ta ca 15 000 hela arbetsdagar⁶² eller 75 årsarbetskrafter, eller nästan 23 miljoner kronor⁶³, att handlägga alla ansökningar. Hur mycket resurser det löpande underhållet av Behörighetsregistret för externa användare (BKS-EXT) kräver har vi inte tillräckligt med underlag för att uppskatta.

5.3.2 Frågor om hur man fyller i eSKD

De frågor som är av teknisk karaktär ska företagen ställa direkt till servicejouren i Söderhamn. Om sådana frågor ändå kommer in till skattekontoret så hänvisas den skattskyldige till servicejouren. Frågor om själva ifyllnaden av eSKD:n ska dock ställas till respektive skattekontor. Där hanteras dessa frågor på samma sätt som övriga inkommande frågor. Ifyllandet av blanketten skiljer sig ju inte nämnvärt från ifyllandet av motsvarande pappersdeklaration. Det är nog svårt att skilja ut hur många samtal som kommer in om just eSKD. Den stora mängden av frågorna har hittills gått till servicejouren, varför vi nog i princip kan bortse från samtalen som kommer in till skattekontoren.

5.3.3 Teknisk support

Behovet av teknisk support

Företagens behov av teknisk support har visat sig vara stort. Under år 2001 mottog servicejouren i Söderhamn totalt 7 946 frågor av teknisk karaktär avseende eSKD:n. Eftersom endast 10 249 företag hade anslutit sig till eSKD under år 2001 innebär det att i genomsnitt 78 % av företagen har ställt en fråga till servicejouren. Det är troligt att antalet frågor är störst när företagen just har anslutit sig till eSKD, eftersom de då kan behöva hjälp att installera certifikatet och komma igång med applikationen. När företagen har varit anslutna till eSKD:n en tid torde därför deras behov av teknisk support minska. En stor del av de problem som användarna behöver hjälp med uppstår dock efter att de använt applikationen ett tag. Exempelvis i samband med byte av datorer, operativsystem eller webbläsare behöver företagen ofta teknisk support. Hur stor del av supporten som är av engångskaraktär och hur stor del det finns ett återkommande behov av är svårt att uppskatta. Endast 16 % av frågorna till servicejouren avser rena installationsproblem, men även andra frågor kan dock vara av engångskaraktär

Om alla 480 000 företag som kan bli aktuella för att lämna eSKD skulle ansluta sig så skulle det alltså innebära att man under det första året måste ha beredskap för att hantera över 370 000 tekniska frågor⁶⁴ från användarna. Åren därefter kan behovet av teknisk support förväntas minska. Hur mycket det kan förväntas minska är dock svårt att uttala sig om. Det här kan dock antas vara en ganska ordentlig överskattning av behovet av teknisk support.

⁶² 480 000 företag x 15 minuter = 7 200 000 minuter
7 200 000 minuter / 60 = 120 000 timmar
120 000 timmar / 8 = 15 000 arbetsdagar

⁶³ 75 årsarbetskrafter x 300 000 kr = 22 500 000 kr

⁶⁴ 480 000 företag x 77,5 % = 372 000 frågor

Det är inte möjligt att komma upp i de volymerna av anslutna företag om det inte skapas en möjlighet för företagen att låta sin redovisningsbyrå eller motsvarande lämna in skattedeklarationen åt dem. Om vi skulle komma upp i dessa stora volymer av användare av eSKD kan man därför utgå från att bara ungefär hälften av företagen själva skickar in sin skattedeklaration elektroniskt, medan övriga låter företagets redovisningsansvarige ansvara för deklaraionsinlämnandet. Antalet faktiska användare av applikationen för eSKD minskar då betydligt. Vid en situation med 480 000 företag anslutna till eSKD är det därför mer troligt att behovet av teknisk support det första året uppgår till mellan 200 000 och 250 000 ärenden och de därefter följande åren till betydligt färre ärenden.

Enligt uppskattningar från de som arbetar med den tekniska supporten på servicejouren i Söderhamn tar varje fråga i genomsnitt 7 minuter att besvara. De har då även tagit hänsyn till att den tid som kan krävas för utredningar den första gången en ny fråga uppkommer. Om vi uppskattar att det vid en omfattande användning av eSKD inkommer mellan 150 000 – 370 000 ärenden per år till den tekniska supporten, så innebär det att det krävs mellan 11 – 27 årsarbetskrafter⁶⁵ (vilket motsvarar mellan 3,3 - 8,1 miljoner kronor) för att hantera den tekniska supporten. Att det inte går att ange mer exakt beror dels på att man i dagsläget inte vet om det kommer att bli tillåtet för ombud att lämna deklaraion och dels att man inte vet hur mycket behovet av teknisk support kan förväntas minska när företagen har kommit igång med användningen av applikationen.

Ytterligare en faktor som talar för att den övre delen av intervallet är mer sannolikt än den nedre, är att beräkningarna har grundats på behovet av teknisk support hos de som under år 2001 anslutit sig till eSKD. Det är ganska troligt att dessa användare är mer teknikintresserade och har större Interneterfarenhet än många andra. De företag som ännu inte har anslutit sig till eSKD kan alltså förväntas ha ännu större behov av teknisk support när de väl ansluter sig. Det är därför inte omöjligt att behovet av teknisk support vid stor spridning av eSKD ökar till volymer som vi idag inte kan förutse. Den tekniska supporten har dessutom längre öppettider än vad som motsvaras av vanliga kontorstider. För att kunna hålla uppe bemanningen även övriga tider krävs det, framför allt vid små volymer av eSKD-användare, förhållandevis fler personer i den tekniska supporten. Kostnaden för teknisk support är alltså inte, på samma sätt som övriga kostnader vi beräknat ovan, proportionerlig med antalet användare av eSKD.

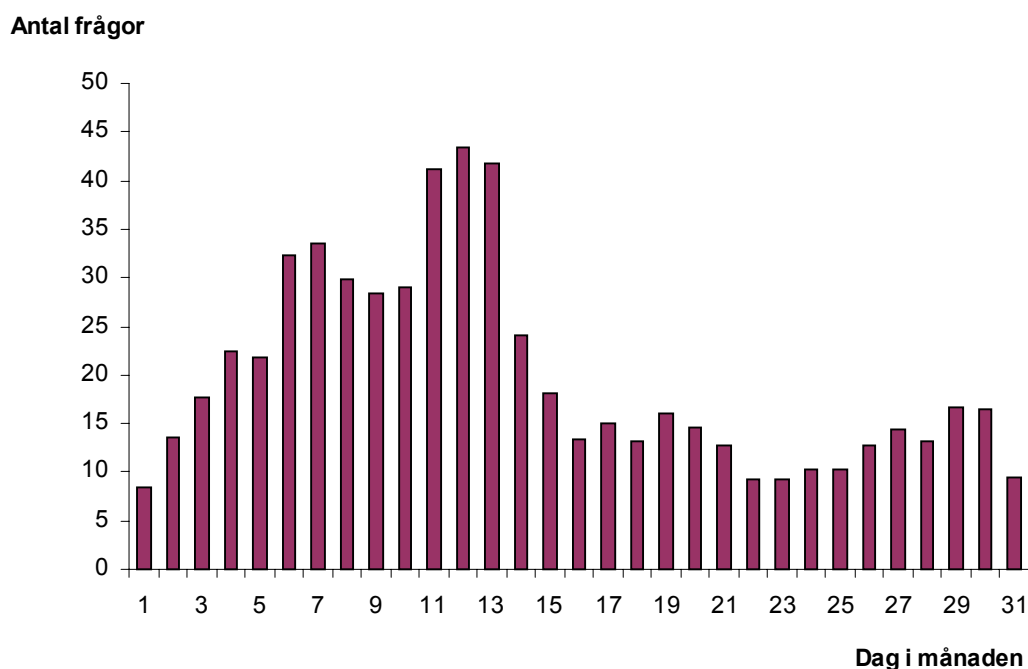
Variationer över månaden

Behovet av teknisk support är inte jämnt fördelat över månaden, utan behovet är av naturliga skäl störst i samband med deklaraionsinlämnandet. Det medför att kapaciteten hos den tekniska supporten måste vara högre än vad som motsvarar det genomsnittliga antalet förfrågningar. Även vid de toppar som förekommer i samband med deklaraionsinlämnande, eller då behovet av teknisk support av andra orsaker är större än vanligt, måste kunna hanteras. Behovet av teknisk support kan exempelvis förväntas vara extra stort efter att man har marknadsfört eSKD:n till företagen och därför fått många

⁶⁵ 150 000 ärenden x 7 minuter = 1 050 000 minuter
1 050 000 minuter / 60 = 17 500 timmar
17 500 timmar / 8 = 2 188 arbetsdagar
2 188 arbetsdagar / 200 = 10,9 årsarbetskrafter
370 000 ärenden x 7 minuter = 2 590 000 minuter
2 590 000 minuter / 60 = 43 167 timmar
43 167 timmar / 8 = 5 396 arbetsdagar
5 396 arbetsdagar / 200 = 27,0 årsarbetskrafter

nya användare eller i samband med att ett nytt operativsystem eller webbläsare har lanserats.

Diagram 2: De tekniska telefonfrågornas genomsnittliga fördelning under månaden

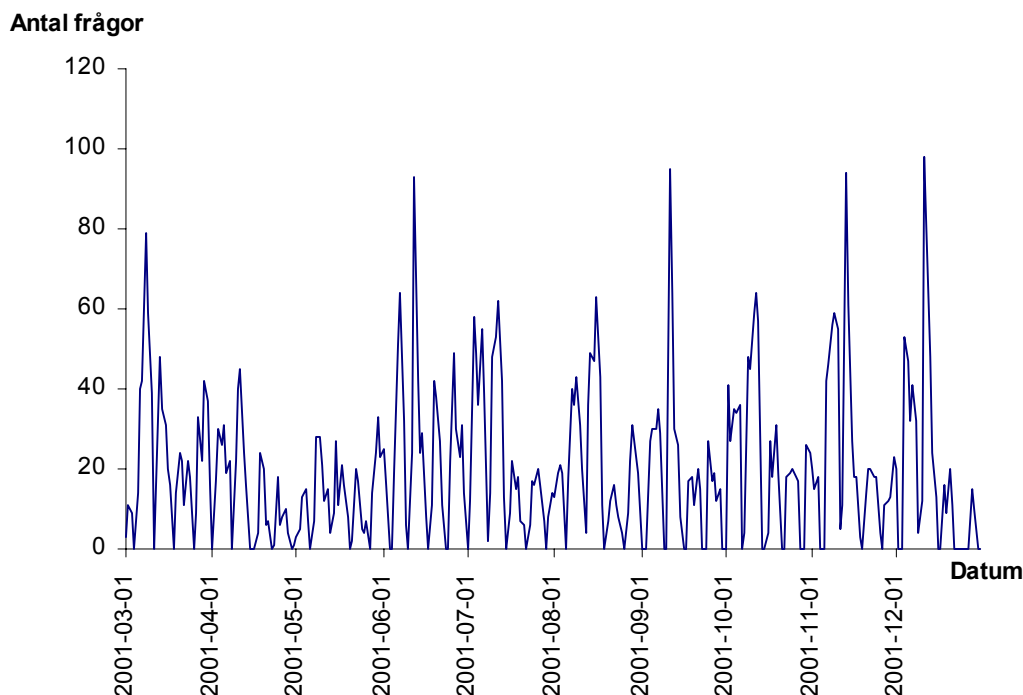


Källa: Servicejourens statistik.

Som man ser i diagrammet ovan ställs flest tekniska frågor kring den 12:e i månaden. 21 % av frågorna ställs mellan den 11:e och den 13:e. Även dagarna innan är dock behovet av teknisk support stort. Mellan den 6:e och 13:e i månaden (25 % av månadens dagar) inkommer 46 % av alla tekniska telefonfrågor.

I diagrammet ovan ser man att den genomsnittliga toppen under månaden infaller den 12:e och att det då inkommer 44 telefonfrågor. Tittar man i diagrammet nedan, som visar den faktiska fördelningen av inkommande telefonfrågor under 2001, så ser man dock att det finns enstaka toppar som närmar sig 100 inkommande ärenden. De tre dagar under 2001 som det inkom flest telefonfrågor till servicejouren var den 12:e juni, den 11 september och den 11 december. Dessa dagar inkom mellan 93 och 98 ärenden per telefon.

Diagram 3: Tekniska frågor per telefon till servicejouren under år 2001



Källa: Servicejourens statistik.

5.4 Framtida kapacitetsbehov i datorsystemen

Det pratas mycket om 24-timmarsmyndigheten, med vilket man bland annat avser en myndighet vars tjänster är tillgängliga alla dagar dygnet runt för medborgare och företag. Ett sätt att åstadkomma denna tillgänglighet anses vara att utforma olika slags självbetjäningstjänster, framför allt via Internet. Möjligheten att med ifyllnadsstöd lämna in sin skattedeclaration via Internet är en sådan tjänst. eSKD:n är dock ingen egentlig 24-timmars tjänst, eftersom det bara går att lämna eSKD mellan 07.00 – 24.00. Anledningen till denna begränsning är att datorsystemen stängs för uppdatering under natten. För att kunna bedöma behovet av tillgänglighet till systemen är det intressant att se vilken tid på dygnet de företag som hittills har anslutit sig till eSKD lämnar sin deklARATION via Internet.

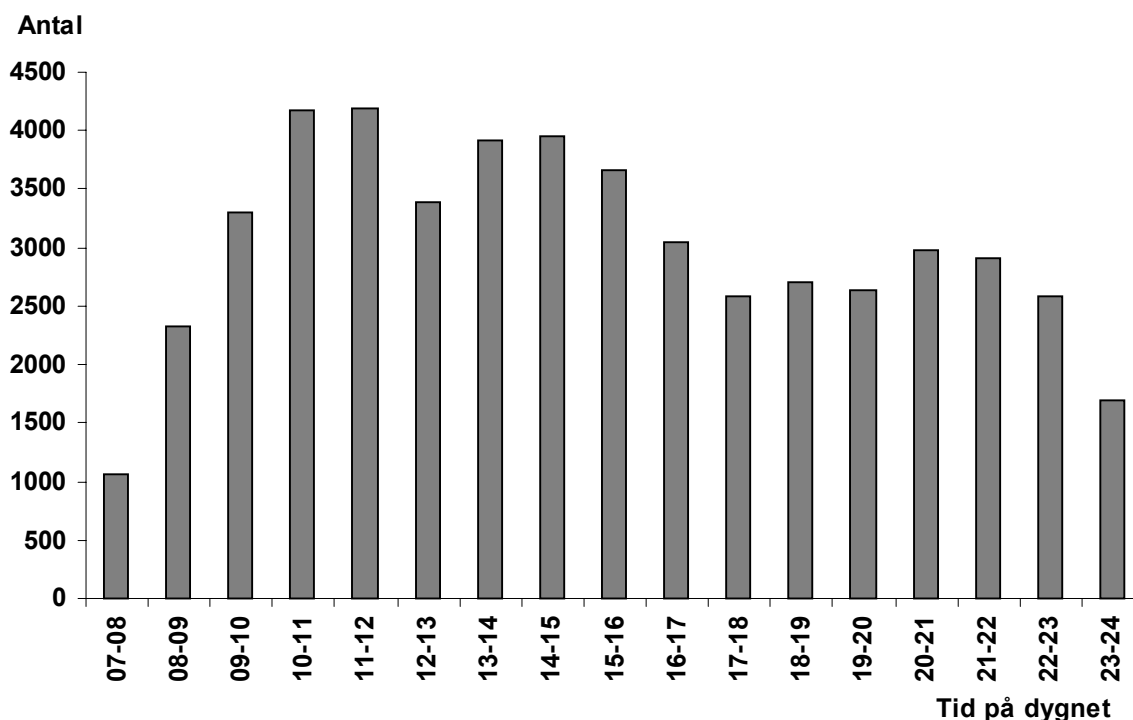
Ju fler företag som samtidigt lämnar sin deklARATION via Internet, desto högre kapacitet krävs hos systemen som ska ta emot deklARATIONerna. Det optimala ur ett internt tekniskt perspektiv vore om inlämnandet av deklARATIONer var jämnt fördelat under hela månaden. Då skulle man kunna anpassa kapaciteten hos systemen till det genomsnittliga deklARATIONsinlämnandet. Det är dock inte troligt att fördelningen är så jämn, utan troligtvis förekommer det toppar både vissa tider på dygnet och vissa tider under månaden. För att kunna bedöma ett framtida kapacitetsbehov måste man känna till fluktuationerna i deklARATIONsinlämning.

5.4.1 Vilken tid på dygnet lämnas eSKD?

Inlämnandet av eSKD är relativt jämnt fördelat över dagen. Tjänsten är öppen för användning mellan 07.00 – 24.00, vilket motsvarar 17 timmar per dygn. I genomsnitt har 5,9 % av deklARATIONerna lämnats in respektive timme. Flest deklARATIONer, 8,2 %, inkommer mellan 11.00 – 12.00 på dagen medan minst deklARATIONer, 2,1 %, inkommer mellan 07.00 – 08.00. Under kontorstid (08.00 – 17.00) inkommer totalt 63 % av dekla-

rationerna, vilket motsvarar ett genomsnitt på 7,0 % per timme. Efter kontorstid (17.00 – 24.00) inkommer 35 % av deklARATIONERNA, vilket motsvarar ett genomsnitt på 5,0 % per timme. Man kan alltså konstatera att majoriteten av företagen lämnar in sina deklARATIONER under kontorstid, men att en inte obetydlig andel av företagen deklarerar på kvällstid. Under kvällen är deklARATIONsinlämnandet ganska jämnt fördelat per timme fram till kl 23.00, då det minskar markant. Mellan 23.00 – 24.00 lämnas endast 3,3 % av deklARATIONERNA in.

Diagram 4: Fördelningen av inlämnade eSKD över dygnet under mars – december 2001



Anm: Diagrammet visar samtliga inlämningar av elektroniska skattedeklARATIONER. Lämnar man uppgifter för moms och arbetsgivaravgifter var för sig så innebär det alltså att det registreras som två separata deklARATIONER. Även rättelsedeklARATIONER och dublettdeklARATIONER är inkluderade i antalet inlämnade deklARATIONER.

Av ovanstående kan man dra slutsatsen att de öppettider som idag finns för inlämning av eSKD ganska väl motsvarar behovet hos användarna. Endast 5,4 % av företagen lämnar in sin deklARATION den första eller sista timmen som tjänsten är öppen. Vill man förbättra servicen genom att förlänga öppettiderna ytterligare är det bättre att stänga tjänsten senare på kvällen (natten) än att öppna den tidigare på morgonen.

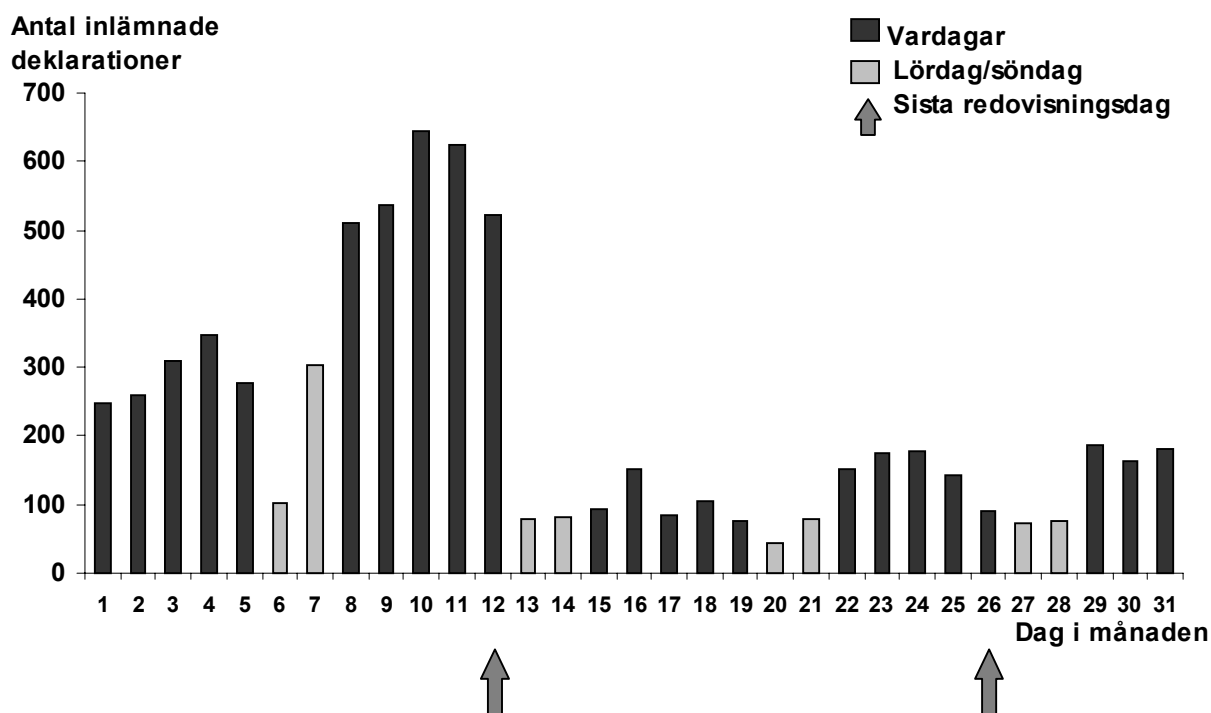
5.4.2 Vilken tid av månaden lämnas eSKD?

Som man kan se i diagrammet nedan påverkas omfattningen av deklARATIONsinlämnandet både av vilken veckodag det är och av sista deklARATIONSDAG. 98,6 % av alla företag som lämnar skattedeklARATION ska deklarerar senast den 12:e varje månad och 1,4 % senast den 26:e. Föga förvånande ser man en kraftig topp i antalet inlämnade eSKD dagarna närmast före den 12:e. Hela 68 % av de elektroniska skattedeklARATIONERNA lämnades i oktober 2001 in mellan den 1:a – 12:e och 41 % lämnades in någon av de senaste fem vardagarna före sista deklARATIONSDAG. Den enskilt populäraste dagen att deklarerar var under oktober den 10:onde (en onsdag), då 644 företag, eller 9,3 %, deklarerade. För 7,6 % av deklARATIONERNA utnyttjades möjligheten att lämna in deklARATIONEN elektroniskt

under den sista deklarationsdagen, vilket inte går med pappersdeklarationer eftersom postgången tar minst en dag.

En fjärdedel av dagarna i oktober 2001 var lördagar eller söndagar. Under dessa var det endast 12 % av deklARATIONERNA som lämnades in. Det innebär alltså att det kommer in ungefär hälften så många deklARATIONER under lördagar och söndagar jämfört med vardagarna.

Diagram 5: Fördelningen av lämnade eSKD under oktober 2001



Anm: Diagrammet visar samtliga inlämningar av elektroniska skattedeklARATIONER. Lämnar man uppgifter för moms och arbetsgivaravgifter var för sig så innebär det alltså att det registreras som två separata deklARATIONER. Även rättelsedeklARATIONER och dublettdeklARATIONER är inkluderade i antalet inlämnade deklARATIONER.

5.4.3 Uppskattning av framtida kapacitetsbehov

Som vi kan se ovan lämnades under oktober 2001 som mest 9,3 % av deklARATIONERNA in under en dag (10 oktober). Under den timme på dygnet som flest deklARERAR (11.00 – 12.00) har 8,2 % av deklARATIONERNA lämnats in. Under förutsättning att fördelningen över dygnet inte skiljer sig åt mellan de olika dagarna i månaden kommer som mest 0,76 % av samtliga elektroniska skattedeklARATIONER att lämnas in under en och samma timme under månaden. Under oktober månad 2001 motsvarade det att det som mest inkom 53 stycken eSKD under en och samma timme. Totalt är det omkring 480 000 företag som kan komma ifråga för att lämna eSKD. Om alla dessa företag anslöt sig till eSKD så kan man alltså anta att det skulle inkomma uppemot 480 000 deklARATIONER via Internet varje månad⁶⁶. Om 9,3 % av deklARATIONERNA inkommer under den populäraste

⁶⁶ Samtliga företag lämnar dock inte skattedeklARATIONER varje månad (i genomsnitt lämnar 428 000 företag skattedeklARATIONER varje månad), men å andra sidan kan man anta att en del av dessa om de var anslutna till eSKD skulle lämna mer än en deklARATION (t ex redovisa moms och arbetsgivaravgifter på separata deklARATIONER eller lämna in dublettdeklARATIONER eller rättelsedeklARATIONER). Det verkar därför inte vara helt orimligt att approximera antalet inlämnade deklARATIONER under en månad med antalet företag som ska lämna skattedeklARATIONER.

dagen innebär det att systemet måste kunna ta emot ca 45 000 deklARATIONER under en och samma dag. Eftersom fördelningen inte är helt jämn över dygnet måste man dock kunna ta emot 8,2 % av dessa, eller ca 3 700 deklARATIONER, under en och samma timme. Även om den här uppskattningen är ganska osäker, eftersom den endast grundar sig på beteendet hos ett icke slumpmässigt urval av företag under en kortare period, så torde den kunna ge viss vägledning om vilka volymer som man måste kunna hantera om samtliga företag som idag lämnar skattedeklARATION ska lämna sina uppgifter elektroniskt.