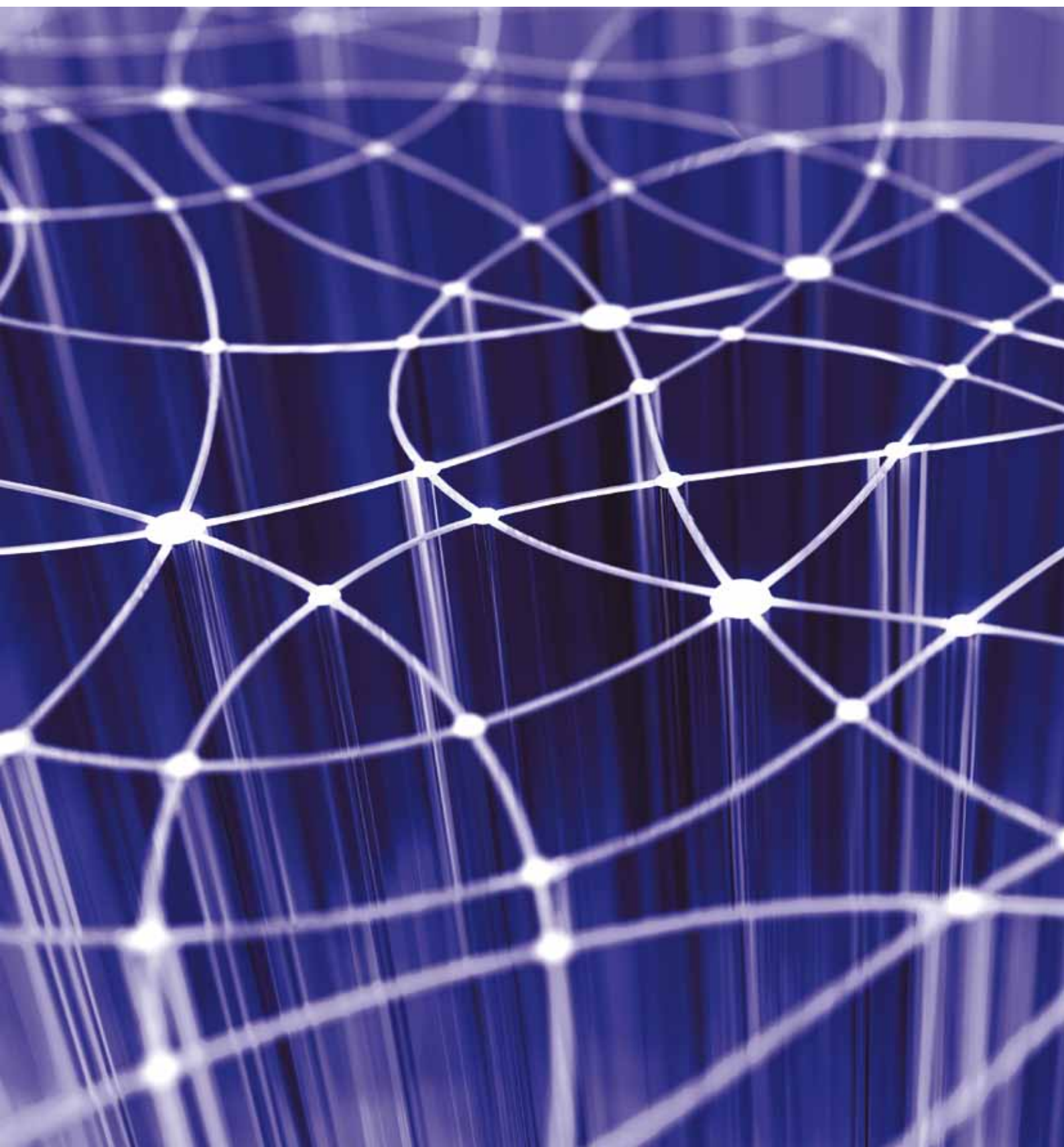
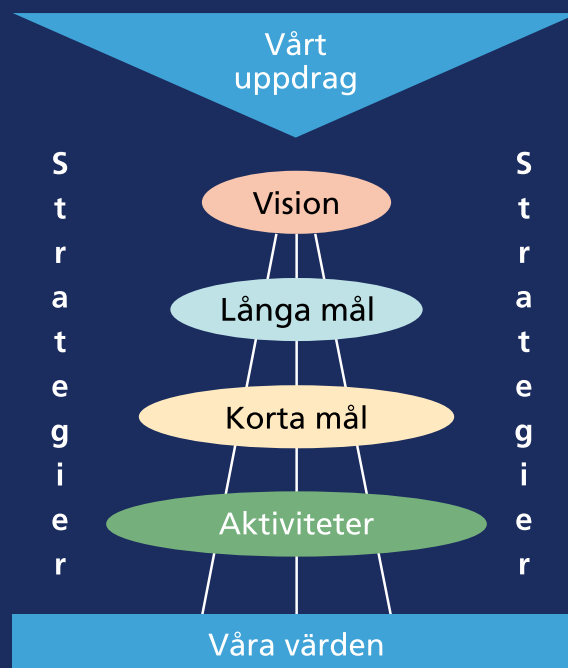


2012

VERKSAMHETSPLAN
SKATTEVERKET



Styrningsstruktur



INNEHÅLLSFÖRTECKNING

1	FÖRORD	3
2	INLEDNING	4
2.1	Vår styrning	5
2.2	Strategiska risker	6
2.2.1	Externa risker	6
2.2.2	Interna risker	7
3	GEMENSAMT SKATTEVERKET	8
3.1	Hur arbetar vi för Skatteverkets inriktning?	8
3.2	Kompetens	11
3.3	Ekonomi	11
3.4	Korta mål	11
4	BESKATTNING	14
4.1	Gemensamt beskattning	14
4.2	Privatpersoner	14
4.2.1	Områdesinriktning 1–3 år	14
4.2.2	Planering 2012	15
4.3	Företag	17
4.3.1	Områdesinriktning 1–3 år	17
4.3.2	Planering 2012	17
4.4	Skatteundandragande	19
4.4.1	Områdesinriktning 1–3 år	19
4.4.2	Planering 2012	19
4.5	Korta mål 2012	21
5	BROTTSBEKÄMPNING	26
5.1	Områdesinriktning 1–3 år	26
5.2	Planering 2012	26
5.3	Korta mål 2012	28
6	FOLKBOKFÖRING OCH UTFÄRDA ID-KORT	30
6.1	Områdesinriktning 1–3 år	30
6.2	Planering 2012	30
6.3	Korta mål 2012	31
7	FASTIGHETSTAXERING	34
7.1	Områdesinriktning 1–3 år	34
7.2	Planering 2012	34
7.3	Korta mål 2012	35
8	BOUPPTECKNING OCH REGISTRERINGSÄRENDEN	36
8.1	Områdesinriktning 1–3 år	36
8.2	Planering 2012	36
8.3	Korta mål 2012	37
9	SKATTEUPPLYSNINGEN OCH SERVICEKONTOREN	38
9.1	Planering 2012	38
9.2	Korta mål 2012	39
10	ÖVRIGT GEMENSAMT	40
10.1	Miljö	40
BILAGOR		
1	Övergripande riskbild 2012	
2	Uppföljningsbilaga	

FÖRORD

I november 2011 utnämndes Skatteverket till Sveriges modernaste myndighet. Ett kvitto på att vi är på rätt väg – och en sporre till fortsatt förbättring. Detta återspeglas i verksamhetsplanen för 2012. Det är nu dags att gå från ord till handling och konkretisera innehållet i Skatteverkets inriktning.

För att klara vårt uppdrag och förverkliga vår inriktning har vi under 2011 sett över de långa målen. Från och med 2012 har vi tre långa mål: skattefelet är minimerat; medborgare och företag har förtroende för Skatteverket och Skatteverkets register är korrekta.

Utgångsläget är starkt. Vi har kunnat rekrytera nya medarbetare som nu är på plats och vår ekonomi är god. Men vi står också inför flera utmaningar. Vi vill till exempel bredda e-vägen för att ytterligare förenkla för medborgare och företag.

Men det kommer att kosta – vi behöver ha en effektiv utvecklingsverksamhet och ta hem effekterna av den. Men det räcker inte. Därutöver är ständiga förbättringar i vardagen ett måste för att klara framtiden.

Ingemar Hansson

Magdalena Andersson



2 Inledning

Verksamhetsplanen visar på de viktigaste prioriteringarna 2012

Verksamhetsplanen för 2012 ska ge en samlad bild av hela Skatteverkets verksamhet samt beskriva styrningen och de viktigaste prioriteringarna för det kommande året. Skatteverkets inriktning och planeringsinriktningen för 2012 är viktiga dokument som ger förutsättningarna för våra prioriteringar. Alla delar i verksamheten bidrar till helheten och till måluppfyllelsen direkt eller indirekt. Det är med VP 2012 som utgångspunkt som staber, avdelningar och regioner gör sin planering.

Verksamhetsplanens inledande avsnitt beskriver på en övergripande nivå hur verksamheten styrs och vilka verksamhetsplaneringens utgångspunkter är till exempel att planeringen utgår från extern riskhantering och intern riskbild.

I avsnittet Gemensamt Skatteverket beskrivs hur vi arbetar med att omsätta Skatteverkets inriktning till årlig planering. Med planeringsinriktning för 2012 som grund redovisas därefter mål och inriktning för aktiviteter för gemensamma områden som inte berör ett specifikt verksamhetsområde.

De följande avsnitten beskriver verksamhetsområdena beskattning, brottsbekämpning, folkbokföring, fastig-

hetstaxering, bouppteckningar respektive Skatteupplysningen och servicekontoren. För att synliggöra kopplingen mellan den övergripande nivån och den ettåriga, inleds varje verksamhetsområde med en kortare beskrivning av vad som är i fokus för området de närmaste åren. För beskattningsområdet görs denna beskrivning för varje riskområde (privat, företag och skatteundandragande). Med planeringsinriktningen för 2012 som utgångspunkt redovisas därefter verksamhetsområdets inriktning för 2012, de korta målen samt inriktningen för de aktiviteter som ska genomföras.

Övrig verksamhet som kan vara viktig att synliggöra, till exempel vårt miljöarbete, beskrivs i ett eget avsnitt.

I verksamhetsplanen ingår också Skatteverkets riskbild och uppföljningsbilagan. I uppföljningsbilagan specificeras hur målen ska följas. Dessutom specificeras viktiga indikatorer som ska följas regelbundet under året.

Regeringen har stort förtroende för Skatteverket

Under flera år har regeringen uttryckt ett stort förtroende för oss. Bedömningen i årets budgetproposition är återigen att vi i hög grad bidrar till att uppfylla målet för utgiftsområdet och att vi arbetar strategiskt för att ständigt bli bättre.

Regeringens politiska inriktning för verksamheten ändras inte för 2012. Det innebär att vi ska fortsätta att underlätta för medborgare och företag att göra rätt för sig. Vi ska ytterligare öka enhetligheten, exempelvis ifråga om genomströmningstider, rättstillämpning och kontrollnivåer. Utvecklingen av nya e-tjänster ska fortsätta och samverkan med både svenska och utländska myndigheter ska öka. Inom det internationella området ska vi fortsätta arbetet med att förbättra informationsutbytet och höja kompetensen hos både personal och teknik. Regeringen betonar också att det är viktigt att resurserna i kontrollverksamheten koncentreras till områden med hög risk för skattefel.

2.1 Vår styrning

Ny Skatteverkets inriktning gäller från och med 2012

Under våren 2011 har Verksamhetens inriktning setts över. Omvärlden förändras ständigt och nya krav och förväntningar kommer från såväl uppdragsgivare som medborgare och företag. Skatteverket måste därför hela tiden utvecklas och bedömningen är att vi är på rätt väg. Inom flera områden ligger vi i framkant bland myndigheter och medborgare och företag har stort förtroende för oss. Visionen har starkt bidragit till de framgångar som vi haft främst genom arbetet med att vårda viljan att göra rätt för sig. Begrepp som lätt att göra rätt, svårt att göra fel och rätt från början samt våra värden offensiv, pålitlig och hjälpsam är väl förankrade i organisationen. Slutsatsen är att vi ska fortsätta på den inslagna vägen. Grunderna i form av vision och värden behålls därför oförändrade. Vårt bidrag för att uppnå visionen, övergripande strategi för Skatteverket samt Framtidsbild 2018 är nya. Skatteverkets inriktning är inte tidsatt.

Vår vision

Ett samhälle där alla vill göra rätt för sig

Vårt bidrag

Vi vårdar viljan att göra rätt.

Vi förtjänar medborgarnas och företagets förtroende.

Vi arbetar för att alla betalar rätt skatt.

Vi gör det enklare och smidigare för alla.

Våra värden

Offensiva

Pålitliga

Hjälpsamma

Vår strategi

I vår strategi uttrycks fem huvudbudskap:

- Vår utgångspunkt är alltid respekt för den enskilde.
- Vi ser till att det blir rätt från början.
- Vi gör det lätt att göra rätt och svårt att göra fel.
- Vi utvecklar smarta lösningar i samverkan.
- Vi är en attraktiv arbetsgivare.

Tre långa mål visar våra fokusområden

Under 2011 har vi sett över de nuvarande långa målen. Syftet har varit att identifiera vad vi ska fokusera på de närmaste åren för att klara vårt uppdrag och förverkliga vår inriktning. Från och med 2012 har vi tre långa mål:

Skattefelet är minimerat.

Medborgare och företag har förtroende för Skatteverket.

Skatteverkets register är korrekta.

Skattefelet är minimerat

Att minska skattefelet är en av våra viktigaste uppgifter. Skattefelet definieras som skillnaden mellan sammanlagd teoretiskt riktig skatt, det vill säga den skatt som skulle ha blivit fastställd om alla skattebetalare hade redovisat alla sina verksamheter och transaktioner korrekt, och sammanlagd skatt som i praktiken fastställs. Begreppet avser fel i faktisk eller objektiv mening, det vill säga oavsett orsak. Det betyder att både avsiktliga och oavsiktliga fel ingår.

För att minska skattefelet arbetar vi med många olika angreppssätt, som att minska felutrymmet, skapa goda förutsättningar att göra rätt, öka den upplevda risken för upptäckt bland annat genom kontroller, öka motivationen samt bidra till institutionell kvalitet i samhället. För att veta i vilken riktning skattefelet förändras över tiden, sammanställer vi information från ett antal indikatorer på ett systematiskt och strukturerat sätt.

Medborgare och företag har förtroende för Skatteverket

I inriktningen finns vårt bidrag ”Vi förtjänar medborgarnas och företagets förtroende”. Förtroendet för oss ska byggas på en äkta strävan att göra rätt saker på rätt sätt. Vi förtjänar förtroende genom att både göra rätt saker och göra dem på ett bra sätt samt genom att rätta till och be om ursäkt när vi gör fel. Vi bygger däremot inte förtroende genom att göra som alla vill i alla situa-

tioner. Vi bygger förtroende genom att visa förståelse och respekt och agera med integritet. En förutsättning för ett högt förtroende är att vi även agerar på detta sätt internt, mot varandra.

Skatteverkets register är korrekta

Vår inriktning är att göra det enklare och smidigare för alla. Hög kvalitet på uppgifterna i våra register är viktigt både ur ett samhällsperspektiv och för verksamheten. Vi vet att det idag finns brister i våra register. Vi ska säkra att vi tar in rätt uppgifter, det vill säga dem som behövs för vårt uppdrag och inga andra. Vi ska också säkra att vi gör det på ett enkelt sätt och att uppgifterna i registren är korrekta. Fel gör också att förtroendet för oss minskar, vilket inte rimmar med de effekter vi vill uppnå i form av hög rättssäkerhet och minskade fullgörandekostnader.

Ett förändrat arbetssätt, med mer inriktning på att det ska bli rätt från början, ställer också stora krav på att uppgifterna i våra register är relevanta och tillförlitliga.

Planeringen utgår från utmaningar i omvärlden och vår förmåga att hantera dem

I myndighetsförordningen står det att ledningen för en myndighet ansvarar för att verksamheten bedrivs effektivt, enligt gällande rätt och enligt de förpliktelser som följer av Sveriges medlemskap i Europeiska unionen. Verksamhetsplanen är det viktigaste dokumentet för ledningen att utöva den interna styrning och kontroll som krävs för att fullfölja detta ansvar.

Den viktigaste delen för att leva upp till kraven på en effektiv myndighet är vår förmåga att nå våra långa mål och följa vår inriktning. För att klara detta har vi en omfattande riskhantering som identifierar risker i omvärlden (externa risker) och i organisationen (interna risker) som utgör hinder för att vi ska nå våra mål och kunna följa vår inriktning. Riskhanteringen hjälper oss att göra prioriteringar i verksamheten. Utifrån förhållandena i omvärlden och de externa riskerna har ledningen slagit fast en övergripande intern riskbild som ligger till grund för planeringen.

Inom verksamhetens olika delar har bedömningar av externa och interna risker legat till grund för valet av vilka korta mål och övriga åtgärder som krävs för att vi ska nå våra långa mål.

Målen har både internt och externt syfte

I år har vi formulerat nya långa mål för verksamheten. De långa målen visar hur vi omsätter vårt uppdrag och synliggör vad vi ska åstadkomma för att röra oss i riktning mot detta.

De korta målen har både ett internt och ett externt syfte. Internt används målen för att styra verksamheten. Externt handlar det om att på ett tydligt och enkelt sätt visa vår uppdragsgivare hur vi tar hand om vårt uppdrag och att tydligt återrapportera hur vi lyckats med det. Målen ska fortlöpande följas upp för att se att vi är på rätt väg.

Våra offensiva insatser samlas i riksplanen

Omfattningen av våra offensiva insatser styrs av riksplanen. Inriktningen för verksamheten är att resurserna ska koncentreras till områden där risken för skattefel är störst. Med utgångspunkt från det planeras samtliga insatser gemensamt utifrån ett riksperspektiv och styrs till stor del i form av riksprojekt eller samordnade insatser. Direktiv och uppdragsbeskrivningar reglerar genomförande, krav på resultat och uppföljning för respektive insats.

Uppföljningsbilagan är en viktig del av verksamhetsplanen

Till verksamhetsplanen finns en uppföljningsbilaga som specificerar hur målen ska följas upp. Dessutom specificeras andra viktiga indikatorer som följs regelbundet. Utifrån målen i verksamhetsplanen och andra viktiga parametrar görs varje tertiäl en uppföljning och bedömning av måluppfyllelse och resultatutveckling.

2.2 Strategiska risker

De externa riskerna visar vilka utmaningar som trender i omvärlden skapar för vår verksamhet, och de interna riskerna visar hur vi måste utveckla vår förmåga att möta dem.

2.2.1 Externa risker

För att begränsa skattefelet och behålla ett högt förtroende för skattesystemet är det viktigt att vi kan hantera förändringar, hot i vår omvärld. De externa risker som ledningen bedömt som mest angelägna för Skatteverket, är följande:

- gränsöverskridande beteende mellan länder urholkar skattebaserna
- strukturella förändringar avseende företagssammansättningen gör det svårare att säkra skattebaserna
- den ekonomiska brottsligheten infiltrerar vardagen och snedvrider konkurrensen.

Nödvändigheten av att kunna hantera risker är större i ett samhälle där gränser mellan länder suddas ut, teknikens utveckling övervinner dagens begränsningar och människors rörlighet och uppfinningsrikedom

ökar. För att hantera externa risker behöver vi utveckla kontakter och samarbete såväl nationellt som internationellt, till exempel med branschorganisationer och andra länders skatteförvaltningar. Utmaningarna är stora, framför allt när det gäller att säkerställa hög kvalitet i informationsunderlaget för beskattning och när det gäller utbyte av relevant beskattningssinformation mellan länder. Bland annat minskar förutsättningarna för att få in korrekta arbetsgivaravgifter när arbetskraften allt oftare flyttar över gränserna.

Med en utveckling mot allt fler mindre företag är risken att vi får en större andel av beskattningsunderlaget som inte omfattas av tredjemansuppgifter i form av kontrolluppgifter. Det kan också leda till sämre kvalitet på kontrolluppgifterna. Mindre företag har inte samma förutsättningar som större att ha rutiner och kompetens för att säkerställa kontrolluppgifternas kvalitet. Det kan också finnas en risk för ökat skattefel som en konsekvens av att revisionsplikten för små aktiebolag avskaffas.

Öppnare gränser mellan länder och en snabb teknikutveckling vad gäller till exempel transaktioner och betalningslösningar gör det enklare att utföra ekonomiska brott, och fler kan komma att drabbas av brottsligheten. Risken är att seriösa företag i högre grad än tidigare drabbas av illojal konkurrens från skattefuskare. Den organiserade brottslighetens utbredning behöver följas och tillsammans med andra relevanta myndigheter bör vi utveckla och använda effektiva metoder för att motverka organiserad brottslighet. Vi måste också hitta nya vägar för att få in viktiga kontrolluppgifter.

2.2.2 Interna risker

De interna risker som ledningen bedömt som mest angelägna för Skatteverket under 2012 finns inom följande områden:

- styrning och ledning
- kompetens
- utveckling
- kvalitet.

Hög ambitionsnivå i vår nya inriktning

Det finns en risk att vi inte klarar den höga ambitionsnivån i vår inriktning. Många delar av vår inriktning bygger på att vi har en omfattande IT-utveckling och att e-vägen breddas. Idag har vi ingen tydlig plan för verksamhetsutvecklingen för att nå det vi beskriver i framtidsbilden för 2018.

Vi måste välja rätt åtgärder i produktionen

Det finns en risk för att de åtgärder vi väljer inte är de mest effektiva för att minska skattefelet. Om vi exempelvis väljer mer kraftfulla åtgärder än nödvändigt är det kostsamt och kan påverka viljan att göra rätt negativt.

Ekonomistyrning måste stärkas

Det finns en risk för att vår ekonomistyrning ger bristfälliga beslutsunderlag. Vi har fortfarande problem med kvaliteten i våra prognoser vilket bidrar till stor variation. Vi saknar en ändamålsenlig ekonomimodell vilket bland annat bidrar till att vi inte har en helt rättvisande kostnadsfördelningsmodell.

Vi måste säkerställa vår kompetensförsörjning

Risken är att vi inte kan attrahera, tillvarata och utveckla specialistkompetens utifrån behov inom vissa delar av vår verksamhet. Viss kompetens tar lång tid att utveckla och är samtidigt eftertraktad på marknaden. Vi har för dessa grupper svårt att matcha andra intressenters ersättningsnivåer. Det kan också leda till oönskade avgångar bland medarbetare med dessa kompetenser. Vårt arbete med att automatisera vissa arbetsuppgifter syftar bland annat till att låta våra medarbetare använda sin kompetens fullt ut. Detta arbete borde gå mycket fortare, så att vi har möjlighet att behålla de kvalificerade medarbetare som vi i många fall redan har. Vår interna arbetsmarknad fungerar heller inte tillräckligt smidigt.

Vi måste ta hem effekterna av vår verksamhetsutveckling

Risken är att den sammantagna verksamhetsutvecklingen inte ger tillräcklig effektivisering för att möta framtida personalminskning. Vi saknar en tydlig plan för vår verksamhetsutveckling och för hur vi ska nå det vi beskriver i vår framtidsbild 2018. Vi har dessutom behov av snabba, fokuserade och förutsägbara verksamhetsutvecklingsinsatser för att möta verksamhetens behov och lagstiftarnas krav. Det finns också en risk att vår planerade IT-utveckling inte ger önskade effekter till den planerade kostnaden. Dessutom ökar kostnadsnivåerna för underhåll av våra IT-stöd vilket påverkar det framtida handlingsutrymmet.

Vi måste höja kvaliteten i våra register

Det finns en risk att våra register inte är tillräckligt korrekta. Kraven på kvalitet i våra register är mycket höga.

3 Gemensamt Skatteverket

3.1 Hur arbetar vi för Skatteverkets inriktning?

Verksamhetsplanen beskriver stegen mot vår framtidsbild för 2018

Med utgångspunkt från den långsiktiga inriktningen formuleras årligen en planeringsinriktning. Inriktningen beskriver de steg vi behöver ta under det kommande året för att närma oss det önskade läget i vår framtidsbild.

Tre särskilda uppdrag i Skatteverkets inriktning

När Skatteverkets inriktning slogs fast våren 2011 gav verksamheten tre särskilda uppdrag inför planeringen av produktionen. Avsikten var att redan under 2012 ta tydliga steg mot framtidsbilden. Uppdragen är att:

- skapa mer och smartare e-kommunikation
- vidta åtgärder för att minska oavsiktliga fel i inkomst- och skattedeklarationer
- integrera bokföringsprogram med skatteredovisning.

Utgångspunkten för vårt arbete med e-förvaltning är att all kommunikation ska göras elektroniskt när det är möjligt och att ärendehantering automatieras. Det innebär ökad service och tillgänglighet för medborgare och företag. En smartare e-kommunikation kräver att vi utvecklar våra grundförutsättningar och vår infrastruktur. Det gör vi bland annat genom att satsa på

tjänsten Mina meddelanden, elektroniskt informationsutbyte och en gemensam inloggning (single sign on).

Det effektivaste sättet att minska oavsiktliga fel är att utveckla e-vägen och stimulera ett ökat användande av elektroniska inkomst- och skattedeklarationer. Ökad e-användning besparar både skattebetalarna och oss onödigt arbete. För oss skulle ökad e-användning redan på kort sikt kunna frigöra betydande resurser från felrättning till andra arbetsuppgifter. Ett av de viktigaste stegen är därför att ta fram en plan för utveckling av interaktiva e-tjänster. För företagen skulle både de oavsiktliga felen och fullgörandekostnader kunna minska om integrationen mellan skattedeklarationen och den egna redovisningen förbättrades. Vi utvecklar därför metoder för att automatiskt kunna lämna uppgifter till oss från de egna affärssystemen.

En effektivare verksamhet med ständiga förbättringar

Under 2012 ska vi ha en effektiv förvaltning och verksamhetsutveckling. Hela verksamheten kan och ska effektiviseras. Effektivisering handlar bland annat om ständiga förbättringar i vardagen, som att ta tillvara idéer och genomföra förbättringar som gör att vi jobbar smartare. För att uppnå avsedda effekter är det också väsentligt att vi vid utveckling maximerar återanvändningen av redan befintliga system och lösningar. Det är viktigt att vid varje val av åtgärd tänka kostnadseffektivt.

REGERINGENS MÅL ENLIGT REGLERINGSBREVET FÖR 2012:

Utgiftsområde Skatt, tull och exekution: Att säkerställa finansieringen av den offentliga sektorn och bidra till ett väl fungerande samhälle för medborgare och näringsliv samt motverka brottslighet.

Verksamhet 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.

Vi arbetar lösningsorienterat...

Att minska skattefelet är en av våra viktigaste uppgifter. Vi arbetar lösningsorienterat vilket handlar om att identifiera problem och risker, hitta de bakomliggande orsakerna och rikta åtgärderna mot dem.

... och med ett brett angreppssätt när det gäller att åtgärda problem

Erfarenheterna visar att det har varit framgångsrikt att vidta åtgärder på olika nivåer till exempel genom påverkan på lagstiftning, samverkan med branschorganisationer och enskilda åtgärder riktade mot skattebetalare. Därför behöver vi även fortsättningsvis ha ett brett angreppssätt när det gäller problemlösning och vara innovativa för att hitta bra åtgärder på olika nivåer.

Vårt arbete med regelförändringar ger förutsättningar för bättre verksamhet

Skatteverket har till uppgift att föreslå regelförändringar för att förenkla för medborgare och företag samt att förebygga skattefusk och skatteupplägg. Vi arbetar sedan några år tillbaka strukturerat för att fånga upp idéer och förslag och ta hand om dem. Under 2012 kommer resurserna för utrednings- och analysarbetet att utökas. Vi kommer också att ta fram en strategi för regelförändringsarbetet. Många av våra insatser för att minska skattefelet och underlätta för företag och medborgare är beroende av ett framgångsrikt arbete med regelförändringar.

Vi fortsätter att fokusera på ett bra bemötande och att förenkla för medborgare och företag

Av våra enkätundersökningar framgår att det fortfarande finns medborgare och företag som är missnöjda med vårt bemötande. Det aktiva arbetet måste därför fortsätta inom hela verksamheten för att minska denna grupp. Vi behåller vårt samlade grepp med mål bland annat för hur mötet med oss upplevs samt för genomströmningstider inom olika områden. Inom flera delar av verksamheten tar vi steg för ett minskat inhämtande av uppgifter från skattebetalarna för att underlätta för medborgare och företag samt minska det löpande arbetet internt. Vi lägger även stor vikt vid att man ska kunna lita på våra besked och att vi står för vad vi sagt i olika frågor. Det handlar inte bara om svara på frågor om gällande rätt, utan även om att Skatteverket, redan innan en transaktion genomförs, ska kunna redovisa sin tolkning av hur den skattemässigt ska bedömas.

Minska efterfrågan genom att ta tillvara befintlig kunskap från våra kundmöten och utveckla webben

Inom flera områden satsar vi under 2012 på att ta bättre vara på befintlig kunskap från våra möten med medborgare, företag och myndigheter. Ett viktigt steg är att öka vår kunskap om förväntningar och behov hos dem som lämnar underlag till eller använder våra uppgifter. Vi behöver även utveckla våra arbetssätt och utformningen av våra tjänster utifrån den kunskap vi

redan har. Bättre information på flera språk på webben inför deklarationen är en av de konkreta åtgärderna för att minska oavsiktliga fel och utveckla medborgarnas möte med vår verksamhet.

Förebygger fel gör vi även genom att bättre använda den kontakt vi har med och de underlag vi får av medborgare och företag

Genom förändrat arbetssätt, främst inom företagsområdet, ska vi bli bättre på att använda de rättelser vi gör för att förebygga fel. Det gör vi bland annat genom att ha en bredare ansats när vi går igenom de deklarerationer företagen lämnar. Utifrån våra riskanalyser ska vi anpassa såväl omfattningen av granskningen av företaget som metoden att åtgärda felet. Avsikten är att både rätta identifierade brister och förebygga att de uppstår igen.

Muntliga möten upplevs positivt

Det muntliga mötet via telefon eller personligt möte upplevs oftast positivt av medborgare och företag. Det bör därför användas för att snabbt och smidigt åtgärda enklare fel och rättelser. Det handlar om att skapa och bygga förtroende genom en situationsanpassad kommunikation och att förebygga fel som inte bara är kostsamma för oss utan dessutom påverkar förtroendet för oss på ett negativt sätt.

Vi måste ha ett enkelt och begripligt skriftspråk

Eftersom en stor del av kommunikationen med medborgare och företag sker skriftligt måste vi använda ett enkelt och begripligt skriftspråk – så kallat klarspråk. Var fjärde företagare anser att vi använder ett skriftspråk som de inte förstår. Sedan några år tillbaka pågår aktiva insatser för att hela organisationen ska ha en empatisk och pedagogisk attityd vid kontakten med allmänheten. Den attityden ska även präglade vårt skriftspråk.

Förtroende i varje möte förutsätter en väl fungerande kvalitetssäkring

Det är i varje möte med medborgare och företag som vi skapar förtroende för vår verksamhet. Den kvalitetssäkring som görs löpande i verksamheten är därför nyckeln till att styrsignaler tillämpas enhetligt och till att vi följer de arbetssätt som ger bäst resultat. Avdelnings-, stabs- och regioncheferna har ansvaret för att all verksamhet bedrivs enligt den styrning vi har fastställt. I detta ansvar ligger att följa upp att det finns en fungerande kvalitetssäkring inom alla delar av verksamheten. Där ingår också att identifiera inom vilka områden det finns behov av att öka enhetligheten, minska antalet fel och öka effektiviteten. Inom

dessa områden ska vi vidta åtgärder för att förbättra verksamheten och öka kvaliteten i arbetet.

Rättsliga ställningstaganden bidrar till ökad enhetlighet

Regeringen ställer höga krav på enhetlighet och lika behandling. För att säkerställa en jämn och hög rättslig kvalitet behövs enhetlighet i rättstillämpningen. Det bidrar även till att skapa ett högt förtroende hos medborgare och företag. Våra ställningstaganden i rättsliga frågor publiceras löpande på vår webbplats och blir då även tillgängliga för allmänheten. Det är ett ansvar för både chefer och medarbetare att ställningstaganden följs.

Vi genomför riskanalyser inom alla delar av vår verksamhet

Som en del av vår strävan att genomföra vårt uppdrag med kvalitet i arbetet i balans med produktionen genomförs riskanalyser inom alla delar av verksamheten. De delområden i vår produktion som bedöms ha en hög risknivå tas ut för fördjupad uppföljning. Dessa uppföljningar ingår i uppföljningsplanen för intern styrning och kontroll (UISK).

Varje år genomför vi en särskild utbetalningskontroll (SUK) i syfte att upptäcka eventuell förekomst av interna oegentligheter genom utbetalningar från våra utbetalningssystem.

Under 2011 påbörjades en uppföljning av effektiviteten i vårt utvecklingsarbete. Uppföljningen kommer fortgå och breddas under 2012 och syftar till att stämma av att vi följer intentioner och regler i vår process för verksamhetsutveckling och målarkitektur.

Exempel på ytterligare uppföljningar finns under respektive verksamhetsområde.

Analys leder till kunskap

Skatteverket ska bland annat prioritera sina resurser till områden med stor risk för skattefel. En förutsättning för att det ska vara möjligt är att analysverksamheten förser ledningen med kunskap om hot och möjligheter i vår omvärld så att organisationen kan agera proaktivt. Omvärlds- och riskanalyser är inslag i denna verksamhet. För att utveckla verksamheten och regelverket måste vi också ta reda på hur samspelet mellan medborgare, företag och skatteadministration fungerar i praktiken. Här är effektanalyser, utvärderingar och attitydundersökningar viktiga inslag.

Under 2012 kommer vi, för samtliga verksamhetsområden, att identifiera och analysera vilka de externa

riskerna är som hindrar oss att nå vår inriktning och de långsiktiga målen.

För det strategiska arbetet genomför vi dessutom större analyser till exempel:

- folkbokföringsfelet och dess kostnader för samhället
- skattefelets förändring över tiden
- kontrollens effekter på företagens beteenden
- effekter av kassaregisterlagstiftningen
- effekter av sänkt restaurangmoms
- felen som fångas i våra kontrollurval av inkomst- och skattedeklarationer ("oavsiktliga fel")
- förekomsten av mutor och korruption bland medborgare och företag samt dess betydelse för vår verksamhet.

3.2 Kompetens

Verksamhetens behov av kompetens är utgångspunkten för alla insatser inom personalområdet. Ledning, styrning, uppföljning och vidareutveckling ska göras samordnat för att säkerställa kvalitet, enhetlighet och effektivitet. Under 2012 prioriteras arbetet med att förtydliga, vidareutveckla och implementera en verksamhetsdriven arbetsgivarpolitik inom främst följande fyra fokusområden som stödjer vår inriktning.

Våra avtal bidrar till en effektiv verksamhet

En verksamhetsdriven lönestrategi krävs för en ändamålsenlig kompetensförsörjning. Samarbets- och förhandlingsrutiner behöver vidareutvecklas för att effektivisera arbetet med att få fram avtal anpassade till verksamheten.

Verksamhetens behov av utveckling styr kompetensförsörjningen

En kompetensstrategi ska tas fram som beskriver hur verksamhetens kompetensbehov ska tillgodoses på kort och lång sikt. Den ska också identifiera och förtydliga våra olika utvecklingsvägar.

Ledarskap och medarbetarskap i samspel utvecklar verksamheten

Chefskap och arbetsgivarroll behöver förtydligas ytterligare och stödet för chefer behöver utvecklas, förstärkas och effektiviseras. En uppdaterad medarbetarpolicy ska implementeras i dialogen mellan chef och medarbetare för att tydliggöra vilka krav och förväntningar som matchar vår inriktning.

En god arbetsmiljö främjar verksamhetsutveckling

Nytänkande och initiativkraft ska präglade vårt sätt att lösa våra uppdrag, liksom ständiga förbättringar och

ett gott bemötande både internt och externt. Det här är egenskaper som ytterligare behöver förstärkas och stimuleras genom vår kultur.

För att fortsätta utveckla verksamheten och samtidigt stärka vår attraktionskraft som arbetsgivare, måste medarbetarna bidra med sin kompetens fullt ut. Nyrekryteringarna skapar utrymme för planerad breddning och fördjupning av kompetensen, och den viktigaste metoden är och förblir lärande i arbetet. Ambitionen för 2012 är därför att utifrån verksamhetens behov ta tillvara och utveckla vår kompetens i det dagliga arbetet.

3.3 Ekonomi

Ekonomiska utmaningar 2012

Vi har goda ekonomiska förutsättningar främst beroende på det anslagstillskott vi fått på 115 miljoner kronor. Det har bidragit till en omfattande rekrytering under 2011.

Inriktningen för 2012 och de närmaste åren är att vi ska ha en stabil verksamhet och planera för att anslagssparandet successivt närmar sig noll. Detta är högprioriterat, eftersom det ger bra förutsättningar för att bedriva verksamheten. För att klara det måste vi fortsätta att prioritera våra resurser och minska våra kostnader. Den omfattande rekryteringen under 2011 kommer att leda till ett ekonomiskt underskott 2012. Genom pensionsavgångar och övriga avgångar i kombination med en begränsad rekrytering beräknas antalet anställda minska från och med 2013.

För att förverkliga Skatteverkets mål och ambitioner i vår inriktning krävs en ökad satsning på utveckling. Utvecklingsportföljens andel av den totala ekonomin måste öka under perioden 2012–2015. En ökad satsning på utvecklingsportföljen leder till ökade kostnader för IT-drift och förvaltning framöver. För att finansiera denna satsning krävs i sin tur effektiviseringar i verksamheten, bland annat genom att antalet anställda minskar. En årlig effektivisering på mellan 2 och 2,5 procent kommer att krävas under de kommande åren.

3.4 Korta mål

Vi breddar e-vägen för att underlätta för medborgare, företag och oss själva

Vi ska under 2012 fokusera på att utveckla e-kommunikationen. Det gör vi bland annat genom fler interaktiva e-tjänster, men också genom att skapa förutsättningar för att själva kunna kommunicera e-vägen. Vi fortsätter även med våra insatser för att öka användningen av de e-tjänster som redan finns.

Syfte

Vi ska bredda e-vägen för att underlätta för medborgare, företag och oss själva.

Mål 2012

Ökad användning av e-vägen har underlättat för medborgare och företag.

I uppföljningen ingår ett antal indikatorer som bedöms ha en stark koppling till effekterna. Dessa indikatorer vägs samman för att vid en samlad bedömning ge en uppfattning om hur vårt arbete med att öka användningen av e-vägen utvecklas över tiden.

En effektivare verksamhet med ständiga förbättringar

Det finns ett övergripande krav på att effektivisera verksamheten. Detta krav är nära kopplat till effekthemtagningar som möjliggörs genom verksamhetsutveckling. Effektivisering handlar om ständiga förbättringar i vardagen och om att ta tillvara och återanvända idéer och genomföra förbättringar så att vi jobbar smartare. All nyutveckling eller vidareutveckling ska också inrymma avveckling eller förbereda för avveckling inom befintlig verksamhet. Under året kommer vi att fortsätta utvecklingen av den gemensamma ärendehanteringsplattformen (VIP).

En annan viktig förutsättning för att ha en effektiv verksamhet är att bra IT-lösningar levereras, till exempel att ta fram och etablera en ny serverplattform. Detta är ett projekt som kommer att löpa under flera år och är tekniskt tvingande.

Syfte

Vi ska ha en effektiv förvaltning och verksamhetsutveckling.

Mål 2012

Effektiviteten har ökat genom ständiga förbättringar och utveckling.

I uppföljningen ingår ett antal indikatorer som bedöms ha en stark koppling till effekterna. Dessa indikatorer vägs samman för att vid en samlad bedömning ge en uppfattning om hur vårt arbete för att nå ökad effektivitet utvecklas över tiden.

Viktigt att arbeta aktivt med bemötandet i alla våra möten

Av våra enkätundersökningar framgår att det fortfarande finns medborgare och företag som är missnöjda med vårt bemötande. Det aktiva arbetet måste därför fortsätta för att minska denna grupp. För vårt förtroende är det viktigt att bemötandet inbegriper all vår verksamhet. Vi har därför ett gemensamt och övergripande mål som omfattar både internt och externt initierade kontakter, det vill säga både det personliga mötet, telefonmötet, det skriftliga mötet och mötet genom våra e-tjänster.

Syfte

All vår verksamhet ska genomsyras av ett bra bemötande, såväl till medborgare och företag som till de parter vi samverkar med.

Mål 2012

Minst 80 procent av dem som har kontakt med Skatteverket är nöjda med vårt bemötande.

Hög och enhetlig kvalitet

Med hög och enhetlig kvalitet menas att vi utför vårt uppdrag i enlighet med fastställd styrning och gällande rätt.

Hög och enhetlig kvalitet uppnår vi exempelvis genom att:

- ha en god och tydlig ledning och styrning
- ha en produktivitet i balans med hög kvalitet
- ha rätt kompetens
- skapa förutsättningar för att förbättra och utveckla vår verksamhet.

Syfte

Med god intern styrning och kontroll säkras vår förmåga att genomföra vårt uppdrag.

Mål 2012

Skatteverket har hög och enhetlig kvalitet.
– Samtliga delar av verksamheten visar att kvalitetssäkringen motsvarar Skatteverkets krav på intern styrning och kontroll.



4 Beskattning

Vår beskattningsverksamhet är indelad i olika områden

Indelningen av beskattningsavsnittet utgår från områdena privatpersoner, företag och skatteundandragande. Internationella transaktioner hanteras integrerat i alla områden.

Under respektive rubrik beskrivs områdets inriktning för de närmaste åren samt den ettåriga planeringen för 2012.

4.1 Gemensamt beskattning

1 januari 2012 träder den nya skatteförfarandelagen i kraft

Tanken bakom den nya lagen är att förtydliga och förenkla, bland annat genom att skapa en enda gemensam lag inom skatteförfarandområdet. Lagen ersätter bland annat taxeringslagen (TL), skattebetalningslagen (SBL) och lagen om självdeklarationer och kontrolluppgifter (LSK). Detta medför att mycket av den information som idag finns på vår webbplats och i blanketter och broschyrer måste ändras. Förändringarna kräver också anpassningar av stora delar av IT-stödet inom beskattningsområdet.

En av de större förändringarna är att skattenämnderna ska upphöra. Från den 1 januari 2012 ska vissa ompröv-

ningsbeslut istället fattas av en "särskilt kvalificerad beslutsfattare" (SKB) hos Skatteverket.

Vi ska också genomföra kvalitetsuppföljningar för att säkerställa rättsäkerhet och effektivitet i vårt arbetssätt. Under 2012 ska en uppföljning göras som syftar till att kontrollera kvaliteten på de beslut som fattas eller förankras hos SKB. Dessutom ska vi följa upp att rätt ärenden har beslutats av, respektive förankrats hos, SKB.

Vår borgenärsroll ska genomsyra hela verksamheten

Vi ska fortsätta att arbeta förebyggande och föra fram betalningsfrågan i våra kontakter med skattebetalarna. Vi ska också behovsanpassa informationen på webben samt utveckla och utöka information för skattebetalare med betalningsproblem.

4.2 Privatpersoner

4.2.1 Områdesinriktning 1–3 år

På tre års sikt ska vi ytterligare ha förenklats för privatpersoner och ha en effektiv deklareringshantering. Hela privatpersonsprocessen, från preliminärskatt till och med omprövning, ska vara tydlig för var och en som arbetar inom området. Det förebyggande arbetet ska vara centralt.

REGERINGENS MÅL ENLIGT REGLERINGSBREVET FÖR 2012:

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.

För en effektivare deklarationshantering utvecklas handläggningsstödet TINA. Under perioden ska vi också utveckla vår webbplats och våra e-tjänster i syfte att förenkla för privatpersoner och minska oavsiktliga fel. Vid periodens slut ska preliminärdebiteringen i högre grad överensstämma med den slutliga skatten.

4.2.2 Planering 2012

För att förenkla för privatpersoner och effektivisera vår egen verksamhet är den viktigaste förebyggande insatsen under 2012 att motivera och ge förutsättningar för alla privatpersoner att lämna sin inkomstdeklaration elektroniskt. Med fortsatta och utökade informations- och marknadsföringsinsatser, utveckling av vår mobilapp och privatpersoners ökade användande av läsplattan, kan 2012 bli det år då betydligt fler lämnar sin inkomstdeklaration elektroniskt.

Centralt är att de som vill göra rätt för sig får den information och det stöd de behöver för att kunna fullgöra sina skyldigheter och ta tillvara sina rättigheter. Viktigt är att informationen på vår webbplats och i blanketter och broschyrer är lätt att förstå och att det går att lita på de svar vi ger när medborgare och företag ringer eller skickar e-post.

Under 2012 är resurserna till våra insatser inom privatområdet oförändrade.

Till och med år 2014 har Skatteverket, på regeringens uppdrag, ett ansvar att utveckla den statliga e-förvaltning inom området privatpersoner.

Regionerna

Vi ska underlätta för medborgarna

Under 2012 ska vi genomföra insatser för att förmå fler att lämna sin deklaration elektroniskt. Vi ska särskilt informera om reglerna vid försäljning av privatbostad, främst genom informationsinsatser riktade till mäklare. Vi kommer också att erbjuda informationsträffar direkt till personer som ska återföra uppskovsbelopp i samband med försäljning av privatbostäder eftersom vi har sett att det förekommer mycket fel inom detta område. I samband med kontroll av jämkningar och ansökan om särskild beräkningsgrund ska vi även ta vara på tillfället att lämna viktig information.

Vi ska använda de rättelser som vi gör för att förebygga fel

Vi ska kontrollera i sådan omfattning att upplevd upptäcktsrisk motverkar felaktigt beteende och avsiktliga fel. Vi ska rätta till både fördel och nackdel för skattebetalarna. Vi ska även sprida vilka kontroller vi avser att göra och resultatet av dem. För 2012 kommer kontrollen att inriktas mot de risker som konstaterats inom privatpersonsområdet, till exempel felaktigt yrkade avdrag under inkomst av tjänst och felaktig redovisning vid försäljning av värdepapper respektive privatbostäder.

Vi ska minska efterfrågan genom att ta vara på befintlig kunskap från våra kundmöten

Vid kontakter med privatpersoner ska vi systematiskt ta vara på den kunskap vi får om var och varför fel och missförstånd uppstår. Många vanliga fel känner vi redan till, men vi ska bli ännu bättre på att snabbt både lösa problemet för den som är berörd och förebygga det för andra.

Information vi får från andra länder ska användas på ett mer effektivt sätt

Även för 2012 har vi satt mål för informationsutbytet med andra länder. Automatiska kontrolluppgifter från andra länder och uppgifter genom särskilda överenskommelser är viktiga för att förbättra vår kontroll och säkra vår skattebas. Hanteringen av kontrolluppgifter från andra länder har blivit effektivare de senaste åren genom ett utvecklat IT-stöd och arbetsätt. Detta arbete ska fortsätta under 2012.

Där vi begärt hjälp med kompletterande uppgifter från andra länder är det viktigt att ge återkoppling på svaren för att effektivisera informationsutbytet. Vi ska även ta hand om inkomna spontana kontrolluppgifter och återkoppla på användbarheten av dessa. Vi ska också fortsätta att skicka spontana kontrolluppgifter till andra länder.

Under 2012 ska ett antal uppföljningar genomföras med ledning av UISK

Vi ska följa upp kvaliteten för att säkerställa att vi arbetar effektivt och rättssäkert.

För 2012 planeras en rättslig kvalitetsuppföljning inom området försäljning av privatbostad. Syftet är att undersöka om redovisade uppskovsbelopp har kontrollerats och registrerats korrekt.

Även hantering av jämkningar, särskild beräkningsgrund inom A-skatten ska följas upp. Syftet är att följa upp om den preliminära debiteringen utifrån det inlämnade underlaget är fastställt med tillräckligt hög kvalitet.

Utveckling och förvaltning

Vi ska arbeta för ett minskat inhämtande av uppgifter från skattebetalarna

Vi ska arbeta för ett minskat inhämtande av uppgifter från skattebetalarna i syfte att underlätta för dem och minska det löpande interna arbetet. Utvecklingen kommer att fokusera på åtgärder för att förenkla för privatpersoner och effektivisera vår egen verksamhet.

Vi ska bland annat vidareutveckla den elektroniska inkomstdeklarationen och förbättra vår webbplats. Vi ska undersöka hur privatpersoner kan interagera med oss via webbplatsen. Under året ska vi påbörja utveckling inom A-skatteområdet samt införliva skatteförfarandelagen och vidareutveckla hanteringen av svenska och utländska pensionsförsäkringar. Vi ska fortsätta att utveckla arbetet i syfte att minska oavsiktliga fel och skapa förutsättningar för att hantera ett förenklat och minskat uppgiftslämnande.

Vi ska ständigt arbeta med förbättringar i vår vardag

Under 2012 ska vi fortsätta att effektivisera den löpande ärendehantering. År 2013 kommer inkomstdeklarationer för privatpersoner (INK1) att hanteras i Tina vilket innebär att förberedelser och utbildning inför taxeringen 2013 kommer att genomföras under 2012. Tina kommer att utvecklas i två delar av vilka en levereras under 2013 och resten under 2014.

E-vägen ska breddas för att underlätta för medborgare, företag och oss själva

Fram till utgången av 2014 är Skatteverket, på regeringens uppdrag, utvecklingsansvarig för den statliga e-förvaltning inom området privatpersoner. Uppdraget innebär att i samverkan med ett antal andra myndigheter och organisationer medverka till en enklare vardag för privatpersoner. Utifrån utvecklingsansvaret för området privatpersoner ska vi:

- identifiera relevanta aktörer
- identifiera myndighetsövergripande processer och behov av e-tjänster
- koordinera planering och genomförande av e-förvaltningsprojekt
- ta fram en handlingsplan som visar möjligheten till besparingar och nyttor med ökad e-samverkan.

Under 2012 ska vi:

- produktionsätta funktionalitet som innebär att vi kan göra olika utskick från verksamhetssystemen via e-vägen
- lansera en ny e-tjänst för preliminär e-deklaration
- vidareutveckla den elektroniska inkomstdeklarationen så ännu fler vill och kan använda den
- ha en gemensam inloggning till Skatteverkets e-tjänster
- ta fram förutsättningar för att bygga smarta och enkla e-lösningar i framtiden.

Kunskapsbehovet (analys)

För att kunna förenkla, förebygga och utveckla verksamheten behöver vi analysera hur vi gör detta på bästa sätt. För 2012 ska vi därför:

- identifiera riskpersoner och riskgrupper
- förenkla för näringsidkare med mindre omfattande verksamhet
- försöka minska inhämtande av uppgifter och föreslå förenklingar för småsparare.

4.3 Företag

4.3.1 Områdesinriktning 1–3 år

Gemensamt för åtgärderna inom företagsområdet är att de syftar till att öka förtroendet för oss, underlätta för företagaren samt att göra det lätt att göra rätt och svårt att göra fel.

Under perioden ska vi hantera och minska antalet oavsiktliga fel inom löpande ärendehantering. Ett förändrat arbetssätt ska minska skattefusket och vi ska ständigt arbeta för träffsäkrare urval. Medarbetarnas kompetens måste förändras i takt med att arbetssätt och omvärld förändras.

Om tre år ska företagen uppleva att det är lätt att få kontakt med oss via olika kanaler och att de enkelt kan få information utifrån sina behov. De ska också tycka att det är enkelt att lämna de uppgifter vi efterfrågar.

4.3.2 Planering 2012

Inom företagsområdet kommer vi under 2012 att arbeta med att både förebygga och åtgärda fel och skattefusk. Vi ska fokusera på att förenkla reglerna och få in uppgifter maskinellt istället för på papper. Arbetet kommer att göras i syfte att minska oavsiktliga fel och minska belastningen på företagen så att det blir lättare att göra rätt och svårare att göra fel. Särskilt de minsta företagen behöver stöd för att inte göra fel. Under 2012 ska vi öka resurserna till våra insatser inom företagsområdet.

Regionerna

Fortsatt stark fokus på bemötandefrågor inom hela verksamheten

Under 2012 ska vi fortsätta att förenkla de begrepp vi använder i kontakten med företagen. Vi måste säkerställa att vi lämnar korrekt och behovsanpassad information samt att vi handlägger samtliga ärenden snabbt och korrekt.

Vi har aktiviteter för olika företagsformer och företagsstorlekar och vi fortsätter att åtgärda problem i de olika skatteslagen samtidigt som vi har insatser som tar hänsyn till företaget i dess helhet. Borgenärsperspektivet ska beaktas i alla insatser och området innehåller även särskilda insatser för offensiva borgenärsåtgärder samt aktiviteter för att säkra betalningar. För att skapa förutsättningar för företagaren att göra rätt från början och genomföra åtgärder så tidigt som möjligt, finns det mål och aktiviteter som särskilt tar sikte på de nya företagen. I kontakter med de nya företag som har valt

att inte ha någon revisor, ska vi alltid informera om vikten av att ha underlag för skatteredovisning.

E-vägen ska breddas för att underlätta för medborgare, företag och oss själva

Utgångspunkten för vårt arbete med e-förvaltning är att all kommunikation ska ske elektroniskt när det är möjligt och att ärendehanteringens automatiseras. Under 2012 ska vi arbeta för att fler företag lämnar uppgifter elektroniskt. Det gör vi bland annat genom att göra det lättare för nya företag att hitta våra tjänster i verksam.se.

Vår kontrollverksamhet ska synliggöras mer aktivt i medierna

Vår kontroll ska skydda företagen från illojal konkurrens. Det förutsätter att vi gör kontroller i sådan omfattning att upplevd upptäcktsrisk motverkar felaktigt beteende och avsiktliga fel. Det förutsätter också att vi behåller ett brett förtroende för våra insatser. Vi arbetar därför aktivt med en massmedieplan för att synliggöra det som görs i media.

Många oavsiktliga fel förebyggs bäst med systemåtgärder...

Vi har metoder för att med hjälp av riskhanteringen identifiera och förändra enskilda företeelser i deklARATIONEN som ofta leder till fel, exempelvis på grund av krångliga regler för en viss typ av avdrag. En del av dessa fel kan vi förebygga genom våra kontakter med respektive företag. Mycket av arbetet för att förebygga denna typ av fel gör vi dock genom att utveckla regelverk, information eller e-tjänster.

... men vi ska även använda de rättelser vi gör för att förebygga fel...

En av våra utgångspunkter är att varje företag har sina förutsättningar och att det måste påverka hur vi agerar i det enskilda fallet. Många typer av fel och fusk är svåra att identifiera utifrån enskildheter i deklARATIONEN. Därför ska vi ta hänsyn till hela företaget och dess samlade situation när vi förebygger fel och avslöjar fusk. Ett av de bästa tillfällena vi har att förebygga framtida fel är när vi rättar dem som redan uppstått.

Vi ska gå vidare med vår ansats att utforma våra metoder så att vi bättre såväl fångar upp de fel som ett företag eller en företagare gör vid ett visst tillfälle som att hindra att de uppstår igen. Det innebär att vi ska förfina den del av vår riskanalys som identifierar företag och företagare som löper hög risk att göra fel. Utifrån det ska medarbetarna ha tillgång till ett urval av objekt och det ska tydligt framgå vilka företag som behöver granskas och vilken typ av fel som vi bedömer är vanliga.

Medarbetaren ska sedan analysera vad som behöver åtgärdas i det enskilda fallet och vilken typ av åtgärd som fungerar bäst. Beroende på vad som ska åtgärdas och vad som krävs för att förebygga att felet uppstår igen kan det handla om allt från ett telefonsamtal till en revision. Exempelvis vet vi att nya företagare ofta gör vissa typer av fel och att effekten blir störst om de rättas tidigt och kompletteras med en kontakt.

... vilket kräver en breddad kompetens

Det ställer nya krav på medarbetarna att utföra en större andel av arbetet med företagens samtliga förutsättningar i fokus. Vi ska bli mer vana att granska företagen utifrån ett helhetsperspektiv, att alltid beakta borgenärsperspektivet, att se det som en naturlig del av handläggningen att välja rätt verktyg till respektive ärende samt att samverka och sprida kompetens.

Information vi får från andra länder ska användas på ett mer effektivt sätt

Även för 2012 har vi satt mål för informationsutbytet med andra länder. Automatiska kontrolluppgifter från andra länder och uppgifter genom särskilda överenskommelser är viktiga för att förbättra vår kontroll och säkra vår skattebas. Hanteringen av kontrolluppgifter från andra länder har blivit effektivare de senaste åren genom ett utvecklat IT-stöd och arbetssätt. Detta arbete ska fortsätta under 2012.

Där vi begärt hjälp med kompletterande uppgifter från andra länder är det viktigt att ge återkoppling på svaren för att effektivisera informationsutbytet. Vi ska även ta hand om inkomna spontana kontrolluppgifter och ge återkoppling på deras användbarhet. Vi ska också fortsätta att skicka spontana kontrolluppgifter till andra länder.

Vi ska samverka med branschorganisationer och myndigheter

Vår samverkan med bland annat branschorganisationer, andra myndigheter och andra länder fortsätter 2012.

Under året ska vi genomföra förbättringar som gör det enklare för både utländska och inhemska aktörer att hantera internationella frågor. Vi ska förbättra vår webbplats för de utländska företagen och de svenska företag som verkar internationellt. Internt ska vi under 2012 sprida kunskap som har byggts upp inom en internationell insats till övriga delar av verksamheten.

Under 2012 ska vi genomföra ett antal uppföljningar med ledning av UISK

Vi ska också genomföra kvalitetsuppföljningar för att säkerställa rättsäkerhet och effektivitet i vårt arbetssätt.

En uppföljning ska klarlägga om ärenden i moms AG-systemet fördelas inom rimlig tid och har rimliga genomströmningstider. Vidare ska vi klarlägga om det finns rutiner för bevakning av äldre ärenden.

Inom borgenärsområdet ska vi följa upp om borgenärs-perspektivet används i verksamheten och om verktygen inom området används på ett korrekt och lagom omfattande sätt.

Utveckling och förvaltning

Under 2012 kommer vi att införa inkomstdeklarationer för ideella föreningar (INK3) och handelsbolag (INK4) i systemet Tina. Vi kommer också att förbättra Tinans ärendehanteringsstöd och förbereda inför 2013 då juridiska personer kommer att ha fler deklarationstidpunkter för inkomstskatten.

Utöver det ska vi slutföra den utveckling som pågår med anledning av den nya skatteförfarandelagen och arbeta med att förbereda utvecklingen för att maskinellt kunna fatta omprövningsbeslut, inklusive centrala utskick av besluten, i moms- och arbetsgivarärenden.

Vi kommer att ta fler steg mot att avveckling av applikationen Bris, som används för handläggning av punktskatter.

Ny lagstiftning innebär omfattande utveckling

Om en ny lagstiftning för månadsvis redovisning av avdragen skatt och arbetsgivaravgifter på individnivå beslutas, kommer det att medföra omfattande utveckling på företagsområdet, och flera applikationer berörs.

Vi kommer även att delta i ett OECD-gemensamt projekt. Där ska vi vara med och ta fram ett gemensamt kupongskattesystem.

Kunskapsbehovet (analys)

För 2012 finns ett brett kunskapsbehov för att förbättra vår verksamhet. Genom ett antal analyser försöker vi ta reda på mer så att underlaget för framtida prioriteringar förbättras. Vi kommer att analysera följande områden:

- Vad kommer den slojade revisionsplikten att innebära?
- Kan den administrativa bördan och de fel som uppstår i samband med bilförmåner minska?
- Vilka är orsakerna till fusket inom punktskatteområdet och hur hanterar vi dem?

4.4 Skatteundandragande

4.4.1 Områdesinriktning 1–3 år

Området Skatteundandragande omfattar skattefusk, det vill säga avsiktliga fel utanför lagens ram i strid mot reglerna och lagstiftningen i syfte att undvika skatt och skatteupplägg, det vill säga arrangemang i syfte att begränsa skatten och där det är oklart om de ligger inom eller utom lagens ram.

Vi bekämpar skattefusk med effektiva metoder

Vi ska bekämpa skattefusk som medför att seriösa företag utsätts för illojal konkurrens och som undergräver förtroendet för skattesystemet. Vi ska ha särskilt fokus på avancerat skattefusk. För avancerat skattefusk bedöms det vara svårt att påverka beteendet hos aktörerna. Istället ska vi arbeta med effektiva metoder för att störa och stoppa aktörerna och deras medhjälpare. Vi ska ligga nära pengarna och använda våra tillgängliga verktyg, inklusive borgenärsåtgärder, för att effektivt avbryta pågående verksamhet.

När det gäller övrigt skattefusk bedömer vi att beteendet hos aktörerna går att påverka i högre utsträckning. Vi ska därför synliggöra vår kontrollverksamhet mer, exempelvis kassaregister och personalliggare.

Vi ska fortsätta med vårt förebyggande arbete som att uppmuntra till rättning av oredovisade utländska inkomster och samverka med och stödja seriösa aktörer som kommer i kontakt med den svarta ekonomin.

Vi förhindrar skatteupplägg genom att påverka beteende

Vi ska minska acceptansen för skatteupplägg genom att på lång sikt påverka beteenden. I uppläggen utnyttjas ofta internationella transaktioner. Det handlar ofta om mycket stora belopp som i förlängningen kan hota skattebasen.

Vi ska tidigt identifiera och åtgärda skatteupplägg, ge vår uppfattning om olika upplägg samt bidra till att täta kryphål i lagstiftningen. Eftersom uppläggen hela tiden förändras ska vi arbeta mot aktörerna som sådana och deras rådgivare. Ett led i det är att fördjupa vår samverkan med stora koncerner och öka vår internationella samverkan.

De stora företagens beteende är oftast förebilder för mindre företag och det finns risk för spridningseffekter om vi inte tidigt upptäcker och åtgärdar skatteupplägg. För små och medelstora företag samt privatpersoner är

skatteuppläggen oftast rådgivarestyrda. Att samverka med rådgivare och snabbt ge underlag till ändrad lagstiftning är därför viktiga åtgärder.

4.4.2 Planering 2012

Vi ska utveckla våra arbetsmetoder för att bekämpa skattefusk och minska risken för skatteupplägg. Det ska vi göra bland annat genom att utöka det förebyggande arbetet samt göra ett bättre urval och förbättra våra verktyg och vårt arbetssätt i kontrollen. Under 2012 kommer vi också att öka kontrollerna inom kontant-handeln för att skydda de seriösa företagen mot illojal konkurrens. Fokus kommer att ligga på att tillämpa informationsutbytesavtalen med före detta skatteparadis.

Under 2012 ligger resurserna på våra insatser inom skatteundandragande på oförändrad nivå.

Regionerna

Insatsnivån på skatteundandragande och grov organiserad brottslighet ska bibehållas

Under 2012 har vi aktiviteter inom oredovisade intäkter och svartarbete samt inom utnyttjandet av internationella transaktioner och regelmässiga angrepp på våra system (rot, moms och falska kontrolluppgifter).

Under året fokuserar vi särskilt på utländska aktörer som utnyttjas i samband med ekonomisk brottslighet, det vill säga filialer och utländska bemanningsföretag samt utländska företag inom grov organiserad brottslighet. Vi ägnar oss särskilt åt att tillämpa informationsutbytesavtal med före detta skatteparadis som nu trätt i kraft samtidigt som vi uppmuntrar till frivillig rättning av tidigare oredovisade tillgångar och inkomster i utlandet. Vi ägnar också särskild uppmärksamhet och agerar mot de servicefunktioner och brottsmäklare som underlättar avancerat skattefusk såsom oseriösa rådgivare, betalningsförmedlare och växlingsföretag. Vi bevakar och åtgärdar skattefusk som uppkommer i samband med den ökning som sker av att offentliga verksamheter bedrivs i privat regi.

Vi fortsätter vårt arbete med att identifiera och åtgärda skatteupplägg samt förhindra att detta beteende sprider sig till fler aktörer. Under 2012 ska vi få ökad kunskap och förmåga att tidigt fånga upp skatteupplägg hos skatteplaneringsaktiva aktörer och rådgivare. Vi ska vara mer aktiva i att ta fram praxis som ligger i linje med lagstiftarens intentioner samt lämna lagförslag som understödjer det.

Vi ska öka kontrollerna för att stödja våra systemåtgärder

För att stödja våra systemåtgärder, till exempel kassa-register och personalliggare, ska vi öka de särskilda kontrollåtgärderna samt förstärka arbetsgivarkontrollen. Vi ska under 2012 också ha extra fokus på restaurangnäringen.

Organiserad brottslighet är ett allvarligt systemhot och vi ska bidra till bekämpningen av den när det är effektivt ur ett samhällsperspektiv. Arbetets inriktning är att försvåra för brottslig verksamhet samt att alltid försöka säkra pengarna hos dem som försöker undgå beskattning. Vi ska bibehålla nivån på det åtagande vi har inom ramen för den myndighetsgemensamma samverkan som byggts upp.

Vi ska utveckla våra maskinella urvalsmodeller och vår databashantering

Under 2012 ska vi förbättra våra urval och särskilt inrikta oss på nyckelpersoner som möjliggör fusk och brott. Vi ska fortsätta utveckla våra maskinella urvalsmodeller och vår databashantering, inklusive så kallade nätverksanalyser.

Behovet av detektiv- och annan spetskompetens ska säkerställas

Behovet av detektiv- och annan spetskompetens ska säkerställas och utvecklas så att vi kan upptäcka och utreda avancerat och komplext skatteundandragande både nationellt och internationellt. Huvudkontoret och regionerna behöver sätta in åtgärder för att säkra det, exempelvis vid översynen av vår framtida revisorskompetens. Finansiellt centrum görs permanent och utvecklas för att höja vår kompetens inom det finansiella området. Det finns också ett fortsatt behov av ökad samlad kompetens inom internationella beskattningsfrågor. Som ett bidrag fortsätter utlandsskattekontoren att bygga kompetens inom länderansvaret.

Vår kontrollverksamhet ska synliggöras mer aktivt i medierna

Vår kontrollverksamhet ska synliggöras mer aktivt i medierna. Ett av syftena är att öka frivillig medverkan hos allmänheten genom att visa att de som inte gör rätt för sig fångas upp i våra kontroller. Syftet är också att skapa en preventiv effekt så att medborgare och företag avstår från att skattefuska.

I samverkan med aktörer som kommer i kontakt med den svarta ekonomin ska vi utveckla vårt sätt att arbeta med underentreprenörer för att i högre utsträckning kunna motverka den grova ekonomiska brottsligheten. Vi ska också använda vår webbplats bättre i preventivt

syfte genom att informera om vårt arbete med skattefusk och skatteupplägg samt berätta om riskerna med sådant beteende.

Vår fördjupade samverkan med de största koncernerna ska fortsätta under 2012. Syftet är att minska de deltagande koncernernas skatterisker samt att förekomsten av skatteupplägg minskar.

Under 2012 ska ett antal uppföljningar genomföras med ledning av UISK

Vi ska också genomföra kvalitetsuppföljningar för att säkerställa rättsäkerhet och effektivitet i vårt arbetssätt. För 2012 planerar vi att genomföra kvalitetsuppföljningar avseende bland annat användning av tvångsåtgärdslagen (TVL) och sekretessbestämmelser.

Utveckling och förvaltning

Vi planerar att vidareutveckla IT-stödet för kassaregisterbesöken (Kobra) eftersom besöken idag kräver ett omfattande manuellt arbete. Vid utredningar utför handläggarna idag en stor del av sitt arbete utanför vårt skalskydd, utan kontakt med vårt nätverk. För att ge bra stöd till handläggarna krävs möjlighet att koppla upp sig till nätverket utanför skalskyddet.

För utredningsverksamheten planerar vi att utveckla ett komplett ärendehanteringssystem. Idag används flera olika system och det förekommer en hel del manuell hantering. Revisionsstödsprogrammet Safir stöttar dokumentationen i revisionen men ger till exempel inte stöd för ärendefördelning, diarieföring, uppföljning eller elektronisk lagring av ärenden.

Vi ska under 2012 slutföra utvecklingen av ett riksgemensamt tipsadministrationssystem (TASS).

Kunskapsbehovet (analys)

För skatteupplägg och skattefusk finns ett kontinuerligt behov av att analysera nya risker och företeelser mot bakgrund av förändrade beteenden, omvärldsförändringar samt ny lagstiftning och nytt regelverk. Under 2012 ska vi öka kunskapen genom att analysera följande:

- Hur ser nya internationella transaktioner och företeelser ut?
- Vilken tyngd och resurs ska EUROFISC-samarbetet få i framtiden?
- Vilken effekt har informationsavtalen på skattebetalarnas beteende?
- Vilka risker finns om antal företagsöverlåtelser ökar?
- Ska vi fördjupa kunskapen om företeelser inom det finansiella området?

- Vilka mönster och gemensamma nämnare finns för de tongivande aktörerna?
- Vad innebär ett ökat internationellt företagande och vilka risker medför det?

4.5 Korta mål 2012

Genom förebyggande åtgärder reduceras fel och behov av kompletteringar

Det är viktigt att få in rätt uppgifter i rätt tid. Vi ska arbeta förebyggande för att reducera fel och behov av kompletteringar och vi ska ha ett borgenärsperspektiv i vårt arbete. Arbetet innebär bland annat att vi ska arbeta med registervårdande insatser.

Syfte

Vi ska underlätta för medborgare och företag att lämna korrekta uppgifter i rätt tid.

Mål 2012

Genom förebyggande åtgärder reduceras fel och behov av kompletteringar.

Andelen skönsbeskattningar inom:

- inkomstbeskattningen är högst 0,5 procent för företagare
- momsområdet är högst 0,7 procent
- arbetsgivarområdet är högst 0,5 procent.

Andelen skönsbeskattningar behöver fortfarande minska, och vi har därför ett mål för skönsbeskattningen. Många omprövningar görs på grund av skönsbeskattningar, och färre skönsbeskattningar bör därför leda till färre omprövningar.

Effektiviteten i vår verksamhet ska vara god

För att minska skattefelet är det viktigt att vi arbetar effektivt i hela kedjan från val av inriktning av insatser och urval i planeringen till genomförandet av åtgärderna. Kontrollinsatser ska i huvudsak riktas mot avsiktliga fel. Vi ska undvika att kontrollera det som är rätt och att besvära skattebetalarna med onödiga utredningar.

Syfte

Våra kontrollinsatser ska riktas mot avsiktliga fel. Vi ska undvika att kontrollera det som är rätt och att besvära skattebetalare i onödan.

Mål 2012

Effektiviteten i den offensiva kontrollverksamheten är hög.

- Andelen revisioner som resulterar i ändring är minst 80 procent.
- Andelen skrivbordsutredningar som resulterar i ändring är minst 60 procent.

Om vi riktar in oss mot avsiktliga fel ska det avspeglas i att utredningarna leder till ändringar. Med ändring menar vi beloppsmässiga ändringar. I analysen tar vi även hänsyn till uppgiftslämnande till tredje part, som brottsanmälningar och information till andra länder. I utredningarna ska vi ta hänsyn till borgenärsperspektivet och möjligheten att få betalt.

Genom tidiga insatser ökar företagens möjligheter att göra rätt från början

I linje med ett förändrat arbetssätt ska vi prioritera tidiga åtgärder och synlighet. Vi ska påverka beteenden och därigenom nå preventiva effekter. Tidiga insatser gentemot de nya företagarna ökar sannolikheten att de vill och kan göra rätt från början. Det är därför viktigt att jobba aktivt med att på olika sätt ha kontakt med nya företag.

Syfte

Genom att prioritera mötet med de nya företagarna får vi insikt om deras behov och skapar förutsättningar för att redovisningen blir rätt från början.

Mål 2012

Genom tidiga insatser ökar företagens möjligheter att göra rätt från början.

- 35 procent av de nya företagen blir föremål för kontakt.

De flesta företag är små och i stor omfattning drivna som enskilda firmor eller bolag utan eller med mycket få anställda. Dessa företag har en större andel oavsiktliga fel och använder inte alltid kunnig hjälp i form av redovisningsbyråer eller revisorer.

Vi ska säkerställa att fastställda skatter betalas

I vår kontakt med, och utredning av, företag är det viktigt att vi tar hänsyn till betalningsaspekten och inte bara fastställer skatt. Ansatsen är att så långt som möjligt arbeta förebyggande för att generellt minska antalet betalningsuppsmaningar. Om det inte är tillräckligt ska vi arbeta med att förhindra restföring.

Syfte

Vi ska på ett effektivt sätt se till att fastställda belopp är betalda i sin helhet inom utsatt tid.

Mål 2012

Företag och privatpersoner betalar fastställd skatt i rätt tid.

I uppföljningen ingår ett antal indikatorer som bedöms ha en stark koppling till effekterna. Dessa indikatorer vägs samman för att i en samlad bedömning ge en uppfattning om hur vårt arbete, för att den fastställda skatten betalas i rätt tid, utvecklas över tiden.

Vi ska vara synliga och åtgärda avsiktligt fusk

Reglerna för kassaregister och personalliggare syftar till att skydda seriösa företag inom kontanthandeln från illojal konkurrens. Vi bidrar till det genom vår kontroll- och tillsynsverksamhet.

Syfte

Genom att vara synliga och åtgärda avsiktligt fusk skyddar vi seriösa företag inom kontanthandeln mot illojal konkurrens.

Mål 2012

Vi skyddar de seriösa företagen inom kontanthandeln mot illojal konkurrens.

– Vi genomför 20 000 kassaregisterbesök (varav minst 10 000 särskilda kontrollåtgärder) samt 10 000 personalliggarebesök.

– Vi genomför fördjupade utredningar hos 90 procent av de företag som har blivit påförda minst två kontrollavgifter.

Vi ska genomföra kassaregistertillsyn för att uppnå synlighet och ökad upptäcktsrisk. Särskilda kontrollåtgärder genomförs för att åtgärda fusk i det enskilda fallet. För 2012 flyttar vi fokus till åtgärder mot dem som avsiktligt fuskar och genomför därför ett ökat antal särskilda kontrollåtgärder. Särskilda kontrollåtgärder innefattar åtgärder som kassainventering, kundräkning och provköp.

Personalliggarebesöken ska genomföras för att uppnå preventiv effekt och synlighet inom restaurang- och frisörbranschen. Besöken kommer till stor del att sammanfalla med besök avseende kassaregister.

Syftet med kontroll- och tillsynsverksamheten är att förebygga fel och fusk så tidigt som möjligt. Där vi uppmärksammar upprepade felaktigheter ska vi, för att skydda de seriösa företagen, genomföra fördjupade utredningar i form av arbetsgivar- och intäktskontroll.

Vi ska bekämpa skattefusk med effektiva metoder

För att bekämpa skattefusk måste vi arbeta med effektiva metoder för att störa och stoppa aktörerna och deras medhjälpare.

Syfte

Vi stör och stoppar skattefusk genom att använda effektiva metoder och att ligga nära pengarna. Genom synlighet i kontrollen ökar den upplevda upptäcktsrisken.

Mål 2012

Vi bekämpar skattefusk med effektiva metoder.

Vi ska ligga nära pengarna och använda våra tillgängliga verktyg, inklusive borgenårsåtgärder som betalningssäkring, för att effektivt avbryta pågående skattefusk. Vi ska också så långt som möjligt förebygga skattefusk genom att bidra till regelutveckling och stödja seriösa aktörer som kommer i kontakt med den svarta ekonomin. Vi ska öka den upplevda upptäcktsrisken genom synlighet i vår kontrollverksamhet och medieinsatser. Kontroller som stödjer systemåtgärder såsom kassaregister och personalliggare bidrar till det.

I uppföljningen ingår ett antal indikatorer som bedöms ha en stark koppling till effekterna. Dessa indikatorer används i en samlad bedömning av hur vårt arbete med att bekämpa skattefusket utvecklas över tiden.

Vi ska minska risken för skatteupplägg

För att minska risken för skatteupplägg ska vi arbeta för att på lång sikt få lägre acceptans för detta beteende. Det gör vi genom att tidigt upptäcka och åtgärda olika former av skatteupplägg. Eftersom uppläggen hela tiden förändras ska vi arbeta mot aktörerna och deras rådgivare. Vi ska tydliggöra vår uppfattning om olika skatteupplägg.

Syfte

Vi minskar risken för skatteupplägg genom att tidigt upptäcka och åtgärda dessa samt tydliggöra vår uppfattning om dem.

Mål 2012

Vi minskar risken för skatteupplägg.

I uppföljningen ingår ett antal indikatorer som bedöms ha en stark koppling till effekterna. Indikatorerna innefattar kontrollverksamheten, förebyggande arbete samt bidrag till regelutveckling. Dessa indikatorer används i en samlad bedömning av hur vårt arbete med att minska risken för skatteupplägg utvecklas över tiden.

Vi ska samverka internationellt för att minska skatteundandragandet

Vi ska använda alla verktyg för informationsutbyte gentemot de aktörer som, genom internationella transaktioner, utnyttjar brist på öppenhet mellan länders skatteförvaltningar. Vi måste därför fortsätta vårt arbete med att skicka spontana kontrolluppgifter och använda den information vi får från andra länder. Vi ska också ge återkoppling på inkomna spontana kontrolluppgifter och handräckningssvar, det vill säga svar från andra länder från vilka vi begärt hjälp med kompletterande uppgifter. Vi ska bidra till att förbättra kvaliteten och effektivisera informationsutbytet.

Syfte

Vi ska använda informationsutbyte som verktyg för att förhindra att internationella transaktioner används för skatteundandragande.

Mål 2012

Användningen av internationella transaktioner i skatteundandragande syfte har minskat.

Syfte

Genom att samverka internationellt bidrar vi till en ökad transparens mellan länderna och att rätt skatt betalas i rätt land.

Mål 2012

Förbättrat uppgiftslämnande mellan länderna har givit ökad transparens.

OECD och EU anser att transparens mellan länder och internationell samverkan är det enda riktiga sättet att minska det internationella skatteundandragandet och skattefusket. Genom att ge återkoppling på handräckningssvar och inkomna spontana kontrolluppgifter bidrar vi till att förbättra kvaliteten och effektivisera informationsutbytet. På så sätt bidrar vi till att det internationella skattefelet minskar och till att rätt skatt betalas i rätt land. EU och OECD anser att utbytet av information mellan länderna bör öka och de har påtalat vikten av återkoppling för såväl spontana kontrolluppgifter som handräckningsförfrågningar.

I uppföljningen ingår ett antal indikatorer som bedöms ha en stark koppling till effekterna. Dessa indikatorer används i en samlad bedömning av hur vårt arbete inom internationell samverkan utvecklas över tiden.

Vi ska öka den elektroniska hanteringen

Elektronisk hantering är viktig för att underlätta för företagen och bidrar till att det blir rätt från början. Andelen företag som lämnar sin skattedeklaration via Internet ökar kontinuerligt.

Syfte

Elektronisk hantering är viktig för att underlätta för företagen och bidrar till att det blir rätt från början. Dessutom medför det en effektivare hantering hos oss.

Mål 2012

I slutet av året lämnar minst 65 procent sin skattedeklaration via Internet.

Majoriteten av företagen känner till möjligheten att lämna sin skattedeklaration via Internet, både själva och via ombud. De som inte lämnar e-deklaration uppger att de tycker det verkar krångligt och att de inte har satt sig in i hur tjänsten fungerar. Vi måste därför fortsätta med vår stora satsning för att nå ut till det enskilda företaget med information om de fördelar elektroniskt uppgiftslämnande innebär. Alla regioner ska även under 2012 planera informationsaktiviteter genom informationsträffar, telefon och besök. Detta görs inom ramen för en gemensam riksplansinsats där alla regioner deltar.

Syfte

Elektronisk hantering underlättar för medborgarna att deklarerat och medför en effektivare hantering hos oss.

Mål 2012

Alla som kan ska lämna Inkomstdeklaration 1 via Internet eller telefon

- Minst 80 procent av de privatpersoner som inte bedriver näringsverksamhet
- Minst 25 procent av de privatpersoner som bedriver näringsverksamhet

Sedan flera år är det möjligt att deklarerat via Internet, på telefon eller via sms. Under 2011 lämnades drygt 4,5 miljoner deklaratiorer på dessa sätt vilket motsvarar 61 procent.

Syfte

Elektronisk hantering är viktig för att underlättat för företagarna och bidrar till att det blir rätt från början. Dessutom medför det en effektivare hantering hos oss.

Mål 2012

Minst 40 procent av de som kan göra nyregistrering av företag elektroniskt gör detta via Internet.

Under 2012 kommer i princip alla företag att kunna göra sin registrering på verksamt.se, vilket innebär att vi ska fortsätta arbeta för att en ännu större andel görs elektroniskt.



5 Brottsbekämpning

5.1 Områdesinriktning 1–3 år

Skatteverkets brottsbekämpande verksamhet bedrivs vid våra skattebrottsenheter (SBE). SBE arbetar huvudsakligen med att utreda skattebrott och bedriva underrättelseverksamhet.

Under perioden ska vi förbättra vår förmåga att bedriva underrättelseverksamhet, så att den motsvarar de krav som ställs. Genom att analysera brottslighetens kontinuerliga utveckling ska vi se till att verksamheten inte arbetar med fel typ av brottslighet. Vidare ska vi försörja verksamheten med underrättelseinformation om brottslighet inom skatteområdet.

Vi ska också förbättra underrättelseverksamheten genom att öka samverkan med övriga brottsbekämpande myndigheter i Sverige och genom att verka för att Skatteverkets underrättelseverksamhet ska kunna samarbeta internationellt. Under perioden ska vi dessutom verka för ett nordiskt samarbete mot brottslighet inom skatteområdet. Vi ska delta i Rättväsendets informationsförsörjning (RIF), som samordnar informationsutbytet i hela brottmålsprocessen/rättskedjan, och vi ska utveckla de IT-stöd som krävs för att göra detta möjligt.

Inom brottsutredningar ska vi säkra vår goda förmåga att utreda, genom att kontinuerligt utbilda nya skattebrottsutredare, underhålla handledningar och förvalta

IT-stöd. Vi ska analysera den information vi får från den brottsutredande verksamheten i syfte att lämna förslag på brottsförebyggande åtgärder till de intressenter vi samverkar med. Vi ska öka samverkan med övriga brottsbekämpande myndigheter i Sverige och även verka för att vår underrättelseverksamhet ska kunna samarbeta internationellt.

5.2 Planering 2012

Under 2012 lägger vi särskild fokus på samverkan mellan SBE:s underrättelseverksamhet och motsvarande verksamhet inom Ekobrottsmyndigheten och polismyndigheterna, för att på så sätt skapa ett bättre underlag för beslut om åtgärder. Utöver det ska SBE:s underrättelseverksamhet öka samverkan med övriga verksamhetsdelar inom Skatteverket, så att urvalet av beskattningsobjekt blir bättre.

Regionerna

Vår interna samverkan måste fungera bra om vi ska kunna bekämpa brottslighet

För att vi ska kunna bekämpa brottslighet inom skatteområdet måste de olika verksamheterna inom Skatteverket samverka på ett bra sätt. Samverkan med beskattningsverksamheten ska därför utvecklas ytterligare under 2012. SBE ska delta redan i planeringen av olika insatser, när det är möjligt.

REGERINGENS MÅL ENLIGT REGLERINGSBREVET FÖR 2012:

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

Vår underrättelseverksamhet ska öka och förbättras så att den motsvarar behoven vi och andra myndigheter, som använder uppgifterna, har

Underrättelseverksamheten ska bedrivas på ett sådant sätt att vi i ett så tidigt skede som möjligt kan identifiera oegentligheter och potentiella ekobrottslingar.

Under året ska löpande analyser göras för att öka vår kunskap om hur brottsligheten ser ut och utvecklas. Analyserna ska göras inom skattebrottsenheternas underrättelseverksamhet. Mottagare av dessa analyser är såväl beskattningsverksamheten som brottsbekämpande myndigheter.

En del av skattebrottsenheternas underrättelseverksamhet ska bedrivas i insatsen Regional underrättelseverksamhet SBE. Insatsen ska stödja beskattningsverksamheten så att vi får en bättre bild av hur det brottsliga skattefelet utvecklas, identifierar nya företeelser, risker och aktörer samt ge lämpliga rekommendationer för att rikta kontrollverksamhet och operativa åtgärder.

Det är av särskild vikt att arbetet mot organiserad brottslighet sker långsiktigt och på bred front

För att vi ska nå framgång i arbetet mot organiserad brottslighet är det av särskild vikt att arbetet sker långsiktigt och på bred front med hjälp av många olika myndigheter och samhällsfunktioner. Underrättelseverksamheten har en central betydelse i denna samverkan, genom att bidra i de delar som kräver särskild kunskap och information inom skatteområdet. Vi förbättrar underrättelseverksamheten för att hitta de strategiska personer som ska bekämpas inom den myndighetsgemensamma samverkan mot den grova organiserade brottsligheten (GOB-samverkan). Vi avdelar även särskilda resurser för brottsutredning. Vi ökar resursen inom underrättelseverksamheten något det kommande året.

Information vi får från andra länder ska användas mer effektivt

Eftersom brottsligheten är gränsöverskridande, förespråkar OECD en fördjupad samverkan mellan skattemyndigheter och övriga brottsbekämpande myndigheter. Under 2012 ska vi verka för att öka det nordiska samarbetet mot misstänkt brottslighet inom skatteområdet.

Sambandsmannens funktion bedöms vara av stor vikt för samverkan och informationsutbyte

Under de senaste åren har samverkan med övriga brottsbekämpande myndigheter utvecklats mycket kraftigt. Sedan ett antal år har vi en sambandsman vid Rikskriminalpolisens underrättelsesektion. Även andra brottsbekämpande myndigheter har placerat sambandsmän vid Rikskriminalpolisen. Sambandsmannens funktion bedöms efter de första åren vara av stor vikt för samverkan och informationsutbyte. Uppdraget ska därför fortsätta även under 2012.

Vi genomför en översyn av skattebrottsenhetens organisation

Till följd av utredningen ”en samlad ekobrottshantering” och översynen av ekobrottsmyndighetens organisation började vi under hösten 2011 en översyn av SBE:s framtida organisation och bemanning. Översynen ska vara klar under våren 2012.

Utveckling och förvaltning

Ett arbete för rättsväsendets informationsförsörjning pågår

Inom ramen för Rättsväsendets informationsförsörjning (RIF) arbetar vi med att få till stånd ett elektroniskt flöde av information i rättskedjan. Under 2012 ska vi utveckla de IT-stöd som är nödvändiga för att elektroniskt och säkert kunna utbyta information inom brottsutredningar. Vi ska utveckla ett IT-stöd för brottsanmälan och ett för brottsutredning.

Utvecklingsuppdrag underrättelseverksamhet

Utvecklingsarbetet under 2012 ska riktas in på de förutsättningar som krävs för en effektivare underrättelseverksamhet, med en tydlig och avgränsad avsättning av produkter baserade på användarnas krav. Utvecklingsarbetet ska ske utifrån de juridiska förutsättningar som underrättelseverksamheten ger och inom SBE:s verksamhet.

Vi ska säkra vår goda förmåga att bedriva brottsutredningar

Under 2012 ska vi underhålla handledningar, manualer, utbildningar och IT-stöd så att vi behåller vår goda förmåga att genomföra brottsutredningar rättssäkert och effektivt.

Under 2012 ska ett antal uppföljningar genomföras med ledning av UISK

Inom brottsbekämpningsområdet följer vi upp om hanteringen av sekretesskyddade uppgifter i samband med brottsutredningar och informationsutbytet mellan Skatteverkets olika verksamhetsgrenar följer gällande lagstiftning.

Kunskapsbehovet (analys)

Det generella syftet med underrättelseanalyserna är att få fördjupad kunskap för att ge underlag till inriktningen av brottsbekämpningsverksamheten. Under 2012 ska vi genomföra följande analys:

- Hur ser fenomenet brottmäklare ut i praktiken och hur påverkar det Skatteverkets verksamhet?

5.3 Korta mål 2012

Vår handläggning ska vara snabb och rättssäker

Våra skattebrottsutredare ska stödja åklagare med väl utförda brottsutredningar som underlag för ställningstagande om åtal ska väckas. När SBE biträder åklagaren ansvarar brottsbekämpningsenheterna för att utredningar bedrivs på ett effektivt och rättssäkert sätt. En snabb och rättssäker handläggning bidrar till ett bra bemötande och ett ökat förtroende.

Syfte

En snabb och rättssäker handläggning av skattebrottsärenden bidrar till ett bra bemötande och ett ökat förtroende.

Mål 2012

Utredningstiden för skattebrottsärenden är kort
– i genomsnitt avslutas samtliga ärenden inom 220 dagar.

Utredningstiden för skattebrottsärenden påverkas till viss del av åklagarna, men det finns mycket som vi själva kan göra för att snabba upp tiderna ytterligare. De mindre komplicerade ärendena handläggs i dag snabbt, men det är även viktigt att de mer komplicerade ärendena inte drar ut alltför långt på tiden.

Målet kompletteras med en övrig uppföljning av äldre ärenden för att minska andelen ärenden som är äldre än ett år.

Underrättelseverksamheten vid SBE ska bidra till ökad träffsäkerhet

Underrättelseverksamheten ska bedrivas på ett sådant sätt att vi i ett tidigt skede kan identifiera oegentligheter och potentiella ekobrottslingar. Detta underrättelsearbete kommer i sin tur att påverka den strategiska, taktiska och operativa bekämpningen av misstänkt brottslighet inom skatteområdet.

Syfte

Underrättelseverksamheten ska bedrivas på ett sådant sätt att vi i ett tidigt skede kan identifiera oegentligheter och misstänkt brottslighet.

Mål 2012

Underrättelseverksamheten vid SBE ska bidra till ökad träffsäkerhet i kontrollverksamheten och effektivare brottsbekämpning genom att ta fram:
– 110 operativa, taktiska och strategiska analyser.

Underrättelseverksamhetens produktion av analyser ska under 2012 öka till antalet och även förbättras, så att de motsvarar behoven inom beskattningsverksamheten och andra myndigheter.



6 Folkbokföring och utfärda id-kort

6.1 Områdesinriktning 1–3 år

Ett folkbokföringsregister ska spegla befolkningens verkliga bosättning, identitet och familjerättsliga förhållanden så att olika samhällsfunktioner får ett korrekt underlag för beslut och åtgärder.

Att uppgifterna i våra register används som underlag av andra för beslut om förmåner och skyldigheter för den enskilde, förutsätter en mycket hög grad av kvalitet och aktualitet. Inriktningen för verksamheten är därför att tillhandahålla en pålitlig informationsförsörjning med aktuella data som ger förutsättningar för en god samhällsadministration. Dessutom måste vi ha ett kontinuerligt utvecklingsarbete för att möta kraven på tillhandahållandet. Verksamhetens uppgift att utfärda id-kort ställer också stora krav på kvalitet, eftersom Skatteverket står som garant för att de uppgifter som finns på kortet är korrekta och gäller rätt person.

Det finns en identifierad risk att kvaliteten i folkbokföringsregistren inte upprätthålls. För att möta risken riktar vi främst in oss på att kvalitetssäkra inkommande och befintliga uppgifter i folkbokföringsregistret och på att korta genomströmningstiderna.

Den långsiktiga inriktningen är att en registeruppgift bara ska behöva lämnas en gång, varefter den ska vara tillgänglig för andra som behöver den. Det kräver en gemensam syn på betydelsen av grundregistrering och ökad myndighetssamverkan. Inriktningen är i linje med uppdraget att ansvara för utvecklingsområdet privatpersoner.

När folkbokföringsområdet kan säkerställa att aktuella och korrekta uppgifter finns tillgängliga på elektronisk väg för användarna, och det finns ett förtroende för att så är fallet, kommer det att leda till en betydligt mindre arbetsbörda på grund av förfrågningar.

6.2 Planering 2012

Inriktningen för 2012 är att säkerställa kvaliteten i folkbokföringsregistret och id-kortshanteringen och därmed erbjuda samhället en god informationsförsörjning.

Regionerna

Inriktningen för 2012 innebär att vi i våra insatser fokuserar på:

REGERINGENS MÅL ENLIGT REGLERINGSBREVET FÖR 2012:

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

- kvaliteten – en enhetlig och kvalitetssäkrad handläggning med förutsägbara genomströmningstider
- kompetens – säkra att vi har rätt kompetens för att säkerställa kvaliteten i folkbokföringsregistret
- information – för att påverka attityder och främja ”goda” beteenden både externt och internt
- bevakning – av företeelser som utgör ett hinder mot ett kvalitetssäkrat register.

Kvaliteten inom folkbokföringsregistret ska öka

Vi måste säkerställa kvaliteten i både genomströmningstider, den löpande ärendehantering och det befintliga registret. Kvaliteten i det befintliga registret måste säkras genom kontinuerliga rättelser av felaktigheter. Registervård är detsamma som rättelser av felaktigheter som signaleras genom uttagna rättelse-listor eller reklamationer från dem som använder våra register.

Inriktningen är att arbeta med ett tydligt kundperspektiv

Vi ska säkra att användarna av våra register får korrekta uppgifter med korta och förutsägbara genomströmningstider, vilket också förutsätter en enhetlig handläggning över riket. Att fokusera på användarna av uppgifterna och deras möjlighet som ”budbärare” i en mer initiativ-inriktad verksamhet ger oss förutsättningar att arbeta med riktade aktiviteter mot användarna för att säkra kvaliteten i det inkommande materialet.

Under 2012 ska ett antal uppföljningar genomföras med ledning av UISK

Inom folkbokföringsområdet planerar vi en uppföljning av regionernas hantering av samordningsnummer. Dessutom planerar vi uppföljningar i syfte att säkerställa en god registerkvalitet samt att följa upp den rättsliga kvaliteten i hur vi hanterar skyddade personuppgifter.

Utveckling och förvaltning

Området är klassat som samhällskritiskt, vilket ska avspeglas i utveckling och förvaltning. Det innebär att vi 2012 ska ha ett säkrat intag genom våra underleverantörer och även fokusera på de system som tillhandahåller information i register som Navet. Det medför också att vi i driftshänseende prioriterar områdets e-tjänster som genom intaget säkrar aktualitet och kvalitet.

E-vägen ska breddas för att underlätta för medborgare, företag och oss själva

Under 2012 ska vi vidareutveckla elektroniska intag och säkerställa inkommande uppgifter. För övrigt inriktas utvecklingen på att stabilisera och säkra verksamhetssystemen och på förebyggande aktiviteter.

Kravet på att tillhandahålla uppgifter ur folkbokföringsregistret ökar från olika funktioner i samhället och medför stora utvecklingsinsatser. Rikspolisstyrelsen ställer stora krav på att Skatteverket kan tillhandahålla information, och det kommer att gå åt omfattande resurser för att tillmötesgå behoven.

6.3 Korta mål 2012

Kvaliteten i våra register ska vara hög

Efterfrågan på uppgifter i folkbokföringsregistret är stora. Många samhällsfunktioner grundar beslut på våra aviseringar, vilket förutsätter korrekta och aktuella uppgifter. Förtroendet för uppgifterna i folkbokföringsregistret är högt och medborgare och företag utgår från att de är korrekta. Vi ska därför prioritera att säkra kvaliteten genom att arbeta mer förebyggande och kvalitetssäkra våra ärendeflöden.

Syfte

Samhällsfunktioner och medborgare utgår från att uppgifterna i vårt folkbokföringsregister är korrekta. Kvaliteten i våra register ska vara hög.

Mål 2012

Registerkvaliteten är hög
 – Andelen returerna av slutskattebesked är högst 0,25 procent.
 – Andelen folkbokförda på lägenhetsnivå är minst 97 procent.

Andelen returerna ger en uppfattning om hur vi lyckas arbeta med kvaliteten avseende adresser i folkbokföringsregistret eftersom utskicket av slutskattebesked når cirka 80 procent av befolkningen.

Folkbokföring på lägenhet ger användarna av folkbokföringsuppgifter i samhället ett bättre och mer detaljerat underlag av hög kvalitet för planering och beslut. De aviserade uppgifterna medverkar till att minska risken för att felaktiga utbetalningar sker. Skatteverket får i sitt arbete med att upprätthålla en god registerkvalitet förutsättningar för att mer effektivt utföra uppdraget.

Uppgifterna i folkbokföringsregistret ska vara aktuella

Folkbokföringen ska spegla befolkningens faktiska förhållanden – verkligheten som den ser ut för stunden. Det innebär att uppgifterna ska vara korrekta och aktuella.

Syfte

För att kunna hålla uppgifterna i registret aktuella krävs att vi har korta genomströmningstider.

Mål 2012

Genomströmningstiderna i ärendehantering är korta
 – Minst 70 procent av ärendena är handlagda inom 6 dagar.

Den generella målsättningen är att genomströmningstiderna i vår ärendehandläggning ska vara korta utan att göra avsteg från kvaliteten. Vid avisering av korrekta och aktuella uppgifter till samhället minskar risken för att felaktiga beslut om skyldigheter och rättigheter fattas vilket, är centralt för vårt förtroende. Korta genomströmningstider bidrar även till att minska efterfrågan i våra servicekanaler. Uppföljningen av genomströmningstider ger indikationer på hur vårt förebyggande arbete fungerar samt hur väl vi anpassar vår verksamhet till samhällets och omvärldens behov.



7 Fastighetstaxering

7.1 Områdesinriktning 1–3 år

Enligt vårt uppdrag ska taxeringsvärden på fastigheter vara rättvisande, så att det finns ett korrekt underlag för skatteberäkning och andra ändamål. Under perioden måste vi därför rikta in oss på att arbeta bort de brister som finns. Brister i form av dålig förståelse/acceptans hos fastighetsägarna, fel i inkomna uppgifter och svårigheter att förstå värderingsmodeller. Det kräver en kompetensuppbyggnad till 2013 års taxering, så att vi klarar arbetet med planerade resurser.

Verksamheten bedrivs med utgångspunkt från fastighetsägarnas behov, regeringens krav på en enhetlig och effektiv verksamhet samt vårt behov av en god arbetsmiljö.

Arbetsättet inom fastighetstaxering utgår från att det ska bli rätt från början. Det innebär att handläggarna måste arbeta både förebyggande (registerhantering, service, information med mera) och med förberedelsearbete och taxering och att de själva ska kunna lösa mer komplicerade frågor. Detta ska leda till att kvaliteten på arbetet ökar och att antalet omprövningar och överklaganden minskar. Därigenom kan vi öka medborgarnas förtroende för fastighetstaxeringen.

Vid framför allt småhustaxeringarna kommer handläggarna i kontakt med ett stort antal fastighetsägare.

Vårt sätt att bemöta fastighetsägarna är därför av stor betydelse.

Vi måste hantera konsekvenserna av regeringens pågående utredning om att eventuellt slopa fastighetstaxering av bostäder med mera, både när det gäller hur verksamheten ska bedrivas och vilka beslut om investeringar i system som ska göras under 2012.

7.2 Planering 2012

Regionerna

Den nu snart genomförda koncentrationen till fyra orter har inneburit en stor omställning när ett stort antal fastighetstaxerare har övergått till annan verksamhet och kompetens byggts upp på de fyra koncentrationsorterna.

Inför fastighetstaxering av småhus måste kompetensen breddas

Under 2012 genomförs fastighetstaxering av småhus (FFT12). Inför denna ska den planerade organisationen ha byggts upp och kompetensen breddats. Fastighetstaxeringen bygger på en värderingsmodell som baseras på detaljerade fastighetsuppgifter och indelning i olika värdeområden. Att förmedla detta till fastighetsägarna och medierna är inte alltid lätt och ställer stora krav på medarbetarna. Beslutet om koncentrationen har medfört att ett stort antal medarbetare har rekryterats

REGERINGENS MÅL ENLIGT REGLERINGSBREVET FÖR 2012:

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

till de fyra orterna. Dessa medarbetare kommer under året att utbildas inom området.

Utveckling och förvaltning

Utvecklingen fokuserar på åtgärder för att underlätta för fastighetsägare så att det blir rätt från början, att effektivisera vår egen verksamhet så att vi klarar arbetet med nuvarande organisation samt att sänka kostnaderna för systemunderhåll.

E-vägen ska breddas för att underlätta för medborgare, företag och oss själva

Under 2012 planerar vi att utveckla e-tjänster för hyreshus och industri för att minska det manuella arbetet. Vi ska även utreda möjligheten att tillhandahålla beslut via den nya tjänsten Mina meddelanden.

Det pågår även ett utvecklingsarbete i syfte att sänka kostnaderna för årsomställningar i systemet. Vi ska ta fram en förstudie för ett nytt taxeringssystem och förbättra intaget av uppgifter ifrån Lantmäteriet.

7.3 Korta mål 2012

Kvaliteten i våra register ska vara hög

Kvaliteten i våra register ska vara hög och vi ska verka för att det blir rätt från början. Vi ska därför lägga mer tid på förberedelsearbetet och andra tidiga insatser. Ett väl genomfört förberedelsearbete och andra tidiga insatser bidrar dessutom till att vi enklare kan förklara för fastighetsägarna hur taxeringsvärdena beräknas.

Syfte

Vi ska genom förebyggande åtgärder och andra tidiga insatser ha hög kvalitet i utskickade deklarationer.

Mål 2012

Andelen hyreshusdeklarationer som hanteras manuellt ska minska och vara högst 50 procent

Vid hyreshustaxeringen behövs åtgärder som minskar den manuella hanteringen. Det är inte säkert att vi kan sända ut taxeringsförslag, eftersom det förutsätter att vi kan förtrycka hyran. Fokus vid hyreshustaxeringen bör vara att deklarationerna hanteras maskinellt.

Med elektronisk hantering ska vi underlätta för fastighetsägarna

Elektronisk hantering underlättar för fastighetsägarna och bidrar till att taxeringsuppgifterna blir rätt från början. Att fastighetsägare använder våra e-tjänster är också betydelsefullt för en effektiv verksamhet, eftersom vi på det sättet får korrekta taxeringsuppgifter från början.

Syfte

Elektronisk hantering underlättar för fastighetsägarna och bidrar till att taxeringsuppgifterna blir rätt från början.

Mål 2012

Minst 25 procent av de som lämnar hyreshusdeklaration gör detta via Internet.

I dag finns möjlighet att lämna fastighetsdeklarationen elektroniskt för småhus och lantbruk. Inriktningen under perioden är att utveckla motsvarande möjlighet även för den som äger hyreshus- och industrifastigheter.

Möjligheten att använda e-deklarationer bedöms vara en av förutsättningarna för att vi ska klara arbetet med nuvarande målorganisation på 140 årsarbetskrafter. E-tjänster för hyreshus och industri bidrar till att halvera det manuella arbetet.



8 Bouppteckning och registreringsärenden

8.1 Områdesinriktning 1–3 år

Registreringen av en bouppteckning har stor civilrättslig betydelse. Bouppteckningen ska visa vilka tillgångar och skulder som finns och den ska även visa vilka som är arvingar. Det är därför av största vikt att registreringen blir korrekt, det vill säga att en bouppteckning endast registreras då den uppfyller de rättsliga kraven för att få registreras.

Under perioden ska vi framför allt rikta in oss på förebyggande åtgärder som att skapa vägar för elektroniskt tillhandahållande och kontinuerlig kompetensutveckling.

Under 2011 fick Skatteverket nya arbetsuppgifter

Under 2011 har vi övertagit Sveriges domstolars arbetsuppgifter som rör preskription av rätten till arv och testamente. Vi har också övertagit ärenden med anknytning till äktenskapsbalken det vill säga beslut av ärenden som rör registrering av anmälan om bodelning, bodelningshandling, äktenskapsförord och gåva mellan makar. Under 2011 flyttades också äktenskapsregistret över till Skatteverket från SCB.

På tre års sikt ska vi ha samlad, rättssäker och effektiv handläggning samt ett IT-stöd för blankett, diarieföring och granskning. Precis som i bouppteckningar så ska vägar ha byggts upp för elektroniskt tillhandahållande.

8.2 Planering 2012

Vårt arbete med bouppteckningar och registreringsärenden (äktenskapsregistret) ska vara inriktat på att genom förebyggande arbete minska oavsiktliga fel och identifiera kundbehov. Vi ska:

- säkra genomströmningstiderna och kvaliteten
- säkerställa adekvat kompetens
- identifiera områden där utvecklingsinsatser kan ge effektivitetsvinster, särskilt inom tillhandahållandet (bouppteckningar).

Regionerna

Fortsatt starkt fokus på bemötandefrågor inom hela verksamheten

När verksamheten sker på olika orter måste vi säkra att handläggningen sker på samma sätt oavsett var ärendet lämnas in. Det gör vi genom att se till att hand-

REGERINGENS MÅL ENLIGT REGLERINGSBREVET FÖR 2012:

De formella kraven på bouppteckningars förrättande och upprättande ska vara uppfyllda innan registrering.

läggningen är enhetlig och kvalitetssäkrad och har förutsägbara genomströmningstider.

Vi ska ständigt arbeta med förbättringar i vår vardag

Vi behöver arbeta vidare för att identifiera risker och beteenden som motverkar att det blir lätt för den enskilde och att vi får in rätt underlag. Likaså ska vi arbeta med att identifiera rutiner och arbetssätt som kan vara underlag för förbättring.

Risk för balanser inom registreringsärenden (äktenskapsregistret)

Det finns en risk att vi bygger upp balanser inom äktenskapsregistreringen på grund av att arbetssätt och IT-stöd som används för dessa ärenden inte kommer att vara utbyggda i direkt anslutning till att vi tar över denna verksamhet.

Utveckling och förvaltning

Under 2012 ska vi utveckla hur vi tillhandahåller uppgifter och arbeta med förebyggande insatser som hjälper oss identifiera efterfrågan. Vi ska dessutom arbeta vidare för möjligheten att utveckla e-tjänster

och kontinuerligt effektivisera den löpande ärendehantering.

8.3 Korta mål 2012

Bouppteckningsärenden handläggs skyndsamt

För att privatpersoner och företag ska uppleva att de får ett bra bemötande är det viktigt att genomströmningstiderna inte är för långa och att de är enhetliga över landet.

Syfte

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

Mål 2012

Bouppteckningsärenden handläggs skyndsamt.

Inom 4 veckor är minst 80 procent och inom 9 veckor är minst 90 procent av ärendena klara.



9 Skatteupplysningen och servicekontoren

9.1 Planering 2012

Kundmötet – en väsentlig del av vår service!

All vår verksamhet ska genomsyras av bra service, såväl till medborgare och företag som till vår uppdragsgivare och våra samarbetspartners. Vi ska erbjuda service som är anpassad till mottagarnas behov. Med respekt, förståelse och lyhördhet ska vi hjälpa medborgare och företag att göra rätt från början. Våra svar ska vara enhetliga och korrekta och lämnas inom rimlig tid.

De som kontaktar oss ska vara nöjda

Den service vi ger ska tillgodose medborgarnas och företagets förväntningar och krav. Det närmaste året ska vi öka vår kunskap om behoven och analysera beteendet hos dem som tar kontakt med oss. Vi ska systematisera vår uppföljning av olika kanaler så att vår verksamhetsutveckling genererar ännu bättre effekter.

Rimliga väntetider, och hög kvalitet på svaren, i Skatteupplysningen är viktigt

Det är viktigt att medborgare och företag får svar inom rimlig tid när de kontaktar oss. Alltför långa väntetider medför en risk för minskat förtroende. Det är tydligt att olika aktiviteter inom vår övriga verksamhet direkt

eller indirekt påverkar mängden frågor till Skatteupplysningen.

Minska efterfrågan genom att ta tillvara befintlig kunskap från våra kundmöten

Under 2012 ska vi aktivt arbeta för en ökad effektivisering av de kontakter vi har med medborgare och företag, främst i Skatteupplysningen. Genom att bli bättre på att dokumentera och återanvända kunskap höjer vi kvaliteten på svaren vilket ökar värdet för den som kontaktar oss. Vi sänker dessutom kostnaden för vår samtalshantering.

E-vägen ska breddas för att underlätta för medborgare, företag och oss själva

Utgångspunkten för vårt arbete med e-förvaltning är att all kommunikation ska ske elektroniskt när så är möjligt och att ärendehanteringens automatiseras. Detta innebär ökad service och tillgänglighet för medborgare och företag. Vi ska skapa lösningar som minskar behovet av skriftlig och muntlig kommunikation utan att skapa hinder för medborgare och företag.

Vi ska under 2012 fokusera våra ansträngningar på att utveckla e-kommunikationen. Det gör vi bland annat

genom att skapa fler och mer interaktiva e-tjänster, men också genom att ge förutsättningar för att själva kommunicera e-vägen.

Gemensamt arbete för servicekontoren

Servicekontoren är ett gemensamt åtagande mellan Skatteverket och Försäkringskassan som även Pensionsmyndigheten nyttjar för sin service. Det är viktigt med en hög servicenivå på samtliga servicekontor oavsett huvudman. Vi har valt att ha en gemensam strävan både i servicenivå och i hur vi följer upp verksamheten. Utöver den löpande gemensamma uppföljningen har vi ett gemensamt kort mål som innebär att 90 procent av besökarna ska vara nöjda med vår service. Under året arbetar vi med att förädla kvaliteten i kundmötet, utveckla serviceguidning och marknadsföra självbetjäning och e-tjänster.

9.2 Korta mål 2012

De som kontaktar oss ska vara nöjda

Den service vi ger ska leva upp till privatpersoners och företags förväntningar och krav. Därför måste målen för servicen utgå från dessa gruppers perspektiv. Vi har lyckats med vår service om privatpersoner och företag får ett bra bemötande, svar inom rimlig tid och den hjälp de behöver.

Syfte

De som kontaktar oss ska vara nöjda. Den service som vi ger ska tillgodose medborgarnas och företagets förväntningar och krav.

Mål 2012

Minst 90 procent av besökarna till servicekontoren anser att de fått

- Ett bra bemötande
- Svar inom rimlig tid
- Den hjälp de behövde

Målet mäts för varje enskild fråga det vill säga om man fått ett bra bemötande, svar inom rimlig tid och den hjälp man behövde. För att målet ska anses uppfyllt ska vi ha uppnått 90 procent på var och en av de tre delfrågorna.

Målet är ett gemensamt åtagande mellan oss och Försäkringskassan eftersom det är viktigt med en hög servicenivå på samtliga servicekontor, oavsett huvudman.

Rimliga väntetider viktigt

Det är viktigt att medborgare och företag får svar inom rimlig tid när de kontaktar oss. Alltför långa väntetider medför en risk för minskat förtroende. Aktiviteter inom vår övriga verksamhet påverkar, direkt eller indirekt, mängden frågor till Skatteupplysningen. Det är därför angeläget att fortsätta att minska eller helt få bort kontakter som hade kunnat undvikas genom arbete i vår övriga verksamhet.

Syfte

De som kontaktar oss ska vara nöjda. Den service som vi ger ska tillgodose medborgarnas och företagets förväntningar och krav.

Mål 2012

Minst 90 procent av de som kontaktar Skatteupplysningen anser att de fått

- Ett bra bemötande
- Svar inom rimlig tid
- Den hjälp de behövde

Målet mäts för varje enskild fråga det vill säga om man fått ett bra bemötande, svar inom rimlig tid och den hjälp man behövde. För att målet ska anses uppfyllt ska vi ha uppnått 90 procent på var och en av de tre delfrågorna.

10 Övrigt gemensamt

10.1 Miljö

Ökat användande av e-vägen bidrar till att minska miljöpåverkan

Det viktigaste Skatteverket kan göra för att främja miljön är att bredda och öka användningen av e-vägen. Verket fortsätter att aktivt arbeta med att öka och underlätta användandet av externwebben och olika e-tjänster. Exempelvis så ger tjänsten minameddelanden. se en ökad möjlighet till kommunikation via e-vägen.

Information som hämtas och lämnas den elektroniska vägen innebär en minskad pappersförbrukning vilket ger miljövinster för hela samhället i flera led – minskad skogsavverkning, minskade transporter och mindre användning av energi och kemikalier.

Skatteverkets prioriterade miljörelaterade mål 2012 är:

- I slutet av året lämnar minst 65 procent sin Skattedeclaration via Internet
- Alla som kan ska lämna Inkomstdeklaration 1 via Internet eller telefon
 - Minst 80 procent av de privatpersoner som inte bedriver näringsverksamhet
 - Minst 25 procent av de privatpersoner som bedriver näringsverksamhet
- Minst 40 procent av de som kan göra nyregistrering av företag elektroniskt gör detta via Internet
- Utsläppen av koldioxid från tjänsteresor minskar med fem procent per årsarbetskraft.

Övergripande riskbild

Riskbilden bygger på riskanalyser gjorda mot kraven i Myndighetsförordningen § 3 och Skatteverkets inriktning. Vi har kommit fram till följande riskområden för 2012:

- 1. Styrning och ledning**
- 2. Kompetens**
- 3. Utveckling**
- 4. Kvalitet**

1. STYRNING OCH LEDNING		
Risk	Brist	Exempel på åtgärder
1.1 Risken är att vi inte når ambitionsnivån i vår inriktning.	<ul style="list-style-type: none"> • Vi blir för mycket här och nu i förhållande till vad framtiden kräver. • Vi har inte en tydlig plan för verksamhetsutvecklingen för att nå framtidsbild 2018. 	<ul style="list-style-type: none"> • Tydligare prioriteringar i strategiska vägval. • Ökat fokus på effekthemtagning av utvecklingsinsatser. • Kompetensstrategi kopplad till inriktningen. • Ökat fokus i den löpande uppföljningen, på att vi går i rätt riktning.
1.2 Risken är att våra val av åtgärder inte är de mest effektiva för att minska skattefelet.	<ul style="list-style-type: none"> • Vi har låg träffsäkerhet i kontrollen. • Vi har inte tillräcklig kunskap om åtgärdernas effekt. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ökade regionala utrymmen för urval inom insatsen. • Löpande följa resultatet av valda åtgärder. • Identifiera förebyggande arbete och stimulera till ökade aktiviteter inom området. • Komplettera deklaraionsuppgifter med andra data. • Profil- och nätverksanalyser.
1.3 Risken är att vår ekonomistyrning ger bristfälliga beslutsunderlag.	<ul style="list-style-type: none"> • Vi har bristande kvalitet i våra prognoser. • Vi har inte en helt rättvisande kostnadsfördelningsmodell. • Vi har inte en ändamålsenlig ekonomimodell. 	<ul style="list-style-type: none"> • Förbättra processerna för budgetering, ekonomisk uppföljning och prognoser.

2. KOMPETENS		
Risk	Brist	Exempel på åtgärder
2.1 Risken är att vi inte kan attrahera, tillvarata och utveckla specialistkompetens inom vissa verksamhetsområden.	<ul style="list-style-type: none"> • Vi har svårigheter att matcha andra intressenters ersättningsnivåer för vissa grupper. • Vårt arbete med att automatisera vissa arbetsuppgifter går för långsamt. • Vår interna arbetsmarknad fungerar inte tillräckligt smidigt. 	<ul style="list-style-type: none"> • Lönekartläggning. • Särskilda satsningar inom personal- och kompetensområdet. • Vidareutveckla modeller och stöd för intern rörlighet.

3. UTVECKLING		
Risk	Brist	Exempel på åtgärder
3.1 Risken är att den sammantagna verksamhetsutvecklingen inte ger tillräcklig effektivisering för att möta framtida resursminskning.	<ul style="list-style-type: none"> • Vi har svårigheter att genomföra den utveckling vi planerat. • Vi har inte en tydlig plan för verksamhetsutvecklingen för att nå framtidsbild 2018. 	<ul style="list-style-type: none"> • Säkra att rätt utvecklingsinsatser genomförs. • Förvaltningsstyrningsmodell PM3. • Förstärkt portföljstyrning. • Förstärkt fokus på effekthemtagning.
3.2 Risken är att vår planerade IT-utveckling inte ger önskade effekter till planerad kostnad.	<ul style="list-style-type: none"> • Vår utveckling av ett förändrat arbetssätt och vår utveckling av nödvändiga IT-stöd går inte i takt. • Vår ökade kostnadsnivå för underhåll av våra IT-stöd påverkar det framtida handlingsutrymmet. 	<ul style="list-style-type: none"> • Produktionsplanering för att optimera utnyttjande av utvecklingsportföljen. • Aktiv styrning av utvecklings- och förvaltningsportföljen. • Ökad samverkan mellan ITA och PA. • Skapa och inför process för hur vi arbetar med effekthemtagning. Processen ska tillämpas för VP 2013.

4. KVALITET		
Risk	Brist	Exempel på åtgärder
4.1 Risken är att vi inte har tillräckligt hög korrekthet i våra register.	<ul style="list-style-type: none"> • Vi lever inte upp till de högt ställda kraven på våra register. 	<ul style="list-style-type: none"> • Strukturerat följa upp olika signaler om ändrade adresser. • Fortsätta förstärka och koncentrera arbetet med att fånga upp falska identiteter.

BILAGA 2 TILL VERKSAMHETSPLAN 2012 FÖR SKATTEVERKET

Uppföljningsbilaga

Mål och övrig uppföljning	Indikatorer till effektmål	Hur ska vi mäta? Lämplig nivå
LÅNGA MÅL		
Skattefelet är minimerat		Bedömningar utifrån vidtagna åtgärder
Medborgare och företag har förtroende för Skatteverket		Enkäter
Skatteverkets register är korrekta		Bedömning utifrån ett antal indikatorer
GEMENSAMT SKATT		
<p>Syfte Vi ska bredda e-vägen för att underlätta för medborgare, företag och oss själva.</p> <p>Mål Ökad användning av e-vägen har underlättat för medborgare och företag</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ökad användning av våra e-tjänster • Antal nya e-tjänster • Uppföljning av enkätundersökning av externwebben 	I uppföljningen ingår ett antal indikatorer som bedöms ha en stark koppling till effekterna. Dessa indikatorer används i en samlad bedömning av hur vårt arbete med att underlätta för medborgare och företag genom ökad e-användning, utvecklas över tiden.
<p>Syfte Vi ska ha en effektiv förvaltning och verksamhetsutveckling.</p> <p>Mål Effektiviteten har ökat genom ständiga förbättringar och utveckling</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Verksamhetsutvecklingsprocessen är införd inom hela Skatteverket • Efterlevnaden av verksamhetsutvecklingsprocessen • Uppföljning av att utvecklingsinsatserna går mot sina uppsatta mål • Planerade effekthemtagningar tas hem • Uppföljning av arbetet med ständiga förbättringar 	I uppföljningen ingår ett antal indikatorer som bedöms ha en stark koppling till effekterna. Dessa indikatorer används i en samlad bedömning av hur vårt arbete med ständiga förbättringar och utveckling ökar effektiviteten.
<p>Syfte All vår verksamhet ska genomsyras av ett bra bemötande, såväl till medborgare och företag som till de parter vi samverkar med.</p> <p>Mål Minst 80 procent av de som har kontakt med Skatteverket är nöjda med vårt bemötande</p>		Enkäter
Andel operativ tid		Nedlagd tid. Minst 78 % av Skatteverkets resurser på regionnivå.
<p>Syfte Med god intern styrning och kontroll säkras vår förmåga att genomföra vårt uppdrag.</p> <p>Mål Skatteverket har hög och enhetlig kvalitet – Samtliga delar av verksamheten visar att kvalitetssäkringen motsvarar Skatteverkets krav på intern styrning och kontroll</p>		Regionerna rapporterar tertialvis eventuella avvikelser från fastställd regional UISK samt lämnar en beskrivning av regionens aktuella riskbild.
Förbättringsmöjligheter som framkommit vid uppföljning av rättslig kvalitet ska tas tillvara.		90 % av de åtgärdsplaner, vars samtliga åtgärder planeras genomföras under 2012, avslutas i rätt tid.
KOMPETENS		
Lönekartläggning		Resultatrapport och analys från olika delar av organisationen.
Bemötandet internt		Enkät
Implementera uppdaterad medarbetarpolicy		Tertialdialog
Modell för systematiskt lärande i arbetet		Uppföljning i dialogform av modellens användning och resultat
Systematiskt arbetsmiljöarbete – årlig uppföljning		Uppföljning i dialogform kring de frågeställningar som besvarats inom ramen för den årliga uppföljningen av det systematiska arbetsmiljöarbetet.

Mål och övrig uppföljning	Indikatorer till effektmål	Hur ska vi mäta? Lämplig nivå
Korttidssjukfrånvaro		Korttidssjukfrånvaron, kostnaden för korttidssjukfrånvaron samt kostnaden för sjukfrånvaron totalt. Korttidssjukfrånvaron får inte överstiga 1,5 %.
Skatteverkets handlingsplan för mångfald		Uppföljning sker i dialogform kring regionernas planerade aktiviteter, genomförande och resultat.
ÖVRIGT		
Koldioxidutsläppen inom Skatteverket		Nyttjandet av olika färdmedel
BESKATTNING		
<p>Syfte Vi ska underlätta för medborgare och företag att lämna korrekta uppgifter i rätt tid.</p> <p>Mål Genom förebyggande åtgärder reduceras fel och behov av kompletteringar Andelen skönsbeskattningar inom: – inkomstbeskattningen är högst 0,5 procent för företagen – momsområdet är högst 0,7 procent – arbetsgivarområdet är högst 0,5 procent</p>		Antalet skönsbeskattningar i förhållande till antalet deklarerationer. Privatpersoner utan näringsverksamhet exkluderas från målet avseende inkomstskatt.
<p>Syfte Våra kontrollinsatser ska riktas mot avsiktliga fel. Vi ska undvika att kontrollera det som är rätt och att besvara skattebetalare i onödan.</p> <p>Mål Effektiviteten i den offensiva kontrollverksamheten är hög – andelen revisioner som resulterar i ändring är minst 80 procent – andelen skrivbordsutredningar som resulterar i ändring är minst 60 procent</p>		Antal ändringar i kontrollen i förhållande till totala antalet utredningar.
<p>Syfte Genom att prioritera mötet med de nya företagen får vi insikt om deras behov och skapar förutsättningar för att redovisningen blir rätt från början.</p> <p>Mål Genom tidiga insatser ökar företagets möjligheter att göra rätt från början – 35 procent av de nya företagen blir föremål för kontakt</p>		Andel nya företag som kontaktats under året.
<p>Syfte Vi ska på ett effektivt sätt se till att fastställda belopp är betalda i sin helhet inom utsatt tid.</p> <p>Mål Företag och privatpersoner betalar fastställd skatt i rätt tid</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Antalet betalningsuppsmaningar är fortsatt låg • Färre nya företag får betalningsuppsmaningar • Färre företag som har fått en första betalningsuppsmaning blir restförda 	I uppföljningen ingår ett antal indikatorer som bedöms ha en stark koppling till effekterna. Dessa indikatorer används i en samlad bedömning av hur vårt arbete med att fastställd skatt betalas i rätt tid utvecklas över tiden.
<p>Syfte Genom att vara synliga och åtgärda avsiktligt fusk skyddar vi seriösa företag inom kontanthandeln mot illojal konkurrens.</p> <p>Mål Vi skyddar de seriösa företagen inom kontanthandeln mot illojal konkurrens – Vi genomför 20 000 kassaregisterbesök (varav minst 10 000 särskilda kontrollåtgärder) samt 10 000 personalliggarbesök – Vi genomför fördjupade utredningar hos 90 procent av de företag som har blivit påförda minst två kontrollavgifter</p>		Antal besök. Antal fördjupade utredningar.

Mål och övrig uppföljning	Indikatorer till effektmål	Hur ska vi mäta? Lämplig nivå
<p>Syfte Vi stör och stoppar skattefusk genom att använda effektiva metoder och att ligga nära pengarna. Genom synlighet i kontrollen ökar den upplevda upptäcktsrisken.</p> <p>Mål Vi bekämpar skattefusk med effektiva metoder</p>	<p>Tertialvis och årsvis uppföljning</p> <ul style="list-style-type: none"> • Antal påförda kontrollavgifter kassa-register/personalliggare • Antal beslut • Ändring av skatt • Antal brottsanmälningar • Antal betalningssäkringar • Antal företrädaransvar • Antal konkursansökningar <p>Årsvis uppföljning</p> <ul style="list-style-type: none"> • Antal regelförändringsförslag och remissvar • Antal förfrågningar om företagsuppgifter • Antal medieexponeringar • Antal anmälda skattebrott som leder till förundersökning • Antal utredningar avseende skatt i myndighetssamverkan i GOB • Antal frivilliga rättelser avseende oredovisade inkomster i utlandet och ändring av skatt 	<p>I uppföljningen ingår ett antal indikatorer som bedöms ha en stark koppling till effekterna. Dessa indikatorer används i en samlad bedömning av hur vårt arbete med att bekämpa skattefusk utvecklas över tiden.</p>
<p>Syfte Vi minskar risken för skatteupplägg genom att tidigt upptäcka och åtgärda dessa samt tydliggöra vår uppfattning om dem.</p> <p>Mål Vi minskar risken för skatteupplägg</p>	<p>Tertialvis och årsvis uppföljning</p> <ul style="list-style-type: none"> • Antal beslut • Ändring av skatt • Antal framställningar om tillämpning av skatteflyktsklausulen <p>Årsvis uppföljning</p> <ul style="list-style-type: none"> • Yrkande av höjd skatt vid tillämpning av skatteflyktslagen • Antal identifierade skatteupplägg • Antal upplägg som yrkas öppet i deklARATIONEN • Antal medieexponeringar • Antal regelförändringsförslag och remissvar • Antal publicerade ställningstaganden på hemsidan • Antal dialogförfrågningar från företag • Antal inledda samarbeten inom fördjupad samverkan 	<p>I uppföljningen ingår ett antal indikatorer som bedöms ha en stark koppling till effekterna. Dessa indikatorer används i en samlad bedömning av hur vårt arbete med att minska risken för skatteupplägg utvecklas över tiden.</p>
<p>Syfte Vi ska använda informationsutbyte som verktyg för att förhindra att internationella transaktioner används för skatteundrandragande.</p> <p>Mål Användning av internationella transaktioner i skatteundrandragande syfte har minskat</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Antal tillfällen vi tillämpat informationsutbytesavtal har ökat • Vi har deltagit i respektive initierat fler multilaterala kontroller och simultana revisioner • Antal tillfällen av operativt samarbete med andra länder har ökat • I arbetet med de automatiska kontrolluppgifterna har vi ökat kontrollen mot de mest granskningsvärda objekten • Systematiska analysinsatser på inkomna kontrolluppgifter har ökat 	<p>I uppföljningen ingår ett antal indikatorer som bedöms ha en stark koppling till effekterna. Dessa indikatorer används i en samlad bedömning av hur vårt arbete inom internationell samverkan utvecklas över tiden.</p>
<p>Syfte Genom att samverka internationellt bidrar vi till en ökad transparens mellan länderna och att rätt skatt betalas i rätt land.</p> <p>Mål Förbättrat uppgiftslämnande mellan länderna har givit ökad transparens</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Antal utgående spontana KU har ökat • Antalet lämnade uppgifter om hemviststatens TIN på utgående automatiska KU har ökat • Andelen återrapporteringar från andra länder som visar bristande kvalitet eller nytta i det vi skickat är mindre än 20 % • Andelen retur av spontana KU som inte skickats vidare till annat land har minskat och Utlandsskattekontoren har i samtliga fall återrapporterat bristerna till avsändande region 	<p>I uppföljningen ingår ett antal indikatorer som bedöms ha en stark koppling till effekterna. Dessa indikatorer används i en samlad bedömning av hur vårt arbete inom internationell samverkan utvecklas över tiden.</p>

Mål och övrig uppföljning	Indikatorer till effektmål	Hur ska vi mäta? Lämplig nivå
<p>Syfte Elektronisk hantering är viktig för att underlätta för företagarna och bidrar till att det blir rätt från början. Dessutom medför det en effektivare hantering hos oss.</p> <p>Mål I slutet av året lämnar minst 65 procent sin skattedeklaration via Internet</p>		Andel elektroniskt inkomna skattedeklarationer.
<p>Syfte Elektronisk hantering underlättar för medborgarna att deklarerat och medför en effektivare hantering hos oss.</p> <p>Mål Alla som kan ska lämna Inkomstdeklaration 1 via Internet eller telefon</p> <ul style="list-style-type: none"> – Minst 80 procent av de privatpersoner som <i>inte</i> bedriver näringsverksamhet – Minst 25 procent av de privatpersoner som bedriver näringsverksamhet 		Andel elektroniskt inkomna INK-1 deklarerationer.
<p>Syfte Elektronisk hantering är viktig för att underlätta för företagarna och bidrar till att det blir rätt från början. Dessutom medför det en effektivare hantering hos oss.</p> <p>Mål Minst 40 procent av de som kan göra nyregistrering av företag elektroniskt gör detta via Internet</p>		Andel elektroniska företagsregistreringar
Balanser för skönsbeskattningar inom moms och ag		Antal öppna ärenden som inte avslutats med någon form av beslut.
<ul style="list-style-type: none"> – Andelen omprövningar på skattebetalarnas initiativ inom inkomsttaxeringen – Andelen omprövningar på skattebetalarnas initiativ inom momsområdet – Andelen omprövningar på skattebetalarnas initiativ inom arbetsgivarområdet 		Antal omprövningar i förhållande till antal grundregistrerade deklarerationer.
Tiden mellan start och avslut av en revision är kort		Minst 90 % inom 10 månader
Genomströmningstider obligatoriska omprövningar		Minst 50 % inom 1 månad Minst 90 % inom 3 månader
Balanser för obligatoriska omprövningar		
Genomströmningstider för omprövningar		Minst 60 % inom 1 månad Minst 80 % inom 2 månader
Balanser för omprövningar		
Genomströmningstider för företagsregistrering		Minst 85 % inom 3 veckor
Andel ändringsregistreringar av företag som görs elektroniskt via Internet.		Minst 25 % av de som kan göra ändringsregistrering av företag elektroniskt
Genomströmningstider för handräckningsärenden		Moms: 100 % inom 3 månader Punktskatter: 70 % inom 3 månader Inkomstskatt: 70 % inom 3 månader
Antal spontana KU enligt överenskommelse		
Andelen återrapporteringar till avsändande land som särskilt begärt det är 100%		

Mål och övrig uppföljning	Indikatorer till effektmål	Hur ska vi mäta? Lämplig nivå
BROTTSBEKÄMPNING		
<p>Syfte En snabb och rättssäker handläggning av skattebrottsärenden bidrar till ett bra bemötande och ett ökat förtroende.</p> <p>Mål Utredningstiden för skattebrottsärenden är kort – i genomsnitt avslutas samtliga ärenden inom 220 dagar</p>		Genomströmningstider och balanser
<p>Syfte Underrättelseverksamheten ska bedrivas på ett sådant sätt att vi i ett tidigt skede kan identifiera oegentligheter och misstänkt brottslighet.</p> <p>Mål Underrättelseverksamheten vid SBE ska bidra till ökad träffsäkerhet i kontrollverksamheten och effektivare brottsbekämpning genom att ta fram – 110 operativa, taktiska och strategiska analyser</p>		Antal analyser enligt diariet
Antal utredningar per utredare inom SBE		I genomsnitt 15 utredningar per utredare
Andelen som bedömer att delgiven operativ rapport kan ge underlag till beslut för att vidta någon form av åtgärd		Minst 80 %
Antalet registrerade ärenden i Skatteverkets underrättelseregister (SKUR)		Antalet enligt diariet
Andelen ärenden äldre än 1 år av skattebrottsenheternas samtliga öppna ärenden		Mindre än 20 %
Genomströmningstiden för mindre komplicerade ärenden är kort		60 dagar
FOLKBOKFÖRING OCH ID-KORT		
<p>Syfte Samhällsfunktioner och medborgare utgår från att uppgifterna i vårt folkbokföringsregister är korrekta. Kvaliteten i våra register ska vara hög.</p> <p>Mål Registerkvaliteten är hög – Andelen returerna av slutskattebesked är högst 0,25 procent – Andelen folkbokförda på lägenhetsnivå är minst 97 procent</p>		Andelen returerna av slutskattebesked Andelen folkbokförda på lägenhetsnivå sätts i relation till antalet folkbokförda på fastställda adresser
<p>Syfte För att kunna hålla uppgifterna i registret aktuella krävs att vi har korta genomströmningstider.</p> <p>Mål Genomströmningstiderna i ärendehantering är korta – Minst 70 procent av ärendena är handlagda inom 6 dagar</p>		De ärenden som ingår är flyttningar, invandringar, utvandringar, hindersprövning, vigslar och äktenskapsupplösningar.
Genomströmningstider för födelse, faderskap/föräldraskap och äktenskaps-certifikat		90 procent inom 2 dagar 90 procent inom 6 dagar 70 procent inom 6 dagar
Genomströmningstider för samtliga id-kortsärenden		Minst 80 procent inom 2 veckor

Mål och övrig uppföljning	Indikatorer till effektmål	Hur ska vi mäta? Lämplig nivå
Genomströmningstider för ärenden på id-kortssektionen		Minst 90 procent inom 6 veckor
Antal personer som varit folkbokförda på "Utan känt hemvist" längre än 30 månader		0 st
Bosättningskontrollens träffsäkerhet är hög		Manuell mätning. Minst 80 procent
Användning av e-tjänsten personbevis		Minst 30 %
Användning av e-tjänsten flyttning		Minst 20 %
FASTIGHETSTAXERING		
<p>Syfte Vi ska genom förebyggande åtgärder och andra tidiga insatser ha hög kvalitet i utskickade deklarerationer.</p> <p>Mål Andelen hyreshusdeklarerationer som hanteras manuellt ska minska och vara högst 50 procent</p>		Andelen ärenden som hanteras manuellt
<p>Syfte Elektronisk hantering underlättar för fastighetsägarna och bidrar till att taxeringsuppgifterna blir rätt från början.</p> <p>Mål Minst 25 procent av de som lämnar hyreshusdeklarerationer gör detta via Internet</p>		Andel elektroniskt inkomna hyreshusdeklarerationer
Genomströmningstider för omprövningar		Minst 60 % inom 1 mån Minst 80 % inom 2 mån
Balanser för omprövningar		
Genomströmningstider för obligatoriska omprövningar		Minst 50 % inom 1 mån Minst 90 % inom 3 mån
Balanser för obligatoriska omprövningar		
Antalet omprövningar pga småhustaxeringen 2012 jämfört med 2009		
BOUPPTECKNINGAR OCH REGISTRERINGSÄRENDEN		
<p>Syfte För att medborgarna ska uppleva att de får ett bra bemötande är det viktigt att genomströmningstiderna inte är för långa.</p> <p>Mål Bouppteckningsärenden handläggs skyndsamt – Inom 4 veckor är minst 80 procent och inom 9 veckor är minst 90 procent av ärendena klara.</p>		Genomströmningstider och balanser.
Balanser för bouppteckningsärenden		
Uppföljning av det nya maskinella stödet för anmaningar		
Uppföljning av tillkommande nya arbetsuppgifter		

Mål och övrig uppföljning	Indikatorer till effektmål	Hur ska vi mäta? Lämplig nivå
SKATTEUPPLYSNING OCH SERVICEKONTOR		
<p>Syfte De som kontaktar oss ska vara nöjda. Den service som vi ger ska tillgodose medborgarnas och företagens förväntningar och krav.</p> <p>Mål Minst 90 procent av besökarna till servicekontoren anser att de fått</p> <ul style="list-style-type: none"> – Ett bra bemötande – Svar inom rimlig tid – Den hjälp de behövde 		Enkäter
<p>Syfte De som kontaktar oss ska vara nöjda. Den service som vi ger ska tillgodose medborgarnas och företagens förväntningar och krav.</p> <p>Mål Minst 90 procent av de som kontaktar Skatteupplysningen anser att de fått</p> <ul style="list-style-type: none"> – Ett bra bemötande – Svar inom rimlig tid – Den hjälp de behövde 		Enkäter
Andel besvarade samtal inom 3, 5 och 8 minuter		Samtalsstatistik
Andel besvarade e-postfrågor inom 5 arbetsdagar		E-poststatistik



SKV 190 utgåva 15. Utgiven i februari 2012.