

Skatteförvaltningen | Årsberättelse 2009

Från verkställande av beskattningen till hantering av skattemässiga risker

Skatteförvaltningens verksamhetsstrategi förnyades år 2009. Strategin krävde en uppdatering, eftersom Skatteförvaltningens verksamhetsmiljö ändrats märkbart. Särskilt ville man lyfta fram nya betoningar för utvecklandet av verksamheten. I takt med att arbetet fortskred utvidgades uppdateringen till en genomgripande reform av strategin.

Huvuddelen av Skatteförvaltningens resurser har tidigare använts till att fatta enskilda beskattningsbeslut. I den nya strategin betonar man att ändamålet med Skatteförvaltningens verksamhet är att verkställa beskattningen så att skatterna inflyter till så fullt belopp som möjligt.

Skatteförvaltningen övergår så småningom från att primärt ha fokuserat på verkställandet av beskattningen till att hantera skattemässiga risker. Kunderna grupperas enligt olika kriterier så att skattemässiga risker som hör samman med likartade kunder kan identifieras och hanteras på ett bättre sätt. Målet är att få kunderna att verka självständigt och rätt.

Den nya strategin syns även i denna årsberättelse. De ämnen som behandlas har grupperats enligt hur de främjar

Skatteförvaltningens strategiska mål:

- Vi tryggar inflödet av skatteintäkterna genom att ge handledning och nyttig respons samt genom att sköta skatteövervakningen på ett trovärdigt sätt.
- Våra kunder kan sköta sina skatteärenden lätt och kostnadseffektivt.
- Vår verksamhet sköts produktivt och ekonomiskt.
- Vi är en organisation som kan förnya sig.

GRUNDUPPGIFT:

Vår grunduppgift är att sköta de uppgifter som samhället ålagt oss på ett enhetligt och resultatgivande sätt. Vi bidrar till att våra kunder både kan och vill sköta sina skatteärenden självständigt och rätt. Vårt utbud av inriktade och lättanvändliga tjänster gör det enkelt för kunderna att sköta sina skatteärenden och minskar deras kostnader. En systematisk hantering av skatteriskerna har en positiv effekt på skatteintäkternas inflöde.

VERKSAMHETSIDÉ:

Rätt skatt i rätt tid.

VÄRDERINGAR:

Objektivitet
Tillförlitlighet
Hög yrkeskunskap

Årsberättelse 2009

Från verkställande av beskattningen till hantering av skattemässiga risker	2
Generaldirektörens översikt	4
Vi tryggar skatteintäkternas inflöde	6
Våra kunder kan sköta sina skatteärenden smidigt och kostnadseffektivt	14
Vår verksamhet är produktiv och ekonomisk	20
Vi är en organisation som kan förnya sig	27
Ledningsgrupper och delegation	32

”Skatteförvaltningens sysslor utfördes med en resursmängd som understeg 2005 års siffror med nästan 600 årsverken. Produktiviteten förbättrades ifjol med hela 4,8 procent.”



Generaldirektörens översikt

Året 2009 var utmanande på många sätt även för Skatteförvaltningen. Den ekonomiska nedgång som började i slutskedet av år 2008 fördjupades under fjolåret, vilket blev synligt i en avsevärd minskning av de inlutna skatteintäkterna. Skatteförvaltningens egen arbetsbörda växte också på många sätt till följd av recessionen. Förskottsskatter nedsattes i rekordtakt, betalningsplaner uppgjordes i fler fall än tidigare, antalet konkursansökningar var på uppstigning och behovet av rådgivning ökade. Även Skatteförvaltningens egen ekonomi- och personalplanering krävde mer arbete än normalt.

Skatteförvaltningen tryggar inflödet av skattemedlen

Upp- och nedgångarna i den internationella eller inhemska ekonomin inträffar oberoende av Skatteförvaltningen. Med sin egen verksamhet kan Skatteförvaltningen dock avlägsna eller minska riskerna för skatteintäkternas inflytande såväl vid goda som vid dåliga tider. Med hjälp av internationella forskningsmetoder kan man uppskatta att differensen mellan det lagenliga skatteutfallet och det verkliga skatteutfallet eller det så kallade skattefelet uppgår till ungefär 4–6 miljarder euro i Finland. Skattefelet uppkommer inte endast till följd av grå ekonomi utan det rör sig om beloppet av samtliga icke-inlutna skatter. Av detta skäl har man i Skatteförvaltningens nya verksamhetsstrategi medtagit mål och medel för ett förhindrande av skattefelets ökning eller t.o.m. en minskning av felet.

Ett sätt att hindra skattefelets uppkomst är att göra kundernas inställning till betalningen av skatter mer positiv. Denna faktor är i

hög grad beroende av hurdan handledning kunderna emottar och hur behändig betjäning Skatteförvaltningen erbjuder.

Skattekontot som togs i bruk av företagskunderna i början av 2010 underlättar såväl deklareringen som betalningen. I Skattekonto-tjänsten på Internet kan kunderna följa upp saldot och transaktionerna på sitt eget skattekonto samt lämna in de lagstadgade deklarationerna.

Den förhandsfyllda skattedeklarationen har minskat betydligt på personkundernas kontaktbehov. Tack vare de uppgifter Skatteförvaltningen tar emot av tredje parter finns det ingenting att rätta i skattedeklarationerna hos 70 procent av kunderna. År 2009 inkluderades även uppgifterna om värdepappersöverlåtelser i skattedeklarationen, vilket ytterligare minskade kundernas besvär i samband med kontrollen av deklarationen.

Personkunderna har i enlighet med Skatteförvaltningens målsättningar övergått i en allt stigande grad till att utnyttja sig av de elektroniska tjänsterna. Ungefär 30 procent av skattekontorsändringarna gjordes ifjol via e-tjänsten. Mer än en kvarts miljon deklarationer lämnades in via Skattedeklarationen på nätet -tjänsten.

Kommunernas betjäning på nätet effektiviserades i och med lanseringen av Tjänsterna till skattetagarna som en del av Skatt.fi -webbplatsen. I den nya tjänsten kan kommunerna följa med skatternas redovisningsbelopp och göra olika typer av jämförelser mellan olika år.

Genom olika övervakningsåtgärder försäkras man sig om att de kunder som låter bli att sköta sina förpliktelser blir omfattade av beskattningen. Skatteövervakningens medelsortiment sträcker sig från bruket av olika kontrolluppgifter till åtgärder inom ramen för specialövervakningen.

Ifjol slutfördes ett kontrollprojekt som riktades mot närmare fyrahundra föreningar och stiftelser. Projektet avslöjade ett stort behov av handledning och rådgivning, vilket också utgjorde ett av projektets mest centrala resultat. I det fram till år 2011 pågående Raksa-projektet på byggbranschen, som genomförs i samarbete mellan olika aktörer, har man redan nu lyckats uppdaga en betydande mängd verksamhet i den ekonomiska gråzonen och försummelser med betalningen av lagstadgade avgifter.

Skattemässiga risker skall kunna bli utvärderade och analyserade mer systematiskt än tidigare och riskerna måste även bekämpas i förväg. Av denna orsak fortgick byggandet av analysystemet vid Skatteförvaltningen.

Företagens och individers verksamhet överskrider ofta statsgränserna. Därför måste verkningarna av en ökad internationalisering även beaktas i all verksamhet med anknytning till beskattningen. Den finländska Skatteförvaltningen deltar aktivt i EU-samarbetet och i alla de centrala internationella beskattningsorganisationerna. Frågor med anknytning till informationsutbytet hörde till de mest centrala teman under fjolårets möten. I samband med att generaldirektören för den ryska skatteförvaltningen besökte Skatteförvaltningen undertecknade man en promemoria, som ytterligare intensifierar samarbetet med Ryssland.

Produktivetsarbete och en stram utgiftsdisciplin

Förbättrandet av produktiviteten och resurshushållningen innebär i praktiken att beskattningsarbetet utförs med ett allt mindre personalantal. Mätt i antalet årsverken utfördes Skatteförvaltningens sysslor med en resursmängd som understeg 2005 års siffror med nästan 600 årsverken. Produktiviteten förbättrades ifjol med hela 4,8 procent. Då man betraktar produktivitetstalen måste man även beakta uppgången i kundmängderna. Antalet begränsat skattskyldiga kunder uppgick t.ex. ifjol till nästan 108 000, vilket innebar en ökning på 4 procent jämfört med föregående år.

En av förutsättningarna för en god produktivetsutveckling är ett omfattande utnyttjande av informationstekniken. Skatteförvaltningen arbetar med att skapa mer strömlinjeformade beskattningsprocesser, att förenhetliga sättet för arbetets utförande och att automatisera uppgifter. Svårigheten med dessa effektiviseringsåtgärder är den komplexa skattelagstiftningen.

Skatteförvaltningens organisation utvecklas genom att man grundar landsomfattande, enligt kundgrupp arrangerade verksamhetsfunktioner. Utöver de övriga strategiska målen främjar organisationsreformen även produktivetsmålsättningarna. I och med de nya landsomfattande enheterna kan beskattningsbesluten fattas flexibelt där det finns tillräckligt med kunnig personal för att sköta uppgifterna.

Statskoncernen söker produktivetsfördelar genom att centralisera stödfunktioner. Skatteförvaltningen överförde sina ekonomiförvaltningstjänster till att skötas av Statskontorets servicecentral i maj 2009. Personaladministrationens tjänster förflyttas år 2010.

Skatteförvaltningens finansieringsläge var ytterst ansträngt under fjolåret. Det i statsbudgeten beviljade anslaget räckte inte till för att täcka nettoutgifterna på 389,7 miljoner euro. Överdraget täcktes med tidigare års besparingar och en stram utgiftsdisciplin, till vilken de olika enheterna och arbetstagarna fogade sig på ett förträffligt sätt. Redan genom det frivilliga semesterpenningutbytet uppnådde man jämte bikostnader en inbesparing på mer än 3,2 miljoner euro, vilket översteg föregående års motsvarande belopp med ungefär en miljon euro. Även utvecklingsprojekten hamnade ut för en strikt prioritering.

Skatteförvaltningen bär sitt ansvar för miljön

Skatteförvaltningen anslöt sig år 2008 som första organisation inom den offentliga förvaltningen till WWF:s Green Office -program. De under höstens lopp utförda auditeringarna av pilotmålen utvisade att man lyckats med programmets genomförande. Alla verksamhetsställen anslöts till Green Office -programmet från början av år 2010. Ibruktagnad av videokonferensutrustning och andra tekniska hjälpmedel för distansmöten har i sin tur minskat på den arbetstid som går åt till och de kostnader som förorsakas av tjänsteresandet. På detta sätt har ämbetsverken lyckats minska sina utgifter med hela 15 procent. Samtidigt har Skatteförvaltningen bidragit aktivt till att minska på utsläppen från trafiken.

Personalen engagerad i utvecklandet av verksamheten

Resultaten av Skatteförvaltningens verksamhet uppstår genom en kunnig och dedikerad personals arbetsprestationer. Rutinsysslorna har minskat drastiskt och arbetsuppgifterna klassas främst som sakkunnigarbete såväl inom beskattningen som bland stödfunktionerna. Personalen deltar själv i utvecklandet av verksamhetsfunktionerna, vilket gör arbetet mer utmanande och ökar viljan att binda sig vid arbetet.

Endast en välmående personal orkar engagera sig i sitt arbete. Resultaten av den årligen utförda enkäten om arbetstillfredsställelse förbättrades återigen år 2009. Personalen ger det allra högsta vitsordet åt arbetets innehåll och utmaningar. Även arbetsmiljön och samarbetet värderas högt inom Skatteförvaltningen. Resultaten i enkätens alla huvudpunkter översteg resultaten inom den övriga statsförvaltningen.

Trots de många utmaningarna förlöpte år 2009 väl. Personalen, de förtroendevalda samt Skatteförvaltningens alla kunder och samarbetspartner förtjänar ett stort tack för detta.



Mirjami Laitinen

The image is a composite of two photographs. The top photograph shows a bright, modern office space with large floor-to-ceiling windows. Two people, a man and a woman, are standing near the windows, looking out. The bottom photograph shows a conference room with a long white table and several black office chairs arranged around it. The floor is made of light-colored wood. The text is overlaid on the top photograph.

VI TRYGGAR SKATTEINTÄKTERNAS INFLÖDE

Vi avlägsnar och minskar risker förknippade med inflödet av skatteintäkter genom att påverka våra kunder så att så många som möjligt faktiskt betalar sina skatter. Vi ger handledning till våra kunder redan i förväg. Vi ger dem bra betjäning och ser till att beskattningen är enhetlig. På så sätt kan vi påverka attityderna i positiv riktning. De kunder som låter bli att betala sina skatter, blir också mer sannolikt föremål för övervakningsåtgärder.

Skatteförvaltningen som insamlare av samhällets medel

Skatteintäkterna utgör den offentliga ekonomins viktigaste inkomstkälla. En förebyggande handledning, god service och trovärdig skatteövervakning tryggar skatteintäkternas inflöde.

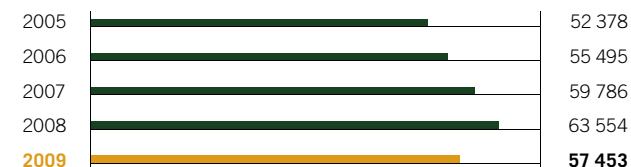
Största delen av skatterna och avgifterna av skattenatur insamlas av Skatteförvaltningen. De insamlade skatterna redovisas till skattetagarna, dvs. staten, kommunerna, Folkpensionsanstalten, församlingarna och skogsvårdsföreningarna, vilka upprätthåller samhällets tjänsteutbud.

Skatteintäkternas bruttoutfall minskade till följd av det försämrade ekonomiska läget

Skatteförvaltningen insamlade skatteintäkter till ett bruttobelopp av 57,5 miljarder euro år 2009. Till följd av det snabbt försämrade ekonomiska läget var utfallet hela 6,1 miljarder euro (9,6 %) mindre än föregående år. Situationen kan karakteriseras som högst exceptionell med beaktande av att bruttoutfallet minskat under de tio senaste åren endast under åren 2002 och 2003, då ändringarna trots allt var avsevärt mycket mindre.

Mervärdesskattens bruttoutfall minskade med 8,5 %, vilket föranleddes bl.a. av nedgången i den privata konsumtionen. Beloppet inlutna arbetsgivarprestationer uppgick till 25,7 miljarder euro, vilket innebär en minskning på 3,4 % jämfört med föregående år. Förskottsinnehållningarna minskade med 2,1 %. Minskningen var aningen större än lönesummans nedgång på 0,7 %. Detta beror bl.a. på progressiviteten i statens inkomstskatt. Folkpensionsavgiftens betalningsprocent sänktes i början

SKATTEINTÄKTERNAS BRUTTOUTFALL 2005–2009, miljoner euro



av april med 0,801 procentenheter. Till följd av detta minskade de av arbetsgivarna inbetalda socialskyddsavgifterna med hela 15,8 %. I början av år 2010 slopas avgiften helt.

Utfallet av debiterade skatter uppgick till 9,4 miljarder euro år 2009. Summan understiger 2008 års siffror med 20 %. Nedgången beror främst på samfundsskattens förskott, vilkas avkastning minskade med 33,1 % motsvarande nästan två miljarder euro.

Redovisningarna av skattemedlen till skattetagarna minskade

Kalenderåret 2009 redovisades sammanlagt 44,6 miljarder euro av de inlutna skatteintäkterna till skattetagarna. Redovisningarna minskade med 8,1 procent.

Statens andel av redovisningarna var 22,3 miljarder euro, vilket var 14,1 % mindre än föregående år. Den mest betydande orsaken till redovisningsbeloppets branta nedgång var det kraftiga raset i samfundsskattens avkastning till följd av recessionen. Samfundsskatterna minskade med över 2,5 miljarder euro, till följd av vilket de till staten redovisade samfundsskatterna sjönk till under hälften av fjolårsbeloppet (-55,1 %). Minskningen av samfundsskatten återspeglar sig allra tydligast i just redovisningarna till staten, eftersom statens fördelningsandel av samfunds-

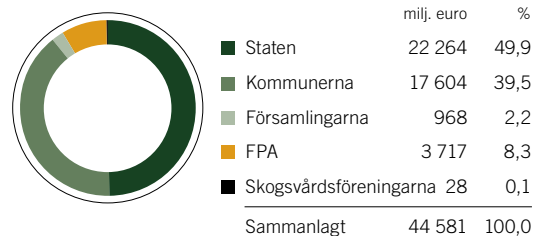
SKATTEINTÄKTERNAS BRUTTOUTFALL 2006–2009, miljoner euro

	2006	2007	2008	2009	Ändring (%)
På eget initiativ betalda skatter					
Arbetsgivarprestationer och övriga självmant betalda skatter	28 181	30 149	32 019	29 967	-6,4
Moms	17 036	18 104	19 739	18 053	-8,5
Debiterade skatter	10 278	11 532	11 795	9 433	-20
Utfallet sammanlagt	55 495	59 786	63 554	57 453	-9,6

SKATTEINTÄKTERNAS REDOVISNINGAR 2005–2009, miljoner euro



SKATTETAGARNAS ANDELAR AV REDOVISNINGARNA 2009



skatten nyligen minskats med tio procentenheter till fördel för kommunerna och församlingarna skatteåren 2009–2011. Statens förvärvs- och kapitalinkomster sjönk även betydligt med 1,9 miljarder euro (-20,9 %).

Momsens nettoavkastning ökade för sin del med mer än en miljard euro till 10,7 miljarder euro (+11,6 %). Denna stigning har dock delvis sin förklaring i den ekonomiska nedgången: mervärdesskattens bruttoutfall sjönk med 1,7 miljarder euro, men till följd av exporthandelns kräftgång sjönk momsåterbäringarna med ett ännu större belopp, 2,8 miljarder euro (-24,9 %).

REDOVISNINGAR TILL SKATTETAGARNA 2009

Skattetagare	milj. euro	Ändring (%)
Staten	22 264	-14,1
förvärvs- och kapitalinkomstsskatter + källskatt	7 188	-20,9
samfundsskatt	2 207	-55,1
mervärdesskatt	10 671	+11,6
övriga statliga skatter	2 197	-6,2
Kommunerna	17 604	+0,4
kommunalskatt	15 432	+2,3
samfundsskatt	1 197	-21,9
fastighetsskatt	974	+6,6
Församlingarna	968	-2,2
kyrkoskatt	873	+0,5
samfundsskatt	95	-21,4
FPA	3 717	-8,0
den försäkrades avgifter	1 624	+5,1
arbetsgivarens socialskyddsavgifter	2 093	-16,1
Skogsvårdsavgifter	28	+3,5
Skatter och avgifter sammanlagt	44 581	-8,1

Till kommunerna redovisades sammanlagt 17,6 miljarder euro i skatteintäkter (+0,4 %). Tillväxten förklaras av att den vägt genomsnittliga kommunalskatteprocenten steg från 18,59 procent till 18,98 procent samt av att samfundsskattens fördelningsandelar ändrades till fördel för kommunerna. Kommunalskattens avkastning uppvisade således en ökning (+2,3 %), medan samfundsskattens avkastning minskade trots att fördelningsandelen blev större (-21,9 %). Fastighetsskattens avkastning steg till 974 miljoner euro (+6,6 %).

Till församlingarna redovisades skattemedel till ett sammanlagt belopp av 968 miljoner euro (-2,2 %). Folkpensionsanstalten fick ta emot 3 717 miljoner euro i avgifter av skattenatur (-8 %).

Skatteåterbäringarna utgjorde ungefär en fjärdedel av bruttofallet

Skatteförvaltningen återbetalar årligen för mycket betalda skatter till ett belopp som motsvarar ungefär en fjärdedel av bruttoutfallet. År 2009 uppgick återbäringssumman till drygt 13 miljarder euro, av vilken summa 8,6 miljarder euro var moms. Momsens största återbäringar hör oftast samman med exportverksamhet, där kunden har rätt att få tillbaka den skatt som ingått i skattebelagda anskaffningar. Ett annat betydande återbäringsslag är förskottsåterbäringarna, vilka uppgick sammanlagt till 2,7 miljarder euro. Av dessa var personkundernas andel ungefär 2,2 miljarder euro. Förskottsåterbäringar för skatteåret 2008 utbetalades till ungefär 3,4 miljoner personkunder i december 2009.

Skatteförvaltningen skötte under året undantagsvis även återbäringen av skatter som uppburits genom bilbeskattning. De återbetalda skatterna utgjorde skatter som uppburits på bilskatten till momsbelopp dvs. så kallad icke-moms. Skatteförvaltningen tog hand om utskicket av återbäringsbesluten samt själva

återbäringens utbetalning i stället för Tullen, eftersom Skatteförvaltningen äger för uppgiften lämpliga datasystem. Återbäringar betalades till sådana kunder vars bankkontouppgifter Skatteförvaltningen förfogade över. Antalet återbäringsfall som Skatteförvaltningen behandlade uppgick till ungefär 47 000 stycken medan återbäringarnas totala belopp var 35 miljoner euro.

En annan skatt som uppbärs av Tullen och vars återbäringar Skatteförvaltningen handhar är återbäringen av accisen på energiprodukter som använts inom jordbruket. Återbäringarna gäller yrkesmässiga jordbruksidkare, vilka har på ansökan rätt att få återbetalt accisen på den brännolja samt den elektricitet de använt i sitt jordbruk. Dessa återbäringar betalades första gången år 2008, då man återbetalde skatter för skatteåren 2005–2007. År 2009 återbetalades skatter för skatteåret 2008 åt 38 500 jordbruksidkare till ett belopp på över 12 miljoner euro.

Skatteresterna 3,6 miljarder euro i slutet av 2009

Beloppet av obetalda skatter eller skatterester uppgick till 3,6 miljarder euro i slutet av år 2009. Jämfört med föregående år ökade beloppet med 12,9 % eller 409 miljoner euro. Kvarskattens och förskottsskattens skatterester steg med 207 miljoner euro. Momsens skatterester ökade för sin del med 125 miljoner euro medan förskottsinnehållningarnas och socialskyddsavgifternas skatterester ökade med 77 miljoner euro.

Av skatteresterna utgjorde 32 % personkunders obetalda skatter. Största delen av dessa var restskatter, vilkas belopp uppgick sammanlagt till 710 miljoner euro. Av företags- och samfundskundernas obetalda skatter utgjordes nästan tre fjärdedelar eller 1 726 miljoner euro av mervärdesskatter och så

AV SKATTEFÖRVALTNINGEN SKÖTTA ÅTERBÄRINGAR AV ICKE-MOMSEN PÅ BILSKATTEN 2009

	Antal	Milj. euro
Upptagna till behandling	46 927	35,0
Skattekvittningar	3 415	1,7
Utbetalt	43 508	33,3

AV SKATTEFÖRVALTNINGEN SKÖTTA ÅTERBÄRINGAR AV ENERGISKATTEN 2005–2008

Skatteår	Antal	Milj. euro
2005	34 560	8,8
2006	38 323	10,7
2007	37 614	11,1
2008	38 426	12,3

kallade arbetsgivarprestationer (förskottsinnehållningar och arbetsgivarens socialskyddsavgifter).

Skatteresternas totala utfall för år 2009 var 1 476 miljoner euro, vilket är 94 miljoner euro mindre än föregående år. Genom Skatteförvaltningens egna åtgärder insamlades 1 225 miljoner euro eller 83 % av alla betalda skatterester. Utsökningsverket bidrog med 251 miljoner euro.

Under år 2009 ingicks sammanlagt 18 865 betalningsarrangemang för betalningen av skatter. Dessa arrangemang gällde sammanlagt 252 miljoner euro. Genom arrangemangen inflöt 149 miljoner euro, vilket översteg föregående års belopp med 38 %.

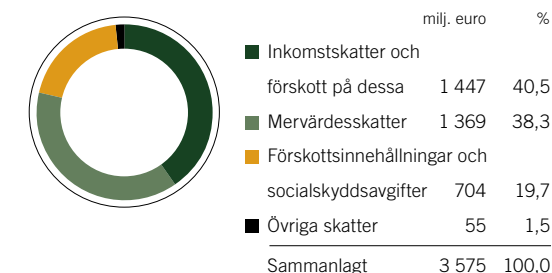
ÅTERBÄRING AV SKATTER 2005–2009

	milj. euro	antal
2005	10 486	3 571 438
2006	11 888	4 539 274
2007	12 993	3 902 254
2008	15 241	4 079 984
2009	13 047	4 076 879

SKATTERESTERNAS UTVECKLING 2005–2009, miljoner euro

2005	2 991
2006	3 093
2007	3 076
2008	3 166
2009	3 575

SKATTERESTER ENLIGT SKATTESLAG 2009



ANTALET TILL FÖRVALTNINGSDOMSTOLARNA INKOMNA SKATTEBESVÄR ANGÅENDE INKOMST- OCH MERVÄRDESBESKATTNINGEN 2006–2009, st



Beskattningsarbetets kvalitet kan mätas bl.a. genom antalet skatteärenden som överklagats till förvaltningsdomstolarna. År 2009 fick förvaltningsdomstolarna ta emot 2 212 ärenden angående inkomstbeskattningen och 477 ärenden angående mervärdesbeskattningen.

AUTOMATISERADE FUNKTIONER OCH ÖVERVAKNING AV ENSKILDA FALL

Personbeskattningen slutförs i stor utsträckning på basis av de uppgifter som Skatteförvaltningen insamlar på elektronisk väg av kontrolluppgiftslämnare, såsom arbetsgivare och banker. Dessa s.k. tredje parter lämnade år 2009 in uppgifter om bl.a. 4,9 miljoner lönemottagare och 16 miljoner värdepappersförsäljningar. Skatteförvaltningen tillsänder sina personkunder en på dessa uppgifter baserad förhandsifylld skattedeclaration för att kunderna skall kunna kontrollera att uppgifterna stämmer samt göra behövliga rättelser och tillägg. Arbetsgivarna sköter inbetalningen av skatterna genom att verkställda förskotts innehållning på arbetstagarnas löner och redovisa denna till Skatteförvaltningen.

Företagskundernas beskattning verkställs utgående från de uppgifter kunden själv lämnar till Skatteförvaltningen. Tredje parter lämnar dock in jämförelseuppgifter. Skatteförvaltningen jämför därefter de uppgifter man tillhandahållit av företaget och av tredje parter och tillställer kunden ett beskattningsbeslut.

Företagen sköter även själv inbetalningen av sina skatter till Skatteförvaltningens konton.

Grundkontrollen upprätthåller trovärdigheten och tryggar skatteintäkterna

Beskattningsens grundkontroll innebär en sammanställning och jämförelse av uppgifter från olika källor som kan ha en inverkan på beskattningen. Grundkontroll förekommer i alla skeden av beskattningsprocessen och den riktar sig mot Skatteförvaltningens samtliga kunder.

En del av grundkontrollen utgörs av en maskinell granskning av samtliga fall under beskattningens övervakningsskede. Vissa av de granskade fallen blir utplockade för manuell handläggning. Urvalet baserar sig på riksomfattande urvalskriterier. Genom en automatisering av verksamhetsfunktionerna och det selektiva urvalet kan skatteövervakningen riktas mot de ärenden där övervakningen är mest motiverad med tanke på tryggheten av beskattningens riktighet och skatteintäkternas inflöde.

På basis av grundkontrollåtgärderna kan Skatteförvaltningen göra tillägg till eller minska på kundernas beskattningsbara inkomster. Ändringarna kan bero t.ex. på att Skatteförvaltningen får upplysningar om inkomster som kunden inte själv uppgett i sin deklARATION.

Målet för säkerhetsarbetet en beskattning utan störningar

Målsättningen för Skatteförvaltningens säkerhetsarbete är att trygga ett störningslöst framskridande av beskattningen. Ur beskattningsverksamhetens synvinkel är de viktigaste säkerhetsdelområdena personalens och kundernas trygghet, beskattningssuppgifternas dataskydd och datasäkerhet samt beredskaps- och kontinuitetsplaneringen.

ÄNDRINGAR I GRUNDKONTROLLEN, miljoner euro

	Skatteår 2005	Skatteår 2006	Skatteår 2007	Skatteår 2008
Ändringar i beskattningen				
Samfund				
tillägg till inkomsterna	602	680	653	903
avdrag från inkomsterna	102	54	79	172
Näringsammanslutningar				
tillägg till inkomsterna	13	11	14	35
avdrag från inkomsterna	0,8	0,4	1,2	0,8
Näringsidkare				
tillägg till inkomsterna	62	51	65	69
avdrag från inkomsterna	5	4	5	5
Jordbruksidkare				
tillägg till inkomsterna	27	33	34	37
avdrag från inkomsterna	2	3	4	4
Lön- och pensionstagare				
tillägg till inkomsterna	263	241	268	294
avdrag från inkomsterna	14	15	42	23
Värdepappershandel (fysiska personer)				
tillagd överlåtelsevinst	75	86	119	45
avdragen överlåtelseförlust	12	12	14	8

	2006	2007	2008	2009
Ändringar i beskattningen				
Mervärdesbeskattning				
debiteringar	821	816	868	1 014
Arbetsgivarprestationer				
debiteringar	416	440	472	415*

*Inkluderar endast månadsövervakningen

Under år 2009 fäste man särskild uppmärksamhet vid förbättrandet av beskattningssystemens datasäkerhet. Datasäkerhetskraven för beskattningssystemens systemarbete och datasäkerhetsriskernas hantering gjordes klarare.

Hanteringen av säkerhetsriskerna utvecklades speciellt genom Kaikuluotain-metoden samt genom en av en utomstående expert utförd auditering av helhetssäkerheten. Målsättningen var att garantera att man företagit rätt inriktade och rätt anpassade utvecklingsåtgärder för säkerhetsfrågorna.

Skatteförvaltningen påbörjade även ett utvecklingsprojekt för säkerhetsfrågor med hjälp av finansiering från Tekes. Projektet genomförs i samarbete med FPA. Målet med projektet är att förbättra kvaliteten på kundbetjäningssprocessen. Man eftersträvar att förbättra såväl kundbetjäningstillfällens enhetlighet som deras säkerhet. Projektet fortsätter ännu år 2010.

SPECIALÖVERVAKNINGEN BEKÄMPAR EKONOMISK BROTTSLIGHET OCH VERKSAMHET I DEN EKONOMISKA GRÅZONEN

Till specialövervakningen hör skattegranskningar och andra övervakningsåtgärder som riktas mot utvalda kunder hos Skatteförvaltningen. Specialövervakningen kompletterar den grundkontroll som riktas mot samtliga beskattningskunder.

Förenings- och stiftelseprojektet avslutades

Det av Skattestyrelsens skatterevisionsenhet ledda förenings- och stiftelseprojektet inleddes i början av år 2006. Projektet hade för avsikt att kartlägga behovet av föreningars och stiftelsers skatteövervakning samt dess fiskala betydelse. Samtliga regionala skatteverk deltog i projektet. Ursprungligen planerades projektet som ett treårigt projekt, men till följd av de goda resultaten förlängde man det med ett år fram till 31.12.2009.

Under projektets lopp granskades sammanlagt 371 mål. Bland granskningsmålen ingick även aktiebolag som hörde till samma klustrar som enskilda föreningar eller stiftelser. På basis av projektgranskningarna framställdes debiteringskrav för 22 miljoner euro i näringsinkomster samt momsinsbetalningskrav till ett belopp av ungefär 3,5 miljoner euro. Ungefär 6,8 miljoner euro hade utbetalts i löner utan verkställande av förskottsinnehållning. Brottsanmälan gjordes i 16 fall.

I projektets verkställande skede förbättrade man även skatteövervakningens av samma kundgrupp i grundkontrollen. En ny metodanvisning och skattedeklarationsblankett togs i bruk, kundregistreringen förbättrades och föreningarnas och stiftelsernas beskattning centraliserades till de nuvarande Östra och Västra Finlands skatteverk.

Övervakningen av EU-internhandeln effektiviserades

Skattestyrelsens skatterevisionsenhet genomförde åren 2006-2009 ett projekt med målet att effektivisera övervakningen av EU-internhandeln. Projektet genomfördes som ett samarbetsprojekt mellan grundkontrollen och specialövervakningen, samtidigt som man även utnyttjade sig av ett mer omfattande myndighetssamarbete.

I projektet kartlades möjligheterna till att förbättra kvaliteten på EU-internhandelns deklara-tionsuppgifter samt till att effektivisera det internationella informationsutbytet. Målet var att med hjälp av internationellt informationsutbyte, då särskilt VIES-systemet, identifiera kunder som var i behov av handledning och övervakning samt kunder som missbrukade internhandelssystemet. Under projektets gång lyftes uppdagandet och förebyggandet av oegentligheter vid handel med importfordon fram som ett särskilt tyngdpunktsområde.

Utgående från de erfarenheter som man fått av projektet har Skatteförvaltningen kunnat utveckla sina riskanalysmetoder med anknytning till EU-internhandeln och den därtill anslutna inhemska handeln. Detta har i sin tur lett till nya övervakningsmodeller vid såväl grundkontrollen som specialövervakningen. Projektet har även bidragit till ett effektiviserat informationsutbyte och samarbete mellan myndigheter såväl inom landet som internationellt.

Byggplatser granskas i RAKSA-projektet

Skatteförvaltningen startade i början av år 2008 RAKSA-övervakningsprojektet inom byggbranschen i samarbete med diverse andra myndigheter. Projektet pågår fram till år 2011 och till dess deltagare hör bl.a. Rakennusteollisuus RT, Byggnadsförbundet, FPA, Pensionsskyddscentralen, Immigrationsverket, arbetarskyddsdistrikten, polisen, åklagarväsendet och utskökningsmyndigheterna.

Projektet har som mål att motarbeta verksamhet i den ekonomiska gråzonen, utveckla övervakningen av utländsk arbetskraft och ta i bruk nya övervakningsmetoder. Under år 2009 introducerades även sanering som tyngdpunktsområde. Övervakningen riktas särskilt mot husbolag som emottagit konjunkturellt betingade bidrag för reparations- och saneringsåtgärder.

Virke-projektet bekämpar ekonomisk brottslighet genom myndighetssamarbete

Skatteförvaltningen har deltagit i det finansministeriet underställda Virke-projektet, till vars uppgifter hör bl.a. upprätthållandet av en helhetsbild av den ekonomiska brottsligheten och den gråa ekonomin. År 2009 deltog sammanlagt 12 tjänstemän från Skatteförvaltningen på heltid i Virke-projektets verksamhet.

CASE

ARBETSSKYDDSMYNDIGHETERNA OCH SKATTEINSPEKTÖRERNA PÅ GEMENSAMMA GRANSKNINGSBESÖK



”Arbetskyddsdistriktets uppgift är att utreda om arbetet på byggplatsen utförs enligt beställaransvarslagen. Därtill utreder vi underentreprenadkedjor och vilka arbetsgivare de på byggplatsen påträffade arbetstagarna jobbar för.”

Skatteförvaltningens skatteinspektörer och arbetskyddsmyndigheterna har sedan år 2008 företagit gemensamma granskningsbesök till olika byggarbetsplatser. Under dessa besök arbetar myndigheterna tillsammans men beaktar var för sig gränserna för sin egen behörighet och håller sig till sina egna roller.

”Arbetskyddsdistriktets uppgift är att utreda om arbetet på byggplatsen utförs enligt beställaransvarslagen. Därtill utreder vi underentreprenadkedjor och vilka arbetsgivare de på byggplatsen påträffade arbetstagarna jobbar för”, berättar inspektör Kimmo Tukiainen vid Nylands arbetskyddsdistrikt. ”Vår utlänningsövervakning kontrollerar för sin del om grunderna för de utländska arbetstagarnas arbetsrättigheter samt de centrala villkoren i arbetsförhållandena är i ordning.”

Skatteinspektörerna utreder för sin del om de företag som verkar på byggplatsen är rätt registrerade och att deras övriga offentliga uppgifter är riktiga och uppdaterade. Därtill undersöker man även entreprenadkedjor. Med hjälp av de jämförelseuppgifter man får genom byggbranschens intressentgruppssamarbete och byggplatsövervakningen utreder man om de företag och personer som jobbar på byggplatsen faktiskt deklarerar och betalar sina skatter i rätt tid till rätt belopp.

Erfarenheterna av samarbetet är goda. Övervakningen har effektiviserats och båda myndigheterna har dragit nytta av växelverkan vid utvecklingen av sina egna arbetsmetoder. Även själva byggbranschen har förhållit sig positivt till myndigheternas byggplatsgranskningar. Besöken utgör en betydande övervakningsform och det är även fråga om en samverkan mellan beställare, byggherre och huvudentreprenör. ■

Under året publicerade Virke fem situationsbildrapporter om den ekonomiska brottsligheten, i vilka man behandlade aktuella fenomen inom ekobrotten och den gråa ekonomin samt sätten för deras bekämpande. Bland exemplen på projektets verksamhet kan man nämna utredningen över finländska personers anknytningar till estniska företag, utredningen över den ekonomiska krisens inverkan på bekämpandet av den gråa ekonomin och den ekonomiska brottsligheten samt en uppdaterande undersökning av hur omfattande den gråa ekonomin är inom inkvarterings- och förplägnadsbranschen.

Ett analysystem byggs till stöd för riskhanteringen

Skatteförvaltningens målsättning är att omforma sin verksamhet till att följa riskhanteringsstänkandet. Ett analysystem som för sin del stöder målsättningen är under konstruktion. Systemets första skede skall tas i bruk i slutet av år 2010. Systemet används till en början till kartläggning av skatterisker och skattegranskningens val av kontrollmål. Senare byggs systemet ut med delar som stöder grundkontrollen och rapporteringen till ledningen.

Analysystemet har två centrala uppgifter. Systemet bidrar till att samla in den vid analysverksamheten behövliga informationen i en sådan form att man på basis av denna kan observera beskattningens avvikande beteendemönster hos kunderna. Därtill bör systemet även erbjuda effektiva verktyg med vilka dessa iakttagelser kan göras.

Analysprojektet bygger upp ett datalager i vilket man samlar in såväl av Skatteförvaltningen själv insamlade beskattningsuppgifter som jämförelseuppgifter som insamlats från kontrolluppgiftsinlämnarna. I databasen lagras man även en stor mängd färdigt härledda och summerade uppgifter över ett flertal år. Genom utnyttjandet av detta datalager kan man identifiera ris-

ker på ett effektivare samt mer systematisk och enhetligt sätt, leta reda på kunder som hör till olika riskgrupper samt analysera och följa upp övervakningsresultaten. Till databasen hör även ett rapporteringsprogram, med hjälp av vilket analytikerna själva kan producera rapporter. Den övriga personalen betjänas genom färdigt framställda rapporter.

Det internationella övervakningssamarbetet har effektiviserats

Till följd av datasystemens och övervakningsmetodernas utveckling har det internationella informationsutbytet och övervakningssamarbetet effektiviserats och försnabbats kontinuerligt. Under år 2009 fortgick en utveckling av förfaringsätten mot en allt flexiblere och snabbare riktning. Inom Skatteförvaltningen har det operativa internationella informationsutbytet och skatteövervakningen delegerats till de regionala enheterna för att bedrivas nära dem som är i behov av informationen.

Informationsutbytet mellan EU-länderna bedrivs nuförtiden med hjälp av elektroniska blanketter och även den internationella simultangravningsverksamheten har effektiviserats. År 2009 undertecknade generaldirektörerna för de ryska och de finländska skatteförvaltningarna ett avtal om att utreda möjligheterna till en förbättring av samarbetet mellan Finland och Ryssland särskilt vad gäller det automatiska informationsutbytet.

Ett flertal åtgärder har påbörjats för att bekämpa internationellt skattebedrägeri med avsikten att effektivisera såväl samarbetet som förfaringsätten på både det nationella och internationella planet. Nya former av bedrägeri har bemötts på det nationella planet genom att reagera i samarbete med respektive myndigheter.

ANTALET KONTROLLÅTGÄRDER 2007–2009, Antal

	2007	2008	2009
Regionalenheterna			
Skattegranskningar	2 793	2 726	2 800
Kontrollbesök	429	230	249
Jämförelseuppgiftsgranskningar	78	82	73
Skattebyråerna			
Skattegranskningar	999	954	697
Kontrollbesök	859	857	723
Jämförelseuppgiftsgranskningar	9	8	9
Kontrollåtgärder	5 167	4 857	4 551

INSPEKTIONER MED ANKNYTNING TILL DEN GRÅA EKONOMIN 2007–2009

(ingår i de föregående), antal	2007	2008	2009
Gråzonföretag av de granskade, antal	807	821	802
Uppdagad grå ekonomi, milj. euro			
-svarta löner	48	56	51
-avsaknad försäljning	48	49	52
-förtäckt dividend till bolag	6	5	11
-förtäckt dividend till delägare	32	24	37
Skatt i debiteringsförslag, milj. euro			
-förskottsuppbörd	17	21	19
-mervärdesskatt	22	22	20
-direkta skatter	19	24	30
Felaktiga verifikat			
-antal verifikat	3 353	5 260	6 522
-verifikatens värde, milj. euro	26	44	38

DEBITERADE BELOPP TILL FÖLJD AV SKATTEGRANSKNINGARNA 2007–2009,

Miljoner euro	2007	2008	2009
Direkt	156	168	193
Indirekt	56	68	58
Förskottsuppbörd	54	52	49
Sammanlagt	266	288	300

A blurred photograph of a person walking down a modern staircase. The staircase has a brick wall on the left and a white pillar. The person is wearing a dark jacket and dark pants. The background is bright and out of focus.

VÅRA KUNDER KAN SKÖTA SINA SKATTEÄRENDEN SMIDIGT OCH KOSTNADSEFFEKTIVT

Vi utvecklar våra metoder och tjänster så att kunderna så lätt som möjligt kan uppfylla sin anmälningsplikt och betala sina skatter. Vi jobbar också aktivt för att utveckla lagstiftningen så att kundernas administrativa börda blir så liten som möjlig.

Rådgivning i skatteärenden via telefon och på Internet

Skatteförvaltningens målsättning är att minska antalet kundbesök på skattebyråerna och att utveckla telefon- och webbtjänsterna, vilkas bruk inte påverkas av antalet verksamhetsställen eller deras lokalisering.

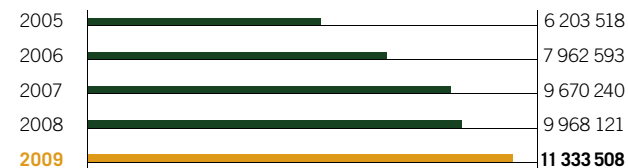
E-tjänsterna gör det möjligt att fördela beskattningsarbetet jämnare över hela landet. Skatteförvaltningens kunder har tillgång till landsomfattande servicenummer som erbjuder råd och handledning i skattefrågor. Olika kundgrupper, skatteslag och beskattningssituationer har tilldelats egna telefonnummer. Allmän skatterådgivning kan man också få per e-post genom responsblanketten på Skatt.fi -sidorna.

Skatteförvaltningens Skatt.fi -webbsidor hör till de mest anlitade webbplatserna i Finland. År 2009 registrerade man mer än 11 miljoner besök samtidigt som webbplatsen nådde en elfte plats bland Finlands mest uppskattade webbrelaterade varumärken enligt en undersökning utförd av Taloustutkimus. Placeeringen förbättrades med två steg jämfört med föregående år.

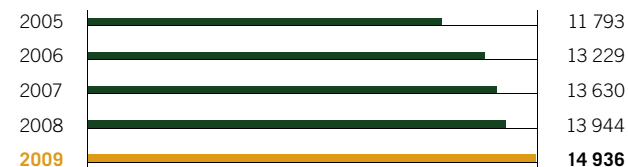
Skatt.fi utvecklas som bäst till en kanal som erbjuder information och handledning riktat enligt kundgrupp. Tjänsten kommer att inkludera helheter som behandlar olika beskattningsrelaterade situationer. Kunderna styrs samtidigt aktivt att utnyttja sig av de e-tjänster som hör samman med respektive situation.

År 2009 arbetade man vidare med förnyandet av Skatt.fi genom att planera ett användargränssnitt i publiceringsverktyget som uppfyller den kommande reformens krav. Projektet med skapandet av ett nytt publiceringsverktyg avslutas våren 2010. Efter detta kan man börja med att producera nytt innehåll enligt den nya webbplatsstrukturen. Målet är att tjänsten kan öppnas i sin nya tappning våren 2011.

BESÖKEN PÅ SKATT.FI –TJÄNSTEN 2005–2009, antal



INTERNET-RESPONS 2005–2009, antal



KUNDERNA HAR HITTAT VÅRA E-TJÄNSTER

Besökssiffrorna, deklarationsantalen och datamängderna för Skatteförvaltningens e-tjänster har ökat kontinuerligt från år till år.

Elektroniska anmälningar banade väg för den förhandsifyllda skattedeklarationen

Årsanmälningarna sköts i dagens läge till största delen på elektronisk väg. De elektroniskt deklarerade uppgifterna är i praktiken genast användbara för Skatteförvaltningen. Detta utgör också en förutsättning för att en så stor andel av kundernas uppgifter som möjligt kan beaktas i den förhandsifyllda skattedeklarationen.

Mer än en kvarts miljon kunder i Skattedeklarationen på nätet -tjänsten

År 2009 kunde Skatteförvaltningens kunder deklarerat bl.a. kostnaderna för resorna mellan bostaden och arbetsplatsen, hushållsavdragsuppgifter samt överlåtelsevinster och -förluster genom Skattedeklarationen på nätet -tjänsten.

Antalet deklarerade via tjänsten uppgick totalt till 262 000 vilket var 116 000 fler än år 2008. Av kunderna som gav feedback om tjänsten tackade ungefär 60 % för en fin och användbar helhet.

Beställning av skattekort, löneutbetalning och adressförändringar sköts på nätet

Drygt 420 000 skattekort kalkylerades genom Skatteportalen på nätet -tjänsten år 2009. Antalet överstiger föregående års siffror med nästan 80 000 stycken.

Palkka.fi registrerade mer än 48 000 användare och tjänsten stärkte igen sin position som ett betydande löneberäkningshjälpmedel för mindre arbetsgivare. Beloppet genom tjänsten utbetalda löner steg till 226 miljoner euro. Även tjänstens användargränssnitt fick ett nytt utseende.

Företags- och organisationsdatasystemet FODS utvidgades till att erbjuda även en elektronisk adressförändringsmöjlighet för företag och samfund. FODS elektroniska servicetjänst öppnades i början av november. På 2009 års sida sköttes 45 procent av alla efter tjänstens öppnande gjorda adress- och kontaktuppgiftsförändringar via den nya tjänsten.

STATISTIK ÖVER ELEKTRONISKA ANMÄLNINGAR 2006–2009, antal

	2006	2007	2008	2009	Ändring (%)
Företag som använt tjänsten	164 000	170 000	200 000	220 000	+10
Övervakningsanmälningar	2 373 000	2 780 000	3 300 000	3 580 000	+8
Arbetsgivares årsdeklarationer (antal löntagare)	4 185 000	4 250 000	4 400 000	4 250 000	-3
Inkomstskattedeklarationer	22 800	47 000	72 000	95 000	+32
Begäran om direktöverföring av löntagarnas skattekort (antalet löntagare)	3 650 000	3 780 000	3 950 000	4 100 000	+4

SKATTEKORTSÄNDRINGAR ENLIGT BESTÄLLNINGSSÄTT 2006–2009, antal

	2006	2007	2008	2009	Ändring (%)
Kundbetjäning	668 729	666 957	649 820	575 088	-11,5
Telefon	699 011	677 348	630 630	506 824	-19,6
Post	57 407	31 610	20 435	16 607	-18,7
E-tjänst		194 238	343 189	420 603	+22,6
Sammanlagt	1 427 153	1 572 160	1 644 074	1 519 122	-7,6

Nationella webbportaler samlar medborgarnas och företagens tjänster

Skatteförvaltningens tjänster finns även representerade i de nationella till olika kundgrupper riktade webbportalerna. Medborgarnas Suomi.fi -portal erbjuder en samling e-tjänster, blanketter och anvisningar från hela den offentliga förvaltningen. År 2009 anmälde fler än 50 000 personkunder sitt bankkontonummer till Skatteförvaltningen via webblancketten på Suomi.fi.

Företags-Finland är en av arbets- och näringsministeriet koordinerad portal för företag och av företagande intresserade. Portalen ger information om hurdan hjälp och hurdana e-tjänster som erbjuds till den som vill grunda nytt eller utveckla ett existerande företag. Företags-Finland öppnade en egen telefon-tjänst i oktober 2009. Nylands skatteverk deltog i utbildandet av telefonrådgivarna för de nya företagarna.

Skattetagarnas service flyttades över till nätet

Webbplatsen Tjänster för skattetagare lanserades våren 2009. Tjänsten erbjuder en mångsidig uppsättning information om skatteintäkterna. Nästan alla uppgifter från redovisningsstatistiken finns nu upplagda på nätet. Via webbtjänsten kan skatteta-

garna t.ex. följa med utvecklingen av den egna skattetagargruppens fördelningsandelar från år till år eller de vid den senaste periodredovisningen redovisade beloppen uppdelade enligt skatteår och skatteslag.

Tack vare webbtjänsten kan antalet utskrifter som utsänds till skattetagarna minskas märkbart. Skattetagarna kan även lättare överföra den tillgängliga informationen till sina egna datasystem.

AKTUELLT I BESKATTNINGEN

Utöver att ändringar i beskattningen leder till att kundernas behov av handledning ökar har de även en betydande inverkan på Skatteförvaltningens förfaranden, datasystem, kostnader och skatteövervakningen. Skatteförvaltningen har således uppställt som målsättning att påverka beredningen av skattelagarna och främja uppbyggandet av ett gott skattesystem.

År 2009 förberedde sig Skatteförvaltningen på bred front inför ändringarna i början av år 2010. Ibruktageandet av de nya och förändrade e-tjänsterna förbereddes genom att man skapade en möjlighet att bevilja fullmakt åt företagets ombud via Katso-identifieringstjänsten.

Deklarationen och betalningen av skatter på eget initiativ ändras i början av 2010

I och med att skattekontot tas i bruk i början av år 2010 underlättas betalningen av på eget initiativ betalda skatter, såsom moms och arbetsgivarprestationerna. I sitt inledningsskede påverkar skattekontot endast företagskunderna. En vanlig löntagare råkar inte ut för skattekontot i annat fall än i egenskap av arbetsgivare.

I skattekontot samlar Skatteförvaltningen bl.a. uppgifter om på skattebetalarens eget initiativ deklarerade skatter och inbetalningar, återbärningar, räntor samt försenings- och försummel-seavgifter. Skattebetalaren blir tillstånd ett skattekontoutdrag månatligen. Tack vare skattekontot kan betalarna av på eget initiativ betalda skatter avdra de till återbärning berättigande skatterna från de skatter som skall betalas. Med hjälp av skattekontot kan skattebetalarna även skapa sig en bättre helhetsbild av sitt skatte- och betalningsläge.

Skattekontoskatterna deklarerar med periodskattedeclarationen och betalas den 12:e varje månad. Skattebetalaren kan inte välja vilken skatt han inbetalar på skattekontot, utan betalningarna hänförs till respektive skatt i lagstadgad ordning. Skatteåterbärningarna utbetalas till skattebetalaren utan dröjsmål under förutsättning att kunden inte själv utsatt en återbäringsgräns på sitt skattekonto.

I Skattekonto-tjänsten kan skattekontokunderna bl.a. följa med saldot på sitt eget skattekonto samt kontotransaktionerna, lämna in sin periodskattedeclaration och räkna ut vad det till betalning förfallande beloppet är jämte dröjsmålsräntor på en viss utvald betalningsdag.

ANMÄLNINGAR VIA FODS 2006–2009, antal

	2006	2007	2008	2009	Ändring (%)
Etableringsanmälningar	67 377	73 752	69 254	59 737	-13,7
Ändrings- och nedläggningsanmälningar	137 378	145 707	155 743	158 609	+1,8
Adress- eller kontaktoppgiftsförändringar	19 955	22 030	23 549	26 253	+11,5
- av vilka elektroniskt*				2 460	
Sökningar i informationstjänsten	13 586 562	14 398 795	16 540 219	17 295 427	+4,6

*tjänsten öppnad i november 2009

Redovisningarna av skattemedlen till skattetagarna baserar sig på skattekontots uppgifter. Redovisningstidtabellen och principerna kvarstår oförändrade. Redovisningarna utbetalas till skattetagarna precis som förut den 28:e varje månad.

Skattekontot erbjuder även småföretagen möjligheten att övergå till att tillämpa längre deklara-tions- och betalningsperioder. Om omsättningen uppgår till högst 50 000 euro, kan samtliga skatter på eget initiativ med undantag av lotteriskatten och försäkringspremieskatten deklarerar och betalas i perioder på tre månader. Om omsättningen inte överstiger 25 000 euro, kan momsens deklarerar och betalas kalenderårsvis. Övergången till den förlängda periodiseringen är frivillig.

Många ändringar i mervärdesbeskattningen

De nya försäljningslandsreglerna för tjänster träder ikraft i början av 2010. Dessa regler avgör vilket lands moms som skall betalas för en försäljning. I huvudsak kommer tjänster som säljs till näringsidkare att beskattas i köparens etableringsstat. Köparen erlägger skatten för säljarens räkning, vilket innebär att man tillämpar en omvänd skattskyldighet på försäljningen. Ändringen påverkar inte tjänster som säljs till konsumenter. Huvudregeln är alltså den att tjänsterna beskattas i säljarens etableringsstat.

Tjänsteförsäljarna kommer att bli skyldiga att lämna in en elektronisk sammandragsdeklaration över vissa tjänsteförsäljningar mellan EU-länderna. En dylik deklaration lämnades tidigare endast över varuförsäljning. Gemenskapshandelns deklara-tionsperioder förkortas från tre månader till en månad.

Även ansökningsförfarandet för utlänningsåterbäringar ändras i årsskiftet. Återbäringar från andra EU-länder ansöks där-efter elektroniskt genom ALVEU-tjänsten som upprätthålls av Skatteförvaltningen.

Ändringarna av moms-satserna fortgår. Momsen på livs-medel och foder sjönk till 12 procent i början av oktober 2009. Följande gång ändras skattesatserna i juli 2010. Den allmänna skattesatsen stiger då från 22 till 23 procent och livsmedlens och fodrens skattesats från 12 till 13 procent. Skattesatsen på 8 procent som tillämpas bl.a. på böcker, inkvarteringstjänster och persontransporter stiger till 9 procent. Skattesatsen för försäljningen av restaurang- och måltidstjänster ändras till 13 procent.

Livlig debatt om anvisningen om värdering av förmögenhet vid arvs- och gåvobeskattningen

Inom personbeskattningen väckte anvisningen om värderingen av tillgångar vid arvs- och gåvobeskattningen från början av 2010 stor uppmärksamhet. Anvisningen förenhetligar värderingen av de tillgångar som ligger till grund för arvs- och gåvobeskattningen på olika håll av landet. Om kunden inte själv lämnar in utredning över egendomens gängse värde, kan Skatteförvaltningen tillämpa värderingsanvisningen, som innehåller bl.a. prisuppgifter från försäljningen av egendom som motsvarar det värderade objektet.

HUSHÅLLSAVDRAGETS TILLÄMPNING SKATTEÅREN 2005–2008

	2005	2006	2007	2008	Ändring (%)
Antal avdrag	218 967	243 170	260 959	310 942	+19,2
Avdraget i medeltal, euro	636	677	696	705	+1,3
Totala avdragsbeloppet, euro	139 267 000	164 705 000	181 707 000	219 186 000	+20,6

Betydelsen och populariteten av personkundernas hushållsavdrag ökade alltjämnt. Avdragets maximibelopp steg till 3 000 euro i början av år 2009 och det separata maximibeloppet för reparationsarbeten avlägsnades. Avdragets tillämpningsområde utvidgades till att omfatta även installation, underhåll och handledning i fråga om data- och informationstekniska apparater.



”Vad bra att även skatteärenden kan skötas på nätet. Jag sköter ju allt annat också på nätet. Nu behöver man inte längre köa eller foga sig till skattebyråns öppethållningstider.”

Skattedeklarationen på nätet -tjänsten valdes bland mer än två hundra anmälda förslag till att representera Finland vid eGovernment -tävlingen i Malmö. Tjänsten klarade sig till tävlingens finalskede och som dess särskilda merit framhöll man tjänstens behändighet för dess användare.

Tidigare sände Skatteförvaltningen årligen ut 5 miljoner tomma skattedeklarationsblanketter. Kunderna fyllde i deklARATIONEN enligt de kvitton och kontoutdrag de samlat på sig under året och returnerade sin deklaration till den egna skattebyrå. Samtliga uppgifter från deklARATIONERNA lagrades i Skatteförvaltningens system, varje enskild skattedeklaration kontrollerades och slutligen skickade man ut 5 miljoner beskattningsbeslut.

Nuförtiden inflyter dessa uppgifter direkt från tredje parter, t.ex. arbetsgivare och banker. Slutresultatet är att nästan 3,5 miljoner skattedeklarationer är färdiga i och med förtrycket. 70 procent av kunderna behöver inte göra något annat än att kontrollera uppgifternas riktighet. Om man har något att rätta eller tillägga, kan 30 % av kunderna sköta denna skyldighet bekvämt via Skattedeklarationen på nätet -tjänsten.

”Vad bra att även skatteärenden kan skötas på nätet”, konstaterar helsingforsbon Lari Järnefelt. ”Jag sköter ju allt annat också på nätet. Nu behöver man inte längre köa eller foga sig till skattebyråns öppethållningstider.” ■



VÅR VERKSAMHET ÄR PRODUKTIV OCH EKONOMISK

Målet med vår verksamhet är att produktiviteten ökar samtidigt som vi kan uppnå kostnadsbesparingar. Kostnadseffektiviteten främjas av en verksamhet som bygger på riskhantering, smidiga lösningar i fråga om hur arbetet är upplagt och utvecklingen av nya servicemodeller. Kärnuppgifterna inom beskattningen sköter vi själv. Genom omorganisering av arbete vill vi uppnå rationaliseringsfördelar – också i samverkan med andra enheter inom den offentliga förvaltningen och med våra intressentgrupper. Vi lägger ut våra arbetsuppgifter på entreprenad då det totalekonomiskt sett är lönsamt.

Målet inställt på en flexibel organisation

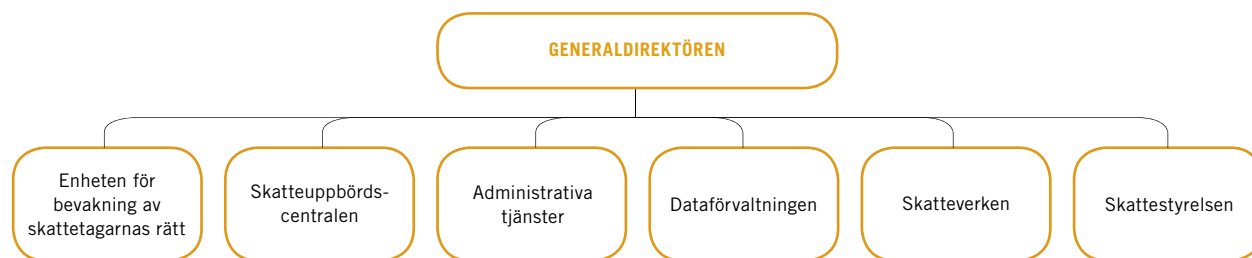
Skatteförvaltningen strävar efter att utföra beskattningsarbetet effektivt med så små kostnader och liten arbetsmängd som möjligt. Organisationen utvecklas så att arbetsuppgifterna kan organiseras så flexibelt som möjligt.

Skatteförvaltningen består av skatteverken, Skattestyrelsen och de rikstäckande enheterna.

De regionala **skatteverken** ansvarar för det operativa verkställandet av beskattningen, för skatteövervakningen och för kundbetjäningen inom sina egna verksamhetsområden. I början av år 2010 sammanslås Sydöstra Finlands och Savolax-Karelen skatteverk till Östra Finlands skatteverk samt Sydvästra Finlands och Västra Finlands skatteverk till ett nytt Västra Finlands skatteverk. Efter dessa sammanslagningar finns det fem regionala skatteverk i Finland. Utöver dessa finns ännu Koncernskattecentralen i Helsingfors, som handhar beskattningen av storföretagen i hela landet.

Funktionerna vid varje regionalt skatteverk har organiserats enligt kundgrupp i skattebyråer som betjänar person- och företagarkunderna samt i företagsskattebyråer som betjänar samfundskunderna. Därtill har skatteverken även egna skatterevisionsenheter.

- Personbeskattningens kunder betjänas på över hundra orter i landet. Antalet skattebyråer är 23 och dessa upprätthåller nästan 90 verksamhetsställen och servicekontor.
- Företagsbeskattningen erbjuder service på sammanlagt 17 orter genom 7 företagsskattebyråer och deras filialer.
- Skatterevisionsenheterna är 7 till antalet. De fungerar på 25 orter.



Skatteförvaltningen utredde år 2009 utvecklingsbehoven för personbeskattningens verksamhetsställen. Kontorsnätet utvärderades särskilt utgående från personalens och kundbetjäningens intressen. Behovet att sköta sina ärenden vid ett fysiskt kontor har minskat betydligt då kunderna övergått till att använda telefon- och Internet-tjänsterna. Verksamhetsställen med högst tio anställda kan således avvecklas till största delen under de närmaste åren. Pensionsavgången ger ett visst utrymme för omorganiseringen av kontoren och personalen. Om personalen omlokaliseras kommer man dock att hålla sig till de sedvanliga arbetspendlingsavstånden.

Skattestyrelsen leder och utvecklar beskattningens verkställande och skatteövervakningen. Skattestyrelsen ombesörjer även planerings-, säkerhets- och kommunikationsuppgifter samt den interna revisionen för hela Skatteförvaltningen.

Den riksomfattande **Skatteuppbördscentralen** handhar uppgifter med anknytning till skatteuppbörd, indrivning och redovisning. Skatteuppbördens regionala verksamhetsenheter är fyra till antalet och de verkar på sju orter. Indrivningens sju regionala verksamhetsenheter fungerar för sin del på 11 orter.

Skatteförvaltningens riksomfattande stödenheter styr och betjänar samtliga enheter inom Skatteförvaltningen på sina respektive ansvarsområden. Till stödenheterna hör **Administrativa tjänsterna** samt **Dataförvaltningen**. Dataförvaltningen kom till genom en sammanslagning av Produktionscentralen, Datatekniktjänsten och dataförvaltningspersonalen i vissa andra enheter 1.1.2010.

Enheten för bevakningen av skattetagarnas rätt sköter om skattetagarnas intressen vid beskattningen och ändringsökandet i beskattningen.

UPPGIFTER CENTRALISERAS OCH OMLOKALISERAS

Till följd av produktivetskraven eller för att förstärka den behövliga sakkunskapen har beskattningen av vissa kundgrupper eller skatteslag centraliserats antingen på riksplanet eller inom skatteverken. Därtill kan Skattestyrelsen överföra beskattningen av en enskild skattskyldiggrupp till ett annat skatteverks område för att utjämna arbets- och uppgiftsbördan. De regionala skatteverkens arbetsbörda har redan under flera år utjämnats genom att arbetsuppgifter förflyttats från det överbelastade Nyland till övriga delar av landet.

- 150 anställda vid Koncernskattcentralen sköter centraliserat beskattningen, övervakningen och kundbetjäningen av alla finländska storföretag.
- Beskattningen av samtliga föreningar och stiftelser i hela landet centraliserades till de nuvarande Västra Finlands och Östra Finlands skatteverk i början av år 2009. Detta motsvarar en arbetsmängd på 19 årsverken.
- Frågor som kunderna ställer genom de rikstäckande servicenumren och Internet-tjänsten besvaras vid Västra Finlands och Östra Finlands skatteverk med 136 årsverken. Av dessa svarar kundkontakterna från Nyland för en andel på ungefär 55 årsverken.
- Personbeskattningen av kunderna hos Huvudstadsregionens skattebyrå görs på sex olika orter runt om i landet med en arbetsmängd på 42 årsverken.

I enlighet med Statsrådets riktlinjer utnyttjar Skatteförvaltningen sig i sin egen ekonomi- och personaladministration av tjänsterna från Servicecentret för statens ekonomi- och personalförvaltning. Ekonomiförvaltningens tjänster och de därtill anslutna system-

tjänsterna överfördes till Statskontorets servicecentral år 2009. Personalförvaltningens tjänster kommer att överföras år 2010.

OLIKA MYNDIGHETERS RÅD FRÅN SAMMA LUCKA

Det finns närmare 200 samservicekontor i Finland vilka erbjuder den offentliga förvaltningens samlade tjänster på ett ställe. Tjänsterådgivarna vid samservicekontoren handhar i huvudsak kundbetjäningssuppgifter med anknytning till anhängiggörande av ärenden och rådgivning samt användarstöd för e-tjänster. De egentliga besluten fattas dock vid varje förvaltningsgrens respektive sakkunnigämbetsverk.

Skatteförvaltningens och FPA:s gemensamma servicekontor "In To" erbjuder tjänster med anknytning till beskattningen och socialskyddet på ett ställe till alla de utlänningar som kommer till huvudstadsregionen för att arbeta, bedriva ett företag eller för att studera. Till kunderna hör även arbetsgivare som använder sig av utländsk arbetskraft. År 2009 betjänade In To över 3000 kunder. De flesta kunderna kom antingen från Estland, Ryssland, Indien eller Storbritannien.

AKTIVT SAMARBETE ÄVEN PÅ DET INTERNATIONELLA PLANET

Det internationella samarbetet utgör en viktig kanal genom vilken Skatteförvaltningen kan införskaffa information, utbyta erfarenheter, ta lärdom av bästa praxis samt dela med sig av det finländska beskattningskunnandet med andra länder. Skatteförvaltningen deltar aktivt i ett antal internationella organisationers verksamhet.

- Samarbetet inom **Europeiska unionen** är omfattande och regelbundet. Den finländska skatteförvaltningen deltar i skattearbetsgrupper, kommittéer och sakkunniggrupper,

vilka handlägger bland annat frågor kring gemenskapslagstiftning, administrativt samarbete och förhindrande av skattebedrägeri.

- Genom **EU:s Fiscalis-program** finansieras seminarier, arbetsgrupper, simultankontroller och arbetsbesök. De härigenom insamlade erfarenheterna har utnyttjats i den egna organisationens utvecklingsarbete. För att införskaffa den färskaste kunskapen till Finland har man strävat efter att styra arbetsbesöken särskilt mot så kallade skraddarsydda arbetsbesök. Finland har för sin del tagit emot besökare såväl till olika program som planerats och arrangerats av förvaltningens enheter som till mer skraddarsydda individuella program, vid vilka man särskilt beaktat besökarens egna intressen.
- Inom ramarna för **OECD** (Organisation for Economic Co-operation and Development) fungerar ett antal samsamarbetsgrupper, vilka producerar statistik och jämförelseuppgifter, utredningar och rekommendationer till gemensamma riktlinjer för de deltagande organisationernas verksamhet.
- Skatteförvaltningen har sedan år 2005 varit medlem i **IOTA** (Intra-European Organisation of Tax Administrations). IOTA arrangerar årligen ett antal seminarier och utbildningstillfällen. Skatteförvaltningen deltar även i IOTA:s arbetsgruppsarbete.
- Det **nordiska samarbetet** har varit fortgående livligt. Dess innehåll och former fastställs årligen vid de nordiska skatteförvaltningarnas generaldirektörmöten. Även **Östersjö-ländernas samarbete** på skatteövervakningens område fortsätter.



”På basis av den erhållna responsen upplevde kunderna distansservicen som ett fungerande sätt att sköta sina ärenden på. Bildkvaliteten och -storleken hade en avgörande inverkan på att betjäningssättet upplevdes som naturligt.”

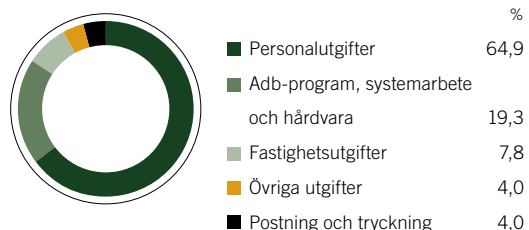
Mellersta Finlands skattebyrå deltog hösten 2009 i ett distansserviceförsök. Kommuninvånarna i Karstula och Kivijärvi erbjöds möjligheten att sköta sina ärenden med skattebyrån i Jyväskylä via en webbkamera och -telefon. Webbteltelefonerna var installerade i samservicekontoren i Karstula och Kivijärvi. Under försöket gav man kunderna råd i hushållsavdragsfrågor samt i utnyttjandet av Skatt.fi -sidorna och e-tjänsterna.

”På basis av den erhållna responsen upplevde kunderna distansservicen som ett fungerande sätt att sköta sina ärenden på. Bildkvaliteten och -storleken hade en avgörande inverkan på att betjäningssättet upplevdes som naturligt”, berättar servicerådgivare Päivi Hakkarainen från samservicekontoret i Kivijärvi.

Distansserviceförsöket utgjorde en del av Samservicens utvidningsprojekt. Utöver Skatteförvaltningen deltog även Karstula och Kivijärvi kommuner, FPA, Polisens tillståndstjänster och den lokala Arbets- och näringsbyrån i försöket.

Avsikten med försöket var att utreda hur pass kompatibla olika förvaltningsgrenars och kommuners system är i en betjäningssituation och vilka problem som möjligtvis uppstår. De erhållna erfarenheterna och informationen kommer att utnyttjas senare vid utvecklingen av samservicen då man planerar fungerande och kostnadseffektiva ärendehanteringssystem med ett kundvänligt användargränssnitt. ■

VERKSAMHETSUTGIFTER ENLIGT UTGIFTSSLAG 2009



SAMHÄLLSANSVAR PÅ MÅNGA FRONTER

Skatteförvaltningen har på många sätt eftersträvat att förbättra bärandet av sitt samhällsansvar. Till det ekonomiska ansvaret hör att Skatteförvaltningen verkar i enlighet med produktivhetsprogrammet, strävar efter att minska sina kunders administrativa börda samt fortsätter med att utveckla planerings- och uppföljningssystem samt informationssystem för ledningens bruk.

Sitt sociala ansvar bär Skatteförvaltningen genom att bemöta kunderna och personalen på ett jämlikt och rättvist sätt. Skatteförvaltningen stöder personalens arbetshälsa samt försäkras sig om att personalrapporteringen sker på en god nivå och att man efterföljer ett gott förvaltningssätt.

Miljöansvaret främjades år 2009 genom att upprätta ett miljöprogram vid tre pilotenheter samt ett uppföljnings- och rapporteringssystem för hela Skatteförvaltningen. Pilotenheterna uppfyllde kriterierna för WWF:s Green Office -program hösten 2009. Skatteförvaltningen har som en av de första aktörerna inom den offentliga förvaltningen genomfört konkreta gärningar för att minska på utgifterna och CO2-utsläppen. I fortsättningen kommer alla Skatteförvaltningens enheter att bära ett gemensamt miljöansvar. Man har uppställt konkreta procentuella mål för minskningen av miljöbelastningen, vilka uppföljs systematiskt.

STRAM SKÖTSEL AV EKONOMIN

Skatteförvaltningens nettoutgifter uppgick till 389,7 miljoner euro år 2009. I statsbudgeten för år 2009 hade man reserverat 375,7 miljoner euro för verksamhetsutgifterna. Överdragningen täcktes genom att använda inbesparade medel från tidigare år. De 24,2 miljoner euro i inbesparingar som kvarstod från år 2008 minskade med 14 miljoner euro och sammanlagt överfördes 10,2 miljoner euro i anslag till år 2010.

Personal- och IT-utgifterna de största utgiftsposterna

Jämfört med föregående år steg de nominella nettoutgifterna med 0,7 procent. Den marginella ökningen föranleddes av stigande fastighetsutgifter (+ 5,6 %), ADB-utgifter (+5,1 %) samt trycknings- och postningsutgifter (+4,0 %). Verksamhetens intäkter minskade med 20,4 %. Löneutgifterna ökade med 1,4 % medan personalbikostnaderna minskade med 5,4 %. Reseutgifterna sjönk med 12,0 % och utbildningsutgifterna med 20,1 % jämfört med föregående år.

Fastighetsutgifterna växte till följd av en indexförhöjning av hyresavtalen och ändringarna i verksamhetslokaliteterna. ADB-utgifternas och tryckningsutgifternas tillväxt föranleddes av att projekten för utvecklandet av kundbetjäningen och e-tjänsterna framskred. Löneutgifternas ökning dämpades av den kraftiga pensionsgången och den obetydliga nyrekryteringen. Personalbikostnaderna minskade för sin del till följd av minskningen av arbetsgivarnas socialskyddsavgift och arbetsgivarens pensionsförsäkringsåterbäring som justerats för år 2008.

Verksamhetens intäkter minskade främst på grund av att skatteombudsverksamheten inte längre var avgiftsbelagd till följd av dess nya karaktär som myndighetsutövande. Reseutgifterna minskades genom en förbättring av förvaltningens videokonferensanläggningar, gynnande av miljövänliga resesätt samt en centralisering av reseförvaltningen. Utbildningsutgifterna sjönk för sin del till följd av ett allt bättre utnyttjande av nätverkskurser och förvaltningens interna utbildningsutbud.

Kostnaderna minskade från fjolåret

Kostnaderna för Skatteförvaltningens verksamhet uppgick sammanlagt till 377,2 miljoner euro. Minskningen från föregående år var 1,2 %.

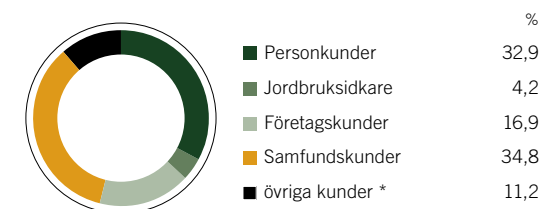
Betraktat enligt skattebetalargrupp bestod Skatteförvaltningens kostnader av kostnaderna för personbeskattningen på 124,2 miljoner euro, jordbruksidkarnas beskattning på 15,8 miljoner euro, företagskundernas beskattning på 63,3 miljoner euro, samfundskundernas beskattning på 131,2 miljoner euro samt de övriga kundernas beskattning på 42,4 miljoner euro.

SKATTEFÖRVALTNINGENS UTGIFTER ÅR 2009 I NOMINELLA BELOPP, (1 000 euro)

	2007	2008	2009
Utgifter			
avlöningar *)	234 213	250 504	250 601
hyror	24 847	25 020	26 186
övriga konsumtionsutgifter	101 696	115 938	116 902
investeringar	4 132	1 528	876
Sammanlagt	364 888	392 990	394 565
Inkomster som intäktsförs på verksamhetsutgiftsmomentet			
avgiftsbelagd verksamhet	3 846	3 447	2 962
övrig finansiering	1 612	2 707	1 939
Sammanlagt	5 458	6 154	4 901
Nettoutgifter (+) / -inkomster (-)	359 430	386 836	389 664
Budgeterat	341 950	363 402	375 691
Ändringar i de överförda anslagen	-17 480	-23 434	-13 973
Besparingar 31.12.	47 601	24 167	10 194
Personalmängd (årsverken)	5 913	5 757	5 595

* Fpa:s dag- och föräldrapenningar intäktsförda

PROCENTANDELAR AV KOSTNADERNA ENLIGT KUNDGRUPP 2009



* Kostnaderna för gruppen "övriga kunder" inkluderar kostnaderna för betjäningen av datatjänstkunderna och bevakningen av skatttagarnas rättsliga intressen, fastighetsbeskattningen, arvs- och gåvobeskattningen samt beskattningen av andra mindre skatter.

KOSTNADER 2005–2009, miljoner euro



BESKATTNING MED INBESPARING AV PERSONARBETE OCH KOSTNADER

Skatteförvaltningen har från år 2003 eftersträvat en betydande förbättring av verksamhetens produktivitet. Beskattningsarbetet utförs så effektivt som möjligt genom att spara på såväl arbete som kostnader. Trots sparkraven måste beskattningen verkställas enhetligt och rätt för att skattemedlen skall inflyta och bli redovisade till skattetagarna till rätta belopp i rätt tid. Varken verksamhetens fiskala effektivitet eller kundbetjäningen får försämrats.

Personalantalet minskat med flera hundra

I praktiken innebär en förbättring av produktiviteten och ekonomin att beskattningsarbetet måste utföras med en mindre personalmängd än tidigare. Skatteförvaltningen har ökat bruket av e-tjänster och elektronisk dataöverföring samt automatiserat sina funktioner och omorganiserat dem. Till följd av dessa åtgärder har man kunnat minska på personalantalet utan att varken servicen eller skatteövervakningen skulle ha försämrats märkbart. Ett allt större antal anställda går i pension, vilket gjort det möjligt att minska på personalen i enlighet med statens personalpolitiska principer. Åren 2003–2009 minskade Skatteförvaltningens personalmängd med mer än 700 årsverken. Fram till år 2015 har man för avsikt att skära ned personalantalet med ytterligare flera hundra årsverken.

Skatteförvaltningen måste även centralisera sin verksamhet till större enheter. I de nya lokalitetslösningarna strävar man efter att utnyttja de tillgängliga utrymmena allt effektivare. Genom detta vill man minska på hyreskostnaderna trots att hyresnivån stigit.

Smidigare beskattningsprocesser en förutsättning

Automatiseringen av beskattningsprocesserna samt ökningen av den elektroniska dataöverföringen och bruket av e-tjänster kräver betydande ändringar i Skatteförvaltningens datasystem. En stor del av Skatteförvaltningens IT-utgifter föranleds av datasystemens underhåll och tryggheten av verksamheten. Dessa utgifter är således obligatoriska. Utmaningen står följaktligen i att få pengarna att räcka till de strategiska utvecklingsprojekten, vilka utgör en förutsättning för genomförandet av produktivetsprogrammet. Dessa utvecklingsprojekt som gäller såväl datasystem som arbetsprocesser är mycket omfattande och sträcker sig i allmänhet över flera år. Därför inflyter de inbesparingar av personarbete som projekten för med sig först en lång tid i efterskott och de kan inte heller påskyndas märkbart. Vid förverkligandet av IT-lösningarna strävar man efter att hålla strikt fast i utgiftsramarna och vid mån av möjlighet öka bruket av kommersiella programvaror.

Även lagstiftningen måste stöda skapandet av mer strömlinjeformade beskattningsprocesser. Regelverken måste förenklas och göras mer schematiska. Om detta inte sker eller om lagstiftningen till och med kompliceras ytterligare, bibehålls eller ökar mängden arbetsuppgifter som kräver personarbete. Redan nu har man förverkligat eller håller på att genomföra lagstiftningsändringar som ökar behovet av personarbete och försämrar samtidigt produktiviteten.

Skatteförvaltningens behörighetsbestämmelser har däremot redan ändrats i en mer flexibel riktning. Tack vare de nya bestämmelserna har man kunnat fördela beskattningsutgifterna jämnare över hela landet och vissa uppgifter kan nu centraliseras antingen regionalt eller riksomfattande.

Uppmärksamhet fästs vid riskkunder

Då resurserna minskar strävar man efter att upprätthålla skatteövervakningens trovärdighet genom att inrikta övervakningsresurserna allt tydligare mot kontrollen av de risker och riskkunder vilka ökar på skattefelet. Med skattefelet avser man differensen mellan det lagenliga skatteutfallet och det verkliga skatteutfallet.

Med övervakning och marknadsföring vill man påverka olika företeelser och orsakerna till kundernas beteende. I enlighet med strategin kommer hanteringen av kundrelationerna att utvecklas så att kunderna kan sköta sina skatteärenden så enkelt som möjligt och att kunderna handleds till att göra självantant rätt för sig. Dessa åtgärder minskar på behovet av efterhandskontroll.

A blurred office hallway with glass walls and people walking. The image is split horizontally into two sections. The top section is a dark green overlay with white text. The bottom section shows a blurred office hallway with glass walls and people walking. The floor is light-colored, and the ceiling has recessed lighting. The overall atmosphere is one of a busy, modern office environment.

VI ÄR EN ORGANISATION SOM KAN FÖRNYA SIG

Vi gör vårt bästa för att Skatteförvaltningen kan förnyas på ett sätt som förändringarna i verksamhetsomgivningen och verksamheten förutsätter. Vi satsar på kompetens. Vi utgår från att personalen har initiativförmåga, är flexibel och arbetar på ett målmedvetet sätt.

Skatteförvaltningens personal 2009

Skatteförvaltningens verksamhetsresultat grundar sig på personalens kunskande och goda yrkeskunskap.

Nya och föränderliga arbetsuppgifter förutsätter att personalen äger en beredskap till ändringar och utvecklande av sitt kunskande.

Skatteförvaltningens personalantal och antalet utförda årsverken har minskat planenligt. Antalet anställda har varit på neråtgående sedan år 2002 med i medeltal 2 procent per år. Vid utgången av 2009 jobbade sammanlagt 5 663 personer vid Skatteförvaltningen, vilket är hela 4,5 procent mindre än föregående år.

Den för Skatteförvaltningen uppställda målsättningen för år 2009 var 5 700 årsverken. Antalet utförda årsverken uppgick dock endast till 5 595, vilket innebar att man understeg de beviljade ramarna med 105 årsverken.

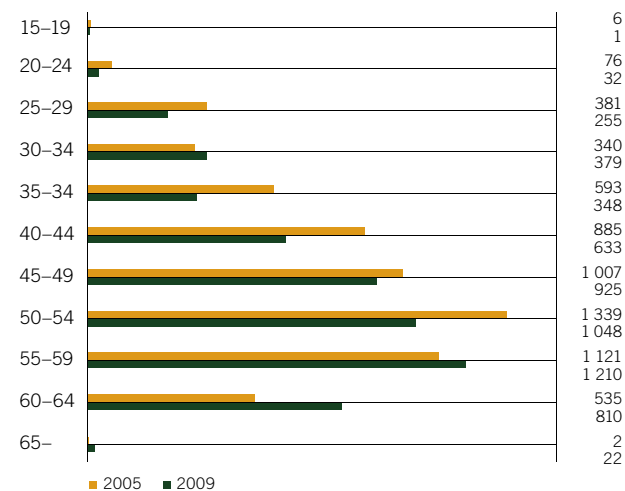
Personalen åldras

Medelåldern för Skatteförvaltningens personal låg kring 49,1 år vid slutet av år 2009. Medelåldern steg således med 0,5 år från föregående år. Andelen 60 år fyllda har stigit till nästan 15 procent, medan andelen under 30-åringar utgör endast drygt 5 procent av personalen. Förvaltningens målsättning är att på lång sikt balansera upp åldersstrukturen genom att rekrytera yngre personer. Denna utveckling sker dock relativt långsamt, eftersom rekryteringsmöjligheterna utanför Skatteförvaltningen är begränsade till följd av det strama ekonomiska läget.

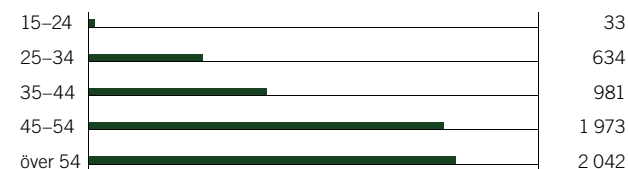
PERSONALANTAL OCH ANTALET ÅRSVERKEN 2005–2009



ÅLDERSSTRUKTUREN ÅREN 2005 OCH 2009, år



ÅLDERSFÖRDELNINGEN 2009, år



Målet inställt på en högre utbildningsnivå

Skatteförvaltningens målsättning är att förbättra personalens utbildningsnivå. Man kan påverka utbildningsnivån genom att uppmuntra personalen till studier eller avläggande av examen eller genom att rekrytera ny utbildad personal.

Andelen högskoleutexaminerade bland personalen har stigit konstant under de senaste fem åren. Vid slutet av år 2009 hade sammanlagt 37,6 procent av de anställda avlagt en högskoleexamen. Den mest allmänna (40 procent) utbildningsnivån var den lägsta eftergymnasiala nivån, på vilken man avlagt t.ex. merkonomexamen.

PERSONALEN UTBILDAR SIG PÅ NÄTET OCH PÅ KURSER

Skatteinstitutet erbjuder intern utbildning åt de anställda. Skatteinstitutets utbildningsutbud har genomgått en förändring från långvariga utbildningsprogram mot mer individuella studier. Utbudet omfattar idag 60 flerformskurser, vilka kan enligt behov skräddarsys till arbetsuppgiftsanpassade studiehelheter. Kurserna kan även avläggas en i taget. Antalet studieprestationer avlagda av kursdeltagare uppgick sammanlagt till 1 055.

En ny verksamhetsmodell för personbeskattnings utbildningssystem togs i bruk år 2008 och den etablerade sig under år 2009. Personbeskattnings utbildningsutbud byggs upp av studiehelheter, vilka klassificerats på grund-, yrkes- eller expertnivå i enlighet med hur krävande helheten anses vara. Inom ramen för systemet kan man även anordna utbildningstillfällen mycket flexibelt i enlighet med behoven antingen på det riksomfattande planet, inom enskilda ämbetsverk eller vid andra enheter.

Nya nätkurser i en ny inlärningsmiljö

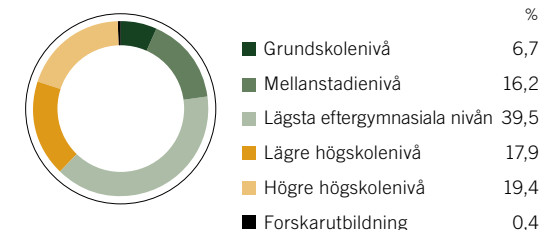
Sommaren 2009 fattades beslutet om att flytta över nätstudierna från Woppi-miljön, som varit länge i bruk inom Skatteförvaltningen, till en ny Moodle-inlärningsmiljö under åren 2009-2011. Under året producerade man sex nya nätkurser i den nya miljön: Grunderna för beskattningen av affärsidkare och yrkesutövare, Hyresinkomster (både på finska och svenska), Beskattning och förvaltningsförfarande, Förskottsuppbördens grunder samt Förskottsuppbörd med betoning på mindre arbetsgivare och hushåll som arbetsgivare.

Nätkurserna var fortsättningsvis i flitigt bruk. Antalet studerande i Woppi uppgick till 948 medan kurserna i Moodle hade 1 651 deltagare. Därtill studerade sammanlagt 51 skatteförvaltningsanställda vid de tre bokföringsnätkurser som producerats av Tavastlands yrkeshögskola.

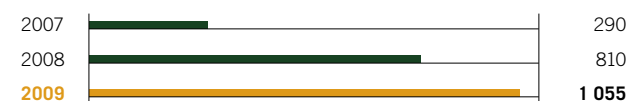
Utbildningsutbudet samlat i eHR

Det elektroniska eHR-systemet, som tidigare använts vid löne- och utvecklingssamtalen, utvidgades hösten 2009 till att även omfatta en utbildningsdel. Denna utbildningsdel samlar alla de utbildningar som Skatteförvaltningen erbjuder sina anställda. Löne- och utvecklingssamtalen samt utbildningsutbudet delar således användargränssnitt. Detta underlättar uppgörandet av de personliga utvecklingsplanerna, anmälningarna till de elektroniska utbildningarna samt uppföljandet av prestationerna. eHR bidrar även till att förenkla upprätthållandet av utbildningsuppgifterna samtidigt som den minskar antalet överlappande funktioner.

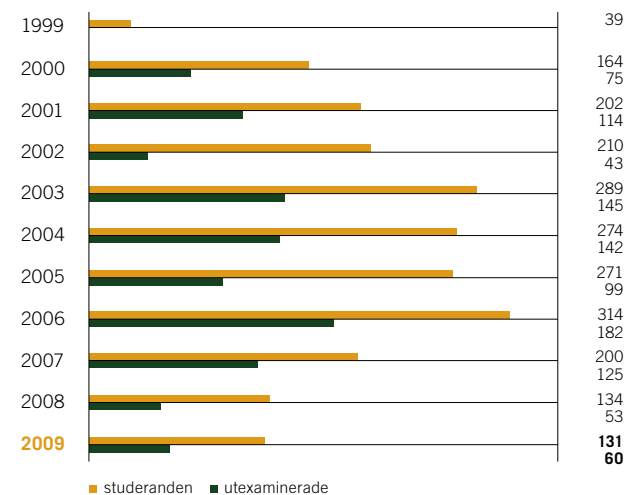
UTBILDNINGSFÖRDELNINGEN 2009, Utbildningsnivån



AVLAGDA ENSKILDA KURSER 2007-2009, antalet studieprestationer

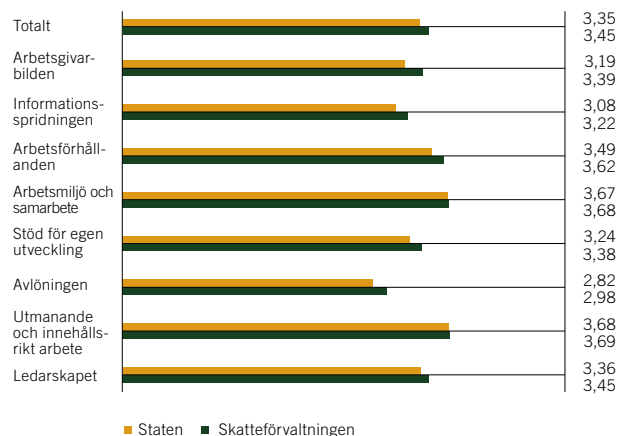


ANTALET STUDERANDE VID UTBILDNINGSPROGRAMMEN OCH DE UTFÄRDADE STUDIEINTYGEN



RESULTATEN AV UNDERSÖKNINGEN OM ARBETSTRIVSELN VID SKATTEFÖRVALTNINGEN OCH HELA STATSFÖRVALTNINGEN ÅR 2009

Skala från ett till fem, där 1= mycket otillfreds och 5= mycket tillfreds



STÖD ÅT CHEFERNA I PERSONAL- OCH FÖRÄNDRINGSLEDARSKAP

Projektet "Arbetet och hanteringen av livscykeln" genomförs vid Skatteförvaltningen under åren 2008–2010. Projektets mål är att stöda Skatteförvaltningens chefer och interna utvecklare i deras personal- och förändringsledarskap samt att förenhetliga förfaringssätten vid hanteringen av förändringar och främjandet av trivseln på arbetsplatsen. Ett ytterligare mål är att förutse kommande utvecklingsbehov med anknytning till arbetsgemenskapsfärdigheter och arbetshälsa.

Inom ramen för projektet har man i samarbete med Institutet för arbetshälsa anordnat tränings- och utbildningsdagar för chefer och interna utvecklare. Projektet har dragit nytta av de nyaste forskningsrönen på området och tillämpat dessa på det praktiska chefsarbetet. Responsen och förslagen till vidareutveckling som insamlats av deltagarna kommer att utnyttjas även efter projektet.

VITSORDEN FÖR TRIVSELN I ARBETET FÖRBÄTTRADES ÅTER

Resultaten av personalenkäten om trivseln i arbetet (VMBaro) förbättrades återigen år 2009. Förbättringen gällde nästan alla delområden av enkäten. De vid Skatteförvaltningen avgivna vitsorden översteg motsvarande vitsord vid den övriga statsförvaltningen för alla huvudpunkters del.

Det bästa vitsordet gav personalen åt frågan om hur utmanande och innehållsrikt arbetet är. Upp till 75 procent av personalen är nöjda eller mycket nöjda med arbetets utmaningar. Även arbetsmiljön och samarbetet får goda vitsord vid Skatteförvaltningen: 62 procent av svarandena är tillfreds med hur rättvist och mänskligt de bemöts av sina kolleger. Skatteförvaltningens personal är även särskilt väl tillfreds med möjligheterna att kombinera arbets- och privatlivet. Varierande livssituationer tas i beaktande på ett så flexibelt sätt som möjligt. Skatteförvaltningen erbjuder ett antal olika arbetstidsmodeller allt från en flexibel arbetstid till bruket av en arbetstidsbank.

RESULTATEN AV UNDERSÖKNINGEN OM ARBETSTRIVSELN VID SKATTEFÖRVALTNINGEN ÅREN 2005–2009

Skala från ett till fem, där 1= mycket otillfreds och 5= mycket tillfreds

	2005	2006	2007	2008	2009
Ledarskapet	3,28	3,34	3,39	3,41	3,45
Utmanande och innehållsrikt arbete	3,64	3,66	3,69	3,68	3,69
Avlöningen	2,66	2,72	2,80	2,89	2,98
Stöd för egen utveckling	3,28	3,31	3,32	3,36	3,38
Arbetsmiljö och samarbete	3,56	3,59	3,65	3,65	3,68
Arbetsförhållanden	3,61	3,62	3,67	3,64	3,62
Informationsspridningen	3,13	3,16	3,21	3,21	3,22
Arbetsgivarbilden	3,27	3,26	3,33	3,40	3,39
Totalt	3,32	3,35	3,40	3,42	3,45

PERSONALEN FUNDERAR GEMENSAMT PÅ HUR MAN KAN PÅVERKA KUNDERNA

CASE



**”Vårt eget särdrag är att våra kunder hör till kategorin interna kunder.
Vår uppgift är således att hjälpa våra egna kunder med att lyckas i sitt arbete.”**

På samma sätt som i andra organisationer är det även vid Skatteförvaltningen mycket utmanande att föra fram strategiska budskap och konkretisera dessa så att varje arbetstagare känner att han verkar för de gemensamma målsättningarna i sitt eget arbete. Skatteförvaltningens ledningsgrupp fastställer årligen de strategiska huvudbudskapen, vilka därefter tas upp till diskussion inom hela förvaltningen. Diskussionerna stärker för sin del synen på hur personalen genom sitt eget arbete kan påverka uppnåendet av de strategiska målsättningarna.

År 2009 inledde man diskussioner om Skatteförvaltningens nya verksamhetskoncept som baserar sig på riskhantering. Målet var att samtliga anställda skulle bekanta sig med Tax Compliance-modellen, som ligger till grund för det nya sättet att fungera. Modellen indelar skattebetalarna i fyra grupper. De olika grupperna hanteras på olika sätt beroende på inställningarna och beteendet

hos skattebetalarna i respektive grupp. Till stöd för cheferna producerades webbplatsen Vår gemensamma framtid på intranätet med anvisningar och verktyg för hanteringen av ämnet t.ex. vid personalsammankomster eller gruppmöten.

”Vi diskuterade Tax Compliance-modellen i vår egen grupp före löne- och utvecklingssamtalen. Vårt uppdrag var att fundera på vilka grupper huvuddelen av våra kunder hör till utgående från deras attityder och vilka våra medel är för att främja kundernas vilja att göra rätt för sig”, berättar biträdande direktör Anssi Sahlman vid Dataförvaltningens informationsteknikenhet. ”Vårt eget särdrag är att våra kunder hör till kategorin interna kunder. Vår uppgift är således att hjälpa våra egna kunder med att lyckas i sitt arbete.” ■

Ledningsgrupper och delegation



SKATTEFÖRVALTNINGENS LEDNINGSGRUPP

Från vänster: Keijo Vehmas, Markku Heikura, Paula Lampinen, Jukka Kauppila, Kari Huhtala, Mirjami Laitinen, Tauno Kara, Tuula Kempainen, Heli Lehtinen, Kirsi Huhtamäki-Nasri (ordförande för Beskattningstjänstemannaförbundet rf från 1.1.2010), Heli Lähteenmäki, Veli Patama, Raija Mannermaa, Arto Pirinen, Maija-Leena Rautanen, Ahti Leoska, Anita Wickström och Pekka Ruuhonen. *På bilden saknas* Heli Marttinen, Pirjo Korvola, Osmo Vesterinen och Timo Rabinä.



SKATTEFÖRVALTNINGENS DELEGATION

Från vänster: Mirjami Laitinen, Pauli K. Mattila, Tanja Rantanen, Martti Kallio, Helena Pentti, Lasse Arvela och Vesa Korpela.

På bilden saknas Leena Tuikkanen.

SKATTEFÖRVALTNINGENS LEDNINGSGRUPPER 31.12.2009

Till ledningsgruppen för den centrala ledningen hör samtliga chefer vid Skattestyrelsen, vid de landsomfattande enheterna samt vid organisationsutvecklingsprojektet. I Skatteförvaltningens ledningsgrupp ingår utöver dessa även cheferna för skatteverken och Enheten för bevakning av skattetagarnas rätt. Därtill deltar även en personalrepresentant i bägge ledningsgrupper. Ledningsgruppen för den centrala ledningen sammanträder varje vecka och Skatteförvaltningens ledningsgrupp månatligen.

Ledningsgruppen för den centrala ledningen

Generaldirektör Mirjami Laitinen
Överdirektör Majja-Leena Rautanen,
Skattestyrelsen/beskattningscentralen
Överdirektör Paula Lampinen, Skatteuppbördscentralen
Direktör Kari Huhtala, Administrativa tjänster
Direktör Arto Pirinen, Skattestyrelsen/ledningsstöd och kommunikation
Direktör Heli Marttinen, Skattestyrelsen/skatterevisionsenheten
Dataförvaltningsdirektör Markku Heikura
Direktör Heli Lehtinen, Datatekniska tjänster
Direktör Tauno Kara, Produktionstjänsten
Biträdande direktör Keijo Vehmas, Skattestyrelsen/intern revision
Kommunikationschef Pirjo Korvola, Skattestyrelsen/
ledningsstöd och kommunikation
Projektchef Pekka Ruuhonen, organisationsutvecklingsprojektet
Överinspektör Jarmo Salminen, Skattestyrelsen
(personalrepresentant)

Skatteförvaltningens ledningsgrupp

Generaldirektör Mirjami Laitinen
Överdirektör Majja-Leena Rautanen,
Skattestyrelsen/beskattningscentralen
Överdirektör Paula Lampinen, Skatteuppbördscentralen
Direktör Kari Huhtala, Administrativa tjänster
Direktör Arto Pirinen, Skattestyrelsen/ledningsstöd och kommunikation
Direktör Heli Marttinen, Skattestyrelsen/skatterevisionsenheten
Dataförvaltningsdirektör Markku Heikura
Direktör Heli Lehtinen, Datatekniska tjänster
Direktör Tauno Kara, Produktionstjänsten
Biträdande direktör Keijo Vehmas, Skattestyrelsen/intern revision
Kommunikationschef Pirjo Korvola, Skattestyrelsen/
ledningsstöd och kommunikation
Projektchef Pekka Ruuhonen, organisationsutvecklingsprojektet
Regionskattedirektör Heli Lähteenmäki, Nylands skatteverk
Regionskattedirektör Raija Mannermaa,
Sydvästra Finlands skatteverk
Regionskattedirektör Anita Wickström, Centrala Finlands
skatteverk
Regionskattedirektör Osmo Vesterinen, Sydöstra Finlands
skatteverk
Regionskattedirektör Tuula Kemppainen, Savolax-Karelen
skatteverk
Regionskattedirektör Veli Patama, Västra Finlands skatteverk
Regionskattedirektör Jukka Kauppila, Norra Finlands skatteverk
Överdirektör Ahti Leoska, Koncernskattecentralen
Skatteöverombud Timo Räbinä, Enheten för bevakning av
skattetagarnas rätt
Ordförande Leena Tuikkanen,
Beskattningsstjänstemannaförbundet rf (personalrepresentant)

SKATTEFÖRVALTNINGENS DELEGATION 31.12.2009

Skatteförvaltningen stöds i den strategiska planeringen av en delegation som tillsatts av finansministeriet. Delegationens medlemmar utgörs av representanter för kunderna och de viktigaste intressentgrupperna.

År 2009 sammanträdde delegationen sju gånger. Vid delegationsmötena behandlades bl.a. Skatteförvaltningens organisationsförändringar, resultaten från undersökningen av arbetstillfredsställelsen samt planeringsdokumenten och rapporterna för verksamheten och ekonomin.

Ordförande

Överdirektör Lasse Arvela, finansministeriet

Medlemmar

Generaldirektör Mirjami Laitinen, Skattestyrelsen
Direktör Martti Kallio, Finlands kommunförbund
Direktören för juridiska ärenden Vesa Korpela,
Skattebetalarnas centralförbund rf
Ekonom Helena Pentti, Finlands Fackförbunds
Centralorganisation FFC rf
Vice verkställande direktör Pauli K. Mattila,
Centralhandelskammaren
Finanssekreterare Tanja Rantanen, finansministeriet
Ordförande Leena Tuikkanen,
Beskattningsstjänstemannaförbundet rf

SKATTESTYRELSEN

Aspnäsgatan 4 a, Helsingfors
PB 325, 00052 SKATT
Telefon (09) 7311 36
Fax (09) 7311 3595

Skatteförvaltningen erbjuder ett stort antal e-tjänster åt sina kunder. Skatteinformation erbjuds via Skatteförvaltningens landsomfattande servicenummer. Därtill betjänas kunderna vid skattebyråer, företagsskattebyråer och övriga servicekontor runt om i landet.

Skatteförvaltningens uppdaterade kontaktuppgifter finns på adressen www.skatt.fi/kontaktuppgifter

Skatteförvaltningens publikation 350r.10
ISSN 0356-2581
April 2010

Grafisk planering: Recommended

Fotografier: Nina Dodd, Tuomo Manninen (sidorna 32–33),
Ari Nurmela (sidan 23) och Pekka Muinonen (sidan 12)

Tryck: Erweko

Tryckt på FSC-certifierat papper

www.skatt.fi