

2012

Årsredovisning för Skatteverket



Årsredovisning
Skatteverket 2012

Årsredovisning 2012

Innehåll

1	OM SKATTEVERKET – SÅ HÄR STYRS SKATTEVERKET	6
1.1	Upplysningar om resultatredovisningen	9
2	REGERINGENS MÅL FÖR UTGIFTSOMRÅDET	14
2.1	Sammanfattande bedömning	14
2.2	Samlade effekter av Skatteverkets verksamhet i förhållande till målet för utgiftsområdet	14
2.2.1	Säkerställa finansieringen och motverka brottslighet	14
2.2.2	Bidrag till ett välfungerande samhälle	16
3	ÖVERGRIPANDE MÅL FÖR SKATTEVERKET	17
3.1	Sammanfattande bedömning	17
3.2	Samlad analys av hur verksamhetens prestationer utvecklats vad gäller volymer och kostnader	18
3.3	Effekter i förhållande till Skatteverkets tre långa mål	20
3.3.1	Minimera skattefelet	20
3.3.2	Medborgare och företag har förtroende Skatteverket	23
3.3.3	Skatteverkets register är korrekta	30
4	BESKATTNING	32
4.1	Prestationer inom beskattning	32
4.2	Skatteverkets åtgärder med bäring på skattefelmålet	33
4.3	Verksamhet inom beskattning	33
4.3.1	Löpande ärendehantering	33
4.3.2	Förebyggande arbete	35
4.3.3	Kontroll	38
4.4	Sammanfattande bedömning	41
5	BROTTSBEKÄMPNING	42
5.1	Prestationer inom brottsbekämpning	42
5.2	Verksamhet inom brottsbekämpning	42
5.3	Sammanfattande bedömning	44
6	FOLKBOKFÖRING	46
6.1	Prestationer inom folkbokföring	46
6.2	Verksamhet inom folkbokföring	46
6.3	Sammanfattande bedömning	48
7	FASTIGHETSTAXERING	50
7.1	Prestationer inom fastighetstaxering	50
7.2	Verksamhet inom fastighetstaxering	50
7.3	Sammanfattande bedömning	51
8	REGISTRERING AV BOUPPTECKNINGAR	52
8.1	Prestationer inom bouppteckning	52
8.2	Verksamhet inom bouppteckning	52
8.3	Sammanfattande bedömning	53
9	ÄKTENSKAPSREGISTRET	54
9.1	Prestationer inom äktenskapsregistret	54
9.2	Verksamhet inom äktenskapsregistret	54

10	ID-KORT	55
10.1	Prestationer inom id-kort	55
10.2	Verksamhet inom id-kort	55
11	KOMPETENSFÖRSÖRJNING	56
12	ÖVRIG VERKSAMHET	60
12.1	Sveriges avgift till EU-budgeten	60
12.2	Vägavgiften för tyngre fordon	60
12.3	Statens personadressregister, Spar	60
12.4	Skatteverkets tjänsteexport	61
13	UPPBÖRDEN PÅ INKOMSTITTLAR I SKATTEVERKETS RÄKENSKAPER	62
14	EKONOMI	66
15	ÅTERRAPPORTERINGSKRAV	70
15.1	Riskhantering	70
15.2	Förebyggande arbete i form av service och information	70
15.3	Enkla och tidsenliga regler	73
15.4	Brottsutbytesfrågor	74
15.5	It för en grönare förvaltning	74
15.6	Insyn och dialog med medborgare och företag på regional nivå	75
16	STASTIKSAMMANSTÄLLNING	77
17	FINANSIELL REDOVISNING	95
18	ERSÄTTNINGAR TILL LEDANDE BEFATTNINGSHAVARE OCH SKATTEVERKETS INSYNSRÅD	122
19	INTYGANDE OM INTERN STYRNING OCH KONTROLL	124

Generaldirektören har ordet

Skatteverket är och ska vara en organisation i ständig utveckling som ligger i framkant. Vi ska ge ett gott bemötande, skydda seriösa företag från osund konkurrens och göra det så enkelt som möjligt för medborgare och företag att göra rätt från början. Vår utgångspunkt är visionen om ett samhälle där alla vill göra rätt för sig.

E-vägen har varit i fokus 2012 med syftet att förenkla, öka effektiviteten och minska de oavsiktliga felen. Befintliga e-tjänster har vidareutvecklats och ännu fler grupper kan nu få eventuell skatteåterbäring till midsommar om de e-deklarerat. Nya e-tjänster har dessutom introducerats för bland annat preliminär inkomstdeklaration och fastighetsdeklaration. Den elektroniska brevlådan Mina meddelanden har introducerats och ska ersätta pappersvägen vid medborgarnas och företagens kommunikation med såväl statliga som kommunala myndigheter. Det kan röra sig om kanske 5 miljoner användare inom några år och innebär i så fall ett stort steg framåt på e-vägen. Internt har vi introducerat nya ärendehanteringsstöd för inkomstdeklarationer, fordonsskatt och trängsel-skatt.

Strävan efter enkelhet, effektivitet och att underlätta för företag och medborgare att göra rätt från början avspeglas också i några förslag till lagändringar som Skatteverket har lämnat till regeringen. Det handlar exempelvis om att Skatteverket ska kunna fylla i uppgifter i förväg i deklarationen om kapitalvinst och kapitalförlust vid försäljning av värdepapper och bostad.

Ytterligare ett antal framtidsinriktade steg har tagits i olika delar av Skatteverket bland annat genom arbetet med ständiga förbättringar som omfattar alla medarbetare. Jag är stolt över allt vi åstadkommit och hoppas att du som läser också är det. Vi alla är delaktiga – medarbetare, beslutsfattare och medborgare. Skatteverket har en central samhällsfunktion och angår alla. Vår uppgift är att se till att de beslut som riksdagen fattat förverkligas genom att vi verkar för att rätt skatt betalas – varken mer eller mindre än vad lagen anger. Vi ska även förebygga och bekämpa brott samt se till att folkbokföringen är korrekt.

Två enkätundersökningar under 2012, medborgarundersökningen och brukarundersökningen, gav kvitto på att Skatteverkets utvecklingsarbete har

gett resultat. En markant normförbättring har skett när det gäller synen på svartarbete. Allt färre accepterar idag denna typ av skattefusk.

Allmänhetens förtroende för Skatteverket ökar. Det är oerhört glädjande. I brukarundersökningen – som riktats till dem som haft kontakt med oss – angav hela 83 procent att de hade förtroende för Skatteverket 2012. Tre procent hade inte förtroende. År 2006 gjordes undersökningen förra gången, och då var motsvarande andelar 68 respektive åtta procent. Vi som jobbar på Skatteverket har alla varit delaktiga i denna förbättring. Ett bra och respektfullt bemötande är en avgörande framgångsfaktor.

Jag vill tacka alla medarbetare i alla delar av Skatteverket för goda insatser under 2012 och jag är glad över det goda bemötande ni visat vid kontakter med medborgare och företag via telefon, pappers- och e-brev samt vid personliga möten på skatte- och servicekontor. När vi lämnar våra barn på förskolan eller skolan eller besöker ett sjukhus eller äldreboende ska vi vara stolta över att denna verksamhet möjliggörs genom våra arbetsinsatser.

Ingemar Hansson

Generaldirektör

1 Om Skatteverket – så här styrs Skatteverket

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

Om inte något annat föreskrivs ansvarar Skatteverket för frågor om:

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

Skatteverket är dessutom förvaltningsmyndighet för frågor om pensionsgrundande inkomst.

Skatteverket ska utöva marknadskontroll över varor som gjorts tillgängliga på marknaden och som faller inom myndighetens ansvarsområde i syfte att säkerställa att dessa varor uppfyller gällande krav.

Uppdrag

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

Den röda tråden i vår styrning

Skatteverket eftersträvar att det ska finnas en röd tråd från vårt uppdrag till de aktiviteter vi genomför i verksamheten. Den röda tråden ger struktur

till styrningen, exempelvis när vi utformar verksamhetsplaner eller svarar på frågor om vilka åtgärder som vidtagits och vilka effekter som nåtts i förhållande till vårt uppdrag.

Skatteverkets styrstruktur – den röda tråden



Skatteverkets inriktning beskriver våra vägval och ambitioner

Skatteverkets inriktning består av olika delar: vår vision, vårt bidrag, våra värden och vår strategi. Tillsammans beskriver detta Skatteverkets vägval och ambitioner. Framtidsbilden beskriver hur läget skulle kunna se ut år 2018, när vi lyckats med det vi vill åstadkomma.

Visionen uttrycker samhällsnyttan av vårt arbete

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

Vårt bidrag uttrycker rörelsen framåt

Vårt bidrag stakar ut färdriktningen och ska hela tiden tjäna som vägledning. Bidragen uttrycker en rörelse framåt och inte ett framtida tillstånd. Skatte-

verket kan inte uppnå visionen eller skapa ett väl fungerande samhälle på egen hand. Men vi kan bidra på många olika sätt. Vårt bidrag är uttryckt med fyra olika meningar. Alla gäller samtidigt och för alla inom hela Skatteverket.

- 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 är vårt kännetecken

Våra värden – **offensiva, pålitliga och hjälpsamma** – uttrycker vad vi behöver kännetecknas av för att lyckas med våra ambitioner. De visar hur vi vill vara, och de ska användas som hjälp i vägvalssituationer och vid prioriteringar. Alla tre gäller samtidigt. Vi bär med oss värdena som ett stöd.

Vår strategi ger vägledning till hur vi ska nå visionen

Strategin ger vägledning för hur vi ska nå visionen. Den gäller i tillämpliga delar även hur vi arbetar internt. I strategin 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.

Skatteverkets långa mål visar hur vi omsätter uppdraget

De interna långa målen tydliggör hur vi omsätter vårt uppdrag och förklarar vår inriktning. Man kan säga att de operationaliserar vårt uppdrag. Målen på lång sikt omfattar all verksamhet.

1. Skattefelet är minimerat.
2. Medborgare och företag har förtroende för Skatteverket.
3. Skatteverkets register är korrekta.

Riskhanteringen hjälper till att prioritera verksamheten

För att klara att nå de interna långa målen identifierar Skatteverket på övergripande nivå de risker i omvärlden (externa risker) och i organisationen (interna risker) som utgör hinder för att vi ska nå målen. Därefter vidtar vi åtgärder för att hantera riskerna. Riskhanteringen hjälper oss alltså att göra prioriteringar i verksamheten. Skatteverkets ledning slår slutligen fast en övergripande intern riskbild som ligger till grund för planeringen av verksamheten.

Skatteverkets korta mål visar hur vi årligen kraftsamlar

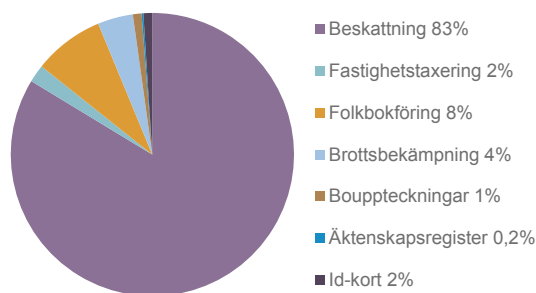
Målen på kort sikt omprövas årligen och gäller frågor som kräver kraftsamling under perioden.

Verksamhetsområden

Baserat på vårt uppdrag och uppgifterna i instruktionen är Skatteverkets verksamhet indelad i områdena beskattning, brottsbekämpning, folkbokföring, fastighetstaxering och registrering av bouppteckningar. Vi utfärdar även id-kort för personer som är folkbokförda i Sverige, hanterar äktenskapsregistret och bevakar statens fordringar. Skatteverket är också beskattningsmyndighet för vägtrafikskatt, trängselskatt och vägavgifter.

Utifrån verksamhetens indelning fördelar sig kostnaderna enligt nedan:

Fördelning av kostnader 2012



Skatteverket arbetar på flera sätt för att minska skattefelet och uppbördsförlusterna. Problem och risker identifieras och resurser koncentreras till områden med hög risk. Ett viktigt mål för Skatteverket är att säkerställa att företag och medborgare betalar rätt skatter och avgifter. För att göra det så enkelt som möjligt och för att minska kostnaderna för skattehanteringen arbetar vi förebyggande med att skapa förutsättningar för att företag och med-

borgare ska kunna göra rätt från början. Vi utför också kontroller för att stärka normer och öka risken för upptäckt.

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

Organisation

Skatteverket leds av en generaldirektör. Verksamheten styrs från huvudkontoret. Under verksamledningen finns fem staber, internrevision, fyra avdelningar och åtta regioner.

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

Vid utgången av 2012 var antalet anställda vid Skatteverket 10 463 (66 procent kvinnor och 34 procent män).

Väsentliga organisationsförändringar under 2012

Bildandet av Statens servicecenter

I juni 2012 bildades den nya myndigheten Statens servicecenter. Syftet med bildandet var att öka effektiviteten och minska administrationskostnaderna i statsförvaltningen. Skatteverket fick i uppdrag av regeringen att förbereda en överföring av Skatteverkets verksamhet inom personal- och ekonomiområdena i Gävle samt att bistå i övergången. I detta ingår också att Skatteverket ska stödja att det finns adekvata övergångslösningar för IT-system och lokaler tills Statens servicecenters långsiktiga lösningar är etablerade senast vid utgången av 2013. Ansvaret för uppbyggnaden har tillfullo legat på utredningen.

För genomförandet lånade Skatteverket ut personal under tiden januari – juni 2012. Kostnaderna för detta debiterades servicecentret.

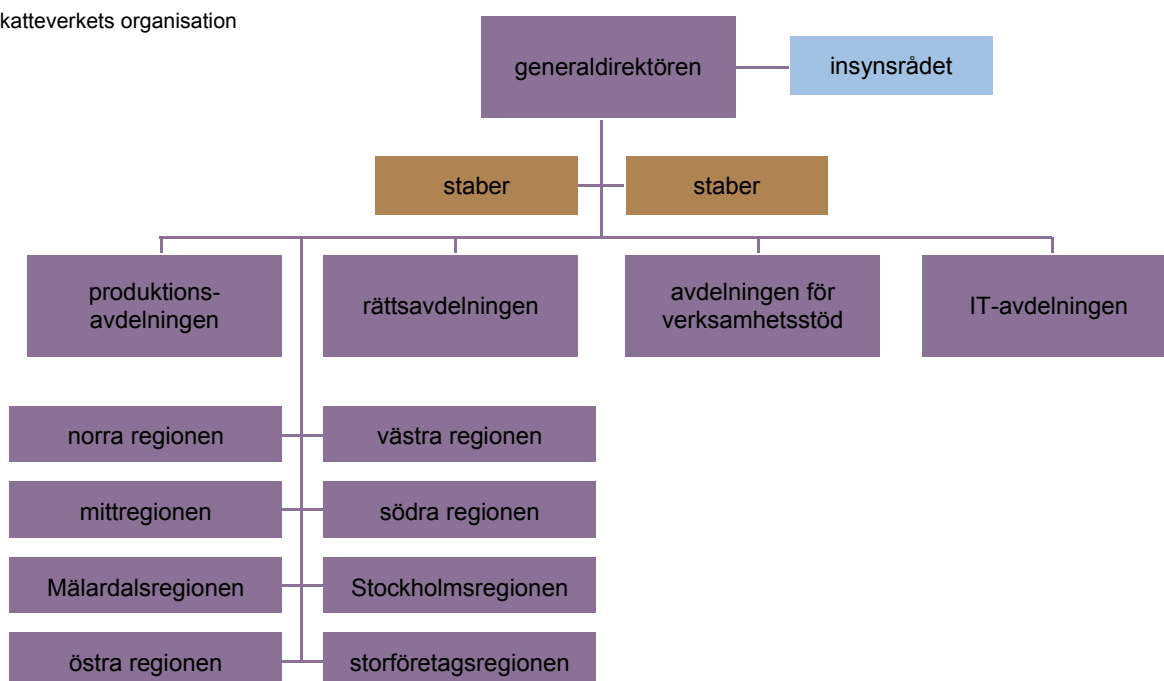
Avveckling av servicekontor

Under 2012 beslutades att 13 av servicekontoren, som hade få besökare och låg inom ett rimligt avstånd till andra servicekontor, skulle avvecklas senast vid halvårsskiftet 2013.

Samlokalisering i Solna

Under 2012 beslutades att huvudkontoret samt delar av storföretagsregionen och Stockholms-

Skatteverkets organisation



regionen skulle samlokaliseras. Genom samlokaliseringen minskar hyreskostnaderna med drygt en halv miljard kronor på sex år.

Viktiga händelser under 2012

Under 2012 utsattes ett företag, som hanterar uppgifter från folkbokföringen, för dataintrång, och personnummer kopierades. I anslutning till intrånget agerade Skatteverket snabbt och upprättade bland annat ett kontaktcenter. Medarbetare tog kontakt med de personer som berördes. Det har hittills inte framkommit något som visar att händelsen medförde någon skada. Åtgärder vidtogs under verksamhetsåret och ytterligare åtgärder vidtas under 2013.

1 januari 2012 avskaffades skattenämnderna och beslut i vissa skatteärenden kom i stället att fattas av särskilt kvalificerade beslutsfattare (SKB). Detta regleras i nya skatteförfarandelagen som trädde i kraft den 1 januari 2012. På fastighetstaxeringsrådet finns skattenämnderna kvar.

1.1 Upplysningar om resultatredovisningen

Disposition av årsredovisningen

Årsredovisningen är disponerad utifrån kraven i förordning (2000:605) om årsredovisning och budgetunderlag (FÅB). I varje verksamhetskapitel kommenteras inledningsvis utvecklingen för volymer och kostnader för verksamhetens prestationer. Därefter kommenteras resultatet utifrån regeringens återrapporteringskrav i regleringsbrevet. Exempelvis utifrån vidtagna åtgärder och utvecklingen för kvalitet och effekter verksamheten uppnått. Kapitlen är disponerade som följer.

I kapitel 2, Regeringens mål för utgiftsområdet, finns en samlad bedömning av hur Skatteverket bidrar till att uppfylla målet för utgiftsområdet, i förekommande fall i relation till myndighetens instruktion för bland annat produktivitet, kvalitet, effektivitet och enhetlighet.

I kapitel 3, Övergripande mål för Skatteverket, bedöms resultatutvecklingen utifrån Skatteverkets övergripande mål, där våra interna långa mål är indikatorer för bedömningen. I kapitel 4–10 redovisas resultatet för verksamhetsområdena beskattning, brottsbekämpning, folkbokföring, fastighetstaxering, bouppteckning, äktenskapsregistret och id-kort. Varje kapitel innehåller rubrikerna prestationer, verksamhet och effekter eller samman-

fattande bedömning. Hur Skatteverket redovisar effekter framgår nedan under rubriken Effekter. Därefter följer ett kapitel om kompetensförsörjning. Nytt för i år är att avsnittet mer samlat motsvarar de krav som finns i lagar och förordningar om hur vi ska redovisa vårt kompetensförsörjningsarbete. Övrigt specifikt om kompetens beskrivs under respektive verksamhetsområde.

I kapitlet, Övrig verksamhet, redovisas

- Skatteverkets ansvar för att beräkna den mervärdesskattebaserade delen av Sveriges EU-avgift
- Skatteverkets ansvar som beskattningsmyndighet i Sverige för vägavgiften för tyngre fordon
- Skatteverkets ansvar för Statens personadressregister samt
- Skatteverkets tjänsteexport.

Därefter följer avsnittet Uppbörderna på inkomsttitlar i Skatteverkets räkenskaper. Avsnittet har fått ny rubrik jämfört med föregående år eftersom fokus i skrivningarna ändrats från att ha varit en allmän redovisning av skatterna i Sverige till att bli en redovisning av vad som omfattas av Skatteverkets räkenskaper. Därefter följer avsnitten om ekonomi, övriga återrapporteringskrav och uppdrag enligt regleringsbrevet samt en statistiksammanställning.

I det följande avsnittet finns den finansiella redovisningen i sin helhet. Årsredovisningen avslutas med generaldirektörens intygande om intern styrning och kontroll. Som bilaga till årsredovisningen bifogas en lista över definitioner av vissa begrepp.

Statistiksammanställningen och förändringar i underlag jämfört med tidigare år

I avsnittet Statistiksammanställning redovisas data till stöd för analys och bedömningar av årets resultat. Där finns också statistik som inte nödvändigtvis kommenteras i texterna, utan är avsedd att komplettera bilden av verksamheten eller belysa vissa företeelser. Sammanställningen utgör också ett komplement till prestationsredovisningen. Sammanställningen efterfrågas av regeringen.

Ändringar i tidredovisningssystem

Som en effekt av de senaste årens omorganisationer har ekonomi- och tidredovisningssystemen stegvis ändrats. Vår strävan med detta är att hela Skatteverket slutligen ska redovisa all tid i ett enhetligt system. Sammantaget leder det till att

till utvärderingen av resultatet för de långa målen. Med hjälp av riskhantering har korta mål och aktiviteter valts utifrån vad verksamheten ska prioritera för att den effekt regeringen eftersträvar ska uppnås. Resultatet för korta mål och aktiviteter ger således en indikation på att rätt verksamhet bedrivs på rätt sätt. I vissa delar kan resultatet för korta mål och aktiviteter kopplas direkt till de resultatindikatorer som används för de långa målen. I andra fall är resultaten för korta mål och aktiviteter mer kopplade till att rätt förutsättningar skapats, exempelvis genom hög kvalitet i verksamheten. Sambanden för hur effekterna nås är beskrivna i respektive avsnitt.

Prestationer

I förordning (2000:605) om årsredovisning och budgetunderlag (FÅB) anges att resultatredovisning främst ska avse hur verksamhetens prestationer har utvecklats med avseende på volym och kostnader. Prestationsredovisningen är en del av Skatteverkets totala resultatredovisning. Tillsammans med övrig information i resultatredovisningen och statistiksammansställningen bidrar den till en bild av hur verksamheten utvecklas. Skatteverket har definierat prestationer inom varje område och tagit fasta på slutleveransen eller överlämningen till medborgare eller företag. Det innebär exempelvis att vi ser den slutligt fastställda deklarationen som en prestation, hellre än de delmoment i processen som leder fram till beslutet. Åtgärder som kontroller, besök, information och liknande ses som verktyg för att bibehålla en hög kvalitet i slutprestationen. Detta förhållningssätt stöds av regelverket inom området, där man har uttryckt ett väsentlighetskrav.

Verksamheten inom äktenskapsregistret har nu bedrivits under ett helt år, varför en prestation har definierats och redovisats för första gången i form av antalet avslutade ärenden vid äktenskapsregistret. I och med det redovisar Skatteverket prestationer inom alla verksamhetsområden.

Från och med 2012 beräknas prestationer inom varje område, med utgångspunkt i områdets kostnader utan avdrag för eventuella intäkter. I tidigare årsredovisningar användes begreppet ”kostnader efter avdrag av intäkter” i beräkningarna. Det medför att styckkostnaderna redovisas till högre belopp. Förändringen märks framför allt inom områdena beskattning, folkbokföring och utfärdande av id-kort.

Styckkostnader har tidigare redovisats inom företagsområdet för inkomstdeklaration och grundbeslut. Dessa uppgifter har tagits bort från årets redovisning. Det styckkostnadsmått som används för att bedöma utvecklingen av volymer och kostnader för prestationerna är istället kostnad per privatperson respektive per företag/företagare. De valda måtten används eftersom det ger en korrektare bild av kostnadsutvecklingen än styckkostnaden för varje enskild prestation. Orsaken är att Skatteverkets aktiviteter – i form av kontroll, information med mera – inte sker uppdelat på varje prestation utan är anpassade utifrån det samlade förutsättningarna för varje privatperson eller företag.

Redovisning av enkätsvar (årliga attitydundersökningar)

Skatteverket har under varje höst 2010–2012 genomfört telefonundersökningar till medborgare och företag, med slumpmässiga urval av Sveriges befolkning i åldersintervallet 18–74 år och svenska aktiva företag (se tabell). Resultaten framgår av statistiksammansställningen.

Tabell: Antalet svarande och svarsfrekvenser

	Medborgarenkäten			Företagsenkäten		
	2010	2011	2012	2010	2011	2012
Svarande	670	750	646	711	902	785
Svarsfrekvens	37%	50%	43%	49%	62%	53%

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

För statistiska tester av trender mellan tidigare års och 2012 års resultat, har viktade jämförelsedata från 2010 och 2011 använts, där 2011 fått dubbelt så hög vikt som 2010. Vi har bedömt att det är bättre att formulera slutsatser om trender utifrån ett jämförelsetal än att jämföra 2012 års resultat med 2010 och 2011 var för sig.

I medborgarenkäten har en så kallad generell regressionsestimator använts, med hjälpinformation om kön och ålder, för att minska bortfallsfelet och eventuellt öka precisionen i skatt-

ningen av andelar och medelvärden. Ingen viktning av data har förekommit i företagsenkäten.

Det kan finnas skillnader i attityder mellan bortfallet och de svarande. Med ett bortfall på i vissa fall över 50 procent är det möjligt att ett betydande bortfallsfel förekommer i de redovisade skattningarna. För jämförelser mellan undersökningar är det dock rimligt att tro att det i stort är samma grupper av individer som inte svarar på undersökningarna, och att jämförelser över tiden därmed blir tämligen rättvisa.

Skattefelet

Det interna målet om skattefelet är från och med 2012 att det ska minimeras. Det är en förändring jämfört med tidigare år. Det som förtydligats är att utgångspunkten ska vara Skatteverkets möjligheter att minska skattefelet, givet de förändringar som sker i omvärlden. Som en följd av förändringen har uppföljning av målet justerats.

Uppföljningen avser regleringsbrevets två återrapporteringskrav avseende skattefelet. Liksom tidigare baseras uppföljningen på Skatteverkets modell för sambanden mellan Skatteverkets åtgärder och de faktorer som bestämmer skattefelet. Den nya ansatsen innebär dock att uppföljningen tar sikte på hur Skatteverket påverkat de faktorer som bestämmer skattefelet.

Utifrån regleringsbrevets första återrporteringskrav ges en samlad bild av de åtgärder som vidtagits med särskilt syfte att minska skattefelet. Med utgångspunkt i regleringsbrevets andra återrapporteringskrav, bedöms i vilken grad skattefelet har förändrats. Fokus i uppföljningen av myndighetens verksamhet bör ligga på effekterna av de egna åtgärderna. Därför baseras bedömningen på utvecklingen av ett antal indikatorer som bedöms spegla de aspekter av skattefelets bestämningsfaktorer som Skatteverket har möjlighet att påverka.

2 Regeringens mål för utgiftsområdet

Mål i regleringsbrev: Utgiftsområde Skatt, tull och exekution

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

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

2.1 Sammanfattande bedömning

Skatteverkets bedömning är att vi bidrar till målet för utgiftsområdet

Resultatredovisningen visar att Skatteverket under 2012 bedrev en effektiv verksamhet med god regelefterlevnad och hushållning med statens medel. Det framgår av resultatet för Skatteverkets tre interna långa mål, men även av andra indikatorer, såsom resultatet av vårt kvalitets- och utvecklingsarbete. Av resultatredovisningen framgår också att det finns områden där Skatteverket behöver utvecklas. Ett sådant område är Skatteverkets register. För att leva upp till de höga krav som ställs på registren behöver utvärderingen av registerkvaliteten förbättras.

Så återrapporteras hur Skatteverket bidragit till att uppfylla målet för utgiftsområdet

Regeringens mål för utgiftsområdet ger inriktningen för Skatteverket och övriga myndigheter inom utgiftsområdet. Regeringens övriga mål för Skatteverket är en konkretisering av hur myndigheten ska bidra till att målet för utgiftsområdet. Rapporteringen av hur Skatteverket bidragit till uppfyllandet av målet för utgiftsområdet blir därför en samlad bedömning av Skatteverkets resultat 2012. Utgångspunkten är i första hand resultatet för Skatteverkets tre interna långa mål.

2.2 Samlade effekter av Skatteverkets verksamhet i förhållande till målet för utgiftsområdet

2.2.1 Säkerställa finansieringen och motverka brottslighet

Skatteintäkterna ökar och fastställs på ett kostnadseffektivt sätt

Totalt betalades 1 503 miljarder in i skatter och avgifter till Skatteverket under 2012. Det var en ökning med 9 miljarder eller 0,6 procent. Uppbördsförlusterna, det vill säga de fastställda skatter som inte betalades in, var låga och minskade dessutom under 2012. Under 2012 var uppbördsförlusterna 0,36 procent av de totala skatterna och under 2011 var de 0,39 procent.

I nästa kapitel görs en samlad genomgång av utvecklingen av Skatteverkets kostnader och producerade volymer. Den visar att verksamheten hushållar väl med statens medel. Satsningar från riksdag och regering möjliggjorde att Skatteverket under 2012 ökade sin resurs med 408 årsarbetskrafter eller 4,3 procent. Genomgången visar att resursökningen, i linje med Skatteverkets långsiktiga strategi, i huvudsak användes till att förebygga fel och förhindra fusk. De nya resurserna gav också önskad effekt, särskilt genom att antalet fel minskade. Skatteverket behöver dock utveckla sin förmåga att följa upp effekten av olika insatser och hur resurserna bör fördelas för att samlat ge största möjliga effekt. På sikt behöver vi bland annat bli bättre på att minska resurserna till löpande ärendehantering och öka resurserna till förebyggande arbete och till att bekämpa fusk.

Vi åtgärdar områden där risken för fel och fusk är stor

De flesta fel som begås är oavsiktliga. En av de viktigaste insatserna för att minska dessa fel är att göra det möjligt för fler att e-deklarera. Användningen av Skatteverkets e-tjänster ökade stadigt under 2012 bland både medborgare och företag. Andra delar i vårt förebyggande arbete är att vi exempelvis via besök eller telefon kontaktar företag där risken för oavsiktliga fel bedöms vara stor. Det gäller i synnerhet nya företag, som vi träffar redan under etableringsfasen i syfte att förebygga fel. Under året hade vi denna typ av kontakt med 28 procent av de nya företagen. Vi tog också kontakt med företag som oavsiktligt redovisade fel och där kontakten syftade till att förebygga att felena upprepades. Effekten av det förebyggande arbetet märktes bland annat på att andelen formella fel och skönsbeskattningar minskade.

En annan del av det förebyggande arbetet är bra service, som är utformad utifrån respektive medborgares och företags behov. Det bästa sättet att förebygga fel är att utforma mötena efter vilken typ av skattebetalare de är till för. Resultaten för hur företag och medborgare upplever mötet med Skatteverket ligger genomgående på en hög nivå. Detta framgick exempelvis av den brukarundersökning som genomfördes 2012 bland medborgare som haft kontakt med Skatteverket under det senaste året. En av frågorna var om ”Tjänstemännen lyssnar på dig, visar hur du kan lösa dina problem och utgår från att du vill göra rätt för dig”. 2012 var det 67 procent som instämde i påståendet och 5 procent som inte instämde. När samma fråga ställdes 2006 var det 57 procent som instämde och 12 procent som inte instämde.

Medborgarnas frågor hanteras främst via Skatteupplysningen och servicekontoren. Företagen möter vi genom branschsamverkan, informationsträffar och direkta kontakter. Detta ger förutsättningar att redan i ett tidigt stadium identifiera frågor och oklarheter.

När Skatteverket bekämpar fusk är ett viktigt mått på framgång att rätt utredningar genomförs, både för att komma åt de som fuskar och för att inte störa företag som följer lagen. Under 2012 ledde 81 procent av revisionerna till att Skatteverket vidtog någon form av åtgärd, jämfört med 79 procent 2011. Det är en hög träffsäkerhet. En annan aspekt är att förhindra att företag fortsätter att fuska efter att de upptäckts första gången.

Under 2012 riktades en särskild insats mot företag som tidigare hade påförts en kontrollavgift för felaktiga kassaregister.

För några av de områden där risken för skatteundandragande är störst har vi särskilda insatser. Under 2012 granskade Skatteverket bland annat företag inom välfärdssektorn. Vi kartlade fler än 17 000 bolag av varierande storlekar med en samlad omsättning på strax över 150 miljarder kronor. Skatteplanering förekommer främst i den del av välfärdssektorn som ägs genom riskkapital, där det är vanligt att använda olika konstruktioner med räntor för att undanröja skatteunderlaget. Sammantaget har ändå vår granskning visat att de allra flesta företag inom välfärdssektorn inte ägnar sig åt skatteupplägg.

Under 2012 fortsatte kontrollen vid återbetalning av rot och rut. Ett annat område där vi bedrivit arbete under flera år och som under 2012 fortsatte att ge goda effekter är internationell samverkan. Informationen om möjligheten att lämna frivilliga rättelser och våra utökade kontrollmöjligheter har gett resultat. Under 2012 inkom medborgare och företag med frivilliga rättelser som ledde till höjd skatt med 401 miljoner kr. Insatserna mot den grova organiserade brottsligheten fortsatte inom ramen för det myndighetsgemensamma arbetet. Syftet var att angripa denna brottslighet med alla de verktyg som fanns hos de samverkande myndigheterna. Skatteverket bidrog bland annat genom att kontrollera avancerat skattefusk i utredningar och revisioner samt genom att initiera betalningssäkringar. Till exempel gjorde Skatteverket insatser i Södertälje och Malmö efter beslut i de samverkande myndigheternas operativa råd. Ett annat mått inom brottsbekämpningen var att vår under rättelseverksamhet ökade antalet levererade analyser, vilket var ett viktigt instrument för både vår och andra brottsbekämpande myndigheters verksamhet.

Skatteverkets verksamhet gav effekt på skattefelet

Analysen av skattefelet i avsnitt 3 visar att utvecklingen sammantaget gick i fördelaktig riktning under 2012. Förutsättningarna för att göra rätt fortsatte att förbättras, bland annat genom att allt fler kunde och valde att e-deklarera. Det finns också tecken på att vårt förebyggande arbete nådde resultat, främst genom att antalet slarvfel minskade under året. Dessa så kallade formella fel kunde

exempelvis vara oavsiktligt felaktigt ifyllda blanketter.

Skattefelet påverkas också av det så kallade felutrymmet, det vill säga det tekniska utrymme som finns att redovisa fel skatt. Utrymmet för den som deklarerar att göra fel är exempelvis mindre om Skatteverket får underlag från en tredje part, såsom när arbetsgivare rapporterar in anställdas löneuppgifter. På motsvarande sätt är utrymmet större om den enskilde själv lämnar alla underlag för beskattningen. För närvarande har vi inte en fullständig bild av felutrymmet.

Den upplevda sannolikheten för att Skatteverket upptäcker fusk påverkar också skattefelet. Här har utvecklingen gått i fördelaktig riktning mellan 2011 och 2012. Exempelvis är det fler både bland företag och medborgare som anser att ”Skatteverket är bra på att upptäcka fel och fusk i inkomst-deklarationen”. Det är också fler som anser att ”Det är troligt att Skatteverket skulle upptäcka om jag fuskade”.

En annan faktor som påverkar skattefelet är motivationen att göra rätt. Mätningar visar att både medborgare och företag hade en fortsatt hög och stabil vilja att göra rätt under året. I några delar är dock mätresultaten oroande, främst vad gäller utvecklingen för den andel företag som anser sig ha konkurrenter som skattefuskar. Den samlade bedömningen, främst utifrån utvecklingen av förutsättningarna att göra rätt och den upplevda upptäcktsrisken, är att Skatteverkets effektivt under året bidrog till att skattefelet minimerades.

2.2.2 Bidrag till ett välfungerande samhälle

Fortsatt högt förtroende för Skatteverket

Förtroendet för Skatteverket är fortsatt högt. Detta framgår av en egen mätning bland medborgare och företag som visade ett oförändrat högt förtroende under 2012. Samma resultat kom externa mätningar fram till, bland annat Medieakademin, TNS Sifo och Svenskt kvalitetsindex. Det enda undantaget var en marginell försämring i Medieakademin mätning. Den samlade bedömningen är därför att vi under 2012 fortsatte att bedriva verksamheten på ett sätt som skapade förtroende hos medborgare och företag.

Bedömningen förstärktes när resultatet från andra mätningar och vidtagna åtgärder som var kopplade

till förtroendet analyserades. Skatteverket fick goda betyg i uppföljningen av bemötande, såväl via Skatteupplysningen som vid besök på servicekontor. Interna uppföljningar visade också att fastslagna arbetssätt för att säkerställa kvaliteten i beslut tillämpades i de flesta fall. När de inte gjorde det, framkom det av rättsliga kvalitetsuppföljningar och kunde åtgärdas. Rättssäkerheten stärktes också under året genom att fler rättsliga ställningstaganden gjordes tillgängliga via webbplatsen och genom att allt fler kunde lämna uppgifter till Skatteverket elektroniskt.

Kunskapen om registerkvaliteten behöver förbättras

Det är mycket viktigt att Skatteverkets register är korrekta. Vi behöver utveckla våra indikatorer för att mäta registerkvaliteten. Vissa slutsatser kan vi dock dra utifrån en analys under 2012 av resultatet inom de områden som i första hand påverkar registerkvaliteten – nämligen beskattnings-, folkbokförings- och fastighetsverksamheten. Analysen visade att andelen skönsbeskattningar minskade inom beskattningsverksamheten. Inom folkbokföringen nådde vi målet för den andel som var folkbokförda på lägenhetsnivå. Folkbokföring på lägenhet bidrar bland annat till att minska risken för felaktiga utbetalningar i välfärdssystemen.

Andra indikatorer som gick i rätt riktning under året var att andelen returer på utskick minskade och att bosättningskontrollen ökade. Inom fastighetstaxeringen finns ett etablerat arbetssätt för att förebygga registerfel inför taxeringen. Det kompletterades under året med särskilda registervårdande insatser. Sammantaget är bedömningen att kvaliteten i registren förbättrades under året. Utifrån de höga krav som ställs på Skatteverkets register behöver dock utvärderingen av registerkvaliteten förbättras. Sannolikt behöver dessutom ytterligare åtgärder vidtas för att säkerställa kvaliteten i registren.

3 Övergripande mål för Skatteverket

Mål i regleringsbrev för Skatteverket

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

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

3.1 Sammanfattande bedömning

Skatteverkets bedömning är att vi hushållar väl med statens medel

Den samlade genomgången av volymer och kostnader för verksamhetens prestationer visar att Skatteverket hushållade väl med statens medel under 2012. Skatteverket behöver dock bli bättre på att utvärdera effektiviteten i den del av verksamheten där vi genom vår riskhantering väljer åtgärder som ska förebygga fel och minska fusk, den så kallade initiativverksamheten. Skatteverket behöver också säkerställa att möjliga produktivitetsvinster i den löpande ärendehanteringens kan tas hem och att resursen istället kan användas i initiativverksamheten. I den löpande ärendehanteringens ingår de arbetsmoment som krävs för att ett ärende ska kunna hanteras i våra system utan utredning eller med endast enklare komplettering.

Skatteverkets bedömning är att vi har en god resultatutveckling i förhållande till regeringens mål för verksamheten

Utvecklingen för skattefelet, i de delar Skatteverket kan påverka, går i svagt positiv riktning. Förutsättningarna att göra rätt och den upplevda upptäcktsrisken har utvecklats i fördelaktig riktning, medan resultaten för motivationen är i huvudsak oförändrade. Mätningarna pekar på att den till och med har förändrats i ofördelaktig riktning, men förändringarna är inte statistiskt säkerställda. Underlagen för mätning av felutrymmet är otillräckliga för att bedöma utvecklingen under 2012. Baserat på utvecklingen av främst förutsättningarna att göra rätt och den upplevda upptäcktsrisken, är bedömningen att Skatteverket bidragit till målet i regleringsbrevet, till att effektivt säkerställa de eftersträlvade skatte- och avgiftsintäkterna samt till att motverka brottslighet inom skatteområdet.

Den samlade bedömningen är att Skatteverket lever upp till målet i regleringsbrevet om att medborgare och företag ska ha förtroende för Skatteverket, att skatte- och avgiftsintäkterna säkerställs rättssäkert samt att verksamheten bedrivs kostnadseffektivt och enkelt utifrån medborgares och företags perspektiv. Skatteverkets egna undersökningar, och undersökningar från andra aktörer, visar att medborgarnas och företagens förtroende för Skatteverket ligger oförändrat på en hög nivå. Även andra uppföljningar tyder på att verksamheten motsvarar kraven i regleringsbrevet. Företag och medborgare anser att Skatteverket har ett bra bemötande. Andelen ärenden som ändras i domstol ligger fortsatt på en rimlig nivå. Interna kvalitetsuppföljningar leder till löpande förbättringar och det finns inget som tyder på allvarliga interna kvalitetsbrister. Effektiv e-förvaltning är viktigt för att kunna erbjuda medborgare och företag kostnadseffektiva och enkla tjänster. Under 2012 fortsatte användningen av våra e-tjänster att öka. Dessutom inleddes flera utvecklings- och samverkansprojekt inom e-området. Dessa gav goda förutsättningar för e-förvaltning framöver, och effekthemtagningen för medborgare och företag förväntas komma 2013.

Underlagen om kvaliteten i registren är otillräckliga för att det ska gå att utvärdera det interna långa målet om korrekta register. De uppföljningar som gjorts av registren tyder dock inte på några allvarliga problem. En första intern analys av folkbokföringsfelet visar på i huvudsak god kvalitet. Uppföljningar av verksamheten visar dessutom att planerade insatser för att förbättra registerkvaliteten i delar där brister identifierats genomfördes och gav önskad effekt.

Så är bedömningen utifrån återrapporteringskraven gjord

Återrapporteringen av resultatutvecklingen för verksamhetens samlade kostnader och volymer baseras på förändringar i Skatteverkets totala förbrukning av medel samt på vilka förändringar som skett i verksamhetens sammansättning och produktivitet. Analysen leder fram till en bedömning av om Skatteverket sammantaget hushållat väl med statens medel. I varje verksamhetskapitel beskrivs hur volymer och kostnader för prestationer i olika delar av verksamheten utvecklats.

Återrapporteringen av regeringens övergripande mål för Skatteverket, vad avser verksamhetens mål baseras på en resultatanalys av Skatteverkets tre interna långa mål. Det interna långa målet att minimera skattefelet bidrar till Skatteverkets mål att säkerställa de eftersträvade skatte- och avgiftsintäkterna och bekämpa brottslighet. I detta kapitel beskrivs resultatet för det långa målet. Redovisningen av åtgärderna för att minimera skattefelet och åtgärdernas resultat finns i kapitel 4 Beskattning och kapitel 5 Brottsbekämpning.

Det interna långa målet om förtroende är kopplat till formuleringen i regeringens övergripande mål för Skatteverket om att medborgare och företag har förtroende för Skatteverket. Uppföljningen av det interna långa målet ger dock även underlag för att bedöma om verksamheten upplevs som rättssäker, kostnadseffektiv och enkel utifrån medborgares och företags perspektiv. Vid bedömningen av om regeringens övergripande mål för Skatteverket, utvärderas även resultatet av åtgärder som vidtagits inom områdena rättssäkerhet, kvalitet, regelförenkling, bemötande och e-förvaltning.

Resultatet för det interna långa målet om hög kvalitet i Skatteverkets register ger en indikation på såväl förutsättningarna för att fastställa eftersträvade skatter och avgifter som förutsättningarna att upprätthålla förtroendet för Skatteverkets verksamhet. För målet om hög kvalitet i Skatteverkets register finns för närvarande inga övergripande indikatorer. Målet utvärderas i stället utifrån vilken effekt Skatteverkets åtgärder haft för att säkerställa kvaliteten i registren. Korrekta uppgifter i registren är en avgörande faktor i den del av verksamheten som i huvudsak förser andra samhällsfunktioner med information – exempelvis folkbokföringen. Riktiga register är dock en avgörande kvalitetsfaktor även inom exempelvis beskattningen.

Åtgärderna är i första hand beskrivna i respektive verksamhetskapitel. I detta kapitel presenteras den samlade bedömningen för det långa målet om korrekta register och hur det bidragit till resultatet för regeringens mål för Skatteverket.

3.2 Samlad analys av hur verksamhetens prestationer utvecklats vad gäller volymer och kostnader

Ökad förbrukning av medel, fler anställda och mer verksamhet

Skatteverkets ekonomiska läge och satsningar från riksdag och regering har gjort det möjligt för verksamheten att växa kraftigt under 2012. Förbrukningen av förvaltningsanslaget ökade från 6 665,5 miljoner till 6 910,7 miljoner kronor eller med 3,7 procent. Antalet årsarbetskrafter ökade med 409 stycken eller 4,3 procent. Det ekonomiska utfallet beskrivs närmare i kapitel 14 Ekonomi.

Personalökningen koncentrerades till verksamheten i Skatteverkets regioner och det operativa arbetet. Resursen till ledning och stöd ökade inte i samma utsträckning. Exempelvis ökade tiden inom beskattning som lades på kontroll med 8,1 procent från 2 273 till 2 457 årsarbetskrafter. Förutsättningar fanns alltså för att öka verksamhetens samlade produktion.

I huvudsak har Skatteverket en hög produktivitet

Sammantaget är produktiviteten i verksamheten tillfredsställande. Kostnaderna för att ta in skatt är låga. Det kostar cirka 0,46 öre att ta in 100 kronor i skatt¹. Mer djupgående studier har visat att Skatteverket har en effektiv kärnverksamhet jämfört med andra länder, men att det funnits möjligheter att förbättra vår IT-utveckling. Det är konsultbolaget McKinsey som jämfört kostnader inom beskattningsområdet inom OECD och konsultbolaget Gartner som jämfört våra IT-kostnader med andra länders. Inför 2012 bedömde Skatteverket otillräcklig effektivitet i IT-utvecklingen som en intern strategisk risk. Interna uppföljningar visar att den risken minskade under 2012.

Inom några områden var kostnaderna sänkta eller oförändrade under 2012, trots att volymerna antingen var oförändrade eller ökade. Till dessa områden hör fastighetstaxeringen, där kostnaderna skars ned under flera år i en utsträckning som inte

¹ Uppgiften hämtad från kapitlet Ekonomi, avsnitt kostnadseffektivitet.

motsvarades av minskande ärendevolymer. Hit hör också kostnaderna för vår service, både per telefon och via servicekontor, där ökande kontaktvolymen inte möttes av motsvarande resursökningar. Inom bägge områdena kunde produktiviteten öka utan att kvaliteten försämrades.

Resursökningen har fördelats utifrån Skatteverkets strategi

Utvecklingen av volymer och kostnader för verksamhetens aktiviteter och prestationer 2012, visar att styckkostnaderna ökade inom några områden. Prioriteringar inom beskattningsområdet ledde dels till att resursen till det mer tidskrävande arbetet mot skatteundandragande ökade, dels till att resurser överfördes från granskning av enskilda fel till bredare granskningar av företags samlade skatteuppgifter. Inom folkbokföringen lades mer tid på kontroll, vilket var en ambitionshöjning som gav högre styckkostnader men bättre verksamhet.

Det var helt i linje med Skatteverkets strategi att en förskjutning gjordes till ett arbetssätt som gav större effekt på lång sikt men på kort sikt lägre produktion mätt i antalet ärenden. Avsikten är att mindre tid ska läggas på rättning av oavsiktliga eller mindre fel och att mer tid ska gå till att förebygga fel och motverka fusk. Precis så användes årets resursökning, vilket också ledde till att styckkostnaderna ökade inom vissa områden.

Våra insatser inom olika områden genomfördes enligt plan och med den resurs som hade beräknats. Däremot går det inte för närvarande att uttala sig om vad förskjutningen i resurs mellan olika typer av insatser innebar för produktivitet och effektivitet. Det beror på att vi har otillräckliga underlag för att utvärdera och jämföra effekter i olika delar av vårt förebyggande arbete och vår brottsbekämpning.

Inom beskattningen finns områden där utvecklingstakten är för låg

Inom beskattningens löpande ärendehantering minskade inte resursåtgången under 2012 i den takt som borde vara möjlig. Den löpande ärendehanteringens omfattar allt förberedande arbete som krävs för att granskning och beslut ska kunna ske. Områdets resurser ökade med 1,6 procent från 1 289 till 1 309 årsarbetskrafter. Antalet ärenden ökade inom området rot- och rutavdrag. Mängden övriga löpande ärenden minskade dock, vilket inte avspeglades i en motsvarande resursminskning.

En förklaring till minskade ärendemängder var ett långsiktigt arbete för att förebygga fel. Ett exempel var att vi genom att ringa upp företag som hade gjort fel kunde använda rättelser, som vi hade identifierat i exempelvis företagens deklarationer, för att förebygga framtida misstag. Ett resultat av detta arbetssätt var att andelen skönsbeskattningar och formella fel minskade. Tiden som lades på förebyggande arbete gav därmed på kort sikt högre styckkostnader men på längre sikt färre fel och lägre kostnader.

Samtidigt är det viktigt att säkerställa att de resurser som frigjorts genom effektiviseringar används på bästa sätt. I Skatteverkets inriktning är förmågan att minska den tid ärendehantering tar avgörande för om tillräckliga resurser kommer att kunna sättas in på områden där det går att påverka skattefelet i hög grad. De möjligheter som det förebyggande arbetet gett, och de utvecklingsinsatser som bedrivits för att effektivisera den löpande ärendehantering, har ännu inte i tillräcklig utsträckning fått genomslag. Den totala resursen till den löpande ärendehantering var relativt oförändrad under perioden 2010–2012.

Investeringar för framtiden

Produktivitetsutvecklingen kommer att behöva fortsätta följas under 2013. Redan under 2012 vidtogs dock några viktiga åtgärder för att höja produktiviteten och effektiviteten framöver.

För det första fortsatte under 2012 omfattande utvecklingsprojekt som kommer att möjliggöra effekthemtagningar framöver, inte minst inom taxering i en ny applikation (Tina). Effekthemtagningarna kommer bland annat att påverka kostnaderna för den löpande ärendehantering framöver. Under 2012 vidtogs även åtgärder för att följa upp att möjliga effekthemtagningar verkligen gjordes.

För det andra ägnade sig alla delar av verksamheten under 2012 åt att etablera strukturerade arbetssätt för ständiga förbättringar. Än är det svårt att dra några slutsatser om resultatet av detta.

För det tredje har det förebyggande arbetet gett resultat även om det ännu inte slagit igenom i motsvarande resursminskningar.

3.3 Effekter i förhållande till Skatteverkets tre långa mål

3.3.1 Minimera skattefelet

En bedömning ska göras av i vilken grad Skatteverkets åtgärder har påverkat skattefelets förändring från 2011 till 2012. Denna förändring jämförs med hur skattefelet skulle ha förändrats från 2011 till 2012 om Skatteverket inte hade vidtagit några åtgärder 2012 för att minimera skattefelet. Därtill görs en bedömning av hur skattefelet skulle ha förändrats från 2010 till 2012 jämfört med om Skatteverket inte hade vidtagit några åtgärder under 2011 och 2012 för att minimera skattefelet. Med åtgärder avses här såväl operativa insatser i verksamheten som verksamhetsutveckling med ett tydligt syfte att minimera skattefelet. En utförlig beskrivning av åtgärderna finns i kapitlen beskattning och brottsbekämpning.

Skattefelets förändring påverkas av olika skattefelsfaktorer, både sådana som Skatteverket kan påverka och sådana som Skatteverket inte kan påverka. För att kunna beskriva och analysera hur Skatteverkets åtgärder har påverkat skattefelets förändring utgår vi från fyra skattefelsfaktorer, som Skatteverket kan påverka. Dessa är: *förutsättningar göra rätt, felutrymme, upplevd risk för upptäckt och motivation*. De tre första faktorerna speglar den enskildes vilja och förmåga att medverka i egenkap av skattebetalare (skattebetalarperspektivet). Dessa faktorer har Skatteverket en stor, direkt påverkan på. Den fjärde faktorn – motivation – avser medborgarens vilja att bidra till finansieringen

av de offentliga verksamheterna i samhället genom att följa skattelagarna (medborgarperspektivet). Motivationen påverkas av många fenomen utanför Skatteverkets kontroll såsom skattereglernas utformning och hur skatteintäkterna används. Motivationen påverkas emellertid också av hur väl Skatteverket sköter sina uppgifter – både uppgiften att underlätta för den enskilde att göra rätt och uppgiften att säkerställa att alla betalar rätt skatt. I och med denna begränsning kan Skatteverket också påverka motivationen.

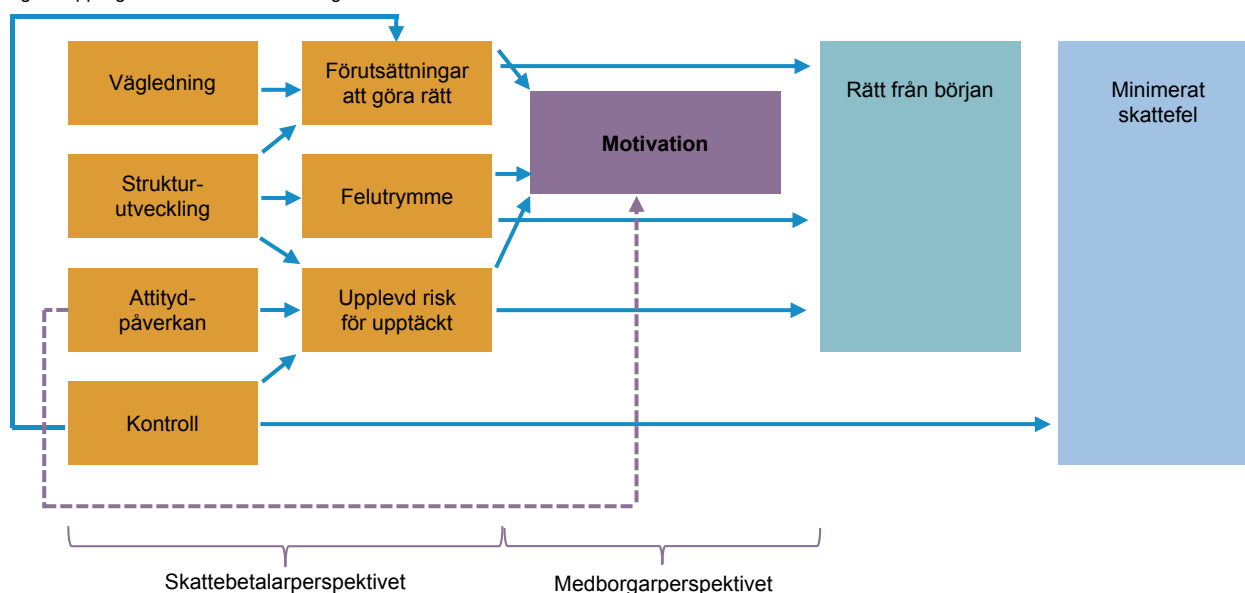
Skattefelets förändring beskrivs som förändringen av de fyra skattefelsfaktorerna. Den relativa betydelsen av respektive faktors förändring för skattefelets förändring saknas det dock kunskap om.

I figuren nedan illustreras Skatteverkets möjligheter att påverka skattefelet och de fyra faktorerna genom fyra typer av åtgärder som Skatteverket förfogar över: vägledning, strukturutveckling, attitydpåverkan och kontroll.

För att kunna bedöma på vilket sätt Skatteverkets åtgärder har bidragit till målet, att minimera skattefelet, har vi gått igenom alla åtgärder som genomförts under 2012 och betraktat dem utifrån skattefelsmålet. I kapitel 4 redogörs för de åtgärder som varit särskilt inriktade på att minimera skattefelet.

För att få en uppfattning om skattefelets förändring har ett antal indikatorer identifierats för var och en av de fyra skattefelsfaktorerna, som Skatteverket kan påverka. Indikatorerna speglar sådant

Figur Kopplingar mellan Skatteverkets åtgärder och skattefelet



som i en tänkt effektkedja påverkas av de åtgärder som Skatteverket vidtar för att minimera skattefelet. Ambitionen här är inte att mäta vare sig skattefelet eller dess bestämningsfaktorer. Syftet är istället att med hjälp av indikatorernas förändring få en bild av skattefelsfaktorernas förändring och därmed kunna bedöma skattefelets förändring. De indikatorer som speglar skattebetalarnas uppfattningar baseras på resultaten från Skatteverkets årliga enkätundersökningar till medborgare och företag 2010–2012.

Skattefelsfaktorernas förändring

Förutsättningar att göra rätt

Förutsättningar att göra rätt handlar om hur lätt det är för skattebetalarna att fullgöra sina skyldigheter. Komplexiteten i regelverket och det stöd skattebetalarna får på olika sätt för att hantera komplexiteten har betydelse för denna skattefelsfaktor. Genom att tillhandahålla information, vägledning och enkla system för uppgiftslämnande kan Skatteverket underlätta för skattebetalarna att göra rätt från början. Ökade möjligheter att deklarerat elektroniskt (e-deklaration) och fler förifyllda uppgifter i deklARATIONERNA gör det lättare att deklarerat rätt.

Fyra indikatorer speglar användandet av e-deklarationer. En ökad andel inkomna e-deklarationer tyder på att förutsättningarna att göra rätt har förbättrats. Två indikatorer visar antalet rättelser av formella fel i deklARATIONERNA. Formella fel är fel som görs av misstag när deklARATIONERNA fylls i. En minskning av antalet rättelser av formella fel indikerar att förutsättningarna att göra rätt har förbättrats.

Skattebetalarnas uppfattning om sina förutsättningar att göra rätt speglas i svaren på enkätfrågor som handlar om huruvida det är enkelt att deklarerat, att få information, att göra rätt för sig och att lämna uppgifter. Ett ”standardiserat medelvärde” har använts där ett högt värde motsvarar ett positivt resultat för samtliga frågor. Medelvärdet för samtliga svar utgör en indikator.

Tillsammans ger förändringarna av indikatorerna en bild av hur förutsättningarna att göra rätt förändras över tid. Andelen e-deklarationer uppvisar en stadig ökning från 2010 till 2012. Vi ser också en tydlig minskning av antalet rättelser av formella fel från 2011 till 2012. Information om antal rättelser av formella fel för år 2010 saknas, eftersom

det är en ny indikator. Medelvärdet för enkätsvaren har ökat varje år från 2010 till 2012.

Sammantaget visar indikatorerna att skattefelsfaktorn förutsättningar att göra rätt har förändrats i fördelaktig riktning från 2011 till 2012.

Indikator	2010	2011	2012
Förutsättningar att göra rätt			
Andel e-deklarationer privatpersoner	69%	72%	75%
Andel e-deklarationer företag (Ink1)	13%	15%	19%
Andel e-deklarationer moms	48%	55%	63%
Andel e-deklarationer AG	50%	57%	65%
Antal rättelser av formella fel: inkomstskatt	-	743 463	614 933
Antal rättelser av formella fel: moms AG	-	138 160	120 619
Enkätfrågor (skala 1-5): Det är....			
... enkelt att deklarerera (medb)	4,39	4,36	4,49
... lätt att få information från Skatteverket (medb)	3,89	3,75	3,72
... lätt att få information från Skatteverket (ftg)	3,66	3,77	3,72
... lätt göra rätt för sig med skatterna (medb)	4,10	3,92	4,02
... lätt för företag att göra rätt för sig med skatterna (ftg)	3,70	3,90	3,87
... enkelt för företag att lämna uppgifter om olika skatter (ftg)	3,72	3,97	3,98
Medelvärde	3,91	3,95	3,97
Felutrymme			
Andel förifyllda deklarerationer (Ink1) utan ändring i de förifyllda uppgifterna	-	73%	72%
Upplevd risk för upptäckt			
Enkätfrågor (skala 1-5):			
Skatteverket är bra på att upptäcka fel och fusk i inkomstdeklarationen	3,52	3,74	3,78
Skatteverket är bra på att bekämpa skattefusket (medb)	2,93	3,02	3,07
Skatteverket är bra på att bekämpa skattefusket (ftg)	2,99	3,12	3,13
Medelvärde	3,15	3,29	3,33
Det är troligt att Skatteverket skulle upptäcka om jag fuskade	-	4,09	4,24
Medelvärde ²	-	3,49	3,56
Motivation			
Enkätfrågor (skala 1-5):			
Jag känner en moralisk plikt att hålla mig till skattereglerna (medb)	4,58	4,54	4,6
Jag känner en moralisk plikt att hålla mig till skattereglerna (ftg)	4,66	4,76	4,77
Skatteverket är bra på att bekämpa skattefusket (medb)	2,93	3,02	3,07
Skatteverket är bra på att bekämpa skattefusket bland företagen (ftg)	2,99	3,12	3,13
Jag känner personligen någon eller några som skattefuskar (medb)*	3,98	4,25	4,29
Jag känner personligen företagare som skattefuskar (ftg)*	4,26	3,42	4,33
Oavsett ekonomiska förhållanden behandlar Skatteverket alla skattebetalare på ett rättvist sätt (medb)	3,18	3,22	3,16
Jag har förtroende för Skatteverkets sätt att sköta sin uppgift (ftg)	3,75	3,9	3,84
Jag har förtroende för Skatteverkets sätt att sköta sin uppgift (medb)	3,85	3,82	3,81

² Medelvärdet inklusive frågan som bara ställdes 2011 och 2012

Medelvärde	3,80	3,89	3,89
Vårt företag är i stor utsträckning utsatt för konkurrens från företag i branschen som skattefuskar (ftg)*	-	3,92	3,75
Medelvärde ³	-	3,90	3,88

Tabell Indikatorer för skattefelfaktorerna 2010-2012

* = Ett standardiserat medelvärde har beräknats (6 - ursprungliga medelvärdet) så att ett högt värde motsvarar ett positivt resultat.

Felutrymme

Felutrymme är det tekniska utrymme som finns att redovisa fel skatt. Det styrs av hur mycket information om det skattepliktiga underlaget som Skatteverket har och som kan förifyllas i deklarerationerna. När beskattningen baseras på uppgifter som finns i register eller inhämtas från andra än skattebetalaren själv, t.ex. från arbetsgivare, är felutrymmet litet. På motsvarande sätt blir felutrymmet stort när beskattningen baseras endast på information som skattebetalaren själv redovisar. Felutrymmet bestäms av lagar och regler, såsom krav på kontrolluppgifter, men också av förekomst av exempelvis förifyllda deklarerationsuppgifter. Gränsen mellan de olika faktorerna är inte alltid så skarp. En ökad andel förifyllda uppgifter minskar inte bara felutrymmet utan ökar även förutsättningarna att göra rätt.

Indikatorn på felutrymmet är andelen förifyllda inkomstdeklarationer utan ändring av vare sig skattebetalaren eller Skatteverket. Indikatorn visar felutrymmet inom inkomstskattedeklarationer för personer som inte bedriver näringsverksamhet. Ju högre andelen förifyllda deklarerationer utan ändring är, desto mindre bedöms felutrymmet vara. Andelen förifyllda deklarerationer utan ändring har minskat något från 2011 till 2012. Uppgift om motsvarande andel saknas för år 2010, eftersom det är en ny indikator.

Indikatorn visar att skattefelfaktorn felutrymme har förändrats i ofördelaktig riktning från 2011 till 2012.

Upplevd risk för upptäckt

Upplevd risk för upptäckt handlar om den enskildes uppfattning om Skatteverkets förmåga att upptäcka de skattefel som görs och om konsekvenserna av upptäckt för den enskilde. Flera olika typer av åtgärder påverkar den upplevda upptäcktsrisken, bland annat Skatteverkets genomförda kontroller och de informationsinsatser, till exempel i medier, som bidrar till att kontrollerna blir kända. Även tillgången till kontrolluppgifter samt kraven på

³ Medelvärdet inklusive frågan som bara ställdes 2011 och 2012

kassaregister och personalliggare bidrar till att öka den upplevda upptäcktsrisken.

Indikatorn för skattebetalarnas uppfattning om upplevd risk för upptäckt utgörs av svaren på enkätfrågor. Frågorna handlar om huruvida man anser att Skatteverket är bra på att upptäcka respektive bekämpa fel och fusk samt huruvida det är troligt att Skatteverket skulle upptäcka om jag fuskade. Den sista frågan ställdes inte år 2010. Höga värden för svaren betyder att upptäcktsrisken är hög. Medelvärde för samtliga svar är en indikator.

Indikatorn visar att skattefelsfaktorn upplevd risk för upptäckt har förändrats i fördelaktig riktning från 2011 till 2012.

Motivation

Motivation avser medborgarens vilja att bidra till finansieringen av de offentliga verksamheterna i samhället genom att följa skattelagarna.

Indikatorn för motivation utgörs av svaren på enkätfrågor. Frågorna gäller om man känner moralisk plikt följa skattereglerna, om Skatteverket är bra på att bekämpa skattefusk, om man känner någon som fuskar, om Skatteverket behandlar alla rättvist, om förtroendet för hur Skatteverket sköter sin uppgift samt om företag är utsatta för konkurrens från de som fuskar. Den sista frågan ställdes inte år 2010. Höga värden i svaren betyder att motivationen är hög. Medelvärde för samtliga svar är en indikator.

Indikatorn visar att skattefelsfaktorn motivation har förändrats ofördelaktigt från 2011 till 2012. Ser man enbart till de frågor som ställdes lika för de tre senaste åren har faktorn förändrats i fördelaktig riktning från 2010 till 2011 medan den har varit oförändrad från 2011 till 2012.

Skatteverkets bedömning

För två av skattefelsfaktorerna – förutsättningar att göra rätt och upplevd risk för upptäckt – har indikatorerna förändrats i fördelaktig riktning från 2011 till 2012. För skattefelsfaktorn felutrymmet syns en marginell förändring i ofördelaktig riktning från 2011 till 2012. Skattefelsfaktorn motivation är oförändrad eller har en marginell förändring i ofördelaktig riktning.

Totalt sett bedöms skattefelsfaktorerna och därmed skattefelet, till den del det återspeglas i faktorerna,

ha förändrats i en fördelaktig riktning från 2011 till 2012. Från 2010 till 2012 visar indikatorerna på en mer tydlig förändring av faktorerna i fördelaktig riktning varför bedömningen är att skattefelet också har förändrats i fördelaktig riktning från 2010 till 2012. Sammantaget bör dock framhållas bedömningen av skattefelets utvecklingen över en kortare tid, såsom mellan enskilda år, är behäftad med betydande osäkerhet.

Under 2012 har Skatteverket genomfört betydande åtgärder i syfte att minska fel och fusk. Slutsatsen är att Skatteverkets åtgärder såväl 2011 som 2012 i betydande grad bedöms ha minskat skattefelet, jämfört med hur skattefelet skulle ha utvecklats i frånvaron av dessa åtgärder.

Ytterligare underlag för resultatbedömningen av effekten av de olika åtgärder Skatteverket vidtagit finns i kapitel 4 Beskattning och kapitel 5 Brottsbekämpning.

3.3.2 Medborgare och företag har förtroende Skatteverket

Högt förtroende för Skatteverket

Skatteverkets årliga attitydundersökningar⁴ visar att medborgare och företag har högt förtroende för Skatteverket. Av medborgarna instämde 64 procent i påståendet ”jag har förtroende för Skatteverkets sätt att sköta sin uppgift”, medan 10 procent tog avstånd från påståendet. Bland företagen var det 67 procent som instämde i påståendet och 7 procent som tog avstånd. Resultatet är i stort sett oförändrat jämfört med 2011.

⁴ Statistiksammanställning, avsnitt Gemensamt Skatteverket

I Medicakademins förtroendebarmeter⁵ svarade 54 procent av dem som hade en åsikt att de har ganska stort eller mycket stort förtroende för Skatteverket, vilket var tre procentenheter mindre än vid motsvarande undersökning 2011. I TNS Sifo:s undersökning av svenska myndigheters anseende⁶ ingår förtroende som en komponent i ett anseendeindex. Undersökningen har genomförts många gånger sedan 1995. Vid en jämförelse med sex andra myndigheter hade Skatteverket det högsta förtroendet 2012. Andelen med förtroende för Skatteverket ökade kraftigt mellan 2004 och 2010, från 53 till 70 procent. Resultatet för 2012 var i stort sett på samma nivå som för 2010, d.v.s. 69 procent⁷. De externa mätningarna visar också genomgående att medborgare och företag hade högre förtroende för Skatteverket än för myndigheter i allmänhet.

Tabell Skatteverkets attitydundersökningar av förtroende

Jag har förtroende för Skatteverkets sätt att sköta sin uppgift (andelar i procent)	Medborgare			Företag		
	2010	2011	2012	2010	2011	2012
Instämmer (4+5)	66	62	64	62	68	67
Varken eller (3)	24	27	26	27	23	23
Instämmer ej (1+2)	8	8	10	8	7	7
Ingen uppfattning	3	2	1	2	1	3
Medelvärde	3,85	3,82	3,81	3,75	3,90	3,84

Källa: Skatteverkets årliga attitydundersökningar

Så följer vi upp kvalitet och enhetlighet i verksamheten

Enhetlighet, genom en rättvis och korrekt handläggning av medborgares och företags ärenden är en förutsättning för att Skatteverket ska kunna behålla sitt höga förtroende. Det är även andra aspekter av kvaliteten, såsom förmågan att identifiera och åtgärda brister i verksamheten. Kvalitet och enhetlighet bedöms utifrån både egna undersökningar och den externa genomlysning av Skatteverkets beslut som sker när ärenden överprövas av domstol. En annan aspekt av kvaliteten, som bedöms separat nedan, är hur medborgare och företag upplever att de blir bemötta.

Enhetlighet genom ett enhetligt internt arbets sätt med kvalitetsfrågorna

Skatteverkets interna riskhantering är ett instrument för att identifiera, åtgärda och följa upp brister i verksamheten. Riskerna för att styrningen

av verksamheten brister eller inte tillämpas analyseras och åtgärdas. Med utgångspunkt i genomgången intygar högre chefer årligen huruvida den interna styrningen och kontrollen inom deras ansvarsområden är betryggande eller inte. Samtliga chefer har redovisat underlag som motsvarar Skatteverkets krav på hur riskhanteringen ska genomföras. Strukturen för löpande uppföljning och förbättring av kvaliteten i verksamheten tillämpas alltså i hela organisationen.

Intern uppföljning av kvaliteten visade att förbättringsområden finns

De områden där risken är särskilt hög för att brister i kvalitet och enhetlighet i handläggningen uppstår genom att styrningen inte följs, väljs ut för fördjupad uppföljning. Under 2012 följdes den rättsliga kvaliteten upp särskilt inom områdena beslut om frivillig skattskyldighet vid utyrning av verksamhetslokaler, negativ justerad anskaffningsutgift/förlust i aktiebolag som äger handelsbolag, uppskov vid försäljning av privatbostad samt skuldsanering. Inom områdena skuldsanering och uppskov vid försäljning av privatbostad var den rättsliga kvaliteten tillräckligt bra, medan den måste förbättras inom områdena frivillig skattskyldighet och negativt justerad anskaffningsutgift. De allvarligaste bristerna bestod i att vissa ärenden inte hade utretts tillräckligt eller i att åtgärder inte hade blivit utförda, vilket kan leda till felaktiga beslut. Förbättringsåtgärder har tagits fram för att öka kvaliteten inom respektive område och bland annat säkerställa att rätt utredningar genomförs och fullföljs tillräckligt bra.

Uppföljning av övrig fastställd styrning rapporteras inom följande områden: taxering – konsekvensändringar, särskilda undersökningar vid skattebrottsenheterna, folkbokföring (Folke), företagsbesök, servicekontor, servicehandläggares behörigheter, hantering av databaser, preliminärdebitering av skatter och hantering av jämkningar – inom A-skatten. Som ett resultat av lämnade rapporter har förbättringsåtgärder identifierats och ett antal åtgärdsplaner tagits fram, exempelvis för ”servicehandläggare”, ”anstånd inkomsttaxering”, ”hantering av jämkningar” och ”särskilda undersökningar vid SBE”.

En kvalitetsuppföljning genomfördes också inom arkivering, kassaregister, flyttningsärenden och tilldelning av samordningsnummer. Uppföljningen visade att kvaliteten måste förbättras inom tilldelning av samordningsnummer och återkallelse av

⁵ http://medicakademien.welcom.se/pdf/fortroendebarmetern_2012.pdf
Förändring är inte statistiskt säkerställd

⁶ http://www.tns-sifo.se/media/412276/anseendem_tning_2012.pdf

⁷ http://www.tns-sifo.se/media/412276/anseendem_tning_2012.pdf - siffrorna i texten är framtagna från diagrammet på sida 4.

restföring. Några andra områden som behövde förbättras var leverantörssamverkan och tillämpningen av interna rutiner för representation.

En brist som konstaterades redan tidigare år var den interna tillämpningen av riktlinjer för hur pensionsgrundande inkomst, PGI, skulle beräknas. Under 2012 vidtogs flera kvalitetshöjande åtgärder. Bedömningen var dock att ytterligare åtgärder krävdes.

Enhetlighet genom tydliga, lättillgängliga och korrekta rättsliga ställningstaganden

En aspekt av rättssäkerheten och för att skapa förutsättningar för enhetlighet är att medborgare och företag i hög utsträckning ska kunna förutse hur Skatteverket bedömer en transaktion eller rättslig fråga. Av rättssäkerhetsskäl samt för att göra det lätt att göra rätt publicerar Skatteverket rättsliga ställningstaganden på Skatteverket.se. Från 2004 är över 1 300 ställningstaganden publicerade. Inom Skatteverket pågick under 2012 ett utvecklingsarbete med att digitalisera den rättsliga informationen och göra den tillgänglig i mer strukturerad form på vår webbplats. Syftet med utvecklingen är att Skatteverket ska möta verksamhetens och omvärldens krav på tillgänglighet och service, så att informationen ständigt är tillgänglig, uppdaterad och enkel att hitta. Utvecklingsinsatsen kommer att fortsätta under flera år.

För förtroende och rättssäkerhet är det viktigt att Skatteverkets rättsliga bedömningar är korrekta. I en del fall innebär överprövningen i domstol att nödvändig vägledning ges i frågor där rättsläget är oklart. Däremot vore det ett tecken på bristande kvalitet i våra beslut om domstolarna ändrade en hög andel beslut där rättsläget var känt. Några sådana tecken finns dock inte. Tvärtom ligger andelen beslut som ändras av förvaltningsrätten på en stabil och rimlig nivå.

Tabell Ändring i domstol

Domstolsrapporter	2010	2011	2012
Total andel ändrade ärenden	17%	17%	17%

Källa: Domstolsverket

Under 2012 inledde Skatteverket ett arbete för att utreda om det finns behov av att se över verkets processverksamhet i domstolarna. Syftet med uppdraget är att uppnå en mer enhetlig processföring och att det rättsliga stödet ska motsvara verksamhetens behov så att Skatteverket driver rätt processer.

Skatteverket bedömer att kvaliteten i verksamheten är tillfredsställande

Den interna uppföljningen visar att strukturen för att säkra och utveckla kvaliteten i verksamheten tillämpas. Den fördjupade uppföljningen av områden där risken för kvalitetsbrister bedöms som särskilt stor leder till att förbättringar görs där allvarliga problem skulle kunna uppstå. Bristerna är inte heller av den omfattningen att de får en allvarlig negativ effekt på kvaliteten i produktionen. Även utifrån ett externt perspektiv är kvaliteten tillfredsställande. Rättsliga ställningstaganden publiceras löpande, och statistik från domstolarna visar att Skatteverkets bedömningar håller.

Fokus på bemötandet i hela organisationen

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

Mätningar av upplevelsen av bemötandet – generellt

Skatteverket genomför årliga attitydundersökningar⁸, där påståendet ”bemötandet från Skatteverkets tjänstemän är bra” ingår. År 2012 instämde 67 procent av medborgarna och 74 procent av företagen i påståendet, medan 7 procent av medborgarna och 4 procent av företagen inte instämde. Detta var genomgående något lägre siffrorna än 2011, se tabell. Förändringarna följdes av fler som svarade ”varken eller” och ”ingen uppfattning”. Inga av förändringarna var emellertid statistiskt signifikanta.

⁸ För mer info se avsnitt 1.1 ”Upplysningar om resultatredovisningen” och 16 ”Statistiksammanställning”

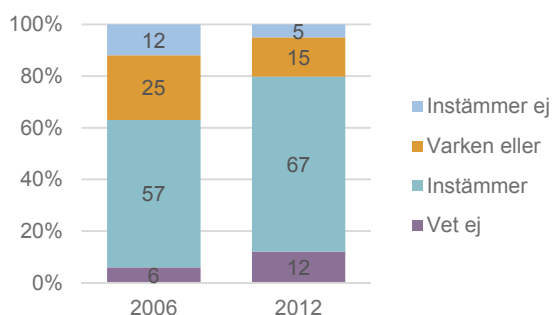
Tabell: Skatteverkets årliga attitydundersökningar – bemötande

Bemötandet från Skatteverkets tjänstemän är bra (andelar i procent)	Medborgare			Företag		
	2010	2011	2012	2010	2011	2012
Instämmer (4+5)	69	71	67	69	79	74
Varken eller (3)	16	14	18	21	15	18
Instämmer ej (1+2)	8	8	7	7	5	4
Ingen uppfattning	8	6	8	4	1	3
Medelvärde	4,05	4,02	4,01	3,91	4,17	4,07

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

Enligt en undersökning som genomfördes av Svenskt kvalitetsindex (SKI)⁹ hör Skatteverket till de myndigheter som får bäst betyg av medborgare och företag när det gäller kundnöjdhet. De som bedömt Skatteverket har under de senaste 12 månaderna haft direktkontakt eller på annat sätt egen erfarenhet av oss. Andelen nöjda var i stort sett samma under 2012 som under 2011.

I den brukarundersökning¹⁰ som Skatteverket genomförde 2012 fick de tillfrågade kommentera påståenden om tjänstemännens attityder. Då instämde 69 procent i påståendet att man möts av en medarbetare vid Skatteverket som har ett öppet, empatiskt och lösningsorienterat sätt med en attityd som grundas på uppfattningen att alla vill göra rätt för sig. Det är en ökning med 10 procentenheter jämfört med undersökningen 2006.



Bas: Haft personlig kontakt med Skatteverket under de senaste 12 månaderna (telefon, brev, e-post eller personligt besök)

Olika aktiviteter för ett ännu bättre bemötande

Under 2010 tog Skatteverket fram en intern utbildning i bemötande. Den vände sig till all personal. Utbildningen påbörjades under 2010 och fortsatte under 2011 och 2012. I utbildningen användes resultat från medborgarundersökningar. Mycket handlade om vår förmåga att lyssna. Den interna

dialogen är viktig när det gäller just bemötande, eftersom det ofta handlar om att förstå en person i hans eller hennes situation utan att ha förutfattade meningar. Skatteverket har även hållit temadagar med fokus på bemötande på flera ställen inom organisationen, med föredragshållare och efterföljande diskussion.

Tio vägledande principer för kundmötet har tagits fram och beslutats under 2012. Det handlar bl.a. om att förstå medborgare och företags behov, lösa hela situationen och be om ursäkt när något blivit fel. Syftet är att dessa principer ska vara till stöd i framtida utveckling och möten med allmänheten i olika situationer.

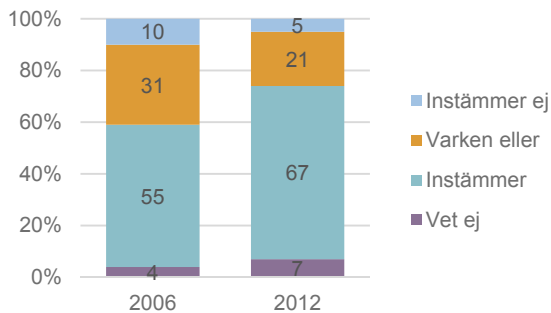
Ett bra språk och en tydlig kommunikation underlättar för medborgare och företag. För att bli bättre i den skriftliga kommunikationen har Skatteverket under 2012 fortsatt arbetet med att förbättra språket i våra meddelanden, förfrågningar och beslut. Ett sextiotal skribenter har också arbetat under hösten 2012 med att anpassa rättsliga texter för webben och samtidigt göra dem mer lättillgängliga, så att de följer Skatteverkets riktlinje för språk. Målet är att kunna lansera de första delarna i augusti 2013.

I den brukarundersökning som Skatteverket genomförde 2012 tog intervjupersonerna ställning till påståendet att Skatteverket är bra på att informera. Motsvarande påstående fanns även i undersökningen 2006.

Resultaten från 2012 års undersökning visade en positiv utveckling i förhållande till 2006 års undersökning. Andelen som inte instämde i påståendet att Skatteverket är bra på att informera minskade från 10 procent till 5 procent. Samtidigt ökade andelen som instämde i samma påstående med 12 procentenheter, till 67 procent.

⁹ http://www.kvalitetsindex.se/images/stories/Rapporter/Public_sector/ski_press_samhll_12.pdf

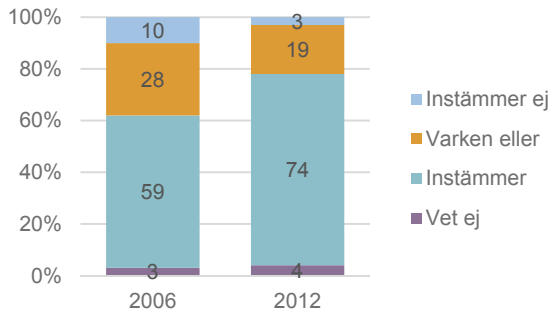
¹⁰ Rapport 2013:1, Medborgarnas synpunkter på Skatteverkets sätt att arbeta "Brukarundersökningen"



Bas: En "brukare" är någon som har haft kontakt med Skatteverket under de senaste 12 månaderna (via webbplats, telefon, brev, e-post eller personligt besök) eller tagit del av broschyrer eller blanketter.

En del av Skatteverkets informationsverksamhet är broschyrer och blanketter. Därför fanns det även en fråga om detta. Frågan ställdes till dem som angav att de använde Dags att deklarerera eller hade tagit del av andra broschyrer eller blanketter.

Mellan år 2006 och år 2012 ökade andelen som instämde i påståendet att Skatteverkets broschyrer och blanketter var bra, från 59 till 74 procent. I 2012 års undersökning var det endast 3 procent som inte instämde i påståendet.



Bas: Tagit del av broschyrer eller blanketter under de senaste 12 månaderna

Servicekontor

Skatteverket har servicekontor för att samarbeta om tjänster med Försäkringskassan och Pensionsmyndigheten. I slutet av 2012 fanns 115 gemensamma servicekontor, och verksamheten omfattade ca 500 årsarbetskrafter. Servicen omfattade skatte-, försäkrings- och pensionsärenden. Antalet besök på servicekontoren ökade till 4,4 miljoner 2012 jämfört med 3,1 miljoner 2011.

Kvaliteten på servicekontoren mättes genom att besökarna tillfrågades om de ansåg att de hade fått ett bra bemötande, svar inom rimlig tid och den hjälp de behövde. För åren 2010, 2011 och 2012 visade mätningarna att besökarna var mycket nöjda med servicen, se tabell.

Tabell: Kvalitet vid besök på servicekontoren

Anser sig fått	2010	2011	2012
Bra bemötande	96%	96%	95%
Svar inom rimlig tid	83%	88%	87%
Den hjälp de behövde	92%	94%	93%

Målsättningen för 2012 var att minst 90 procent av de som besökte servicekontoren ansåg att de hade fått ett bra bemötande, svar inom rimlig tid och den hjälp de behövde.

Källa: Enkätundersökning genomförd av Demoskop

Med kriterierna ovan till grund bedömer vi att resultatet för servicekontoren är bra. Periodvis har dock kötiderna varit för långa på de större servicekontoren. Detta har Skatteverket hanterat genom att öka bemanningen vid besöksstoppar som är kända i förväg, t.ex. vid deklaraionsinlämningen.

Skatteupplysningen

Skatteupplysningen svarar på allmänna frågor via telefon och e-post. Antalet besvarade samtal har i stort sett varit oförändrat under de senaste åren. Under 2010 besvarades 4,5 miljoner samtal, år 2011 besvarades 4,4 miljoner samtal och 2012 besvarades 4,4 miljoner. Antalet e-postfrågor vi får har ökat, från 320 000 frågor år 2010 till 360 000 frågor år 2011 till 382 000 år 2012.

De enkätundersökningar som genomförts av Skatteupplysningens service visar tillfredsställande värden med mycket goda resultat för bemötandet 2012. Enkäterna gällde telefoni och e-post vid sex tillfällen under året.

Tabell: Kvalitet vid kontakt med Skatteupplysningen per telefon

Anser sig fått	2010	2011	2012
Bra bemötande	80%	97%	97%
Svar inom rimlig tid	69%	85%	86%
Den hjälp de behövde	70%	88%	88%

Målsättningen för 2012 var att minst 90 procent av dem som kontaktar Skatteupplysningen per telefon skulle anse att de fått ett bra bemötande, svar inom rimlig tid och den hjälp de behövde.

Källa: Mätning genomförd under sex perioder under året i form av slumpvis återuppringning efter samtal

Tabell: Kvalitet vid kontakt med Skatteupplysningen per e-post

Anser sig fått	2010	2011	2012
Bra bemötande	94%	97%	97%
Svar inom rimlig tid	93%	91%	93%
Den hjälp de behövde	80%	84%	86%

Målsättningen för 2012 var att minst 90 procent av dem som kontaktar Skatteupplysningen per e-post anser att de fått ett bra bemötande, svar inom rimlig tid och den hjälp de behövde.

Källa: En webbenkät under sex perioder under året till slumpvist utvalda som kontaktat Skatteverket via e-post

Skatteupplysningen påbörjade under 2012 införandet av ”Fritt tal”, för att det skulle bli enklare för medborgare och företag att komma i kontakt med rätt kompetens utifrån den fråga som ställdes. Skatteupplysningen utvecklade och införde även ett kontakthanteringssystem för att få ett tillförlitligt underlag till fortsatt utveckling av e-tjänster m.m. Underlaget kommer att visa den faktiska efterfrågan som medborgare och företag har på Skatteverkets tjänster.

God e-service till medborgare och företag genom förbättrad e-väg

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

Att öka användningen av e-tjänsterna är viktigt. Det gör Skatteverket dels vid det personliga mötet med medborgare och företag, dels genom förbättrad information på webbplatsen. Webbplatsen är en viktig marknadsföringskanal, och under 2012 har fokus på e-tjänsterna ökat bland annat genom en webbfilm som riktar sig till nyföretagare som introduceras för våra e-tjänster.

Som ett led i Skatteverkets förebyggande arbete genomfördes under mars–april 2012 en riktad ”ringinsats” till privatpersoner. Syftet med insatsen var att informera om dels möjligheter att deklarerat elektroniskt, dels andra viktiga frågor och nyheter inför deklara-tionsinlämningen, så att fler deklara-tioner skulle bli rätt från början.

Användningen av Skatteverkets e-tjänster för privatpersoner och företag ökar stadigt. Det visar ökningen av antalet inloggningar (legitimeringar) och underskrifter med e-legitimation till Skatteverkets e-tjänster. Ökningen märks framför allt i två e-tjänster, den som privatpersoner använder för

sin inkomstdeklaration och den som företag använder för att redovisa moms och arbetsgivaravgifter (skattedeklaration).

Från och med oktober 2012 kan man lämna in en preliminär inkomstdeklaration elektroniskt. Tjänsten gör det enklare att ändra debiteringen och snabbt få ett beslut. Tjänsten vänder sig till enskilda näringsidkare, delägare i handelsbolag eller kommanditbolag, juridiska personer och andra som vill ändra sin debiterade preliminärskatt. Under de två första månader som e-tjänsten varit öppen har 12 procent av de inkomna preliminära inkomstdeklarationerna lämnats elektroniskt.

Från 2012 är det möjligt att använda mobil e-legitimation för inloggning till den mobila applikationen (appen) för privatpersoners inkomstdeklaration. Genom appen går det även att få tillgång till skattekontouppgifter och uppgifter om rot och rut (köparintyg). Från 2012 får enskilda näringsidkare, som har lämnat inkomstdeklarationen elektroniskt och anmält bankkonto, pengarna tillbaka redan till midsommar. En annan nyhet är möjligheten för deklara-tionsombud att deklarerat för dem de är registrerade som ombud för. Knappt 17 000 inkomstdeklarationer har lämnats genom ombud.

Förberedelser för en fortsatt utveckling av e-förvaltningen

Skatteverket fortsatte under 2012 att förvalta och utveckla den tekniska infrastrukturen. Detta för att kunna möta nuvarande och framtida behov som medborgare och företaget har på e-tjänster.

Tabell Antal e-tjänster, inloggningar och underskrifter med e-legitimation

	2009	2010	2011	2012
Antal e-tjänster ¹¹	22	27	27	38 ¹²
Totalt antal inloggningar med e-legitimation (legitimeringar)	9 713 699	12 955 067	15 440 002	15 752 109
Totalt antal underskrifter med e-legitimation	3 690 134	8 233 535	19 030 148	11 804 712

¹¹ Exklusive myndighetstjänster (till exempel barns födelse och företagsuppgifter).

¹² Jämfört med tidigare år har tillägg gjorts för e-tjänster som Statens personadressregister, Spar, tillhandahåller för sina kunder: Urvalssimulering, Hämta/lämna fil och Personsök. Vidare har fem stycken självbetjäningstjänster som inte kräver e-legitimation för inloggning lagts till.

Följande åtgärder har utförts:

- Infrastrukturen för befintlig e-legitimation är nu anpassad för framtida behov, genom att den möjliggör en smidig övergång till Svensk e-legitimation. Svensk e-legitimation är en samordnad standard som e-legitimationsnämnden planerar att implementera under 2013. E-legitimation används vid behörighetskontroller för inloggning och signering till Skatteverkets e-tjänster.
- Skatteverket är nu klart för att kunna hantera den nya versionen av IP-adresser (IP version 6), som tekniskt används för åtkomst till våra e-tjänster.
- Under 2012 fortsatte arbetet med att bygga upp en standardiserad och mer automatiserad teknisk IT-miljö. Uppdraget planeras fortgå till 2015.
- Riktlinjer togs fram för att under 2013 utveckla Skatteverkets e-tjänster så att de skulle fungera i både telefoner, datorer och surfplattor.

Den fortsatt höga tillgången till Skatteverkets e-tjänster bidrog till att underlätta för medborgare, företag och Skatteverksanställda i deras användning av den interna och den externa e-vägen.

Tabell Tillgången till Skatteverkets applikationer

	2010	2011	2012
Andel uppnådd tillgänglighet	98,3%	99,2%	99,3%

Källa: IT-pärllan (2010, 2011), Service manager 9 (2012)

En öppen och samverkande e-förvaltning – Skatteverket ska bredda e-vägen för att underlätta för medborgare, företag och oss själva

Skatteverket arbetar med e-förvaltningsfrågor utifrån fyra perspektiv: god e-service till medborgare och företag, öppenhet och integritet, effektivitet som myndighet och samverkan med andra.

Ett exempel är att Skatteverket för att minska och förenkla uppgiftslämnandet från företag arbetar tillsammans med SCB och Bolagsverket med vilka grundläggande företagsuppgifter som behöver inhämtas och av vem. Under 2012 genomfördes även en förstudie med anledning av lagen om vidareutnyttjande av handlingar från den offentliga förvaltningen (SFS 2010:566). Ett annat exempel på förenkling var att Skatteverket under hösten ledde projektet Öppna upp företagsdata. Partner i det projektet var både myndigheter och privata aktörer i både Norge och Sverige. Pilotförsök

gjordes för att presentera grundläggande uppgifter från företag i en form som skulle kunna vara både öppen (kostnadsfri) och länkad (uppgifter hämtas från flera olika myndigheter och är alltid färsk). En rapport över nyttor med öppna och länkade data togs också fram.

Enligt förordningen (2003:770) om statliga myndigheters elektroniska informationsutbyte skulle Skatteverket utveckla en myndighetsgemensam infrastruktur för elektronisk kommunikation mellan myndigheter och privatpersoner och företag, med namnet Mina meddelanden. Under 2012 skickades de första säkra meddelandena ut. Arbetet fortsätter nu med att öka anslutningstakten för nya meddelanden och nya brevådeoperatörer samt för att utreda och utveckla lösningen med dubbelriktad kommunikation.

Skatteverket deltar tillsammans med myndigheterna inom rättsväsendet i ett regeringsuppdrag för att förbättra informationsutbytet i brottmålsprocessen, rättsväsendets informationsförsörjning (RIF).

Arbetet syftar till ett helt elektroniskt informationsflöde från brottsanmälan till dess att domen har vunnit laga kraft. För Skatteverkets del innebär det förenklat att vi ska gå från pappershantering till ett elektroniskt flöde när det gäller verkets brottsanmälningar och brottsutredningar. Under 2012 utvecklade vi och driftsatte en första version av IT-stöd för anmälan och utredning av brott. IT-stödet överför information till Åklagarmyndigheten och Ekobrottsmyndigheten på ett säkert sätt.

Informationen återanvänds sedan av övriga myndigheter i brottmålsprocessen, och på så sätt ökar kvaliteten och antalet registreringar av information minimeras. Arbetet med att utveckla informationsutbytet inom RIF kommer att fortsätta under 2013–2015.

Till och med år 2014 har Skatteverket på regeringens uppdrag ansvaret att utveckla den statliga e-förvaltningen inom området privatpersoner. Uppdraget innebär att genom en samverkande e-förvaltning underlätta vardagen för privatpersoner. Innovationsrådet, Försäkringskassan, SCB och Skatteverket samverkade i en kartläggning av vilka livshändelser som skapade komplexa kontakter mellan privatpersoner och det offentliga. Syftet var att få bättre kunskap om när privatpersoner upplevde att det var svårt att vara i kontakt med offentliga sektorn.

Målet var att skapa förutsättningar för att förenkla privatpersoners vardag i kontakten med det offentliga. Sju processområden identifierades: familj, efterlevande, till arbete, studerande, nyanlända, boende och pensionärer. Skatteverket valde att fördjupa analysen av efterlevandeprocessen och skapade kring detta en samverkan mellan privatpersoner och andra myndigheter. Ett annat fördjupningsområde var att analysera barnfamiljers behov, vilket genomfördes tillsammans med Försäkringskassan och Sveriges kommuner och landsting, SKL. Under hösten påbörjades även ett samarbete med Migrationsverket om nyanlända.

Under 2012 påbörjades projektet ELSIE (elektronisk tjänst för leverans av standardiserad information till extern part) där en elektronisk informationstjänst för socialnämnderna skulle tas fram. Projektet skulle även skapa förutsättningar för en standardiserad informationstjänst som kunde nyttjas för kommande informationstjänster. När man skapar en standardiserad tjänst minskar utvecklings- och förvaltningskostnaden för kommande elektroniska informationstjänster. Tjänsten till socialnämnderna beräknas vara klar i maj 2013.

Verksamheten inom myndighetssamarbetet Starta och driva företag har fortsatt. Under 2012 inleddes en ökad satsning inom faser driva företag. En behovsanalys utifrån företagarnas perspektiv togs fram, och nya koncept började utvecklas. Under 2012 genomförde vi 30 starta företag-dagar, som fick mycket gott betyg. I syfte att förbättra företagarsajten Verksamt utförde vi ett omfattande arbete för att förbättra användarupplevelsen utifrån de synpunkter som kom in via Verksamts synpunktskanal "tyck till om sajten".

3.3.3 Skatteverkets register är korrekta

Registerkvalitet

Det saknas för närvarande övergripande indikatorer för registerkvaliteten. Däremot följs registerkvaliteten upp inom berörda verksamhetsområden, främst beskattning, folkbokföring och fastighet. Personnummer och folkbokföringsuppgifter används i alla delar av samhället. En väl fungerande och transparent registrering av personer bosatta i Sverige är en av grundförutsättningarna för ett välfärdsamhälle med omfattande transfereringar. En intern analys av folkbokföringen visar att folkbokföringsregistret överlag är av god kvalitet.

Bedömningen bygger på både Skatteverkets egna analyser och bedömningar som görs av SCB.

Analysen visar att konsekvenserna av fel i registren kan delas upp i två delar. Indirekta som påverkar förtroendet för samhällets institutioner på sikt och direkta, i form av felaktiga utbetalningar från välfärdssystemen. Analysen visar också att felaktig folkbokföring har ekonomiska konsekvenser främst inom fyra olika områden av socialförsäkringen. Konsekvenser för planering på samhällsnivå uppstår främst när felet är vanliga inom ett begränsat område. I andra sammanhang kan felet leda till svårigheter att fullgöra åtaganden eller verkställa beslut, vilket kan leda till förluster för både den enskilda och samhället. Felaktigheter kan primärt uppstå vid flyttningar inom landet och genom s.k. övertäckning. Den senare formen av fel gäller personer som är folkbokförda men inte bosatta här, genom att de utvandrat utan rapportering eller registrering.

Övertäckningen är ett allvarligare problem än fel som gäller flyttningar inom landet, som oftast är mer temporära. Övertäckningen beräknades i analysen uppgå till mellan 66 000 och 83 000 personer. I absoluta tal är det många som är felaktigt folkbokförda. Andelen felaktigt folkbokförda av befolkningen som helhet är däremot mycket liten.

Under 2012 genomfördes ett antal registervårdande aktiviteter inom beskattningen, flera av dem inom en samordnad registervårdsinsats i Lycksele och Vetlanda. Arbetet gick helt enligt plan. Som exempel på resultat kan nämnas pågående aktiviteter som syftade till att gå igenom och rätta i olika liggare och att föra in uppdaterade uppgifter i våra register. Detta gjorde att korrekt information fanns tillgänglig på ett enkelt sätt och att det blev lättare att göra rätt från början. Ett annat resultat var att skönsbeskattningarna minskade. Skönsbeskattningar beror delvis på att många företag inte vet att de måste avregistrera sig om de inte längre bedriver näringsverksamhet. Genom registervård blir företagen avregistrerade och behöver inte längre lämna någon skattedeklaration. En annan del av registerarbetet har varit uppdateringen av momsregistret, med anledning av den nya skatteförarandelagen, SFL. Inom fastighetstaxeringen är registerkvaliteten av avgörande betydelse. Under året har kvalitetssäkringen av fastighetsregistret genomförts inför den allmänna fastighetstaxeringen 2013, AFT.

4 Beskattning

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

Mål i regleringsbrev

Skatter och avgifter ska fastställas så att skillnaden mellan de fastställda och de teoretiskt riktiga beloppen (skattefelet) blir så liten som möjligt. Skillnaden mellan fastställda belopp och betalda belopp (uppbördsförlusterna) ska minimeras.

Åtterrapporing: Skatteverket ska beskriva de åtgärder som vidtagits för att minska skattefelet och uppbördsförlusterna. En bedömning av i vilken grad skattefelet förändrats. Uppbördsförlusternas utveckling ska beskrivas.

4.1 Prestationer inom beskattning

Tabell: Prestationer beskattning

Prestationer (antal)	2010	2011	2012
Slutskattebesked	7 973 189	8 083 116	8 181 136
Grundbeslut arbetsgivaravgifter	4 217 208	4 421 627	4 573 746
Grundbeslut moms	3 577 840	3 769 339	3 902 169
Kostnader (tkr)	5 823 943	6 046 267	6 346 016
Övriga intäkter (tkr)	628 082	607 137	630 175
Styckkostnad (kr)			
Kostnad per privatperson ¹³	136	117	118
Kostnad per företag/företagare ¹⁴	3 479	3 641	3 708

Källa: Gin-skatt, Agresso

De slutprestationer som används inom beskattningsområdet är ”slutskattebesked inom inkomstbeskattningen” och ”grundbeslut om moms och arbetsgivaravgifter”. Av mättekniska skäl använder vi antalet grundregistrerade inkomstdeklarationer och skönsbeskattningar för inkomstskatt som mått på antalet slutskattebesked. Likaså använder vi antalet grundregistrerade moms- och arbetsgivarredovisningar när vi beräknar prestationen grundbeslut.

Det styckkostnadsmått som används för att bedöma utvecklingen av volymer och kostnader för prestationerna är kostnad per privatperson respektive per företag/företagare. De valda måtten används eftersom det ger en korrektare bild av kostnadsutvecklingen än styckkostnaden för varje enskild prestation. Orsaken är att Skatteverkets

aktiviteter – i form av kontroll, information med mera – inte sker uppdelat på varje prestation utan är anpassade utifrån det samlade förutsättningarna för varje privatperson eller företag.

Under 2012 hanterade Skatteverket drygt 16,7 miljoner deklarationer. Av dessa var 7,5 miljoner inkomstdeklarationer för privatpersoner, 0,6 miljoner inkomstdeklarationer för företag och 8,5 miljoner grundregistrerade moms- och arbetsgivarredovisningar.

För beskattningsverksamheten var kostnaden 6,3 miljarder. Att kostnaden ökat sedan 2010 förklaras av att verksamheten fått ökade resurser genom nyanställningar både 2011 och 2012.

Kostnaden per slutskattebesked för privatpersoner var 118 kronor, vilket är på samma nivå som 2011 och lägre än 2010. Elektronisk hantering har bidragit till en effektivare hantering i vår verksamhet. Under såväl 2011 som 2012 deklarerade fler privatpersoner elektroniskt, vilket bidrog till att styckkostnaden minskade jämfört med 2010.

Kostnaden för att hantera ett företag var 3 708 kronor, vilket var en ökning jämfört med 2010 och 2011. Kostnadsökningen kan förklaras av att resurser tillförts företagsområdet som ett led i vår strategi att fokusera på områden med hög risk för till exempel skatteundandragande.

Den ökade styckkostnaden kräver fördjupad analys, men en ytterligare förklaring är att vi har arbetat förebyggande med att skapa förutsättningar för att minska den löpande ärendehantering under kommande år. I Skatteverkets inriktning är förstås att minska nedlagd tid för ärendehantering avgörande för om tillräckliga resurser kommer att

¹³ Beräknas som kostnad för beskattning av privatpersoner delat med summa av antalet deklarationer INK1 och antalet skönsbeskattningar inom inkomstskatt.

¹⁴ Beräknas som kostnad för beskattning av företagare delat med antal inkomstdeklarationer företag (INK2, INK3 samt näringsbilagorna enskild näringsverksamhet [NE] och handelsbolag [N3A])

kunna sättas in på områden med stor påverkan på att minimera skattefelet.

4.2 Skatteverkets åtgärder med bäring på skattefelsmålet

I det följande avsnittet lämnas en samlad bild av de åtgärder som gjorts under 2012 med särskilt fokus på att minimera skattefelet, både i form av mer långsiktigt inriktade investeringsinsatser och i form av årliga insatser.

Skatteverket bedrev under 2012 ett tiotal utvecklingsinsatser, exempelvis utveckling av nytt tips-hanteringsstöd (TASS), utveckling av regelmotorn som ger möjlighet ställa frågor om skatteregler interaktivt på vår webbplats samt en insats avseende utökade kontrolluppgifter på värdepapper, i syfte att bygga och vidareutveckla lösningar som dels skulle underlätta för skattebetalarna att göra rätt, dels öka den upplevda upptäcktsrisken genom utveckling och effektivisering av kontrollverksamheten. Inom det rättsliga området bedrevs arbete med ett tiotal regeländringar, som syftade till att minska felutrymmet, öka den upplevda upptäcktsrisken och underlätta för skattebetalarna att göra rätt. Genom insatserna mot skatteupplägg bidrog Skatteverket till att tydliggöra oklarheter i lagstiftningen och motverka arrangemang som stred mot den, vilket också stödde verkets inriktning ”rätt från början”. I förebyggande syfte lades resurser också på att bygga och utveckla långsiktigt samarbete med omgivande aktörer, både nationellt och internationellt. Slutligen genomfördes särskilda insatser i syfte att samla och skapa ny kompetens, utveckla metoder och sprida och utbyta erfarenheter inom framför allt kontrollverksamheten.

De årliga insatserna med tydligt fokus på att minimera skattefelet var särskilt framträdande inom riksplanen. Planeringen och utformningen av insatserna baserades bl.a. på ett omfattande riskanalysarbete. Även det systematiska arbete som bedrevs för att få fram ett träffsäkert urval för granskning och kontroll i flera av insatserna baserades på riskanalyser. Ett antal insatser inom riksplanen, exempelvis utlandstransaktioner, angrepp mot utbetalningssystemen samt kontant-handelsinsatsen, bedöms ha ett särskilt fokus på att minimera skattefelet. Dessa insatser bestod så gott som helt av olika former av kontrollåtgärder, men en mindre del av resurserna avsattes till vägledning och attitydpåverkan. Den direkta effekten av kontrollverksamheten var att skattefelet minskade genom de omprövningar som kontrollen gav upp-

hov till. Därutöver bedömdes kontrollverksamheten, tillsammans med olika kommunikativa insatser, ha bidragit till skattefelsmålet, både genom att öka den upplevda upptäcktsrisken och genom att höja medborgarnas motivation att göra rätt. De attitydpåverkande aktiviteter som utfördes inom presstjänsten och på andra håll utgjorde också en del av de årliga insatserna med tydlig inriktning på att minimera skattefelet.

Verksamheten inom Skatteupplysningen och servicekontoren utgjorde också en central del av de årliga insatser som på ett tydligt sätt bidrog till att minimera skattefelet. Huvuddelen av verksamheten bestod av skattevägledning till medborgare och företag och bidrog därigenom till att öka skattebetalarnas förutsättningar att göra rätt.

För en samlad bedömning av verksamhetens betydelse för skattefelsmålet hänvisas till avsnitt 3. Där redovisas ett antal övergripande indikatorer som bedöms spegla de aspekter av skattefelets bestämningsfaktorer som Skatteverket har möjlighet att påverka.

4.3 Verksamhet inom beskattning

4.3.1 Löpande ärendehantering

För att kunna fastställa rätt skatt till en låg kostnad krävs en effektiv löpande ärendehantering. I löpande ärendehantering ingår bland annat de arbetsmoment som krävs för att ett ärende ska kunna hanteras i våra system utan utredning eller med endast enklare komplettering. Som löpande ärendehantering räknas också hantering av företagsregistrering, preliminärskatteärenden, skönsbeskattningar, rot- och rutärenden samt skattebetalares begäran om omprövning. I arbetsuppgiften ingår även enklare rättelser samt övergripande arbete med skattedeclarationer, kontrolluppgifter och inkomstdeklarationer. Antalet årsarbetskrafter för att hantera den löpande ärendehantering var 1 309 under 2012, vilket var 1,6 procent mer än under 2011.

Tabell: Nedlagd resurs inom löpande ärendehantering

	2010	2011	2012
Resurs (årsarbetskrafter) ¹⁵	1 301	1 289	1 309

Källa: Guppi

Skatteverkets inriktning är att tiden för löpande ärendehantering och enklare rättelser ska minska,

¹⁵ Uppgiften avser tid vid regionerna. Huvudkontoret ingår ej. Jämförelsevärden 2010 och 2011 har utförts med en ny beräkning.

så att vi kan lägga mer tid på förebyggande arbete och kontroll. Tiden för det förebyggande arbetet kan inte särskiljas, utan ingår som en del av den nedlagda tiden för löpande ärendehantering och kontroll. Under 2012 var vår strategi att arbeta mer förebyggande inom den löpande ärendehanteringen, vilket borde vara en bidragande orsak till att den nedlagda tiden ökade. Det förebyggande arbetet innebar att vi till exempel kontaktade skattebetalaren så att det skulle bli rätt från början. Ett exempel på en sådan åtgärd var kontakten som togs med företag med anledning av den del av skatteförfarande lagen som träder i kraft 1 januari 2013 om att moms inte längre ska redovisas i inkomstdeklarationen. Vi arbetade också för att förenkla uppgiftslämnandet genom att få fler att använda våra e-tjänster och genom att öka vår vägledning om skatteregler genom informationsinsatser.

Det totala antalet ärenden inom den löpande ärendehanteringen, exklusive rot- och rutärenden, minskade marginellt jämfört med 2011. Ärendevolymer har ökat inom vissa delar, till exempel fler rot- och rutärenden, företagsregistreringar och jämkningar. Inom andra delar har ärendevolymer minskat, till exempel antalet omprövningar inom inkomstskatt och arbetsgivaravgifter. Uppföljningen indikerar också att antalet enklare rättelser minskade inom inkomstbeskattning, moms och arbetsgivaravgifter.

Antalet skönsbeskattningar minskade inom moms och arbetsgivaravgifter

Vi har under ett antal år haft som mål att minska andelen skönsbeskattningar. För att uppnå målet har vi arbetat för att förebygga fel och minska behovet av kompletteringar. En metod var att vi via telefon påminde om att lämna skattedeclaration i stället för att skicka ut ett maskinellt skönsbeskattningsbeslut. I samband med samtalet försökte vi också ta reda på om företaget fortfarande bedrev näringsverksamhet eller om det skulle avregistreras. Arbetet med att minska andelen skönsbeskattningar inom området moms- och arbetsgivaravgifter var framgångsrikt under 2012. Inom inkomstbeskattningen var dock andelen skönsbeskattningar oförändrad.

Tabell: Andel skönsbeskattningar

	2010	2011	2012
Inkomstbeskattning	0,6%	0,6%	0,6%
Moms	0,9%	0,8%	0,6%
Arbetsgivaravgifter	0,6%	0,5%	0,4%

Målsättning för 2012 var att andelen skönsbeskattningar skulle vara högst

- 0,5 procent inom inkomstbeskattningsområdet
- 0,7 procent inom momsområdet
- 0,5 procent inom arbetsgivarområdet.

Källa: Guppi

Antalet företagsregistreringar ökade

Ett korrekt och uppdaterat företagsregister är viktigt och används i flera delar av vår verksamhet. Totalt handlades 285 484 ärenden inom företagsregistreringen under 2012, vilket var en ökning med cirka 2,5 procent jämfört med 2011. Antalet nyregistreringar till F-skatt minskade med cirka 8 000 ärenden. Vi hade fortsatt bra genomströmningstider, och vår ambition att 85 procent skulle vara klara inom tre veckor nåddes precis.

Tabell: Antalet företagsregistreringar

	2010	2011	2012
Företagsregistreringar	268 004	278 546	285 484

Källa: Guppi

Antalet omprövningar på skattebetalarens initiativ inom momsområdet ökade

Inflödet av omprövningar på skattebetalarens initiativ inom området inkomstskatt har varit relativt konstant i riket de senaste fem åren, med undantag för särskilda händelser 2011. Däremot har inflödet av omprövningar inom momsområdet ökat. Den huvudsakliga orsaken är att företagare i större utsträckning har kompletterat sin deklARATION i efterhand. Vi kan dock inte konstatera några systematiska omprövningar i skatteundandragande syfte, och därmed bedöms de skattemässiga riskerna inom omprövningsområdet som relativt små.

Tabell: Avslutade omprövningar på skattebetalarens initiativ

	2010	2011	2012
Inkomstskatt	94 715	116 361	106 845
Moms	191 727	205 118	215 652
Arbetsgivaravgifter	176 488 ¹⁶	153 905	151 678

Källa: Tina, Guppi

¹⁶ Det höga antalet 2010 beror på en dom i Regeringsrätten om återbetalning av särskild löneskatt

Genomströmningstiderna och balanserna för omprövningar på skattebetalarens initiativ inom inkomstbeskattning förbättrades under 2012 jämfört med 2011. Av avslutade ärenden var 56 procent klara inom en månad och 74 procent inom två månader. Vi lyckades alltså inte fullt ut med vår ambition att 60 procent skulle vara klara inom en månad och 80 procent inom två månader.

Fler obligatoriska omprövningar avslutades

I samband med att ett beslut överklagas till en förvaltningsrätt är Skatteverket skyldigt att ompröva ett tidigare fattat beslut, vilket kallas obligatorisk omprövning. Skatteverket avslutade 9 851 ärenden som gällde inkomstskatt, moms och arbetsgivare under 2012, vilket var 11 procent fler än 2011.

Tabell: Avslutade obligatoriska omprövningar

	2010	2011	2012
Obligatoriska omprövningar	9 267	8 859	9 851

Källa: Guppi

Genomströmningstiderna för obligatoriska omprövningar förbättrades något under 2012, men regionala skillnader fanns. Sammanlagt var 49 procent klara inom en månad och 80 procent inom tre månader. Vi nådde alltså inte ambitionen att 50 procent av de avslutade ärendena skulle vara klara inom en månad och 90 procent inom tre månader.

Antalet köp av tjänster med skattereduktion för rot och rut fortsatte att öka

Under 2012 fortsatte antalet inkomna ärenden som gällde skattereduktion för rot- och rutarbete att öka. Antalet rotärenden ökade med cirka åtta procent och antalet rutärenden med cirka 23 procent jämfört med 2011. Trots att ärendemängden ökade med så mycket har den nedlagda resursen för den löpande ärendehantering ökat med endast fem procent. Vi utvecklar kontinuerligt arbetssätt och systemstöd inom området för att öka produktiviteten.

Beloppet som betalades ut för rot ökade med drygt sju procent jämfört med 2011, och beloppet som betalats ut för rut ökade med 25 procent.

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

	2010	2011	2012	
Rot	Antal inkomna ärenden	1 503 578	1 570 915	1 695 193
	Utbetalt belopp (tkr)	13 663 043	13 371 106	14 333 187
Rut	Antal inkomna ärenden	1 191 373	1 572 739	1 946 693
	Utbetalt belopp (tkr)	1 385 050	1 739 346	2 178 945

Källa: Guppi

E-användningen ökade inom området, och fler utförare ansökte om utbetalning via vår e-tjänst. När utförarna använder e-tjänsten minskar antalet fel, vilket innebär mindre manuell hantering för Skatteverket och snabbare utbetalning. Under 2012 blev det också möjligt för privatpersoner att i Skatteverkets befintliga app eller via Mina meddelanden få information om hur mycket preliminär skattereduktion de utnyttjat.

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

	2010	2011	2012
Andel ansökningar	20%	30%	37%

Källa: Guppi

Riktlinjen är att det inte ska gå mer än tio dagar från det att utföraren skickar in ansökan på papper till att vi betalar ut pengarna på kontot, under förutsättning att ärendet är korrekt ifyllt. Om ansökan gjorts elektroniskt ska pengarna betalas ut inom fem dagar. Genomströmningstiden var under 2012 sex dagar för ansökningar på papper och fem dagar för ansökningar via e-tjänst.

4.3.2 Förebyggande arbete

Vi ska arbeta förebyggande i alla våra kontakter med medborgare och företag för att undvika framtida fel. Målet är att det ska vara lätt att göra rätt för såväl medborgare som företag. Vi ordnade därför under 2012 målgruppsanpassade informationsträffar, hade kontakt med många företag, samverkade med andra myndigheter och organisationer, utvecklade elektroniska tjänster, föreslog regelförenklingar, förbättrade kvaliteten i våra register och informerade i förebyggande syfte via vår webbplats och medierna.

Genom telefonsamtal arbetade vi aktivt med att få företagen att lämna elektronisk skattedeklaration, med att informera om vikten av att lämna deklARATIONEN I TID SAMT MED ATT FÖRHINDRA SKULDUPPBYGGNAD OCH RESTFÖRING OM ETT FÖRETAG INTE BETALAT I TID.

Genom att prioritera mötet med nya företag¹⁷ fick vi tidigt insikt om företagets behov, och vi skapade förutsättningar för att redovisningen skulle bli rätt från början. Mötet skedde i stor utsträckning via telefon, men även via besök och skriftliga kontakter.

Tabell: Kontaktade nya företag

		2010	2011	2012
Nya företag	Uppgift saknas	227 593	228 001	
Kontaktade företag	Uppgift saknas	51 785	63 569	
Andel	Uppgift saknas	23%	28%	

Målsättningen för 2012 var att 35 procent av de nya företagen skulle kontaktas
Källa: Gin-skatt

E-användning förenklade uppgiftslämnande för medborgare och företag

E-tjänsten underlättar för medborgarna och bidrar till en effektivare hantering i vår egen verksamhet. För att effekten ska realiseras fullt ut krävs dock att e-tjänsterna är interaktiva och att deklARATIONEN innehåller en stor andel förifyllda uppgifter.

Vi har under flera år haft som målsättning att förbättra våra e-tjänster och öka e-användningen. Under 2012 blev det möjligt att använda mobil e-legitimation för inloggning till den mobila applikationen för privatpersoners inkomstdeklaration. Cirka 180 000 personer använde appen för att deklarerar, och totalt lämnades närmare 4,9 miljoner deklARATIONER elektroniskt.

Tabell: Andel inkomstdeklARATIONER som lämnades elektroniskt

	2010	2011	2012
Andel privatpersoner utan näringsverksamhet	69%	72%	75%
Andel privatpersoner med näringsverksamhet	13%	15%	19%

Målsättningen för 2012 var att minst 80 procent av privatpersoner utan näringsverksamhet och 25 procent av privatpersoner med näringsverksamhet skulle lämna sina inkomstdeklARATIONER 1 elektroniskt.
Källa: Guppi

Andelen privatpersoner med näringsverksamhet som använder e-vägen ökade under 2012 jämfört med 2011. Under 2012 blev det möjligt även för denna grupp att få utbetalning av överskjutande skatt till midsommar, vilket en stor andel av de som hade överskjutande skatt utnyttjade. Totalt sett var dock e-användningen för enskilda näringsidkare låg. Även för privatpersoner utan näringsverksamhet ökade andelen, men vi nådde inte önskade nivåer.

Vi tog emot fler kontrolluppgifter under 2012, och antalet förifyllda deklARATIONER ökade. Det gjordes dock fler ändringar av förifyllda uppgifter och andelen förifyllda deklARATIONER som fastställdes utan ändring minskade. Detta är en indikator för att bedöma felutrymmet. Ett ökat felutrymme påverkar skattefelet i ofördelaktig riktning.

Företag kan även lämna sin skattedeklARATION elektroniskt. På så vis kan de minska sina kostnader och vi effektiviserar vår verksamhet. Under året blev det möjligt att både lämna skattedeklARATION och utföra andra åtgärder på Skatteverkets webbplats, via en och samma inloggning.

Tabell: Andel företag som lämnade skattedeklARATION elektroniskt

	2010	2011	2012
Andelen företag	52%	60%	67%

Målsättningen för 2012 var att minst 65 procent av företagen skulle lämna sin skattedeklARATION elektroniskt.

Källa: Guppi

Vi har även som mål att öka e-användningen vid företags nyregistreringar och ändringsanmälningar. Syftet är att underlätta för företagen och effektivisera verksamheten. Trots våra åtgärder nådde vi inte vår ambition för 2012, som var att 40 procent skulle nyregistrera sitt företag elektroniskt.

Tabell: Andel elektroniska nyregistreringar av företag

	2010	2011	2012
Andel nyregistreringar	23%	26%	28%

Målsättningen för 2012 var att 40 procent av nyregistreringarna av företag skulle göras elektroniskt

Källa: SkatteReg

Viktigt att betalningsperspektivet finns med vid kontakt med skattebetalarna

Betalningsperspektivet ska finnas med i alla ärenden inom beskattningsverksamheten och vid kontakten med skattebetalarna. Vi ska arbeta förebyggande för att få in pengarna i rätt tid för att så långt som möjligt minska antalet betalningsuppmaningar. Om en betalningsuppmaning ändå skickas ut ska vi arbeta med att förhindra restföring.

Under 2012 tog vi i ökad omfattning kontakt med nya företag som fått sin första betalningsuppmaning. I samband med kontroller som leder till beskattningsbeslut med stora beloppsmässiga höjningar, tog vi kontakt med medborgaren eller företaget och informerade om förfalldagar och vad som hände om skulden inte betalades. Att vårt förebyggande arbete fick positiva effekter märks på

¹⁷ Ett företag klassas som nytt från dess start till och med tredje beskattningsåret

att antalet privatpersoner och företag samt andelen nya företag som fått betalningsuppsmaning minskade jämfört med 2011. Även antalet företag som restfördes minskade.

Tabell: Företag och privatpersoner som betalade sin fastställda skatt i rätt tid

	2010	2011	2012
Antal privatpersoner som fått betalningsuppsmaning	uppgift saknas	225 556	176 324
Antal företag som fått betalningsuppsmaning	uppgift saknas	270 388	267 841
Andel nya företag som fått betalningsuppsmaning	uppgift saknas	2,5%	2,3%
Antal företag som har fått en första betalningsuppsmaning och därefter blivit restförda	15 873	19 148	17 834

Målsättningen för 2012 var att antalet företag och privatpersoner som fick en betalningsuppsmaning, andelen nya företag som fick en betalningsuppsmaning samt antalet företag som fick en första betalningsuppsmaning och därefter blev restförda skulle minska jämfört med 2011.

Källa: Gin-skatt

Genom samverkan med andra motverkades fel och fusk

Skatteverket samverkade med revisorer, redovisningskonsulter och skatterådgivare under 2012. Vi inledde ett samarbete med FAR (branschorganisationen för revisorer och rådgivare) och SRF (Sveriges redovisningskonsulters förbund). Samarbetet kommer att öka vår kännedom om vilka deklARATIONER som medlemmarna i FAR och SRF har medverkat till att upprätta och ska återkoppla, så att det blir mer rätt från början. Arbetet kommer igång under 2013.

Vi arbetade förebyggande under året för att motverka skattefusk, även genom att samverka med och stödja seriösa aktörer som kom i kontakt med den svarta ekonomin, till exempel stora upphandlare och branschorganisationer. Under året påbörjade vi bland annat, tillsammans med Norge och Finland, ett förebyggande arbete i samband med de stora infrastruktursatsningarna på Nordkalotten. Vi ökade också både antalet samverkansavtal och antalet besvarade frågor vid offentliga upphandlingar jämfört med 2011. Erfarenheterna av det förebyggande arbetet är goda och bedöms bidra till ett minskat skattefel.

Tabell: Samverkansavtal

	2010	2011	2012
Pågående samverkansavtal	418	487	578
Besvarade förfrågningar vid offentlig upphandling	355 458	729 442	1 274 347

Källa: Manuell uppföljning

Fördjupad samverkan med de största koncernerna

Vi träffade under året avtal om så kallad fördjupad samverkan med åtta koncerner, och vi förde diskussioner om avtal med ytterligare 13. Syftet var att minska koncernens skatterisker genom att Skatteverkets handläggare bidrog till att kvalitets-säkra koncernens skatteflöden och fördjupa dialogen om koncernens skattepositioner och skattestrategi. Fördjupad samverkan ger också ett större informationsflöde och på sikt ett ökat förtroende mellan parterna. Signalerna från de koncerner där diskussioner inletts och de som träffat samverkansavtal var positiva. Däremot kom det negativa reaktioner om bristande likabehandling från vissa intresseorganisationer.

Inom Skatteverket pågår ett arbete med att ta fram riktlinjer avseende fördjupad samverkan för att säkra likabehandlingen av skattebetalarna. Riktlinjerna utgår från att råd och upplysning genom fördjupad samverkan är ett komplement till annan motsvarande verksamhet. Alla företag kan få svar på sina frågor, men alla får det inte i samma form. Det beror på att olika former passar olika bra för olika mottagare. Det materiella innehållet i svar som lämnas inom fördjupad samverkan och som är av principiell betydelse kommer även att publiceras som allmänna råd/ställningstaganden när så är lämpligt.

Internationell samverkan

De internationella skattefrågorna ökar från år till år. Våra insatser för att minska det internationella skattefelet fokuserade under året till stor del på ökat internationellt samarbete. Vi satsade mycket på att öka informationsutbytet med andra länder, både vad gäller de före detta skatteparadisen och övriga länder med lägre skatt än Sverige. Vår bedömning är att ökad samverkan leder till effektivare kontroller och informationsinsatser. Det har också visat sig att enbart det faktum att skattemyndigheterna samarbetar har en positiv inverkan på viljan att göra rätt.

Under 2012 kom aktiviteter igång som ska stimulera och underlätta informationsutbytet samt öka kvaliteten på den information vi skickar. Aktiviteterna inriktades på att analysera och förbättra flöden, öka den internationella kompetensen generellt i verksamheten och öka vår kunskap om andra länder. Det är även viktigt att vi arbetar

effektivt med de kontrolluppgifter som kommer till Sverige från andra länder.

Aktiviteternas effekt är än så länge svårbedömda. Vi har dock sett en ökad kvalitet på de spontana kontrolluppgifter vi skickade, eftersom färre har behövt gå i retur till avsändaren på grund av bristande kvalitet. Den ökade kvaliteten har inte inneburit att antalet skickade spontana kontrolluppgifter sjunkit, utan vi har i stort sett bibehållit nivån från 2011. Vi har däremot sett en ökning i informationsutbytet, med hjälp av de nya avtal om administrativt samarbete som används inom kontroller som riktar sig mot de länder där riskerna varit störst för internationella transaktioner i skatteundandragande syfte. För att ytterligare förstärka det internationella samarbetet fortsatte Skatteverket också sitt höga engagemang och deltagande i gränsöverskridande utredningsinsatser inom EU.

Information om möjlighet att lämna frivillig rättelse och utökade kontrollmöjligheter tack vare nya informationsutbytesavtal gav resultat

De nordiska länderna tillhör de länder i världen som har ingått flest nya avtal om informationsutbyte på skatteområdet. Under 2012 fortsatte vi att informera i webb och medier om de möjligheter som finns att lämna frivillig rättelse och om att Skatteverket kan få information om oredovisade inkomster i utlandet. Vi samverkade även med rådgivare och ordnade seminarier för information.

Informationsutbytesavtalen, våra informationsinsatser och våra kontrollinsatser innebar sammantaget att de frivilliga rättelserna av oredovisade inkomster och tillgångar utomlands gav höjd skatt med 401 miljoner kr 2012. De flesta rättelser avsåg tidigare oredovisade kapitalinkomster. Vi förbättrade vår förmåga att snabbare fatta beslut i inkomna ärenden, men sakfrågor var mer komplicerade, vilket gjorde att vi fortfarande hade balanser.

Tabell: Frivilliga rättelser

	2010	2011	2012
Antal personer	400	1 600	1 078
Antal inkomna ärenden	1 900	7 500	4 967
Antal beslutade ärenden	1000	5 600	6 087
Antal ärenden i balans	900	2 700	1 732
Beslutade belopp	127 mnkr	500 mnkr	401 mnkr

Källa: Manuell uppföljning

Det finns flera indikationer på att informationsavtalen leder till att skattebetalarna ändrar sitt beteende. En analys av de kontrolluppgifter som gäller utlandsbetalningar för fysiska personer, visar att allt fler privatpersoner tar hem pengar från tidigare skatteparadis eller länder med banksekretess. Antalet inbetalningar till Sverige har ökat märkbart från länder som Sverige har omförhandlat skatteavtalen med vad gäller informationsutbyte. Samtidigt ökar utflödet från Sverige till länder vi inte har informationsutbytesavtal med.

4.3.3 Kontroll

Resurserna ökade inom kontrollverksamheten

Resursen för kontroll inom beskattning under 2012 var 2 457 årsarbetskrafter, vilket var 8,1 procent fler än för 2011.

Tabell: Nedlagd resurs för kontroll

	2010	2011	2012
Resurs (årsarbetskrafter) ¹⁸	2 168	2 273	2 457

Källa: Guppi

En stor del av kontrollverksamheten användes under 2012 mot de områden där risken för skattefel var högst, det vill säga internationella transaktioner och avancerat skattefusks. En annan stor del av kontrollverksamheten riktades mot skatteupplägg som gick emot lagstiftningens avsikter och kunde urholka skattebasen.

Även under 2012 ökade de internationella skattefrågorna i betydelse. Det innebar att information måste inhämtas från andra länder i större omfattning samt att kompetensen inom internationella frågor behövde utvecklas.

Under 2012 har vi fortsatt att arbeta utifrån Skatteverkets inriktning att i ännu högre grad kontrollera hela företaget i stället för enskilda företagsdelar. Att alla skatteslag och konsekvenser togs om hand samtidigt gjorde det enklare och mindre tidskrävande för företaget. Detta arbetssätt ställde krav på en bredare samlad kompetens, där handläggare med olika typer av specialistkompetens arbetade med ärenden tillsammans.

I varje kontroll skulle den effektivaste utredningsformen väljas, till exempel besök, skrivbordsutredning eller revision i kombination med in-

¹⁸ Uppgiften avser tid vid regionerna. Huvudkontoret ingår ej. Jämförelsevärden 2010 och 2011 har utförts med en ny beräkning.

formation. Åtgärden anpassades efter behoven i det enskilda fallet och det billigaste och effektivaste verktyget valdes. Då revision är det mest resurskrävande och ingripande verktyget som Skatteverket använder har arbetssättet inneburit att antalet revisioner har minskat. Att jämföra antalet revisioner och skrivbordsutredningar över åren försvåras av att sammansättningen av antalet revisioner och skrivbordsutredningar beror på kontrollens inriktning. Den skiljer sig till viss del åt mellan åren. Under 2012 fokuserade vi till exempel på oredovisade inkomster med tyngdpunkt på skrivbordsutredningar samtidigt som revisionerna inom avancerat skattefusk blev mer komplicerade och tog längre tid.

Skatteverket arbetar förebyggande inom såväl löpande ärendehantering som kontroll. När vi upptäcker ett fel ska vi inte bara rätta till det utan även arbeta för att det inte händer igen. Vi ska även arbeta för att få in de beslutade beloppen efter kontroll. Resursmässigt räknas detta arbete som kontrollverksamhet då det sker i anslutning till kontrollen. Skatteverkets inriktning att arbeta mer förebyggande förklarar en del av ökningen av antalet årsarbetskrafter för kontroll. En ytterligare förklaring var att andelen nyanställda inom kontrollen varit hög. Verksamhetsmässigt innebar det att det fanns ett stort behov av att introducera nyanställda och överföra kompetens från befintliga handläggare till nya.

Våra utredningar ledde till ändring

Kontrollen riktades i första hand mot avsiktliga fel, men vi rättade också många oavsiktliga fel, även till deklarantens fördel. Skatteverket ska undvika att kontrollera det som är rätt och besvara medborgare och företag i onödan. Målet är därför att en hög andel kontroller i form av revisioner och skrivbordsutredningar ska resultera i ändring.

Under 2012 ledde 81 procent av våra revisioner och 86 procent av våra skrivbordsutredningar till ändring. Bägge siffrorna var en ökning jämfört med 2011. Inom skrivbordsutredningar mätte vi andelen ändringar inom tre områden: inkomstskatt, moms och arbetsgivaravgifter. Den största anledningen till ökningen av andelen skrivbordsutredningar med ändring var att vi under 2012 även räknade in enklare rättelser inom inkomstskatt i kontrollen. Därmed kan vi inte jämföra utfallet inom inkomstskatt mellan 2011 och 2012. För moms och arbetsgivaravgifter förbättrades dock andelen under 2012.

Tabell: Andel revisioner och skrivbordsutredningar med ändring

	2010	2011	2012
Andel revisioner med ändring	76%	79%	81%
Andel skrivbordsutredningar med ändring	Uppgift saknas	61%	86%

Målsättningen för 2012 var att andelen revisioner som ledde till ändring skulle vara minst 80 procent och att andelen skrivbordsutredningar som resulterade i ändring skulle vara minst 60 procent.
Källa: Guppi

Fortsatt fokus på kontanthandel

Kraven på certifierade kassaregister och personalliggare gjorde det möjligt att i betydligt större utsträckning förebygga och åtgärda avsiktligt skattefusk innan deklarationer lämnades in. Under 2012 fortsatte vi att inrikta kontrollen av kassaregister mot det avsiktliga fusket genom att öka särskilda kontrollåtgärder (kunderäkning, kvittekontroll, kontrollköp och kassainventering) samt genom att genomföra fördjupade utredningar hos företag som påfördes minst två kontrollavgifter.

Tabell: Antal besök och påförda kontrollavgifter

	2010	2011	2012
Tillsyn kassaregister ¹⁹	53 172	27 810	22 072
- varav särskilda kontrollåtgärder	3 210	6 985	11 383
Personalligarbesök	11 109	8 924	10 305
Kontrollavgifter kassaregister	367	1 667	2 955
Kontrollavgifter personalliggare	1 272	1 303	2 237

Målsättningen för 2012 var att vi skulle genomföra minst 20 000 kassaregisterbesök (varav minst 10 000 särskilda kontrollåtgärder) och 10 000 personalligarbesök.
Källa: Guppi

Personalligarbesöken utfördes i hög omfattning i kombination med kassaregisterkontroller, när det var möjligt och lämpligt. Syftet med att kräva personalliggare inom restaurang- och frisörbranscherna var att förebygga förekomsten av svart arbetskraft, vilket förutsatte en väl fungerande arbetsgivar kontroll. Ökningen av antalet kontrollavgifter bedömde vi var konsekvensen av ett riskbaserat urval där våra kontroller riktade sig mot dem som avsiktligt fuskade.

Tabell: Andel företag som påförts minst två kontrollavgifter där fördjupad utredning genomfördes

	2010	2011	2012
Andel företag	Uppgift saknas	Uppgift saknas	51%

Målsättningen för 2012 var att vi skulle genomföra fördjupade utredningar hos 90% av de företag som hade påförts minst två kontrollavgifter.

Källa: Manuell uppföljning

¹⁹ Särskilda kontrollåtgärder är en ny uppgift för 2012. Detta leder till att tillsynsbesöken kassaregister ökar följdenligt.

Vi hade som målsättning 2012 att genomföra fördjupade utredningar hos 90 procent av företagen där vi uppmärksammat upprepade felaktigheter. Denna målsättning nådde vi inte, vilket till viss del berodde på att vi i stället prioriterade att öka synligheten genom att genomföra besök och vidta kontrollåtgärder. Vi kunde även konstatera att många företag som påfördes flera kontrollavgifter gick i konkurs och därmed inte var aktuella för utredning.

Fortsatt kontroll vid återbetalning av rot och rut

Under 2012 fortsatte Skatteverket att kontrollera ansökningarna om rot- och rutarbete, både före utbetalning och efter. Vi kontrollerade där vi bedömde att risken för fel var störst. När vi upptäckte fel begärde vi återbetalning av pengarna. När vi bedömde något som ett rent bedrägeri gjorde vi en brottsanmälan. Under 2012 stoppade vi utbetalningar på 71,7 miljoner, återkrävde 3,9 miljoner och gjorde 79 brottsanmälningar.

Under 2012 genomförde Skatteverket kontroller utifrån ett slumpmässigt urval, för att kunna kartlägga förekomster av avsiktliga fel och bedöma företeelsemönster för dem som gör fel. Den vanligaste orsaken till att en begäran var felaktig, var att utföraren begärt utbetalning innan köparen hade betalat fakturan. Andra fel som förekom var att utföraren hade begärt utbetalning för arbete som inte gav skattereduktion eller att utföraren redovisat felaktig moms. Kunskapen om var flest fel uppkommer har vi bland annat använt för att kunna informera om och förhindra fel.

Insatser mot grov ekonomisk brottslighet

Skatteverkets insatser mot grov ekonomisk brottslighet hade under 2012 fortsatt fokus på svartarbetsvärder, oavsett var bolaget hade sitt säte. Felaktigheter uppmärksammades i bland annat byggbranschen, lagerarbetsbranschen, städbranschen och transportnäringen.

Skatteverket ingår i den myndighetsgemensamma mobiliseringen mot den grova organiserade brottsligheten. Syftet med samverkan är att angripa den grova organiserade brottsligheten med alla de verktyg som finns hos de samverkande myndigheterna. Vi bidrog under 2012 bland annat genom att kontrollera avancerat skattefusk i utredningar och revisioner samt genom att initiera betalnings-säkringar. Exempel är insatser i Södertälje och Malmö efter beslut i Operativa rådet.

Vi utredde också flera fall av illegal hantering av punktskattepliktiga varor under året, främst alkohol och tobak. Erfarenheter från de senaste åren har visat att skattepliktiga varor inte gått in på de skatteupplag som angetts. Att hanteringen och dokumentationen av varor på skatteupplag sköts på ett korrekt sätt är en förutsättning för att konstruktionen med skatteuppskov ska fungera.

Inom ramen för våra åtgärder mot grov ekonomisk brottslighet gjorde vi 509 revisioner och 541 skrivbordsutredningar, och skatten höjdes med 1 119 miljoner kr, exklusive skattetillegg.

Tabell: Resultat, särskild kontroll av grov ekonomisk brottslighet

	2010	2011	2012
Antal revisioner	498	492	509
Antal skrivbordsutredningar	412	450	541
Höjning skatt, exkl. skattetillegg	977 mnkr	1 067 mnkr	1 119 mnkr

Källa: Manuell uppföljning.

Kontroll av välfärdssektorn

Skatteverket lämnade under 2012 två delrapporter om skatteplanering med räntor inom välfärdssektorn och bland helt eller delvis skattebefriade subjekt, t.ex. kommuner, landsting, investmentföretag och AP-fonder. Vi lämnade även en slutrapport om skatteplanering inom välfärdssektorn. Vi kartlade fler än 17 000 bolag av varierande storlekar, med en samlad omsättning på strax över 150 miljarder kronor. Därefter granskade Skatteverket drygt 600 företag som tillsammans stod för 23 procent av den totala omsättningen inom välfärdssektorn. Företagens årliga ränteavdrag vid förvärvslån uppgick till ungefär 2,8 miljarder kr.

Skatteplanering förekommer främst i den del av välfärdssektorn som ägs genom riskkapital och där det är vanligt att använda olika konstruktioner med räntor för att undanröja skatteunderlaget. Även mindre företag inom riskkapitalsfären skatteplanerar i samband med uppköp. Samtidigt visar granskningen att de allra flesta företag inom välfärdssektorn inte ägnar sig åt skatteplanering.

Kontroll av riskkapitalbolag

Riskkapitalavtalen innebar att anställda i riskkapitalbolag kunde få flera tusen procent i ränta på belopp som lånades ut inom bolagsstrukturen. Vissa nyckelpersoner fick en särskild typ av ersättning, carried interest, ofta styrd till utländska bolag placerade i skatteparadis. Enligt en dom i Förvaltningsrätten i Stockholm ska carried interest

ses som lön. Ärenden inom riskkapital var mycket i fokus i massmedierna under året.

4.4 Sammanfattande bedömning

Skatteverket genomförde betydande åtgärder under 2012 i syfte att minimera skattefelet, i form av både mer långsiktigt inriktade investeringar och årliga insatser. Tillsammans bedöms dessa insatser ha bidragit till att minimera skattefelet.

Långsiktigt verkar Skatteverket för regeländringar, genomför insatser mot skatteupplägg och utvecklar långsiktiga samarbeten med andra myndigheter och organisationer. Under 2012 inledde vi bland annat ett samarbete med FAR (branschorganisationen för revisorer och rådgivare). Vi använde också våra avtal om informationsutbyte med andra länder, vilket sammantaget ledde till frivilliga rättelser av oredovisade inkomster och tillgångar som ökade skatteintäkterna med 401 miljoner kr. En stor del av de förebyggande åtgärderna handlade under året om att öka e-användningen hos medborgare och företag, och där ser vi en positiv utveckling.

En stor del av det årliga arbetet fokuserade på olika kontrollåtgärder. Inom kontrollen genomförde Skatteverket under 2012 åtgärder för att upptäcka, störa och utreda fusk och brott. Vi fortsatte också att inrikta kontrollen av kassaregister mot det avsiktliga fusket, genom att öka de särskilda kontrollåtgärderna (kunderäkning, kvittokontroll, kontrollköp och kassainventering). Vi fokuserade också på oredovisade intäkter och svartarbete kopplat till olika branscher.

Såväl antalet företag som antalet anställda som blivit berörda av konkurser ökade under 2012 jämfört med 2011. Trots det minskade uppbördsförlusternas andel av de totala skatterna från 0,39 procent 2011 till 0,36 procent. En orsak kan vara vårt fokus under året på att fastställda skatter ska betalas i rätt tid.

5 Brottbekämpning

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

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

Åtterrapporering: Skatteverket ska beskriva de åtgärder som vidtagits för att förebygga och avslöja ekonomisk brottslighet samt göra en bedömning av om prestationerna bidragit till målet. Skatteverket ska också göra en bedömning av om genomförda brottsutredningar givit åklagare ett bra stöd för ställningstagande till om åtal ska väckas.

Skatteverket ska beskriva vidtagna åtgärder som bedöms ha bidragit till att bekämpa den grova organiserade brottsligheten.

5.1 Prestationer inom brottbekämpning

Den prestation som används inom området brottbekämpning är antal avslutade brottsutredningar.

Tabell: Prestationer brottbekämpning

Prestationer (antal)	2010	2011	2012
Avslutade brottsutredningar	2 165	2 099	1 786
Kostnader (tkr)	281 561	316 967	326 315
Övriga intäkter (tkr)	168	141	29
Styckkostnad (kr)			
Kostnad per avslutad brottsutredning ²⁰	130 051	151 009	182 707

Källa: Guppi, Agresso

Under 2012 avslutades 15 procent färre brottsutredningar än 2011. Det minskade antalet avslutade brottsutredningar var en följd av att inflödet från åklagare minskade. Samtidigt minskade antalet brottsanmälningar från beskattningsverksamheten. Vidare gjordes en satsning inom underrättelseverksamheten under 2012, vilket också bidrog till ett minskat antal avslutade brottsutredningar.

Kostnaderna för skattebrottsenheterna har ökat med 16 procent sedan 2010. Från och med 2011 bär brottbekämpningsområdet en större andel av de gemensamma kostnaderna. Kostnaden per avslutad brottsutredning var 182 707 kronor, en ökning med 40 procent jämfört med 2010.

²⁰ Styckkostnaden är beräknad på kostnader före avdrag för övriga intäkter

5.2 Verksamhet inom brottbekämpning

Ekonomisk brottslighet förebyggs och avslöjas

Skatteverket ska förebygga och avslöja ekonomisk brottslighet. Vid skattebrottsenheterna (SBE) arbetar skattebrottsutredare i huvudsak med att biträda åklagare i förundersökningar om misstänkta brott enligt skattebrottslagen och bokföringsbrott. Tillsammans med beskattningsverksamheten bidrar skattebrottsenheterna till att förebygga ekonomisk brottslighet genom samverkan och informationsinsatser. Skattebrottsenheterna bedriver också underrättelseverksamhet.

Underrättelseverksamheten ger underlag för att på ett effektivt sätt avslöja brott

Underrättelseverksamheten syftar till att avslöja brott samt till att förstå, förklara och förutsäga fenomen eller aktörer inom den ekonomiska brottsligheten. Information från underrättelseverksamheten bidrar både till att avslöja brottslig verksamhet inom skatteområdet och till att beskattningsverksamhetens urval av kontroller riktas mot ekonomisk brottslighet.

Den kunskap som genereras inom underrättelseverksamheten stödjer det operativa arbetet inom andra delar av Skatteverket eller samverkande myndigheter genom att olika analyser skrivs och sprids. Analyserna ska bidra till en ökad träffsäkerhet i kontrollverksamheten och effektivare brottbekämpning. Inför 2012 gjordes en översyn av begreppet analys för att bättre motsvara mottagarnas behov och därmed säkerställa en hög och jämn

kvalitet. Med anledning av detta sattes målet för 2012 till 110 analyser. Den genomförda översynen av analysbegreppet fick under 2012 inte fullt genomslag i verksamheten vilket medförde att de genomförda analyserna inte motsvarade de nya kraven fullt ut. Under 2012 skrevs och spreds 228 analyser.

Tabell: Antal analyser inom underrättelseverksamheten

	2010	2011	2012
Antalet operativa, taktiska och strategiska analyser	168	171	228

Målsättningen för 2012 var att underrättelseverksamheten skulle ta fram 110 operativa, taktiska och strategiska analyser.

Källa: Guppi

Analyserna bidrog till att kontroller genomfördes inom beskattningen. Uppföljningen som gjordes under 2012 visar att de som har fått analyserna har varit nöjda och använt dem som underlag för att utföra åtgärder.

I Skatteverkets inriktning ingår att åstadkomma ett mera enhetligt behovs- och resursanpassat underrättelsearbete. Under 2012 fick underrättelseverksamheten en ny struktur för samordning av analysarbetet. Resultatet blev en effektivare och djupare samverkan i det strategiska analysarbetet mellan beskattningsverksamheten och skattebrottsenheternas underrättelseverksamhet.

Gemensam mobilisering mot den grova organiserade brottsligheten

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

Under 2012 medverkade skattebrottsenheterna i det strategiska och operativa arbetet inom det nationella underrättelsecentret (NUC) i ökad omfattning jämfört med 2011. Skatteverket deltog framförallt vad avser arbetet med tematiska rapporter (företeelseanalys), men tog även ett större ansvar för utvecklingsfrågor. Dessa rapporter bidrog till att Skatteverket fick ökad kunskap om den grova organiserade brottsligheten.

Resursmässigt var skattebrottsenheternas insats i samverkan mot grov organiserad brottslighet i stort sett oförändrad jämfört med 2011.

Något förbättrade genomströmningstider

En snabb och rättssäker handläggning bidrar till ett ökat förtroende. Genomströmningstiden påverkas till viss del av åklagarna, men en stor del av tiden påverkar vi själva. Genomströmningstiderna förbättrades något 2012 jämfört med 2011.

Tabell: Genomsnittlig genomströmningstid för förundersökningar

	2010	2011	2012
Genomsnittlig genomströmningstid för alla förundersökningar	234 dagar	215 dagar	211 dagar

Målsättningen för 2012 var att samtliga ärenden skulle avslutas inom 220 dagar.

Källa: Guppi

Under 2012 uppgick genomströmningstiderna till 211 dagar, men det var en stor spridning mellan regionerna (176 – 265). Till viss del berodde detta på att det var skillnader i inflödet av komplicerade ärenden samt att vissa regioner hade en större andel nyrekryterade brottsutredare. Det tar tid innan nya brottsutredare producerar i nivå med erfarna brottsutredare.

Brottsanmälningar hanteras elektroniskt

Skatteverket har, tillsammans med 10 andra myndigheter inom rättsväsendet, ingått en överenskommelse om att delta i regeringsuppdraget med att förbättra rättsväsendets informationsförsörjning (RIF). Samarbetet syftar till att utveckla IT-system som gör att alla uppgifter om brott och misstänkta personer ska kunna registreras, utbytas och göras tillgängliga för samtliga aktörer i rättskedjan i elektronisk form.

För Skatteverkets del innebär projektet bland annat att utveckla IT-stöden Brottsanmälan och Brottsutredning där vi kan hantera uppgifter om misstänkta personer och brott samt utbyta uppgifter med åklagare. Under 2012 utvecklade och driftsatte Skatteverket systemet med begränsad funktionalitet som pilot i två regioner och under hösten skickades de första elektroniska brottsanmälningarna till åklagare. Driftsättning i samtliga regioner planeras ske under 2013. Funktioner för att ta emot begäran om kompletteringar och vissa beslut införs under våren 2013. Arbetet med att utveckla informationsutbytet inom RIF kommer att fortsätta under 2013–2015.

5.3 Sammanfattande bedömning

Skatteverket ska förebygga och avslöja ekonomisk brottslighet, vilket även bidrar till att minimera skattefelet.

Den information som skattebrottsenheterna tar fram i sin underrättelseverksamhet bidrar till att brottslig verksamhet inom skatteområdet förebyggs och avslöjas. Underrättelseverksamheten ska upptäcka oseriösa aktörer och rapportera detta vidare. Skatteverket och andra brottsbekämpande myndigheter får därmed möjlighet att tidigt motverka fusk och brott. Antalet operativa rapporter som kom beskattningsverksamheten och samverkande myndigheter till del ökade jämfört med 2011.

Brottsutredningsverksamheten ska stödja åklagare med väl utförda brottsutredningar. På så sätt får åklagare bra beslut för om åtal ska väckas eller inte. Löpande avstämningar med åklagare på regional nivå visar att genomförda brottsutredningar håller en hög kvalitet och ger ett bra stöd för beslut i åtalsfrågor.

Skatteverket bidrar till den myndighetsgemensamma mobiliseringen mot den grova organiserade brottsligheten genom att i beskattningsverksamheten kontrollera avancerat skattefusk och initiera betalningssäkringar. Under 2012 hade Skatteverket fortsatt fokus på svartarbetshärvor samt utredde flera fall avseende illegal hantering av punktskattepliktiga varor, främst alkohol och tobak. Skattebrottsenheterna deltog i arbetet inom det nationella underrättelsecentret och de regionala underrättelsecentren under 2012. Sammanfattningsvis bedömer vi att Skatteverkets del i samverkan ökade under året och att våra insatser bidrog till bekämpningen av den grova organiserade brottsligheten.

6 Folkbokföring

Enligt **Skatteverkets instruktion** ansvarar Skatteverket för frågor om folkbokföring.

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

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

6.1 Prestationer inom folkbokföring

Inom folkbokföringen använder Skatteverket prestationerna avslutade folkbokföringsärenden för olika livshändelser.

Tabell: Prestationer folkbokföring

Prestationer (antal)	2010	2011	2012
Antal avslutade folkbokföringsärenden varav	4 143 746	5 151 039	3 053 024
- flyttningar	1 517 368	1 567 657	1 487 178
- namnändring	481 609	473 216	506 703
- födelse ²¹	259 771	254 399	258 019
- civilstånd	161 173	152 818	161 403
- in-/utvandring	135 676	141 724	146 151
- dödsfall	90 093	96 555	101 107
- administrativa ärenden	1 214 842	2 157 350	49 580
- övrigt	283 214	307 320	342 883
Kostnader (tkr)	521 301	631 757	579 109
Övriga intäkter (tkr)	29 669	36 312	26 194
Styckkostnad (kr)			
Kostnad per folkbokföringsärende	126	123	190

Källa: Agresso, Folkbokföringsregistret, Folke, Guppi

Det totala antalet ärenden minskade med ca 1,1 miljoner ärenden mellan 2010 och 2012. En betydande del av ärendemängden 2010 och 2011 utgjordes av administrativa ärenden till följd av folkbokföring på lägenhet.

Antalet invånare ökar med nästan 100 000 per år, i Sverige finns nu ca 9,5 miljoner invånare. Varje medborgare genererar ett visst antal ärenden kopplade till folkbokföringen under sin livstid, hur många varierar i stor grad. Det är dock tydligt att ju fler och äldre vi blir, desto fler ärenden kopplas till folkbokföringsområdet.

²¹ I prestationen födelse ingår faderskaps-, vårdnads- och adoptionsärenden

Kostnaderna för verksamheten ökade med 11 procent till 579 miljoner mellan 2010 och 2012. Ökningen av kostnaden 2011 förklaras av att projektet folkbokföring på lägenhet är inkluderat i kostnaden. Styckkostnaden för att hantera ärenden i folkbokföringen uppgick 2012 till 190 kronor, vilket är en ökning med 51 procent jämfört med 2010. Med anledning av projektet folkbokföring på lägenhet blir siffrorna för 2012 inte jämförbara med 2010 och 2011. Majoriteten av dessa ärenden hanterades helt maskinellt vilket ledde till en stor ärendevolym till låg kostnad.

Att kostnaden ökat från 2010 kan även förklaras av att kontrollen ökat i omfattning samt att ärendena har blivit mer komplexa. Befolkningens sammansättning påverkar också ärendehandläggningen. Den ökade invandringen medför att ärendena blir mer komplexa. Exempelvis måste utländsk lagstiftning tillämpas och många handlingar översättas, vilket i sin tur påverkar genomströmningstiderna.

6.2 Verksamhet inom folkbokföring

Höga krav ställs på kvaliteten i folkbokföringsregistret

Många medborgerliga rättigheter och skyldigheter är beroende av att folkbokföringsregistret håller en hög standard och att uppgifterna kan användas till beslut och åtgärder. Folkbokföringsregistret kan bidra till att stärka statsfinanserna genom att inhämtade skattemedel används till avsedda åtgärder.

För att förbättra registerkvaliteten har Skatteverket under året ökat det förebyggande arbetet med information och service för att förbättra förutsättningarna för medborgarna att göra rätt från början.

Vi har även ökat kontrollerna inom identifierade riskområden, vilket bidrar till en ökad kvalitet i våra register.

Antalet returer av slutskattebesked ställt i relation till antalet utsända slutskattebesked är ett av de mått vi använder för att mäta kvaliteten i folkbokföringsregistret. Skatteverket har under 2012 inte nått vårt mål att andelen returer ska vara högst 0,25 procent, men andelen returer har minskat jämfört med de två tidigare åren. Under 2012 kom 26 200 slutskattensedlar i retur av de totalt 6,8 miljoner utsända, vilket motsvarar 0,39 procent. Vår slutsats är att de ökade registervårdande insatserna samt den ökade kontrollverksamheten som förekommit under 2011 och 2012 har bidragit till att kvaliteten i registret har förbättrats något.

Tabell: Andel slutskattereturer

	2010	2011	2012
Andel slutskattereturer	0,41%	0,41%	0,39%

Målsättningen för 2012 var att högst 0,25 procent av slutskattebeskeden kom i retur.

Källa: Gin-skatt, manuell räkning på regionerna

Folkbokföring på lägenhet bidrar till bättre kvalitet i registret

Skatteverket samlade under 2010 och 2011 in lägenhetsnummer från boende som saknade eller inte hade ett korrekt lägenhetsnummer i folkbokföringen. Under 2012 var inriktningen att ytterligare förbättra registerkvaliteten genom att fokusera på kommuner med låg andel folkbokförda på lägenhet. Över 97 procent av dem som bor i flerbostadshus är nu folkbokförda på lägenhet.

Tabell: Andel folkbokförda på lägenhetsnummer

	2010	2011	2012
Andel folkbokförda på lägenhet	ingen uppgift	95%	97%

Målsättningen för 2012 var att andelen folkbokförda på lägenhetsnummer var minst 97 procent

Källa: Folkbokföringsregistret

För att fortsätta säkra en god kvalitet på adressättning har Skatteverkets samverkan med Statistiska centralbyrån, Lantmäteriet, Sveriges kommuner och landsting fortsatt under 2012. Arbetet har inriktats på att identifiera och åtgärda brister i dialog med parterna.

Träffsäkerheten i kontrollen är hög

I bosättningskontrollen arbetar Skatteverket med material som är värt att utreda och har en hög träffsäkerhet. Genom att de som använder våra uppgifter meddelar oss om misstänkta fel skapar vi

förutsättningar för att minska fel på ett effektivt sätt. Under 2012 ökade Skatteverket kontrollverksamheten jämfört med föregående år avseende såväl nedlagd tid som antalet genomförda kontroller. I första hand prioriterades misstänkta fel som direkt påverkar andra myndigheters verksamhet.

Aktualitet och korta genomströmningstider allt viktigare

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

Tabell: Genomströmningstider

	2010	2011	2012
Samtliga ärenden ²²	Ingen uppgift	54%	61%
Flyttning inom Sverige		53%	62%
Invandring		62%	62%
Utvandring		56%	61%
Hindersprövning		45%	84%
Vigsel		20%	64%
Äktenskapsupplösning		82%	87%

Målsättningen för 2012 var att minst 70 procent av ärendena handlades inom 6 dagar.

Källa: Folkbokföringsregistret, Guppi

Kravet på lägenhetsnummer i flyttanmälan påverkade genomströmningstiderna negativt 2011 och siffrorna för 2011 och 2012 är därför inte helt jämförbara.

Ökat nyttjande av flera e-tjänster

Under 2012 har vår inriktning mot en e-förvaltning inom folkbokföringen främst varit att uppgifter som ska registreras i folkbokföringsregistret endast ska behöva lämnas en gång till en myndighet.

E-användningen ökar sakta. Under 2012 utfärdades totalt närmare 2,6 miljoner personbevis. Drygt 29 procent använde e-tjänsten personbevis, vilket är en ökning med fem procentenheter jämfört med 2011. Användningen av e-tjänsten flyttning uppgick till 15 procent, vilket är en ökning med 3 procentenheter jämfört med 2011.

²² Innefattar ärendegrupperna flyttning inom Sverige, invandring, utvandring, hinderprövning, vigsel och äktenskapsupplösning.

6.3 Sammanfattande bedömning

Effekterna av verksamheten uppstår i första hand när personnummer och folkbokföringsuppgifter används av andra, t.ex. vid utbetalningar från välfärdssystemen. En väl fungerande och transparent registrering av personer bosatta i Sverige är en av grundförutsättningarna för ett välfärds-samhälle med omfattande transfereringar. Skatteverket bidrar genom att upprätthålla en hög kvalitet i folkbokföringsregistret.

En analys av folkbokföringsfelet genomfördes under 2012 och början av 2013. De preliminära resultaten visar att folkbokföringsregistret överlag håller god kvalitet. Bedömningen bygger på såväl den egna analysen som SCB:s bedömningar. Felaktigheter kan uppstå vid flyttningar inom landet och genom så kallad övertäckning. Den senare formen av fel avser personer som är folkbokförda här men som inte är bosatta här. De har utvandrat utan att det har blivit rapporterat/registrerat. Övertäckningen är ett allvarigare problem än fel vid flyttningar inom landet eftersom de felen oftast är mer temporära. Övertäckningen beräknades i analysen uppgå till 66 000–83 000 personer. I absoluta tal finns det en hel del personer som är felaktigt folkbokförda men sett som andel av befolkningen är andelen däremot mycket liten.

Konsekvenserna av fel kan delas upp i konsekvenser på samhällsnivå och i form av felaktiga utbetalningar från välfärdssystemen. Konsekvenser på samhällsnivå uppstår främst när felen är frekventa inom ett begränsat område. I andra sammanhang kan felen leda till svårigheter att fullgöra åtaganden eller verkställa beslut vilket kan leda till förluster för såväl den enskilda som för samhället.

Det svenska välfärdssystemet består av ett stort antal olika former av stöd och bidrag. Analysen visar att felaktig folkbokföring har ekonomiska konsekvenser främst inom socialförsäkringen. De beloppsmässiga konsekvenserna av dessa fel för de offentliga finanserna är förhållandevis ringa.

7 Fastighetstaxering

Enligt **Skatteverkets instruktion** ansvarar Skatteverket för frågor om fastighetstaxering.

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

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

7.1 Prestationer inom fastighetstaxering

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

På grund av det rullande taxeringsschemat varierar antalet grundbeslut och därmed styckkostnaden mellan åren. Styckkostnaderna för 2012 är jämförbara med 2009 då en motsvarande taxering genomfördes.

Inom området fastighetstaxering använder Skatteverket prestationerna grundbeslut om allmän/förenklad respektive särskild fastighetstaxering. Under 2012 fattades 2 369 736 grundbeslut om allmän och förenklad fastighetstaxering för småhus, vilket är en ökning med 1,4 procent jämfört med 2009.

Den särskilda fastighetstaxeringen av hyreshus, ägarlägenheter, lantbruk, industri-, tåktmark-,

elproduktions- samt specialenheter genomfördes som planerat under 2012. Skatteverket fattade 43 955 grundbeslut om särskild fastighetstaxering, vilket var 1,5 procent färre än 2009.

Fastighetstaxeringen kostade 166 miljoner 2012, vilket är en minskning med tre procent jämfört med 2009. Styckkostnaden för ett grundbeslut var 69 kronor, vilket är en minskning med ca fyra procent jämfört med 2009. Det systematiska utvecklingsarbetet och övriga förbättringar i verksamheten medför bl.a. att ärendehanteringens minskade. Taxeringsarbetet under 2012 krävde därför mindre resurser än motsvarande taxering 2009. Det förklarar att styckkostnaden för taxeringen av fastigheter minskar.

7.2 Verksamhet inom fastighetstaxering

Under 2012 avslutades taxeringen av småhus

Taxeringen av småhus genomfördes under perioden 1 november 2011–15 juni 2012. Inför varje fastighetstaxering skickar Skatteverket ut ett taxeringsförslag eller en deklarationsblankett med förifyllda uppgifter till fastighetsägare. Om Skatteverket har tillräckliga uppgifter om fastigheten kan vi sända ut ett färdigt förslag till fastighetstaxering,

Tabell: Prestationer fastighetstaxering

Prestationer (antal)	2009	2010	2011	2012
Grundbeslut allmän/förenklad fastighetstaxering	2 338 076	130 030	376 254	2 369 736
Grundbeslut särskild fastighetstaxering	44 582	112 254	86 808	43 955
Kostnader (tkr)	171 045	142 694	152 939	166 050
Övriga intäkter (tkr)	594	107	128	247
Styckkostnad (kr)				
Kostnad per grundbeslut	72	589	330	69

Källa: Agresso, fastighetsregistret

med alla uppgifter ifyllda och ett nytt taxeringsvärde uträknat. Den fastighetsägare som får en ett sådant taxeringsförslag behöver inte lämna fastighetsdeklaration. Av landets ca 2,3 miljoner fastighetsägare fick 97 procent taxeringsförslag och tre procent deklarationsblanketter. Detta innebar bland annat att arbetet krävde 30 procent lägre resurs än motsvarande taxering 2009.

Användandet av e-tjänsten har ökat och ärendehantering minskat. Förutom våra egna insatser beror effekterna även på omvärldsfaktorer som exempelvis fastighetsskattens och fastighetsavgiftens minskade ekonomisk betydelse för småhusägarna samt lägre nivåhöjning av taxeringsvärdena än 2009.

Det systematiska utvecklingsarbetet och övriga förbättringar i verksamheten medförde bl.a. att antalet träffade deklARATIONER och taxeringsförslag i kontrollen minskade med 70 000.

Hyreshustaxeringen 2013 förbereddes och inleddes under 2012

Kvalitetssäkringen av fastighetsregistret inför hyreshustaxeringen 2013 var den högst prioriterade uppgiften under sommaren. Eftersom kvalitetssäkringen är den mest arbetstyngda delen i den sexåriga taxeringscykeln är det särskilt viktigt att arbeta förebyggande för att säkerställa korrekta uppgifter i fastighetsregistret.

Skatteverkets ambition 2012 var att andelen hyreshusdeklARATIONER som handläggs manuellt i våra interna system skulle minska och vara högst 50 procent. Resultatet vid årsskiftet 2012 var att vi hanterade 70 procent manuellt. Taxeringsperioden avslutas först i juni 2013, varför måluppfyllelsen kan komma att förändras.

Elektronisk inlämning underlättar för fastighetsägarna och bidrar till att taxeringsuppgifter blir rätt från början. Därför är vårt mål att minst 25 procent av dem som lämnar hyreshusdeklaration ska göra detta elektroniskt. Resultatet vid årsskiftet var 20 procent. Taxeringsperioden avslutas först i juni 2013 varför måluppfyllelsen kan komma att förändras. Några jämförelsesiffror bakåt i tiden finns inte eftersom det var första gången ägare av hyreshus kan deklarerat elektroniskt.

Inför hyreshustaxeringen har Skatteverket bl.a. skrivit nya handledningar, gått igenom deklARATIONsinformationen på blanketter, sett över stöd-

texter samt utvecklat e-tjänster för hyreshus och industri.

Ambitionen kortare genomströmningstider uppfylldes inte

Antalet inkomna omprövningar uppgick under 2012 till 13 696. Det är en minskning med 12 procent jämfört med motsvarande taxering 2009. Ambitionen var att 60 procent av omprövningarna som gjordes på fastighetsägarens initiativ skulle vara klara inom en månad och 80 procent inom två månader. Vi klarade 50 procent inom en månad och 71 procent inom två månader. Ett skäl till att vi inte nådde önskvärda nivåer var att gamla balanser nu till stor del arbetats bort.

Skatteverket hade även ambitionen att 50 procent av omprövningarna vid överklaganden skulle vara klara inom en månad och 90 procent inom tre månader. I genomsnitt klarades 24 procent inom en månad och 67 procent inom tre månader. Även här har Skatteverket arbetat bort gamla balanser. Ytterligare en förklaring till att vi inte nådde önskad nivåer är att småhustaxeringen tog mycket resurser i anspråk.

7.3 Sammanfattande bedömning

Effekterna av verksamheten uppstår i första hand när taxeringsvärdena används för skatteberäkning och andra ändamål. Skatteverket bidrar genom att upprätthålla en hög kvalitet i fastighetsregistret.

Under 2012 fokuserade Skatteverket på förebyggande åtgärder för att minimera felaktigheter i underlagen. För att säkerställa korrekta underlag arbetade vi med

- kvalitetssäkring av förfyllda uppgifter
- omkodning av specialenheter som ägs av privatpersoner
- omklassificering av specialenheter som inte får någon deklARATIONSBANKETT
- utveckling av samarbetet med värderingstekniker.

Detta arbete bedömer vi har bidragit till förbättrade underlag för skatteberäkning och andra ändamål. Skatteverket saknar dock underlag för att bedöma i vilken grad taxeringsvärdena utgör ett korrekt underlag för skatteberäkning och andra ändamål. Under 2013 kommer en analys genomföras för att vi ska kunna göra denna bedömning.

8 Registrering av bouppteckningar

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

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

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

8.1 Prestationer inom bouppteckning

Inom området använder Skatteverket prestationen registrerade bouppteckningar. Under 2012 registrerades 86 538 bouppteckningar, vilket är en ökning med ca sex procent jämfört med 2010.

Tabell: Prestationer bouppteckning

Prestationer (antal)	2010	2011	2012
Registrerade bouppteckningar	81 871	82 891	86 538
Kostnader (tkr)	47 321	60 191	67 243
Övriga intäkter (tkr)	3	13	6
Styckkostnad (kr)			
Kostnad per bouppteckning	578	726	777

Källa: Agresso, Guppi

Kostnaden för ett bouppteckningsärende ökade med 34 procent jämfört med 2010 och var 777 kronor per bouppteckningsärende för 2012. Att områdets kostnader och styckkostnaden per bouppteckningsärende var lägre 2010 förklaras av en omprioritering av Skatteverkets verksamhet till rot- och rutarbete vilket medförde att bouppteckningsverksamheten tillfälligt koncentrerades till två sektioner. Detta fick till följd att genomströmningstiderna kraftigt försämrades under 2010.

8.2 Verksamhet inom bouppteckning

Registreringen har stor civilrättslig betydelse

När någon avlider ska en bouppteckning upprättas. Bouppteckningen ska lämnas in till Skatteverket för registrering och tjänar flera syften. Den ska visa vilka som är arvingar respektive testamentstagare samt vilka tillgångar och skulder som fanns vid dödsfallet. Bouppteckningen ligger till grund för boutredning och arvskifte och gör att dödsboet får tillgång till den avlidnas tillgångar. Det är viktigt att

registreringen blir korrekt, det vill säga att en bouppteckning endast registreras när den uppfyller de rättsliga kraven för registrering, samt att registreringen sker skyndsamt för att inte fördröja de efterlevandes möjlighet att förfoga över kvarlåtenskapen.

I vissa fall kan bouppteckningen ersättas av en dödsboanmälan från socialnämnden. Det är årligen ca 10 000 dödsboanmälningar som kommer in och förvaras hos Skatteverket.

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

Ärendehantering

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

Bemötande

För att medborgarna ska uppleva att de får ett bra bemötande är det viktigt att genomströmningstiderna inte är för långa. Skatteverkets målsättning är att minst 80 procent av bouppteckningarna ska vara beslutade inom fyra veckor och att minst 90 procent ska vara beslutade inom nio veckor. Under 2012 uppnådde vi denna målsättning.

Tabell: Antal ärenden, genomströmningstider och resurser

	2010	2011	2012
Andel inom 4 veckor	64%	85%	83%
Andel inom 9 veckor	80%	98%	98%
Balanser	3 601	5 177	3 526

Målsättningen för 2012 var att inom fyra veckor skulle 80 procent av inkomna ärenden vara klara och inom nio veckor skulle minst 90 procent av inkomna ärendena vara klara.

Källa: Guppi

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

8.3 Sammanfattande bedömning

Effekten av verksamheten består i de civilrättsliga konsekvenser som en bouppteckning får. Skatteverket bidrar med att säkerställa att registreringen av bouppteckningen är korrekt och att den sker skyndsamt för att inte fördröja de efterlevandes möjlighet att förfoga över kvarlåtenskapen.

För att kunna säkerställa att alla ärendena handläggs med hög kvalitet och enhetligt i landet följs kvaliteten upp löpande på respektive ort. De rättsliga specialisterna inom området arbetar även tillsammans för att hantera löpande frågor från regionernas medarbetare och säkerställa enhetlig handläggning på alla orter. Utifrån våra vidtagna kvalitetssäkringsåtgärder bedömer vi att de formella kraven för bouppteckningens förrättande och upprättande uppfyllts.

9 Äktenskapsregistret

Enligt Skatteverkets instruktion ansvarar Skatteverket för äktenskapsregistret

9.1 Prestationer inom äktenskapsregistret

Inom området äktenskapsregistret använder Skatteverket prestationen antal avslutade ärenden. Under året avslutades 24 469 ärenden. Skatteverket tog över verksamheten från domstolarna och Statistiska centralbyrån den 1 oktober 2011.

Tabell: Prestationer äktenskapsregistret

Prestationer (antal)	2011 (okt-dec)	2012
Avslutade ärenden	6 730	24 469
Kostnader (tkr)	4 632	11 443
Styckkostnad (kr)		
Kostnad per avslutat ärende	688	468

Källa: Diarätt, Agresso

Totalkostnaden för äktenskapsregistret 2012 uppgick till 11,4 miljoner. Kostnaden per avslutat ärende var 468 kronor, vilket är en minskning med 32 procent jämfört med 2011. Under 2012 infördes ett handläggningsstöd som möjliggjorde en mer effektiv handläggning av ärenden och bidrog till minskade styckkostnader.

9.2 Verksamhet inom äktenskapsregistret

De arbetsuppgifter som Skatteverket tog över den 1 oktober 2011 från domstolarna och Statistiska centralbyrån var handläggning, förvaring och utlämnande av ärenden avseende registrering av äktenskapsförord, gåvor mellan makar, anmälningar om bodelning och bodelningshandlingar. Sedan Skatteverket tog över verksamheten skickar domstolarna underrättelse om dom eller beslut rörande äktenskapsskillnad till Härnösand där kontorets uppgift är att bevara och vid förfrågan tillhandahålla information.

Den nedlagda tiden under 2012 motsvarade nio årsarbetskrafter.

Övertagandet av verksamheten har fungerat bra. Den ärendegranskning som genomförts visar att de formella kraven är uppfyllda före registreringen och att hanteringen sker skyndsamt. Detta är viktigt då ärendena har stor civilrättslig betydelse.

10 Id-kort

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

10.1 Prestationer inom id-kort

Inom området id-kort använder Skatteverket prestationen antal utfärdade id-kort. Under 2012 utfärdade vi 94 947 id-kort, vilket är en ökning med ca 15 procent jämfört med 2010.

Tabell: Prestationer id-kort

Prestationer (antal)	2010	2011	2012
Utfärdade id-kort	82 362	93 910	94 947
Kostnader (tkr)	78 280	77 095	87 851
Övriga intäkter (tkr)	34 412	38 406	40 221
Styckkostnad (kr)²³			
Kostnad per utfärdat id-kort	950	821	925

Källa: Agresso, Oracle, Guppi

Kostnaden för id-kortsområdet uppgick till 87,9 miljoner. Kostnaden för ett id-kort uppgick till 925 kronor, vilket var en minskning med tre procent jämfört med 2010. Under 2011 var styckkostnaden lägre då antalet utfärdade id-kort ökade kraftigt jämfört med 2010 samtidigt som den totala kostnaden var i stort sett oförändrad.

10.2 Verksamhet inom id-kort

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

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

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

Ärendehantering

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

Genomströmningstiderna förbättrades och 82 procent av dem som ansökte om id-kort 2012 kunde hämta sitt kort inom två veckor. Vi nådde alltså vår ambition på minst 80 procent. Under september sjönk andelen till 57 procent. Detta berodde till stor del på förseningar från kortleverantören, men leveranserna fungerade bra igen från och med oktober.

Antalet ärenden till id-kontrollsektionen minskade jämfört med föregående år. Genomströmningstiderna för ärenden på id-kontrollsektionen höll en jämn nivå hela året.

Tabell: Genomströmningstider id-kort

	2010	2011	2012
Andel inom 2 veckor	63%	79%	82%
Andel inom 6 veckor id-kontrollsektionen	70%	75%	86%

Källa: Oracle, Guppi

²³ Ansökningsavgiften är inte inkluderad i styckkostnaden.

11 Kompetensförsörjning

Enligt **förordning (2000:605) om årsredovisning och budgetunderlag 3 kap 3 §** ska Skatteverket redovisa de åtgärder som har vidtagits i syfte att säkerställa att kompetens finns för att fullgöra de uppgifter som avses i 1 § första stycket. I redovisningen ska det ingå en bedömning av hur de vidtagna åtgärderna sammantaget har bidragit till fullgörandet av dessa uppgifter.

För att Skatteverket ska lyckas med sitt uppdrag krävs att den röda tråden från vision, uppdrag, mål och insatser, till resultat och effekter är tydlig och förstådd av alla medarbetare. Detta säkerställs genom en god dialog mellan chef och medarbetare, ett av de viktigaste medlen för ledning, styrning och uppföljning.

Dialogen bygger bland annat på Skatteverkets medarbetarpolicy, ett dokument som beskriver myndighetens värdegrund och kultur samt vad som ska känneteckna arbete och samarbete, externt och internt. För att stödja förverkligandet av inriktningen implementerade Skatteverket under 2012 en reviderad version av medarbetarpolicyn. Det har blivit tydligare vad Skatteverket vill stå för som arbetsgivare och vad slags arbetsplats vi vill erbjuda, samtidigt som förväntningarna på såväl chefer som medarbetare har blivit tydligare. På medarbetarpolicyn bygger även våra lönekriterier.

Kompetensförsörjning

Möjligheterna att under 2012 attrahera rätt kompetens var goda, med undantag för vissa specialiserade områden. Prognoserna för kommande år pekar dock på ökande pensionsavgångar och minskat rekryteringsutrymme, varför det är viktigt att fortsätta på den inslagna vägen med att bredda och fördjupa medarbetarnas kompetens. Lärandet i arbetet är en väsentlig del av detta, och ett exempel på en aktivitet som samtidigt leder till verksamhetsnytta och utveckling av deltagarnas kompetens, är företagsinsatsen.

Företagsinsatsen, som involverade ca 500 medarbetare under året, innebär att man arbetar med utvalda företag i ett helhetsperspektiv. Alla skatteslag och konsekvenser tas om hand samtidigt, vilket gör det enklare och mindre tidskrävande för företaget att göra rätt framöver. Metoden kräver både bred och djup kunskap, varför arbetet organiseras i grupper med blandad kompetens. Detta leder till att deltagarnas kompetens utvecklas samtidigt med verksamheten.

I syfte att stödja verksamheten när det gäller att rekrytera, utveckla och behålla den kompetens som krävs för att förverkliga Skatteverkets inriktning och målbild 2018 har viktiga vägval och principer för kompetensförsörjningen diskuterats och beskrivits. Särskilt fokus läggs på den specialistkompetens som är kritisk för verksamheten då den tar lång tid att utveckla och har stor attraktionskraft på den övriga arbetsmarknaden.

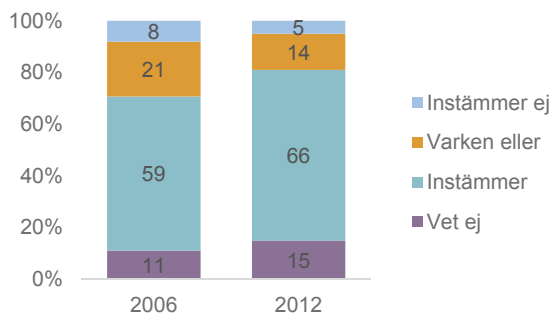
Skatteverket är mitt i ett generationsskifte, samtidigt som utvecklingstakten är hög och verksamheten förändras. Under 2012 kunde vi tillgodose kompetensbehovet bland annat genom rekrytering. Att få in nya medarbetare i full produktion tar dock tid och kräver individanpassade insatser för handledning och kompetensöverföring.

Tabell: Antal anställda

	2010	2011	2012
Antal tillsvidareanställda vid årets slut	9 922	10 267	10 463

Källa: Skatteverkets månadsrapport HR

Det systematiska arbetet med kompetensutveckling bidrog till att 66 procent av medborgarna bedömde personalens sakkunskap som bra i "Brukarundersökningen" 2012. Motsvarande siffra 2006 var 59 procent.



Bas: Haft personlig kontakt med Skatteverket under de senaste 12 månaderna (telefon, brev, e-post eller personligt besök)

Ledarskap och chefsroll

Ett väl fungerande ledarskap som möjliggör och säkerställer ett aktivt och ansvarstagande medarbetarskap är av central betydelse. Skatteverket har därför initierat ett arbete med att ytterligare tydliggöra chefernas ansvar och roll samt att på olika sätt förbättra förutsättningarna för att utöva chefsrollen. Undersökningar som gjorts om sektionschefernas vardag visar att den ökande mängden administrativa arbetsuppgifter medfört att tiden för att möta och stödja medarbetarna har minskat. I syfte att frigöra tid för ledarskapet har olika administrativa stöd utvecklats. Bland annat utvecklade vi under 2012 en särskild intranätsskanal för chefer. Ett annat exempel är projektet ”Ny medarbetare på plats” som förenklar administrationen för den anställande chefen i samband med rekrytering. Dessa åtgärder ska, tillsammans med en rad andra i den så kallade interna e-vägen, minska den administrativa bördan för cheferna. Sammantaget leder dessa åtgärder till att förutsättningarna för första linjens chefer att vara närvarande ledare successivt kommer att förbättras.

Avtal och arbetsrätt

I syfte att upptäcka, åtgärda och förhindra osakliga skillnader i lön och andra anställningsvillkor mellan kvinnor och män genomförde Skatteverket våren 2012 en lönekartläggning. Den visade att regler och riktlinjer om anställningsvillkor tillämpas på ett könsneutralt sätt, att löneskillnader mellan medarbetare är sakligt grundade och att kvinnodominerade grupper inte missgynnas i lönehänseende. Endast två fall av osaklig löneskillnad hittades om vilka arbetstagarorganisationer och arbetsgivare är eniga. Dessa löneskillnader har rättats till.

I maj 2012 tecknade arbetsgivaren och Saco-S ett lokalt tillsvidareavtal som reglerar hanteringen av lönerrevisionen för medlemmar i Saco-S vid myndigheten. Med ett tillsvidareavtal kan lönervisionsarbetet planeras över tid och naturligt kopplas till verksamhetsplanering och budgetarbete. Avtalet bidrar till att lönebildningen blir ett aktivt styrmedel i verksamheten, och lönebildningen möjliggör för oss att rekrytera och behålla den kompetens som är nödvändig för att på kort och lång sikt nå verksamhetens mål.

Att arbeta systematiskt med hälsa, arbetsmiljö och kultur

Skatteverket vill vara en attraktiv arbetsplats. En utgångspunkt är att medarbetare och chefer som mår bra, trivs och är friska också presterar bättre. Härigenom stärks förutsättningarna för god produktivitet och kvalitet i verksamheten, samtidigt som kostnaderna för sjukfrånvaro minskar. Även varumärket och attraktionskraften som arbetsgivare påverkas positivt.

Att parallellt med ett traditionellt arbetsmiljöarbete också fokusera på friskfaktorer är ett effektivt sätt att skapa friskare arbetsplatser. Nyttänkande och initiativkraft ska präglå vårt sätt att lösa våra uppdrag, liksom ständiga förbättringar och ett gott bemötande både internt och externt. För att öka förutsättningarna för hälsa i arbetslivet arbetar Skatteverket med att skapa incitament för medarbetarna att själva bidra till att ta ansvar för sin egen hälsa, arbetsmiljö och kompetensutveckling.

Under 2012 lyftes även kulturen fram som ett område av vikt för verksamhetens resultat och utveckling. Hur vi vill uppfattas och vilka värderingar som ska ligga till grund för Skatteverkets verksamhet, d.v.s. vår kultur, beskrivs bl.a. i medarbetarpolicyn, i riktlinjen systematiskt arbetsmiljöarbete samt i riktlinjen för dialog mellan chef medarbetare. Samtliga dessa dokument reviderades och utvecklades under 2012 i syfte att stärka sambanden mellan verksamhetens resultat, kultur, arbetsmiljö, hälsa, mångfald och säkerhet.

Det är ännu för tidigt att se klara effekter som beror på de åtgärder Skatteverket vidtog 2012. Vi kan dock notera att korttidssjukfrånvaron, som tidigare har visat en stigande tendens, för Skatteverket som helhet minskade med 0,2 procentenheter under året och ligger på 1,5 procent. Gränsen för vad Skatteverket anser vara en acceptabel sjukfrånvaro är i dag mellan 2 och 4 procent. Lokala variationer finns beträffande sjukfrånvaron och faktorer som påverkar är verksamhetens art, ledarskapet, medarbetarens utbildningsbakgrund, ansvar och befogenheter samt möjligheter till delaktighet.

Medarbetarundersökningar, vidareutveckling och sambandsanalyser

Skatteverket genomför regelbundna medarbetarundersökningar – den senaste hösten 2011. Resultaten användes under 2012 som underlag för styrning, planering och prioritering av utvecklings- och förbättringsarbete. Medarbetarundersökningen 2011 visade generellt på en god situation, men vårt interna bemötande identifierades som ett förbättringsområde. För Skatteverkets samtliga regioner var därför detta ett prioriterat område under 2012, och effekterna kommer förhoppningsvis att kunna avläsas i medarbetarundersökningen 2013.

Resultaten i verksamheten, medarbetarundersökningens resultat samt sjuk- och hälsonyckeltal användes i samtliga regionledningsgrupper i syfte att upptäcka och reflektera över eventuella samband. Slutsatserna ligger till grund för regionala och lokala förbättrings- och utvecklingsinsatser.

Skatteverkets påverkan på den statliga arbetsgivarpolitiken

Skatteverket är en aktiv deltagare i Arbetsgivarverkets olika projekt. Bland annat deltar vi i den så kallade Centrodelegationen, som är ett rådgivande organ till Arbetsgivarverkets generaldirektör. Centrodelegationen initierar även nätverk med olika fokus. Samverkan sker också beträffande utvecklingsinsatser för chefer, och sedan många år driver Skatteverket ett mentorprogram för de större myndigheterna inom staten.

Statens servicecenter

Under första halvåret 2012 bidrog Skatteverket till bildandet av Statens servicecenter genom överföring av löne- och fakturahantering. Ett 80-tal medarbetare följde med dessa arbetsuppgifter till den nya myndigheten. Sammantaget bedömer Skatteverket att tillräckliga åtgärder har vidtagits för att säkerställa den kompetens som krävs för att myndigheten på ett tillfredsställande sätt ska kunna fullgöra sina uppdrag och uppgifter.

12 Övrig verksamhet

12.1 Sveriges avgift till EU-budgeten

Enligt **Skatteverkets instruktion** ansvarar Skatteverket för den mervärdesskattebaserade avgiften till EU-budgeten

Skatteverket beräknar den mervärdesskattebaserade delen av Sveriges EU-avgift. Resultatet presenteras i en årlig rapport till EU-kommissionen över Sveriges mervärdesskattebas.²⁴

Skatteverket ombesörjer även den månatliga inbetalningen av den mervärdesskattebaserade avgiften. För 2012 uppgick inbetalningen till 1,64 miljarder kronor.

Tabell Inbetald mervärdesskattebaserad EU-avgift

	2010	2011	2012
Miljarder kronor	1,64	1,56	1,44

Källa: Riksgälden och Agresso

12.2 Vägavgiften för tyngre fordon

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

Vägavgift ska betalas för tyngre lastbilar som körs på större svenska vägar. Sverige är anslutet till det avtal om vägavgiftssystem som finns mellan Belgien, Danmark, Luxemburg och Nederländerna. En vägavgift som är betald i ett av dessa länder gäller även för färd inom de andra ländernas vägnät. Skatteverket är beskattningsmyndighet i Sverige och den svenska delen av avgiftsintäkterna 2012 uppgick till 165 miljoner. År 2011 uppgick avgiftsintäkterna till 168 miljoner och 2010 uppgick de till 157 miljoner.

12.3 Statens personadressregister, Spar

Enligt **Skatteverkets instruktion** ansvarar Skatteverket för det statliga personadressregistret (SPAR) samt för personuppgifterna i samma register.

Skatteverket är sedan januari 2009 huvudman för Statens personadressregister, Spar. Registret innehåller uppgifter om personer som är folkbokförda i Sverige samt om vissa personer som har tilldelats samordningsnummer. Skatteverket har utsett två personuppgiftsbiträden, Infodata AB och Evry AB (f.d. EDB Business Partner Sverige AB). Infodata driver den gamla tekniska lösningen för Spar som är under avveckling. Evry driver Skatteverkets nyutvecklade Sparsystem som är under införande. I uppdraget till Skatteverket ingår att anpassa verksamheten kring Spar så att det uppfyller reglerna i EG-direktivet om vidareutnyttjande av information från den offentliga sektorn, det så kallade PSI-direktivet. Den kundomflyttning från det gamla systemet till det nya som var planerad att ske under 2012 har fått senareläggas med anledning av nyttillkomna krav på funktionalitet och prestanda i nya systemet. Flytten av de cirka 1 500 kunderna planeras ske under våren 2013. Under 2012 har Skatteverket lagt stor kraft på vidareutveckling av tjänster, funktionalitet och prestanda i Spar för att säkerställa driftssäkerhet och användbarhet för såväl kunder och kunders ombud som Skatteverkets egen personal.

²⁴ Mervärdesskattebasen är värdet på den samlade konsumtionen av varor och tjänster under ett år.

12.4 Skatteverkets tjänsteexport

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

Skatteverket bedriver internationellt utvecklings-samarbete, så kallad tjänsteexport, genom projekt som finansieras av Sida eller EU. Samarbetet är i de flesta fall långsiktigt och genomförs i projektform i utvecklingsländer och länder som nyligen har fått eller ansökt om medlemskap i EU. Arbetet är efterfrågestyrt och kan spänna över stora delar av

Skatteverkets verksamhet. I samtliga fall handlar det om kunskapsöverföring. Skatteverket använder som regel sina egna tjänstemän inom de olika projekten. Under 2012 drev Skatteverket Sida-finansierade projekt i Albanien, Botswana och Kosovo. Projekten i Albanien och Kosovo löpte ut under året. Planering pågår för nya projekt i båda länderna. Det EU-finansierade så kallade Twinningprojektet i Albanien avslutades i maj efter drygt två års verksamhet. Förutom de nya projekten i Albanien och Kosovo, förbereder Skatteverket ett nytt projekt i Moldavien, som kommer att starta i början av 2013. Diskussioner förs även med andra länder om eventuellt samarbete under kommande år.

13 Uppbörden på inkomstitlar i Skatteverkets räkenskaper

Bruttouppbörden har ökat svagt och uppbördsförlusterna har minskat

I Skatteverkets verksamhet hanteras stora mängder beslut om debitering av skatt samt därtill hörande betalningstransaktioner. Skatteverket har också hand om utbetalningar av bl.a. kommunalskatte-medel och kompensation till kommuner och lands-ting för ingående mervärdesskatt i icke skattepliktig verksamhet. Skatteverket betalar även ut vissa stöd-former som beslutas av andra myndigheter men som praktiskt tar sig formen av avräkningar mot skattebetalarnas skattekonto t.ex. stöd till sjöfart och nystartsjobb. Skatteverkets redovisning mot inkomstitlar rapporteras in till statsredovisningen i statens informationssystem Hermes. Där samman-förs den med redovisning från andra myndigheter och sammanställs i enlighet med principer som tillgodoser behov av information från olika intressenter såsom regering och riksdag, Statistiska centralbyrån och Konjunkturinstitutet. Samman-ställningen används även för internationell statistik, t.ex. inom OECD och IMF.²⁵

Skatteverkets redovisning av uppbörd på inkomst-titlar uppgick brutto till 1 503 miljarder 2012. Detta är en ökning med 0,6 procent jämfört med 2011. Nettouppbörden efter utbetalningar av kommunal-skatte-medel m.m. hamnade på 856 miljarder vilket är en minskning med 4,7 procent.

Uppbördsförlusten, det vill säga fastställda skatter som inte betalas, var 5,6 miljarder eller 0,36 procent av de totala skatterna 2012, vilket är en minskning från 0,39 procent 2011.²⁶

Utvecklingen för olika inkomstitlar

Skatteverkets redovisning på inkomstitlar består främst av inkomstskatt för fysiska och juridiska personer, arbetsgivaravgifter och skatt på varor och tjänster. En rad faktorer påverkar skatteintäkterna. Skatteverkets insatser har betydelse, men intäkternas förändring jämfört med föregående år bestäms främst av förhållanden som ligger utanför Skatteverkets inflytande. Det rör sig t.ex. om för-ändringar av skatteregler, löner, priser och kon-junkturläge. En tumregel är att en ökning av löne-summan med en procentenhet ökar skatte-intäkterna med ca tio miljarder kronor.²⁷ Ökar hushållens konsumtion med en procent, ökar mer-värdesskatteintäkterna med tre miljarder.

I princip alla debiteringar av skatter och avgifter som Skatteverket gör ingår i det så kallade skatte-kontosystemet. I Skatteverkets räkenskaper redovisas debiterade skatter för olika skatteslag på egna inkomstitlar. Betalning av skatter och avgifter som ingår i skattekontosystemet sker samlat utan inbördes avräkningsordning mellan de olika skatte-slagen. Inkomstitelredovisningen ska vara kassa-mässig, d.v.s. redovisningen ska göras då betalning sker. Eftersom inbetalningar till skattekonto inte kan hänföras till visst skatteslag redovisas de oför-delade. De debiterade beloppen redovisas sedan månadsvis på respektive inkomstitel för de olika skatteslagen och jämförs med betalda belopp. Skillnaden mellan debiteringar och betalningar redovisas på en speciell inkomstitelgrupp med beteckningen Betalningsdifferenser, skattekonto. Betalningsdifferenser uppstår av olika orsaker, bl.a. obetalda skatter, betalningsförskjutningar för skatter som ska återbetalas eller inbetalningar för förväntade framtida debiteringar. En del av betal-ningsdifferensen är uppbördsförluster som består av skatter som restförts till Kronofogden och som därefter inte blivit betalda.

²⁵ Det årliga utfallet för de sammanställda skatterna återfinns i Ekonomistyrningsverkets årsredovisning för staten. <http://www.esv.se/sv/amnesomraden/Prognoser-och-utfall/Utfall-for-statens-budget/>

²⁶ Den statistik över uppbördsförlusterna som redovisas här baseras på GIN-Skatts fasta rapporter enligt årsredovisningens statistiksammanställning. Uppbördsförlusten i statistiksammanställningen är angiven i kassamässiga termer, utan hänsyn till skillnader i inkomstår, restföringsår och betalningsår. Differensen gentemot anslagsredovisningens inkomstitlar beror på att räntor efter restföring räknats med i anslagsredovisningens inkomstitlar vilket inte gjorts i statistiksammanställningen. Skillnader kan också uppkomma beroende på betalningar verkställda de första dagarna i januari 2013

²⁷ Ekonomistyrningsverket. Prognos. Statens budget och de offentliga finanserna. September 2012; sid 66.

Tabell: Uppbörd redovisad mot inkomstitlar enligt Skatteverkets räkenskaper, miljarder kronor

	2010	2011	2012	Förändring senaste året	
				mdkr	%
Fysiska personers inkomstskatt	554,5	586,5	596,9	10,4	1,8%
Juridiska personers inkomstskatt	160,7	173,0	163,4	-9,6	-5,5%
Arbetsgivaravgift	385,3	407,1	421,6	14,4	3,5%
Mervärdesskatt, netto	228,7	237,8	240,0	2,3	1,0%
Övriga skatter på varor och tjänster	97,8	97,5	92,7	-4,7	-4,9%
Övriga skatter ¹⁾	6,3	8,4	7,0	-1,4	-16,2%
Betalningsdifferenser för kassamässighet, skattekonto ²⁾	-20,4	-19,9	-22,2	-2,3	11,6%
Räntor, skattetillägg, förseningsavgifter och offentligrättsliga avgifter	2,4	3,0	3,5	0,5	15,1%
Övriga inkomster av statens verksamhet	0,1	0,2	0,0	-0,2	..
SUMMA UPPBÖRD BRUTTO	1 415,4	1 493,5	1 502,9	9,3	0,6%
Tillkommer: Utjämningsavgift för LSS-kostnader	2,9	3,0	3,2	0,1	4,7%
Avgår: Kompensation för mervärdesskatt till • kommuner och landsting	-45,5	-49,7	-49,5	0,2	-0,3%
Avgår: Utbetalning av kommunalskattemedel ³⁾	-540,5	-541,0	-592,5	-51,5	9,5%
Avgår: Nedsättning av skatter (sjöfartsskatt, nystartsjobb, jämställdhetsbonus m.m.)	-5,7	-8,0	-8,0	0,0	0,3%
Summa tillkommer/avgår	-588,8	-595,6	-646,9	-51,3	8,6%
SUMMA UPPBÖRD NETTO	826,6	897,9	856,0	-41,9	-4,7%

Källa: Skatteverkets räkenskaper

Not 1) I beloppet ingår inkomstitlarna 9123 Beskattning av tjänstegruppliv, 9131 Ofördelbara inkomstskatter, 9140 Övriga inkomstskatter (kupongskatt, lotteriskatt) samt 9331 012 Arvsskatt

Not 2) Betalningsdifferenser, skattekonto (-22,2 miljarder kronor för 2012) är skillnaden mellan på skattekontot redovisade inbetalda skatter och debiterade skatter.

Not 3) I beloppet ingår utbetalning av kommunalskatt och kommunal fastighetsavgift till kommuner och landsting samt utbetalning av kyrko- och begravningsavgift

Fysiska och juridiska personers inkomstskatt 2012 avsåg till största delen preliminärskatt som debiterades under 2012. Den slutliga inkomstskatten för inkomståret 2012 fastställs först 2013 och ingick därför inte 2012. Däremot ingick slutregleringen av skatten för inkomståret 2011 i Skatteverkets räkenskaper för 2012.

Fysiska personers inkomstskatt uppgick 2012 till 597 miljarder vilket är en ökning med 1,8 procent i förhållande till 2011:

- Den största delposten i fysiska personers inkomstskatt var *avdragen preliminär skatt* som betalades in av arbetsgivare, utbetalare av socialförsäkringsförmåner och finansiella institutioner. Underlaget för denna preliminärskatt fördelade sig med ca 71 procent på löner, 26 procent på pensioner m.m. och tre procent på räntor och utdelningar. Enligt redovisningen på skattedeclarationerna ökade löneunderlaget med 3,6 procent och pensioner m.m. med 4,9 procent från 2011 till 2012. Underlaget för preliminärskatt på räntor och utdelningar ökade med 40 procent från en ovanligt låg nivå 2011. Ökningen av den preliminärt avdragna skatten i Skatteverkets räkenskaper var 4,2 procent.

- En annan delpost i fysiska personers direkta skatt var den preliminära F-skatt som *betalas av enskilda näringsidkare*. För denna kunde noteras en minskning med 0,9 procent mellan 2011 och 2012.
- En ytterligare delpost var *slutregleringen av skatten för inkomståret 2011* för fysiska personer. Slutregleringen var 14 miljarder att jämföra med 26 miljarder föregående år. Variationerna över åren i denna slutreglering påverkas bl.a. av de kapitalvinster som individerna redovisade. Erfarenhetsmässigt ligger kapitalvinsterna netto för förluster, sett över en längre tidsperiod, i storleksordningen tre procent av BNP. Inkomståret 2011 låg kapitalvinsterna på 107 miljarder netto vilket motsvarade 3,1 procent av BNP. Inkomståret 2010 låg nivån på vinsterna på 3,4 procent av BNP.

Juridiska personers direkta skatter uppgick 2012 till 163 miljarder vilket är en minskning med 5,5 procent i förhållande till 2011:

- Den största delposten i juridiska personers direkta skatt var *debiterad preliminär F-skatt*. Den preliminära skatten ska täcka de skatter som kommer att fastställas för inkomståret 2012 vid taxeringen år 2013. Den beloppsmässigt största skatten var bolagsskatten. Andra skatter var fastighetsskatt, särskild löneskatt på pensionskostnader och avkastningsskatt.

Den preliminära skatten var 2,0 procent lägre än föregående år.

- En annan delpost var *slutregleringen av skatten* för det inkomstår som fastställdes vid taxeringen 2012 (inkomståret 2011 i de fall räkenskapsåret inte är brutet). Slutregleringen var drygt sex miljarder lägre än året före.

Arbetsgivaravgifterna styrs av lönesumman och avgiftssatserna. Inkomsterna uppgick 2012 till 422 miljarder, vilket är en ökning med 3,5 procent. Avgiftssatserna var oförändrade mellan 2011 och 2012 vilket innebar att det var ökningen av lönesumman som styrde utvecklingen.

Mervärdesskatten i Skatteverkets räkenskaper uppgick till 240 miljarder vilket är en ökning med 1,0 procent. Skatteverket fastställer den mervärdesskatt som utgår på den konsumtion som sker inom landet. Den del av mervärdesskatten som utgår på import av varor från länder utanför EU fastställs av Tullverket och ingår inte i Skatteverkets räkenskaper. Hushållens konsumtion beräknas ha ökat med 2,5 procent i löpande priser under 2012. Den lägre utvecklingen för inkomstiteln hänger samman med sänkningen av skattesatsen för restaurang- och cateringtjänster.

Övriga skatter på varor och tjänster består av diverse punktskatter. Skatteverket hanterar ett 15-tal punktskatter. De sammanlagda intäkterna var 93 miljarder, vilket är en minskning med 4,9 procent. De punktskatter som gav de högsta skatteinkomsterna är energi-, alkohol och tobaksskatt. *Energiskatten* minskade med 6,1 procent vilket är en följd av lägre bensinförbrukning. Det redovisade utfallet på inkomstiteln *Alkoholskatt* minskade med 10,1 procent i Skatteverkets redovisning. Minskningen berodde på ett enstaka stort omprövningsbeslut (sänkning med ca 1,4 miljarder) i gränssnittet mot Tullverket och återspeglade inte den underliggande utvecklingen. Rensat för denna effekt visade alkoholskatten en stabil nivå i förhållande till förra året. *Tobaksskatten* ökade med 8,1 procent. Skattesatserna på tobak höjdes 2012 med ca 10 procent och på snus med nästan 14 procent.

Övriga skatter uppgick till sju miljarder vilket är en minskning med 16,2 procent. Största posten var kupongskatten (den definitiva källskatt som tas ut på utdelningen till i utlandet bosatta m.fl. på aktier i svenska aktiebolag) på 4,1 miljarder som minskade med 9,5 procent.

Från bruttouppbörden avgick sammantaget 647 miljarder kronor i form av utbetalningar och nedsättningar av olika slag. Nettouppbörden 2012 hamnade därmed på 856 miljarder vilket är en minskning med 4,7 procent.

Den största posten bland dessa utbetalningar är *utbetalda kommunalskattemedel* (inkl. fastighetsavgift) med sammanlagt ca 593 miljarder kr. Mellan 2011 och 2012 ökade dessa utbetalningar med nästan 52 miljarder kronor vilket är en ökning med 9,5 procent. Den slutreglering av kommunalskattemedel för kommuner och landsting som gjordes för tidigare år stod för nästan hälften av ökningen. Denna slutreglering var 8,8 miljarder år 2012 men var minus 16,5 miljarder år 2011.

En annan betydande post bland utbetalningarna är *kompensation till kommuner och landsting för ingående mervärdesskatt* i icke skattepliktig verksamhet. Syftet med ersättningen är att momsen inte ska vara en kostnad för kommunen. Momsen ska inte påverka om kommunen väljer att utföra tjänster i egen regi eller upphandla dem från privata entreprenörer. Kompensationen uppgick till 49,5 miljarder vilket är ungefär i nivå med föregående år.

Skatteverkets skattekonto krediteras också med vissa *nedsättningar för stödformer* som beslutas av andra myndigheter. Praktiskt administreras dessa av Skatteverket i form av avräkningar mot skattebetalarnas skattekonto, detta gäller t.ex. stöd till sjöfart och nystartsjobb. År 2012 uppgick dessa nedsättningar till sammanlagt åtta miljarder vilket är ungefär som 2011.

14 Ekonomi

Skatteverkets ekonomiska läge

Skatteverket hade vid ingången av 2012 ett anslags-sparande på 264 mkr vilket motsvarar 3,92 procent. Under 2012 betalade Skatteverket tillbaka 62 mkr eftersom en myndighet enligt regeringens beslut får behålla maximalt 3 procent.

Det tilldelade anslaget från statsbudgeten 2012 uppgick till 6 807 mkr, varav 14 mkr tilldelades i budgetpropositionen för arbetet med digitalisering av handledningar och styrsignaler för att kunna presentera dem på webbplatsen.

Årets resultat, d.v.s. årets tilldelade anslag minskat med årets kostnader, uppgick till -104 mkr. I förhållande till 2011 ökade Skatteverkets anslagsförbrukning med 3,68 procent medan den tilldelade budgeten jämförelsevis räknades upp med 0,95 procent i pris- och löneomräkning. Vid utgången av 2012 motsvarade anslagssparandet 98 mkr eller 1,4 procent.

Skatteverket har, utifrån en god ekonomi, haft möjlighet att rekrytera många nya medarbetare. Under maj 2012 nådde den rekrytering av tillsvidareanställd personal som påbörjades under 2011 sin topp. Under de kommande 2-3 åren kommer dock antalet anställda successivt att minska.

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

- utgiftsområde 17 för administration av stöd till trossamfund
- utgiftsområde 22 för administration av trängselskatt i Stockholm
- utgiftsområde 22 för administration av E-legitimationsnämnden.

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

Ekonomistyrning

Under 2012 genomförde Skatteverket insatser för att ytterligare förbättra ekonomistyrningen. Två förbättringsarbeten som tidigare påbörjats implementerades under 2012. Det gäller

- ett gemensamt system för tidsredovisning inom hela organisationen
- införandet av förvaltningsstyrningsmodellen PM3 som syftar till att effektivisera Skatteverkets styrning av IT-förvaltning.

Arbetet med ekonomimodellen pågick under året och många förändringar gjordes löpande. Det har under året utförts många aktiviteter men arbetet kommer att fortsätta för att ytterligare stärka styrningen inom ekonomiområdet.

Under 2012 anslöt Skatteverket sig som kund till den nya myndigheten Statens servicecenter. Den nya myndigheten har byggts upp genom verksamhetsövergång av Skatteverkets befintliga ekonomi- och löneadministration som varit lokaliserad i Gävle. Året innebar mycket arbete med att dela verksamheten samt att upprätta nya avtal och säkerställa att tekniken fungerar. Övergången skedde emellertid utan större verksamhetsstörningar eller incidenter. Att flytta denna administration utanför myndigheten ställer till viss del nya krav på vårt arbetssätt. Ansvaret för att underlaget för ekonomi- och lönehantering utförs på ett riktigt sätt är fortsatt Skatteverkets, skillnaden är nu att det är en underleverantör, Statens servicecenter, utför arbetet.

Den avgiftsbelagda verksamheten

Skatteverket har till uppgift att utföra viss verksamhet som ska finansieras genom avgifter. Det ekonomiska målet för avgiftsfinansierad verksamhet är full kostnadstäckning. I regleringsbrevet för budgetår 2012 anges de avgiftsbelagda verksamheter där Skatteverket får disponera intäkterna. Nedanstående tabell visar intäkter och kostnader för dessa verksamheter. Resultat redovisas för avgifter som utgör eget avgiftsområde.

Tabell Avgifter som Skatteverket får disponera

Uppdragsverksamhet (tkr)	+/- t.o.m. 2010	+/- 2011	Intäkter 2012	Kostnader 2012	+/- 2012	Ack. +/- utg. 2012
Administration av ålderspension med ersättning från AP-fonderna*	-	-	370 139	370 126	13	13
Administration av ålderspension med ersättning från premiepensionssystemet*	-	-	57 834	57 832	2	2
Summa	-	-	427 973	427 958	15	15
Offentligrättslig verksamhet (tkr)						
Id-kort**	-62 949	-38 688	40 221	87 851	-47 630	-149 267
Avgiftsintäkter (tkr)						
Avgifter från Spar***	-6 433	-14 287	23 568	-38 394	-14 826	35 546
Intäkter för information ur dataregister m.m. ****	-	-	17 481	17 481	-	-

* Verksamheten redovisas från 2012 som eget avgiftsområde för första året. Kostnader motsvarar faktiskt utfall från 2011 uppräknat med 2012 års pris- och löneomräkning (0,95%), justering av faktiskt utfall 2012 kommer att göras under 2013 och korrigera avgiftsområdet.

** Verksamheten Id-kort finansieras genom att redovisa intäkter och kostnader inom förvaltningsanslaget. Verksamheten blandfinansieras genom både avgifter och anslag. Ackumulerat utgående resultat 2012 motsvarar kostnader som finansieras genom anslag.

*** Verksamheten redovisas från 2012 som eget avgiftsområde för första året. Kostnader har upparbetats under verksamhetens uppbyggnad från 2008 och framåt. Underskottet kommer över tid att balanseras med de intäkter som beräknas inflyta när verksamheten är i full drift.

**** Intäkter/kostnader redovisas över förvaltningsanslaget, intäkter motsvarar § 4 avgiftsförordningen där upp till full kostnadstäckning inte kräver särredovisning.

Skatteverket har även till uppgift att ta ut avgifter som inte får disponeras i verksamheten utan redovisas som intäkt av uppörd och som återfinns i redovisning av inkomsttitlar. Dessa avgifter redovisas här i tabellform som intäkter under året.

Tabell Avgifter som inte får disponeras av Skatteverket

Intäkter av avgifter som inte får disponeras av Skatteverket (tkr)	2010	2011	2012
Meddelat förhandsbesked i tax. frågor m.m.	700	786	611
Ansökningsavgifter äktenskapsregistret*	-	2 015	7 017
Ansökningsavgifter för gåvomottagare**	-	-	650
Summa	700	2 801	8 278

* Äktenskapsregisterverksamheten övertogs av Skatteverket den 1 oktober 2011.

** Verksamheten av gåvoregister infördes den 1 januari 2012.

Skatteverket utför tjänster åt andra myndigheter

Skatteverket har enligt instruktionen i uppdrag att leverera stödtjänster till Kronofogden. Leveranserna sker från alla delar av Skatteverkets stödverksamhet. Fram till den 1 juni 2012 levererades tjänster inom löne- och ekonomiadministration till Kronofogden, fram till detta datum levererades även stödtjänster till Lantmäteriet.

Sålda tjänster levererades till självkostnadspris. Fakturerade belopp baserades på kalkylpriser och under det första halvåret skedde en avstämning med respektive kund utifrån tecknade avtal. En slutlig justering gjordes sedan under december med den kvarvarande kunden Kronofogden. Tabellen nedan visar omfattningen av levererade tjänster till Kronofogden och Lantmäteriet.

Tabell Skatteverkets intäkter för verksamhetsstöd

Samverkande myndigheter avseende verksamhetsstöd	Intäkt för leverans (tkr)		
	2010	2011	2012
Kronofogden	392 879	350 090	340 604
Lantmäteriet	6 121	6 998	2 311
Summa	399 000	357 088	342 915

För åren 2010-2011 består intäkterna av ekonomi- och löneadministration för helt kalenderår, 2012 avslutades leveransen den 31 maj.

Skatteverket samverkar kring servicekontor

Huvudmannaskapet för servicekontor är delat mellan Skatteverket och Försäkringskassan. Ytterligare aktörer i verksamheten är Pensionsmyndigheten och Kronofogden. Detta innebär att både Skatteverket och Försäkringskassan har kostnader för verksamheten som ska delas mellan fyra aktörer.

Skatteverkets kostnader för de kontor där vi är huvudman fördelas enligt följande till de tre övriga parterna.

Tabell Skatteverket intäkter för servicekontorsverksamhet

Samverkande myndigheter Servicekontor	Kostnader (tkr)		
	2010	2011	2012
Försäkringskassan	62 672	83 780	86 483
Pensionsmyndigheten	15 413	25 285	26 122
Kronofogden	2 175	2 412	1 834
Summa	80 260	111 477	114 440

Tabell Kostnadseffektivitet (tkr)

Kostnadseffektivitet	2010	2011	2012
Förbrukat anslag för att bedriva verksamheten	6 187 558	6 600 273	6 862 367
Uppbördsintäkt, brutto *	1 415 418 920	1 493 530 441	1 502 870 668
Att ta in 100 skattekröner kostar x kronor	0,44	0,44	0,46

Tabell Kostnadseffektivitet (tkr)

* Summa uppbörd brutto inklusive övriga inkomster av statens verksamhet samt avgifter till Svenska kyrkan, trossamfund och kommunal begravningsavgift. Summa uppbörd brutto återfinns i den finansiella redovisningen.

Källa: Finansiell redovisning åren 2010-2012.

Skatteverkets kostnader för verksamheten består dels av delen egna kostnader som belöper på kontor som Skatteverket är huvudman för, dels av den del som fördelas från de servicekontor där Försäkringskassans står som huvudman.

Tabell Skatteverkets kostnader för servicekontorsverksamhet

Samverkande myndigheter Servicekontor	Kostnader (tkr)		
	2010	2011	2012
Del av Skatteverkets egna kostnader	76 655	104 228	107 584
Ersättning till Försäkringskassan	63 219	98 259	103 201
Summa	139 874	202 487	210 785

Kostnadseffektivitet

Skatteverket har gjort en egen mätning av kostnadseffektiviteten mätt som förbrukning av statens medel i förhållande till det sammantagna värdet av de skatter och avgifter som tas in under året. Som framgår av tabellen nedan kostade det 46 öre att ta in 100 kronor i skatt år 2012. Det är en ökning jämfört med 2010 och 2011 men i samma nivå som år 2009.

15 Återrapporteringskrav

15.1 Riskhantering

Skatteverkets resurser ska vara koncentrerade till områden med hög risk.

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

Riskanalyser ger bättre underlag för val av åtgärder

Skatteverket väljer åtgärder i verksamheten utifrån riskanalyser främst med utgångspunkt i skattefelet. Analyserna inriktas på att identifiera vilka fel som görs, vilka grupper som gör fel och de bakomliggande orsakerna till felen. Under 2012 utvecklades vår analytikerkompetens, vårt analysarbete och våra urvalsmetoder ytterligare.

År 2012 fortsatte arbetet med externa riskanalyser för att mer systematiskt fånga upp de hot som finns i vår omvärld. Riskanalysen omfattar fenomen eller serier av händelser och har fokus på den framtida utvecklingen av hela verksamheten.

Urvalsmetoder och urvalssystem utvecklas ständigt och ytterligare steg i avveckling och konsolidering av gamla system tas. Förutom traditionella urvalsregler har vi även, i större utsträckning än tidigare, använt så kallade scorecards och dataminig. Under 2012 utökades samarbetet med andra myndigheter i Sverige och skattemyndigheter i andra länder.

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

15.2 Förebyggande arbete i form av service och information

Information och service inom Skatteverkets område ska vara behovsanpassad och lätt-tillgänglig. Kvalificerad information ska finnas för företag och medborgare.

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

Förebyggande information i form av service och information

Att underlätta för medborgare och företag så att det blir rätt från början sker i alla delar av Skatteverkets verksamhet. Utöver de mer traditionella servicemötena, där medborgare och företag ringer eller besöker myndigheten, är den förebyggande aspekten också ett viktigt inslag i till exempel våra kontrollinsatser. Vid en revision är det naturligt att revisorn svarar på frågor och vägleder företaget så att det blir rätt framöver.

Skatteverkets vill ge de bästa förutsättningarna till att göra det enkelt att göra rätt samtidigt ska medborgare och företag kunna ha en tidig kommunikation med myndigheten för att reda ut eventuella oklarheter till exempel innan deklarationer lämnas in. Vi har därför fortsatt att prioritera förebyggande arbete mot svartarbete och annat skattefusk genom att samverka med branschorganisationer och aktörer som kommer i kontakt med den svarta ekonomin. Exempel på förebyggande aktiviteter under 2012:

- Sverige påbörjade, tillsammans med Norge och Finland, ett förebyggande arbete i samband med de stora infrastruktursatsningarna i Nordkalotten.
- Vi var delaktiga i städbranschens initiativ till att ta fram ett system för identitetskontroll inom tjänstesektorn för att motverka fusk ("Serviceid"), liknande det som finns i byggsektorn ("ID06").

- Vi genomförde också seminarier och debattartiklar tillsammans med branschaktörer samt tog fram stödmaterial till kommunernas alkoholhandläggare om ekonomisk brottslighet ("Hjortronboken").
- Under 2012 lade vi även ut information kring riskerna med svartarbete ("Svart på vitt") på vår webbplats.

Antalet samarbeten med stora upphandlare för att minska risken för svartarbete ökade 2012 till 578 stycken jämfört med 487 stycken 2011.

Ett samarbete påbörjades med Centrum för tjänsteforskning vid Karlstad universitet för att undersöka så kallad "onödig efterfrågan". Projektet kommer bland annat identifiera efterfrågan som uppstår på grund av till exempel otydlig information från myndigheten i ett tidigare skede. Exempel på detta är de som ringer eftersom de inte förstår innebörden av brev som skickats till dem. Genom detta samarbete kan vi få bättre underlag för det förebyggande arbetet så att det blir rätt från början.

Samarbetet startade under 2012 och kommer att fortsätta till 2016.

Större insikt om vad som är viktigt i mötet med Skatteverket

Ett ganska omfattande arbete har gjorts för att ta reda på vad som är viktigt i mötet med Skatteverket och hur myndigheten kan fortsätta att göra det lättare att göra rätt. Efter en genomgång av egna undersökningar, åsikter från medborgare och företag, vad man kontaktar Skatteverket om, forskningsrapporter med mera har Skatteverket tagit fram och beslutat om tio vägledande kundmötesprinciper. Syftet är att dessa ska vara ett stöd i Skatteverkets utveckling och möten med företag och medborgare i olika situationer. De tio kundmötesprinciperna är:

1. Företag och privatpersoner väljer själva kontaktväg utifrån de möjligheter som finns.
2. Vi utvecklar tjänster utifrån privatpersoners och företags behov.
3. Vi ger stöd i den praktiska vardagen och utgår från individens behov.
4. Vi försöker alltid lösa problemet och inte bara svara på frågan.
5. Vi välkomnar och öppnar för fortsatt dialog.
6. Vi använder ett enkelt och begripligt språk i vår kommunikation.
7. Vi ber om ursäkt när vi gjort fel och gör allt för att rätta till det.
8. Vi finns på olika arenor.
9. Man känner sig trygg i användandet av våra tjänster.
10. Genom att utveckla attraktiva tjänster i kostnadseffektiva kanaler och som har en hög användningsgrad, uppnår vi enkelhet för privatpersoner och företag samt intern kostnadseffektivitet.

Ett utökad samarbete skedde under 2012 mellan de nordiska länderna för att utbyta erfarenheter och kunskap om hur mötet med företag och medborgare kan förbättras. Sveriges bidrag var bland annat arbetet med kundmötesprinciperna.

Underlätta att starta och driva företag

Regeringsförordning (2003:770) gav Skatteverket i uppdrag att ansvara för en myndighetsgemensam infrastruktur kallad Mina meddelanden. Det är en tjänst som förmedlar säkra elektroniska meddelanden från myndigheter till medborgare och företag.

Konceptet och infrastrukturen har byggts upp inom Skatteverket i samverkan med Bolagsverket och Tillväxtverket. Dessutom medverkar ett antal tjugotal andra statliga och kommunala myndigheter genom att på olika sätt beskriva behovsbilden. Det är den första av flera förvaltningsgemensamma tjänster som formuleras och byggs för att användas av hela offentliga sektorn: stat, kommun och landsting. E-delegationen är en stark sponsor i arbetet. Tjänsten innehåller utmaningar tekniskt, verksamhetsmässigt och inte minst rättsligt. Försöksdrift inleddes under 2011 av Bolagsverket. Sommaren 2012 anslöt Skatteverket med meddelanden om rot och rut (både tjänsteleverantörer och deras kunder). I november anslöt Transportstyrelsen sina första meddelanden. Fler meddelandetyper kommer att anslutas efterhand. Tjänstens funktioner utvärderas och förbättras kontinuerligt. Vid årsskiftet lanseras en mobil lösning för brevlådan.

De informationsmöten som hölls i september och november 2012 för myndigheter och operatörer var välbesökta.

En annan viktig del i det breda införandet är att skapa förutsättningar för privata aktörer att ansluta och bidra med teknisk kompetens och produkter som gör att landets alla offentliga aktörer får bästa förutsättningarna att ansluta sina verksamhetsprocesser till lösningen. En gemensam anslutningsplan för alla E-delegationens myndigheter planeras till 2013. Fokus under 2013 kommer att vara anslutningar av såväl avsändande myndigheter som externa brevlådeoperatörer, vidare kommer möjligheten till dubbelriktad kommunikation att utredas och eventuellt utvecklas.

Informationsinsatser viktiga

Skatteverket underlättar för medborgare att göra rätt från början bland annat genom att publicera målgruppsanpassad information och erbjuda e-tjänster via vår webbplats. Vi tillhandahåller också information och service i broschyrer och blanketter. Dessutom kan medborgare och företag få svar på allmänna frågor hos servicekontoren och Skatteupplysningen. Under 2012 arbetade servicehandläggarna aktivt med att visa besökarna våra självbetjäningstjänster.

Skatteverket.se hade ca 40 miljoner besök under 2012 jämfört med 38,7 miljoner 2011. Av dessa var ca 2,7 miljoner via mobil eller surfplatta. Det är en kraftig ökning jämfört med 2011 då drygt en miljon besökte skatteverket.se via mobil eller surfplatta. Ungefär fyra miljoner nedladdningar av broschyrer och blanketter gjordes under 2012.

I syfte att förbättra e-posthanteringen har Skatteverket tagit bort alla publika e-postadresser på webben. Ett kontaktformulär har tagits fram för att ersätta adresserna. Syftet är framför allt att skapa en tydlig väg in till Skatteverket via webben. Formuläret har minskat den manuella fördelningen av frågor avsevärt, vilket har bidragit till frågeställare kan få svar betydligt snabbare. Utveckling av kontaktformuläret pågår löpande och har även numera översatts till engelska för att det ska fungera optimalt.

Vi anordnar målgruppsanpassade informationsträffar

Skatteverket erbjuder informationsträffar för medborgare och företag över hela landet. Genom att målgruppsanpassa dessa får medborgare och företag kvalificerad information vilket ökar möjligheten att göra rätt från början. En prioriterad grupp är nyföretagare som vi regelmässigt bjuder in till nyföretagarträffar. Tillsammans med Bolagsverket,

Försäkringskassan med flera anordnar Skatteverket dessutom "Starta företag-dagar". Exempel på andra informationsaktiviteter under 2012 är:

- Informationsträffar till arbetsgivare och konsulter inför inlämnandet av kontrolluppgifter.
- Företag och konsulter bjöds in för att ta del av nyheter rörande moms och inkomstskatt.
- Kommuner och andra myndigheter fick information om vad de bör tänka på när det gäller hanteringen av personer med skyddad identitet.
- Vi ordnade särskilda träffar för representanter och aktörer inom upphandling.

Vi filmade även en del informationsträffar för företagare och la ut dem på skatteverket.se så att de som i efterhand ville ta del av informationen lätt kunde göra det.

Servicekontor – service i samverkan

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

E-tjänster tas fram för att underlätta för företag och privatpersoner

Inom serviceområdet har samverkan med andra myndigheter successivt ökat och sker på flera olika sätt och genom olika kanaler. Samverkansgruppen Starta och driva företag, där företagarsajten verksamt.se ingår, har vidareutvecklats. Under 2012 inleddes en ökad satsning inom fasen driva företag. En behovsanalys utifrån företagarnas perspektiv har tagits fram och utvecklingen av nya koncept har startats.

I syfte att förbättra verksamt.se har ett omfattande arbete gjorts för att förbättra användarupplevelsen baserat på de synpunkter som kommit in via sajten synpunktskanal, "tyck till om sajten". Under 2012 lanserades en ny e-tjänst till medborgare. Nu finns möjligheten att lämna en preliminär inkomstdeklaration elektroniskt för att ändra den debiterade preliminärskatten.

15.3 Enkla och tidsenliga regler

Reglerna inom Skatteverkets verksamhet ska vara enkla och tidsenliga.

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

En löpande och systematisk översyn av regelverket

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

Skatteverket har lämnat förslag på verksamheter som kan effektiviseras genom vissa lagändringar. Skatteverkets bedömning är att lämnade förslag bidrar till regeringens mål.

Förenklingar vid försäljning av värdepapper

Antalet personer i Sverige som äger värdepapper som till exempel aktier har ökat kraftigt. Många av dem som har avyttrat värdepapper gör fel då de ska redovisa affärerna i sina inkomstdeklarationer. Felen är i många fall oavsiktliga och beror bland annat på att reglerna för beskattning vid avyttring av värdepapper är komplicerade. Felen medför i vissa fall att skattebetalarna får betala för lite skatt, i andra fall att de får betala för mycket. Skatteverket har beräknat att skattebortfallet på grund av felen uppgår till ca 700 miljoner kronor per år.

Den lösning som förslås är att införa ett system som innefattar att skattebetalarna får hjälp med att beräkna och redovisa den kapitalvinst eller kapitalförlust som uppkommer när värdepapper avyttras. Det föreslås ett system enligt vilket värdepappersinstituten ska lämna kontrolluppgifter till Skatteverket med uppgift om omkostnadsbeloppet för delägarätter och fordringsrätter. Systemet innebär att Skatteverket i inkomstdeklarationerna förifyller uppgifter om kapitalvinst eller kapitalförlust. Den föreslagna ändringen innebär att nuvarande genomsnittsmetod i 48 kapitlet 7 § första stycket

inkomstskattelagen ersätts med en begränsad genomsnittsmetod.

Förslag till förbättringar i fakturamodellen vid skattereduktion för rot och rutarbete

Även om fakturamodellen fungerar bra finns det utrymme för förbättringar. För att underlätta för företagare föreslår Skatteverket att det ska bli möjligt att ansöka om utbetalning hos Skatteverket med hjälp av ombud. Möjligheten att använda ombud skulle väsentligt förenkla för företag som har svårt att hinna med sin administration. Skatteverket föreslår även att det ska finnas en möjlighet för utförare som blir återbetalningsskyldiga att begära anstånd med betalning, en möjlighet som nuvarande lagstiftning inte medger. Skatteverket arbetar aktivt med att förbättra de befintliga lösningarna.

Förslag om förbättrad konkurrens på lika villkor i kontantbranschen

För att stärka konkurrensen på lika villkor i kontantbranschen föreslår Skatteverket att fler företag ska omfattas av skyldigheten att använda kassaregister. Förslagen innebär att det generella undantaget från skyldigheten att använda kassaregister för torg- och marknadshandeln tas bort. Det föreslås också att utländska företag som saknar fastdriftställe i Sverige ska använda kassaregister i samma utsträckning som gäller för svenska företag.

Förslag om ändring inom pensionsbeskattning

Frågeställningarna avser dels avkastningsskatt på pensionsmedel, dels förtida utbetalning av pensionssparmedel. En viktig drivkraft för arbetet har varit att åstadkomma en likartad beskattning och hantering av likartade företeelser. Förslagen syftar genomgående till att förenkla tillämpningen av bestämmelserna. Förslagen bör därmed minska den administrativa bördan för enskilda och bidra till en effektivare hantering hos Skatteverket.

15.4 Brottsutbytesfrågor

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

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

En av Skatteverkets större resursinsatser avser en särskild insats mot grov ekonomisk och organiserad brottslighet. För att en så stor del som möjligt av vinningen av denna brottslighet, återvinns och för att stoppa verksamheter har under flera år ett nära samarbete byggts upp mellan insatsen och de handläggare i Skatteverket som jobbar med borgenårsfrågor. För att utveckla arbetet, arbetar Skatteverket aktivt med att samarbeta kring borgenårsfrågor. Detta har lett till att Skatteverket utöver betalningssäkringar och talan om företrädaransvar även har genomfört ett antal konkursframställningar. Vi har också kunnat göra bättre utredningar för att återkalla F-skatt när denna använts som brottsverktyg. Utöver dessa åtgärder tillkommer de betalningssäkringar och talan om företrädaransvar som beslutats av utredarna.

Betalningssäkringar

Inom beskattningsförfarandet är betalningssäkring det främsta verktyget för att säkra tillgångar som kan användas för att betala våra fordringar. Vi ansökte om verkställighet av 366 betalningssäkringar under 2012 vilket är 26 procent fler än 2011 och ligger i paritet med det antal betalningssäkringar som genomfördes år 2010. Sammanhållen statistik för belopp kopplade till betalningssäkring saknas för perioden före 2011. Från och med 2011 har dock Kronofogden möjlighet att ta fram dessa uppgifter till Skatteverket.

Tabell: Betalningssäkringar

	2009	2010	2011	2012
Antal	339	363	291	366

Källa: Antal enligt statistikbilagan, Guppi

En förklaring till varför antalet betalningssäkringar inte ökat mer med hänsyn till det ökade borgenärsperspektivet kan vara att åklagarna i det myndighetsgemensamma arbetet blivit mer aktiva i att förverka brottsvinster. För att kunna göra en samlad bedömning av den totala brottsåtervinningen måste därför samtliga berörda myndigheters åtgärder läggas samman.

Brottsutbytesfunktionen

Den nationella brottsutbytesfunktionen bildades på uppdrag av regeringen och består av sakkunniga från Ekobrottsmyndigheten (sammankallande), Åklagarmyndigheten, Rikspolisstyrelsen, Kronofogden, Tullverket och Skatteverket. Funktionen inledde sitt arbete i september 2010. Funktionen bedriver inte någon operativ verksamhet utan stödjer endast deltagande myndigheter i arbetet mot vinning av brottslighet.

Genom funktionens arbete har frågor rörande brottsutbyte fått ett ökat fokus inom myndigheterna. Arbetet har medfört en större insikt i de andra myndigheternas metoder och arbetssätt, vilket kommit den operativa verksamheten inom den egna myndigheten till nytta. Arbetet i funktionen har bidragit till att skapa förbättrade kontaktytor mellan de deltagande myndigheterna. Under 2012 togs åtgärder för förbättringar av arbetssättet inom funktionen fram. Under slutet av 2012 har myndigheterna gemensamt föreslagit att brottsutbytesfunktionen bör flyttas över till Operativa rådets kansli, som är en myndighetsgemensam funktion.

15.5 It för en grönare förvaltning

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

Under 2012 genomförde Skatteverket en mätning som visar på verksamhetens mognad inom hållbar IT. Metoden grön IT-audit (GIT-audit²⁸) användes

²⁸ Grön IT handlar dels om att minska IT:s energiförbrukning och miljöpåverkan, dels om att använda IT för att minska organisationens övriga miljöpåverkan – IT som miljöteknik.

vilken gör det möjligt att jämföra Skatteverket med andra svenska organisationer. Enligt GITindex™ fick Skatteverket resultatet 530. Snittet för samtliga organisationer 2012 var 518 medan snittet på för statliga myndigheter var 559. Jämförelsen visar att Skatteverket låg under medel när det gäller faktiska insatser i syfte att minska miljöpåverkan inom olika områden, men resultatet visar att vi låg betydligt över medel avseende logistik, det vill säga bland annat att ersätta fysiska utskick med digital information. Under året tog vi fram en handlingsplan i syfte att utveckla arbetet med grön IT med målet att uppnå ett resultat i GITindex på 617.

15.6 Insyn och dialog med medborgare och företag på regional nivå

Åtterrapporering: Skatteverket ska senast den 1 oktober 2012 redovisa hur arbetet med att utveckla formerna för att öka insynen och dialogen med medborgare och företag genom informella organ på regional och central nivå fortlöper.

Rapporten lämnades 2012-11-15, diarienummer 131 768196-12/113.

Statistiksammanställning 16

Gemensamt Skatteverket

Verksamhetskostnader (tkr)¹⁾

	2010	2011	2012
Kostnader	6 895 100	7 289 848	7 584 027
Övriga intäkter	692 442	682 136	696 871
Intäkter av anslag	6 202 658	6 607 712	6 887 156
Kostnadsproduktivitet			
Kostnad per invånare	733	769	794

Källa: Agresso, Folkbokföringsregistret

Not 1) I intäkterna ingår ersättning från AP-fonderna och Pensionsmyndigheten för Skatteverkets beräkning av pensionsgrundande inkomst. I kostnader och intäkter ingår inte leveranser av stödverksamhet till Kronofogden och Lantmäteriet samt verksamheten vid Spar.

Uppbördsresultat (mdkr)

	2010	2011	2012	Förändring 2011-2012
Uppbördsutfall				
Fysiska personers inkomstskatt	554,5	586,5	596,9	1,8%
Juridiska personers inkomstskatt	160,7	173	163,4	-5,5%
Arbetsgivaravgift	385,3	407,1	421,6	3,5%
Mervärdesskatt, netto	228,7	237,8	240	1,0%
Övriga skatter på varor och tjänster	97,8	97,5	92,7	-4,9%
Övriga skatter ²⁾	6,3	8,4	7	-16,2%
Betalningsdifferenser för kassamässighet, skattekonto ³⁾	-20,4	-19,9	-22,2	11,6%
Räntor, skattetillägg, förseningsavgifter och offentligrättsliga avgifter	2,4	3	3,5	15,1%
Övriga inkomster av statens verksamhet	0,1	0,2	0	
Summa uppbörd brutto	1 415,40	1 493,50	1 502,90	0,6%
Tillkommer: Utjämningsavgift för LSS-kostnader	2,9	3	3,2	4,7%
Avgår: Kompensation för mervärdesskatt till kommuner och landsting				0,3%
Avgår: Utbetalning av kommunalskattemedel ⁴⁾	-540,5	-541	-592,5	9,5%
Avgår: Nedsättning av skatter (sjöfartsstöd, nystartsjobb, jämställhetsbonus m.m.)				
<i>Summa tillkommer/avgår</i>	<i>-588,8</i>	<i>-595,6</i>	<i>-646,9</i>	<i>8,6%</i>
Summa uppbörd netto	826,6	897,9	856	-4,7%

Källa: Skatteverkets räkenskaper

Not 2) I beloppet ingår inkomstillarna 9123 Beskattning av tjänstegruppliv, 9131 Ofördelbara inkomstskatter, 9140 Övriga inkomstskatter (kupongskatt, lotteriskatt) samt 9331 012 Arvsskatt.

Not 3) Betalningsdifferenser, skattekonto (-22,2 miljarder kronor för 2012) är skillnaden mellan på skattekontot redovisade inbetalda skatter och debiterade skatter.

Not 4) I beloppet ingår utbetalning av kommunalskatt och kommunal fastighetsavgift till kommuner och landsting samt utbetalning av kyrko- och begravningsavgift.

Uppbördsresultat (mdkr)

	2010	2011	2012
Uppbördsförluster (mkr)			
Totala skatter och avgifter ⁵⁾	1 520 000	1 546 000	1 569 000
A) Ackord/skuldsanering före restföringsledet, (mkr)	218	184	93
B) Uppbördsförluster i restföringsledet, mkr:			
Nyrestfört brutto	12 676	13 629	13 057
Återkallade skatter och avgifter	-2 845	-2 605	-2 723
Betalt	-4 659	-5 165	-4 792
Summa uppborädsförlust i restföringsledet	5 172	5 859	5 542
A+B	5 390	6 043	5 635
Uppbörädsförlust i procent	0,35	0,39	0,36

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

Not 5) Totala skatter och avgifter för 2010 är hämtade från sammanställning i Skatter i Sverige, Skattestatistisk årsbok 2012. För år 2011 och 2012 är uppgifterna hämtade från Konjunkturinstitutet; Offentliga sektorns finansiella sparande dec 2012.

Not 6) Uppbörädsförlusten redovisas i kassamässiga termer, utan hänsyn till skillnader i inkomstår, restföringsår och betalningsår. Differensen gentemot anslagsredovisningens inkomsttitlar beror på att räntor efter restföring räknats med i anslagsredovisningens inkomsttitlar, vilket inte gjorts i ovanstående tabell. Skillnader mot anslagsredovisningens inkomsttitlar kan också uppkomma beroende på betalningar verkställda de första dagarna i januari.

Nyttjande av e-tjänster och skatteuppllysning

Antal besvarade samtal i skatteuppllysningen	4 520 687	4 445 178	4 387 377
Uppgifter inlämnade via e-tjänst			
Inkomstdeklarationer privatpersoner	4 282 803	4 628 335	4 901 772
Skattedeklarationer moms	1 536 752	1 849 876	2 161 192
Skattedeklarationer arbetsgivaravgifter	1 501 664	1 787 322	2 068 242
Flyttanmälan	95 529	113 590	142 440
Filöverföring kontrolluppgifter	7 173 258	8 570 287	9 901 554
Filöverföring näringsuppgifter	1 656 862	1 761 053	1 833 952
Företagsregistrering/verksamt.se	59 090	65 206	74 803
Ändrad beräkning av skatteavdrag (jämkning)	55 159	69 770	64 021
Kassaregister ⁷⁾	199 764	83 961	-
EMCS/Punktskatter ⁸⁾	3 675	89 928	100 097
Momsåterbetalning inom EU	5 922	10 703	8 640
Husarbete	590 000	1 050 000	1 480 000
Lägenhetsnummer ⁷⁾	410 533	673 081	-
Inloggnings via e-tjänst			
Besök på hemsidan	30 500 000	38 700 000	40 080 806
Skattebesked	545 639	460 318	312 869
Dödsfallsintyg	264 923	402 096	428 477
Skriva ut personbevis	548 735	638 173	759 682
Inloggnings på skattekonto ⁹⁾	4 325 490	5 998 751	7 200 000
Frågor mot centrala skatteregistret	38 029	39 212	40 005

Källor: Agresso, Tid, Guppi, Gin-skatt, centrala skatteregistret, folkbokföringsdatabasen, fastighetsregistret, webbstatistik, call guide m.fl.

Not 7) Uppgifter saknas för 2012.

Not 8) Fr.o.m. 2011 tilläts endast elektroniskt uppgiftslämnande. Därav ökningen jämfört med 2010.

Not 9) Driftsättning av den enhetliga inloggnings-tjänsten SSO 2011 medförde att insamling av statistiken inte var möjlig under delar av året. Uppgiften för 2012 är uppskattad.

Enkät svar från medborgare och företagare avseende förtroendet för Skatteverket

	Medborgare			Företag		
	2010	2011	2012	2010	2011	2012
Svarsfrekvens	37%	50%	43%	49%	62%	53%
Antal svarande	670	750	646	711	902	785
Antal svarande (bemötandefrågan)	171	157 ¹⁰⁾	179	386	483	436
Andel svarande som haft personlig kontakt ¹¹⁾	26%	21%	28%	54%	54%	56%
Det är enkelt att deklarerar för medborgare / Det är enkelt för företag att lämna uppgifter om olika skatter.						
Instämmer (4-5)	81%	82%	85%	54%	65%	63%
Varken eller (3)	10%	8%	8%	29%	23%	21%
Instämmer ej (1+2)	7%	7%	4%*	10%	7%	7%
Ingen uppfattning	2%	3%	3%	7%	5%	9%
Medelvärde	4,39	4,36	4,49*	3,72	3,97	3,98
Det är lätt att få information från Skatteverket.						
Instämmer (4-5)	59%	53%	52%	57%	61%	58%
Varken eller (3)	24%	25%	26%	25%	24%	26%
Instämmer ej (1+2)	6%	9%	9%	14%	10%	10%
Ingen uppfattning	11%	13%	12%	4%	5%	5%
Medelvärde	3,89	3,75	3,72	3,66	3,77	3,72
Det är lätt att göra rätt för sig med skatterna (med). Det är lätt för företag att göra rätt för sig med skatterna.						
Instämmer (4-5)	70%	63%	67%	58%	66%	65%
Varken eller (3)	20%	21%	21%	26%	21%	21%
Instämmer ej (1+2)	6%	9%	7%	13%	11%	9%
Ingen uppfattning	4%	7%	5%	3%	2%	5%
Medelvärde	4,10	3,91	4,02	3,70	3,90	3,87
Jag känner en moralisk plikt att hålla mig till skattereglerna						
Instämmer (4-5)	89%	90%	91%	92%	96%	96%
Varken eller (3)	8%	6%	6%	6%	3%	4%
Instämmer ej (1+2)	3%	3%	2%	1%	1%	1%
Ingen uppfattning	0%	0%	1%	0%	0%	0%
Medelvärde	4,58	4,54	4,6	4,66	4,76	4,77
Det finns stora möjligheter för någon i min ekonomiska ställning att undanhålla inkomster (enbart medborgare) ¹²⁾						
Instämmer (4-5)		10%	10%			
Varken eller (3)		14%	12%			
Instämmer ej (1+2)		67%	66%			
Ingen uppfattning		8%	12%			
Medelvärde		1,80	1,82			
Det finns stora möjligheter för någon i min ekonomiska ställning att göra felaktiga avdrag (enbart medborgare) ¹²⁾						
Instämmer (4-5)		16%	13%			
Varken eller (3)		19%	20%			
Instämmer ej (1+2)		56%	58%			
Ingen uppfattning		10%	9%			
Medelvärde		2,15	2,1			
Det finns stora möjligheter för företag att fuska med skatten (enbart företag) ¹²⁾						
Instämmer (4-5)				13%	12%	
Varken eller (3)				20%	18%	
Instämmer ej (1+2)				51%	50%	
Ingen uppfattning				16%	20%	
Medelvärde				2,21	2,17	
Vårt företag är i stor utsträckning utsatt för konkurrens från företag inom branschen som skattefuskar (enbart företag) ¹²⁾						
Instämmer (4-5)				16%	19%	
Varken eller (3)				12%	11%	
Instämmer ej (1+2)				56%	50%†	
Ingen uppfattning				16%	20%	
Medelvärde				2,08	2,25†	
Det är troligt att Skatteverket skulle upptäcka om jag skattefusade (enbart medborgare) ¹²⁾						
Instämmer (4-5)		69%	72%			
Varken eller (3)		13%	17%			
Instämmer ej (1+2)		10%	4%*			
Ingen uppfattning		8%	7%			
Medelvärde		4,09	4,24*			

	Medborgare			Företag		
	2010	2011	2012	2010	2011	2012
För min egen del är det OK att folk skattefuskar om de har möjlighet till det / För min egen del är det OK att andra företag skattefuskar om de har möjlighet till det.						
Instämmer (4-5)	3%	4%	3%	2%	2%	1%
Varken eller (3)	5%	5%	4%	5%	3%	1%
Instämmer ej (1+2)	90%	89%	93%*	92%	94%	96%*
Ingen uppfattning	1%	2%	0%	1%	2%	2%
Medelvärde	1,33	1,34	1,28	1,24	1,16	1,11*
Jag känner personligen någon eller några som skattefuskar / Jag känner personligen företagare som skattefuskar						
Instämmer (4-5)	19%	13%	13%	13%	9%	13%
Varken eller (3)	9%	8%	7%	7%	7%	6%
Instämmer ej (1+2)	67%	74%	77%*	78%	81%	78%
Ingen uppfattning	4%	5%	4%	3%	4%	4%
Medelvärde	2,02	1,75	1,71	1,74	1,58	1,67
Skatteverket är bra på bekämpa skattefusket / Skatteverket är bra på bekämpa skattefusket bland företagen.						
Instämmer (4-5)	21%	21%	22%	21%	24%	23%
Varken eller (3)	30%	29%	31%	42%	30%	28%
Instämmer ej (1+2)	25%	21%	18%*	20%	18%	17%
Ingen uppfattning	24%	29%	29%	17%	28%	32%
Medelvärde	2,93	3,02	3,07	2,99	3,12	3,13
Skatteverket är bra på att upptäcka fel och fusk i inkomstdeklarationen (enbart företag)						
Instämmer (4-5)				41%	42%	38%
Varken eller (3)				33%	23%	21%
Instämmer ej (1+2)				8%	4%	3%*
Ingen uppfattning				18%	30%	39%
Medelvärde				3,52	3,74	3,78*
Skatteverket kommunicerar frågor och beslut om inkomstdeklarationen på ett enkelt och begripligt sätt (enbart företag)						
Instämmer (4-5)				44%	48%	48%
Varken eller (3)				32%	32%	29%
Instämmer ej (1+2)				21%	14%	17%
Ingen uppfattning				4%	6%	7%
Medelvärde				3,31	3,49	3,46
Skatteverket behandlar uppgifter som lämnas i inkomstdeklarationen på ett rättssäkert sätt (enbart företag) ¹³⁾						
Instämmer (4-5)				61%	67%	60%†
Varken eller (3)				22%	13%	12%
Instämmer ej (1+2)				5%	2%	2%
Ingen uppfattning				13%	19%	26%
Medelvärde				3,89	4,18	4,14
Oavsett ekonomiska förhållanden behandlar Skatteverket alla skattebetalare på ett rättvist sätt (enbart medborgare)						
Instämmer (4-5)	34%	38%	34%			
Varken eller (3)	27%	24%	26%			
Instämmer ej (1+2)	23%	24%	23%			
Ingen uppfattning	15%	15%	18%			
Medelvärde	3,18	3,22	3,16			
Bemötandet från Skatteverkets tjänstemän är bra						
Bas: haft personlig kontakt (telefon, brev, e-post eller personligt besök)¹¹⁾						
Instämmer (4-5)	69%	71%	67%	69%	79%	74%
Varken eller (3)	16%	14%	18%	21%	15%	18%
Instämmer ej (1+2)	8%	8%	7%	7%	5%	4%
Ingen uppfattning	8%	6%	8%	4%	1%	3%
Medelvärde	4,05	4,02	4,01	3,91	4,17	4,07
Jag har förtroende för Skatteverkets sätt att sköta sin uppgift						
Instämmer (4-5)	66%	62%	64%	62%	68%	67%
Varken eller (3)	24%	27%	26%	27%	23%	23%
Instämmer ej (1+2)	8%	8%	10%	8%	7%	7%
Ingen uppfattning	3%	2%	1%	2%	1%	3%
Medelvärde	3,85	3,82	3,81	3,75	3,90	3,84

	Medborgare			Företag		
	2010	2011	2012	2010	2011	2012
Jag har förtroende för myndigheter i allmänhet						
Instämmer (4-5)	48%	47%	45%	40%	46%	41%
Varken eller (3)	34%	35%	34%	42%	39%	41%
Instämmer ej (1+2)	17%	18%	20%	17%	15%	16%
Ingen uppfattning	1%	0%	1%	0%	1%	1%
Medelvärde	3,43	3,40	3,33	3,27	3,45	3,33

Källa: Rapport 2013:1 Medborgarnas synpunkter på Skatteverkets sätt att arbeta; "Brukarundersökningen".

* = Skillnaden mellan 2012 och ett viktat jämförelsetal av data från 2010 och 2011 är statistiskt säkerställd ($p < 0,05$), positiv förändring.

† = Skillnaden mellan 2012 och ett viktat jämförelsetal av data från 2010 och 2011 är statistiskt säkerställd ($p < 0,05$), negativ förändring.

Tester har genomförts på andelen instämmer, andelen instämmer ej och medelvärdet. Det viktade jämförelsetalet är beräknat enligt (1/3 2010+2/3 2011), d.v.s. data från 2011 har tilldelats dubbelt så hög vikt som data från 2010.

Not 10) Uppgiften korrigerad från tidigare årsredovisning.

Not 11) Med personlig kontakt avses kontakt via telefon, brev, e-post eller personligt möte.

Not 12) Ny fråga 2011.

Not 13) Andelen som instämmer minskade signifikant jämfört med det viktade jämförelsetalet (1/3 2010 + 2/3 2011), men att för både andelen ej instämmande och medelvärdet är trenden positiv.

Undersökning avseende kundnöjdhet (bemötande)

	2010	2011	2012
Resultat svensk kvalitetindex (kundnöjdhet)			
Index	67,4	67,0	67,2

Källa: http://www.kvalitetsindex.se/index.php?option=com_content&view=article&id=297&Itemid=124&lang=en

Enkät om service vid skatteupplysning och servicekontor

	2010	2011	2012
<i>"Minst 90 procent av de som kontaktar Skatteupplysningen och besöker servicekontoren anser att de fått, ett bra bemötande, svar inom rimlig tid och den hjälp de behövde."</i>			
Sammanlagt resultat enkät telefoni Skatteupplysningen			
Andel som ansåg sig få ett bra bemötande	80%	97%	97%
Andel som ansåg sig få svar på sin fråga inom rimlig tid	69%	85%	86%
Andel som ansåg sig få den information de behövde	70%	88%	88%
Sammanlagt resultat enkät e-posten Skatteupplysningen			
Andel som ansåg sig få ett bra bemötande	94%	97%	97%
Andel som ansåg sig få svar på sin fråga inom rimlig tid	93%	91%	93%
Andel som ansåg sig få den information de behövde	80%	84%	86%
Sammanlagt resultat enkät servicekontoren			
Andel som ansåg sig få ett bra bemötande	96%	96%	95%
Andel som ansåg sig få svar på sin fråga inom rimlig tid	83%	88%	87%
Andel som ansåg sig få den information de behövde	92%	94%	93%

Källa: skatteupplysning och servicekontor

Kompetensförsörjning

	2010	2011	2012
Uppgifter om anställda			
Antal tillsvidareanställda	9 922	10 267	10 463
- varav skatteregioner	7 927	8 309	8 502
- varav huvudkontoret	1 995	1 958	1 961
Andel kvinnor totalt	66%	66%	66%
Andel kvinnor bland cheferna	58%	58%	58%
Antal externa rekryteringar	269	895	870
Antal externa avgångar	831	775	894
- varav pensionering	346	383	393

Källa: Månadsrapport för HR

	2010	2011	2012
Sjukfrånvaro ¹⁾			
Sjukfrånvaro totalt	3,2%	3,1%	3,3%
<i>Regional skillnad</i>	2,2-4,2%	2,5-3,7%	2,3-4,1%
Sjukfrånvaro över 60 dagar	1,4%	1,3%	1,4%
Korttidssjukfrånvaro	1,7%	1,7%	1,5%
Kostnad för korttidssjukfrånvaro, kr	33 027 520	34 027 140	38 469 687
Kostnad per person, kr	2 954	2 868	3 206
Total kostnad för sjukfrånvaro, kr	40 121 871	48 915 439	48 684 089

Källa: Månadsrapport för HR

Not 1) Uppgifterna hämtade från Månadsrapporten för HR. Sjukfrånvaron mäts i procent av tillgänglig arbetstid. Observera att nya sjukförsäkringsregler påverkar kostnaderna för sjukfrånvaron totalt fr.o.m. 2011. Siffrorna avseende de regionala skillnaderna 2010 skiljer sig från tidigare redovisning p.g.a. omorganisation. Den justerade beräkningen leder till lägre utfall i korttidsfrånvaro. I praktiken är utfallet på samma nivå som tidigare.

	2010	2011	2012
Medarbetarundersökning			
Organisationsindex	-	76	-
Medarbetarindex	-	78	-
Ledarindex	-	75	-
Stressindex	-	71	-
Förtroende för närmaste chef	-	88%	-

Källa: Skatteverkets medarbetarundersökning, som genomförs vartannat år.

Obligatorisk redovisning av sjukfrånvaron, procent	2010 ²⁾	2011	2012
Totalt	3	3	3
Andel långtidssjuka (60 dagar eller mer)	45	42	43
Kvinnor	4	4	4
Män	2	2	2
<=29 år	2	2	2
30-49 år	3	3	4
>=50 år	4	4	4

Källa: Palasso

Not 2) Utfallet fördelat på ålder som redovisades i årsredovisningen 2010 avseende år 2010 korrigerades 2011.

Beskattning

Prestationer och verksamhetskostnader

	2010	2011	2012
Prestationer			
Utfärdade slutskattebesked ¹⁾	7 973 189	8 083 116	8 181 136
Grundbeslut arbetsgivaravgifter ²⁾	4 217 208	4 421 627	4 573 746
Grundbeslut inom momsområdet ²⁾	3 577 840	3 769 339	3 902 169
Kostnader (tkr) ³⁾	5 823 943	6 046 267	6 346 016
Övriga intäkter (tkr)	628 082	607 137	630 175
Intäkter av anslag (tkr)	5 195 861	5 439 130	5 715 841
Styckkostnader (kr) ⁴⁾			
Kostnad per privatperson ⁵⁾	136	117	118
Kostnad per företag/företagare ⁶⁾	3 479	3 641	3 708

Källa: Gin-skatt, Agresso, Guppi.

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

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

Not 3) Kostnader och intäkt av anslag 2010 har ändrats 2012. Detta beror på en ny princip vid beräkning av id-kort, vilket leder till att andra områden absorberar lägre gemensamma kostnader. Kostnaden för beskattning 2010 har sänkts med 25 585 tkr.

Not 4) Redovisningen av kostnad per inkomstdeklaration företag och kostnad per grundbeslut har tagits bort från sammanställningen 2012.

Not 5) Definieras som kostnad för beskattning av privatpersoner delat med summan av antal inkomstdeklaration 1 och antal skönsbeskattningar av inkomstskatt.

Not 6) Definieras som kostnad för beskattning av företagare delat med antal inkomstdeklarationer företag (blanketterna INK2, INK3, näringsbil. enskild näringsverksamhet [NE] och handelsbolag [N3A]).

Volym i ärendehandläggning

Antal inkomna ärenden			
Totalt antal grundregistrerade inkomstdeklarationer	7 922 810	8 029 275	8 124 017
- Varav INK1 privatpersoner och enskilda näringsidkare	7 322 063	7 409 373	7 478 361
- Varav INK2 Aktiebolag	393 988	417 389	446 881
- Varav INK3 Föreningar och stiftelser	101 103	99 372	99 523
- Varav NK4 Handelsbolag	105 656	103 141	99 252
Näringsbilaga för enskild näringsverksamhet och handelsbolag (NE och N3A)	891 394	904 920	926 022
Kontrolluppgifter	61 910 344	62 288 489	64 002 728
Antal avslutade ärenden			
Obligatoriska omprövningar inkomstskatt, moms och AG redovisningar	9 267	8 859	9 851
Omprövning på skattebetalarens initiativ, inkomstskatt	94 715	116 361	106 845
Omprövning på skattebetalarens initiativ, moms	191 727	205 118	215 652
Omprövning på skattebetalarens initiativ, AG-redovisningar	176 488	153 905	151 678
Företagsregistreringar	268 004	278 546	285 484
varav nyregistreringar till F-skatt	88 179	93 518	85 434
Ändrade beslut preliminär A-skatt	110 398	122 075	107 980
Ändrade beslut deb.preliminär skatt	335 962	325 885	334 190
Skönstaxering, inkomstskatt	50 379	53 841	57 119
Skönsbeskattning, moms	27 946	26 295	21 598
Skönsbeskattning, arbetsgivaravgifter	18 877	15 727	12 954
Revisioner	4 347	3 512	3 054
Skattereduktion Rot (antal inkomna) ⁷⁾	1 503 578	1 570 915	1 695 193
Skattereduktion Rot (utbetalt belopp, tkr)	13 663 043	13 371 106	14 333 187
Skattereduktion Rut (antal inkomna) ⁷⁾	1 191 373	1 572 739	1 946 693
Skattereduktion Rut (utbetalt belopp, tkr)	1 385 050	1 739 346	2 178 945

Källa: Gin-skatt, Guppi

Not 7) Antal inkomna ärenden motsvarar varje kunds köp av en tjänst med preliminär skattereduktion för rot eller rut.

Beskattning

Deklarationsbeslut, antal och skattemässigt utfall (mnkr)⁸⁾

	Antal kontrollbeslut			Belopp kontrollbeslut		
	2010	2011	2012	2010	2011	2012
Inkomstskatt ⁹⁾	323 963	352 244	357 765	5 296	2 057	430
Moms	43 504	45 788	51 445	1 950	1 540	2 215
Arbetsgivaravgifter	62 300	68 400	63 333	-17	655	-2 825
Avdragen skatt	25 076	22 764	23 168	354	100	183
Totalt	454 843	489 196	495 711	7 583	4 352	3

	Antal skönsbeskattningsbeslut			Belopp skönsbeskattningsbeslut		
	2010	2011	2012	2010	2011	2012
Inkomstskatt ⁹⁾	116 019	126 618	132 927	2 648	2 966	3 481
Moms	27 945	26 295	21 598	1 153	1 135	981
Arbetsgivaravgifter	18 877	15 727	12 954	356	314	283
Avdragen skatt	18 647	15 144	12 724	357	310	272
Totalt	181 488	183 784	180 203	4 514	4 725	5 017

	Antal omprövningsbeslut på skattebet. initiativ			Belopp omprövningsbeslut på skattebet. initiativ		
	2010	2011	2012	2010	2011	2012
Inkomstskatt ⁹⁾	124 672	128 311	125 894	-3 360	-3 282	-8 604
Moms	191 727	205 118	215 652	440	-1 823	-1 198
Arbetsgivaravgifter	176 488	153 905	151 678	-24	297	105
Avdragen skatt	98 477	104 607	112 182	354	513	581
Totalt	591 364	591 941	605 406	-2 590	-4 295	-9 115

	2010	2011	2012
Frivilliga rättelser			
Antal personer	400	1 600	1 078
Antal ärenden	1 900	7 500	4 967
Antal beslutade ärenden	1 000	5 600	6 087
Antal ärenden i balans	900	2 700	1 732
Beslutade belopp, mnkr	127	500	401

Källa: Gin-skatt, Agresso, Guppi, Tina

Not 8) Redovisning netto av beslut till nackdel (beloppsmässiga höjningar) och beslut till fördel (beloppsmässiga sänkningar).

Not 9) I inkomstskatt ingår årlig taxering och omprövning i inkomstskatt.

Mål och övrig uppföljning

Löpande ärendehantering

	2010	2011	2012
Årsarbetskrafter, löpande ärendehantering ¹⁰⁾	1 301	1 289	1 309
Övrig uppföljning			
<i>"Omprövningar på skattebetalarens initiativ ska handläggas skyndsamt"</i>			
- Inom 1 månad är minst 60 procent inom inkomstbeskattning klara	63%	51%	56%
- Inom 2 månader är minst 80 procent inom inkomstbeskattning klara	81%	73%	74%
<i>"Obligatoriska omprövningar avseende inkomstskatt, moms- och AG-redovisningar ska handläggas skyndsamt."</i>			
- Inom 1 månad är minst 50 procent klara	51%	43%	49%
- Inom 3 månader är minst 90 procent klara	84%	83%	80%
<i>"Ärenden om företagsregistrering ska handläggas skyndsamt."</i>			
- Inom 3 veckor är minst 85 procent klara	85%	86%	86%
Ärendebalanser			
Omprövningar på skattebetalarens initiativ inkomstskatt	23 554	23 236	15 139
Obligatoriska omprövningar inkomst- och skattedeclarationer	1 530	1 632	1 473

Not 10) Uppgiften avser tid vid regionerna. Huvudkontoret ingår ej. Jämförelsevärden 2010 och 2011 har utförts med en ny beräkning

Beskattning

Förebyggande arbete

		2010	2011	2012
Mål				
<i>"Genom förebyggande åtgärder reduceras fel och behov av kompletteringar." ¹¹⁾</i>				
- Andelen skönsbeskattningar inom:				
inkomstbeskattning företag är högst 0,5%	Riket	0,6%	0,6%	0,6%
	Regional spridning	0,1-0,7%	0,1-0,7%	0,1-0,7%
momsområdet är högst 0,7%	Riket	0,9%	0,8%	0,6%
	Regional spridning	0,7-1,1%	0,6-0,9%	0,5-0,9%
arbetsgivarområdet är högst 0,5%	Riket	0,6%	0,5%	0,4%
	Regional spridning	0,5-0,9%	0,4-0,6%	0,2-0,6%
<i>"I slutet av året lämnar minst 65 procent sin skattedeklaration via Internet."</i>				
- Andel lämnade skattedeklarationer via Internet	Riket	52%	60%	67%
	Regional spridning	49-58%	55-69%	64-77%
<i>"Alla som kan ska lämna inkomstdeklaration 1 via Internet och telefon." ¹¹⁾</i>				
- Minst 80 procent av de privatpersoner som inte bedriver näringsverksamhet.		69%	72%	75%
- Minst 25 procent av de privatpersoner som bedriver näringsverksamhet.		13%	15%	19%
<i>"Minst 40 procent av de som kan göra nyregistrering av företag elektroniskt gör detta via Internet."</i>				
- Andel nyregistreringar via Internet		23%	26%	28%
<i>"Företag och privatpersoner betalar fastställd skatt i rätt tid." ¹²⁾</i>				
Antal betalningsuppsmaningar är fortsatt lågt.				
- Betalningskrav med restföringsgräns 2000 kr (privatpersoner)			225 556	176 324
- Betalningskrav med restföringsgräns 10000 kr (företag)			270 388	267 841
Färre nya företag får betalningskrav.	Riket		2,5%	2,3%
	Regional spridning		2,0 - 2,7%	2,0 - 2,5%
Färre företag som har fått ett första betalningskrav blir restförda.	Riket	15 873	19 148	17 834
Andel företag med två eller fler underskott på skattekontot ¹³⁾	Riket	4,9%	4,7%	5,0%
	Regional spridning	4,5 - 6,1%	4,4 - 5,7%	4,7 - 6,1%
<i>"Genom tidiga insatser ökar företagens möjligheter att göra rätt från början."</i>				
- 35 procent av de nya företagen blir föremål för kontakt	Riket		23%	28%
	Regional spridning		19-28%	24-32%
Antal nyregistrerade företag ¹⁴⁾			227 593	228 001
Antal kontaktade nyregistrerade företag ¹⁴⁾			51 785	63 569
Not 11) Regional spridning är inte aktuell då vissa delar av ärendehantering är koncentrerad.				
Not 12) Indikatormål vars resultat bedöms med bakgrund av bland annat de redovisade indikatorerna.				
Not 13) Vid beräkningen av regional spridning ingår inte storföretagsregionen.				
Not 14) Ett företag klassas som nyregistrerat från dess start till och med tredje beskattningsåret. Uppgift saknas för 2010.				
Övrig uppföljning				
- Pågående samverkansavtal		418	487	578
- Besvarade förfrågningar vid offentlig upphandling		355 458	729 442	1 274 347

Beskattning

Kontroll

	2010	2011	2012	
Årsarbetskrafter ¹⁵⁾	2 168	2 273	2 457	
Mål				
<i>"Effektiviteten i den offensiva kontrollverksamheten är hög."</i>				
- Andelen revisioner som resulterar i ändring är minst 80%	Riket	76%	79%	81%
	Regional spridning	64-85%	57-88%	62-89%
- Andelen skrivbordsutredningar som resulterar i ändring är minst 60 procent ¹⁶⁾	Riket		61%	86%
	Regional spridning		56-68%	77-94%
<i>"Vi skyddar de seriösa företagen inom kontanthandeln mot illojal konkurrens."</i>				
Vi genomför minst 20 000 kassaregisterbesök (varav minst 10 000 särskilda kontrollåtgärder) samt 10 000 personalliggarbesök.				
- Tillsyn kassaregister ¹⁷⁾		53 172	27 810	22 072
- varav särskilda kontrollåtgärder ¹⁷⁾		3 210	6 985	11 383
- Personalliggarbesök		11 109	8 924	10 305
Vi genomför fördjupade utredningar hos 90 procent av de företag som har blivit påförda minst två kontrollavgifter. ¹⁸⁾				
	Riket			51%
	Regional spridning			26 - 74%
<i>"Vi bekämpar skattefusk med effektiva metoder." ¹⁹⁾</i>				
<i>"Vi minskar risken för skatteupplägg." ¹⁹⁾</i>				
Beskrivning av resultatet återfinns i kap. 4 Beskattning				
Beskrivning av resultatet återfinns i kap. 4 Beskattning				
<i>"Användning av internationella transaktioner i skatteundrandragande syfte har minskat." ¹⁸⁾</i>				
- Antal tillfällen vi tillämpar informationsutbytesavtal har ökat (avslutade)		19	43	65
- Antal öppna ärenden med informationsutbyte (balans)		18	38	35
- Vi har deltagit i respektive initierat fler multilaterala kontroller och simultana revisioner. (avslutade)		8	8	10
- I arbetet med de automatiska kontrolluppgifterna har vi ökat kontrollen mot de mest granskningsvärda objekten (avslutade ärenden)		1 574	2 595	2 103
<i>"Förbättrat uppgiftslämnande mellan länderna har givit ökad transparens." ¹⁹⁾</i>				
- Antal utgående spontana KU har ökat		1 280	1 156	1 289
- Andelen lämnade uppgifter om hemviststatens skatteidentitetsnummer/TIN på utgående automatiska KU har ökat. ¹⁸⁾				11%
- Andelen återrapporteringar från andra länder som visar på bristande kvalitet/nytta i det vi skickat är mindre än 20 procent.		8%	4%	5%
- 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. ¹⁸⁾				6%
- Andel ej skickade				6%
- Andel återrapporterade				100%

Not 15) Uppgiften avser tid vid regionerna. Huvudkontoret ingår ej. Jämförelsevärden 2010 och 2011 har utförts.

Not 16) Ingen mätning för 2010

Not 17) Särskilda kontrollåtgärder är en ny uppgift i denna redovisning. Detta leder till att tillsynsbesöken kassaregister ökar följdenligt.

Not 18) Ingen mätning har skett före 2012.

Not 19) Mål vars resultat mäts genom sammanvägning av flera indikatorer och förhållanden.

Övrig uppföljning, kontroll

"Tiden mellan start och avslut av en revision är kort"

- Inom 10 månader är minst 90 procent av revisionerna klara

Riket	87%	85%	78%
-------	-----	-----	-----

Genomströmningstider för handräkningsärenden ²⁰⁾

- CLO: andel inom 3 månader	80%
- DLO: andel inom 3 månader	53%
- ELO: andel inom 3 månader	100%

Antal återrapporteringar till annat land där svar begärts ²⁰⁾

- Skickade återrapporteringar	112
- Mottagna återrapporteringar	215

Källa: Gin-skatt, Guppi och Agresso tid

Not 20) Ingen mätning har skett före 2012

Brottsbekämpning

Prestationer och verksamhetskostnader

	2010	2011	2012
Prestationer			
Avslutade brottsutredningar	2 165	2 099	1 786
Kostnader (tkr) ¹⁾	281 561	316 967	326 315
Övriga intäkter (tkr) ¹⁾	168	141	29
Intäkter av anslag (tkr)	281 393	316 826	326 286
Styckkostnad (kr)			
Kostnad per brottsutredning	130 051	151 009	182 707

Källa: Gin-skatt, Agresso, Guppi,

Not 1) Kostnader och intäkt av anslag 2010 har ändrats 2012. Detta beror på en ny princip vid beräkning av id-kort, vilket leder till att övriga områden absorberar lägre gemensamma kostnader. Kostnaden för brottsbekämpning 2010 har sänkts med 1 237 tkr.

Volym i ärendehandläggare

Antal brottsanmälningar	3 681	3 417	2 963
Antal betalningssäkringar exkl. förvarstagande	363	291	366
Antal åtgärder enl tvångsätgärdslagen	150	151	165
Inkomna brottsutredningar			
Antal från olika anmälare	1 995	2 037	1 844
Varav från:			
- Skatteverket	72%	71%	68%
- annan anmälare	28%	29%	32%
Ärendebalans	1 087	1 070	1 135
Påföljder	2009	2010	2011
Ärenden avgjorda i domstol t.o.m. 2011 ²⁾			
Åtal ogillas	25	32	34
Samhällstjänst	99	89	101
Böter	272	331	278
Fängelse	67	81	64
Övriga påföljder	25	26	31
Uppgift saknas	1 699	1 612	1 630
Total	2 187	2 171	2 138
Antal utredare			
Utredare och chefer vid SBE	236	249	254
Andel resurs inom underrättelseverksamheten	13%	14%	18%

Källa: Guppi

Not 2) Ingen statistik redovisas för 2012 p.g.a. få avgöranden hos domstolen av ärenden som avslutats av SBE 2012.

Mål

	2010	2011	2012
"En snabb och rättssäker handläggning av skattebrottsärenden bidrar till ett bra bemötande och ett ökat förtroende."			
- I genomsnitt avslutas samtliga ärenden inom 220 dagar. ³⁾	Riket	234	215
	Regional spridning	197-281	159-255
			211
			176-265
"Underrättelseverksamheten ska bedrivas på ett sådant sätt att vi i ett tidigt skede kan identifiera oegentligheter och misstänkt brottslighet."			
- genom att ta fram 110 operativa, taktiska och strategiska analyser.		168	171
			228

Övrig uppföljning

	2010	2011	2012
Övrig uppföljning			
Antal utredningar per utredare inom SBE	14	14	11
Antal registrerade ärenden i Skatteverkets underrättelseregister (SKUR)	1 171	1 014	790
Andelen ärenden äldre än 1 år av skattebrottsenhetens samtliga ärenden, procent	21	19	19
Genomströmningstiden för mindre komplicerade ärenden är kort, dagar	67	62	64

Källor: Guppi, Agresso

Not 3) Målnivån har justerats 2012 från tidigare 230 dagar till 220 dagar.

Folkbokföring

Prestationer och verksamhetskostnader ¹⁾

	2010	2011	2012
Prestationer ²⁾			
Antal avslutade folkbokföringsärenden	4 143 746	5 151 039	3 053 024
- varav			
Flyttningar	1 517 368	1 567 657	1 487 178
Namnärenden	481 609	473 216	506 703
Födelse ³⁾	259 771	254 399	258 019
Civilstånd	161 173	152 818	161 403
In/utvandring	135 676	141 724	146 151
Dödsfall ⁴⁾	90 093	96 555	101 107
Administrativa ärenden ⁵⁾	1 214 842	2 157 350	49 580
Övrigt ⁶⁾	283 214	307 320	342 883
Kostnader (tkr) ⁷⁾	521 301	631 757	579 109
Övriga intäkter (tkr)	29 669	36 312	26 194
Intäkter av anslag (tkr)	491 632	595 445	552 915
Styckkostnad (kr)			
Kostnad per folkbokföringsärende	126	123	190

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

Not 1) Förändringar i kostnader och avslutade ärenden förklaras främst av projektet upprättande av folkbokföring på lägenhet. Detta projekt pågick under 2010-2011. I årsredovisningen 2011 redovisades folkbokföringsområdets kostnader exkl. detta projekt.

Not 2) Ny beräkning av jämförelsevärden har utförts 2012. Redovisningen omfattar nu områdets samtliga ärenden som ingår i prestationen.

Not 3) I födelse ingår faderskaps-, vårdnads- och adoptionsärenden

Not 4) I prestationen dödsfall för 2010 inräknas oavslutade ärenden, för 2011 och 2012 inräknas anmälan om dödsfall, kremering och gravsättning.

Not 5) Avser främst folkbokföring på lägenhet

Not 6) Ny ärendekategori införd 2012

Not 7) Kostnader och intäkt av anslag 2010 har ändrats 2012. Detta beror på en ny princip vid beräkning av id-kort, vilket leder till att övriga områden absorberar lägre gemensamma kostnader. Kostnaden för folkbokföring 2010 har sänkts med 2 290 tkr.

Volym i ärendehandläggning

Antal utförda bosättningskontroller	25 056	32 042	34 787
Kostnad efter avdrag för intäkter, per invånare	52	54	58

Mål

- Andelen retur av slutskattebeskeden är högst 0,25%.	0,41%	0,41%	0,39%
- Andelen folkbokförda på lägenhetsnivå är minst 97 procent.			97,2%
<i>"Genomströmningstiderna i ärendehantering är korta" ⁸⁾</i>			
- Minst 70 procent av ärendena är handlagda inom 6 dagar.			64%

Not 8) Nytt mål för 2012. Jämförelsevärden saknas.

Övrig uppföljning

<i>"Genomströmningstid födselar, inom två dagar."</i>			
- födselar inom två dagar	92%	94%	96%
- faderskap/föräldraskap inom 6 dagar ⁹⁾			96%
- äktenskapscertifikat inom 6 dagar ⁹⁾			77%
Antal personer som varit folkbokförda på "Utan känt hemvist" längre än 30 månader.			269
Bosättningskontrollens träffsäkerhet är hög.	82%	80%	79%
Användning av e-tjänsten personbevis	22%	24%	29%
Användning av e-tjänsten flyttning	10%	12%	14%
Genomströmningstider samtliga ärenden, inom 6 dagar ¹⁰⁾		54%	61%
Andel bosättningskontroller i förhållande till invånarantalet	0,30%	0,34%	0,36%

Källor: Folkbokföringsregistret, Folke, Guppi

Not 9) Ny uppgift 2012.

Not 10) På grund av kravet på lägenhetsnummer i flyttanmälan kan tidigare principer för beräkning av genomströmningstider inte tillämpas.

Tillgänglig statistik ger därför inte en bra jämförelse mellan åren. Uppgift saknas för 2010.

Fastighetstaxering

Prestationer och verksamhetskostnader

	2009	2010	2011	2012
Prestationer				
Grundbeslut allmän/förenklad fastighetstaxering, antal taxeringsenheter	2 338 076	130 030	376 254	2 369 736
Grundbeslut särskild fastighetstaxering, antal taxeringsenheter	44 582	112 254	86 808	43 955
Kostnader (tkr) ²⁾	171 045	142 694	152 939	166 050
Övriga intäkter (tkr)	594	107 ¹⁾	128	247
Intäkter av anslag (tkr)	170 451	142 587	152 811	165 803
Styckkostnad (kr) ³⁾				
Kostnad per grundbeslut	72	589	330	69

Källor: Guppi, Agresso, Fastighetsregistret

Not 1) Ingen försäljning av fastighetsuppgifter till kreditupplysningscentraler skedde 2010.

Not 2) Kostnader och intäkt av anslag 2010 har ändrats 2012. Detta beror på en ny princip vid beräkning av id-kort, vilket leder till att andra områden absorberar lägre gemensamma kostnader. Kostnaden för fastighetstaxering 2010 har sänkts med 627 tkr. För 2009 har ingen justering gjorts.

Not 3) Jämförelse av styckkostnaden mellan åren är inte möjlig då antalet grundbeslut avser olika taxeringsenheter Detta är en följd av det rullande taxeringsschemat.

Volymen i ärendehandläggning

Ärenden och volymer i hyreshustaxeringen ⁴⁾				
Förtryckta deklarationer	87 970			123 163
Lämnade taxeringsförslag	5 639			649
- papper	93 609			71 589
- e-tjänst	0			18 453
- taxeringsförslag utan ändring	2 623			101
Antal träffade Deklarationer/Förslag	55 697			63 026
Andel maskinellt klara	15%			30%
Andel ändrade taxeringsförslag	15%			12%
Antal avslutade omprövningar på fastighetsägarens initiativ	13 506	11 620	9 338	11 072
Antal avslutade ärenden avseende obligatoriska omprövningar	1 469	974	698	830

Källor: Guppi, Agresso, Fastighetsregistret

Not 4) Uppgifterna avser allmän fastighetstaxering (AFT) av hyreshus som avslutas under 2010 respektive 2013.

Mål

<i>"Andelen hyreshusdeklarationer som hanteras manuellt ska minska och vara högst 50 procent."</i>	85%			70%
<i>"Minst 25 procent av de som kan lämna hyreshusdeklarationer gör detta via internet." ⁵⁾</i>				20%

Not 5) Möjlighet att deklarerat via internet ges först 2012.

Övrig uppföljning

Genomströmningstid för omprövningar på fastighetsägarens initiativ.				
- 60% inom en månad	60%	48%	58%	50%
- 80% inom två månader	78%	64%	77%	71%
Balanser antal omprövningar	880	1 177	972	1 625
Genomströmningstid avseende obligatoriska omprövningar.				
- 50% inom en månad	28%	38%	31%	24%
- 90% inom tre månader	72%	71%	65%	67%
Balanser antal obligatoriska omprövningar	262	199	189	307

Källa: Guppi

Fastighetstaxering

Övrig uppföljning

	2009	2010	2011	2012
Antal taxeringsenheter i Sverige				
Lantbruk	369 676	371 656	374 270	376 479
Småhus	2 329 856	2 341 070	2 366 736	2 375 250
Hyreshus	129 327	128 926	130 636	132 667
Ägarlägenheter ⁶⁾		17	517	677
Industri	158 873	159 723	160 344	161 688
Täkt	2 899	2 862	2 885	2 676
Elproduktion	2 650	2 949	3 576	3 992
Special	83 739	84 222	83 723	80 218
Totalt	3 077 020	3 091 425	3 122 687	3 133 647

Not 6) Uppgifter om ägarlägenheter saknas för 2009.

Bouppteckningar

Prestationer och verksamhetskostnader

	2010	2011	2012
Prestationer			
Registrerade bouppteckningar	81 871	82 891	86 538
Kostnader (tkr)	47 321	60 191	67 243
Övriga intäkter (tkr)	3	13	6
Intäkter av anslag (tkr)	47 318	60 178	67 237
Styckkostnad (kr) ¹⁾			
Kostnad per bouppteckning	578	726	777

Volym i ärendehandläggning

	2010	2011	2012
Antal avslutade bouppteckningsärenden	91 402	93 143	96 486

Not 1) Kostnader och intäkt av anslag 2010 har sänkt med 208 tkr i redovisningen 2012. Detta beror på en ny princip vid beräkning av id-kort, vilket påverkar övriga områdets gemensamma kostnader.

Mål

<i>"Bouppteckningsärenden handläggs skyndsamt"</i>			
Inom 4 veckor är minst 80% av ärendena klara	64%	85%	83%
Inom 9 veckor är minst 90% av ärendena klara	80%	98%	98%

Övrig uppföljning			
Ärendebalanser	3 601	5 177	3 526

Källor: Guppi, Tid, Agresso

Äktenskapsregistret

Prestationer och verksamhetskostnader

	2011	2012
Prestationer		
Antal avslutade ärenden	6 730	24 469
Kostnader (tkr)	4 632	11 443
Övriga intäkter (tkr)	-	-
Intäkter av anslag (tkr)	4 632	11 443
Styckkostnad (kr) ¹⁾		
Kostnad i kronor per avslutat ärende		468

Källa: Diarätt, Agresso

Utfärda id-kort

Prestation och verksamhetskostnader

	2010	2011	2012
Prestationer			
Antal utfärdade id-kort	82 362	93 910	94 947
Personal och driftskostnader (tkr) ¹⁾	48 122	43 809	52 615
Materialkostnader ²⁾	30 158	33 285	35 236
Summa kostnader	78 280	77 095	87 851
Övriga intäkter (tkr)	34 412	38 406	40 221
Intäkter av anslag (tkr)	43 868	38 689	47 630
Styckkostnad (kr) ³⁾			
Kostnad per utfärdat id-kort	950	821	925

Volym i ärendehandläggning

Antal ansökningar	84 964	94 476	98 499
Antal avslag	1 388	1 482	1 204

Övrig uppföljning

Genomströmningstider för samtliga id-kortsärenden (andel inom 2 veckor)	63%	79%	82%
Genomströmningstider för ärenden på id-kontrollsektionen. (andel inom 6 veckor)	70%	75%	86%

Källor: Guppi och Oracle

Not 1) Fördelning av gemensamma kostnader 2010 har skett i en ny beräkning, där materialkostnader inte ingår i fördelningsunderlaget.

Not 2) Id-kortsverksamheten har betydande inköpskostnader. För att åskådliggöra detta redovisas direkta inköpskostnader för bl.a. kortstammar separat i sammanställningen.

Not 3) Anslagsbelastningen, d.v.s. kostnader efter avdrag för intäkter är 502 kr per utfärdat kort för 2012.

Finansiell Redovisning 17

Finansiell redovisning

Resultaträkning (tkr)

	Not	2012	2011
Verksamhetens intäkter			
Intäkter av anslag		6 862 367	6 600 273
Intäkter av avgifter och andra ersättningar	1	1 017 074	997 890
Intäkter av bidrag	2	19 698	31 803
Finansiella intäkter	3	11 245	15 108
Summa intäkter		7 910 385	7 645 075
Verksamhetens kostnader			
Kostnader för personal	4	-5 600 177	-5 297 039
Kostnader för lokaler		-549 426	-577 169
Övriga driftkostnader	5	-1 477 999	-1 421 913
Finansiella kostnader	6	-13 631	-17 742
Avskrivningar och nedskrivningar	11-14	-308 423	-333 506
Summa kostnader		-7 949 656	-7 647 368
Verksamhetsutfall		-39 271	-2 294
Uppbördsverksamhet			
Intäkter av avgifter m.m. samt andra intäkter som inte disponeras av myndigheten	7	1 613 221	1 263 695
Intäkter av uppbörd	8	852 718 456	873 701 487
Medel som tillförts statens budget från uppbördsverksamhet		-855 983 631	-897 895 112
Saldo uppbördsverksamhet		-1 651 954	-22 929 930
Transfereringar			
Medel som erhållits från statens budget för finansiering av bidrag		94 817 881	97 606 348
Medel som erhållits från myndigheter för finansiering av bidrag		275	0
Lämnade bidrag	9	-94 818 156	-97 606 348
Saldo transfereringar		0	0
ÅRETS KAPITALFÖRÄNDRING	10	-1 691 225	-22 932 224

Balansräkning (tkr)

	Not	2012-12-31	2011-12-31
TILLGÅNGAR			
Immateriella anläggningstillgångar			
Balanserade utgifter för utveckling	11	521 452	544 755
Rättigheter och andra immateriella anläggningstillgångar	12	14 670	21 854
Summa immateriella anläggningstillgångar		536 123	566 609
Materiella anläggningstillgångar			
Förbättringsutgifter på annans fastighet	13	76 249	77 035
Maskiner, inventarier, installationer m.m.	14	213 556	274 381
Summa materiella anläggningstillgångar		289 804	351 416
Fordringar			
Kundfordringar	15	10 624	7 952
Fordringar hos andra myndigheter	16	479 587	475 259
Uppbördsfordringar	17	50 617 266	48 009 645
Övriga fordringar	18	1 230	2 539
Summa fordringar		51 108 707	48 495 396
Periodavgränsningsposter			
Förutbetalda kostnader	19	185 264	180 862
Upplupna bidragsintäkter		2 811	2 528
Övriga upplupna intäkter		3 767	5 452
Summa periodavgränsningsposter		191 842	188 842
Avräkning med statsverket			
Avräkning med statsverket	20	-13 385	-96 124
Kassa och bank			
Behållning räntekonto i Riksgäldskontoret	21	624 994	697 995
Kassa och bank		73 356	220
Summa kassa och bank		698 351	698 215
SUMMA TILLGÅNGAR		52 811 441	50 204 353

Balansräkning (tkr)

	Not	2012-12-31	2011-12-31
KAPITAL OCH SKULDER			
Myndighetskapital			
Statskapital	22	212	212
Balanserad kapitalförändring	23	18 224 603	41 156 828
Kapitalförändring enligt resultaträkningen	10	-1 691 225	-22 932 224
Summa myndighetskapital		16 533 590	18 224 815
Avsättningar			
Avsättningar för pensioner och liknande förpliktelser	24	47 214	94 124
Övriga avsättningar	25	75 047	67 765
Summa avsättningar		122 261	161 890
Skulder m.m.			
Lån i Riksgäldskontoret	26	670 532	770 951
Övriga krediter i Riksgäldskontoret	27	120 034	101 633
Skulder till andra myndigheter	28	383 530	340 839
Leverantörsskulder		239 754	235 632
Övriga skulder	29	10 998 172	8 915 356
Övriga skulder skatteuppbörd	30	23 232 912	20 980 886
Depositioner	31	35 360	58 205
Summa skulder m.m.		35 680 294	31 403 502
Periodavgränsningsposter			
Upplupna kostnader	32	460 097	403 657
Oförbrukade bidrag		14 932	9 950
Övriga förutbetalda intäkter		266	539
Summa periodavgränsningsposter		475 296	414 146
SUMMA KAPITAL OCH SKULDER		52 811 441	50 204 353
Ansvarsförbindelser			
Övriga ansvarsförbindelser	33	705	0
Summa ansvarsförbindelser		705	0

Anslagsredovisning (tkr)

Utgiftsområde a = ramanslag ap = anslagspost	Ingående överförings- belopp	Arets till- delning enligt regleringsbrev	Omdisp. anslags- belopp	Indragning	Totalt disponibelt belopp	Utgifter	Utgående överförings- belopp	Not
UO3 1:1 Skatteverket								
ap. 1 Skatteverket, a	264 095	6 806 911	1 000	-62 230	7 008 776	-6 910 687	98 089	34
ap. 3 Åtgärder mot felaktiga utbetalningar från välfärdssystemet, a				-1 000	0	0	0	
Summa 1:1 Skatteverket	264 095	6 806 911	1 000	-63 230	7 008 776	-6 910 687	98 089	
UO17 9:2 Stöd till trossamfund								
ap. 2 Stöd till trossamfund, a			2 313		2 313	-2 313	0	35
UO22 1:11 Trängselskatt i Stockholm: adm.kostnader								
ap. 2 Trängselskatt adm. del till Skatteverket, a	4 197	11 500			15 697	-13 457	2 240	
UO22 2:6 Gemensamma e-förvaltningsprojekt av strategisk betydelse								
ap. 3 E-legitimationsnämnden del till Skatteverket, a	2 116	11 500		-2 116	11 500	-11 126	374	
UO25 1:1 Kommunalekonomisk utjämning								
ap. 1 Kommunalekonomisk utjämning kommuner, a	1	58 323 822		-1	58 323 822	-58 323 822	0	
ap. 2 Kommunalekonomisk utjämning landsting, a	-2	23 651 241			23 651 239	-23 651 241	-2	36
Summa 1:1 Kommunalekonomisk utjämning	-1	81 975 063		-1	81 975 061	-81 975 063	-2	
UO25 1:2 Statligt utjämningsbidrag för LSS-kostnader								
(läg om stöd och service till vissa funktionshindrade)								
ap. 1 Statligt utjämningsbidrag för LSS-kostnader, a	2 631	3 156 685		-2 631	3 156 685	-3 156 685	0	37
UO25 1:3 Bidrag till organisationer inom det kommunalekonomiska området								
ap. 1 Bidrag till Rådet för kommunal redovisning, a		1 050			1 050	-1 050	0	
ap. 2 Bidrag till Rådet för främjande av kommunala analyser, a		5 500			5 500	-5 500	0	
Summa 1:3 Bidrag till organisationer inom det kommunalekonomiska området		6 550			6 550	-6 550	0	
UO27 1:1 Avgiften till Europeiska gemenskapen								
ap. 7 Mervärdesskattebaserad avgift, a	-85 451	1 550 018	42 877		1 507 444	-1 643 073	-135 629	38
SUMMA	187 586	93 518 227	46 190	-67 978	93 684 025	-93 718 954	-34 928	
Avslutade anslag								
UO2 1:6 (2003) Folk- och bostadsstatistik								
ap. 2 Folkbokföring på lägenhet, a	4 931			-4 931	0	0	0	
UO25 1:3 Bidrag till organisationer inom det kommunalekonomiska området								
ap. 3 Bidrag till ett nationellt benchmarkingprojekt								
SUMMA TOTAL	192 517	93 518 227	46 190	-72 909	93 684 025	-93 718 954	-34 928	

Kommentarer till anslagsredovisningen

UO3 1:1 Skatteverket ap. 1 Skatteverket

Årets tilldelning enligt regeringsbeslut I 19, 2011-12-15; 6 792 911 tkr. Anslagsbehållning som disponeras 2012 enligt regeringsbeslut I 19, 2011-12-15 är 3 procent.

Ingående överföringsbelopp uppgår till 264 095 tkr. Indragning av anslagssparande över 3 procent motsvarar 62 230 tkr. Ändrad årets tilldelning enligt regeringsbeslut I 6, 2012-11-29; (6 792 911 tkr + 14 000 tkr) 6 806 911 tkr. Anslagskredit enligt regeringsbeslut I 19, 2011-12-15; 203 787 tkr.

UO3 1:1 Skatteverket ap. 3 Skatteverket

Avslutad anslagspost som omdisponerats från UO3 1:1 ap. 2 till UO3 1:1 ap. 3 enligt regeringsbeslut I 19, 2011-12-15; 1 000 tkr. Indragning av omdisponerade medel enligt regeringens beslut I 19, 2011-12-15; 1 000 tkr.

UO17 9:2 ap. 2 Stöd till trossamfund

Årets tilldelning enligt regeringsbeslut IV:15, 2011-12-15; 0 tkr. Omdisponerade medel från Nämnden för statligt stöd till trossamfund enligt regeringsbeslut IV:10, 2012-05-24; 2 238 tkr.

Ändring av omdisponerade medel från Nämnden för statligt stöd till trossamfund enligt regeringsbeslut IV:6, 2012-12-13; (2 238 tkr + 75 tkr) 2 313 tkr.

I regeringsbeslutet är det tydligt att medlen är omdisponerade men i Hermes framgår det att medlen är omdisponerade.

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

Årets tilldelning enligt regeringsbeslut III 1, 2011-12-20; 11 500 tkr. Anslagskredit enligt regeringsbeslut III 1, 2011-12-20; 1 150 tkr.

UO22 2:6 ap. 3 Gemensamma e-förvaltningsprojekt av strategisk betydelse

Årets tilldelning enligt regeringsbeslut II 2, 2011-12-22; 11 500 tkr. Ingående överföringsbelopp uppgår till 2 116 tkr. Indragning motsvarar 2 116 tkr.

UO25 1:1 Kommunalekonomisk utjämning

ap. 1 Kommunalekonomisk utjämning kommuner. Årets tilldelning enligt regeringsbeslut II 5, 2011-12-22; 58 323 822 tkr. Anslagskredit enligt regeringsbeslut II 5, 2011-12-22; 17 497 tkr.

ap. 2 Kommunalekonomisk utjämning landsting. Årets tilldelning enligt regeringsbeslut II 5, 2011-12-22; 23 651 241 tkr. Anslagskredit enligt regeringsbeslut II 5, 2011-12-22; 7 096 tkr.

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

Årets tilldelning enligt regeringsbeslut II 5, 2011-12-22; 3 093 472 tkr. Ändrad årets tilldelning enligt regeringsbeslut II 1, 2012-11-29; (3 093 472 tkr + 63 288 tkr) 3 156 685 tkr. Anslagskredit enligt regeringsbeslut II 5, 2011-12-22; 92 804 tkr.

UO25 1:3 Bidrag till organisationer inom det kommunalekonomiska området

ap. 1 Bidrag till Rådet för kommunal redovisning. Årets tilldelning enligt regeringsbeslut II 5, 2011-12-22; 1 050 tkr. ap. 2 Bidrag till Rådet för främjande av kommunala analyser. Årets tilldelning enligt regeringsbeslut II 5, 2011-12-22; 5 500 tkr.

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

Ingående överföringsbelopp uppgår till -85 451 tkr. Årets tilldelning enligt regeringsbeslut I 9, 2011-12-22; 1 550 018 tkr. Omdisponerat anslag enligt regeringsbeslut I 9, 2011-12-22 från 1:1 ap.2 till 1:1 ap.7; 2 877 tkr.

Omdisponerat anslag enligt regeringsbeslut I 7, 2012-12-20 från 1:1 ap.3 till 1:1 ap.7; 40 000 tkr.

Anslagskredit enligt regeringsbeslut I 9, 2011-12-22; 155 002 tkr.

Avslutade anslag

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

Avslutad anslagspost enligt regeringsbeslut II 8, 2011-12-22. Årets tilldelning enligt regeringsbeslut II 8, 2011-12-22: 0 tkr. Ingående överföringsbelopp uppgår till 4 931 tkr vilket motsvarar indragning.

UO25 1:3 Bidrag till organisationer inom det kommunalekonomiska området

ap. 3 Bidrag till ett nationellt benchmarkingprojekt. Avslutad anslagspost.

Finansiella villkor i anslagsredovisningen (tkr)

Anslag	Villkor	Finansiellt villkor	Utfall 2012	Kommentar till utfall
UO3 1:1 ap.1 Skatteverket	Från anslaget betalas ersättningsbelopp enligt lagen (1989:479) om ersättning för kostnader i ärenden och mål om skatt m.m. samt kostnader för skiljemannaförfarande enligt lagen (1999:1211) om konvention om undanröjande av dubbelbeskattning vid justering av inkomst mellan företag i intressegemenskap. Ersättningsbelopp med totalt upp till 30 000 tkr kan belasta anslaget.	30 000	15 217	
	Från anslaget får högst 5 000 tkr utbetalas som stöd till forskning inom skatteområdet.	5 000	5 000	Utfallet avser bidrag till Riksbankens jubileumsfond.

Anslagsredovisning - Redovisning mot inkomstitel (tkr)

INKOMSTITTEL		2012-12-31	2011-12-31
9111	Fysiska personers inkomstskatt		
9111 111	Preliminär skatt inbetald från utländsk stat	75 991	62 894
9111 121-26	Debiterad källskatt	556 128 503	533 799 942
9111 141-44	Debiterad preliminär skatt	26 492 007	26 740 959
9111 162	Återbetalning av särskild inkomstskatt	-37 270	-22 651
9111 211-242	Debiterad slutlig skatt	14 196 738	25 898 643
	Summa inkomstskatt fysiska personer	596 855 969	586 479 788
9121	Juridiska personers inkomstskatt		
9121 111	Avkastningskatt på individuellt pensionssparande	310 081	322 420
9121 141-44	Debiterad preliminär skatt	159 481 482	162 717 876
9121 211-242	Debiterad slutlig skatt	3 604 031	9 947 054
	Summa inkomstskatt juridiska personer	163 395 594	172 987 350
9123 011	Beskattning av tjänstegruppliv	763 667	1 063 383
	Summa beskattning av tjänstegruppliv	763 667	1 063 383
9131	Ofördelbara inkomstskatter		
9131 021	Ofördelbara inkomstskatter	3 641	2 390
9131 023	Särskild inkomstskatt utländska artister	6 346	85 105
9131 024	Gåvoskatt	-2	0
9131 052	Ackord och skuldsanering	35 195	44 249
9131 061-071	Fysiska/juridiska personer, tillkommande skatt före 1998	-7 428	461 293
9131 081	Inkomstskatt från Danmark, pendlare	935 612	931 715
9131 082	Inkomstskatt till Danmark, pendlare	-126 828	-107 373
	Summa ofördelbara inkomstskatter	846 536	1 417 379
9140	Övriga inkomstskatter		
9141 012, 021	Kupongskatt och skatt på ränta på skogskontomedel	4 104 900	4 508 600
9144 011	Lotteriskatt	1 319 635	1 392 495
	Summa övriga inkomstskatter	5 424 536	5 901 096
9299 013-018	Debiterad arbetsgivaravgift	421 555 984	407 130 533
	Summa debiterad arbetsgivaravgift	421 555 984	407 130 533
9331 012	Arvsskatt	-4 506	3 805
	Summa arvsskatt	-4 506	3 805
9411	Mervärdesskatt, netto		
9411 012	Inbetalning mervärdesskatt avseende tidigare år än 1998	21 745	30 500
9411 031-033	Debiterad mervärdesskatt att betala	489 631 125	490 791 002
9411 042-043	Återbetalning till utländska företag, ambassader m.m.	-955 153	-1 029 556
9411 051-053	Debiterad mervärdesskatt att återfå	-217 216 570	-221 542 589
9411 061	Mervärdesskatt på elektroniska tjänster	74 923	73 267
9411 071	Avräkning ingående mervärdesskatt, staten	-31 504 714	-30 570 002
9411 072	Avgift på icke statlig finansiering	0	2 198
9411 081	Återbetalning av Öresundsbron till utländska företagare	-7 173	-4 949
9411 082	Ers. från Danmark för dansk del av återbet. Öresundsbron	3 116	2 743
	Summa mervärdesskatt	240 047 298	237 752 615
	Övriga skatter på varor och tjänster		
9424	Tobaksskatt	11 883 983	10 997 033
9425	Alkoholskatt	10 957 008	12 189 210
9428	Energiskatt	62 267 170	66 331 630
9431	Särskild skatt på elektrisk kraft från kärnkraftverk	3 909 314	3 883 778
9435	Särskild skatt mot förurning	51 467	58 728
9436	Skatt på avfall	179 160	277 858
9437	Skatt på bekämpningsmedel och gödselmedel	59 961	59 524
9452	Skatt på annonser och reklam	289 917	392 593
9454	Skatt på spel	15 638	16 814
9462	Vägavgifter	164 544	168 421
9464	Skatt på trafikförsäkringspremier m.m.	2 832 278	2 912 050
9481 021,31,42	Övriga skatter på varor och tjänster	134 524	189 847
	Summa övriga skatter på varor och tjänster	92 744 961	97 477 485

INKOMSTTITEL		2012-12-31	2011-12-31
9600	Betalningsdifferenser, skattekonto		
9611	Betalningsdifferenser, anstånd, netto	3 495	3 409 891
9621	Uppbördsförluster, netto, fysiska personers inkomstskatt	-2 256 844	-2 199 562
9622	Uppbördsförluster, netto, juridiska personers inkomstskatt	-375 828	-277 405
9623	Uppbördsförluster, netto, arbetsgivaravgifter	-744 139	-895 060
9624	Uppbördsförluster, netto, mervärdesskatt	-1 334 814	-1 689 822
9625	Uppbördsförluster, netto, räntor m.m.	-1 552 168	-1 286 093
9631	Betalningsdifferenser, övriga	-15 974 609	-16 979 750
	Summa betalningsdifferenser, skattekonto	-22 234 907	-19 917 802
9800	Skattetillägg och förseningsavgifter		
9811	Skattetillägg	1 473 953	1 421 464
9821	Förseningsavgifter	313 925	332 297
	Summa skattetillägg och förseningsavgifter	1 787 878	1 753 760
2300	Ränteinkomster		
2394	Övriga ränteinkomster	5	5
2397	Räntor på skattekonto m.m. netto	1 629 813	1 231 994
	Summa ränteinkomster	1 629 818	1 231 999
	Offentligrättsliga avgifter		
2511	Ansökningsavgifter	7 667	2 015
2711	Restavgifter och dröjsmålsavgifter	185	166
2714	Sanktionsavgifter m.m.	0	44
2717	Kontrollavgifter vid särskild skattekontroll	49 157	31 514
	Summa offentligrättsliga avgifter	57 008	33 738
2811	Övriga inkomster av statens verksamhet		
2811 012	Förhandsbesked	611	786
2811 264	Övriga inkomster av statens verksamhet	220	214 525
	Summa övriga inkomster av statens verksamhet	831	215 311
	SUMMA UPPBÖRD BRUTTO	1 502 870 668	1 493 530 441
TILLKOMMER:	Utjämningsavgift för LSS-kostnader		
9513	Utjämningsavgift för LSS-kostnader	3 156 685	3 014 600
	Summa utjämningsavgift för LSS-kostnader	3 156 685	3 014 600
AVGÅR:	Kompensation för mervärdesskatt till kommuner och landsting		
9512 011-013	Kommuner	-34 432 657	-33 725 697
9512 021-023	Landsting	-14 500 228	-15 455 357
9512 031-032	Kommunalförbund	-591 823	-505 844
	Summa kompensation för mervärdesskatt till kommuner och landsting	-49 524 708	-49 686 899
	Utbetalning av kommunalskattemedel		
9111 331	Kommunal begravningsavgift	-137 622	-132 137
9111 315,332	Begravningsavgift, kyrkoavgift, Svenska kyrkan	-15 685 290	-16 057 786
9111 333	Kyrkoavgift, andra samfund	-213 794	-208 484
9111 311-313	Utbetalning till kommuner, kommunal fastighetsavgift	-380 321 031	-349 215 515
9111 321-322	Utbetalning till landsting	-196 145 880	-175 355 218
	Summa utbetalt av kommunalskattemedel	-592 503 617	-540 969 140
9700	Nedsättning av skatter		
9711	Nedsättning, anställningsstöd	-19	-31
9714	Nedsättning, stöd till sjöfart	-1 671 981	-1 711 583
9717	Nedsättning, skattelättnad för vissa byggtjänster	0	-1 700
9728	Nystartsjobb	-6 199 494	-6 167 977
9729	Nedsättning jämställdhetsbonus	-143 903	-112 600
	Summa nedsättning av skatter	-8 015 397	-7 993 891
	Summa tillkommer/avgår	-646 887 037	-595 635 329
	SUMMA UPPBÖRD NETTO	855 983 631	897 895 112

Finansieringsanalys (tkr)

	Not	2012	2011
DRIFT			
Kostnader	39	-7 673 177	-7 379 418
Finansiering av drift			
Intäkter av anslag		6 862 367	6 600 273
Intäkter av avgifter och andra ersättningar	40	1 014 524	996 233
Intäkter av bidrag		19 698	31 803
Övriga intäkter		11 245	15 108
Summa medel som tillförts för finansiering av drift		7 907 835	7 643 417
Ökning (-) av kortfristiga fordringar		-8 691	-29 128
Ökning (+) av kortfristiga skulder		64 974	-133 482
		56 283	-162 610
Kassaflöde från drift		290 941	101 389
INVESTERINGAR			
Investeringar i materiella tillgångar	41	-101 078	-88 990
Investeringar i immateriella tillgångar		-176 875	-157 235
Summa investeringsutgifter		-277 952	-246 225
Finansiering av investeringar			
Lån från Riksgäldskontoret		225 568	222 715
Kreditiv i Riksgäldskontoret		18 401	32 492
Amorteringar		-325 986	-341 196
Försäljning av anläggningstillgångar	42	56 493	3 114
Summa medel som tillförts för finansiering av investeringar		-25 525	-82 874
Förändring av kortfristiga fordringar och skulder		4 301	-10 768
Kassaflöde till investeringar		-299 176	-339 867
UPPBÖRDSVERKSAMHET			
Intäkter av avgifter m.m. samt andra intäkter som inte disponeras av myndigheten		1 613 221	1 263 695
Intäkter av uppbörd		852 718 456	873 701 487
Förändring av kortfristiga fordringar avseende uppbördsverksamhet		-2 607 620	13 567 582
Förändring av kortfristiga skulder avseende uppbördsverksamhet		4 350 685	9 516 001
Inbetalningar i uppbördsverksamhet		856 074 741	898 048 764
Medel som tillförts statsbudgeten från uppbördsverksamhet		-855 983 631	-897 895 112
Kassaflöde från uppbördsverksamhet		91 110	153 652

Finansieringsanalys (tkr)

Not	2012	2011
TRANSFERERINGSVERKSAMHET		
Lämnade bidrag	-94 818 156	-97 606 348
Utbetalningar i transfereringsverksamhet	-94 818 156	-97 606 348
Finansiering av transfereringsverksamhet		
Medel som erhållits från statsbudgeten för finansiering av bidrag	94 817 881	97 606 348
Medel som erhållits från andra myndigheter för finansiering av bidrag	275	0
Summa medel som erhållits för finansiering av transfereringsverksamhet	94 818 156	97 606 348
Kassaflöde till transfereringsverksamhet	0	0
FÖRÄNDRING AV LIKVIDA MEDEL		
	82 874	-84 826
SPECIFIKATION AV FÖRÄNDRING AV LIKVIDA MEDEL		
Likvida medel vid årets början	602 091	686 917
Ökning (+) av kassa och bank	119	24
Ökning (+) av tillgodohavanden RGK	17	1 496
Ökning (+) av avräkning med statsverket	82 739	-86 346
Summa förändring av likvida medel	82 874	-84 826
LIKVIDA MEDEL VID ÅRETS SLUT	684 965	602 091

TILLÄGGSUPPLYSNINGAR OCH NOTER

Redovisningsprinciper

Allmänt

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

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

Dispenser

Skatteverket har enligt regeringsbeslut 1998-12-10 fått dispens från kravet på att redovisa fordringar och skulder avseende uppbörd som redovisas på annat sätt än via skattekotot. Dispensen gäller både löpande redovisning och redovisning i samband med delårsrapporter och bokslut. Den utnyttjas för närvarande för ej restförda uppbördsfordringar redovisade genom de gamla uppbördsystemen för arvs- och gåvoskatt samt systemet för punktskatter.

Brytdag och periodiseringar

Löpande redovisning och anslagsavräkning har gjorts till och med den för statliga myndigheter gemensamma brytdagen den 4 januari 2013. Därefter har intäkter och kostnader över 100 000 kronor periodiserats.

Anläggningstillgångar

Skatteverket ägde tidigare anläggningstillgångar avseende rättigheter och andra immateriella anläggningstillgångar samt maskiner, inventarier och installationer där tjänsten att tillhandahålla dessa anläggningar såldes till Kronofogden. Under 2012 har anläggningstillgångarna överförts till Kronofogden.

Som anläggningstillgångar redovisas investeringar med en beräknad ekonomisk livslängd om minst tre år och ett anskaffningsvärde om minst ett halvt prisbasbelopp, för år 2012 motsvarar det 22 000 kronor. För förbättringsutgifter på annans fastighet ska anskaffningsvärdet uppgå till minst 100 000 kronor, utom för lås och larm där

beloppsgränsen är ett halvt prisbasbelopp. Avskrivning görs från det halvår då tillgången tas i bruk och sker linjärt över den bedömda ekonomiska livslängden.

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

Följande avskrivningstider tillämpas för anläggningar som bokförs som tillgång:

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

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

Uppskov reavinst vid bostadsförsäljning

Det samlade uppskovsbeloppet för reavinst vid bostadsförsäljning uppgår till 256,6 miljarder kronor. Antalet personer som har uppskov motsvarar 606 850 personer. Skatten på reavinst vid bostadsförsäljning uppgår i år till 22 procent. Om alla uppskov i år skulle återföras till beskattning skulle det innebära en skatteintäkt på runt 56 miljarder kronor. Uppskovsbeloppen ligger utanför de redovisade beloppen i årsredovisningen då det inte går att förutse när eller med vilken räntesats uppskoven kan resultera i ett inflöde av pengar.

Värderingsprinciper

Uppbördsfordringar

Skattekontofordringarna som överlämnats till Kronofogden för indrivning, restförda skattekontofordringar, värderas kollektivt. Värderingen

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

Övriga fordringar

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

Leverantörsskulder

Leverantörsskulden värderas till sitt nominella värde.

Semesterlöneskuld

Skatteverket har infört en försiktigare värdering av semesterlöneskulden. Beräkningen innebär att skulden endast reduceras med frånvaro avseende delpensjon. Den del av semesterlöneskulden som anslagsavräknas utgiftsmässigt har värderats till 2008 års lönenivå.

Uppbördsutfallet och betalningsdifferensen

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

Redovisning mot inkomsttitlar för de olika skatterna inom skattekontosystemet sker inkomstmässigt i samband med debitering eftersom skatter och avgifter som ingår i skattekontosystemet betalas utan inbördes avräkningsordning. Då redovisning mot inkomsttitel av skatter enligt regelverket ska ske kassamässigt sker en justering mot inkomsttitel i gruppen Betalningsdifferenser, skattekonto. Betalningar redovisas också mot inkomstgruppen betalningsdifferenser, skattekonto. Nettot för inkomstgrupp Betalningsdifferenser, skattekontot utgörs därmed av skillnaden mellan betalda belopp och debiterade belopp. Detta innebär att skatterna inom skattekontosystemet på

totalnivå redovisas kassamässigt mot statens budget, men inte mot de enskilda inkomsttitlarna.

Nedan redovisas saldon på skattekontot efter den avstämning som gjordes i början av januari 2013 d.v.s. saldona inkluderar betalningar de första dagarna i januari. Saldoställningen i tabellen avser saldot efter det att underskott i vissa fall förts över till Kronofogden för indrivning. I saldona har beaktats även avräkning av slutlig skatt för de individer och företag där avräkningen för taxeringsår 2012 ännu inte kommit upp på den enskilda skattebetalarens skattekonto men där avräkningsbeloppet är fastställt och beaktat på inkomsttitel i uppbördsutfallet.

Saldoöverskottet uppgick efter avstämningen för december 2012 till 23,0 miljarder kronor för alla skattebetalare sammantaget. Vid utgången av 2011 uppgick motsvarande överskott till 20,7 miljarder kronor. Av tabellen nedan framgår även fördelningen av saldona på olika kategorier skattebetalare efter avstämningen för december 2012. Överskotten för fysiska personer är 6,2 miljarder kronor. För juridiska personer är det samlade överskottet 16,8 miljarder kronor.

Saldounderskottet uppgick efter december 2012 till 35,3 miljarder kronor. Även underskotten påverkas av slutavräkningen av inkomstskatt. För dem som fick sina slutskattebesked i augusti har kvarstående obetalt underskott restförts i samband med den avstämning som gjorts i början av januari 2013. För dem som fick sina slutskattebesked i september kommer underskotten att restföras i början av februari 2013, om betalningen inte gjorts dessförinnan. För dem som fick sina slutskattebesked i december sker vid utebliven betalning restföring i början av maj år 2013.

Saldo på skattekontot, avstämning i början av januari 2013

Kategori	Belopp, mnkr	
	överskott	underskott
Fysiska personer, löntagare	2 301	-9 867
Fysiska personer, näringsidkare	3 879	-8 917
Offentliga myndigheter	207	-167
Övriga juridiska personer	16 589	-16 350
Summa	22 977	-35 302

Källa: Bearbetning av databasen Gin-skatt

Saldo på skattekontot 2012 och 2011

	2012	2011
Överskott på skattekonto sista avstämningsdagen		
Saldo, mnkr	22 977	20 702
Underskott på skattekonto sista avstämningsdagen		
Saldo, mnkr	-35 302	-32 858

Källa: Bearbetning av databasen Gin-skatt

Underskott på skattekontot ovan skiljer sig mot beloppet i finansiella redovisningen. Skillnaden beror främst på att skattekontot inkluderar utbetalningar och inbetalningar verkställda de första dagarna i januari som uppgick till 3,4 miljarder kronor. Därutöver finns det normalt en mindre skillnad mellan nettosaldo i redovisningen och skattekontot som beror på att skattekontot uppdateras kontinuerligt och att ett definitivt saldo vid en viss tidpunkt därmed inte kan återskapas i efterhand.

Tabellen nedan visar saldot hos Kronofogden avseende restförda skattekontofordringar. Där ingår dels de belopp som lämnats över från Skatteverket till Kronofogden, dels den debitering av kostnadsräntor som Kronofogden gjort efter det att beloppen restförts. Saldot för restförda skattekontofordringar uppgick efter december månad 2012 till 43,8 miljarder kronor, vilket är 1,2 miljarder kronor mer än vid samma tidpunkt föregående år. Totalt har nästan 165 000 skattebetalare en skuld hos Kronofogden som beror på obetalda skatter på skattekontot.

Saldo för restförda skattekontofordringar efter avstämningen i början av januari 2013

Kategori	Belopp, mnkr	Antal
Fysiska personer, löntagare	-13 743	84 647
Fysiska personer, näringsidkare	-4 563	20 530
Juridiska personer	-25 491	59 557
Summa 2013-01-05	-43 798	164 734
Summa 2012-01-06	-42 570	165 454

Källa: Bearbetning av databasen Gin-skatt

Kommentar: I finansiella redovisningen uppgår restförda skattekontofordringar till 43 829 mnkr, skillnaden avser inbetalningar på 31 mnkr gjorda 1-4 jan 2013.

Noter (tkr)

Resultaträkningen

	2012	2011
1 Intäkter av avgifter och andra ersättningar		
Avgiftsintäkter enligt 4 § avgiftsförordningen	118 953	119 268
Avgiftsintäkter från tjänsteexport	10 021	11 159
Avgifter från Spar*	23 568	11 941
Information ur dataregister	228	204
Intäkter aviseringsystemet, inomstatliga**	4 977	9 436
Intäkter aviseringsystemet**	12 504	15 156
Kopior av allmän handling	252	219
Ansökningsavgift id-kort	40 221	38 406
Ansökningsavgifter prissättningsbesked	1 900	600
Intäkter från Kronofogden och Lantmäteriet för levererat verksamhetsstöd	342 915	357 088
Ersättning från AP-fonden och Pensionsmyndigheten för adm. av uppbörderna av fondmedel	427 973	423 314
Icke-statliga medel enligt definitionen i 6 kap. 1 § kapitalförsörjningsförordningen	258	16
Reavinster	2 550	1 657
Övrigt***	30 755	9 425
Summa	1 017 074	997 890

* Avgifter från Spar har ökat till följd av att Skatteverket, nästan uteslutande, gör alla urvalskörningar i den nya systemet själva.

** Prisjustering har gjorts från den 1 april 2012 som har lett till minskade intäkter.

*** Intäkter från Statens servicecenter på 14,8 mkr utgör den största förändringsposten, leverans avser uppbyggnad samt löpande leverans av tjänster.

Sammanställning tjänsteexport		
Intäkter	10 151	11 437
Kostnader	-13 891	-13 731
Summa (kapitalförändring tjänsteexport)*	-3 740	-2 294
Sammanställning Spar*		
Intäkter	23 568	0
Kostnader	-59 114	0
Summa (kapitalförändring Spar)	-35 546	0

* Spar redovisas från 2012 som ett eget avgiftsområde, verksamheten startade 2008 och har under 2008-2011 redovisats inom anslaget. Intäkter motsvarar faktiska intäkter 2012. Kostnader består av kostnader för verksamheten 2012 med 38 394 tkr men även för ett negativt resultat åren 2008-2011 med 20 720 tkr.

Sammanställning av administration för ålderspension*		
Intäkter	427 973	0
Kostnader	-427 958	0
Summa (kapitalförändring administration för ålderspension)	15	0

* Administration för ålderspension redovisas från 2012 som eget avgiftsområde.

2 Intäkter av bidrag		
Från statliga myndigheter	13 183	15 868
Från övriga organisationer och ideella föreningar	151	1 189
Från EU*	6 364	14 746
Summa	19 698	31 803

* Skillnaden består av minskade intäkter i EU-uppdrag, det omfattande projektet i Albanien håller på att avslutas.

3 Finansiella intäkter		
Ränta på räntekonto i RGK*	10 015	14 975
Övrigt**	1 230	133
Summa	11 245	15 108

* Den minskade intäktsräntan beror på att behållningen på räntekontot har minskat samt att räntenivån har sjunkit.

** Skillnaden beror främst på ränteintäkter från Statens tjänstepensionsverk (SPV).

Noter (tkr)

Resultaträkningen

	2012	2011
4 Kostnader för personal		
Lönekostnader exkl. sociala avgifter	-3 815 284	-3 591 494
Övrigt	-1 784 893	-1 705 544
Summa	-5 600 177	-5 297 039
5 Övriga driftkostnader		
Reaförluster	-7 684	-3 256
Övrigt	-1 470 315	-1 418 657
Summa	-1 477 999	-1 421 913
6 Finansiella kostnader		
Ränta på räntekonto i RGK*	-470	-97
Ränta på lån i RGK avseende anläggningstillgångar**	-12 247	-16 794
Övrigt	-914	-851
Summa	-13 631	-17 742
* Avser ränta på återbetalt anslagssparande.		
** Upptaget lån och räntenivån har minskat, vilket medfört minskade räntekostnader.		
7 Intäkter av avgifter och andra intäkter som inte disponeras av myndigheten		
Intäkter av ansökningsavgifter äktenskapsregistret*	7 017	2 015
Intäkter av ansökningsavgifter för gåvomottagare**	650	0
Intäkter av avgift för förhandsbesked	611	786
Intäkter av skadestånd ***	-24 870	28 901
Ränteintäkter, utomstatliga	1 629 813	1 231 994
Summa	1 613 221	1 263 695
* Skatteverket övertog från den 1 oktober 2011 hanteringen av äktenskapsregistret från Domstolsverket.		
** Skatteverket hanterar från den 1 januari 2012 ett register för gåvomottagare enligt nytt regelverk om skattereduktion för gåvor till ideella organisationer.		
*** Intäkter av skadestånd avser tilldömt skadestånd för skada staten vållats bedrägeribrott mot systemet för utbetalning av skattereduktion för hushållsnära tjänster. Intäkterna är i år negativa då fordringar som uppkom förra året har värdereglerats i år.		
8 Intäkter av uppbörd		
Intäkter av skatter m.m.		
Inkomstskatter, fysiska personer	596 855 969	586 479 788
Inkomstskatter, juridiska personer	163 395 594	172 987 350
Ofördelbara skatter	7 034 738	8 381 858
Arbetsgivaravgifter	421 555 984	407 130 533
Skatt på egendom -arvsskatt	-4 506	3 805
Mervärdesskatt	240 047 298	237 752 615
Övriga skatter på varor och tjänster	92 744 961	97 477 485
Skattetillägg, förseningsavgift	1 787 878	1 753 760
Räntor, dröjsmålsavgifter, böter	49 347	31 729
Övriga inkomster av statens verksamhet*	220	210 495
	1 523 467 483	1 512 209 418

Noter (tkr)

Resultaträkningen

	2012	2011
Tillkommer/avgår		
LSS-utjämningsavgift (lag om stöd och service till vissa funktionshindrade)	3 156 685	3 014 600
Kommun- och landstingsmoms	-49 524 708	-49 686 899
Kommunalskatter, utbetalda	-592 503 617	-540 969 140
Nedsättningar, nystartsjobb, byggstimulans, sjöfartsstöd, jämställdhetsbonus m.fl.	-8 015 397	-7 993 891
	-646 887 037	-595 635 329
Periodiseringar:		
Upplupna kostnader slutreglering av kommunalskatt**	-2 078 251	-25 326 845
Periodiserade intäkter av skatter m.m.	-15 686 582	-11 335 564
Värdereglering	-1 112 124	-183 443
Konstaterade uppbördsförluster	-4 985 035	-6 026 751
	-23 861 991	-42 872 602
Summa	852 718 456	873 701 487

Skattekontots debiteringar för bokslutsåret 2012 avser perioden 2012-01-07 t.o.m. 2013-01-05. Debiteringar för bokslutsåret 2011 avser perioden 2011-01-07 t.o.m. 2012-01-06. Löpande avstämning och bokföring av debiteringar från skattekontot sker alltid första helgen efter ett månadsskifte.

* Utfallet för 2011 avser debiterade avgifter för tillfälligt anstånd som infördes 2009 för att mildra effekterna av finanskrisen, de sista anstånden förföll i januari 2011.

** Periodisering av slutregleringen varierar starkt mellan åren beroende på om kommunerna är skyldiga att betala tillbaka medel eller har medel att erhålla.

9 Lämnade bidrag		
Lämnade bidrag till statliga myndigheter		
Stöd för nystartsjobb	-89 935	-94 244
	-89 935	-94 244
Lämnade bidrag till övriga statliga sektorn		
Riksbankens jubileumsfond	-5 000	-5 000
Stöd för nystartsjobb	-670	-591
	-5 670	-5 591
Lämnade bidrag till kommuner och landsting		
Kommunalekonomisk utjämning kommuner	-58 323 822	-61 339 072
Kommunalekonomisk utjämning landsting	-23 651 241	-23 664 301
Utgjänningsbidrag LSS, kommuner	-3 156 685	-3 014 600
Stöd för nystartsjobb med flera till kommuner	-595 281	-552 998
Stöd för nystartsjobb till landsting	-60 899	-66 194
	-85 787 927	-88 637 165
Lämnade bidrag till EU		
Mervärdesskattebaserad avgift till EU	-1 643 073	-1 563 603
	-1 643 073	-1 563 603
Lämnade bidrag till övriga kommunala sektorn		
Bidrag till rådet för kommunal redovisning	-1 050	-1 050
Bidrag till rådet för främjande av kommunala analyser	-5 500	-3 000
	-6 550	-4 050
Lämnade bidrag till företag och enskilda personer		
Byggstimulans, stöd nystartsjobb, jämställdhetsbonus	-5 596 632	-5 568 281
Sjöfartsstöd	-1 671 981	-1 711 583
Nordiska skattevetenskapliga forskningsrådet	-383	-419
Ersättning i ärenden och mål om skatt*	-15 215	-20 769
Lämnade bidrag till privata företag för konsumtion	-275	0
Ersättning rättegångs- och rättshjälpskostnader	-414	-349
Skadestånd	-102	-293
	-7 285 001	-7 301 695
Summa	-94 818 156	-97 606 348

* Ersättningar i ärenden och mål om skatt beror på antalet ärenden samt hur hög ersättning som tilldömts och kan därför variera mellan åren.

Noter (tkr)**Resultaträkningen**

	2012	2011
10 Arets kapitalförändring		
Upplupna kostnader, slutreglering av kommunalskatt	-2 078 251	-25 326 845
Periodiserade intäkter skattekonto	6 455 293	8 428 274
Periodiserade intäkter vägavgifter	-556	-38
Periodiserade intäkter moms utländska företagare	93 589	154 003
Konstaterad uppbördsförlust skattekontofordringar	-4 985 035	-6 026 751
Periodiserade intäkter skadestånd	15 020	209 543
Värdereglering skadestånd	-39 891	-184 673
Värdereglering skattekontofordringar	-1 112 124	-183 443
Tjänsteexport	-3 740	-2 294
Spar	-35 546	0
Administration av ålderspension	15	0
Summa	-1 691 225	-22 932 224

Kapitalförändringen utgörs av periodiseringar, värdereglering avseende befarade förluster och intäktskorrigeringar på grund av konstaterade förluster. Kapitalförändringen utgörs även av tjänsteexport, administration av ålderspension samt Spar, se not 1.

Noter (tkr)

Balansräkningen

	2012	2011
11 Balanserade utgifter för utveckling		
Ingående anskaffningsvärde	1 275 863	1 146 593
Årets anskaffning	173 800	145 758
Utrangering	-56 068	-16 487
Kvarvarande anskaffningsvärde	1 393 595	1 275 863
Ingående ackumulerad avskrivning	-731 108	-543 761
Årets avskrivning	-197 102	-203 835
Återföring avskrivning vid utrangering	56 068	16 487
Utgående ackumulerad avskrivning	-872 143	-731 108
Bokfört värde	521 452	544 755

* I posten ingår nedskrivningar av tillgångar som inte längre används i verksamheten med 49,3 mkr. De största nedskrivningarna avser BADM-BKS med 28,1 mkr, TRAST 9,5 mkr och Strukturprojektet 9,3 mkr.

12 Rättigheter och andra immateriella anläggningstillgångar		
Ingående anskaffningsvärde	265 502	255 506
Årets anskaffning*	3 075	11 478
Utrangering**	-32 970	-1 482
Kvarvarande anskaffningsvärde	235 607	265 502
Ingående ackumulerad avskrivning	-243 648	-233 381
Årets avskrivning	-10 031	-11 749
Återföring avskrivning vid utrangering	32 742	1 482
Utgående ackumulerad avskrivning	-220 936	-243 648
Bokfört värde	14 670	21 854

* År 2012 anskaffades färre licenser än tidigare år.

** Utrangeringarna beror på uppgraderingar av gamla programvaror samt borttag av gamla program/licenser som inte används längre.

13 Förbättringsutgifter på annans fastighet		
Ingående anskaffningsvärde	173 967	163 578
Årets anskaffning	15 547	15 660
Utrangering	-11 716	-5 272
Kvarvarande anskaffningsvärde*	177 797	173 967
Ingående ackumulerad avskrivning	-96 932	-87 536
Årets avskrivning	-15 709	-13 830
Återföring avskrivning vid utrangering	11 092	4 434
Utgående ackumulerad avskrivning	-101 549	-96 932
Bokfört värde	76 249	77 035

* Av kvarvarande anskaffningsvärde 2012 avser 8 226 tkr pågående förbättringsutgifter och 169 571 tkr färdigställda förbättringsutgifter. Motsvarande uppgifter avseende 2011 är 1 891 tkr pågående och 172 076 tkr färdigställda förbättringsutgifter.

14 Maskiner, inventarier, installationer m.m.		
Ingående anskaffningsvärde	1 134 865	1 219 279
Årets anskaffning	85 531	73 403
Utrangering*	-343 075	-157 817
Kvarvarande anskaffningsvärde	877 320	1 134 865
Ingående ackumulerad avskrivning	-860 484	-910 334
Årets avskrivning	-85 581	-104 092
Återföring avskrivning vid utrangering	282 300	153 942
Utgående ackumulerad avskrivning	-663 765	-860 484
Bokfört värde	213 556	274 381

* Under 2012 har anläggningstillgångar som brukats av Kronofogden utrangerats med ett anskaffningsvärde motsvarande 139 mkr. Vid byte av lokaler i Solna har inventarier utrangerats med ett anskaffningsvärde motsvarande 67 mkr. En översyn av anläggningstillgångarna resulterade i att utrangeringar av redan färdigavskrivna anläggningstillgångar har gjorts.

15 Kundfordringar	10 624	7 952
Ökningen beror främst på en enskild faktura på 3 mkr till Logica.		

Noter (tkr)**Balansräkningen**

	2012	2011
16 Fordringar hos andra myndigheter		
Kundfordringar och övriga fordringar*	111 433	101 942
Skatteverkets fordringar avseende indrivna medel via Kronofogden**	278 904	256 011
Mervärdesskattefordran	89 250	117 306
Summa	479 587	475 259

* Skillnaden beror på att faktureringen för samverkan kring servicekontor till Försäkringskassan och Pensionsmyndigheten har ökat med ca 10 mkr andra halvåret 2012 jämfört med andra halvåret 2011.

** Skatteverkets fordringar avseende indrivna medel via Kronofogden avser indrivna medel under december månad.

17 Uppbördsfordringar		
Fordringar moms/skattetillägg utländska företagare	147	0
Fordringar skattekonto	31 804 183	30 326 443
Fordringar skattekonto rot- och rutavdrag	14 311 199	13 271 639
Fordringar skattekonto, restförda	43 829 007	42 601 283
- värdereglering	-39 331 707	-38 219 583
Fordringar skadestånd	224 563	209 543
-värdereglering	-224 563	-184 673
Fordringar vägavgifter	4 437	4 993
Summa	50 617 266	48 009 645
Beviljade anstånd finns inte särredovisade i bokföringen utan redovisas endast som not. Anstånden uppgår vid utgången av 2012 till:		
Skattekonto	22 236 720	19 252 591
Gamla skattesystemet	0	100
Summa	22 236 720	19 252 691

18 Övriga fordringar		
Fordran avseende utlägg konkursansökningsavgifter	1 250	1 052
-värdereglering	-509	-460
Övriga fordringar*	512	1 977
-värdereglering	-23	-30
Summa	1 230	2 539

* Förändringen består till stor del av en minskad fordran till Frankrike för exportfrämjande verksamhet i Albanien.

19 Periodavgränsningsposter		
Förutbetalda hyreskostnader	113 520	121 979
Övriga förutbetalda kostnader	71 744	58 884
Upplupna bidragsintäkter	2 811	2 528
Övriga upplupna intäkter	3 767	5 452
Summa	191 842	188 842

Noter (tkr)

Balansräkningen

	2012	2011
20 Avräkning med statsverket		
Uppbörd		
Ingående balans	-47 150	-106 091
Redovisat mot inkomstitel		
Inkomster	-1 506 027 352	-1 496 545 041
Utgifter	650 043 721	598 649 929
Uppbördsmedel som betalats till icke räntebärande flöde	855 950 516	897 954 054
Skulder som avser uppboörd	-80 264	-47 150
Anslag i icke räntebärande flöde		
Ingående balans	494	7 952
Redovisat mot anslag	86 794 809	89 622 929
Medel hänförliga till transfereringar m.m. som betalats till icke räntebärande flöde	-86 792 816	-89 630 387
Fordringar avseende anslag i icke räntebärande flöde	2 487	494
Anslag i räntebärande flöde		
Ingående balans	-268 291	-216 089
Redovisat mot anslag	6 924 144	6 675 429
Anslagsmedel som tillförts räntekonto	-6 818 411	-6 740 337
Återbetalning av anslagsmedel	62 230	12 706
Skulder avseende anslag i räntebärande flöde	-100 329	-268 291
Fordran avseende semesterlöneskuld som inte har redovisats mot anslag		
Ingående balans	218 823	304 450
Redovisat mot anslag under året enligt undantagsregeln*	-54 102	-85 628
Fordran avseende semesterlöneskuld som inte har redovisats mot anslag	164 720	218 823
Övriga fordringar/skulder på statens centralkonto i Riksbanken		
Ingående balans	0	0
Inbetalningar i icke räntebärande flöde	1 613 146 529	1 598 217 171
Utbetalningar i icke räntebärande flöde	-843 988 829	-789 893 504
Betalningar hänförliga till anslag och inkomstitlar	-769 157 700	-808 323 667
Övriga fordringar på statens centralkonto i Riksbanken	0	0
Summa Avräkning med statsverket	-13 385	-96 124
*Skatteverket har infört en försiktigare värderingsprincip av semesterlöneskulden, se tilläggsupplysningar.		
21 Kassa och bank		
Behållning räntekonto i Riksgäldskontoret*	624 994	697 995
Kontantkassor	323	205
Ränta euro-konto (moms elektroniska tjänster)**	0	16
Inbetalningar bankkonto från utlandet***	73 033	0
Summa	698 351	698 215
* Årets räntekontokredit uppgår till 683 000 tkr, inget är utnyttjat under året.		
** Ränta för valutakonto är valutans basränta -0,25 %. Då basräntan för euro varit 0,25 % respektive 0,00% under året så har ingen ränta uppstått.		
*** Inbetalningar bankkonto från utlandet avser inbetalningar för sista bankdagen i december som redovisats till statens centralkonto januari 2013, jämför not 30. Bankens rutin ändrades under 2012.		
22 Statskapital		
Ingående balans	212	139
Nytt kapital*	0	73
Utgående balans	212	212
* Avser statskapital utan avkastningskrav som använts för att finansiera konst.		

Noter (tkr)

Balansräkningen

	2012	2011
23 Balanserad kapitalförändring		
Ingående balans (ej föregående års kapitalförändring)	41 156 828	18 254 590
Föregående års kapitalförändring	-22 932 224	22 902 237
Utgående balans	18 224 603	41 156 828
Utgående balans är fördelat på		
- uppbörd	18 214 997	41 144 928
- tjänsteexport	9 606	11 900
Summa	18 224 603	41 156 828

Den balanserade kapitalförändringen utgörs dels av periodiseringar, d.v.s. skillnaden mellan bokförda uppbördsintäkter och betalda skatter och avgifter redovisade mot statsbudgeten, dels av värdereglering av fordringar samt förluster. Den balanserade kapitalförändringen utgörs även av tjänsteexport.

24 Avsättning för pensioner och liknande förpliktelser		
Ingående avsättning	94 124	169 502
Årets pensionskostnad	6 095	3 865
Årets pensionsutbetalningar till Statens tjänstepensionsverk	-53 006	-79 243
Utgående avsättning	47 214	94 124

Pensionsförpliktelser som ingår i den pensionskuld som fastställts av Statens tjänstepensionsverk för år 2012 har minskat med 47 669 tkr. De beslut som har beviljats av Skatteverket men som ej ingår i den pensionskuld som Statens tjänstepensionsverk har beräknat har ökat med 759 tkr. Avsättningen inkluderar även särskild löneskatt.

25 Övriga avsättningar	75 047	67 765
Varav avsättningar för engångspremier		
Ingående avsättning för engångspremier	0	4 706
Årets kostnad för engångspremier	0	2 035
Årets utbetalningar för engångspremier	0	-6 741
Utgående avsättning	0	0

Avsättningen avser engångspremie för särskild pensionsersättning för personer som sagts upp p.g.a. omstruktureringar. Engångspremie betalas för den som fyllt 55 år men inte 61 år sista anställningsdagen. Inga nya beslut togs under 2012.

Varav avsättningar för Trygghetsstiftelsen		
Ingående avsättning för kompetens- utveckling/växling	67 259	56 492
Årets förändring för kompetens -utveckling/växling	7 544	10 767
Utgående avsättning	74 802	67 259
Varav avsättningar för lokalkostnader		
Ingående avsättning för lokalkostnader	507	0
Årets förändring för lokalkostnader*	-262	507
Utgående avsättning	245	507

* Avsättning har gjorts för lokalkostnader i Vimmerby där verksamhet inte längre bedrivs, avtalet löper ut under 2013.

26 Lån i Riksgäldskontoret		
Ingående låneskuld	770 951	889 431
Årets upptagna lån	225 568	222 715
Årets amorteringar	-325 986	-341 196
Utgående låneskuld	670 532	770 951

Skatteverket disponerar en låneram på 1 110 000 tkr. I låneramen ska även rymmas kreditiv avseende egenutvecklade IT-system, se not 27. Amortering av lån är större än nyupptagna lån och därför sjunker låneskulden.

27 Övriga krediter i Riksgäldskontoret		
Kreditiv avseende egenutvecklade IT-system	120 034	101 633

Under 2012 har ökad utveckling som ännu ej produktionssatts inneburit ökade kreditiv.

Noter (tkr)

Balansräkningen

	2012	2011
28 Skulder till andra myndigheter		
Avräkning med Kronofogden (Rex - skattekontot)*	154 459	144 519
Arbetsgivaravgifter	105 011	99 513
Övrigt**	124 060	96 807
Summa	383 530	340 839

* Skulden till Kronofogden avser utmätta medel från skattekontot under december månad.

** Posten innehåller leverantörsskulder, särskild löneskatt på Kåpan (kompletterande ålderspension) och IÅP (individuell ålderspension) premier för avtalsförsäkringar samt utgående mervärdesskatt.

29 Övriga skulder		
Personalens källskatt	94 537	89 648
Skuld till kommuner och landsting avseende slutreglering kommunalskatt för inkomståret 2011*	10 902 899	8 824 648
Övriga skulder	736	1 060
Summa	10 998 172	8 915 356

* Slutavräkning av kommunalskattemedel kan variera mellan åren. Slutavräkningen görs i januari månad andra året efter inkomståret. Då justeras de totala slutliga kommunalskattemedlen mot de preliminära medel som betalades ut till kommuner och landsting under inkomståret.

30 Övriga skulder - skatteuppbörd		
Skuld till statens centralkonto*	73 033	0
Skuld avseende moms till utländsk företagare inom EU	174 247	267 688
Kontoöverskott skattekonto **	22 977 077	20 702 312
Returer m.m. skattekonto	568	2 488
Returer gamla uppbördssystem	1 794	2 191
Inbetalda uppbördsmedel gamla uppbördssystem	0	4
Övriga skulder - skatteuppbörd	6 192	6 202
Summa	23 232 912	20 980 886

* Inbetalningar bankkonto från utlandet avser inbetalningar för sista bankdagen i december som redovisats till statens centralkonto januari 2013, jämför not 21. Bankens rutin ändrades under 2012.

** Kontoöverskott skattekonto förklaras huvudsakligen av skattebetalare kompletteringsinbetalningar för att täcka den slutliga skatten vilken avräknas först under 2013. Till viss del utgörs överskotten också av oregerade skulder avseende överskjutande ingående mervärdesskatt eller andra återbetalningar som inte hunnit effektueras per balansdagen.

31 Depositioner*		
Deposition avseende ackordsuppställning	27 676	27 676
Betalsäkrade medel	0	4 733
Skuldsanering	4	1
Överenskommelse om företrädaransvar	1 623	2 651
Utdelning i konkurs**	4 725	21 983
Betalningsuppsättning	1 107	1 125
Deponerade medel upplagshavare alkoholskatt	225	37
Summa	35 360	58 205

* Avser inbetalningar som Skatteverket erhållit i sin roll som borgenär för statens fordringar.

** Avser inbetalda belopp som inte kunnat placeras på grund av att utdelningsförslag ännu inte är beslutade.

Noter (tkr)**Balansräkningen**

	2012	2011
32 Periodavgränsningsposter		
Upplupna semesterlöner inkl. sociala avgifter*	404 286	364 117
Upplupna löner och arvoden inkl. sociala avgifter	11 873	9 958
Oförbrukade bidrag utomstatliga**	14 702	9 741
Oförbrukade bidrag inomstatliga	230	209
Upplupen avgiftsminskning till Trygghetsstiftelsen	1 000	450
Förutbetalda intäkter	266	539
Övriga upplupna kostnader***	42 938	29 132
Summa	475 296	414 146

* Skatteverket har infört en försiktigare värderingsprincip av semesterlöneskulden, se tilläggsupplysningar.

** Oförbrukade bidrag är hänförlig till den internationella verksamheten.

*** Förändringen beror främst på ökade konsultkostnader år 2012.

33 Ansvarförbindelser		
Övriga ansvarförbindelser	705	0
Summa ansvarförbindelser	705	0

Avser säkerhet för skada vid kvarstad.

Noter (tkr)

Anslagsredovisning

34 UO3 1:1 ap 1 Skatteverket

I budgetpropositionen ökades budgettilldelningen med 14 mkr för att digitalisera handledningar och styrsignaler för att kunna presentera dem på webbplatsen.

Under 2012 har ingående anslagssparande förbrukats med 103,8 mkr. Denna förbrukningsökning beror bland annat på att förtidsrekrytering har gjorts i stor omfattning. Satsning har även gjorts på utveckling och detta har lett till ökade konsultkostnader.

35 UO17 9:2 ap 2 Stöd till trossamfund

Under året har budget tilldelats vid två tillfällen, maj och december.

Budget tilldelas under löpande år efter framställan från Skatteverket.

Detta är en omdisponering inom UO17 9:2 i statsbudgeten.

36 UO25 1:1 ap 2 Kommunalekonomisk utjämning, landsting

Underskottet på 2 tkr har sitt ursprung i en indragning på 2 tkr i regleringsbrev Fi 2008/8250; 2008-12-19 som egentligen skulle varit en tilldelning. Underskottet har fått följa med under åren då anslagskredit finns tilldelad.

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

I november erhöles en extra tilldelning för att täcka årets beslutade utbetalningar till kommunerna av utjämningsbidrag för LSS-kostnader.

38 UO27 1:1 ap 7 Avgiften till Europeiska gemenskapen

Tilldelning av medel har gjorts genom omdisposition från andra anslagsposter i utgiftsområdet för att täcka årets utbetalningar.

Underskottet beror på en uppjustering av avgiften för 2011 på 63 miljoner kr.

Noter (tkr)

Finansieringsanalysen

	2012	2011
39 Finansieringsanalys, kostnader		
Kostnader enligt resultaträkningen	-7 949 656	-7 647 368
<i>Justeringar</i>		
Avskrivningar	308 423	333 506
Realisationsförluster	7 684	3 256
Förändring av balansposten Avsättningar till pensioner*	-46 910	-75 378
Förändring av balansposten Avsättningar till engångspremier	0	-4 706
Förändring av balansposten Avsättningar till trygghetsstiftelsen	7 544	10 767
Förändring av balansposten Avsättningar till lokaler	-262	507
Kostnader enligt finansieringsanalysen	-7 673 177	-7 379 418

* I posten ingår överlåtelse av pensionsavsättning till Statens servicecenter.

40 Finansieringsanalys, intäkter av avgifter och andra ersättningar		
Intäkter av avgifter och andra ersättningar enligt resultaträkningen*	1 017 074	997 890
<i>Justeringar</i>		
Realisationsvinster	-2 550	-1 657
Intäkter av avgifter och andra ersättningar enligt finansieringsanalysen	1 014 524	996 233

* Se not 1.

41 Investeringar i materiella tillgångar	-101 078	-88 990
---	-----------------	----------------

I posten för 2011 ingår ej årets anskaffning av konst från Statens konstråd motsvarande 73 tkr. Någon ny anskaffning har ej skett 2012. Se not 22.

42 Försäljning av anläggningstillgångar		
Försäljning av anläggningstillgångar enligt resultaträkningen	11 234	3 114
<i>Justeringar</i>		
Överlåtelse till Kronofogden	44 678	0
Överlåtelse till Statens servicecenter	581	0
Summa	56 493	3 114

I posten ingår överlåtelse av anläggningstillgångar till andra statliga myndigheter. Överlåtelsen har skett genom att det bokförda värdet har flyttats från Skatteverket till mottagande myndighet och därefter har reglering på lån till Riksgälden skett. Finansieringsanalysen har justerats med beloppen (45 259 tkr) för de bokförda värdena som överlätits.

Sammanställning väsentliga uppgifter

(mnkr om inte annat anges)

	2012	2011	2010	2009	2008
Låneram i RGK					
Beviljad	1110	1140	1150	1105	965
Utnyttjad totalt	828	918	959	1014	786
- Varav lån i Riksgäldskontoret*	791	873	959	1014	786
- Varav anskaffning av anläggningstillgångar där lån inte har tagits upp**	38	46			
Beviljad kontokredit hos RGK	683	657	647	619	611
Högsta utnyttjad kontokredit under året	0	0	93	420	403
Räntekostnader och ränteintäkter på räntekontot					
Räntekostnader	0,5	0,1	0,0	1,0	3,6
Ränteintäkter	10,0	15,0	2,2	0,2	2,6
Avgiftsintäkter för egen disposition	1017	998	1049	894	838
Beräknat belopp i regleringsbrevet	509	505	509	457	391
Avgiftsintäkter som ej disponeras					
Beräknat belopp i regleringsbrevet	10,9	2,4	5,4	3,4	-
Utfall avgiftintäkter som ej disponeras	8,3	2,8	1,2	3,5	-
Anslagskredit					
Beviljad anslagskredit***	477	725	822	864	813
Utnyttjad anslagskredit	136	85	0	252	167
Anslagssparande	101	193	252	323	32
Antalet årsarbetskrafter och medelantalet anställda					
Årsarbetskrafter****					
Skatteverkets huvudkontor	1 888	1 828	1 901	1 934	1 609
Skatteverkets regioner	7 961	7 612	7 463	7 702	8 488
Summa	9 849	9 440	9 364	9 636	10 097
Medelantalet anställda					
Skatteverkets huvudkontor	2 041	2 018	2 069	2 094	1 759
Skatteverkets regioner	8 804	8 574	8 355	8 657	9 544
Summa	10 845	10 592	10 424	10 751	11 303
Driftkostnad per årsarbetskraft (tkr)*****	775	773	735	713	692
Årets kapitalförändring (tkr)	-1 691 225	-22 932 224	22 902 237	13 834 376	3 072 445
Balanserad kapitalförändring (tkr)	18 224 603	41 156 828	18 254 590	4 430 974	698 307

* Avser lån och kreditiv som finns upptagna till och med november aktuellt år.

** Avser december innevarande år. Enligt kapitalförsörjningsförordningen 2 kap. 1 § ska, fr.o.m. 2011, utgifter under året för anskaffning av sådana anläggningstillgångar som kommer att finansieras med lån rymmas inom låneramen.

*** Omfattar samtliga anslag med beviljad kredit.

**** Årsarbetskrafter beräknas genom ett snitt under året, tidigare har antal årsarbetskrafter angivits för december månad, jämförelsetalen har justerats. Definitionen av en årsarbetskraft ändrades från 2011 och framåt, förändringen innebar att antalet minskade med cirka 45 årsarbetskrafter, jämförelsetal är inte justerade för detta.

***** Jämförelsetalen för driftkostnad per årsarbetskraft har justerats efter att beräkningen av årsarbetskrafter har ändrats.

18 Ersättningar till ledande befattningshavare och Skatteverkets insynsråd

Skatteverkets ledande befattningshavare

	Lön/Arvode	Förmån	Ledamot i andra styrelser etc.
Ingemar Hansson Generaldirektör	1 509 621	12 478	---
Magdalena Andersson Överdirektör perioden - 120101 – 120223	209 645	2 072	Ledamot i Bolagsverkets insynsråd
Lars Åke Leijkvist Tf överdirektör 120308	1 014 342	7 232	---

Ledamöter i Skatteverkets insynsråd (utsågs i mars/april 2012)

	Lön/arvode	Ledamot i andra styrelser etc.
Michael Lundholm, professor	3 000	---
Ola Pettersson, chefsekonom	3 000	Ledamot i styrelsen för Första AP-fonden, ledamot i styrelsen för AMF PensionAB
Krister Andersson, avdelningschef	1 500	---
Maria Bredberg Pettersson, överdirektör	6 000	Ledamot i styrelsen för Luftfartsverket, ledamot i styrelsen för Statens tjänstepensionsverk
Jeanette Fored, skatteexpert	14 500 (varav 6 000 avser ersättning för uppdrag i insynsrådet)	---
Stefan Olowsson, IT-direktör	4 500	Ledamot i styrelsen för Communication Consulting i Fröjel AB
Anne-Marie Ekström, datakonsult	4 500	---
Jennie Nilsson, riksdagsledamot	4 500	---
Maria Abrahamsson, riksdagsledamot	4 500	Ledamot i Domarnämnden

19 Intygande om intern styrning och kontroll

Processen för intern styrning och kontroll fungerar tillfredsställande

Skatteverket har en etablerad process för intern styrning och kontroll som är väl integrerad i planerings- och uppföljningsprocessen. Ansvar och roller för att upprätthålla en god intern styrning och kontroll är tydligt definierade i arbetsordningen. Utgångspunkten för arbetet på samtliga nivåer av verksamheten, har varit risker på strategisk och operativ nivå. För att gå mot Skatteverkets inriktning och de långa målen identifieras på övergripande nivå utmaningar och möjligheter i omvärlden samt inom organisationen som Skatteverket behöver agera på. En övergripande intern riskbild som innehåller de mest väsentliga och strategiska riskerna tas fram årligen och dessa risker ligger till grund för planeringen av verksamheten. Riskhantering hjälper Skatteverket att göra prioriteringar i verksamheten. Riskerna hanteras och följs upp löpande under året. Min bedömning är att jag sammantaget har ett tillräckligt underlag för att lämna en rättvisande redovisning av riskbilden i Skatteverkets verksamhet och att Skatteverket lever upp till kraven som ställs i förordningen om intern styrning och kontroll.

Verksamhetens risker är i huvudsak på en acceptabel nivå

Enligt 3 § i myndighetsförordningen ska myndighetens verksamhet bedrivas effektivt, enligt gällande rätt samt på sådant sätt att myndigheten hushållar väl med statens resurser. Resultatet av verksamheten ska också redovisas på ett tillförlitligt och rättvisande sätt. Uppföljningen av risknivån i verksamhetens olika delar visar att Skatteverket lever upp till kraven som ställs i myndighetsförordningen.

Skatteverket har sammantaget en god effektivitet i förhållande till vårt uppdrag. Vi har framgång med att minimera skattefelet. Flera mätningar, både externa och interna, visar att medborgare och företag har ett högt förtroende för Skatteverket. Våra egna uppföljningar och de överprövningar som sker i domstolar visar att Skatteverket lever upp till kraven på en korrekt och enhetlig rättstillämpning i förhållande till medborgare och företag. Uppföljningar av den interna styrningen och kontrollen visar att Skatteverket har en accepterad risknivå avseende den interna regelefterlevnaden. Vidare visar interna beräkningar att Skatteverket totalt har

en relativt hög kostnadseffektivitet, vilket visar att Skatteverket hushållar väl med statens resurser.

I Skatteverkets riskbild identifierades inför verksamhetsåret 2012 sju väsentliga och strategiska risker i förhållande till vårt uppdrag. För en av dessa har risknivån sänkts till en acceptabel nivå för Skatteverket:

- Vår ekonomistyrning ger ett bristfälligt beslutsunderlag. Genomförda kontrollåtgärder som t.ex. förbättrade processer för budgetering, ekonomisk uppföljning och prognoser samt att det har tagits fram en ändamålsenlig ekonomimodell, har gett effekt. Åtgärderna har bland annat lett till ökad kvalitet i våra prognoser.

Vissa risknivåer ligger högre än vad Skatteverket accepterar

Även de övriga sex riskerna blev föremål för åtgärder under 2012, men ligger alltjämt på en risknivå som är högre än vad Skatteverket accepterar och kräver därför åtgärder även 2013. Även för dessa risker bedöms den interna styrningen och kontrollen vara betryggande utifrån myndighetsförordningen. Dessa risker är:

- Vi når inte ambitionsnivån i vår inriktning.
- Våra val av åtgärder är inte de mest effektiva för att minska skattefelet.
- Vi kan inte attrahera, tillvarata och utveckla specialistkompetens inom vissa verksamhetsområden.
- Den sammantagna verksamhetsutvecklingen ger inte tillräcklig effektivisering för att möta framtida resursminskning.
- Vår planerade IT-utveckling ger inte önskade effekter till planerad kostnad.
- Vi har inte tillräckligt hög korrekthet i våra register.

Vid uppföljning av Skatteverkets verksamhet under 2012 har en annan risk identifierats där risknivån är högre än vad Skatteverket accepterar. Risken avser skydd av information och ett exempel på vad risken kan leda till är händelsen där ett företag, som hanterar uppgifter från folkbokföringen, utsattes för dataintrång och personnummer kopierades. Åtgärder vidtogs under verksamhetsåret och ytterligare åtgärder vidtas under 2013.

Mitt ställningstagande

Jag intygar att årsredovisningen ger en rättvisande bild av verksamhetens resultat samt kostnader, intäkter och myndighetens ekonomiska ställning. Jag bedömer vidare att den interna styrningen och kontrollen vid myndigheten är betryggande.

Solna den 20 februari 2013

Ingemar Hansson

Bilaga Definitioner

Avancerat skattefusk: Avsiktliga fel som avser stora belopp.

Brottsutredning: Utredning som Skatteverket gör på uppdrag av en åklagarmyndighet, Ekobrottsmyndigheten eller Riksåklagaren i syfte att klarlägga om någon skäligen kan misstänkas för brott.

Effektivitet: Relationen mellan uppnådda resultat i förhållande till regeringens mål för Skatteverket och insatta resurser.

Ekonomisk brottslighet: Brottslighet inom den egna näringsverksamheten eller riktad mot centrala ekonomiska system, såsom skatte- eller socialförsäkringssystemen.

Enhetlighet: Rättvis och korrekt handläggning av medborgares och företags ärenden.

Formella fel: Oavsiktliga fel som till exempel felsummeringar och överföringsfel mellan blanketter.

Grundbeslut: Det grundläggande (första) beslutet som myndigheten fattar i ett ärende. Ett grundbeslut kan omprövas.

Kvalitet: De sammantagna egenskaperna hos en aktivitet eller prestation som ger den dess förmåga att tillfredsställa uttalade och underförstådda behov.

Löpande ärendehantering: De arbetsmoment som krävs för att ett ärende ska kunna hanteras i våra system utan utredning eller med endast enklare komplettering.

Produktivitet: Relationen mellan aktiviteter eller prestationer och insatta resurser, vid oförändrat innehåll och enhetlig kvalitet i de jämförda aktiviteterna eller prestationerna.

Rot: Skatteavdrag för reparation, ombyggnad och tillbyggnad på en fastighet.

Rut: Skatteavdrag för städning, klädvård, enklare trädgårdsarbete, barnpassning och liknande.

Skattefel: Skillnaden mellan den skatt som skulle ha blivit fastställd om alla redovisade alla verksamheter och transaktioner korrekt och den skatt som fastställs efter Skatteverkets kontroller.

Skattefusk: Avsiktliga fel, oavsett belopp, i syfte att undvika skatt.

Skatteplanering: Arrangemang inom lagens ram i syfte att minska skatten.

Skatteundandragande: Samlingsbegrepp för fel utanför lagens ram i strid mot reglerna och lagstiftningen.

Skatteupplägg: Arrangemang i syfte att minska skatten där det är oklart om det ligger inom eller utom lagens ram.

Skönsbeskattning: Uppskattning av beskattningsunderlag för att bestämma vilken skatt som ska betalas.

Uppbördsförlust: Sammanlagd fastställd skatt som inte betalas.



Skatteverket

SKV 165 utgåva 21. Utgiven i mars 2013.