



SKATTEFÖRVALTNINGEN
Årsberättelse 2010

Årsberättelse 2010

INNEHÅLL

Generaldirektörens översikt	2
Vi tryggar skatteintäkternas inflöde	4
Våra kunder kan sköta sina skatteärenden smidigt och kostnadseffektivt	14
Vår verksamhet är produktiv och ekonomisk	22
Vi är en organisation som kan förnya sig	30
Ledningsgrupper och delegation	36
Skatteförvaltningen erhöll Green Office -märket	39

GENERAL- DIREKTÖRENS ÖVERSIKT



Skatteintäkterna är den offentliga ekonomins mest betydande inkomstkälla. Ur det finländska samhällets synvinkel är Skatteförvaltningens verksamhetssäkerhet och effektivitet därför av yttersta vikt. För att klara av denna uppgift måste Skatteförvaltningen producera kvalitativa tjänster och sköta skatteövervakningen på ett trovärdigt sätt.

En garant för skatteintäkternas inflöde

En trovärdig kontroll påverkar attityderna mot betalningen av skatterna, dvs. kundernas laglydighet och viljan att sköta sina beskattningsförpliktelser. För den finländska kulturen är det kännetecknande att nästan alla skattebetalare sköter sina beskattningsförpliktelser prickfritt. Med hjälp av kontrollåtgärderna försäkras man sig dock om att även de som undandrar sig sina skyldigheter kan återbördas till beskattningens krets.

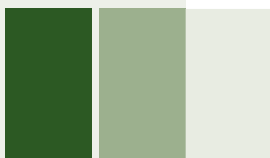
Övervakningens medelurval är omfattande och sträcker sig från insamlingen av jämförelseuppgifter till utförandet av skattegranskningar. Huvuddelen av skatteövervakningen utförs i samband med beskattningen genom att kombinera och jämföra de uppgifter som kunderna lämnat med från diverse andra källor erhållna uppgifter som inverkar på beskattningen. Det årliga

beloppet debiterade skatter till följd av denna andel av övervakningen har uppgått till ungefär 1,7–2 miljarder euro.

Verksamheten i den ekonomiska gråzonen lyftes särskilt fram i den offentliga debatten angående tryggheten av skatteintäkterna. Skatteförvaltningen satsade på bekämpandet av den gråa ekonomin även under år 2010. Av t.ex. skatterevisionsenheternas granskningsarbetstid användes en tredjedel på mål inom den ekonomiska gråzonen. Det till bekämpandet av den gråa ekonomin anknutna Raksa-projektet, inom vilkens ramar man granskade 748 företag inom byggbranschen, fortgick även under år 2010. Av de granskade företagen hittade man grå ekonomi i ungefär 30 procent. Med beaktande av alla branscher hittade man verksamhet i den ekonomiska gråzonen i 719 av 3552 granskade företag. I förlorade skatteintäkter innebar detta sammanlagt 70 miljoner euro.

De internationella beskattningsfrågorna ökar ständigt i betydelse. År 2010 syntes den internationella dimensionen i bl.a. övervakningen av utländsk arbetskraft och skatteövervakningsprojektet för privatpersoners kapitalinkomster, vilken inriktade sig bl.a. på att granska utländska investeringar. Vid kärnkraftsbygget i Olkiluoto erhöll man goda resultat genom att handleda och övervaka beskattningen av utländsk arbetskraft.

”Sett ur helhetsnyttans perspektiv är det av största betydelse att inrikta åtgärderna på så sätt att skattefelet på det hela taget minskar.”



Ur ett helhetsnyttoperspektiv är det dock viktigast att inverka med olika – inte endast med bekämpandet av grå ekonomi anknutna – åtgärder på att tillväxten av de oinflutna skatteintäkternas helhetsbelopp avtar och skattefelet i sin helhet minskar.

Därför var det också glädjande att man lyckades få skatte-resternas (beloppet av de obetalda skatterna) tillväxt att avta under år 2010. Samtidigt begränsade sig den betydande nedgången i skatteintäkternas belopp som karakteriserade det av den ekonomiska recessionen plågade året 2009 till endast ett år och skatteutfallet steg med ungefär en miljard.

Utan besvär för kunden

Enkla förfaringssätt och tjänsternas användarvänlighet, vilket är något Skatteförvaltningen satsat på redan länge, inverkar väsentligt på en positiv attityd till betalningen av skatterna. Det i början av år 2010 ibruktagna skattekontot ändrade på deklareringen och betalningen av s.k. på eget initiativ betalda skatter, såsom moms och arbetsgivarprestationerna. Med hjälp av skattekontots e-tjänst kan man bland annat kontrollera saldote och kontotransaktionerna på det egna kontot samt lämna in de behövliga deklarationerna. Trots en aningen stapplande start genomfördes ibruktagandet av skattekontot på ett nöjaktigt sätt

och i slutet av året hade redan mer än 510 000 kunder tagit i bruk kontot.

Skatteförvaltningen fick god respons på sina e-tjänster. Enligt undersökningen om kundtillfredsställelse år 2010 är personkunderna på det hela taget mycket nöjda med skötseln av ärenden hos Skatteförvaltningen och dess tjänsteutbud. Även företagskunderna uppvisar en god tillfredsställdhetsnivå. Andelen mycket nöjda kunder är dock mindre än bland personkunderna.

Nöjdheten återspeglade sig även i användarantalen. Hus-hållen hittade den förnyade Palkka.fi-tjänsten, vars användarmängd fördubblades. Av skattekontot uträknades redan vart tredje på nätet. Reformprojektet för den bland de populäraste finländska webbplatserna rankade Skatt.fi fortsatt med förberedelserna för ibruktagandet. Även de sociala medierna (diskussionsforumet på Suomi24-portalen) användes på prov inom Skatteförvaltningen som medel för handledning och rådgivning; försöket fortgår även under år 2011.

Produktivt och ekonomiskt

Skatteförvaltningen har kontinuerligt effektiviserat sin verksamhet under de gångna åren. Åren 2007–2010 har man minskat på personalantalet med nästan 730 personårsverken, även om Skatteförvaltningen samtidigt tilldelats nya uppgifter och kundantalet varit på uppgång. Produktiviteten och helhetsekonomi har främjats av verksamhetsfunktionernas digitalisering och en automatisering av processerna.

Trots nedgången i personalantalet har Skatteförvaltningen lyckats bibehålla skatteövervakningens och tjänsternas kvalitetsnivå. Stärkandet av denna utvecklingstrend även i framtiden förutsätter en ökad automationsandel i övervakningen och en riktig allokering av övervakningsresurserna. År 2010 förstärkte man övervakningen på basis av en utvärdering av risker och analysfunktionen. Samtidigt påbörjade man arbetet med att överföra övervakningens tyngdpunkt från en efterhandskontroll till en förebyggande handledning samt en i realtid utförd övervakning.

Skatteförvaltningen har även förnyat sin organisation. Huvudfunktionerna organiserades i landsomfattande, enligt kundgrupper inordnade enheter. De landsomfattande enheterna

underlättar utvecklandet av Skatteförvaltningens processer och verksamhet samt den kundinriktade betjäningen. Organisationsreformen stöder även enhetliga, på kundsegmentering baserade landsomfattande verksamhetsmodeller. Den underlättar samarbetet inom och mellan branscherna samt effektiviserar resursanvändningen och utnyttjandet av det existerande kunnandet.

Med förmåga till att förnya sig

Skatteförvaltningen fortsatte under år 2010 genomförandet av WWF:s (Världsnaturfonden) Green Office -program, vars målsättning är att minska på organisationens miljöbelastning och klimatförändringens framskridande. De valda åtgärderna var så pass resultatgivande att WWF beviljade Skatteförvaltningen användningsrätten till Green Office -märket.

Produktivitetsmålen, nedläggningen av de mindre enheterna, en ny landsomfattande verksamhetsmodell och organisationsreformen utgör betydande utmaningar för Skatteförvaltningens personalpolitik. Mätningen av arbetstillfredsställelsen (VMBaro) pekar dock på att man lyckats ta hand om personalens arbets-hälsa. 65 procent av svararna var mycket nöjda eller nöjda med sina arbetsförhållanden, arbetsmiljön och samarbetsmöjligheterna inom Skatteförvaltningen. På basis av resultaten har man uppnått tydliga framsteg inom bl.a. chefsarbetet, möjligheterna att sammanjämka arbets- och privatlivet samt Skatteförvaltningens arbetsgivarbild i allmänhet.

Dessa faktorer är av stor betydelse. För en sakkunnigorganisation som Skatteförvaltningen utgör personalens kunnande ett mycket centralt kapital. Utan en kompetent, motiverad och iderik personal klarar Skatteförvaltningen inte av sin uppgift att trygga skatteintäkterna till det finländska samhället.

Skatteförvaltningen är en god arbetsplats. Tacket för detta går till personalen och deras förtroendevalda samt Skatteförvaltningens samarbetspartner och kunder.



Mirjami Laitinen



VI TRYGGAR SKATTEINTÄKTERNAS INFLÖDE

Skatteförvaltningen som insamlare av samhällets medel

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.

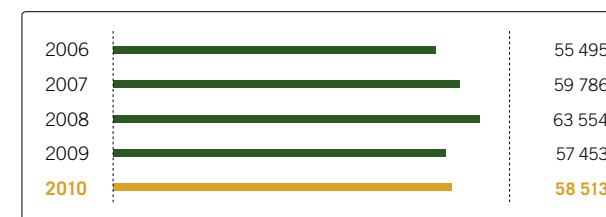
Nedgången i beloppet av skatteintäkter som insamlas av Skatteförvaltningen begränsade sig till endast ett år, även om avståndet till den nivå som föregick 2009 års recession är fortfarande betydande. Tillväxten av skatteutfallet påverkade olika skattetagargrupper på varierande sätt. Kommunerna drog den största nyttan av de ökande skatteintäkterna. Statens andel av utfallet minskade däremot fortfarande, vilket berodde närmast på ändringar i beskattningsgrunderna. Av alla skatteslag syntes omsvängningarna i ekonomin bäst i samfundsskatten, vars redovisningar uppvisade en ökning på mer än 600 miljoner euro.

BRUTTOUTFALLEN UPPVISADE EN ÅTERHÄMTNING

Bruttoutfallet utvisar det eurobelopp som influtit till Skatteförvaltningens bankkonton. År 2010 togs skattekontoförfarandet i bruk. Detta påverkade bruttoutfallet, eftersom kunderna numera kan självmant avdra en negativ moms från andra skatter som hör till skattekontoförfarandet. Tidigare överfördes en negativ moms till att bli avdragen under senare månader eller till att bli återburen till kunden på vissa villkor. Ett negativt momsbelopp minskade inte således tidigare beloppen på t.ex. arbetsgivarprestationer, dvs. förskotts innehållningar och arbetsgivarens socialskyddsavgifter.

På grund av dessa ändringar i förfarandena är statistiken för år 2010 inte längre direkt jämförbar med talen från tidigare år, ifall man endast betraktar beloppet i euro som influtit till bankkontona. Skillnaden till det gångna är markant: enligt den tidigare statistikföringsmetoden skulle bruttoutfallet ha minskat med närmare 1,3 miljarder euro. Ett jämförbart bruttoutfall, i vilken man även betraktar ovan nämnda ändring, har dock ökat med en miljard euro (1,8 %).

SKATTEINTÄKTERNAS BRUTTOUTFALL 2006–2010, miljoner euro

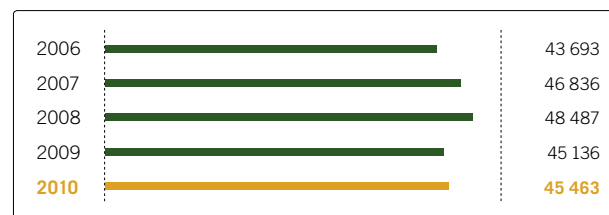


Momsens bruttoutfall växte till 20,6 miljarder euro, vilket överstiger föregående års belopp med 1,3 miljarder. Ändringarna i utfallet har traditionellt följt mycket exakt i spåren av den privata konsumtionens utveckling. Till följd av det förbättrade ekonomiska läget ökade dock utfallet mer än tillväxten av de privata utgifterna ifjol.

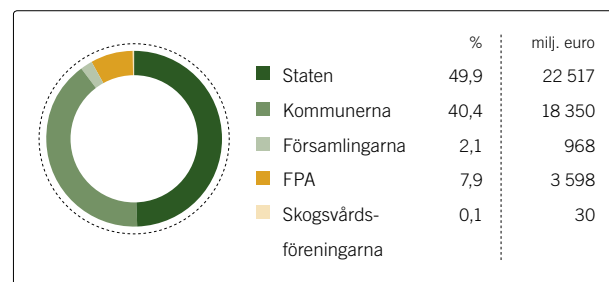
Ändringarna i mervärdesskattesatserna trädde ikraft i början av juli. I regeringspropositionen uppskattade man ändringarnas inverkan till en uppskattad ökning av skatten på ungefär 133 miljoner euro för år 2010. Räknat på halvårsbasis är dess inverkan på Skatteförvaltningens inflöden i storleksordningen 50 miljoner euro.

Arbetsgivarprestationernas belopp uppgick till 25,6 miljarder euro, vilket understeg föregående års belopp med 0,4 procent. Nedgången förorsakades främst av socialskyddsavgifternas utfall, som minskade med hela 22,9 procent till följd av avskaffandet av folkpensionsavgiften. Förskotts innehållningarna växte med 1,6 procent, vilket motsvarade ganska så exakt tillväxten av lönesumman, vilken uppgick till 1,7 procent under perioden januari–november 2010.

SKATTEINTÄKTERNAS REDOVISNINGAR 2006–2010, miljoner euro



SKATTETAGARNAS ANDELAR AV SKATTERNAS NETTOUTFALL 2010



De debiterade skatternas utfallsbelopp uppgick till 8,9 miljarder euro år 2010. Utfallet är ungefär 600 miljoner euro mindre än föregående års utfall. Minskningen beror åtminstone delvis på att den debiterade momsens och förskotts innehållningarna statistikfördes till ett eget skatteslag istället för att ingå i beloppet av debiterade skatter. Även minskningen av restindrivningens utfall inverkar på det totala utfallet av debiterade skatter.

REDOVISNINGAR TILL SKATTETAGARNA 2010

Skattetagare	milj. euro	Ändring (%)
Staten	22 517	-1,3
förvärvs- och kapitalinkomstsskatter + källskatt	6 533	-10,3
samfundsskatt	2 756	+15,7
mervärdesskatt	11 035	+2,8
övriga statliga skatter	2 192	-9,4
Kommunerna	18 350	+4,2
kommunalskatt	15 768	+2,2
samfundsskatt	1 413	+18,0
fastighetsskatt	1 169	+20,0
Församlingarna	968	+0,0
kyrkoskatt	855	-2,0
samfundsskatt	113	+18,1
FPA	3 598	-3,2
den försäkrades avgifter	1 979	+21,9
arbetsgivarens socialskyddsavgifter	1 619	-22,6
Skogsvårdsavgifter	30	+6,5
Skatter och avgifter sammanlagt	45 463	+0,7

Redovisningarna till skattetagarna ökade

Beloppet av inbetalda skattemedel som redovisades till skattetagarna uppgick sammanlagt till 45,5 miljarder euro år 2010. Föregående år minskade redovisningarna med nästan sju procent, medan årets belopp innebar en tillväxt på 327 miljoner euro (0,7 %).

Statens andel av redovisningarna var 22,5 miljarder euro, vilket understeg föregående års belopp med 300 miljoner euro. Minskningen av statens utfallsandel beror till en stor del på lindringarna i statens inkomstskatteskala samt de övriga beskattningsgrunderna. Statens inkomstskatter på förvärvs- och kapitalinkomster minskade med ungefär 750 miljoner euro. Nedgången i utfallet av förvärvs- och kapitalinkomstskatterna var såpass betydande att ökningen av samfundsskattens avkastning och momsutfallet inte helt räckte till för att täcka den.

Samfundsskatteutfallet steg med 370 miljoner euro från 2009 års rekordlåga belopp till nästan 2,8 miljarder euro. Den procentuella tillväxten var hela 15,7 procent. Då man betraktar statens samfundsskatteutfall måste man dock lägga märke till att statens fördelningsandel av hela samfundsskatteutfallet minskats med 10 procentenheter under skatteåren 2009–2011.

Momsens avkastning steg med över 300 miljoner euro till ungefär elva miljarder euro. Även momsåterbäringarna ökade med en miljard euro till 9,6 miljarder euro. Återbäringarnas tillväxt återspeglar utvecklingen inom exporthandeln, vilken enligt Tullstyrelsens förhandsuppgifter växte med ungefär 15 procent under perioden januari–november.

Av skattemedlen redovisades sammanlagt 18,4 miljarder euro till kommunerna, vilket var nästan 750 miljoner euro (4,2 procent) mer än föregående år. De till kommunerna redovisade beloppen ökade inom samtliga skatteslag. Mätt i eurobelopp var ökningen störst bland kommunalskatterna: deras belopp steg

med 336 miljoner euro. Även samfundsskatterna uppvisade en ökning på 216 miljoner euro. Fastighetsskatternas redovisningar växte med 195 miljoner euro. Den relativa ökningen var hela 20 procent.

Kommunalskatternas tillväxt förklaras av den positiva utvecklingen mot slutet av året, eftersom kommunalskattens redovisningar uppvisat klara minusbelopp under början av året. Ändringen under t.ex. perioden januari-mars uppgick till -5,5 procent jämför med föregående år. De månatliga tillväxttalen under årets andra hälft uppgick till 5, 6 och t.o.m. över 7 procent. Ändringarna återspeglar ändringarna i antalet arbetslösa. Enligt arbets- och näringsministeriets statistik var antalet arbetslösa 50 000 fler i januari än vid samma tidpunkt året innan, medan december månads arbetslöshetstal understeg föregående års siffror med 31 000.

Fastighetsskattens tillväxt berodde på de förhöjda fastighetsskatteprocenterna. Minimiprocenten för t.ex. stadigvarande bostadshus steg från föregående års 0,22 procent till 0,32 procent och maximiprocenten från 0,50 procent till 0,75 procent. Skatteavkastningen av stadigvarande bostadshus steg därför med nästan 29 procent eller ungefär 80 miljoner euro. Fastigheternas beskattningsvärden ändrades inte i betydande grad.

Församlingarnas andel av skatteredovisningarna uppgick sammanlagt till 968 miljoner euro. Beloppet är i praktiken densamma som år 2009. Kyrkoskattens avkastning minskade med 2,0 procent, men samfundsskattens avkastning ökade i motsvarande grad.

Till Folkpensionsanstalten redovisades avgifter av skattentur till ett belopp av 3,6 miljarder euro, vilket understeg föregående års belopp med ungefär 120 miljoner euro. Arbetsgivarnas socialskyddsavgifter minskade med 474 miljoner euro närmast till följd av folkpensionsavgiftens avskaffande. Redo-

visningarna av den försäkrades sjukförsäkringsavgifter ökade för sin del med 355 miljoner euro.

Inga ändringar i skatteåterbäringarnas totalbelopp

Skatteförvaltningen återbär nästan en fjärdedel av alla de till Skatteförvaltningens bankkonton influerna skatterna och avgifterna till sina kunder. Till antalet utgör personkundernas förskottsåterbäringar den största gruppen, medan momsåterbäringarnas andel är störst till sitt belopp.

År 2010 bibehölls skatteåterbäringarnas sammanlagda belopp i praktiken på fjolårsnivån: tillväxten uppgick endast till 0,6 procent. Återbäringarnas totala belopp var 13,1 miljarder euro.

Särskilt bland skatter med anknytning till företagsverksamhet förekom det dock stora ändringar skatteslagen emellan. Samfundens förskottsskatteåterbäringar, vilka år 2009 uppnått den rekordhöga nivån på nästan 1,6 miljarder euro, återhämtade sig till det mera sedvanliga beloppet på ungefär 700 miljoner euro. Nedgången var hela 54 procent eller 850 miljoner euro. Minskningen av återbäringarna återspeglades även i beloppet som redovisades till skattetagarna.

Samfundens förskottsåterbäringar utbetalas ungefär 11 månader efter räkenskapsperiodens utgång. År 2010 utbetalades sammanlagt 470 miljoner euro i förskottsåterbäringar till samfunden, vilket understiger föregående års belopp med 60 miljoner euro.

Betraktat enligt skatteslag svarar momsåterbäringarna för merparten av alla återbäringar. Av momsens bruttoutfall återbärs vanligtvis nästan hälften. Momsåterbäringarna ökade denna gång med en miljard euro till 9,6 miljarder (+11,7 %). Även ökningen av mervärdesskattens återbäringsbelopp berättar för sin del om en uppgång i företagsverksamheten, särskilt då de förbättrade utsikterna för exporten, eftersom den moms

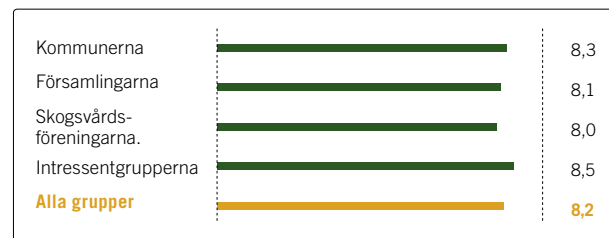
ÅTERBÄRING AV SKATTER 2006–2010

	milj. euro	antal
2006	11 888	4 539 274
2007	12 993	3 902 254
2008	15 241	4 079 984
2009	13 047	4 076 879
2010	13 128	4 384 908

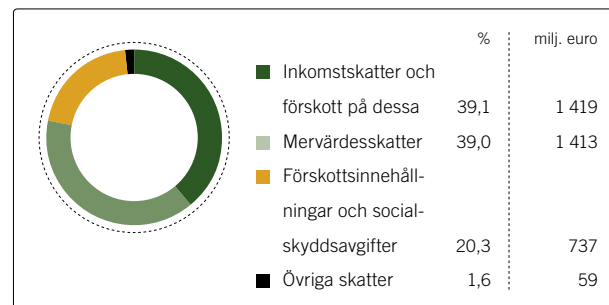
som ingår i de skattepliktiga anskaffningarna återbärs till de företag som bedriver exportverksamhet. För att göra beloppen mer jämförbara har även den negativa momsen statistikförts som återbäring, även om kunderna i och med skattekontoförfarandet avdragit en del av den direkt från de övriga skatterna som deklarerats med periodskattedeklarationen.

Det största återbäringsslaget för personkunder är förskottsåterbäringarna, vilka utbetalades under året till ett belopp av ungefär 2,2 miljarder euro till nästan 3,4 miljoner kunder. Eurobeloppet kvarstod i praktiken på 2009 års nivå, eftersom tillväxten uppgick till endast 0,4 procent. På motsvarande sätt påfördes även 692 000 personer restskatter till ett belopp av ungefär 856 miljoner euro.

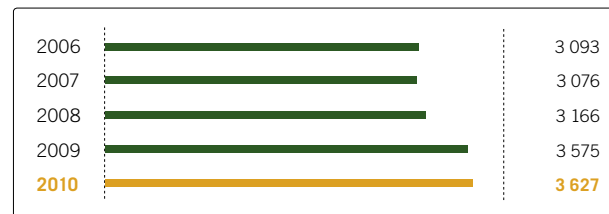
SKATTETAGARGRUPPERNAS SKOLVITSORD ÅT SKATTEFÖRVALTNINGENS TJÄNSTER



SKATTERESTER ENLIGT SKATTESLAG 2010



SKATTERESTERNAS UTVECKLING 2006–2010, miljoner euro



Skattetagarnas tillfredsställelse på en god nivå

År 2010 utförde man för fjärde gången en undersökning om kundtillfredsställelsen bland skattetagarna, genom vilken man utredde skattetagarnas inställning till den service som Skatteförvaltningen erbjuder dem. Undersökningen genomfördes i form av telefonintervjuer. Sammanlagt erhöles svar av 443 skattetagare, vilket innebär att deltagarantalet utgjorde drygt hälften av samtliga skattetagare.

Särskilt tillfreds var skattetagarna med Tjänsterna för skattetagarna på Internet samt med skattetagarredovisningarnas riktighet. Dessa blev båda tilldelade skolvitsordet 8,4. Mest utvecklingsbart fann man inom kommunikationen, vars vitsord blev 7,7. Telefontjänsterna och Skatteförvaltningens utbildningsutbud fick vitsordet 8,0. Helhetsvitsordet blev således 8,2, vilket är ett gott vitsord inom den offentliga förvaltningen. Vitsordet bibehölls på samma nivå som vid den senaste undersökningen år 2007.

På skalan nöjd/inte nöjd uppgick andelen mycket nöjda svarare till 15 procent och andelen nöjda svarare till 79 procent. Fem procent valde alternativet inte särskilt nöjd och endast en procent alternativet otillfreds. Mindre än en procent av svararna uttryckte mycket stor otillfredsställelse.

Utgående från vitsorden får man en generell bild av kundernas tillfredsställelse, men med tanke på utvecklingen av tjänsteutbudet ger den allmänna responsen mest behållning. I responsen framhövdes behovet av information om aktuella ärenden och ändringar samt önskan om att få veta mer om redovisningsgrunderna samt vad som ingår i beskattningskostnaderna. Med hjälp av resultaten kan skattetagartjänsterna framlades inriktas på de frågor som kräver mest utveckling.

Skatteresterna uppgick till 3,6 miljarder euro i slutet av år 2010

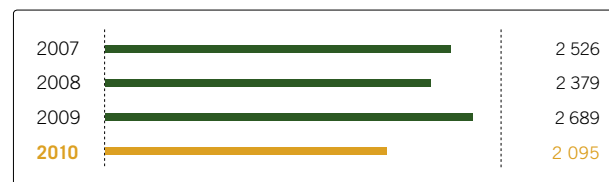
Beloppet av obetalda skatter eller skatterester uppgick till 3,6 miljarder euro i slutet av år 2010. Jämfört med föregående år utgör detta en ökning på 1,4 procent eller 52 miljoner euro. Skatteresternas tillväxt har avtagit tydligt. Restskatterna och förskottsskatternas skatterester minskade med 28 miljoner euro. Mervärdesskattens skatterester växer för sin del med 46 miljoner euro och förskottsinnehållningarna samt socialskyddsavgifternas skatterester med 33 miljoner euro.

31 procent av skatteresterna bestod av personkundernas obetalda skatter. Av dessa var största delen restskatter, sammanlagt 710 miljoner euro. Av företags- och samfundskundernas obetalda skatter var två tredjedelar mervärdesskatter och arbetsgivarprestationer. Deras belopp uppgick till sammanlagt 1 791 miljoner euro.

År 2010 insamlades skatterester till ett sammanlagt belopp av 1 300 miljoner euro, vilket var 176 miljoner euro mindre än föregående år. Genom Skatteförvaltningens egna åtgärder insamlades 1 008 miljoner euro, vilket utgjorde 78 procent av alla betalda skatterester. Via Utsökningsverket insamlades 292 miljoner euro.

Antalet ingångna betalningsarrangemang uppgick till 26 886 stycken under år 2010. Betalningsarrangemangen gällde en totalsumma på 203 miljoner euro. Genom betalningsarrangemangen insamlades 150 miljoner euro, vilket motsvarar föregående års belopp.

ANTALET TILL FÖRVALTNINGSDOMSTOLARNA INKOMNA SKATTEBESVÅR ANGÅENDE INKOMST- OCH MERVÄRDESBESKATTNING 2007–2010, st.



Beskattningsarbetets kvalitet kan mätas bland annat med antalet skatteärenden som inkommit till förvaltningsdomstolarna. År 2010 inkom 1 718 ärenden angående inkomstbeskattning och 377 ärenden angående mervärdesbeskattning till förvaltningsdomstolarna.

AUTOMATISKA FUNKTIONER OCH KUNDSPECIFIK KONTROLL

Genom automatisering av funktionerna och urvalen kan resurserna inriktas på de uppgifter, där de bäst främjar en rättvis beskattning och inflödet av skattemedel.

Personbeskattningen allt mer komplett i den förhandsifyllda skattedeklarationen

Personbeskattningen färdigställs till största delen på basis av de uppgifter, som Skatteförvaltningen insamlar elektroniskt av diverse tredje parter, såsom arbetsgivare och banker. Arbetsgivarna ombesörjer inbetalningen av skatterna genom att verkställda förskotts innehållning på arbetstagarnas löner och redovisa dessa till Skatteförvaltningen.

Skatteförvaltningen sänder en förhandsifylld skattedeklaration till kunderna, där man fyllt i de uppgifter som inhämtats av tredje parter. Kunderna kontrollerar uppgifterna och gör behövliga kompletteringar och rättelser.

Insamlingen av information utvecklas kontinuerligt i en riktning som betjänar kunderna allt bättre. År 2010 ingick även

pensionsinkomster som kunderna erhållit från Sverige för första gången i den förhandsifyllda skattedeklarationens uppgifter. Förbättringen gagnade 40 000 finländare. Värdepappersförsäljningarna uträknades färdigt för nästan 400 000 kunder.

Mot en elektronisk samfundsbeskattning

Företagskunderna lämnar fortfarande själva in en skattedeklaration, på basis av vilken Skatteförvaltningen verkställer deras beskattning. Även för företagskundernas beskattning inhämtar Skatteförvaltningen in jämförelseuppgifter från tredje parter, vilka sedan utnyttjas vid fattandet av beskattningsbeslut.

Handläggningen av samfundens inkomstskattedeklarationer är på väg att bli en papperslös process. Elektroniskt inlämnade deklarerationer kommer snabbare fram och innehåller mindre fel än på papper inlämnade deklarerationer. De elektroniska skattedeklarationernas uppgifter granskas automatiskt och kunderna får ett felmeddelande om eventuella brister eller ifyllningsfel. Deklarationen kan sändas då felet korrigerats.

Övervakning genom jämförelse och kombination av uppgifter

I samband med beskattningen utför man skatteövervakning genom att kombinera och jämföra de uppgifter som kunderna själva inlämnat med på beskattningen inverkan uppgifter som man fått från olika källor.

Alla beskattningsfall granskas maskinellt i beskattningens övervakningsskede. Om en skattedeklaration inlämnas inom stadgad tid och inte innehåller ifyllningsfel, bristfälliga uppgifter eller motstridigheter, blir kunden automatiskt tillställd ett beskattningsbeslut. En del av deklARATIONERNA plockas ut för manuell granskning på basis av landsomfattande urvalskriterier. Tjänstemännen handlägger dessa skattedeklarationer och ber vid behov om tilläggsutredning av kunderna.

ÄNDRINGAR I GRUNDKONTROLLEN, miljoner euro

	Skatteåret 2006	Skatteåret 2007	Skatteåret 2008	Skatteåret 2009
Ändringar i beskattningen				
Samfund				
tillägg till inkomsterna	680	653	903	1 216
avdrag från inkomsterna	54	79	172	114
Näringsammanslutningar				
tillägg till inkomsterna	11	14	35	33
avdrag från inkomsterna	0,4	1,2	0,8	0,6
Näringsidkare				
tillägg till inkomsterna	51	65	69	54
avdrag från inkomsterna	4	5	5	4
Jordbruksidkare				
tillägg till inkomsterna	33	34	37	32
avdrag från inkomsterna	3	4	4	5
Lön- och pensionstagare				
tillägg till inkomsterna	241	268	294	258
avdrag från inkomsterna	15	42	23	13
Värdepappershandel (fysiska personer)				
tillägg till överlåtelsevinsterna	86	119	45	45
avdrag från överlåtelsevinsterna	12	14	8	4

På basis av övervakningen kan Skatteförvaltningen göra tillägg till eller avdrag från kundens beskattningsbara inkomst. Ändringarna kan bero t.ex. på att Skatteförvaltningen erhåller inkomstuppgifter som avviker från kundens egen deklaration. Beloppen ovan inkluderar inte skönsbeskattningarna.

ÖVERVAKNINGÅTGÄRDER 2008–2010, stycken

	2008	2009	2010
Skatterevisionsenheterna			
Skattegranskningar	2 718	2 799	3 275
Kontrollbesök	230	249	37
Jämförelseuppgiftsgranskningar	82	73	17
Företags- och personbeskattningens enheterna			
Skattegranskningar	966	698	277
Kontrollbesök	857	723	362
Jämförelseuppgiftsgranskningar	8	9	
Övervakningsåtgärder	4 861	4 551	3 968

GRANSKNINGAR MED ANKNYTNING TILL GRÅ EKONOMI 2008–2010

(ingår i talen i föregående tabell), stycken

	2008	2009	2010
Granskade företag verksamma i den ekonomiska gråzonen	821	802	719
Uppdagad grå ekonomi, milj. euro			
-svarta löner	56	51	47
-ej redovisad försäljning (inkl. moms)	49	52	51
-förtäckt dividend till bolag	5	11	13
-förtäckt dividend till delägare	24	37	32
Debiteringsförslag, skatt milj. euro			
-försköttsuppbörd	21	19	17
-mervärdesskatt	22	20	24
-direkta skatter	24	30	29
Oriktiga verifikat			
-antalet verifikat	5 260	6 522	3 687
-verifikatens värde milj. euro	44	38	64

EKONOMISK BROTTSLIGHET BEKÄMPAS GENOM SKATTEGRANSKNINGAR

Skattegranskningar genomförs med avsikten att upprätthålla beskattningssystemets trovärdighet och att trygga inflödet av skatteintäkter. Granskningsarbetet fördelas mellan övervakningen av de på riksplånet utvalda riskerna, vilken är mer heläckande, samt övrig granskningsverksamhet. Vid sidan av traditionella skattegranskningarna betonas tillämpningen av skatteövervakningsåtgärder i realtid. Vid skattegranskningarna utnyttjas elektroniska revisionsmetoder, myndighetssamarbete samt internationellt informationsutbyte. Alla dessa metoder är även under ständig vidareutveckling.

År 2010 färdigställdes 3 552 skattegranskningar vid Skatteförvaltningen. Av dessa stod de fem skatterevisionsenheterna för 3 074 stycken, Koncernskattecentralen för 201 stycken och skattebyråerna för 277 stycken. Genom granskningarna uppdagades sammanlagt 719 fall av verksamhet i den ekonomiska gråzonen. Av skatterevisionsenheternas granskningsmål förekom verksamhet i den ekonomiska gråzonen i 20 procent av fallen. Ungefär 30 procent av skatterevisionsenheternas hela granskningsarbete inriktar sig på mål med anknytning till grå ekonomi.

DEBITERINGAR PÅ BASIS AV SKATTEGRANSKNINGAR 2008–2010, milj. euro

	2008	2009	2010*
Direkt	168	193	177
Indirekt	68	58	55
Försköttsuppbörd	52	49	48
Sammanlagt	288	300	280

* uppskattning

Landsomfattande skatteövervakningsprogram

Vid skattegranskningarna är målet att identifiera företeelser och branscher som är utmanande ur övervakningens synvinkel. Vid behov inrättas särskilda övervakningsprogram för att kartlägga problemen samt att utveckla verksamhetsmodeller för att skapa en mer effektiv kontroll av dessa branscher och företeelser.

Skatteövervakning av den elektroniska handeln

Under första hälften av år 2010 införskaffade finländarna varor och tjänster till ett värde av 4,8 miljarder euro via nätet. På årsnivå uppgår konsumenthandels värde således redan till nästan 10 miljarder euro.

Skatteförvaltningen har följaktligen satsat på den elektroniska handels skatteövervakning. Åren 2005–2008 genomfördes ett skatteövervakningsprogram för den elektroniska handeln och programmets slutrapport utkom i september 2010. En av de centrala målsättningarna med programmet var att effektivisera övervakningen av den elektroniska handeln och distansförsäljningen samt att utbilda skatterevisionspersonalen till att utnyttja Internet.

Redan i förberedelseskedet åren 2004–2005 utarbetade man anvisningar om bruket av Internet vid skatteövervakningen, påbörjade insamlingen av det jämförelseuppgiftsmaterial som programmet fordrade och inledde utbildningen av personalen jämte anskaffning av behövlig programvara.

Under programmets lopp utfördes 119 granskningar, av vilka 91 ledde till åtgärder. Antalet mål med anknytning till den grå ekonomin uppgick till 21 och brottsanmälan inlämnades i 3 fall. I granskningsberättelserna föreslogs debiteringar till ett belopp av 9,79 miljoner euro. Angående kontrollen av nätpokerspelandet, vilken även ingick i programmet, berättas mer på sidan 21.

Skatterevisionsenhet har beslutat att grunda ett sakkunnig-nätverk för övervakningen av den elektroniska handeln i början

av år 2011. Nätverket kommer att följa upp utvecklingen av den elektroniska handeln och sprida information om denna till stöd för skatteövervakningen

RAKSA-projektet: bekämpande av grå ekonomi inom byggbranschen

Skatteförvaltningen startade Raksa-övervakningsprojektet tillsammans med övriga myndigheter i början av år 2008. Projektet pågår till slutet av 2011 och till deltagarna hör bland annat Folkpensionsanstalten, Pensionsskyddscentralen, Immigrationsverket, ansvarsområdet för arbetarskyddet vid Regionförvaltningsverket, åklagarväsendet, polisförvaltningen och utsköningsförvaltningen.

Genom projektet strävar man efter att bekämpa den grå ekonomin, utveckla övervakningen av utländsk arbetskraft och ta i bruk nya övervakningsmetoder. Tyngdpunkten för 2010 års verksamhet lades vid övervakningen i realtid. Till dess metoder hörde särskilt kontrollbesöken vid byggplatserna i samarbete med Regionalförvaltningsverkets arbetarskyddsinspektörer. Vid övervakningen av den utländska arbetskraften intensifierade man samarbetet med den estniska skatteförvaltningen.

Till Raksa-projektet hör även Skatterevisionens OL3-övervakningsprojekt, vilken riktar sig mot atomkraftverksbygget i Olkiluoto. Om detta projekt berättas mer på sidan 13.

Projekt för övervakning av deklarerat av negativ moms

Vid projektet för övervakning av deklarerat av negativ moms testas skatteövervakningens funktionalitet efter ibruktagandet av skattekontot. Målsättningen är att identifiera ett eventuellt behov att handleda kunderna samt att stoppa ogrundade momsåterbärningar i ett så tidigt skede som möjligt. Mer om projektet på sidan 29.

Projekt för övervakning av privatpersoners kapitalinkomster

Skatterevisionensheten startade år 2010 ett projekt för att kartlägga och utveckla skatteövervakningen av privatpersoners kapitalinkomster. Projektet har som mål att med hjälp av utländska jämförelseuppgifter utreda riktigheten av målgruppens beskattning, utföra behövliga övervakningsåtgärder samt uppskatta skatteriskerna inom denna sektor i en större utsträckning. Utgående från detta kommer man att utveckla arbetsmetoderna för skatteövervakningen av den internationella placeringsverksamheten och inrikta kontrollåtgärder mot utvalda kundgrupper från år 2011.

De redan utförda skattegranskningarna hos kunder i målgruppen har uppdagat betydande hemlighållna inkomster. I fortsättningen kommer situationen att förbättras tack vare avtalen om informationsutbyte med stater som tidigare hört till kretsen för en så kallad strikt banksekretess. Från början av 2011 kommer man även att kunna göra jämförelseuppgiftsgranskningar till kreditinstitut. Kunderna kommer även att uppmanas att uppfylla sin deklaraationsplikt på frivillig basis.

Internationellt informationsutbyte och samarbete

Skatteförvaltningen deltar aktivt i internationellt informationsutbyte och annan internationell samverkan som stöder skatteövervakningen.

Samarbete med Estland vid övervakningen av aktörer inom byggbranschen

Skatteövervakningsprojektet tillsammans med Estlands skatte- och tullförvaltning med anknytning till utländsk arbetskraft och utländska företag fortgick under år 2010. Utöver utredandet av enskilda fall utvecklar man en samarbetsmodell som bidrar till ett mer realtida utnyttjande av jämförelseuppgifter i bägge länders skatteövervakning.

Kontroll av EU-internhandeln på många fronter

De nya försäljningslandsbestämmelserna inom mervärdesbeskattningen trädde i kraft i början av år 2010. Bestämmelserna och de därtill anslutna ändringarna i den gemenskapsinterna handels deklARATIONER skapade även ett tryck på det informationsutbyte mellan EU-medlemsländerna som sker via VIES-systemet (Value added tax Information Exchange System). Trots antalet ändringar har reformen genomförts på ett lyckat sätt.

EU-internhandelns årliga kontrollomgång genomförs som ett samarbete mellan Skatteförvaltningens olika enheter. Under kontrollomgången kartlägger man beskattningsbeteendet inom hela fältet för de gemenskapsinterna anskaffningarna och gör ingripanden i iakttagna felsituationer. Omgången kompletterar den övriga skatteövervakningen på internhandelns område.

Det i enskilda fall förekommande internationella informationsutbytet utgör en väsentlig stödfunktion för skatterevisionen och den övriga skatteövervakningen. År 2010 utbytte man information i ungefär samma utsträckning som föregående år. En positiv företeelse var att svarstiderna förkortades vid kommunikationen med vissa medlemsländer.

Vid bekämpandet av skattebedrägerier har Skatteförvaltningen intensifierat sitt närområdessamarbete med särskilt Sverige och Estland. Vid motarbetandet av den internationella grå ekonomin har bedrägerierna inom fordonsbranschen framhävt särskilt under de senaste åren. Efter den ekonomiska recessionen kan man åter skönja en tillväxt av såväl importen som bedrägerifallen. Med tanke på bekämpandet av den internationella grå ekonomin är en annan ökande risk den elektroniska handeln inom diverse branscher.

Eurofisc-nätverk till stöd för brottsbekämpning

Under år 2010 trädde en ny förordning ikraft om momsbase- rat informationsutbyte och samarbete mellan EU-medlems- länderna. Förordningens centrala målsättning är att bekämpa bedrägerier och minska deras antal inom EU-internhandeln. Ett verktyg för brottsbekämpandet som förordningen har möjliggjort är Eurofisc-nätverket för ett snabbt informationsut- byte mellan medlemsländernas bedrägeribekämpningsorgan.

Via Eurofisc utbyter man aktörspecifik information om han- deln mellan medlemsländerna samt uppgifter om iakttagna nya bedrägerifenomen. Informationsströmmarna täcker alla de väsentliga riskerna inom den gemenskapsinterna handeln som man känner till. Samarbetet genom Eurofisc innebär ett utbyte av information så nära realtid som möjligt, vilket i bästa fall före- bygger ohederlig verksamhet.

Nordiskt samarbete för ingående av avtal om informationsutbyte

Kapitalmarknadernas globalisering har ökat undvikandet av beskattning. Skatteflykt sker framförallt till sådana länder med vilka man inte ingått något avtal om informationsutbyte. Med stöd av ett avtal om utbyte av information i skatteärenden kan skattemyndigheten erhålla uppgifter om den skattskyldiges kapitalinvesteringar och inkomster i ett annat avtalsland.

OECD har arbetat mycket för ökandet av öppenheten och hindrandet av ett skadligt skattebeteende. I samband med detta arbete har organisationen producerat ett modellavtal för infor- mationsutbytet.

Skatteförvaltningen har deltagit i förhandlingar om informa- tionsutbytesavtal som en del av samarbetet inom ramen för Nordiska ministerrådet. Avtalsarbetet inleddes år 2006 och den har planerats fortgå till år 2012. I slutet av år 2010 hade Finland ingått sammanlagt 29 avtal om informationsutbyte till-

sammans med de övriga nordiska länderna, av vilka åtta till- lämpas redan helt eller delvis. Mer avtal kommer att ingås åren 2011–2012.

De nordiska skatteförvaltningarna inledde ett samarbete år 2008 angående den praktiska tillämpningen av informationsut- bytesavtalen. Arbetsgruppens målsättning är att utbyta erfaren- heter om avtalen, testa och följa upp dem samt vid behov avtala separat om frågor kring den praktiska tillämpningen.

Myndighetssamarbete mot den grå ekonomin genom Virke-projektet

Skatteförvaltningen deltog även i Projektet för utvecklandet av myndighetssamarbetet (Virke), som underställts finansmi- nisteriet och har som uppgift att bl.a. följa upp den grå ekono- mins och den ekonomiska brottslighetens helhetsbild. År 2010 deltog Skatteförvaltningen i projektet med en insats på 13 per- sonårsverken. I början av år 2011 grundas Utredningsenheten för den grå ekonomin vid Skatteförvaltningen för att ersätta Virke. Mer om den nya enheten på sidan 35.

MOT EN VERKSAMHET BASERAD PÅ HANTERINGEN AV SKATTEMÄSSIGA RISKER

En av Skatteförvaltningens centrala målsättningar är att övergå till ett verksamhetssätt baserat på hanteringen av skattemäs- siga risker. De tillämpliga medlen väljs utgående från skatteris- ken och den därtill anslutna kundgruppen. Exempel på dylika medel är sådana till kunderna erbjudna tjänster och förfaran- den som gör det allt lättare för dem att sköta sina skatteären- den samt medel med vilka man hjälper kunderna proaktivt med beaktande av deras eget utgångsläge.

Målsättningen med de olika övervakningsmedlen är att kun- derna skulle göra varaktigt rätt för sig i framtiden. De kunder som handlar rätt blir utsatta för mindre kontroll, medan de kun-

der som betar sig ohederligt utsätter sig för en större risk att bli fast för detta.

Grunderna för riskhanteringen skapades år 2010

År 2010 skapade man de strukturer och förfaringsmodeller som ligger som grund för riskhanteringen. Under året utvecklade man olika förfaranden i processens olika skeden, vilka sedan testades med hjälp av ett antal skatterisker som valts för när- mare granskning. Testomgången bekräftade förfaringsättens funktionsduglighet och gav samtidigt värdefull information för deras utvecklande.

I slutet av året producerade man den första skatteriskkar- tan, i vilken man samlat en så stor del av de vid Skatteförvalt- ningen hittills identifierade skatteriskerna som möjligt. Skatte- riskkartan hjälper betraktaren att skapa en uppfattning om hela skatteriskfältet samt fungerar som ett verktyg för administre- ringen av skatteriskerna.

I fortsättningen utgör riskhanteringen en del av den normala verksamheten

I nästa skede av riskhanteringen kan man gå över till att ta i bruk de olika förfarandena samt befästa verksamhetens status.

Målsättningen är att de olika skedena i skatteriskernas hanteringsförfarande – analys, bedömning, prioritering samt handläggning av skatterisker – etableras som ett normalt för- valtningförfarande, vilket sedan utvidgas kontrollerat årligen. I praktiken innebär detta att antalet analyserade och därige- nom till föremål för åtgärder valda skatterisker ökar för varje år. Förfarandet ersätter efterhand en allt större del av beskattning- ens verkställande, vilken i dagsläget baserar sig på urval och val av kontrollmål.



”Nästan 40 procent av kommunalskatterna i Euraåminne för skatteåret 2009 inflöt från utländska arbetstagare.”



I NÄRBILD

UTLÄNDSKA ARBETSTAGARES SKATTEUTFALL HAR VUXIT I SATAKUNDA TILL FÖLJD AV RÅDGIVNING OCH ÖVERVAKNING

OL3-övervakningsprojektet som riktar sig mot kärnkraftsbygget i Olkiluoto är en del av Skatteförvaltningens Raksa-projekt.

Projektet som inleddes år 2004 genomförs i samarbete med Industrins Kraft Abp och huvudentreprenörerna. Skatteförvaltningen får regelbundet tillgång till byggplatsens passer- och entreprenaduppgifter och använder dessa bland annat vid övervakningen av utländska företags och arbetstagares finländska skattskyldighet. Med hjälp av övervakningen kan man inrikta handledning och andra åtgärder mot kunder som inte nödvändigtvis tar självmant hand om sina förpliktelser. Övervakningsprojektet är även en del av ett internationellt samarbete, genom vilket man vill garantera att skatterna inflyter till rätt land i enlighet med skatteavtalen.

Samma målgrupp är även föremål för OL3-rådgivnings- och handledningsprojektet, som erbjuder information om den finländska beskattningen till personer och företag som arbetar

i Olkiluoto. Projektet förebygger problem samt hjälper kunderna att göra rätt för sig och betala rätt skatt i rätt tid. I rådgivningsprojektet har man beaktat utlänningars specialbehov i förhållande till den finländska beskattningen och de därtill anslutna förpliktelserna. Rådgivningsprojektet har arrangerat informationsmöten såväl på byggplatsen som utanför den.

En effektivare rådgivning och övervakning har fått skatteutfallet i Satakunda att växa. Beloppet av de av utländska arbetstagare betalda kommunalskatterna i Euraåminne uppgick år 2009 till 10,2 miljoner euro (ungefär 7,5 miljoner euro år 2008). Av kommunens kommunalskatter år 2009 inflöt nästan 40 procent från utländska arbetstagare. I Raumo uppgick de av utländska arbetstagare betalda kommunalskatterna till nästan 7,4 miljoner euro år 2009 (ungefär 5,3 miljoner euro år 2008) och i Björneborg till ungefär 1,9 miljoner euro (ungefär 1,5 miljoner euro år 2008). ::

**VÅRA KUNDER KAN SKÖTA SINA
SKATTEÄRENDEN SMIDIGT OCH KOSTNADSEFFEKTIVT**



Skatteförvaltningens tjänster

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.

Skatteförvaltningens målsättning är att minska antalet besökskunder och utveckla telefon- och nättjänsterna, vilkas bruk inte påverkas av antalet verksamhetsställen och deras läge. Tack vare de elektroniska tjänstekanalererna kan arbetet fördelas till olika delar av landet.

BESKATTNINGSRÅD PER TELEFON OCH VIA NÄTET

Skatteförvaltningens kunder erbjuds skatterådgivning via de landsomfattande servicenumren. Man har öppnat servicenummer för olika kundgrupper, skatteslag och ärenden. År 2010 inledde Skatteförvaltningen arbetet med att förnya telefonsystemen och servicemodellen. Målet är att ta i bruk de nya systemen och introducera den nya servicemodellen hösten 2011.

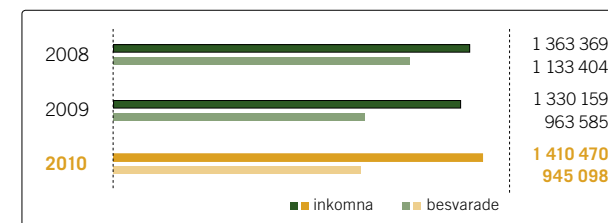
Allmän skatterådgivning ges även genom e-post via responsblanketten på webbplatsen Skatt.fi.

Skatt.fi på andra plats bland den offentliga förvaltningens webbplatser

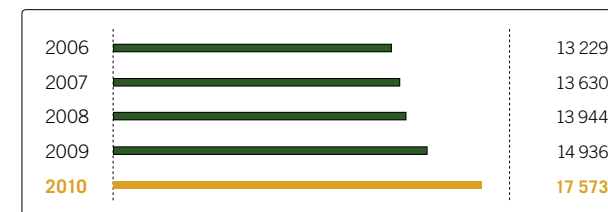
Skatteförvaltningens webbplats Skatt.fi är en av Finlands mest besökta webbplatser. År 2010 uppgick antalet besök till mer än 12 miljoner.

Finansministeriet lät utföra undersökningen Den offentliga förvaltningens nättjänster 2010, genom vilken man utredde finländarnas inställningar till den offentliga förvaltningens webbplatser och elektroniska tjänster. Enligt undersökningen är Skatt.fi-sidorna på andra plats bland den offentliga förvaltningens mest använda nättjänster. En fjärdedel av svararna hade besökt Skatt.fi under de tre senaste månaderna.

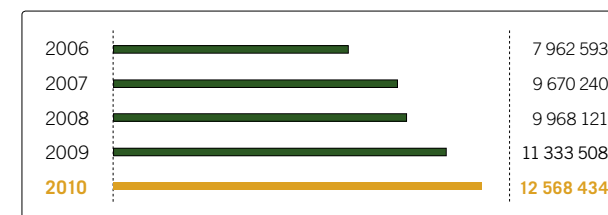
SAMTAL TILL DE LANDSOMFATTANDE SERVICENUMREN 2008–2010, antal



INTERNET-RESPONS 2006–2010, antal



BESÖK PÅ SKATT.FI-TJÄNSTEN 2006–2010, antal



Undersökningen utvisade att 25 procent av svararna hade använt sig av den offentliga förvaltningens e-tjänster. Enligt 40 procent av svararna är e-tjänsterna det mest bekväma sättet för skötsel av ärenden med Skatteförvaltningen. Största delen av svararna utnyttjade den offentliga förvaltningens nättjänster för att söka information.

För att göra det lättare för kunderna att hitta den information de söker genomgår Skatt.fi-webbplatsen en reform, vars planeringsarbete inleddes redan år 2007. Sommaren 2010 inleddes projektet med att ta i bruk de förnyade sidorna och målet är att publicera dem för allmänheten sommaren 2011. Skatt.fi utvecklas till att bli en kanal som erbjuder åt olika kundgrupper skraddarsydd information och handledning. Webbplatsens struktur och uppläggning ändras: anvisningarna indelas allt tydligare i helheter inriktade till personkunder och företagskunder. Man vill erbjuda kunderna allt klarare och lättfattligare förfaringsanvisningar i olika på deras beskattning inverkan situationer. Det nya innehållet planerades och utarbetades under år 2010.

Centraliserade myndighetstjänster

Antalet medborgarkontor som erbjuder den offentliga förvaltningens tjänster uppgår till nästan 200 i Finland. Skatteförvaltningen är delaktig i nästan 50 medborgarkontor. Servicerådgivarna som arbetar vid dessa sköter i huvudsak uppgifter med anknytning till anhängiggörandet av ärenden samt kundrådgivning och användarsupport för e-tjänsterna. För servicerådgivarna som arbetar vid medborgarkontoren har man utarbetat ett elektroniskt utbildningsmaterial till stöd för det praktiska arbetet.

Skatteförvaltningens och FPA:s gemensamma In To -servicepunkt erbjuder samtliga till beskattningen och socialskyddet hörande tjänster från ett och samma ställe till de utlänningar, som flyttar till huvudstadsregionen för att arbeta, starta företag eller studera. Till kunderna hör även arbetsgivare som använder sig av utländsk arbetskraft. Tjänsten har uppnått sina målsättningar och verksamheten blev permanent i slutet av år 2010.

Skatteförvaltningens tjänster är även tillgängliga via den offentliga förvaltningens gemensamma portaler. I den till medborgarna riktade Suomi.fi -portalen har man samlat den offent-

liga förvaltningens elektroniska tjänster, blanketter och anvisningar. För dem som är intresserade av företag och företagande finns FöretagsFinland -portalen, som erbjuder anvisningar och e-tjänster för grundandet och utvecklandet av företag.

Beskattningen får sin början via nätet

Användar- och deklarationsantalet samt datamängderna via Skatteförvaltningens elektroniska tjänster har växt varje år. Uppgifterna som tillställs Skatteförvaltningen i elektronisk form gör det möjligt att sköta såväl beskattningen som skatteärenden på ett bekvämt sätt över nätet.

Arbetsgivarna inlämnade inalles 4,3 miljoner löntagares löneuppgifter till Skatteförvaltningen i januari 2010. Antalet inkomna pensionsuppgifter uppgick till 4,4 miljoner och antalet dividenduppgifter översteg 4 miljoner stycken. Av alla dessa av s.k. tredje parter insamlade uppgifter angående skatteåret 2009 sammanställde Skatteförvaltningen 4,8 miljoner förhandsifyllda skattedeklarationer, vilka postades senast i början av april.

Före detta hade bland annat jordbruksidkare, skogsägare samt affärsidkare och yrkesutövare lämnat in sina egna skattedeklarationer. Av dessa kundgrupper lämnade 6,1 procent in sin deklaration i elektronisk form. Samfunden har däremot varit snabbare med att gå över till de elektroniska deklarationerna, eftersom deras deklarationer är redan till 19,4 procent elektroniska.

Arbetsgivarens samt mervärdesbeskattningens uppgifter har deklarerats och betalats till Skattekontot från början av år 2010. Skattekontot togs i bruk med fart: redan i mars översteg antalet användare 250 000.

STATISTIK ÖVER DE ELEKTRONISKA DEKLARATIONERNA 2007–2010, antal

	2007	2008	2009	2010	Ändring (%)
Företag som använt tjänsterna	170 000	200 000	220 000	230 000	+4,5
Övervakningsdeklarationer/periodskattedeklarationer*	2 780 000	3 300 000	3 580 000	3 680 000	+2,8
Arbetsgivarnas årsanmälningar (antalet löntagare)	4 250 000	4 400 000	4 200 000	4 200 000	+0,0
Inkomstskattedeklarationer	47 000	72 000	100 000	140 000	+40,0
Begäran om direktöverföring av löntagarnas skattekort (antalet löntagare)	3 780 000	3 950 000	4 100 000	4 430 000	+8,0

*Periodskattedeklarationen ersatte övervakningsdeklarationen i början av år 2010

Under våren erbjöds fastighetsförmedlarna möjligheten att lämna in överlåtelseskattedeklarationen elektroniskt. Användarresponsen var mycket god. Fastighetsförmedlarna var nöjda med att kunna sköta hela processen på elektronisk väg.

Hushållen hittade den förnyade Palkka.fi -tjänsten, som uppvisade ett fördubblat antal registrerade användare. Lönesumman som utbetalades via tjänsten uppgick redan till drygt 835 miljoner euro.

Likt föregående år ändrade en stor del finländarna sina skattekort. År 2010 uträknades vart tredje (32,8%) skattekort via nätet. Bruket av skatteprocenträknarna ökade till 2 miljoner användningsgångar.

Under våren rättade 1,3 miljoner kunder uppgifterna i sin förhandsifyllda skattedeklaration. 30 procent av dessa gjorde sina rättelser på nätet.

PÅ OLIKA SÄTT BESTÄLLDA ÄNDRINGSSKATTEKORT 2007–2010

	2007	2008	2009	2010	Ändring (%)
Kundbetjäning	666 957	649 820	575 088	519 160	-10
Telefon	677 348	630 630	506 824	478 404	-6
Post	31 610	20 435	16 607	16 613	+0
E-tjänst	194 238	343 189	420 603	502 000	+19
Sammanlagt	1 572 160	1 644 074	1 519 122	1 516 177	+0

FÖRETAGENS OCH SAMFUNDENS ANMÄLNINGAR VIA FODS 2007–2010, antal

	2007	2008	2009	2010	Ändring (%)
Etableringsanmälningar	73 752	69 254	59 737	65 442	+9,55
Ändrings- och nedläggningsanmälningar	145 707	155 743	158 609	153 579	-3,17
Adress- eller kontaktuppgiftsändringar	22 030	23 549	26 253	27 719	+5,58
-av vilka elektroniskt*			2 460	14 453	
Sökningar via informationstjänsten	14 398 795	16 540 219	17 295 427	17 358 241	+0,36

*tjänsten öppnad i november 2009

HUSHÅLLSAVDRAGETS TILLÄMPNING SKATTEÅREN 2006–2009

	2006	2007	2008	2009	Ändring (%)
Antal avdrag	243 170	260 959	310 942	360 800	+16
Avdraget i medeltal, euro	677	696	705	1 083	+54
Totala avdragsbeloppet, euro	164 705 000	181 707 000	219 186 000	390 578 000	+78

Betydelsen av och populariteten för personkundernas hushållsavdrag växte fortsättningsvis starkt.

Kunderna är nöjda med den erbjudna servicen

Vid Skatteförvaltningens kundundersökningar år 2010 utredde man person- och företagskundernas inställning till skötseln av ärenden med Skatteförvaltningen samt bruket av elektroniska tjänster vid undersökningstidpunkten samt den närmaste framtiden.

Skatteförvaltningens personkunder är oberoende av servicekanal mycket nöjda med ärendehantering och tjänsterna. Majoriteten av personkunderna har skött sina skatteärenden genom att besöka skattebyrån eller genom telefonsamtal. Endast 16 procent av de tillfrågade angav e-tjänsterna som det mest använda sättet att sköta ärenden på. Hälften av dem som utnyttjat sig av e-tjänsterna angav sig dock vara mycket nöjda med hur deras ärenden sköttes över nätet.

Även företagskundernas belåtenhet med skötseln av ärenden via de olika kanalerna är på en god nivå, även om andelen mycket nöjda är lägre i denna grupp. Företagen utnyttjar mångsidigt de nätbaserade tjänsterna och besök på skattebyrån förekommer mer sällan.

Det finns potential för att öka bruket av de elektroniska tjänsterna i bägge kundgrupper. Av personkunderna är en stor del (47 %) beredda att sköta sina ärenden på nätet, förutsatt att alla sätt på vilka man kan uträtta sina ärenden är lika bekväma. Företagskunderna betraktar e-tjänsterna som nästan den enda servicekanalen att räkna med. En ökning av bruket av e-tjänster förutsätter ur båda grupper synvinkel garantier om att bruket av tjänsterna inte leder till svårt korrigerbara fel och att tjäns-

terna är mer lättanvändliga än i dagens läge. Även tillgången till hjälp vid behov upplevs vara viktigt. E-tjänsterna skulle också vinna mer terräng om man kunde utöka såväl den tid under vilken tjänsterna är tillgängliga samt mängden uppgifter som kan deklarerats via dem. Dessa ändringar skulle föra sådana kunder som i dagens läge prefererar en personlig kontakt till tjänsteanvändarnas krets.

Förtroende för beskattarnas yrkeskunskaper

Skatteförvaltningen lät för första gången utföra en imageundersökning, med vilken man utredde medborgarnas attityder gentemot skattemyndigheten och beskattningen.

Medborgarna upplever Skatteförvaltningens image som god och de förhåller sig även positivt till betalningen av skatter. Största delen av de tillfrågade tror att de kommer att kunna sköta sina ärenden med skattemyndigheten på ett behändigt sätt i framtiden. Nästan alla svarare ansåg att inlämnandet av skattedeklarationen är numera enkelt. Kunderna upplever att Skatteförvaltningen klarar väl av att ta deras behov i beaktande och informera om saker och ting på ett tydligt sätt, även om förfaringsätten även fortfarande uppvisar en viss osmidighet och byråkrati.

Tilliten till beskattarnas yrkeskunskaper är stark. Utöver en hög grad av professionalism sammankopplar en överväldigande majoritet även en uppfattning om vänlighet och kundbetjäningssanda med Skatteförvaltningens personal.

AKTUELLT INOM BESKATTNINGEN

Ändringarna i beskattningen ökar kundernas behov av handledning samt påverkar Skatteförvaltningens interna förfaranden, datasystem, kostnader och skatteövervakningen. Skatteförvaltningen har därför som mål att medverka i beredningen av skattelagarna och främja uppbyggandet av ett gott skattesystem.

Deklareringen och betalningen av på eget initiativ betalda skatter förnyades

Deklareringen och betalningen av de skatter som sköts på eget initiativ, såsom moms och arbetsgivarprestationerna, förenklades och förenhetligades i och med att skattekontot togs i bruk i början av år 2010.

Deklaration och betalning till skattekontot

Med undantag för överlåtelseskatten kan alla på eget initiativ betalda skatter nu deklarerats med en och samma periodskattedeklaration. Även betalningen av dessa skatter förenklades då samtliga skatter kan nu betalas med en enda betalningstransaktion till ett landsomfattande konto. Då kunden gör en inbetalning till skattekontot kan han numera även själv avdra skatt som skall återbäras från de till betalning förfallna skatterna.

Skattekontoskatterna har endast en förfalldag som infaller den tolfte varje månad. Skatterna skall både deklarerats och betalas denna dag. Inlämningsdagen för periodskattedeklarationen är dock tidigare lagd till den sjunde dagen i månaden om man lämnar in deklARATIONEN till pappers.

De på skattekontot inbetalda summorna allokeras till de olika skatterna i lagstadgad ordning. Kunderna kan således inte längre själva välja vilka skatter man betalar. Skatteåterbärningarna från skattekontot utbetalas utan dröjsmål om inte kunden själva sätter en återbäringsgräns för sitt konto.

I skattekontotjänsten kan kunden bekanta sig med betalningsläget för de på eget initiativ betalda skatterna: deklarerade belopp, betalningar, återbäringar, räntor och förseningsavgifter. Kunden får även tillgång till ett månatligt skattekontoutdrag, som sparas i tjänsten i tre år. Under år 2010 sände Skatteförvaltningen kontoutdraget även med posten till alla kunder.

I skattekontotjänsten kan kunden därtill lämna in periodskattedeclarationer och räkna ut vilket belopp han skall betala på den önskade betalningsdagen inklusive eventuella förseningsräntor. Antalet besök på tjänsten uppgick till ungefär 2,3 miljoner under det första året och via tjänsten inlämnades ca 1,3 miljoner periodskattedeclarationer, vilket utgör nästa 30 procent av hela deklarationsantalet.

Skattekontotjänsten kräver stark autentisering

Eftersom skattekontot innehåller sekretessbelagda beskattningssuppgifter och periodskattedeclarationen måste under-tecknas elektroniskt, kräver inloggningen till skattekontot en s.k. stark autentisering med Katso-koder både då man endast vill bekanta sig med uppgifterna på kontot och då man lämnar in en periodskattedeclaration. Kunderna måste således ansöka om egna Katso-koder eller befullmäktiga sin bokföringsbyrå att använda kontot med en fullmakt för elektronisk kommunikation.

I skattekontoförfarandets begynnelsekedje uppstod det utmanande köer i samband med anskaffningen av de behövliga koderna för inloggningen. Samtalen hopade sig vid kundbetjäningen och handläggningstiderna för periodskattedeclarationerna förlängdes. Skatteförvaltningen förhöll sig flexibelt till dröjsmål och fel i startskedet, vilket gjorde att man lät bli att kräva in en del förseningsavgifter och -räntor under början av året. Mot hösten hade handläggningstiderna normaliserats och utmaningarna under det inledande skedet var ett minne blott.

På det hela taget lyckades ibruktageandet mycket väl. Huvuddelen av deklARATIONERNA inkom i tid. Bokföringarna på skattekontot gjordes i rätt tid och skatter och avgifter kunde redovisas till skattetagarna enligt den avtalade tidtabellen. I slutet av året hade ungefär 510 000 kunder tagit i bruk skattekontot. Av dessa är största delen företagskunder. Skattekontot är därutöver tillgängligt för de löntagare, som betalt arbetsgivarprestationer under årets lopp.

Primärproducenterna blir skattekontokunder år 2011

Från början av år 2010 har mindre företag kunnat gå över till att tillämpa längre deklARATIONs- och betalningsperioder. Kvar-talsförfarandet valdes av ungefär 25 000 kunder medan ungefär 34 000 moms skyldiga och 255 000 primärproducenter och bildkonstnärer övergick till att tillämpa årsförfarandet. DeklARATIONs- och betalningsperioden på en månad utnyttjas av ungefär 240 000 kunder.

År 2011 kommer primärproducenterna och de övriga till årsförfarandet hörande kunderna att gå med i skattekontoförfarandet. De kommer att lämna in sina första periodskattedeclarationer och göra sina första skattekontoinbetalningar 28.2.2011. Hösten 2010 sände Skatteförvaltningen information och anvisningar om övergången till det nya förfarandet samt även nya blanketter och betalningsanvisningar. Skatteförvaltningen har även satsat på att informera om reformen genom Skatt.fi -webbplatsen samt via intressentgrupper och media.

Många ändringar i mervärdesbeskattningen

Momsens försäljningslandsregler ändrades i början av år 2010. I och med ändringarna beskattas tjänster som säljs till näringsidkare i huvudsak i säljarens etableringsland. Detta innebär att säljaren betalar skatten på köparens vägnar genom tillämpning av omvänd skattskyldighet. Huvudregeln angående tjänster som säljs till konsumenter är fortfarande den att de beskattas i säljarens etableringsland. För dessa tjänsters del har förfarandet således kvarstått oförändrat.

Från början av år 2010 skulle momsens sammandragsdeklARATION lämnas in elektroniskt månadsvis. DeklARATIONen skall även inlämnas för tjänsteförsäljning till EU-området. Den tidigare förpliktelsen gällde endast varuförsäljning. Den nya skyldigheten gäller sådan tjänsteförsäljning där köparen enligt bestämmelserna är skyldig att betala skatten på säljarens vägnar.

Ansökningarna om återbäring av moms till utlänningar till andra EU-länder blev elektroniska i början av år 2010. De finländska momspliktiga företagen lämnar in sina ansökningar till Skatteförvaltningens ALVEU-tjänst, som öppnades i januari. Sammanlagt sändes 7 100 ansökningar från Finland till andra EU-länder medan man i Finland tog emot 4 000 ansökningar från de övriga medlemsländerna. Ansökningar sändes till samtliga EU-länder och togs emot från nästan alla länder.

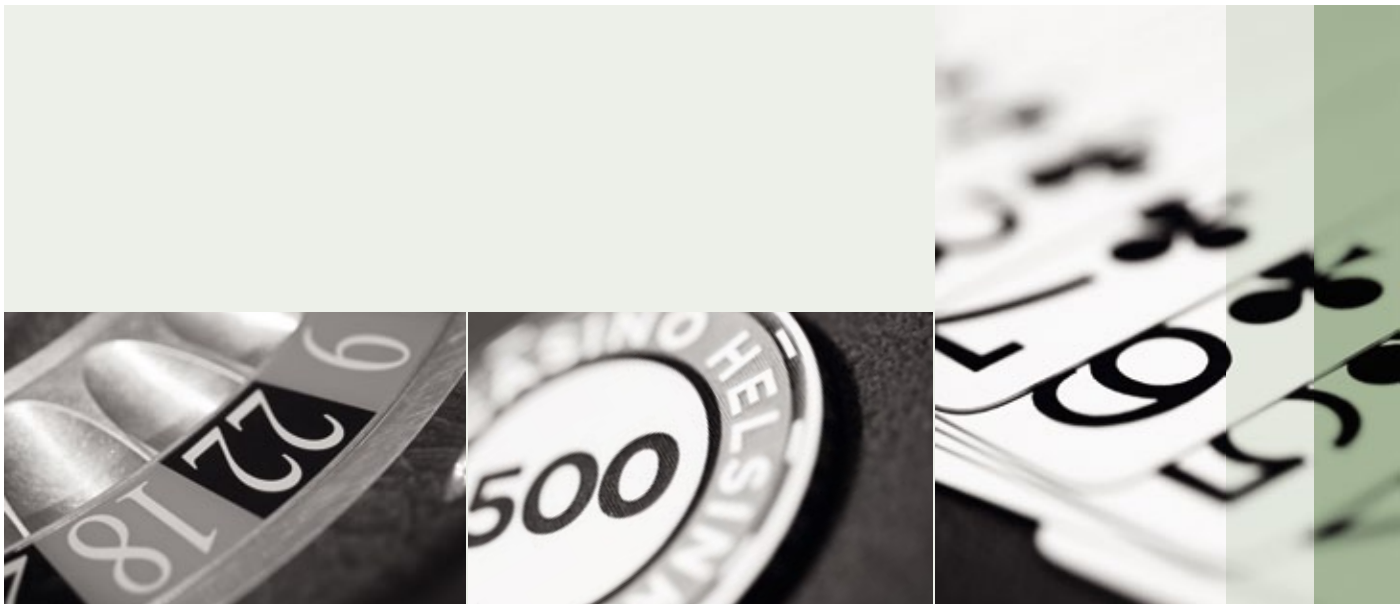
Mervärdesskattesatserna steg i början av juli med en procentenhet. Den allmänna skattesatsen steg till 23 procent. Livsmedlens och fodrens skattesats steg till 13 procent. Skattesatsen för bl.a. persontransporter, inkvarteringstjänster, böcker, läkemedel samt bioföreställningar och nöjestillställningar steg till 9 procent. Undantagsvis sjönk däremot restaurang- och cateringtjänsternas skattesats till 13 procent.

Vid Skatteförvaltningen förberedde man sig därtill på den omvända mervärdesskatteskyldigheten inom området för byggtjänster, vilken träder i kraft från 1.4.2011. Vid försäljning av tjänster till en köpare som själv säljer byggtjänster annat än tillfälligt blir köparen skattskyldig i stället för säljaren. Periodskattedeklarationen kompletteras med nya uppgiftsfält för såväl säljarna som köparna. Skatteförvaltningen har utarbetat anvisningar tillsammans med sina intressentgrupper och arrangerat utbildning om den omvända mervärdesskatteskyldigheten. Informationsmöten för kunderna kommer att anordnas ännu våren 2011.

Ändringar i de offentliga uppgifterna om personkundernas inkomstbeskattning

Lagstiftningen angående de offentliga uppgifterna om personkundernas inkomstbeskattning ändrades i oktober 2010. Genom lagändringen förbättrades skyddet för de kunder som försetts med spärrmarkering då den tidigare offentliga uppgiften om kundens hemkommun ändrades till att utvisa endast kundens hemlandskap. Efter lagändringen utlämnas även tidigare års offentliga uppgifter endast som enskilda utdrag, i vilka man strukit informationen om spärrmarkerade kunders hemkommun.

I och med publiceringen av de offentliga uppgifterna om skatteåret 2009 i november 2010 kunde man för första gången bekanta sig med de offentliga uppgifterna om personkundernas inkomstbeskattning via särskilda kundterminaler på skattebyråerna. Publiceringen i elektroniskt format främjar informationens användbarhet och gör det möjligt att erbjuda tillgång till uppgifterna landsomfattande. Kundresponser till följd av ändringen var positiv och Skatteförvaltningen fortsätter med att utveckla tjänsten till att omfatta även övriga offentliga uppgifter.



”Granskningarna fick många spelare att kartlägga pokerinkomsternas skattepliktighet och skattefrihet.”

I NÄRBILD

SKATTEÖVERVAKNINGEN AV NÄTPOKERN FICK SPELARNAS ATT UTREDA SKATTEPLIKTIGHETEN AV SINA INKOMSTER

Skatteförvaltningen började år 2007 utreda beskattningsfrågorna kring pokerspelandet på Internet som en del av skatteövervakningsprojektet kring den elektroniska handeln.

Om spelet arrangerats på annat håll än inom den europeiska ekonomiska sfären är de inkomster som det generera skattepliktiga. Skatteförvaltningen erhöll jämförelseuppgifter om spel som spelats utanför den europeiska ekonomiska sfären från Internet-baserade databaser, vilka innehåller uppgifter om t.ex. pokerturningarnas resultat. På basis av dessa uppgifter sände Skatteförvaltningen förfrågningar per brev till de skattskyldiga och gjorde framställningar om att spelvinsterna skulle beskattas som övrig skattepliktig förvärvsinkomst under ifrågavarande år. Samtidigt utredde man även storleken av de till spelandet anknutna kostnaderna för inkomstens förvärvande, till vilka räknas bl.a. turneringarnas deltagaravgifter. Åtgärderna riktades mot åren 2004–2007.

Huvudstadsregionens skattebyrå utvidgade projektet genom att välja ut ett tjugotal i offentligheten figurerande spelare som mål för skattegranskningar. Granskningarna gällde åren 2003–2007. Därtill gavs de skattskyldiga handledning om deklareringsförfarandet för inkomsterna för åren 2008 och 2009.

Skattegranskningarna var mycket resultatgivande. Utöver de konkreta debiteringsförslagen och de betalda skatterna ledde granskningarna även till att spelarna deklarerade självmant sina inkomster i en högre grad än tidigare. Självmant inlämnade deklARATIONER INKOM I BETYDLIGT STÖRRE ANTAL ÄVEN FRÅN SPELARE SOM INTE BLIVIT FÖREMÅL FÖR GRANSKNINGARNA SÅVÄL UNDER DEN TID GRANSKNINGARNA PÅGICK SOM UNDER EFTERFÖLJANDE SKATTEÅR.

Granskningarna ledde till att många skattskyldiga började utreda skattepliktigheten och skattefriheten av inkomsterna från pokerspelandet. Skatteförvaltningen utarbetade en anvisning om frågor med anknytning till beskattningen av nätpoker till stöd för spelarna. ::

VÅR VERKSAMHET ÄR PRODUKTIV OCH EKONOMISK



Skatteförvaltningens strategi

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.

Skatteförvaltningens verksamhetsstrategi förnyades år 2009. Enligt strategins definition är målet med Skatteförvaltningens verksamhet att verkställa beskattningen så att skatterna inflyter till så fullt belopp som möjligt. Hanteringen av de skattemässiga riskerna betonas allt mer i verksamheten.

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.

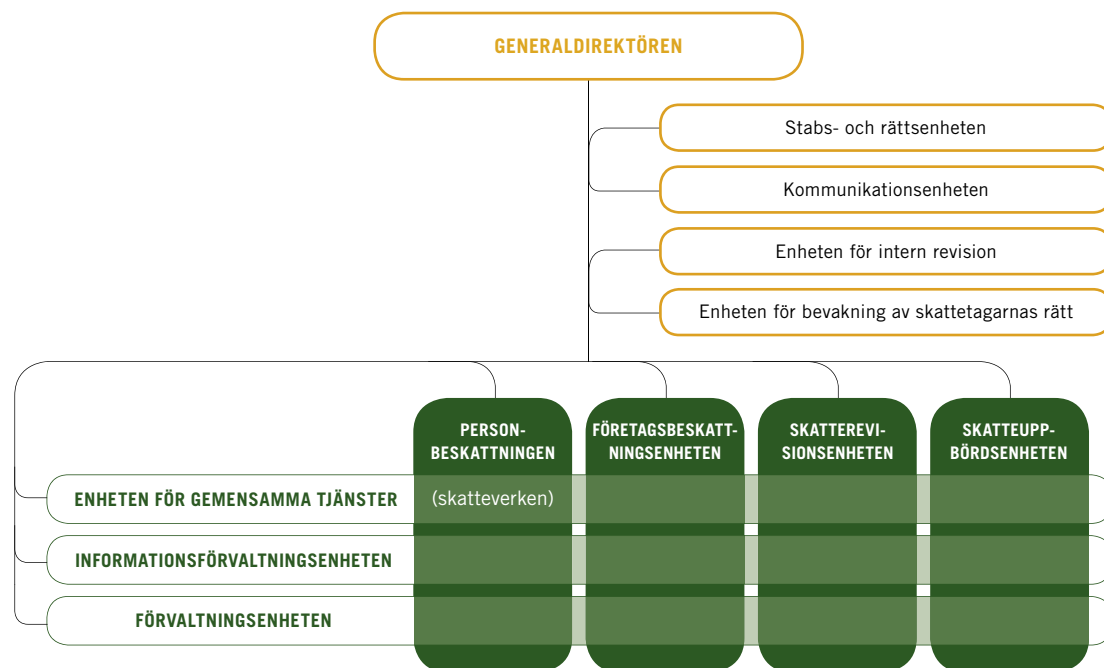
VERKSAMHETSIDÉ:

Rätt skatt i rätt tid.

VÄRDERINGAR:

Objektivitet
Tillförlitlighet
Hög yrkeskunskap

SKATTEFÖRVALTNINGENS ORGANISATION



ÄNDRINGAR I SKATTEFÖRVALTNINGENS ORGANISATION

Skatteförvaltningens organisation ändrades i enlighet med den nya strategin 1.9.2010. Skattestyrelsen avskaffades och dess tidigare uppgifter fördelades till många enheter. För skötseln

av företagsbeskattningen och skatterevisionen grundades nya landsomfattande huvudenheter. Skatteuppbördsenheten har fungerat landsomfattande sedan tidigare.

Huvudenheterna

De regionala skatteverken svarar för betjäningen och handledningen av personkunderna samt rörelseidkarna och affärsutövarna. Därtill sköter de om kunduppgifterna, inkomstbeskattningen och förskottsuppbörden, den skatteövervakning som sker i samband med beskattningen samt sina kunders arvs-, gåvo-, överlåtelse- och fastighetsbeskattning. Verksamheten styrs av Styrnings- och utvecklingsenheten för personbeskattningen. För den operativa verksamheten svarar de 23 skattebyråerna.

Företagsbeskattningen svarar för betjäningen och handledningen av aktiebolag och övriga samfundskunder, kunduppgifterna samt den skatteövervakning som sker i samband med beskattningen. Verksamheten styrs av Styrnings- och utvecklingsenheten för företagsbeskattningen. Den operativa verksamheten sköts av Koncernskattecentralen och sju regionala företagsbeskattningsbyråer.

Skatterevisionen svarar för skattegranskningarna och de övriga åtgärderna inom specialövervakningen. Verksamheten styrs av Styrnings- och utvecklingsenheten för skatterevisionen. Fem revisionsenheter svarar för den operativa verksamheten.

Skatteuppbördsenheten svarar för uppgifter med anknytning till betalningen, indrivningen och redovisningen av skatter samt för uppgifter som hör samman med skattekontoförfarandet. Verksamheten styrs av Styrnings- och utvecklingsenheten för skatteuppbörden. För skatteuppbördens operativa verksamhet svarar fyra skatteuppbördsenheter medan antalet indrivningsenheter som svarar för indrivningens operativa verksamhet uppgår till fem stycken.

Enheter som erbjuder tjänster åt huvudenheterna

Enheten för gemensamma tjänster svarar för Skatteförvaltningens kommunikationskanaler och tjänster, språktjänster, processen för hanteringen av de skattemässiga riskerna samt koordineringen av utvecklingsprojekt, kvalitetsverksamheten och det internationella intressentgruppssamarbetet. Även Styrnings- och utvecklingsenheten för personbeskattningen har organiserats under Enheten för gemensamma tjänster.

Dataförvaltningsenheten svarar för Skatteförvaltningens gemensamma applikations-, produktions- och datatekniska tjänster samt stöder, styr och övervakar utnyttjandet av informationsteknik inom Skatteförvaltningen.

Förvaltningsenheten svarar för Skatteförvaltningens gemensamma personal-, ekonomi- och allmänadministrativa uppgifter, arbetsgivaruppgifter samt för personalens utvecklings- och utbildningstjänster.

Stabsenheterna

Stabs- och rättsenheten svarar för Skatteförvaltningens styrnings- och ledningssystem, strategiprocesserna och säkerhetsfunktionerna, bereder Skatteförvaltningens föreskrifter och beskattningens harmoniseringsanvisningar samt sköter uppgifter som kräver juridisk specialkunskap.

Kommunikationsenheten svarar för styrningen av Skatteförvaltningens kommunikation och marknadsföring samt stöder ledningen och enheterna vid planeringen, förverkligandet och uppföljandet av kommunikationen.

Enheten för intern revision svarar för Skatteförvaltningens interna granskning samt bereder de svar som ges på förvaltningsklagan för generaldirektörens avgörande.

Enheten för bevakning av skattetagarnas rätt som är oberoende av den övriga Skatteförvaltningen bevakar skattetagar-

nas rättigheter vid beskattningen och ändringssökandet med anknytning till beskattningen.

Utvecklingen av organisationen fortgår

Arbetet med att utveckla organisationen fortgick även efter den i september genomförda organisationsreformen. Skatteförvaltningen påbörjade bl.a. arbetet med att förbereda grundandet av Personbeskattningsenheten år 2012. I och med grundandet av den nya enheten kommer de regionala skatteverken att försvinna och även personbeskattningsuppgifterna blir landsomfattande.

Till följd av organisationsreformen samt för att göra data-systemutvecklingen smidigare påbörjade man arbetet med att avbilda Skatteförvaltningens verksamhetsprocesser. Arbetet resulterar i en helhetstäckande uppfattning av Skatteförvaltningens kärn-, styrnings- och stödprocesser på koncernnivå.

Uppgifter centraliseras och förflyttas

Man har i huvudsak frångått att upprätthålla lokalkontor med högst tio anställda och överfört bistående funktioner till nyligen grundade samservicekontor. Av produktivitetsskäl samt för att garantera nödvändig sakkunskap har beskattningen centraliserats för vissa kundgrupper och skatteslag.

- De 150 anställda vid Koncernskattecentralen sköter centraliserat beskattningen, övervakningen och kundbetjäningen för alla finländska storföretag.
- Beskattningen av landets samtliga föreningar och stiftelser har centraliserats till Savolax-Karelen och Sydvästra Finlands företagsskattebyråer.
- Frågor som inkommer via de landsomfattande service-numren och webbplatsen besvaras vid skattebyråer runt om i landet genom en arbetsinsats på ungefär 130 årsverken.

- Personbeskattningen för kunderna hos Huvudstadsregionens skattebyrå sköts även på sex andra orter i övriga delar av landet.

Enligt statsrådets riktlinjer utnyttjar sig Skatteförvaltningen av de tjänster som erbjuds av servicecentret för statens ekonomiförvaltning och personaladministration för sin egen ekonomi- och personalförvaltning.

SAMHÄLLSANSVARLIG VERKSAMHET

Skatteförvaltningen har på flera sätt strävat att förbättra bärandet av sitt samhällsansvar.

Till det ekonomiska ansvaret hör att Skatteförvaltningen verkar i enlighet med produktivetsprogrammet och strävar att minska sina kunders administrativa börda. Utvecklandet av planerings- och uppföljningssystem samt informationssystem för ledningens bruk fortgår. Skatteförvaltningens produktivitet har ökat med mer än 20 procent under de fem senaste åren.

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. År 2010 upprättade man exempelvis en verksamhetsplan för arbetskyddet samt en s.k. modell för tidigt reagerande för arbetshälsan. I sin enkät om kundnöjdhet undersökte Skatteförvaltningen bl.a. kundernas erfarenheter om kundbemötandets jämlikhet.

Miljöansvaret främjades år 2010 genom att utvidga WWF:s Green Office -miljöprogram till att omfatta hela Skatteförvaltningen. Därtill avgav Skatteförvaltningen ett skyddslofte angående Östersjön åt Baltic Sea Action Group bestående av det uppställda målet om en papperslös beskattningsprocess och miljövänliga beskattningstjänster.

DELAKTIGHET I INFORMATIONSSAMHÄLLET

Skatteförvaltningen är en av de största IT-användarna i den finländska offentliga förvaltningen och samtidigt en viktig byggare av informationssamhället.

Allt baserar sig på fungerande datasystem

Största delen av beskattningen utgörs av databehandling och kostnaderna med anknytning till datasystemen utgjorde följaktligen den näst största utgiftsposten för Skatteförvaltningen genast efter personalens lönekostnader.

Skatteförvaltningens datasystem genomgår årligen en betydande mängd underhållsarbete bland annat till följd av ändringar i skattelagstiftningen, versionsändringar i den tekniska miljön och utvecklingen av verksamhetsprocesserna. Av underhållsprojekten år 2010 fordrade t.ex. utvidgningen av Skattekundens deklaration på nätet -tjänsten en mängd datasystemarbete. Till de teknologiska moderniseringarna hörde påbörjandet av telefonsystemets förenhetligande och förnyande. Även Skatteförvaltningens organisationsändringar och arbetsarrangemangen förorsakade ändringar i datasystemen.

Utöver att underhålla datasystemen utvecklar man dem även fortgående. Dels är det fråga om att ersätta föråldrad teknologi med nytt, dels att utveckla datasystem som stöder verksamheten på ett bättre sätt, såsom i fallet med den elektroniska ärendehantering. Det mest betydande utvecklingsprogrammet år 2010 var ibruktageandet av skattekontosystemet. Skattekontoet förorsakade ändringar i ett flertal existerande informationssystem. Därtill fortgick förnyandet av förskottsbeskattningens datasystem samt utvecklandet av ett analysystem till bruk för skatterevisionen och för hanteringen av de skattemässiga riskerna.

Skatteförvaltningen deltar i byggandet av informationssamhället

Real-Time Economy -projektet som finansieras av Tekes och leds av Aalto-universitetet publicerade ett kodsysteem för företagsrapportering i september. Kodsysteemets är en standard som styr företagen att komplettera kontoplanen i sin bokföring så att den lagstadgade rapporteringen kan ske på ett behändigt sätt. Skatteförvaltningen deltog i att samla in uppgifter i baskontoförteckningen om all den information som företagen årligen måste presentera i sina inkomst- och periodskattedeclarationer. Kodsysteemets upprätthålls av Rapporteringsnämnden, som är underställd Stiftelsen för bokföringsinstitut. Skatteförvaltningens generaldirektör Mirjami Laitinen kallades till ordförande för nämnden.

Programmet för att påskynda elektronisk ärendehantering och demokrati (SADe-programmet) startade genom statsrådets beslut våren 2010. Skatteförvaltningen deltar med sina FODS- och Palkka.fi -tjänster i byggandet av tjänstehelheterna för företagsgrundare och arbetsgivare.

INTERNATIONELLT SAMARBETE PÅ MÅNGA FRONTER

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. I och med den nya organisationen har koordineringen av det internationella intressentgruppssamarbetet centraliserats och förstärkts. Målet är att försäkra sig om att de internationella erfarenheterna utnyttjas på rätt sätt inom Skatteförvaltningen.

Det nordiska samarbetet bedrivs på ett strategiskt plan

De nordiska skatteförvaltningarna delar på en långvarig och stark samarbetstradition. Eftersom förvaltningarna möter liknande utmaningar och möjligheter på ett flertal olika arbetsfält har samarbetet varit mycket pragmatiskt till sin karaktär. Under det årliga nordiska generaldirektörmötet, som arrangerades år 2010 i Helsingfors, godkände de nordiska skatteförvaltningarna en Nordisk Agenda, vilken utformats som ett strategiskt dokument som stärker samarbetet och även lyfter upp den på en strategisk nivå. Samarbetet fokuserar sig på tre enhetliga och delvis överlappande teman: en välvillig inställning till beskattningen, effektivitet och service. Till samarbetet som bedrivs inom ramen för Nordisk Agenda hör bl.a. transferprissättning, mätning av effektivitet, informationsutväxling, riskanalys, skatterevision, nordisk benchmarking samt den till medborgarna riktade skatteportalen Nordisk eTax.

Arbetsbesök till andra EU-länder

Samarbetet inom Europeiska unionen är omfattande och regelbundet. Finlands skatteförvaltning deltar i skattearbetsgrupper, kommittéer och expertgrupper, i vilka man behandlar bl.a. verkställigheten av och ändringar i gemenskapslagstiftningen, det administrativa samarbetet medlemsländerna emellan samt bekämpandet av bedrägerier.

EU:s Fiscalis-program finansierar sameuropeiska seminarier, arbetsgrupper, simultanrevisioner och arbetsbesök. Genom Fiscalis-arbetsbesöken erbjuds de anställda vid Skatteförvaltningen en möjlighet att knyta kontakter med människor inom den egna branschen runt om i Europa. Erfarenheter man fått via olika evenemang har utnyttjats i Skatteförvaltningens eget utvecklingsarbete. På motsvarande sätt har Finland själv tagit emot besökare från andra EU-länder. En del av gästerna har

deltagit i gemensamma program som planerats och arrangerats av olika enheter inom förvaltningen. Under år 2010 ordnades sammanlagt åtta sådana besöksprogram. En del av besökarna har fått ta del av individuellt genomförda program, där man lagt särskild vikt på att tillgodose de enskilda gästernas behov och intressen.

Ett flertal samarbetsorganisationer

Skatteförvaltningen bedriver ett regelbundet samarbete även med andra internationella organisationer. Via dessa organisationer kan Skatteförvaltningen knyta kontakter även med länder utanför Europa.

Inom ramen för OECD (Organisation for Economic Co-operation and Development) verkar ett flertal samarbetsgrupper, vilka producerar statistik, jämförelseuppgifter, utredningar och rekommendationer för gemensamma verksamhetsmodeller. I arbetet inom OECD:s arbetsgrupper har man eftersträvat ett mer aktivt utvecklingsgrepp och ansvaret för olika delområden har fördelats mellan de olika enheterna inom Skatteförvaltningen. På detta sätt skapar man en bättre bild av arbetsfördelningen inom OECD samtidigt som samarbetet även blir mer kvalitativt.

Skatteförvaltningen har varit medlem i IOTA (Intra-European Organisation of Tax Administrations) sedan år 2005. IOTA arrangerar årligen seminarier och utbildningsmöten. Skatteförvaltningen deltar aktivt i utvecklandet av IOTA:s verksamhet i samarbete med de övriga nordiska länderna. Skatteförvaltningen har även utsett deltagare till IOTA:s permanenta arbetsgrupper.

Samarbetet mellan Östersjöländerna fortgår, men betoningen har på senare tid legat på ett bilateralt samarbete. Särskilt aktivt är samarbetet med Estland. Man har även strävat efter att utveckla samarbetet med Ryssland. De finländska och ryska skatteförvaltningarna har bl.a. bildat en arbetsgrupp med målet att främja automatiskt informationsutbyte länderna emellan.

RESULTATSTYRNING FRÅN FINANSMINISTERIET

Skatteförvaltningen utarbetar årligen en verksamhets- och ekonomiplan för fyra år framöver. I planen beskrivs de förväntade ändringarna i verksamhetsmiljön samt de på längre sikt uppställda målsättningarna och utvecklingsplanerna. Därtill förutser man de kommande årens resursbehov och anpassar dessa till de ramar som beviljats i finansministeriets produktivetsprogram.

Om de årliga målen och resurserna avtalar man med finansministeriet i budgeten, dess motiveringar samt i resultatmålsavtalet. I det sistnämnda uppställs målen för Skatteförvaltningens produktivitet, verksamhetens effektivitet, resultatet, kvalitetshandlingen samt personalresursernas förvaltning och utveckling. Skatteförvaltningens strategi, budget och det mellan finansministeriet och Skatteförvaltningen ingångna resultatavtalet fördelas vidare till mål för Skatteförvaltningens enheter. Med enheterna ingår man interna resultatavtal inom Skatteförvaltningen. Resultatavtalens förverkligande efterföljs i fyramånaders perioder. Finansministeriet ger respons angående avtalens uppfyllelse och Skatteförvaltningen vidareförmedlar responsen till sina egna enheter.

Personalantalet minskat med flera hundra

I produktivetsprogrammet uppställs fleråriga anslags- och årsverksammar för de statliga verken. Särskilt för personårsverkens del har Skatteförvaltningens andel i produktivetsprogrammet varit betydande. Under regeringsperioden 2007–2010 minskade antalet årsverken vid Skatteförvaltningen med nästan 730. Produktivetsprogrammets andra fas förutsätter en minskning av antalet årsverken med flera hundra fram till år 2015.

Skatteförvaltningens produktivitet och ekonomi har förbättrats betydligt särskilt till följd av minskningen av personalantalet åren 2009 och 2010 samt det aningen ökade kundantalet. Ekonomin har därtill påverkats av nedskärningen i IT-utgifterna.

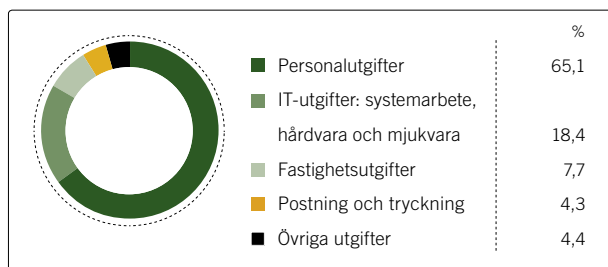
Skatteförvaltningen har ökat antalet e-tjänster, automatiserat sina egna processer och inriktat skatteövervakningsåtgärderna utgående från en riskbedömning. Därtill har man bantat ner organisationen och övergått delvis till en landsomfattande branschindelning. Genom övergången till större enheter har man lyckats göra arbetshelheterna tydligare och avskaffa överlappande arbetsuppgifter. I de nya verksamhetslokaliteterna strävar man efter att utnyttja de tillgängliga utrymmena på ett effektivare sätt. På detta sätt vill man minska på hyreskostnaderna även om hyresnivån generellt stigit.

Produktiviteten förutsätter en högre automatiseringsgrad

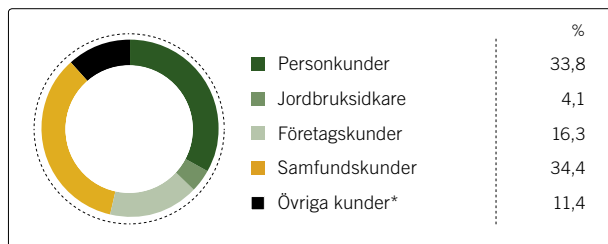
Trots den minskade personalmängden har man lyckats bibehålla tjänste- och skatteövervakningsnivån. Produktivetsprogrammet kommer dock framdeles att förutsätta en fortgående ökning av den automatiserade övervakningen. Detta är dock inte möjligt i betydande grad utan att den materiella och förfaringsmässiga lagstiftningen strömlinjeformas.

Utöver den utökade andelen automatiska kontrollåtgärder förutsätter uppnåendet av produktivetsmålen en digitalisering av de uppgifter som inkommer på papper, utvidgande av e-tjänstutbudet samt en kontinuerlig utveckling av datateknikarkitekturen. En betydande del av finansieringen av Skatteförvaltningens IT-verksamhet går dock åt till förnyandet av teknologin så att verksamhetssäkerheten kan upprätthållas. Även de av lagstiftningsändringar förorsakade ändringarna samt de övriga obligatoriska datasystemändringarna pressar upp datasystemkostnaderna. Detta minskar i sin tur på de resurser som står tillgängliga för de strategiska utvecklingsprojekten.

VERKSAMHETSUTGIFTERNA ENLIGT UTGIFTSKATEGORI 2010



KOSTNADER ENLIGT KUNDGRUPP 2010



* 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.

NOGGRANN EKONOMIHUSHÅLLNING

Skatteförvaltningens nettoutgifter uppgick till 381,4 miljoner euro år 2010. I statsbudgeten för år 2010 och i tilläggsbudgeterna hade man reserverat 395,3 miljoner euro i verksamhetsanslag, vilket medför en inbesparing för Skatteförvaltningen på 14,0 miljoner euro. Till år 2011 överförs anslag från föregående år till ett belopp av 24,2 miljoner euro.

De största utgiftsposterna är personal- och IT-utgifterna

Nettoutgifterna minskade till sina nominella belopp med 2,1 procent jämfört med föregående år. Personaltjänsterna minskade med 0,4 procent och IT-utgifterna med hela 8,2 procent jämfört med föregående år. Fastighetsutgifterna minskade med 2,1 procent. Verksamhetens avkastning växte för sin del med 10,4 procent.

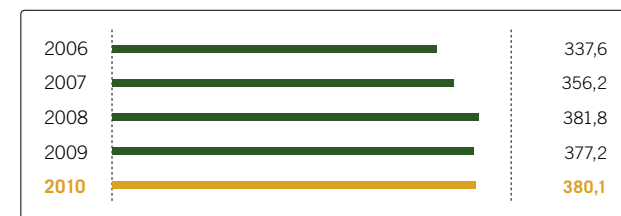
Personaltjänsternas nedgång berodde främst på den kraftiga pensioneringen, det ringa antalet sommarjobbare och den nästan stillastående nyrekryteringen. IT-utgifterna minskade till följd av nedskärningar i utvecklingsprojekten och senareläggningen av projektstarten för nya projekt. Reseutgifterna minskade med 6,3 procent jämfört med föregående år, vilket föranleddes av att man ökade mängden distansanslutningar samt prefererade mer miljövänliga reseformer, såsom bruket av tåg i stället för flyg.

Kostnaderna steg från föregående år

Kostnaderna för Skatteförvaltningens verksamhet uppgick sammanlagt till 380,1 miljoner euro. Detta innebar en ökning på 0,8 procent jämfört med föregående år.

Betraktat enligt skattebetalarkundgrupp fördelades Skatteförvaltningens kostnader enligt följande: personkunder 128,3 miljoner euro, jordbruksidkare 15,5 miljoner euro, företagskunder 62,0 miljoner euro, samfundskunder 130,9 miljoner euro samt övriga kunder 43,4 miljoner euro.

KOSTNADER 2006–2010, miljoner euro



SKATTEFÖRVALTNINGENS UTGIFTER I NOMINELLA BELOPP 2008–2010, tusental euro

	2008	2009	2010
Utgifter			
Avlöningar *	250 504	250 601	249 455
Hyror	25 020	26 186	26 007
Övriga konsumtionsutgifter	115 938	116 902	109 961
Investeringar	1 528	876	1 256
Sammanlagt	392 990	394 565	386 678
Inkomster som intäktsförs på verksamhetsutgiftsmomentet			
Avgiftsbelagd verksamhet	3 447	2 962	3 243
Övrig finansiering	2 707	1 940	2 080
Sammanlagt	6 154	4 901	5 324
Nettoutgifter (+) / -inkomster (-)	386 836	389 664	381 355
Budgeterat	363 402	375 691	395 311
Ändringar i de överförda anslagen	-23 434	-13 973	13 956
Besparingar 31.12.	24 167	10 194	24 151
Personalmängd (årsverken)	5 757	5 595	5 336

* Fpa:s dag- och föräldrapenningar intäktsförda

”Förebyggandet av skattebedrägerier och -förluster krävde ett friktionslöst samarbete mellan olika enheter.”



I NÄRBILD

ÖVERVAKNINGSPROJEKTET FÖR DEKLARANTER AV NEGATIV MOMS INTENSIFIERAR SAMARBETET MELLAN ENHETERNA

Negativ moms uppkommer då den skatt som ingår i en mer-
värdesskattskyldig företagares försäljning för en viss period är
mindre än den skatt som ingår i inköpen för perioden. Inom
ramen för det år 2010 inledda skattekontoförfarandet kan tidi-
gare månaders negativa moms kvittas mot till betalning förfal-
lande på eget initiativ betalda skatter. Om den negativa moms-
en överstiger beloppet av de skatter som deklarerats för betalning
med periodskattedeklarationen, återbärs det överskjutande
beloppet till den skattskyldige.

Det betraktades som en risk att övergången till skattekontot
skulle locka kunderna till att deklarerat negativ moms på felak-
tiga grunder. För att förebygga skattebedrägerier och -förluster
krävdes det från första början en möjligast reelltida övervak-
ning och friktionslöst samarbete mellan olika enheter. Av denna
orsak startade Skatteförvaltningen år 2009 ett projekt för över-
vakning av dem som deklarerar negativ moms.

Övervakningsprojektets målsättning är att testa hur väl skat-
teövervakningen av dem som deklarerar negativ moms fungerar
under skattekontotiden, identifiera eventuella behov för kund-
handledning och stoppa ogrundade momsåterbärningar i ett så
tidigt skede som möjligt.

Ett starkt samarbete mellan skatterevisionen, momsens
deklarationsövervakning och indrivningen upplevs även som
viktigt. Om det vid skattegranskningarna framkommer omstän-
digheter av betydelse för tillförlitligheten och riktigheten av de
periodskattedeklarationer som uppvisar negativ moms, tar skat-
teinspektören omedelbart kontakt med handläggaren av peri-
odskattedeklarationerna. Vid skatterevisionens enheten reser-
var man tillräckligt med resurser för en snabb handläggning av
de från deklarationsövervakningen inkomna granskningsinitiati-
ven och övriga kontakterna samt granskningen av de föreslagna
målen. Till samarbetet hör även diskussioner mellan skattere-
visionen, deklarationsövervakningen och indrivningen vid vilka
man bedömer vilka fortsatta åtgärder varje övervakningsobjekt
kräver. ::

VI ÄR EN ORGANISATION SOM KAN FÖRNYA SIG



Skatteförvaltningens personal

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 personalmängd och antalet utförda årsverken har minskat såsom planerat. I slutet av år 2010 var antalet anställda vid Skatteförvaltningen 5 466 personer, vilket är 3,5 procent mindre än föregående års personalantal. Antalet anställda har minskat med i medeltal 3 procent per år sedan år 2005.

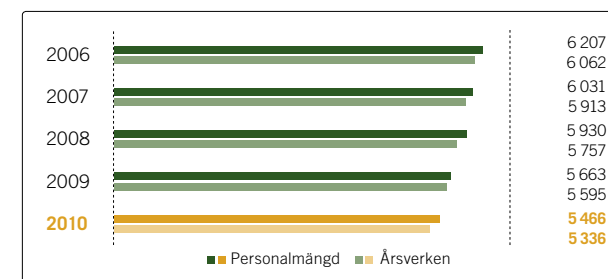
Skatteförvaltningens målsättning för år 2010 var 5 400 personårsverken. Sammanlagt uppgick årsverksantalet till 5 336, vilket understeg det uppställda målet med 64 årsverken.

Medelåldern stiger

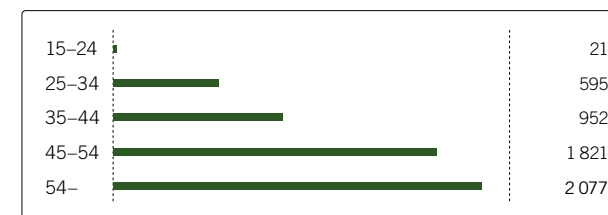
Medelåldern hos Skatteförvaltningens personal var 49,4 år i slutet av år 2010. Medelåldern steg med 0,3 år jämfört med föregående år. Personalens åldersstruktur har genomgått betydande förändringar under de fem senaste åren. Procentuellt sett har andelen över 45-åringar stigit från 62 till 71 och andelen över 60-åringar har vuxit till över 15 procent. Andelen under 30-åringar är mindre än 4 procent. På lång sikt har förvaltningen uppställt målet att balansera åldersstrukturen med nyrekryteringar.

Mer än tre fjärdedelar av Skatteförvaltningens personal är kvinnor. Männens och kvinnornas andel av personalen har bibehållits oförändrad redan i flera år.

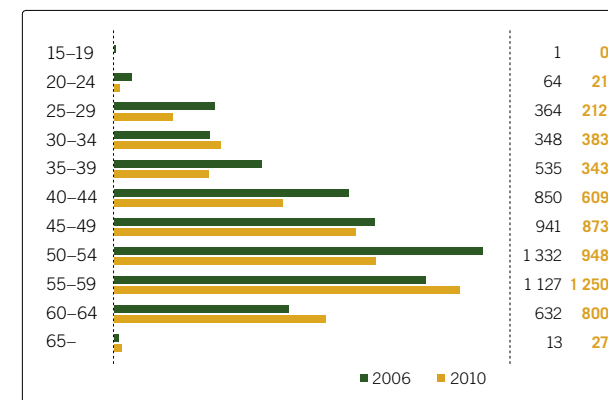
PERSONALMÄNGDEN OCH ANTALET PERSONÅRSVERKEN 2006–2010



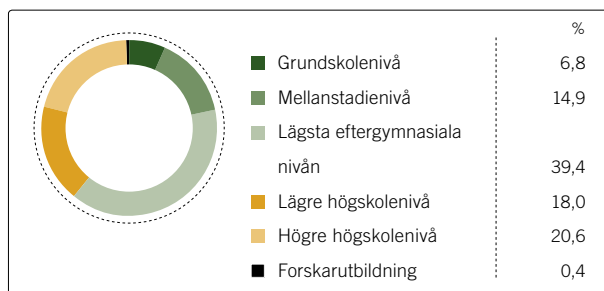
ÅLDERSFÖRDELNINGEN 2010



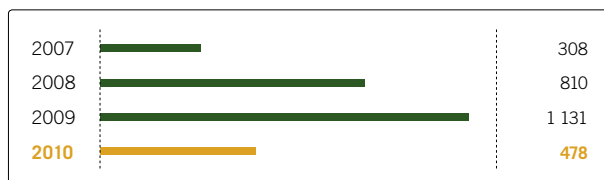
ÅLDERSSTRUKTUREN ÅREN 2006 OCH 2010



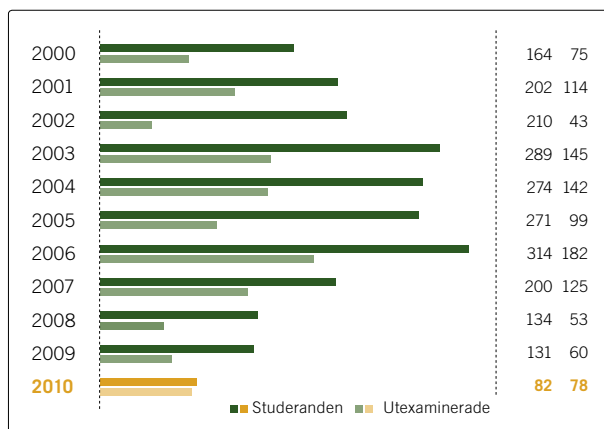
UTBILDINGSFÖRDELNINGEN 2010, Utbildningsgrad



AVLAGDA ENSKILDA FLERFORMSKURSER 2007–2010



ANTALET STUDERANDEN VID UTBILDNINGSPROGRAMMEN OCH DE UTFÄRDADE STUDIEINTYGEN ÅREN 2000–2010



MÅLET INSTÄLLT PÅ EN HÖJNING AV UTBILDNINGSNIVÅN

Skatteförvaltningen har uppställt målsättningen att förbättra utbildningsnivån hos sin personal. Utbildningsnivån kan påverkas genom att uppmuntra personalen till studier och avläggande av examen samt genom att rekrytera ny, bättre utbildad personal. I slutet av år 2010 uppgick andelen högskoleutbildade personer till 39 procent och andelen personer med examen från den lägsta eftergymnasiala nivån (t.ex. merkonomexamen) till 39,4 procent.

Skatteinstitutet erbjuder utbildning till de anställda vid Skatteförvaltningen. Till Skatteinstitutets utbildningserbjudande hör begränsade helheter, vilka har ett nära samband med det praktiska arbetet. Innehållet i t.ex. språkundervisningen har skräddarsytt för noggrant definierade arbetssituationer och deras hantering på ett främmande språk. Tyngdpunkten för det utbildningsutbud som stöder beskattningsarbetet har förflyttats från omfattande utbildningsprogram till separat avlagda nät- eller flerformskurser.

Personbeskattningens utbildningssystem utvidgades under året. Bruket av kursmaterialen vid byråerna ökades. För första gången erbjöd man även utbildning för vidareutbildarna. Till de nya ämnesområden bland de planerade kurserna hörde kurserna i internationell personbeskattning och beskattningen av företagarkunder.

Även det internationella samarbetet är under utveckling. Deltagandet i internationella seminarier eller utländska arbetsbesök förbättrar utöver det egna kunnandet även förmågan att verka i en internationell miljö. En viktig del av samarbetet utgörs av skapandet av nätverk till stöd för den regelbundna verksamheten.

Under år 2010 deltog personalen i en betydligt mindre grad än tidigare i den erbjudna utbildningen. Fenomenet förklaras

av det försämrade ekonomiska läget, de omfattande organisationsreformerna och minskningarna i personalantalet. Deltagandet i utbildningar angående aktuella ärenden underlättades genom att utnyttja de existerande videokonferensanläggningarna. På detta sätt kunde ett större antal skatteförvaltningsanställda ta del av dessa utbildningar samtidigt som resekostnaderna minskade.

Nätverksstudierna övergår till att utnyttja en ny studiemiljö

Under år 2010 överfördes en betydande del (19/50) av nätverkskurserna från Woppi-studiemiljön till den nya Moodle-miljön. Antalet helt nya nätverkskurser som producerades under året uppgick till tio stycken. Skatteförvaltningen har utvecklat nätverkskurser för en mängd olika behov. Antalet kontinuerligt tillgängliga, för alla öppna självstudiekurser är 25 medan de till stora målgrupper inriktade, delvis begränsade självstudiekurserna är tre till antalet. Utbudet av nätverkskurser som leds av utbildare uppgår till 19 stycken.

Skatteförvaltningens egna nätverkskurser genomgicks 2 180 gånger. 43 skatteförvaltningsanställda deltog i de nätverkskurser, som arrangerades av Tavastlands yrkeshögskola.

ARBETSTILLFREDSSTÄLLELSEN PÅ GOD NIVÅ

Produktivitetens målen, organisationsreformerna och den nya verksamhetsmodellen förutsätter en aktiv och från strategin utgående personalpolitik. Målsättningarna för administrationen och utvecklingen av personalresurserna har skrivits in i resultatmålsavtalet mellan Skatteförvaltningen och finansministeriet. Till de centrala tyngdpunktsområdena hör utvecklingen av det kunnande som strategin förutsätter samt ett deltagande och till insikt förande ledarskap. Uppnåendet av målsättningarna uppföljs årligen med hjälp av resultaten från VMBaro-personalenkäten. Enkätens resultat genomgås i enheterna, där man avtalar om utvecklingsmålen och klargör syftet med verksamheten.

65 procent av svararna var mycket nöjda eller nöjda med arbetsförhållandena, arbetsmiljön och samarbetet. 63 procent var mycket nöjda eller nöjda med arbetets innehåll och dess utmaningar. Generellt uppvissade 40–49-åringarna den mest kritiska förhållningen till verksamheten, eftersom de trots de relativt goda resultaten bedömde den med lägre vitsord än vad de övriga åldersgrupperna. På grund av de strukturella ändringarna i VMBaro är resultaten för år 2010 inte direkt jämförbara med de föregående åren. Det verkar dock som om responsen från cheferna, en rättvis behandling från chefernas sida, möjligheterna att sammanjämka arbets- och privatlivet samt arbetsplatsens rykte som en god arbetsgivare har utvecklats i rätt riktning sedan år 2005.

RESULTATEN AV UNDERSÖKNINGARNA OM ARBETSTILLFREDSSTÄLLELSEN VID SKATTEFÖRVALTNINGEN ÅREN 2006–2010

	2006	2007	2008	2009	2010*
Ledarskapet	3,34	3,39	3,41	3,45	3,39
Utmanande och innehållsrikt arbete	3,66	3,69	3,68	3,69	3,64
Avlöningen	2,72	2,80	2,89	2,98	2,91
Stöd för egen utveckling	3,31	3,32	3,36	3,38	3,24
Arbetsmiljö och samarbete	3,59	3,65	3,65	3,68	3,69
Arbetsförhållanden	3,62	3,67	3,64	3,62	3,70
Informationsspridningen	3,16	3,21	3,21	3,22	3,20
Arbetsgivarbilden	3,26	3,33	3,40	3,39	3,41

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

* Nya frågor och index i barometern, vilket gör att resultaten inte är helt jämförbara med föregående års resultat.

MÅLSÄTTNINGAR OCH UTFALL I RESULTATMÅLSAVTALET MELLAN SKATTEFÖRVALTNINGEN OCH FINANSMINISTERIET 2010

	2010 målsättning	2010 utfall
Arbetsstillfredsställdhetsindex	3,45	3,41
Helhetsindex för ledningen av kunnandet *	3,55	3,47
Ledarskapsindex *	3,53	3,33
Arbetshälsoindex *	3,65	3,69
Förverkligandet av jämställdheten i arbetsgemenskapen	3,66	3,66

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

* Uträknats enligt den gruppering som definierats av ministeriet.

Den egentliga enkäten om arbetstillfredsställelsen består av åtta huvudpunkter, vilka innehåller 2–5 frågor om arbetstillfredsställelsen. Allt som allt uppgår antalet enskilda frågor som används vid uträkningen av arbetstillfredsställdhetsindexen till 29 stycken.

RESULTATEN AV UNDERSÖKNINGARNA OM ARBETSTILLFREDSSTÄLLELSEN VID SKATTEFÖRVALTNINGEN OCH HELA STATSFÖRVALTNINGEN 2010

	Skatteförvaltningen	Staten
Ledarskapet	3,39	3,33
Utmanande och innehållsrikt arbete	3,64	3,61
Avlöningen	2,91	2,74
Stöd för egen utveckling	3,24	3,11
Arbetsmiljö och samarbete	3,69	3,65
Arbetsförhållanden	3,70	3,47
Informationsspridningen	3,20	3,03
Arbetsgivarbilden	3,41	3,08
Sammanlagt	3,41	3,29

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

Arbetsgemenskapsfärdigheter och hantering av levnadsbanan

På initiativ av Skattetjänstemannaförbundet genomförde man temaåret Arbetsgemenskapsfärdigheter i samråd vid Skatteförvaltningen. Målet var att väcka de anställda till att fundera över betydelsen av deras egen växelverkan på arbetsgemenskapens verksamhet. I temaårets årsklocka insamlades material för cheferna och arbetsgemenskaperna till stöd för de lokalt förda diskussionerna. I december lanserade man en uppsatstävling, genom vilken man insamlar erfarenheter om de positiva utvecklingsriktningarna, initiativen, idéerna och känslan av framåtanda som temaåret för med sig. Tävlingsresultat publiceras i februari 2011.

Skatteförvaltningens projekt Arbetet och hanteringen av levnadsbanan avslutades år 2010. Genom projektet stödde man cheferna och de interna utvecklarna i deras personal- och ändringsledarskap samt förenhetligade man förfaringssätten med anknytning till arbetstillfredsställelsen och ändringshanteringen. Åtgärderna och utmaningarna med anknytning till arbetstillfredsställelsen bibehåller sin aktualitet även i fortsättningen.

MED BLICKEN INSTÄLLD PÅ FRAMTIDEN

Löne- och utvecklingssamtalen vid Skatteförvaltningen förs enligt en gemensam modell en gång i året. Vid samtalen utvärderar man det gångna året tillsammans med chefen samt planerar det kommande. Före det personliga löne- och utvecklingssamtalet förs ett gruppsamtal under ledning av chefen, vid vilken man diskuterar utöver den egna enhetens och gruppens gemensamma mål för nästa år även hela Skatteförvaltningens strategiska målsättningar.

I slutet av år 2010 påbörjade Skatteförvaltningens utvidgade ledningsgrupp och ett antal inbjudna experter under ledning av generaldirektören Vision 2020 -arbetet med målsättningen att skapa en vision och målbild för Skatteförvaltningen år 2020. Vid sidan av denna arbetsgrupp samlar man även en grupp anställda till en alternativ visionsgrupp för att fundera på alternativ för den gemensamma framtiden.



”I utredningsenhetens utrymmen jobbar även kontaktpersoner från polisen och utsökningsmyndigheterna.”

I NÄRBILD

EN NY ENHET STÖDER BEKÄMPANDET AV DEN GRÅA EKONOMIN

Vid Skatteförvaltningen grundar man en enhet för utredning av grå ekonomi 1.1.2011. Enheten ersätter det tidigare projektet för utvecklingen av myndighetssamarbete (Virke). Den nya enheten har som uppgift att främja och stöda bekämpandet av den gråa ekonomin.

Utredningsenheten producerar och sprider information om den gråa ekonomin och dess bekämpande. Enheten insamlar, sammanställer och analyserar från olika källor inhämtad information om den gråa ekonomin. På basis av denna information producerar enheten diverse utredningar med anknytning till t.ex. den gråa ekonomin som fenomen, åtgärder med vilka man bekämpar den samt lagstiftningens inverkan. Utredningsenheten har rätt till att få tillgång till de i lag angivna uppgifterna från olika myndigheter för sina utredningar utan hinder av sekretessförpliktelserna. I rapporterna får man dock inte inkludera uppgifter med vars hjälp enskilda individer eller organisationer skulle kunna identifieras.

Utöver detta utarbetar utredningsenheten på myndigheternas begäran även olika utredningar över skötseln av förpliktelser. I dessa utredningar beskriver man företagets och andra samsamfundets samt därtill anknutna personers verksamhet och ekonomi samt skötsel av de lagstadgade förpliktelserna. Utredningarnas målsättning är att främja användningen av den informationsmängd som står till myndigheternas förfogande samt att stöda bekämpandet av den gråa ekonomin.

Centraliseringen av produktionen av utredningarna och informationen om den gråa ekonomin gör myndighetsverksamheten mer effektiv. Utredningsenhetens verksamhet baserar sig på ett aktivt samarbete med övriga myndigheter. I utredningsenhetens utrymmen arbetar t.ex. kontaktpersoner från polisen och utsökningsmyndigheterna. Utredningsenheten upprätthåller även den för myndighetsbruk avsedda webbplatsen www.harmaatalous.fi. ::

LEDNINGSGRUPPER OCH DELEGATION

Vid organisationsreformen hösten 2010 ändrade man även på Skatteförvaltningens lednings- och styrningssystem. Ändringarna inverkade bland annat på ledarskapsrollerna och ledningsgruppsarbetet.

Skatteförvaltningens ledningsgrupp svarar för Skatteförvaltningens strategiska ledande och beslutsfattande samt fungerar som den högsta styrgruppen för den operativa verksamheten. Till ledningsgruppen hör utöver generaldirektören även cheferna för de landsomfattande enheterna, chefen för Styrnings- och utvecklingsenheten för personbeskattningen samt personalens representant. Till **Skatteförvaltningens utvidgade ledningsgrupp** hör även regionskattedirektörerna för skatteverken.

Skatteförvaltningens utvecklingsledningsgrupp svarar för styrningen och ledningen av IT-utgifterna i enlighet med de prioriteringsprinciper som fastställts vid den strategiska planeringen. Till ledningsgruppen hör utöver generaldirektören även cheferna för de landsomfattande enheterna samt chefen för Utvecklingsstyrningsenheten.

Skatteförvaltningen stöds i den strategiska planeringen av **Skatteförvaltningens delegation**. Delegationen behandlar Skatteförvaltningens utvecklingsriktningar och riktlinjerna för verksamheten. Delegationens medlemmar utgörs av representanter för kunderna och intressentgrupperna.



SKATTEFÖRVALTNINGENS UTVIDGADE LEDNINGSGRUPP 31.12.2010

I bilden från vänster:

Skatterevisionsenhetens överdirektör Anita Wickström

Generaldirektör Mirjami Laitinen

Direktören för Styrnings- och utvecklingsenheten för personbeskattningen Erkki Laanterä

Skatteuppbörsenhetens överdirektör Maija-Leena Rautanen

Företagsbeskattningens överdirektör Pekka Ruuhonen

Regionskattedirektör Markku Lehtonen, Centrala Finlands skatteverk

Regionskattedirektör Eila Routama, Nylands skatteverk

Regionskattedirektör Veli Patama, Västra Finlands skatteverk

Regionskattedirektör Maija-Liisa Ahokas, Östra Finlands skatteverk

Regionskattedirektör Jukka Kauppila, Norra Finlands skatteverk

Kommunikationsdirektör Martti Lahti, Kommunikationsenheten

Direktören för Stabs- och rättsenheten Arto Pirinen

Skatteöverombudet för Enheten för bevakning av skattetagarnas rätt Timo Rabinä

Biträdande direktören för Enheten för intern revision Marja-Liisa Rantanen

Förvaltningsenhetens direktör Kari Huhtala

Ordföranden för Beskattningstjänstemannaförbundet Kirsi Huhtamäki-Nasri (personalrepresentant)

Direktören för Enheten för gemensamma tjänster Asta Vitikainen

(vikarie för överdirektör Juha Lindgren)

Dataförvaltningsenhetens dataförvaltningsdirektör Markku Heikura



SKATTEFÖRVALTNINGENS DELEGATION 31.12.2010

I bilden från vänster:

Generaldirektör Mirjami Laitinen, Skattestyrelsen

Direktör Martti Kallio, Finlands kommunförbund

Direktören för juridiska ärenden Vesa Korpela, Skattebetalarnas centralförbund rf

Finanssekreterare Tanja Rantanen, finansministeriet

Controller Keijo Vehmas, Skatteförvaltningens stabs- och rättsenhet

Kirsi Huhtamäki-Nasri, puheenjohtaja, Verovirkailijain Liitto ry

Vice verkställande direktör Pauli K. Mattila, Centralhandelskammaren

Ekonom Helena Pentti, Finlands Fackförbunds Centralorganisation FFC rf

På bilden saknas: Överdirektör Lasse Arvela, finansministeriet



SKATTEFÖRVALTNINGEN ERHÖLL GREEN OFFICE -MÄRKET



Skatteförvaltningen har bland de första aktörerna inom den offentliga förvaltningen företagit konkreta åtgärder för att minska kostnaderna och koldioxidutsläppet. För minskningen av miljöbelastningen har man uppställt procentuella målsättningar, vilka uppföljs systematiskt.

WWF:s (Världsnaturfonden) Green Office är en för kontorsmiljöer avsedd miljötjänst, med vars hjälp organisationerna kan minska på sin miljöbelastning, uppnå inbesparingar och påverka klimatförändringen i positiv riktning. WWF överlåter användningsrätten till Green Office -märket samt ett diplom till sådana kontor vars miljösystem uppfyller de uppställda kriterierna.

Skatteförvaltningen inledde som en av de första organisationerna inom statsförvaltningen ett samarbete med WWF år 2008. Skattebyråerna och huvudkontoret utarbetar ett miljöprogram för sina kontorsutrymmen och förbinder sig att efterfölja de valda Green Office -kriterierna, till vilka hörde pappers-, energi- och elkonsumtionen samt minskningen av avfallsmängderna. Därtill hör ökningen av personalens miljömedvetenhet till programmets målsättningar.

Vid de under hösten 2010 genomförda auditeringarna konstaterade WWF att de uppställda kriterierna är uppfyllda. WWF beviljade således Skatteförvaltningen rätten att använda sig av Green Office -märket.

MÅLEN FÖR SKATTEFÖRVALTNINGENS MILJÖPROGRAM 2008–2013

Pappersförbrukningen:	-2 %
Elförbrukningen:	-5 %
Tjänsteresorna:	-20 %
Avfallsmängden:	-10 %

SKATTEFÖRVALTNINGENS KOLDIOXIDUTSLÄPP 2006–2009, ton koldioxid

	2006	2007	2008	2009	Ändring (%)
Elförbrukning	2 927	2 914	2 587	2 379	-8
Pappersförbrukning	-	3 720	4 154	4 183	+1
Tjänsteresor	2 034	1 665	2 436	2 428	+0
Avfallsmängder	60	64	71	69	-2

BRUKET AV TRYCKPAPPER VID SKATTEFÖRVALTNINGEN 2007–2010, tusental kilo

	2007	2008	2009	2010	Ändring (%)
Deklarationsanvisningar	225	300	322	320	-0,6
Övriga publikationer	30	32	30	24	-25
Blanketter	300	306	334	340	+1,8
Kuvert	240	270	270	259	-4,2
Sammanlagt	795	908	956	943	-1,4



Skatteförvaltningens publikation 350r.11
ISSN 0356-2581
April 2011
Grafisk planering: Recommended Finland
Fotografier: Tuomo Manninen
Tryck: Erweko Painotuote Oy
Årsberättelsen finns även på www.skatt.fi



SKATTEFÖRVALTNINGEN

PB 325, 00052 SKATT
www.skatt.fi/kontaktuppgifter