



Kort om året 2021 på Skatteverket



Vårt uppdrag från riksdag och regering

Regeringen är vår uppdragsgivare och utövar sin styrning genom olika förordningar och beslut.

Vårt uppdrag är att:

- bidra till ett väl fungerande samhälle och utföra våra uppgifter på ett sätt som är rättssäkert, kostnadseffektivt och enkelt för såväl allmänhet och företag som för Skatteverket
- förebygga och motverka brottslighet
- bidra till att säkerställa finansieringen av den offentliga sektorn
- allmänhet och företag har förtroende för Skatteverkets verksamhet
- alla ges samma möjligheter och villkor vid kontakter med myndigheten

Våra verksamhetsområden

Vår verksamhet är indelad i olika områden. Utgångspunkten är den indelning av verksamheten som regeringen anger i instruktion eller regleringsbrev.

Områdena är:

- Beskattning
- Brottsbekämpning
- Folkbokföring
- Fastighetstaxering
- ID-kort
- Bouppteckning och äktenskapsregistret



Utdrag från året

Januari

Det är onödigt och faktiskt olagligt att inte vara rätt folkbokförd. Det var budskapet i Skatteverkets mediekampanj ”Det var väl onödigt?”. Kampanjen riktades till personer mellan 19 och 34 år, som flyttar mest.

April

Fler än någonsin lämnade sin inkomstdeklaration digitalt och 2,6 miljoner personer fick sin skatteåterbäring redan i april.

Maj

”Skatteverkets pandemirelaterade information och e-tjänster var på klarspråk och lätta att använda” - det var motiveringen till att Skatteverket stolt fick ta emot Språkrådets pris Klarspråkskristallen för arbetet med klarspråk i kristid.



Juni

Under 2021 har de som äger en småhusfastighet deklarerat och fått ett nytt taxeringsvärde. Många fler fastighetsägare än vid föregående taxering 2018 har valt att använda e-tjänsten när de deklarerat. Andelen som lämnade sin deklaration i e-tjänsten ökade från 50 till 79 procent.

September

För att säkerställa rätt skatt och rätt utbetalningar från välfärdssystemet arbetar Skatteverket tillsammans med andra myndigheter med att motverka brott. Under september identifierade och kontrollerade vi 500 adresser som misstänktes ingå i avancerade brottsupplägg. Det gemensamma arbetet resulterade i 1 579 färdiga brottsutredningar.

Oktober

Alla myndigheter, regioner och kommuner blev enligt lag skyldiga att underrätta Skatteverket om alla misstänkta fel i folkbokföringen, vilket ytterligare stärker arbetet mot brottsligheten.

November

På skatteverket.se har företagen fått information om covid-19-stödåtgärderna och möjlighet att lämna in sin ansökan, enligt nya regelverk 2021. Det avser ansökningar om omställningsstöd, anstånd med betalning av skatter och avgifter samt evenemangsstöd. Tillväxtverket fick hjälp av Skatteverkets medarbetare i hanteringen av stödet vid korttidsarbete, ett ytterligare stöd för arbetsgivare som drabbats av ekonomiska svårigheter på grund av pandemin.

December

Ett säkert valsystem är en bärande del av demokratin. Som värmyndighet för Valmyndigheten arbetade vi med ett nytt it-stöd inför valet till riksdag, region- och kommunfullmäktige 2022.





Skatteverkets arbete med pandemistöden

En av Skatteverkets prioriterade uppgifter under 2021 har varit att hantera ekonomiskt stöd till företag som drabbats av covid-19-pandemin. Det avser omställningsstöd och tillfälliga betalningsanstånd med skatter och avgifter. Skatteverket har också stöttat Tillväxtverket med hantering av stöd vid korttidsarbete.

Skatteverket har automatiserat hanteringen av omställningsstödet så långt som möjligt och på så sätt har väntetiderna för företagen varit korta. De som använt e-tjänsten på Mina sidor har fått en utbetalning till sitt skattekonto inom ett dygn.

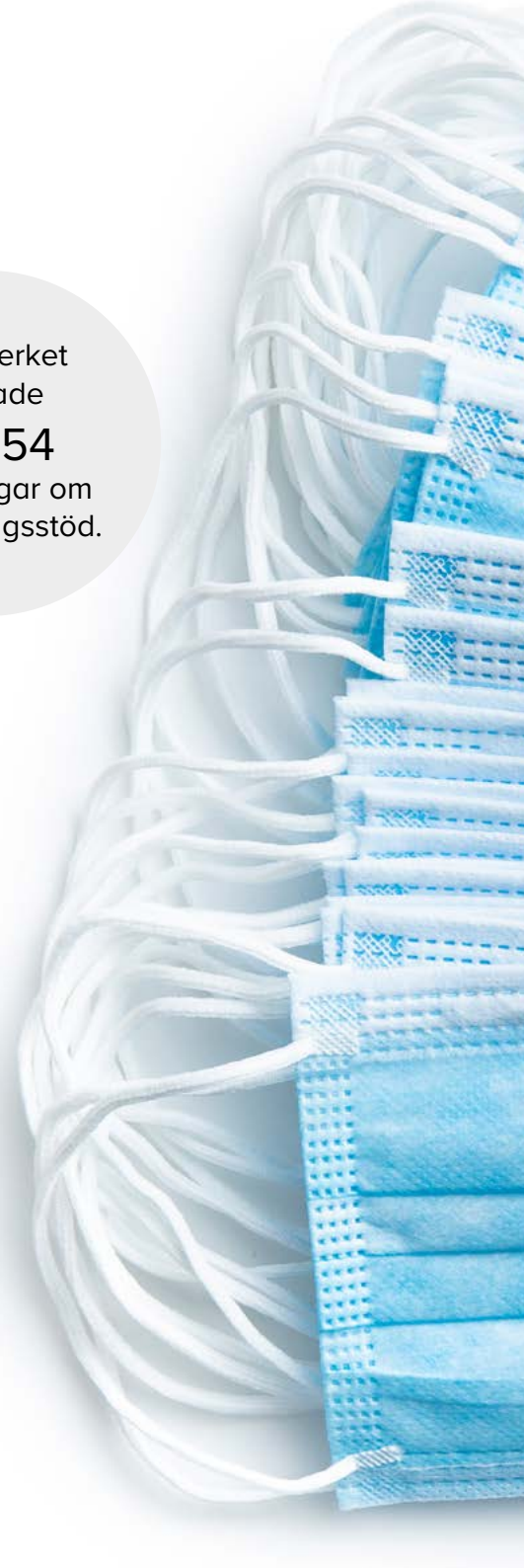
Omfattningen av utlåningen till Tillväxtverket har varierat under året och under november-december var cirka 100 handläggare utlånade.

Under året
beviljades
33 484
företag tillfälligt
betalnings-
anstånd.

Skatteverket
beviljade
52 254
ansökningar om
omställningsstöd.

Stödet omfattade allt från fördjupade utredningar till kontrollbesök och handläggning.

Antalet ansökningar om stöd från företagen har legat på samma höga nivå som 2020. För att klara av uppgiften med pandemistöden har Skatteverket ställt om resurser från den ordinarie verksamheten. Det gäller resurser inom såväl handläggning, kontrollverksamhet som it-utveckling. Eftersom resurserna minskat för övrig verksamhet har det fått konsekvenser. Inom vissa områden har väntetiderna för våra kunder varit längre än 2020 och tidigare planerad it-utveckling har fått flyttas fram. Även Skatteverkets kontrollverksamhet har påverkats under pandemin, vilket lett till att antalet genomförda kontroller minskat.



Om Skatteverket
Antal anställda: 10 358
Kvinnor och män: 66/34
Snittålder: 46
Antal orter: 47

81%

av privatpersonerna
har högt förtroende
för Skatteverket.

87%

av företagarna
har högt förtroende
för Skatteverket.

97%

av privatpersoner och
företag som haft kontakt
med Skatteverket upplever
att bemötandet varit bra.

6



Väntetiderna
har varit långa i
Skatteupplysningen.
Många har frågat om de
nya reglerna för covid-19-
stödåtgärder. Många har
också ringt om sina
ärenden inom
folkbokföringen.

**Besvarade kontakter med
Skatteupplysningen 2021:**

Telefonsamtal: 2 990 068 st

Mejl: 553 302 st

Besvarade frågor via facebook:
7 126 st

Chatt med handläggare: 30 734 st

Färre tillfrågade
i Skatteupplysningen
anser att de fått svar
inom rimlig tid.

81% 2020 till
76% 2021.

75%

av företagen tycker
att det är enkelt att
lämna uppgifter om
olika skatter.

84%

av privatpersonerna
tycker att det är
enkelt att
deklarera.

Det är enkelt
att använda
e-tjänsterna på
skatteverket.se.
Det tycker:

85%

av privat-
personerna.

80%

av företagen.

2021 är året då

Skatteupplysningen fyller 20 år.

Äktenskapsregistret fyller 100 år och
har varit en del av Skatteverkets uppdrag
i 10 år.

Folkbokföring har varit del av Skatteverkets
uppdrag i 30 år.

Bouppteckning har varit del av Skatteverkets
uppdrag i 20 år.

Personnumret fyller 75 år, 1947 infördes
personnumret i Sverige.

7

Motverka brottslighet och missbruk av välfärdssystemen

Nya verktyg för brottsbekämpning

Tillsammans med andra myndigheter bidrar Skatteverket i arbetet mot organiserad brottslighet och missbruk av välfärdssystemen. Arbetet mot brottslighet är prioriterat på Skatteverket och vi har under 2021 utökat vår medverkan i det gemensamma arbetet.

Sedan 2020 finns en uppgiftsskyldighet enligt lag som påverkar den brottsbekämpande verksamheten och övriga verksamheter på Skatteverket. Det innebär att information avseende brottslighet både får och ska delas mellan verksamheterna. Samverkan mellan verksamheterna har utvecklats tack vare uppgiftsskyldigheten och Skatteverket har fått bättre förutsättningar att identifiera och utreda välfärdsbrottslighet.

Alla kommuner, regioner och myndigheter är från och med 2021 skyldiga enligt lag att informera Skatteverket om alla misstänkta fel i folkbokföringen, vilket är ett nytt verktyg för brottsbekämpning. Alla myndigheter och regioner har dessutom, sedan tidigare, en skyldighet att underrätta utbetalande myn-

digheter när man misstänker felaktiga utbetalningar.

Under 2021 bidrog Skatteverkets underrättelser till att förhindra felaktiga utbetalningar på över 54 mkr från Försäkringskassan. Närmare 40 mkr som redan betalats ut, krävdes tillbaka. Totalt har vi under 2019-2021 förhindrat felaktiga utbetalningar motsvarande 151 mkr från Försäkringskassan.

Fler brottsanmälningar och brottsutredningar

Skatteverket har gjort fler brottsanmälningar och brottsutredningar under 2021 jämfört med 2020. Vi har också delat underrättelseinformation i högre grad än tidigare. Brottsutredningar är underlag för åklagare för att besluta om åtal ska väckas samt en förutsättning för att kunna lagföra brott. De är en viktig del i att förebygga och motverka ekonomisk brottslighet. Underrättelseinformation består av information om risker och hot för allvarlig brottslighet samt misstankar om pågående eller genomförd brottslighet.

Antalet avslutade brottsutredningar har ökat med
12,7%
sedan 2020.

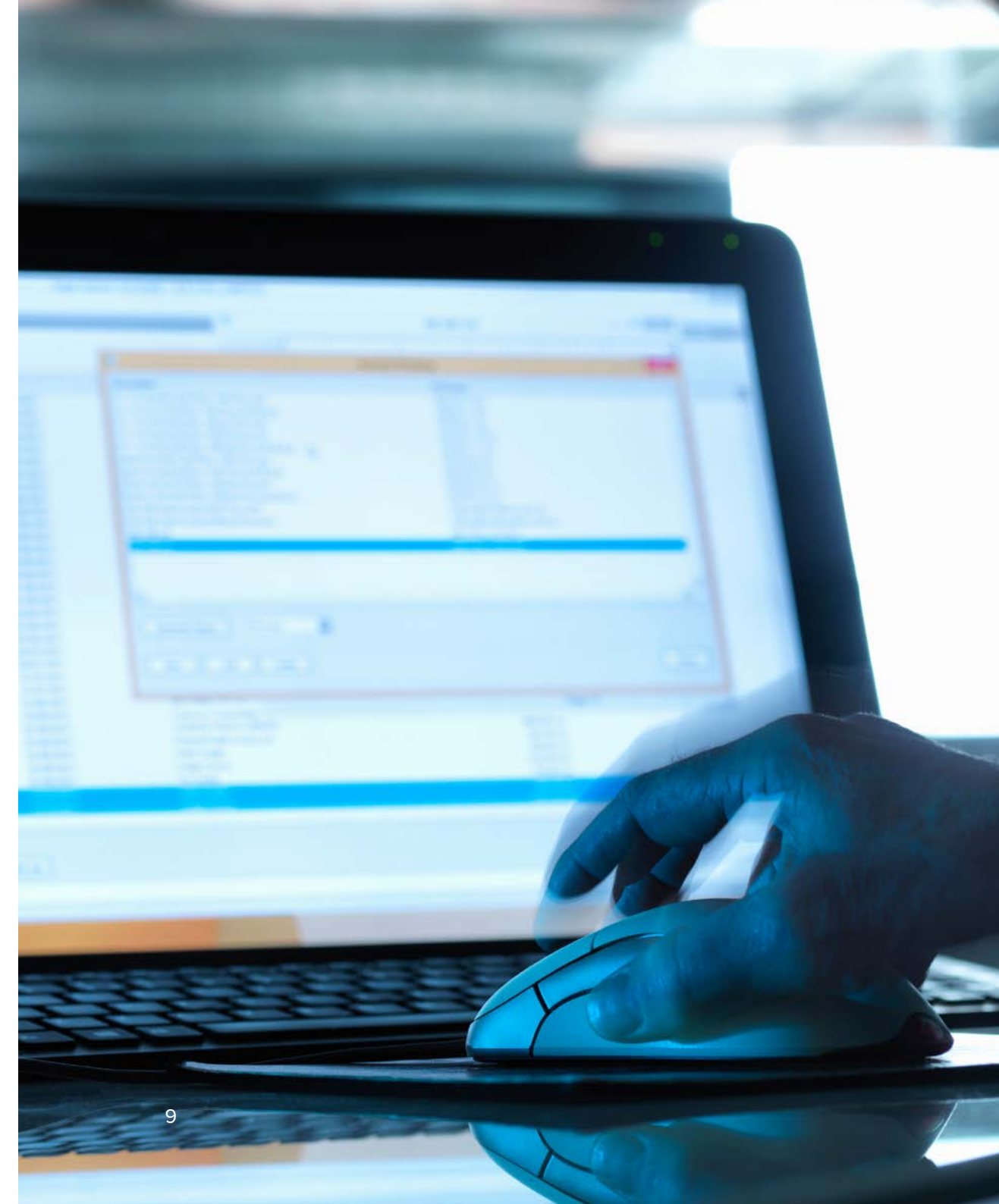
Antalet brottsanmälningar på Skatteverket ökade med
17,5%
sedan 2020.

Största ökningen var inom folkbokföringen,
115,9%

I takt med att vi lärt oss mer om hur folkbokföringen kan användas i ett brottsligt syfte har också folkbokföringsfrågor fått en allt större betydelse i myndigheternas gemensamma arbete mot brottslighet. Kompetens inom folkbokföring finns därför nu med i det regionala gemensamma arbetet tillsammans med kompetens från beskattning och den brottsbekämpande verksamheten.

Strukturerat arbete mot penningtvätt

Penningtvätt handlar om att dölja eller omvandla vinster från brottslig verksamhet till ”rena” pengar. För att stärka arbetet mot penningtvätt har Skatteverket tillsatt särskilda samordnare och koordinators som håller ihop arbetet samt ett internt nätverk med representanter från olika verksamheter. Skatteverket håller sedan 2007 i ett externt nätverk med både företag och myndigheter som lyder under penningtvättslagen.



Förbättrad service

Det ska vara enkelt för alla att ha med Skatteverket att göra, och därför arbetar vi ständigt med att utveckla vår service. Under 2021 har det bland annat blivit enklare att chatta med Skatteverket och enklare att deklarerar.

Fler möjligheter att chatta med Skatteverket

Sedan tidigare går det att ställa frågor till Skatteverkets chattrobot Skatti via skatteverket.se. Under 2021 blev det möjligt att ställa ännu fler typer av frågor än tidigare till Skatti om skatt, folkbokföring, id-kort och covid-19-stödåtgärder. Det blev också möjligt att ställa frågor till Skatti på engelska. Många har uppskattat att kunna ställa frågor till Skatti utanför kontorstid.

Privatpersoner och företag har dessutom haft möjlighet att chatta direkt med Skatteverkets medarbetare i högre grad än tidigare, både under deklaraionsperioden och i samband med småhustaxeringen.

Förenklade tjänster inom folkbokföring

Skatteverket har utvecklat en e-tjänst som gör det enklare för dig som är ogift och blir förälder. Via skatteverket.se

kan du bekräfta ditt föräldraskap istället för att besöka kommunens socialnämnd. För minderåriga barn där föräldrar har delad vårdnad har e-tjänsten för samtycke utvecklats. Detta innebär att vårdnadshavare på ett enklare sätt kan lämna sitt samtycke till barns flytt.

Förbättrade tjänster för företag och fastighetsägare

Ägare av hyreshus- och industrifastigheter har fått nya förbättrade e-tjänster och en möjlighet att chatta med Skatteverket. Svenska företag och deras ombud har fått det enklare att deklarerar genom förifyllda uppgifter som Skatteverket skickat till den digitala brevlådan och till Mina sidor. Möjlighet finns för företagen att överföra de förifyllda uppgifterna direkt in i sitt skatteprogram och på så sätt göra det ännu enklare att deklarerar.

En
ökning med
8,9%
jämfört med
2020.

Mina sidor
hade totalt
33 869 091
besök under
året.



Nytt it-stöd för valet 2022

Skatteverket är värmyndighet för Valmyndigheten och har under 2021 arbetat med att utveckla ett helt nytt it-stöd för valet till riksdag, kommuner och regioner 2022. Syftet är att ta fram ett modernt och robust systemstöd.

Fler än någonsin lämnade sin inkomstdeklaration digitalt

År 2021 skickade vi ut deklarationer till 4,1 miljoner digitala brevlådor. Det är fler än antalet som får sina deklarationer på papper.

Även antalet privatpersoner som deklarerade digitalt ökade 2021. Av de 8,1 miljoner förtryckta deklarationerna som skickades ut (digitalt och på papper), deklarerade hela 6,9 miljoner digitalt.

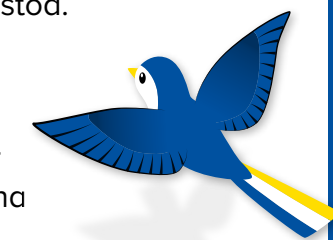
Att deklarerar digitalt via e-tjänst, app, telefon eller sms tidigt ökar förutsättningarna för privatpersoner att få sin skatteåterbäring redan i april. År 2021 fick 2,6 miljoner personer sin återbäring i april.

Småhusägare mer digitala

Även inom fastighetstaxeringen har den digitala användningen ökat.

Under 2021 avslutade vi taxeringen av småhusfastigheter, som sker var tredje år. Antalet som använde vår e-tjänst ökade från 50,4 procent 2018 av totala antalet inlämnade deklarationer till 79,4 procent.

Skatteverkets e-tjänster gör det enklare för fastighetsägare att deklarerar och på så sätt uppstår färre oavsiktliga fel och ärendehantering blir mer effektiv.



Skatti
svarade på
477 684
konversationer,
en ökning med
15,9%
sedan 2020.

40%
av samtalen
gjordes utanför
kontorstid.



Skatteverkets årsredovisning hittar du på skatteverket.se