

// SKATTEFÖRVALTNINGEN
ÅRSBERÄTTELSE 2013



// INNEHÅLL

- 3 // GENERALDIREKTÖREN HAR ORDET
- 4 // DEN NYA STRATEGIN ANGER RIKTNINGEN
- 8 // EN OMVÄRLD UNDER UTVECKLING
- 8 // Skatteförvaltningens verksamhet styrs av finansministeriets
- 8 // Statsomfattande projekt anger ramen för verksamheten
- 9 // Flera ändringar i lagstiftningen som gäller beskattningen
- 10 // MÅLET ÄR ATT MINSKA SKATTEFELET
- 10 // Bruttoutfallet ökade med drygt två miljarder
- 13 // Nästan 3 miljarder mer än under året innan redovisades till skattetagarna
- 14 // Definition av skattefelet under arbete
- 16 // ÅRET SOM GICK: Reformerna av kontrollen inom byggbranschen medförde meningsfulla utmaningar i kundservicen
- 18 // DET LÖNAR SIG ATT AGERA RÄTT
- 18 // Den kundnöjdhetssenkät som gjordes på våren uppmuntrar oss att fortsätta
- 18 // Skatteförvaltningen betjänar via många kanaler
- 20 // Kontrollen styr kunderna att agera rätt
- 23 // Nya verksamhetsmodeller och e-tjänster
- 26 // ÅRET SOM GICK: Kontrollen är effektiv eftersom vi har kompetens, fungerande nätverk och bra förfaringssätt
- 28 // ENHETSGRÄNSERNA ÖVERSKRIDS MED PROCESSERNA
- 28 // Den riksomfattande organisationen är färdig
- 30 // Elektroniska och riksomfattande förfaringssätt etablerar sig
- 32 // ÅRET SOM GICK: E-kommunikationen kommer att öka eftersom vi gör nya förfaranden så smidiga som möjligt
- 34 // EN KOMPETENT PERSONAL OCH GODA RELATIONER TILL INTRESSENTGRUPPER ÄR EN RESURS FÖR OSS
- 34 // Chefsarbetet och en fungerande arbetsmiljö i fokus
- 36 // Effektivt beskattningsarbete
- 38 // LEDNINGSGRUPPEN STYR VÅR VERKSAMHET
- 39 // Samarbete med intressentgrupper
- 42 // ÅRET SOM GICK: Prisbelönad öppenhet och service

Så gott som alla medborgare och företag betalar sin skatt på ett korrekt sätt.

Pekka Ruuhonen, generaldirektör



// GENERALDIREKTÖREN HAR ORDET

År 2013 var ett hektiskt år och fullt av stora val för Skatteförvaltningen. I och med vår nya strategi inriktrade vi vår verksamhet i ännu högre grad på genomslagskraften, särskilt på minskande av skattefelet.

EFFEKTIV BEKÄMPNING AV SKATTEFELET

Ett centralt mål med vår nya strategi är att minska skattefelet. Med skattefelet avses skillnaden mellan de lagenliga skatterna och de skatter som faktiskt inflyter. Enligt studier bedöms skattefelet uppgå till 4–7 miljarder euro i Finland. Vi redovisade sammanlagt 53,2 miljarder euro till skattetagarna.

Skattefelet orsakas av skatterester, deklarationsfel och försummelser. Skatterester uppkommer då kunder av en eller annan orsak inte kan betala de skatter som de deklarerat. Vi strävar efter att hålla skatteresterna på en så låg nivå som möjligt t.ex. genom att se till att beskattningen i allt större utsträckning sker i realtid. Vårt mål är att beskattningen från första början är så pricksäker som möjligt och att beskattningen sköts maximalt nära den tidpunkt då skattepliktig inkomst uppkommit.

Skattefel uppkommer också på grund av deklarationsfel och försummelser. Då uteblir påförandet och betalningen av skatter, eftersom uppgifter som påverkar beskattningen inte har deklarerats eller har deklarerats felaktigt. En del av felen och försummelserna är oavsiktliga, medan en del är avsiktliga.

Bekämpningen av grå ekonomi är en fråga som lyfts fram kraftigt även i regeringsprogrammet, och vi deltar aktivt i be-

kämpningsåtgärderna. Till exempel skattenumret och den omvända momsskyldigheten har avsevärt ökat våra möjligheter till föregripande bekämpning av den grå ekonomin inom byggbranschen. Under 2014 kommer vi därtill att ta i bruk ett skatteskuldsregister och en skyldighet att anmäla entreprenad- och arbetstagaruppgifter för varje byggarbetsplats. Även på ett internationellt plan handlar det om nya förfaringsätt som väckt positivt intresse även i andra EU-länder.

POSITIV INSTÄLLNING TILL SKATTER EN FÖRUTSÄTTNING FÖR FRAMGÅNG

Skattemoralen är hög i Finland. Så gott som alla medborgare och företag betalar sin skatt på ett korrekt sätt. En förutsättning för framgång i vårt arbete är att vi lyckas upprätthålla och främja den positiva inställningen till skatter i Finland. Om alla människor upplever att det är nyttigt och viktigt att betala skatt fullföljer de mer sannolikt sina skyldigheter på rätt sätt.

Den positiva inställningen till skatter påverkas av olika faktorer, såsom lagstiftningen, tjänsternas smidighet, kvaliteten på handledningen, effektiviteten i kontrollen, risken att åka fast och samhällsdebatten och -klimatet.

Till exempel en enkel, tydlig skattelagstiftning som grundar sig på ett omfattande skatteunderlag och låga skattesatser genererar skatter bättre än en lagstiftning som lämnar utrymme för tolkning och som innehåller komplicerade avdrag och kalkylförfaranden. När skattelagstiftningen är tydlig finns det inga hål att täppa till och det minskar på behovet av kontroll.

SKATTEPLANERING I RUBRIKERNÄ

Under 2013 fördes en livlig offentlig debatt om företagens skatteplanering. Skatteplanering i sig är helt lagligt och godtagbart – ingen behöver betala mer skatt än vad lagen föreskriver. Det är en annan sak om man strävar efter att undvika skatter genom att bryta mot lagen. Detta har egna skattemässiga påföljder. Största delen av de finländska företagen sköter sina beskattningsärenden korrekt och iakttar lagens paragrafer.

Skatteförvaltningens mål är att Finland får den andel av skatteintäkterna från multinationella koncerner som hör till Finland enligt lagstiftningen och internationella avtal. Därför har vi startat ett internprissättningsprojekt för att styra våra företag att agera rätt i internprissättningsärenden. Samtidigt vill vi också övervaka att så sker. I och med den utökade kontrollen uppdagas också fler fall.

EN AV VÄRLDENS BÄSTA

Stommen i denna årsberättelse utgörs av de fyra huvudmålen i vår strategi. Även under kommande år vill att våra mål ska styra all vår verksamhet. Vårt mål är att vara en av världens bästa skatteförvaltningar i fråga om anseendet såväl som resultatet.



Pekka Ruuhonen
generaldirektör

// DEN NYA STRATEGIN ANGER RIKTNINGEN

Den nya strategi som godkändes 2013 anger riktningen för Skatteförvaltningens verksamhet. Strategin redogör för Skatteförvaltningens mål och dess värderingar.

VERKSAMHETSIDÉ

Vi genomför beskattningen till rätt belopp och vid rätt tid i syftet att finansiera samhällets funktioner.

Skatteintäkterna utgör den offentliga ekonomins viktigaste inkomstkälla. Med dem upprätthålls och utvecklas samhällets tjänster. Vi sörjer för att vår verksamhet ger resultat och att vår driftssäkerhet är god.

Vi främjar att skatterna betalas på eget initiativ och att de kommer in mer i realtid än hittills. Vi sörjer för att våra kunder betalar sina skatter vid rätt tidpunkt och till rätt belopp. Vi debiterar skatterna nära den tidpunkt då den beskattningsbara inkomsten har uppstått. De skatteintäkter vi samlat in redovisar vi till skattetagarna så i realtid som möjligt.

VISION

Skatteförvaltningen är till sitt rykte och sina resultat en av de bästa i världen.

Vårt mål är att vara en organisation som uppskattas i Finland och internationellt och vara en av de bästa skatteförvaltningarna i världen. Att vi uppskattas bygger på att vår verksamhet är pålitlig och enhetlig och att vår personal är yrkeskunnig. Uppskattningen ökas ytterligare av att kundernas administrativa börda minskas och att de är medvetna om tjänsterna som produceras med skattemedel.

Våra anställda är stolta över sin arbetsgivare och de är efterfrågade på arbetsmarknaden. Vår verksamhet präglas av en ständig vilja till förnyelse. Bilden av oss som arbetsgivare är bra. De bästa medarbetarkandidaterna anser att vi är en attraktiv arbetsgivare.

*”Skatteförvaltningen samlar in skatter och tryggar
på så sätt samhällets funktion.”*

VÄRDERINGAR

Våra värderingar är:

- *objektivitet*
- *tillförlitlighet*
- *hög yrkeskunskap*

VÄXANDE GENOMSLAGSKRAFT

I vår verksamhet betonar vi mer än tidigare vår samhällliga genomslagskraft. Detta betyder inte att vi glömmer att förbättra produktiviteten.

Vårt mål är att minska skatteunderskottet och på så sätt öka skatteintäkterna. Vi stärker kundernas positiva inställning till skatter och minimerar riskerna liksom även möjligheterna att agera fel. Vi minskar våra kunders administrativa börda och belönar dem när de agerar rätt. Detta stärker våra kunderna positiva bild av oss och deras positiva inställning till att betala skatt. Hanteringen av skatterisker är en faktor som styr vår verksamhet. Den hjälper oss att rikta våra resurser rätt.

Våra processer och datasystem är helt integrerade vilket hjälper att nå produktivetsnytta.

Att ledarskapet är baserat på förtroende och att vi aktivt satsar på att främja välbefinnandet i arbetet ökar våra medarbetares motivation och förbättrar våra resultat.

FYRA MÅL

Vår strategi omfattar fyra centrala mål.

Skatteunderskottet minskar avsevärt

Den positiva inställningen till skatter är på en god nivå

Vi främjar en positiv inställning till beskattningen genom att verka för en bättre och bredare medvetenhet om beskattningens samhälleliga betydelse.

Skattelagstiftningen har genomslagskraft

Vi påverkar aktivt utvecklingen av skattelagstiftningen så att den främjar att våra strategiska mål uppnås. Vår sakkunskap fokuseras särskilt på kompetens i beskattningsförfaranden.

Möjligheterna att agera fel minimeras

Genom hantering av skatterisker, skatteövervakning och föregripande handledning minskar möjligheterna att agera fel. Vi främjar att lagstiftningen utvecklas i en riktning som gör det allt lättare för kunderna att agera rätt.

Kunderna agerar rätt

Våra kunder anser att det lönar sig att agera rätt

Vi söker innovativa sätt att belöna våra kunder för att de agerat rätt. En kund som agerar rätt hjälper att samla in skatteintäkter och sparar kostnader.

De som agerar hederligt skyddas

Vi skyddar de kunder som agerar rätt från ohederlig konkurrens som baserar sig på undvikandet av skatter. Möjligheterna att undvika skatt minskar tack vare våra heltäckande register över företag och arbetstagare. Genom hanteringen av skatterisker och vår goda kundkunnskap riktar vi skatteövervakningen på riskobjekt.

Skatteärenden kan skötas lättare och med mindre kostnader

Vi lättar på den arbetsbörda beskattningen orsakar företag och privatpersoner. Vi intensifierar samarbetet med myndigheterna och andra intressegrupper och ökar automationen. Vi utvecklar direkt dataöverföring mellan Skatteförvaltningens och företagens och de övriga myndigheternas datasystem och vi förbättrar våra e-tjänster. Detta minskar kundernas behov att besöka oss för att sköta sina ärenden.

Smidiga och effektiva processer

Processtyrning i bruk

Vi tar i faser och behärskat i bruk ett processbaserat sätt att arbeta. Processtyrningen stöder linjeorganisationen särskilt vid utvecklandet av verksamheten. Färdigprogramlösningen stöder den nya handlingsmodellen.

De nya sätten att arbeta fås snabbt i bruk

Vi tar i bruk utvecklingsmetoder som är snabbare och mer kreativa och flexibla än hittills och som gör det möjligt för oss att genomföra reformer även genom att pröva oss fram. Vi övergår klart snabbare än hittills från idé till realiseringsfas.

Resursanvändningen har optimerats

Styrsystemet, det processbaserade arbetssättet, personalens kompetens och teknologin stödjer att resurser används effektivt. Tack vare detta minskar skatteunderskottet och kostnads-effektiviteten ökar.

Hanteringen av skatterisker styr verksamheten

Vi övergår till att handleda och skattegranska kunderna utgående från hanteringen av skatterisker.

Den föregripande handledningen ger resultat och skatteövervakningen har genomslagskraft

Vi ökar vår kundkännedom så att vi kan rikta den föregripande handledningen som vi gör på eget initiativ till rätt kundgrupper, såsom startande företag. Den föregripande handledningen är effektiv och sakkunnig vilket hjälper kunderna att förutse slutresultatet av beskattningen och minskar antalet fel som kunderna gör.

Utgående från hanteringen av skatterisker riktar vi övervakningen på rätt kundgrupper. Övervakningsåtgärder anpassas till riskens omfattning och kundens särdrag.

En framgångsrik skatteövervakning har även förebyggande verkan.

Dataflöden utnyttjas effektivt

För att skaffa den information vi behöver i beskattningsarbetet använder vi oss mer än hittills av data som vi får direkt ur våra intressegruppers och ur andra myndigheters datasystem. Vid behov digitaliserar vi uppgifterna så att all information finns i elektronisk form. Med hjälp av riksomfattande arbetsförteckningar utjämnar vi arbetsbördorna mellan våra enheter och främjar regional jämbördighet.

Vi ökar det automatiska internationella informationsutbytet för att få allt mer heltäckande information med vars hjälp vi kan säkerställa inflödet av skatteintäkter.

Kunnig och motiverad personal

Vi sörjer för välbefinnande i arbetet

Vi satsar på välbefinnande i arbetet och på förebyggande företagshälsovård. Vi ingriper i problem i ett tidigt skede. Vi kartlägger och avlägsnar hinder för välbefinnande i arbetet. Vi betonar öppenhet och objektivitet. Vi utvecklar sätt att sammanjämka arbete och fritid.

Vi säkerställer den kompetens som uppgifterna kräver

När rutinuppgifterna minskar ändrar vårt arbete karaktär. Detta kräver mer och bättre sakkunskap. Vi skapar för varje med-

arbetare den väg för utveckling som passar honom eller henne bäst. Vi beaktar i rekryteringen att uppgifternas kravnivå stiger.

Ledandet bygger på förtroende och ömsesidig uppskattning

Vårt ledande baserar sig på förtroendefullt samarbete mellan ledning och personal. Samarbetet är intensivt och öppet. Vårt ledande är coachande och det stödjer medarbetaren och skapar förutsättningar för framgång i arbetet.

Arbetsredskapen och arbetssätten är i skick

Vi använder moderna arbetsredskap som höjer arbetets effektivitet och kvalitet och gör arbetet behagligt. Vi står nära i tåten med att ta i bruk nya arbetsredskap. Det är viktigt att vi har ändamålsenliga arbetsredskap och att dessa fungerar som en del av helheten.

Vi letar fram effektiva arbetssätt som bäst lämpar sig för processbaserat arbete. I fråga om att ta fram arbetssätt är vi innovativa och villiga att experimentera så att vi finner de lösningar som är bäst lämpade just för Skatteförvaltningen. Arbetssätten stödjer utvecklingen och trivseln för våra anställda och säkerställer att vi når våra strategiska mål. Nya arbetssätt och lokalitetskoncept ökar växelverkan och minskar arbetets bindning till en specifik plats.

// EN OMVÄRLD UNDER UTVECKLING

De förändringar som sker i samhället och i verksamhetsmiljön syns också i Skatteförvaltningens verksamhet.

SKATTEFÖRVALTNINGENS VERKSAMHET STYRS AV FINANSMINISTERIET

Finansministeriet styr Skatteförvaltningens verksamhet genom att bevilja anslag och ställa upp resultatmål. Mål ställs upp i den budget som godkänns av riksdagen och framför allt i det resultatavtal som ingås med finansministeriet.

Finansministeriet ger årligen skriftlig respons om Skatteförvaltningens verksamhet. Den respons som Skatteförvaltningen fick för verksamheten under år 2012 var väldigt positiv. Finansministeriet var tillfredsställt med att de avtalade resultatmålen uppnåddes och att verksamheten utvecklades. Skatteförvaltningen fick god respons av ministeriet t.ex. med anledning av att verksamheten effektiviserats genom att höja automatiseringsgraden. I responsen nämndes även den utökade e-kommunikationen och utvecklingen av e-tjänster. Vad gäller skattekontrollen fick vi god respons på ibruktandet av skattnummer och resultaten av internprissättningsprojektet.*

Enligt finansministeriet har Skatteförvaltningen varit framgångsrik vid hanteringen och utvecklingen av de mentala resurserna. Finansministeriet uppmuntrade oss dock att rikta uppmärksamhet på omfattningen på sjukfrånvaron och kostnaderna för företagshälsovården. De närmaste årens utmaningar inom personalförvaltningen utgörs av den tilltagande pensionsavgången och tillgången på kompetent arbetskraft.

Andra utmaningar under de kommande åren utgörs av att trygga IT-funktionssäkerheten och dessutom att dra nytta av

IT-möjligheterna med hjälp av Valmis-projektet, som använder sig av färdigprogram.

I responsen konstaterades det att det finns skäl att göra en parallell uppföljning av genomslagskraften och lönsamheten. Verksamhetens genomslagskraft och kvalitet får inte bli sämre trots snäva anslagsramar.

STATSOMFATTANDE PROJEKT ANGER RAMEN FÖR VERKSAMHETEN

Statsförvaltningens gemensamma projekt påverkar Skatteförvaltningens verksamhet och Skatteförvaltningen strävar efter att dra nytta av dessa.

Under 2012 inledde finansministeriet projektet Tori, vars mål är att förena de branschoberoende informations- och kommunikationstekniska uppgifterna inom statsförvaltningen. På ett förslag som getts inom ramen för projektet har Statens center för informations- och kommunikationsteknik Valtori inrättats. Skatteförvaltningen tar i bruk de gemensamma IT-drift- och supporttjänster som tillhandahålls av Valtori i mars 2014.

Under 2013 deltog Skatteförvaltningen i beredningen av projektet Kundenservice 2014. Dess mål är att samla statens och kommunernas kundtjänster till samservicepunkter som upprätthålls av kommunerna. Skatteförvaltningen är oroad över den bristfälliga beredningen av projektet och dess kostnader.

*Vanligen får vi finansministeriets respons om året innan i juni. Responsen för år 2013 torde komma i juni 2014.

”Beskattningen har en central uppgift i samhället.”

Informationsutbyte mellan myndigheterna är en av de viktigaste metoderna för att bekämpa grå ekonomi. Under 2013 fortsatte Skatteförvaltningen projektet för ett servicegränssnitt för myndighetsuppgifter (VTPR-projektet). Projektets mål är ett flexibelt informationsutbyte mellan myndigheterna: övriga myndigheter får ännu lättare tillgång till uppgifter om företag av Skatteförvaltningens Enhet för utredning av grå ekonomi. VTPR-projektet är ett spjutspetsprojekt i finansministeriets effektivitets- och resultatprogram.

Under 2013 beredde Skatteförvaltningen ibruktagandet av statens gemensamma IT-kapacitetsprojekt och en gemensam telefonlösning.

I början av året tog Skatteförvaltningen i bruk statens gemensamma informationssystem för ekonomi- och personalförvaltning Kieku. Ibruktagandet var inte problemfritt, särskilt rapporteringen av arbetstider krånglade hela året. Sedan tidigare har uppgifter inom ekonomi- och personalförvaltningen överförts till statens gemensamma servicecenter Palkeet.

FLERA ÄNDRINGAR I LAGSTIFTNINGEN SOM GÄLLER BESKATTNINGEN

Ändringar i skattelagstiftningen påverkar Skatteförvaltningen bl.a. vad gäller handledningen av kunderna, beskattningsförfarandet och informationssystemen.

Under 2013 ersatte den nya rundradioskatten tv-licensavgiften som finansieringskälla för Rundradion. Skatten är oberoende av de mottagare som kunderna har och användningen

av Rundradions tjänster. Såväl person- som företagskunder betalar rundradioskatt i samband med inkomstbeskattningen.

Sänkningen av den skattefria kilometerersättning som ska betalas för arbetsresor väckte en livlig debatt. Målet med ändringen var att beloppet på kilometerersättningen bättre svarar mot de faktiska arbetsresekostnaderna.

Företagsverksamheten stöddes med nya tidsbundna skatteincitament. I syfte att öka kapitalfinansieringen till små tillväxtföretag erbjöds incitament till placerarna som gavs möjligheten att dra av en del av sina aktiekapitalplaceringar i sin beskattning. Innovationer främjades med ett extra skatteavdrag, vars grund utgörs av utgifter för forsknings- och utvecklingsverksamhet. Produktiva investeringar främjades med höjd avskrivningsrätt.

Överlåtelseskatten för bostadsaktier höjdes från 1,6 procent till 2,0 procent. Överlåtelseskatt ska också betalas på bolagslåneandelar som kan jämföras med en köpesumma. Med ändringarna ökades intäkterna från överlåtelseskatten och neutraliteten i skatteunderlaget.

I en ny tolkning jämställde Högsta domstolen skatteförhöjning som påförs för försummelse av deklarationsskyldigheten med ett straffrättsligt straff. Detta innebär att skatteförhöjning är ett hinder för att väcka åtal för brott i ett och samma ärende (den s.k. ne bis in idem-principen). I syfte att harmonisera skatteförhöjningarna med brottspåföljderna stiftades en ny lag: lagen om skatteförhöjning och tullhöjning som påförs genom ett särskilt beslut. Skatteförvaltningen har möjlighet att

låta bli att påföra skatteförhöjning för gärningar som ska behandlas som brottmål och polisanmäla dessa. Om Skatteförvaltningen påför skatteförhöjning är det inte längre möjligt att polisanmäla samma ärende. I och med den nya lagen är det möjligt att påföra en påföljd av rätt proportion för försummelser i beskattningen.

På hösten 2013 stiftades även en lag om skyldigheten att erbjuda kvitto vid kontantförsäljning. Lagens mål är att bekämpa grå ekonomi och utebliven bokföring av inkomst från försäljning mot kontant betalning samt att främja medborgarnas möjligheter att upptäcka sådan försäljning.

// MÅLET ÄR ATT MINSKA SKATTEFELET

Skatteintäkterna är den största inkomstkällan för den offentliga ekonomin. Skatteförvaltningen samlar in den största delen av alla finländska skatter och avgifter av skattenatur.

BRUTTOUTFALLET ÖKADE MED DRYGT TVÅ MILJARDER

Bruttoutfallet redogör för det penningbelopp som flutit in till Skatteförvaltningens bankkonton under året. Under kalenderåret 2013 uppgick bruttoutfallet till totalt 67,2 miljarder euro. Ökningen från föregående år var 2,3 miljarder euro (+3,6 %).

Inkomstskatterna för personkunder ökade med över en miljard euro från föregående år

Inkomstskatten för personkunder och den moms som ska betalas på varor och tjänster genererar överlägset mest skatteintäkter. Sammanlagt stod bruttoutfallet för dessa skatter för över 80 procent av det totala bruttoutfallet för Skatteförvaltningen.

Bruttoutfallet för inkomstskatten för personkunder nådde upp till 30,1 miljarder euro, vilket är en ökning på 1,1 miljarder från föregående år (+4,0 %). Inkomstskatten består till

90 procent av förskottsinnehållningar, som ökade med 4,8 procent från föregående år. Utan recessionen och den ökade arbetslösheten hade lönebeloppet inom ekonomin och följaktligen förskottsinnehållningarna ökat i ännu högre grad. Uppskattningsvis 55–65 procent av tillväxten i förskottsinnehållningarna är en följd av den nya rundradioskatten och den allmänt skärpta beskattningen av förvärvsinkomster. De övriga inkomstskattelagen genererade förskottsskatter på 1,6 miljarder, vilket var en ökning på 110 miljoner från föregående år (+7,4 %). Däremot sjönk beloppet på förskottskompletteringen kraftigt, totalt med 220 miljoner euro (-30 %). Förskottsinnehållningarna och förskottsskatterna hänför sig i huvudsak till skatteåret 2013, medan förskottskompletteringarna avspeglar nedgången i kapitalinkomster särskilt under skatteåret 2012.

Beloppet på de kvarskatter som betalades av personkunder uppgick till drygt en miljard euro, vilket var en uppgång på 7 miljoner från föregående år (+0,7 %). Jämfört med föregående år var utvecklingen för kvarskatterna tudelad, vilket är en följd av att förfallodagarna för kvarskatt för två olika skatteår infaller under samma kalenderår. Under 2013 inföll den andra förfallodagen för kvarskatt för skatteåret 2011 i februari och den första förfallodagen för kvarskatt för skatteåret 2012 i december. Under förfallodagen i februari steg bruttoutfallet enligt de skatter som debiterats under skatteåret 2011, men på förfallodagen i december sjönk bruttoutfallet enligt de kapitalinkomstskatter som minskat under skatteåret 2012.

SKATTEINTÄKTERNAS BRUTTOUTFALL 2009–2013, MILJ. EURO

	Milj. euro	Ändring (%)
2009	57 491	-9,6
2010*	58 513	1,8
2011*	63 040	7,7
2012*	64 817	2,8
2013*	67 152	3,6

*För att behålla jämförbarheten har man i utfallen för åren 2010–2013 även inkluderat negativ moms, som kunderna kan dra av från övriga skatter som de betalat till skattekontot.

”Skatteförvaltningen samlar in skatter och redovisar dem vidare till skattetagarna.”

SKATTEÅTERBÄRINGAR 2009–2013

		Milj. euro	Antal
2009		13 047	4 076 879
2010		13 128	4 384 908
2011		14 547	4 466 765
2012		15 055	4 604 392
2013		14 470	4 717 020

Momstillväxt på tre procent

Bruttoutfallet för moms steg med 740 miljoner euro från året innan (+3,1 %) och uppgick till sammanlagt 24,8 miljarder euro. Tillväxtprocenten för bruttoutfallet var dock lägre än vad som var att vänta med anledning av de höjda momssatserna. Momssatserna höjdes med en procentenhet i början av 2013. Den svaga tillväxten i bruttoutfallet för momsen visar att den inhemska efterfrågan minskat.

Inkomstskatterna för samfund ökade med 200 miljoner

Bruttoutfallet för inkomstskatten för samfund ökade å sin sida med 200 miljoner till 5,9 miljarder euro (+3,6 %). Av de delaktiga faktorer som inverkar på samfundsskatten ökade bruttoutfallet för förskottsskatter med 260 miljoner euro (+6,1 %). Detta var en direkt följd av att det sammanlagda beloppet på de förskottsskatter som debiterades under skatteåret 2013 ökade med 6 procent. Beloppet på förskottskompletteringarna ökade en aning (+3,5 %) och överskred än en gång en miljard euro.

Däremot sjönk kvarskatterna stort (-19,3 %). Vad gäller såväl förskottskompletteringar som kvarskatter handlar det i huvudsak om skatter som hänförs till skatteåret 2012. I allmänhet varierar kvarskatt för och skatteåterbäring till samfund relativt sett i högre grad än kvarskatt för och skatteåterbäring till personkunder. Detta förklaras av att de skattepliktiga inkomsterna för samfund är mer konjunkturkänsliga. En annan orsak är att den förskottsindrivning som gäller samfund inte i särskilt stor utsträckning beaktar förändringar i samfundens omvärld i realtid. Detta syns som en stor variation i förskottskompletteringar och därtill också i kvarskatterna och skatteåterbäringen.

Den nya bankskatten genererade 134 miljoner

Under 2013 togs en ny bankskatt i bruk och den genererade 134 miljoner euro under det första året. Av de mindre skattelagarna ökade dock utfallet för arvs- och gåvoskatt mest (+26,8 %). Det sammanlagda utfallet för arvs- och gåvoskatt var drygt 650 miljoner. Utfallet ökades av att skatten på arv och gåvor över en miljon euro skärptes med tre procentenheter i början av 2013. Utfallet ökades också av det högre antalet fall som behandlades av Skatteförvaltningen.

Höjda beskattningsvärden för fastigheter syns i skatteutfallet

Bruttoutfallet för den fastighetsskatt som ska redovisas till kommunerna steg å sin sida med 70 miljoner euro (+5,5 %). Tillväxten låg på väntad nivå, då de beskattningsvärden som används i fastighetsbeskattningen höjdes med 2,6 procent

från året innan och då en del av kommunerna därtill höjde sin fastighetsskatteprocent. Det totala utfallet för fastighetsskatten var 1,4 miljarder under 2013. Byggnaderna stod för 73 procent och marken för 27 procent av detta belopp.

Nedgång i utfallet för vissa skattelag

Utfallet för vissa skattelag minskade från året innan. Sådana skattelag var exempelvis källskatt på ränteinkomst, källskatt som betalas av begränsat skattskyldiga och förskottsinnehållning på vinstutdelningar. Även utfallet för socialskyddsavgifter för arbetsgivare som ska redovisas till FPA minskade då skattegrunden sjönk från 2,12 procent till 2,04 procent av de utbetalade lönerna (skattegrunden var 2,12 % år 2012 och 2,04 % år 2013).

KVARSKATTER SOM DEBITERATS AV PERSONKUNDER 2009–2013

		Milj. euro	Antal
2009	 (för skatteåret 2008)	868	672 136
2010	 (för skatteåret 2009)	856	691 551
2011	 (för skatteåret 2010)	1 009	744 549
2012	 (för skatteåret 2011)	1 048	740 952
2013	 (för skatteåret 2012)	997	674 980

”Färre ansökningar om hushållsavdrag än under föregående år.”

Uppgång och nedgång i skatteåterbäringen

Under 2013 returnerade Skatteförvaltningen sammanlagt 14,5 miljarder euro till kunderna med anledning av överbetalda skatter. Återbäringsbeloppet sjönk med 585 miljoner euro (-3,9 %) från året innan på grund av att återbäringen av moms (-2,6 %) och samfundsskatt (-23,6 %) minskade. Återbäringsbeloppet till personkunder ökade å sin sida (+3,8 %) liksom under tidigare år.

I euro returnerade Skatteförvaltningen mest moms, cirka 10,8 miljarder euro, vilket är så gott som tre fjärdedelar av all återbäring som Skatteförvaltningen betalade. De största momsåterbäringarna hänför sig i allmänhet till export, då ingen skatt alls uppkommer för företagen i och med 0-skattesatsen. Man kan säga att momsåterbäringarna avspeglar exporten, som i likhet med återbäringarna krympte under år 2013.

Återbäringen av samfundsskatt minskade främst till följd av det minskade beloppet på återbäring av förskottsskatt som hänför sig till skatteåret 2013 och framför allt till följd av att antalet återbäringar med anledning av rättelser av beskattningen för tidigare år var färre än under föregående år. Däremot fick samfunden mer förskottsåterbäring som hänför sig till skatteåret 2012 än under året innan (förskottsåterbäringar som hänför sig till skatteåret 2011) (+4,2 %).

Skatteförvaltningen betalade totalt 2,4 miljarder euro i förskottsåterbäringar till 3,4 miljoner personkunder under året. Beloppet ökade med cirka fyra procent från året innan. Bakom

tillväxten i förskottsåterbäringen ligger det minskade beloppet på kapitalinkomstskatter, som även bidragit till minskningen av kvarskatter, eftersom särskilt överlåtelsevinster i de flesta fall inte beaktas i förskottsinnehållningarna, utan de skatter som hänför sig till dessa vinster betalas i efterskott antingen som förskottskomplettering eller senare som kvarskatt. Nedgången i kapitalinkomstskatter leder följaktligen också till mer förskottsåterbäring. Hos personkunder är andra återbäringar än förskottsåterbäringar sällsynta.

Färre ansökningar om hushållsavdrag än under föregående år

Under skatteår 2012 beviljades hushållsavdrag till sammanlagt 360 171 personer. Det högsta avdraget beviljades till 52 698 av dessa personer. Under föregående år beviljades hushållsavdrag till 401 613 personer och det högsta avdraget till 48 521 personer. Även om antalet ansökningar av hushållsavdrag var lägre än tidigare är hushållsavdrag fortfarande ett populärt avdrag. Användningen av hushållsavdrag påverkas

av det allmänna ekonomiska läget, eftersom det även påverkar hushållens ekonomiska ställning.

De kostnader som berättigar till hushållsavdrag fördelades enligt följande:

- 77 % Underhåll eller ombyggnad av egen permanent bostad eller fritidsbostad, totalt 305,7 miljoner euro (beloppet omfattar de löner som utbetalats av hushållen, lönebikostnader och arbetets andel av ersättningar som betalats till företagare).
- 17,8 % Hushållsarbete, totalt 70,6 miljoner euro
- 3,3 % Vård- och omsorgsarbete, 13 miljoner euro.

Hushållsavdrag beviljas enbart för vissa arbeten, såsom underhåll av egen bostad eller hushållsarbete. Avdrag beviljas endast för arbetets andel, inte för resekostnader eller tillbe-

ANVÄNDNING AV HUSHÅLLSAVDRAK UNDER SKATTEÅREN 2009-2012

	2009	2010	2011	Ändring (%)	2012	Ändring (%)
Beviljade hushållsavdrag (st.)	360 800	369 437	401 613	8,3	360 171	-10,32
Avdrag i snitt (euro)	1 083	1 105	1 179	8,2	839	-28,84
Avdrag, avdragets belopp totalt, euro	390 578 000	408 134 000	476 436 000	16,6	302 090 000	-36,59

hör. Om en person anställt en arbetstagare kan han eller hon dra av 15 procent av den utbetalade lönen och dessutom lönebikostnaderna (t.ex. socialskyddsavgift för arbetsgivare och obligatorisk arbetspensionsavgift). Om arbetet utförs av ett företag som införts i förskottsuppbördsregistret kan man dra av 45 procent av arbetsersättningen. (Under 2011 var det möjligt att dra av 30 % av lönen och 60 % av arbetsersättningen).

Under 2012 sänktes det högsta beloppet på ett hushållsavdrag med en tredjedel. Det högsta beloppet på avdraget var 3 000 euro år 2011, men det sänktes till 2 000 euro år 2012. Denna ändring avspeglades i det belopp som dragits av från skatten på hushållsavdrag under 2012, vilket sjönk med hela 37 procent. Antalet personer som beviljades det högsta avdraget ökade däremot med 4 177 (+8,6 %). Detta berodde på att det högsta avdragsbeloppet uppnåddes med lägre kostnader än under året innan.

Hushållsavdrag görs från statens inkomstskatt, kommunalskatt, kyrkoskatt och sjukvårdsavgifter. En förutsättning för att det högsta beloppet på hushållsavdrag ska beviljas är att den berörda personen har skatter och avgifter av skattenatur åtminstone till det belopp som berättigar till avdrag.

NÄSTAN 3 MILJARDER MER ÄN UNDER ÅRET INNAN REDOVISADES TILL SKATTETAGARNA

Skatteförvaltningen redovisar de skatter som den samlat in till de skattetagare som tillhandahåller samhällstjänster: staten, kommuner, Folkpensionsanstalten, församlingar och skogs-

vårdsföreningar. År 2013 redovisades sammanlagt 53,2 miljarder euro i skattemedel till skattetagarna. Beloppet på de redovisade skatterna ökade med nästan 3 miljarder euro från året innan (+5,9 %).

Tillväxt i redovisningen av förvärvs- och kapitalinkomstskatter och moms

Mätt i euro skedde den största förändringen vid redovisningen av förvärvs- och kapitalinkomstskatter. Dessa ökade med 1,4 miljarder euro (+4,9 %). Förutom skatteförhöjningarna och ändringarna av skattegrunderna påverkades tillväxten i det redovisade beloppet av att intagsperioderna för redovisningen harmoniserades i september 2013. Med anledning av harmoniseringen redovisades de influtna skatterna tidigare än förut. Till följd av ändringen redovisades kvarskatten för skatteåret 2012 redan i december 2013 i stället för i januari 2014, vilket ökade redovisningen av förvärvs- och kapitalinkomstskatter för skatteåret 2013 med cirka 300 miljoner euro. Till följd av ändringen av intagsperioderna redovisades också skogsvårdsavgifter i exceptionellt stor omfattning under året (+75 %) och följaktligen kommer beloppet på de skogsvårdsavgifter som ska redovisas 2014 att minska i samma grad.

REDOVISNING AV SKATTEINTÄKTER 2009–2013

	Milj. euro	Ändring (%)
2009	45 136	-6,9
2010	45 463	0,7
2011	48 998	7,8
2012	50 261	2,6
2013	53 213	5,9

SKATTETAGARNAS ANDEL AV NETTOUTFALLET 2013

	Milj. euro	%
■ Staten	27 998	52,6
■ Kommuner	20 641	38,8
■ Församlingar	1 037	1,9
■ FPA	3 490	6,6
■ Skogsvårdsföreningarna	47	0,1

Omfattningen på redovisningen av moms ökade med drygt en miljard (7,9 %), vilket till stor del berodde på den höjda skattesatsen. Utan höjning av skattesatsen hade beloppet på de influtna skatterna varit avsevärt lägre. Redovisningarna av samfundsskatt steg med 200 miljoner euro (+4,9 %), trots att ändringen av intagsperioden minskade det belopp som ska redovisas för december med 300 miljoner euro på grund av förskottsåterbäringarna för skatteåret 2012.

”Beloppet på obetalda skatter uppgick till 3,9 miljarder euro i slutet av 2013.”

REDOVISNING TILL SKATTETAGARNA 2013

Skattetagare	Milj. euro	Ändring (%)
Staten	27 998	5,7
förvärvs- och kapitalinkomstskatt + källskatt	7 955	1,2
samfundsskatt	3 013	3,4
moms	14 028	7,9
övriga statliga skatter	3 002	10,6
Kommuner	20 641	6,8
kommunalskatt	17 966	6,6
samfundsskatt	1 312	8,2
fastighetsskatt	1 363	7,3
Församlingar	1 037	6,2
kyrkoskatt	932	6,1
samfundsskatt	105	6,8
FPA	3 490	1,3
avgifter för den försäkrade	1 875	4,7
socialskyddsavgifter för arbetsgivaren	1 615	-2,4
Skogsvårdsavgifter	47	75,5
Skatter och avgifter sammanlagt	53 213	5,9

Ökad redovisning till alla skattetagargrupper

Knappt 28 miljarder euro redovisades till staten, vilket är en tillväxt på 1,5 miljarder euro från föregående år (+5,7 %). Den största delen av tillväxten har sitt ursprung i momsutfallet. Av övriga skatter ökade, liksom under året innan, redovisningen av arvs- och gåvoskatt mest. Tillväxten var 137 miljoner euro (+26,9 %). Under sitt första år genererade bankskatten 134 miljoner euro till staten. Redovisningen av förvärvs- och kapitalinkomstskatter till staten ökade med 98 miljoner euro (+1,2 %) och redovisningen av samfundsskatter med 99 miljoner euro (+3,4 %).

Redovisningen till kommunerna ökade med 1,3 miljarder euro från året innan (+6,8 %). Det belopp som redovisades steg till 20,6 miljarder euro. I euro stod kommunalskatten för den största delen av tillväxten i redovisningen, då ökningen var 1,1 miljarder euro (+6,6 %). Redovisningen av samfundsskatt ökade med 8,2 procent till följd av det utmärkta utfallet för samfundsskatten. Redovisningen av fastighetsskatter ökade med 93 miljoner euro (+7,3 %), i huvudsak på grund av att beskattningsvärdena i fastighetsbeskattningen och en del av kommunernas fastighetsskatteprocenter höjdes.

Redovisningarna till församlingarna ökade till drygt en miljard (+6,2 %). Redovisningen av kyrkoskatt och samfundsskatt ökade med 54 miljoner euro (+6,1 %) respektive 6,7 miljoner euro (+6,8 %) jämfört med året innan.

De avgifter av skattenatur som redovisades till Folkpensionsanstalten ökade mer måttligt med 1,3 procent till 3,5 miljarder

euro. Redovisningen av sjukförsäkringspremier för försäkrade steg med 4,7 procent, men redovisningen av socialskyddsavgifter för arbetsgivare sjönk med 2,4 procent. Det sänkta beloppet förklaras med att procenten för socialskyddsavgifter för arbetsgivare sänktes.

DEFINITION AV SKATTEFELET UNDER ARBETE

Med skattefelet avses differensen mellan det lagenliga och det faktiska skatteutfallet. Till det faktiska skatteutfallet räknas rätt betalade skatter, skatter som betalats för sent och överbetalda skatter. Till skattefelet räknas skatteresten och deklaraionsfel och -försummelser.

Under 2013 påbörjades utvecklandet av mätningen av skattefelet i samarbete med Tullen, finansministeriet, Statistikcentralen och Statens ekonomiska forskningscentral. Under det första året fokuserade man på att precisera definitionen, sätta sig in i internationell praxis och testa metoder för att generalisera revisionsresultaten. Utifrån analysen och den metod som utvecklats av IMF kan man börja uppskatta omfattningen på skattefelet i momsbeskattningen från och med 2014.

Obetalda skatter på 3,9 miljarder euro

Skatterester kan bero på att man de facto är insolvent eller avsiktligt låter bli att betala skatt.

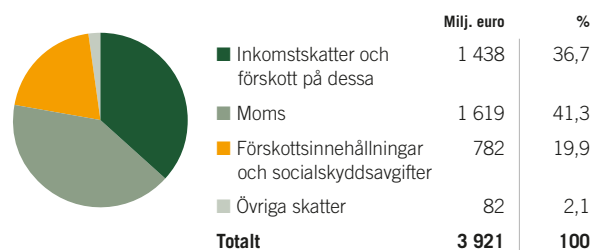
Beloppet på obetalda skatter uppgick till 3,9 miljarder euro i slutet av 2013. I motsats till tidigare omfattade beloppet även underskottet på skattekonton, vilket uppgick till 191 miljo-

SKATTERESTERNAS UTVECKLING 2009-2013



*1 motsats till tidigare år omfattar skatteresten beloppet på de obetalade skatterna på skattekontona i slutet av 2013.

SKATTERESTER ENLIGT SKATTESLAG 2013



ner euro. Skatteresterna, som i detta samband avser obetalda skatter utanför skattekontot, minskade med cirka 354 miljoner euro från året innan (-8,7 %). Nedgången motsvarar cirka 0,7 procent av det skatteutfall som redovisats under året (53,2 miljarder).

Skatteresterna omfattar preskriberade skatterester på totalt 716 miljoner euro. År 2012 uppgick de preskriberade skatteresterna till 1,05 miljarder. Nedgången i det sammanlagda beloppet på skatteresterna förklaras i första hand av att de preskriberade skatteresterna minskat.

Momsresterna sjönk med 134 miljoner euro, vilket var mest av alla skatteslag. De skatterester som hänför sig till förskottsskatt och kvarskatt sjönk med 109 miljoner euro, medan resterna av förskottsinnehållningar och socialskyddsavgifter sjönk med sammanlagt 119 miljoner euro.

Övriga skatteresters andel ökade med 3 miljoner euro jämfört med föregående år. Till övriga skatter hör bl.a. fastighets-skatter och arvs- och gåvoskatter.

Av skatteresterna var 33 procent (1,2 miljarder euro) skatter som inte betalats av personkunder. Av dessa var 734 miljoner euro kvarskatter. Företags- och samfundskundernas obetalda skatter uppgår till 2,7 miljarder euro. Av detta belopp bestod cirka 73 procent (2 miljarder euro) av moms och arbetsgivarprestationer.

Saldoanmärkningar och betalningspåminnelser är effektiva

Skatteförvaltningen samlade in 3 miljarder euro med egna åtgärder. De effektivaste av Skatteförvaltningens egna åtgärder var saldoanmärkningar, med vilka man samlade in 1,4 miljarder euro, och betalningspåminnelser, med vilka man samlade in totalt 322 miljoner euro.

Antalet betalningsarrangemang ökade med över en femtedel Utfallet för kundspecifika indrivningsåtgärder var 382 miljoner euro och utfallsprocenten låg på 50,3. Uppgången från året innan var 56 miljoner (+1,4 %).

Under årets lopp gjordes 23 084 betalningsarrangemang som gällde skatter. Antalet betalningsarrangemang ökade med cirka 22,5 procent jämfört med året innan. Betalningsarrangemangen gällde belopp på sammanlagt 279 miljoner euro. Genom betalningsarrangemangen flöt 189 miljoner euro in, vilket var 42,5 miljoner euro mer än under året innan.

De konkursansökningar som gjordes av Skatteförvaltningen steg till 1 358 ansökningar (+0,9 %).

// ÅRET SOM GICK: REFORMERNA AV KONTROLLEN INOM BYGGBRANSCHEN MEDFÖRDE MENINGSFULLA UTMANINGAR I KUNDSERVICEN

Skattenummerlagen, som trädde i kraft 2012, och den omvända momsskyldigheten, som togs i bruk 2011, har avsevärt ökat Skatteförvaltningens möjligheter att bekämpa den grå ekonomin.

Regeringsprogrammet omfattar flera åtgärder som anknyter till bekämpning av grå ekonomi, av vilka skatteövervakningsprojektet inom byggbranschen är en av de viktigaste. Senaste års lagrevideringar som gäller skattenummer och den omvända momsskyldigheten inom byggbranschen har avsevärt ökat Skatteförvaltningens möjligheter att på förhand bekämpa den grå ekonomin inom byggbranschen. Förändringarna fortsätter: under 2014 träder också en skyldighet att lämna uppgifter i anknytning till byggande i kraft. Tyngdpunkten i bekämpningen har förflyttats till bekämpning i realtid, vilket ökar effektiviteten i verksamheten.

Varje person som arbetar på en s.k. gemensam byggarbetsplats ska bära ett id-kort med ett foto, på vilket även skattenumret antecknats. Praxisen med skattenummer främjar en jämbördig konkurrens mellan företag som verkar inom byggbranschen och att arbetsvillkoren följs.

– Varje utlänning som arbetar på en byggarbetsplats skulle tilldelas en finländsk personbeteckning och ett finländskt skattenummer oberoende av hur länge arbetet varar: en dag eller flera månader. I denna situation spelar kundrådgivningen en nyckelroll. Min uppgift är att hjälpa kunden att förstå sina rättigheter och skyldigheter i en situation där han eller hon betalar skatt till Finland, berättar skattesekreterare Leena Ahonen-Ojala.

Under år 2013 utförde Skatteförvaltningen 290 jämförelsegranskningar på byggarbetsplatserna. Av dessa utfördes 185 granskningar i samarbete med andra myndigheter. Genom granskningarna ökade vi risken att åka fast för aktörer som bedriver grå ekonomi och handledde företag som bedriver verksamhet på byggarbetsplatserna att fullfölja sina plikter på rätt sätt. Totalt uppgick antalet granskningar inom byggbranschen till över 600.

– Att mitt arbete är internationellt gör det väldigt intressant. Folk, särskilt ungdomar, rör sig mycket och folk kommer för att arbeta till Finland från väldigt avlägsna länder. I min vardag ser jag en skymt av olika länders beskattning och många olika förfaringssätt. Jag har lärt mig att uppskatta mitt hemland och hur bra vi trots allt har det sett ur ett globalt perspektiv, berättar Leena.

Leena Ahonen-Ojala
skattesekreterare

Det handlar om människor. Vid kundrådgivningssituationer är min uppgift att hjälpa kunden att förstå sina rättigheter och skyldigheter.

Leena Ahonen-Ojala, skattesekreterare



// DET LÖNAR SIG ATT AGERA RÄTT

Vi gör det så enkelt som möjligt att sköta ärenden. En kund som agerar rätt hjälper att samla in skatteintäkter och sparar på kostnader.

DEN KUNDNÖJDHETSENKÄT SOM GJordes PÅ VÅREN UPPMUNTRAR OSS ATT FORTSÄTTA

I juni 2013 gav Skatteförvaltningen TNS Gallup i uppdrag att göra en kundnöjdhetsenkät. Kundnöjdheten har mätts vid Skatteförvaltningen sedan 1995.

De flesta finländarna anser att skattebetalning är en viktig rättighet och skyldighet för medborgarna och de har stort förtroende för Skatteförvaltningens yrkeskompetens och effektivitet. En klar majoritet av respondenterna litar på att skattebesluten är korrekta. En del av kunderna upplever dock att vi inte bemöter alla jämlikt och att kunden är den som förlorar då åsikterna går isär.

I det stora hela upplever kunderna att det är enkelt att sköta ärenden med Skatteförvaltningen. Kunderna är nöjda med våra e-tjänster, och de flesta vill sköta sina ärenden på nätet. Över hälften av enkätens respondenter tänker hädanefter använda tjänsten Skattekort på nätet. Skatt.fi är fortfarande den mest använda kanalen för att skaffa information om skatteärenden.

BESÖK I TJÄNSTEN SKATT.FI 2009–2013

	Antal
2009	11 333 508
2010	12 568 434
2011	13 366 191
2012	15 516 956
2013	18 586 468

SKATTEFÖRVALTNINGEN BETJÄNAR VIA MÅNGA KANALER

I syfte att göra våra tjänster maximalt enkla och smidiga för våra kunder vill vi erbjuda alla kunder så likadan och så bekant service som möjligt vid varje möte, via varje betjäningsskanal och av varje tjänsteman. De gemensamt överenskomna servicemålen stöder oss i detta arbete.

Vi avser att tillfredsställa kundens behov på en gång och förutse saker som kunden inte ens tänker på att fråga. Vi instruerar och handleder våra kunder, så att de kan sköta sina ärenden smidigare t.ex. via e-tjänsterna.

Under 2012 mättes och undersöktes kvaliteten på våra tjänster i de olika kanalerna i större omfattning än någonsin tidigare. Våra starka sidor är att vi ger tydliga, begripliga, övertygande och pålitliga svar och har en bra serviceattityd. Vi kan göra ännu bättre ifrån oss vad gäller aktiv handledning av kunden och aktiv kartläggning av kundens situation.

På nätet

Eftersom folk i allt större utsträckning sköter sina ärenden på nätet, fokuserar Skatteförvaltningen på att utveckla e-tjänster till alla kundgrupper. Huvudredskapet för att handleda kunderna är Skatteförvaltningens portal skatt.fi, som besöktes 18,6 miljoner gånger under 2013.

Chatt och Facebook som redskap för rådgivning

Skatteförvaltningen vill vara där människorna finns. Under 2013 togs två nya servicekanaler till pilotprojekt i personbe-

”Genom hantering av skatterisker och vår goda kundkännedom riktar vi skattekontrollen mot riskobjekt.”

skattningen: en chatt och Facebook.

I chatten besvarade Skatteförvaltningen frågor om den nya rundradioskatten. Chatten var öppen i en månad. Den nådde över 1 300 kunder och responsen var allt igenom positiv.

Den anvisning om beskattning av utbytesarbete som gavs i slutet av året intresserade särskilt yngre personer. Skatte-

förvaltningen diskuterade och svarade för första gången på Facebook på frågor som framför allt gällde tidsbanker.

Skattekontot har etablerat sin ställning som servicekanal inom e-kommunikation

Så gott som alla företagskunder har använt tjänsten Skattekonto. Antalet besök för att sköta ärenden uppgick till 5,35 miljoner, och 40 procent av alla periodskattedeclarationer lämnades in via tjänsten. Förutom deklareringen har kunderna även hittat tjänstens övriga funktioner. Totalt 40 procent av ändringarna av leveranssättet för kontoutdrag, 61 procent av begärandena om återbäring av egen betalning och hela 96,5 procent av ändringarna av återbäringsgränsen gjordes via tjänsten Skattekonto.

Under 2013 utvidgade vi tjänsten så att det också går att meddela kontonummer och betala skattekontoskatter via nät-

betalning. Nätbetalningen gör det enklare för kunderna att betala skattekontoskatter eftersom bankkontonumret, skattekontoreferensen, betalningsmottagaren och betalningsdagen finns färdigt i betalningsunderlaget. Kunden behöver endast fylla i beloppet som ska betalas.

SAMTAL TILL DE NATIONELLA SERVICENUMREN 2012–2013

	2012	2013
Inkomna samtal till de nationella servicenumren (antal)	3 309 322	3 146 565

Per telefon

Under 2013 svarade Skatteförvaltningen på över 2 miljoner kundsamtal till dess servicenummer. Skatteförvaltningen utbildade sin personal i hur den gemensamma kundbetjädningsmodellen fungerar. Samtidigt utvecklades Skatteförvaltningens telefontjänst kraftigt, vilket syntes i kortare kötider för kunderna och en mer enhetlig service.

Heltidsanställda rådgivare som rekryterats för och utbildats i kundrådgivning svarade på samtal till t.ex. servicenumren för momsbeskattning, elektronisk kommunikation, aktiebolag och lön- och pensionstagare. Kan inte kunden få svar på sin fråga vid den första telefonkontakten styrs samtalet till en annan tjänsteman vid Skatteförvaltningen som är mer insatt i det aktuella området.

INTERNETRESPONS 2009–2013

	Antal
2009	14 936
2010	17 573
2011	16 717
2012	15 601
2013	16 454

OLIKA FORMER AV BESTÄLLNINGAR AV SKATTEKORTSÄNDRINGAR 2009–2013

Skattekortsändringar**	2009	2010	2011	2012	2013
Som en e-tjänst	421 351	493 018	618 940	653 085	796 979
Vid kunddisken	580 281	518 429	533 682	533 537	472 280
Per telefon	511 509	474 665	489 763	503 333	475 318
Per post	16 347	17 475	14 354	61 345	69 949

**Under åren 2012 och 2013 behandlades de ansökningar som gäller förskottsskatt i samma datasystem som skattekortet. Detta syns särskilt i antalet beställningar som tagits emot per post.

Riktad handledning till olika kundgrupper

Eget servicenummer och särskild handledning på skatt.fi för bokföringsbyråer

Ett eget servicenummer öppnades för bokföringsbyråer. På numret besvarar kundrådgivare frågor som gäller momsbeskattning, inkomstbeskattning av företag, skattekotot och e-kommunikation. Arrangemanget ger Skatteförvaltningen möjlighet att följa upp och utveckla servicen till bokföringsbyråerna och att reagera mer fokuserat på ärenden som gäller bokföringsbyråer.

På skatt.fi öppnades också en egen sida för bokföringsbyråer. Där finns teman som intresserar bokföringsbyråer och artiklar om Skatteförvaltningens samarbete med bokföringsbyråer. Sidorna innehåller bl.a. information om skatteinfon som ordnas för yrkespersoner inom ekonomiförvaltning och anvisningar om hur ett företag kan ge en bokföringsbyrå behörighet för e-kommunikation.

Handledning till bokföringsbyråer även i internprissättningsärenden

Inom ramen för internprissättningsprojektet och i samarbete med Östra Finlands skatterevisionsenhet genomfördes i maj ett projekt med bokföringsbyråer där man gav vissa bokföringsbyråer handledning i internprissättningsärenden. Målet var att bokföringsbyråerna förmedlar informationen vidare till sina kunder och att kundbolagen beaktar internprissätt-

ningsaspekter i sin verksamhet. Mottagandet var mycket positivt bland bokföringsbyråerna.

Skatteinfon publicerades för första gången även på video

I december 2013 ordnade Skatteförvaltningen 19 skatteinfon för yrkespersoner inom ekonomiförvaltning runt om i Finland. Vid skatteinfona behandlades aktuella frågor inom företagsbeskattning och skatterevisionsverksamheten. Därtill gavs information om anmälningsskyldigheten inom byggbranschen, vilken träder i kraft 1.7.2014. Presentationerna publicerades för första gången även på video i skatt.fi.

Ungdomarna uppsöktes där de uppehåller sig

Under 2013 ville Skatteförvaltningen med sin kommunikation öka den positiva inställningen till skatter särskilt hos ungdomar. Turnén Grå ekonomi – svart framtid, som startat tidigare, fick åter en gång positiv respons och nådde tusentals elever runt om i Finland. Den turné som genomförs tillsammans med polisen och Tullen främjar bekämpning av grå ekonomi även under 2014.

Skolornas skattedag ordnades för första gången på våren 2013. En ny, mer omfattande dag för skolor planeras för hösten 2014.

Skatteförvaltningen fortsatte att besöka garnisonerna. I fortsättningen nås tusentals beväringar som befinner sig i slutfasen av sin tjänst genom Skatteförvaltningens och försvarsmaktens riksomfattande samarbete.

Anmälningsskyldigheten inom byggbranschen behandlades vid utbildningar

Förfarandet för månatlig anmälan av entreprenad- och arbetstagaruppgifter inom byggbranschen godkändes av riksdagen på våren 2013. Genast efter godkännandet inledde Skatteförvaltningen en omfattande informationskampanj till sina kunder med fackförbundens och andra intressenters hjälp. Närmare hundra utbildningar ordnades.

I juli gavs en sakkunniganvisning om de nya skyldigheterna inom byggbranschen. Samtidigt publicerades anvisningar om det nya förfarandet och svar på kundernas vanligaste frågor på skatt.fi.

Planeringen av de 30 utbildningar som ska hållas runt om i Finland började på hösten. Utbildningarna hålls innan lagen träder i kraft på våren 2014. Kundhandledningen preciseras under slutet av året med hjälp av videor och diagram.

KONTROLLEN STYR KUNDERNA ATT AGERA RÄTT

Med skattekontrollen säkerställer man att kunderna gett tillräckliga och korrekta uppgifter för att verkställa beskattningen. Kontrollen tryggar inflödet av skatteintäkter och upprätthåller skattesystemets trovärdighet. Kontroller utförs såväl vid beskattningen som efteråt.

I kontrollen strävar man efter att agera på ett så smidigt sätt som möjligt ur kundens synvinkel. Med smidighet avses t.ex. att kunden hörs per telefon i klara och enkla ärenden. Målet är att handleda kunden att agera rätt i fortsättningen. Tydliga och begripliga grunder för beskattningsbesluten är A och O.

”Skatteförvaltningen följer årligen upp skattemyndighetens s.k. handavtryck, dvs. hur mycket beskattningen har ändrats i samband med skattekontrollen.”

Skatteförvaltningen följer årligen upp skattemyndighetens s.k. handavtryck, dvs. hur mycket beskattningen har ändrats i samband med skattekontrollen. Definitionen av handavtrycket ändrades för skatteåret 2011. Detta ledde till en liten uppgång i handavtrycket, men det är svårt att bedöma hur stor effekten var. Vad gäller samfundsbeskattningen ändrades behandlingen av handavtrycket under skatteåret 2012. I och med arbetsköerna slopade man särskilda kodlagringar av handavtrycket och detta räknas nu som skillnaden mellan kundens yrkande och det som lagrats vid kontrollen. Därför är siffrorna för skatteåret 2012 inte helt jämförbara med tidigare år.

ÄNDRINGAR I SKATTEKONTROLLEN (GRUNDKONTROLLEN) UNDER SKATTEÅREN 2009–2012

Ändringar vid beskattningen	Skatteår 2009 milj. euro	Skatteår 2010 milj. euro	Skatteår 2011 milj. euro	Skatteår 2012 milj. euro	Skatteår 2012 st.
Samfund					
tillägg till inkomsterna	1 216	906	1 041	947	14 121
avdrag från inkomsterna	114	70	99	194	5 208
Näringsammanslutningar					
tillägg till inkomsterna	33	13	16	10	731
avdrag från inkomsterna	0,6	0,6	2	2	97
Näringsidkare					
tillägg till inkomsterna	54	51	65	78	9 612
avdrag från inkomsterna	4	3	6	8	1 072
Jordbruksidkare					
tillägg till inkomsterna	32	32	37	33	7 090
avdrag från inkomsterna	5	5	6	5	964
Lön- och pensionstagare					
tillägg till inkomsterna	258	256	283	267	62 328
avdrag från inkomsterna	13	16	18	17	4 003
Värdepappershandel (fysiska personer)					
tillägg till överlåtelsevinster	45	48	50	41	6 837
avdrag från överlåtelsevinster	4	4	8	6	1 090

Allt mer internationellt revisionssamarbete

Ett enhetligt val av skatterevisionsobjekt gör att man kan reagera snabbt och på bred front mot förfaringssätt och fenomen som äventyrar skatteunderlaget, laglydigheten och den positiva inställningen till skatter.

Skatterevisionen spelar en stor roll även i olika kontrollprojekt, såsom fortsättningsprojektet för det riksomfattande kontrollprogrammet för byggbranschen (RAKSA), som inleddes 2008, och projektet för e-handel.

Kontrollen riktar särskilt mot fenomen som utgör ett hot mot skatteunderlaget, såsom ogrundade momsåterbärningar, internationell vinstöverföring, skatteparadis och rörlig arbetskraft.

I och med att företagen blir allt mer internationella har skatterevisionssamarbetet över Finlands gränser ökat ytterligare. Flera EU-länder, särskilt Estland och Sverige, har varit samarbetsparter. Under 2013 intensifierades revisionssamarbetet även med vår östra granne Ryssland, vilket vi tror kommer att förbättra kontrollen av handeln med Ryssland.

ANTAL KONTROLLÅTGÄRDER 2011–2013, ST.			
Antal kontrollåtgärder	2011	2012	2013
Skatterevisioner	3 427	3 151	3 362
Inspektioner	687	538	491
Granskningar av jämförelseuppgifter	425	267	444
Totalt	4 539	3 956	4 297

Informationsutbytet med EU-medlemsländerna är ett viktigt redskap vid avslöjandet av internationell grå ekonomi och vid skatterevisioner och övrig skatteövervakning. Skattebedrägerierna är allt mer mångfacetterade och internationella. Medlemsstaterna i EU delar information genom nätverket Eurofisc. Målet för detta s.k. snabbvarningssystem är att så snabbt som möjligt identifiera aktörer som inte följer skattebestämmelserna för internationell handel.

Projekten och myndighetssamarbetet inom byggbranschen ger resultat

Målet med de skatterevisioner som gjordes vid byggarbetsplatser var att i realtid ingripa mot grå ekonomi och eventuella registrerings- och deklareringsfel. Under 2013 gjordes 290 granskningar av jämförelseuppgifter vid byggarbetsplatser, av vilka 185 (63 %) genomfördes som gemensamma granskningar med andra myndigheter. Gemensamma granskningar gjordes främst tillsammans med inspektörer från Skatteförvaltningen, Regionförvaltningsverkets arbetarskyddsmyndighet och Pensionsskyddscentralen. Totalt uppgick antalet granskningar inom byggbranschen till över 600.

Bekämpningen av grå ekonomi inom byggbranschen intensifierades avsevärt med den nya lagstiftningen för byggbranschen. Den omvända momsen och skattnummerlagen ökade avsevärt möjligheterna att förebygga grå ekonomi.

Med föregripande handledning och en synlig ökning av kontrollen av byggarbetsplatserna i realtid förberedde vi oss

DEBITERADE SKATTER UTIFRÅN SKATTEREVISIONERNA 2011–2013, MILJ. EURO			
Skatter som debiterats utifrån skatterevisionerna	2011	2012	2013
Direkt beskattning	219	146	428
Indirekt beskattning	47	26	54
Förskottsuppbörd	45	38	27
Totalt	311	210	509*

*Uppgången från 2012 beror på ändrade selektionsmetoder och de höga debiteringarna som hänför sig till internprissättningen.

på den månatliga skyldigheten att lämna entreprenad- och arbetstagaruppgifter, vilken träder i kraft under 2014. Vid utgången av 2013 avslutades den frivilliga deklareringen av entreprenad- och arbetstagaruppgifter kvartalsvis som hade inletts 1996 och blivit etablerad praxis inom byggbranschen.

Olika myndigheter kan i större utsträckning dra nytta av uppgifter om byggarbetsplatserna tack vare införandet av skattnummer på de bildförsedda id-kort som ska användas vid byggarbetsplatserna, beställaransvarslagen som trädde i kraft 2007 liksom även andra förfaranden för att bekämpa grå ekonomi. Informationsfältet har blivit delvis gemensamt och detta har även möjliggjort ett samarbete i realtid och därmed effektivare samarbete mellan myndigheterna.

Även beställarna inom byggbranschen har fått ännu bättre möjligheter att granska om avtalsparterna uppfyllt vissa av

”I och med att företagen blir allt mer internationella har skatterevisionssamarbetet över Finlands gränser ökat ytterligare.”

deras lagstadgade skyldigheter. Detta främjar i sin tur bl.a. att företag konkurrerar jämbördigt och iakttar arbetsvillkoren.

Med hjälp av den nya lagstiftningen får Skatteförvaltningen ännu bättre förutsättningar att bekämpa grå ekonomi inom he-

la byggbranschen. De nya förfarandena förflyttar tyngdpunkten i bekämpningen till en bekämpning som i allt högre grad utförs i realtid och därmed är effektivare.

Verksamheten inom internprissättningsprojektet fortsatte

Från början av 2012 koncentrerades Skatteförvaltningens internprissättningsuppgifter till internprissättningsprojektet, som drivs vid Koncernskattecentralen. Projektets verksamhet grundar sig på föregripande handledning och trovärdig skattekontroll. Skatteförvaltningen har som mål att den andel av multinationella koncerners skatteintäkter som enligt lagstiftningen och internationella avtal tillkommer Finland i så stor utsträckning som möjligt ska inflyta i realtid för att inte rättelseåtgärder ska behövas i efterhand.

NYA VERKSAMHETSMODELLER OCH E-TJÄNSTER

Modell för skatterevision i realtid tas fram

I syfte att dels skatterevisionen ska få bättre genomslagskraft och ske mer i realtid, dels öka den positiva förhållningen till att betala skatter utvecklas en ny metod för skatterevision i realtid med utökad handledning. Målet är att styra kunderna att agera rätt och på så sätt öka den positiva inställningen till skatter. Å andra sidan är målet att öka risken för att skattebetalarkunder som agerar fel åker fast och minska möjligheterna att bedriva grå ekonomi. Därför riktas skatterevisionerna

GRANSKNINGAR AV GRÅ EKONOMI 2011–2013			
	2011	2012	2013
Skatterevisioner, antal	3 427	3 151	3 362
- antal grå företag av de kontrollerade företagen	732	725	688
Granskningar av jämförelseuppgifter inom byggbranschen, antal	412	267	290
Avslöjad grå ekonomi, miljoner euro			
- svarta löner	42	48	51
- ej redovisad försäljning (inkl. moms)	65	55	64
- förtäckt utdelning till bolagen	14	7	8
- förtäckt utdelning till delägarna	29	28	27
Debiteringsförslag, skatter miljoner euro			
- förskottsinnehållning	13	17	17
- moms	15	14	20
- direkta skatter	29	26	29
Verifikat med felaktigt innehåll i bokföringen			
- antalet verifikat, st.	7 002	5 902	11 486
- verifikatvärde, miljoner euro	50	40	81

”Målet är att handleda kunderna så de agerar rätt.”

i allt högre grad mot riskkunder som orsakar stora skattefel.

Staten drar ekonomiska nytta av en handledande skatterevision i realtid i och med att företagen på egen hand korrigerar de fel som upptäckts i skatterevisionen och agerar rätt i fortsättningen. Revisionen riktas mot kunder vars agerande kan påverkas, som har små skattefel och som kan korrigera dessa på egen hand efter revisionen.

Målet med revisionen i realtid är att trygga ett korrekt inflöde av skatteintäkter under kommande år och att allt fler kunder förhåller sig positivt till beskattningen. En skatterevision i realtid innebär en snabbare och bättre kundbetjäning ur kundens synvinkel.

Skattedeklarationstjänst för samfund öppnades i maj

Skattedeklarationstjänsten för samfund gav aktiebolag, andelslag och icke-ömsesidiga fastighetsbolag en möjlighet att lämna uppgifter elektroniskt. Tjänsten öppnades för kunderna i maj. Det var möjligt att lämna skattedeklarationsuppgifter från och med skatteåret 2013.

Fram till utgången av året lämnades sammanlagt 3 892 skattedekclarationer jämte bilagor in via tjänsten. Ursprungligen planerades tjänsten för småföretagares behov, men fram till oktober 2013 hade även cirka 30 kundföretag hos Koncernskattecentralen lämnat in sin skattedeklaration via tjänsten.

Skattedeklarationstjänsten för samfund fick väldigt god respons av användarna: tjänsten berömdes som en tjänst som underlättar företagarens vardag. Under 2013 kontaktade kun-

derna Skatteförvaltningen sammanlagt 216 gånger, och kontakten gällde bl.a. utvecklingen av tjänsten och utredning av problemsituationer. En del av kunderna tog kontakt helt enkelt för att tacka för tjänsten. De tjänstemän vid kundsupporten som ger råd om användningen av tjänsten var nöjda med tjänstens funktion och lättanvändbarhet.

Redan en fjärdedel av aktiebolagen bildades på nätet

Patent- och registerstyrelsen PRS:s och Skatteförvaltningens samttjänst för bildande av aktiebolag på elektronisk väg var populär. Under 2013 bildades 3 398 aktiebolag via tjänsten, vilket är 26 procent av alla aktiebolag som bildades under året. Tjänsten öppnades i december 2012.

Tjänsten kan användas av företagets grundare och dess företrädare och ombud, såsom bokföringsbyråer och advokatbyråer. Till sitt innehåll motsvarar tjänsten etableringspaketet på papper och det ingår i Företags- och organisationsdatasystemet FODS:s servicetjänst. Tjänsten granskar alla obligatoriska uppgifter om personerna och företaget, vilket påskyndar handläggningen av anmälan. Endast företagets namn och bransch granskas vid PRS. En elektronisk etableringsanmälan är även 50 euro billigare än en anmälan på papper, eftersom en sedvanlig anmälan kostar 380 euro, då en elektronisk anmälan kostar 330 euro.

ANTALET DEKLARATIONER SOM LÄMNATS IN VIA FÖRETAGS- OCH ORGANISATIONS DATASYSTEMET (FODS) 2009–2013						
	2009	2010	2011	2012	2013	Ändring (%)
Etableringsanmälningar	59 737	65 442	63 580	61 319	50 203	-18,12
- av dessa var e-etableringsanmälningar för aktiebolag (26 % av alla aktiebolagsbildningar)				31**	3407	***
Ändrings- och nedläggningsanmälningar	158 609	153 579	163 237	164 646	160 691	-2,40
Adress- eller kontaktuppgiftsändringar	26 253	27 719	33 739	35 538	43 838	23,35
- av vilka elektroniskt	2 460*	14 453	17 243	17 892	20 862	16,59
Sökningar via informationstjänsten	17 295 427	17 358 241	17 637 677	16 913 453	19 325 087	14,25

*Tjänsten öppnades i november 2009. **Tjänsten öppnades 20.12.2012. ***En jämförbar siffra fås först för årsberättelsen för 2014.

Utvecklingen av e-tjänster för aktiebolag fortsätter

Nästa projekt för Skatteförvaltningen och Patent- och registerstyrelsen är en kundtjänst, där aktiebolagen kan anmäla de vanligaste uppgifterna som ska lämnas vid ändring eller nedläggning av ett företag. Sådana situationer är t.ex. ändringar i organ och införande i och avlägsnande från Skatteförvaltningens register. Avsikten är att den nya tjänsten tas i bruk under 2014.

Målet är smidigare e-betalning

Årligen tar Skatteförvaltningen emot betalningstransaktioner som omfattar skatteintäkter på 11,5 miljoner euro. Automatiseringsgraden vid handläggningen av betalningarna är för närvarande utomordentlig. I flera år har i genomsnitt mer än 97 procent av alla betalningar behandlats automatiskt.

Ett av Skatteförvaltningens mål är att förbättra e-kommunikationen. Samtidigt är avsikten att göra betalningen så enkel och smidig som möjligt för kunderna. Därför erbjuds kunderna nya betalningsformer. Samtidigt säkerställer man att betalningarna förmedlas i rätt tid och felfritt. Skatteförvaltningens viktigaste uppgift är att samla in och redovisa skatt till skatteparterna på rätt sätt och vid rätt tidpunkt.

Under 2013 ersattes direktdebiteringen av personkunders fastighetsskatt med e-fakturor och direktbetalning. Vad gäller företagskunder tas e-faktureringen i bruk för betalning av fastighetsskatt under 2014. Nätbetalning lades till som en ny betalningsform i tjänsten Skattekonto. Avsikten är att utvidga dessa betalningssätt även till andra skatteslag i fortsättningen.

ANDEL E-DEKLARATIONER 2009–2013, PROCENT

	2009	2010	2011	2012	2013
Personkunder och företagare					
Andel som månatligen lämnade momsdeklarationer via nätet (av alla kunder*)	57 %	72 %	76 %	76 %	81 %
Andel som deklarerade arbetsgivarprestationer via nätet (av antalet kunder*)	66 %	68 %	70 %	66 %	65 %
Anmälningar om ändring av kontaktuppgifterna via nätet (andel av alla ändringar av kontaktuppgifter)	10 %	51 %	54 %	54 %	59 %
Inkomstskattedeclarationer via nätet från näringsidkare och yrkesutövare samt öppna bolag och kommanditbolag (andel av de returnerade deklARATIONERNA)	9 %	19 %	26 %*	26 %	43 %
Skattekontorsändringar via nätet (andel av alla som har ansökt om skattekontorsändring)	28 %	33 %	37 %	37 %	44 %
Antal som returnerade sin skattedeclaration via nätet (av alla som returnerade en deklARATION)	23 %	29 %	33 %	41 %	45 %
Anmälningar om bankkontoändring via nätet (av alla som anmält ändring)	23 %	27 %	32 %	53 %	56 %
Aktiebolag och andra samfund					
Andel som månatligen lämnade momsdeklarationer via nätet (av alla kunder*)	72 %	84 %	85 %	87 %	89 %
Andel som deklarerade arbetsgivarprestationer via nätet (av antalet kunder*)	75 %	76 %	78 %	81 %	82 %
Affärsaktiebolag som lämnade in en inkomstskattedeclaration via nätet (av antalet kunder*)	-	-	-	52 %	58 %
E-skattekontoutdrag (andel av antalet kunder*)	-	-	48 %	72 %	72 %

*Med antalet kunder avses det antal som ska returnera deklARATIONEN i fråga.

// ÅRET SOM GICK: KONTROLLEN ÄR EFFEKTIV EFTERSOM VI HAR KOMPETENS, FUNGERANDE NÄTVERK OCH BRA FÖRFARINGSSÄTT

Genomslagskraften hos den övervakning som Skatteförvaltningen utövar syns i rättelserna av beskattningen, resultaten av skatterevisionen, indrivningsåtgärderna och domstolsbehandlingen av brott som Skatteförvaltningen anmält.

Genomslagskraften hos den övervakning som Skatteförvaltningen utövar framgår av indrivningsåtgärderna och de ändringar som görs i beskattningen utifrån uppgifter som fått från olika källor. Därtill ökar genomslagskraften genom skatterevisioner och av att brottmål som gäller beskattningen behandlas i domstolarna. I november 2013 gav vi ut ett omfattande informationspaket om statistiken över kontrollen föregående år.

Under året slutförde Skatteförvaltningen sammanlagt 3 362 skatterevisioner. Utifrån skatterevisionerna debiterades 509 miljoner euro. Antalet skatterevisioner uppgick till 491 och antalet granskningar av jämförelseuppgifter till 444.

– En skatteinspektörs arbete är mångsidigt och krävande. Det finns få arbeten där man i lika hög grad kan bekanta sig med den finländska företagsvärlden och på lika nära håll se vad som verkligen sker i företagen, berättar skatteinspektör Tiina Lehtinen.

Skatteförvaltningen vill ytterligare framhäva sin roll som kontrollör. Vi gör det så enkelt som möjligt att sköta beskattningsärenden och vi litar på våra kunder. Vi tolererar dock inte fripassagerare, utan vi ingriper mot ohederlighet med inriktade åtgärder.

– Skatterevision är en effektiv och fungerande metod för att avslöja missbruk i anknytning till beskattningen. Även om skatterevision alltid i viss mån är retroaktiv kontroll, ligger tyngdpunkten i allt högre grad på revision i realtid, säger Tiina.

Skatteförvaltningen har omfattande kompetens inom skattekontrollens olika områden och fungerande nätverk och förfaringssätt såväl på ett nationellt som på ett internationellt plan. Tillsammans möjliggör dessa en framgångsrik och resultatrik verksamhet.

Tiina Lehtinen
skatteinspektör

*Det bästa i mitt arbete är att
arbeta med krävande uppdrag
tillsammans med kompetenta
kolleger och andra myndigheter.*

Tiina Lehtinen, skatteinspektör



// ENHETSGRÄNSERNA ÖVERSKRIDS MED PROCESSERNA

Processerna är åtgärdskedjor, som överskrider enhetsgränserna. När en process styrs som en helhet tryggar man att helheten hålls under kontroll.

DEN RIKSOMFATTANDE ORGANISATIONEN ÄR FÄRDIG

Vid Skatteförvaltningen sköts beskattningen av de riksomfattande enheterna.

- Personbeskattningsenheten ansvarar för beskattningen av personkunder, rörelseidkare och yrkesutövare.
- Företagsbeskattningsenheten sköter beskattningen av aktiebolag och andra samfund.
- Skatterevisionsenheten utför skatterevisioner och övervakar den interna handeln i EU.
- Skatteuppbördsenheten sköter de uppgifter som anknyter till betalning, återbäring och redovisning av skatter.

Var och en av dessa har en enhet för styrning och utveckling som är placerad i Helsingfors. De egentliga beskattningsuppgifterna sköts vid de verksamhetsenheter som finns runt om i Finland.

Skatteförvaltningen har även två enheter som betjänar övriga enheter.

- Förvaltningsenheten sköter personal- och ekonomiförvaltningen samt andra administrativa uppgifter.
- Informationsförvaltningsenheten ansvarar för de informationstekniska tjänsterna.

Skatteförvaltningen omfattar även Stabs- och rättsenheten, Enheten för intern revision, Kommunikationsenheten, Enheten

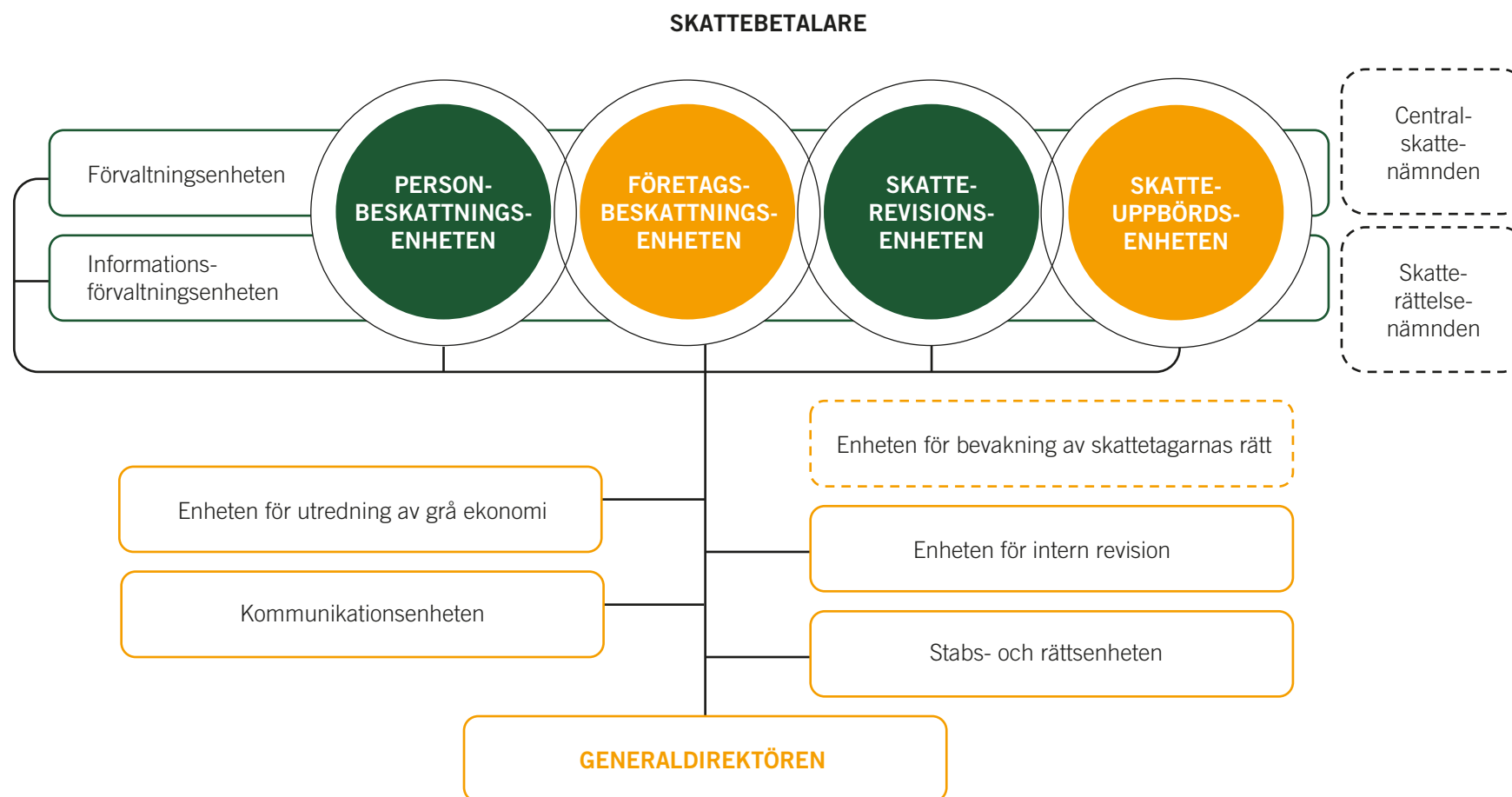
för utredning av grå ekonomi samt Enheten för bevakning av skattetagarnas rätt. Därtill omfattar Skatteförvaltningen Centralskattenämnden och Skatterättelsenämnden, som ger förhandsavgöranden och som inledde sin första riksomfattande verksamhetsperiod i början av året.

Tidigare fanns också Enheten för gemensamma tjänster, som hade till uppgift att utveckla och samordna t.ex. kundservicen, hantera skatterisker samt sköta e-kommunikationen och språktjänsterna. Enheten för gemensamma tjänster lades ner under 2013 och dess uppgifter har förlagts till Skatteförvaltningens övriga enheter.

Skatterättelsenämnden blev riksomfattande

Den riksomfattande skatterättelsenämnden inledde sin verksamhet 1.1.2013. Skatterättelsenämndens verksamhet effektiviserades och antalet sektioner minskade från 25 till 18. Samtidigt började en del av sektionerna fokusera enbart på antingen företagsbeskattning eller personbeskattning.

I samband med reformen ändrades inte rättelsenämndens uppgifter. Rättelsenämnden är den första besvärinstansen i beskattningsärenden. Även om skatterättelsenämnden verkar i anslutning till Skatteförvaltningen har man velat understryka dess självständiga ställning i samband med reformen av nämnden genom att införa en bestämmelse om denna i lagen. Enligt lagen om Skatteförvaltningen har skatterättelsenämnden självständig beslutanderätt vid fullgörande av sitt uppdrag.



Den riksomfattande rättelsenämnden möjliggör ett flexibelt arbetsarrangemang eftersom alla sektioner har riksomfattande behörighet. Denna möjlighet har utnyttjats under 2013 och arbeten har överförts från överbelastade sektioner till andra sektioner. Vid årsskiftet var arbetssituationen i alla sektioner god och endast i cirka 2 500 fall var behandlingen på hållt vid rättelsenämnden.

Skatteförvaltningens verksamhet utgörs av processer. Processerna är åtgärdskedjor som överskrider enhetsgränserna. När en process styrs som en helhet, tryggar man att helheten hålls under kontroll.

Skatteförvaltningen har kärnprocesser och stödprocesser. Kärnprocesser är alla de kedjor som anknyter till att verkställa beskattningen och betjäna Skatteförvaltningens kunder.

- Beskattningsprocessen börjar då en grund för att betala skatt uppkommer hos en kund och processen slutar då kundens skatteärenden sköts.
- Inom processen Föregripande handledning och rådgivning handleds kunderna.
- Processen Hantering av dataflöden omfattar insamling och distribution av information samt hantering av informationens kvalitet och integritet.
- Processen Hantering av penningflöden styr penningflödena i beskattningen på ett övergripande sätt.

Stödprocesserna skapar förutsättningar för kärnprocessernas verksamhet. Stödprocesserna omfattar bl.a. administrering av informationsteknik och verksamhetslokaler.

ELEKTRONISKA OCH RIKSOMFATTANDE FÖRFARINGSSÄTT ETABLERAR SIG

Skatteförvaltningen övergick från pappersbehandling till en e-process i många arbetsfaser. Tack vare de elektroniska arbetsköerna kunde arbetet planeras och delas mellan olika verksamhetsenheter på ett flexibelt sätt. Skatteförvaltningen behöver utveckla sina förfaringssätt så att inflödet av skatteintäkter kan tryggas även i framtiden.

De riksomfattande verksamhetsprocesserna har etablerat sin ställning i styrningen av skattekontrollen och gjort verksamheten ännu mer enhetlig och effektiv. Under 2013 lyckades vi klarera en avsevärd mängd gamla lager vad gäller såväl arvs- och gåvobeskattningen som förändringsbeskattningen inom personbeskattningen. Riksomfattande arbetsförteckningar togs också i bruk i behandlingen av överlåtelsevinster.

Även vid företagsbeskattningsbyråerna etablerades ett arbetssätt där uppgifter som gäller inkomstbeskattning behandlas nationellt. I och med de riksomfattande arbetsköerna var det möjligt att fördela uppgifter jämnt mellan verksamhetsenheter och ytterligare främja enhetlig behandling. Under året började vi också behandla ansökningar om förhandsavgöranden och dispens för avdrag av förluster på riksomfattande nivå. Förändringen syns framför allt i kortare behandlingstider, och vi kommer att satsa ytterligare på detta ännu under kommande år. Hur målen uppfylls bedöms med kvalitativa och kvantitativa uppföljningsmetoder.

”Tack vare de elektroniska arbetsköerna kan arbetet planeras och delas mellan olika verksamhetsenheter på ett flexibelt sätt.”

Skatteriskorienterad kundgruppering inleddes

Under 2013 började Skatteförvaltningen gruppera sina kunder enligt skatterisk. Med den nya kundgrupperingen ändras de interna processerna och kundrådgivningsprocesserna, så att verksamhetens genomslagskraft och produktivitet är ännu större i fortsättningen. Målet är att inrikta åtgärderna mot sådana kunder som ur genomslags- och effektivitetsperspektiv är de mest lönsamma för Skatteförvaltningen.

Segmenteringen och inriktningen av åtgärder mot rätt kunder:

- minskar skattefelet
- förbättrar processverksamheten
- minskar kundernas och Skatteförvaltningens kostnader
- ökar kundnöjdheten.

Förnyelse av datasystemen inleddes

Skatteförvaltningen inledde beredningen av en omfattande förnyelse av datasystemen för beskattningsprocesserna och beskattningen. Målet är att rationalisera processerna, höja automatiseringsgraden och förbättra inriktningen av personalresurser mot de uppgifter som har mest genomslagskraft. Huvudsyftet är givetvis att trygga en pålitlig beskattningsverksamhet även under kommande år.

Skatteförvaltningen fattade ett beslut om att förnya datasystemen för beskattningen med en lösning som bygger på en standardprogramvara. Detta gör att kostnaderna för att administrera och utveckla programmen kan sänkas avsevärt. An-

talet datasystem uppgår nu till cirka 70 och vissa av dem är över 20 år gamla. Standardprogramvaran är också flexiblere än de tidigare programmen, och följaktligen lättare att anpassa till skattelagstiftningen, som kontinuerligt revideras, och till förändringar i omvärlden.

Beslutet att skaffa programvaran fattades på våren 2013, men projektstarten fördröjdes av att beslutet överklagades hos marknadsdomstolen. Dröjsmålet användes till att utföra många beredningsuppgifter som främjar genomförandet av Valmis-projektet.

ANTALET BEGÄRANDE OM OMPRÖVNING AV INKOMST- OCH MOMSBESKATTNINGEN SOM INKOMMIT TILL FÖRVALTNINGSDOMSTOLARNA 2009–2013



Beskattningsarbetets kvalitet kan mätas bl.a. med det antal skatteärenden som inkommit till förvaltningsdomstolarna.

// ÅRET SOM GICK: E-KOMMUNIKATIONEN KOMMER ATT ÖKA EFTERSOM VI GÖR NYA FÖRFARANDEN SÅ SMIDIGA SOM MÖJLIGT

Skatteförvaltningens tjänster utvecklas på så sätt att kunderna kan sköta sina skatteärenden så behändigt som möjligt.

Skatteförvaltningen har i allt högre grad överfört sin kundservice till webben. Utvecklingen av e-tjänster har varit ett långsiktigt projekt, som krävt omsorgsfull beredning och kompetenta samarbetsparter.

Under 2013 breddades utbudet av tjänster inom e-kommunikation med nya produkter. Till exempel öppnades en helt ny e-tjänst, där aktiebolag kan lämna in sin skattedeklaration. Vi vidareutvecklade också våra etablerade tjänster. Till exempel näringsidkare och yrkesutövare eller deras ombud, t.ex. bokföringsbyråer, kunde nu för första gången komplettera den förhandsifyllda skattedeklarationen på nätet. Även Skatteförvaltningens och Patent- och registerstyrelsens gemensamma e-tjänst för att bilda aktiebolag, vilken öppnades i slutet av 2012, var en framgång redan under det första hela verksamhetsåret: redan vart fjärde aktiebolag bildas på nätet.

– Till vardags arbetar jag särskilt med tjänsten Skattekonto. Förutom att dagligen bistå och handleda kunder har jag haft möjlighet att utbilda såväl vår personal som våra kunder i användning av e-tjänsterna, berättar skattesekreterare Susanna Siltanen.

Det som varit av vikt för framgången har varit den gemensamma viljan inom hela Skatteförvaltningen att få de nya förfaringsätten att fungera så flexibelt som möjligt. Vårt mål är att göra det så enkelt som möjligt för våra kunder att sköta sina skatteärenden.

Under 2013 marknadsförde vi våra e-tjänster särskilt till vissa kundgrupper: t.ex. ringde vi upp jordbruksföretagare födda mellan 1960 och 1990. Vi gav också rådgivning till företagare i alla frågor som anknyter till e-deklarering. Antalet samtal uppgick till sammanlagt 3 800 i hela landet.

– I mitt arbete stötte jag i fjol på många nya utmaningar, då jag inom mitt område började driva samarbetsprojekt som är riktade till nyföretagare, företagarorganisationer och bokföringsbyråer. Jag har lagt märke till att kunderna i allt högre grad börjar våga dra nytta av de e-tjänster som vi tillhandahåller för att sköta sina egna skatteärenden, berättar Susanna.

Susanna Siltanen
skattesekreterare

I mitt arbete ger jag dagligen råd och hjälp till kunderna vad gäller användning av våra e-tjänster. Jag måste vara à jour med hur våra tjänster fungerar och de nya egenskaper som utvecklas för dessa.

Susanna Siltanen, skattesekreterare



// EN KOMPETENT PERSONAL OCH GODA RELATIONER TILL INTRESSENTGRUPPER ÄR EN RESURS FÖR OSS

Långsiktig personalplanering, en kultur av ansvarstagande och förtroende för personalen stöder Skatteförvaltningens framgång i personalarbetet.

CHEFSARBETET OCH EN FUNGERANDE ARBETSMILJÖ I FOKUS

Vi satsade kraftigt på att utveckla chefsarbetet, och målet är att styra arbetsbeskrivningen för cheferna mot coachande ledarskap. Under början av året slutförde vi alla 360°-utvärderingar för cheferna, med vilka vi kan utveckla direktörernas och chefernas arbete. Utifrån resultaten fick alla chefer coaching, och responsen användes för att utveckla chefernas kompetens.

På hösten genomfördes ett projekt för att utreda hälsolandskapet, där vi analyserade vilka omständigheter som påverkar personalens hälsotillstånd och hur vi kan förbättra det. Projektets slutrapport innehåller åtgärdsförslag, som vi avser genomföra under 2014.

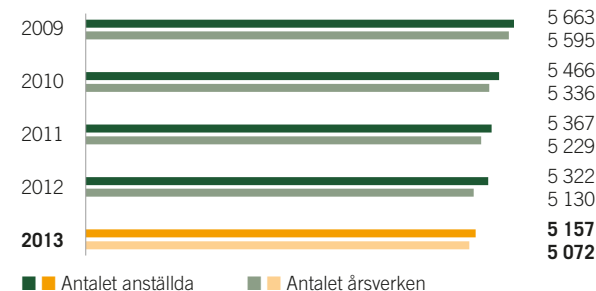
Skatteförvaltningen övergår steg för steg till arbete i en flexibel kontorsmiljö. I de förnyade kontorslokalerna i Myrbacka provade över 200 personer det nya arbetsmiljökonceptet under hösten 2013. Samtidigt genomfördes ett pilotprojekt som gällde distansarbete, och erfarenheterna av detta var goda. Inom Skatteförvaltningen har arbetstagarna redan länge varit nöjda med balansen mellan arbete och fritid och möjligheten till distansarbete förbättrar tillfredsställelsen ytterligare.

I det stora hela har Skatteförvaltningen lyckats väl i sitt personalarbete. Imagen som arbetsgivare och personalens arbetstillfredsställelse är bland de bästa inom statsförvaltningen. Vi satsar kraftigt på kompetensutveckling med interna utbildningar. Långsiktig personalplanering, en kultur av

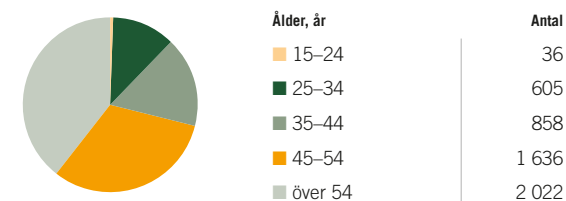
ansvarstagande och förtroende för personalen har stött Skatteförvaltningens framgång i personalarbetet.

Under 2013 var 39,5 procent av Skatteförvaltningens anställda äldre än 54 år, 32 procent var i åldern 45–54, 16,8 procent i åldern 35–44 och 11,8 procent var yngre än 35 år.

ANTALET ANSTÄLLDA OCH ÅRSVERKEN 2009–2013



PERSONALENS ÅLDERSFÖRDELNING 2013



”Redan i flera års tid har indexet över arbetstillfredsställelsen vid Skatteförvaltningen stigit en aning, och även resultaten för 2013 var mestadels på uppgång.”

Arbetstillfredsställan på god nivå

I flera års tid har indexet över arbetstillfredsställelsen vid Skatteförvaltningen stigit en aning, och även resultaten för 2013 pekade i regel uppåt. Särskilt arbetsgivarbilden har utvecklats i positiv riktning. Den enda mätare som inte alls steg under 2013 gällde innehålllet och utmaningarna i arbetet.

Personalens kompetens förbättras och mångsidiga förmåner stöder vardagen

Skatteförvaltningens mål är att förbättra personalens kompetensnivå. Personalens kompetens stöds med bl.a. utbildning-

ar, personalrotation och andra metoder för inläring i arbetet. Skatteförvaltningen använder även mentorskap, där en erfaren anställd handleder en mindre erfaren.

Skatteförvaltningen erbjuder mångsidiga förmåner till sin personal. Olika former av flexibla arbetstider används, vilket ger möjlighet att främja balansen mellan arbete och fritid.

Även den högklassiga företagshälsovården stöder arbetsförmågan. Skatteförvaltningen stöder personalmål tiderna och erbjuder personalbiljetter, med vilka man kan betala en del av arbetsresorna. Motions- och kultursedlarna stöder fritidsaktiviteter såsom motion, kultur och underhållning.

RESULTAT AV ENKÄTEN OM ARBETSTILLFREDSSTÄLLELSEN VID SKATTEFÖRVALTNINGEN OCH INOM HELA STATSFÖRVALTNINGEN 2013		
Skala från 1 till 5, 1 = mycket missnöjd och 5 = mycket nöjd	Staten	Skatteförvaltningen
Ledarskap	3,42	3,47
Innehålllet och utmaningarna i arbetet	3,68	3,65
Lön	2,85	2,94
Stöd för utveckling	3,17	3,32
Arbetsmiljö och samarbete	3,76	3,74
Arbetsförhållanden	3,57	3,73
Informationsflöde	3,12	3,17
Arbetsgivarbild	3,22	3,53
Totalt	3,38	3,47

RESULTAT AV ENKÄTEN OM ARBETSTILLFREDSSTÄLLELSEN VID SKATTEFÖRVALTNINGEN 2009-2013					
Skala från 1 till 5, 1 = mycket missnöjd och 5 = mycket nöjd	2009	2010*	2011	2012	2013
Ledarskap	3,45	3,39	3,40	3,44	3,47
Innehålllet och utmaningarna i arbetet	3,69	3,64	3,64	3,65	3,65
Lön	2,98	2,91	2,92	2,92	2,94
Stöd för utveckling	3,38	3,24	3,27	3,29	3,32
Arbetsmiljö och samarbete	3,68	3,69	3,69	3,70	3,74
Arbetsförhållanden	3,62	3,70	3,71	3,71	3,73
Informationsflöde	3,22	3,20	3,16	3,16	3,17
Arbetsgivarbild	3,39	3,41	3,44	3,44	3,53

*År 2010 inkluderade barometern nya frågor och index, vilket gör att resultaten inte är helt jämförbara med de föregående årens resultat.

EFFEKTIVT BESKATTNINGSARBETE

Skatteförvaltningen strävar efter att bedriva en produktiv och ekonomisk verksamhet. Produktiviteten mäts i antalet prestationer per årsverke. Lönsamheten anger i sin tur hur mycket en prestation kostar.

De anställda vid Skatteförvaltningen utförde 5 072 årsverken år 2013. Det mål som satts upp av finansministeriet var 5 225 årsverken, och målet uppnåddes med bred marginal. Antalet minskade med 58 årsverken jämfört med året innan.

Produktiviteten och lönsamheten för Skatteförvaltningens verksamhet förbättrades och målen för bägge delområden uppnåddes. Tillväxten i produktiviteten (+3,1 %) berodde på att antalet årsverken minskat från året innan medan antalet kunder ökat. Utgifterna för 2013 ökade endast en aning från 2012 (tillväxt på 0,1 %) och den andel av budgeten som inte användes var högre än väntat, framför allt till följd av att starten för Val-

mis-projektet uppskötts. Lönsamheten förbättrades dock med endast 1,4 procent på grund av att kostnaderna var avsevärt högre än utgifterna, vilket i sin tur berodde på avskrivningen av investeringarna i de datasystem som togs i bruk under 2013.

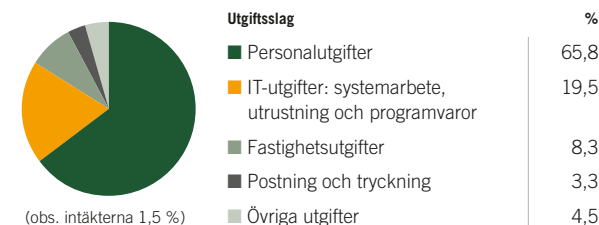
Vi strävar efter att minska beskattningskostnaderna bl.a. genom att utveckla e-kommunikationen och nya tjänster samt genom att automatisera verksamheten. Skatteförvaltningens mål är att digitalisera beskattningsprocesserna så att informationen behandlas elektroniskt. Vi försöker också effektivisera verksamheten genom att övergå till en riksomfattande organisation och undvika överlappande funktioner.

Under 2013 fortsatte Skatteförvaltningen att genomföra WWF:s miljöprogram Green Office, vars mål är att minska organisationens miljöbelastning och bromsa upp klimatförändringen. Procentuella mål har satts upp för minskandet av miljöbelastningen, och dessa följs upp systematiskt.

36,2 miljoner euro i inbesparingar

Skatteförvaltningens nettoutgifter uppgick till 395,2 miljoner euro under 2013. I statsbudgeten och i tilläggsbudgeten för 2013 hade man reserverat 431,4 miljoner euro i anslag för verksamhetsutgifterna, vilket innebar att Skatteförvaltningen sparade sammanlagt 36,2 miljoner euro. Sammanlagt 85,6 miljoner euro av anslagen för tidigare år överförs till 2014. Den

VERKSAMHETSUTGIFTER ENLIGT UTGIFTSSLAG 2013



PERSONALENS UTBILDNINGSFÖRDELNING 2013



SKATTEFÖRVALTNINGENS KOLDIOXIDUTSLÄPP 2009–2013, TON KOLDIOXID*

	2009	2010	2011	2012	2013	Ändring %
Energiförbrukning	8 170	8 355	7 341	7 352	6 548	-10,9
Papperskonsumtion	1 885	1 850	1 750	1 739	1 537	-11,5
Tjänsteresor	1 475	1 243	1 527	1 375	1 459	6,1
Avfallsmängd	82	81	82	89	75	-15,4

*Grundar sig på WWF:s kalkylkoefficienter, som ändrades 2011. Även de övriga åren har kalkylerats på nytt för att siffrorna ska kunna jämföras.

*”Produktiviteten
och lönsamheten för
Skatteförvaltningens
verksamhet
förbättrades.”*

största delen av inbesparingarna förklaras med inledandet av Valmis-projektet och övergången till statens IT-kapacitetsprojekt samt med nedskärningar i personalkostnaderna.

De nominella nettoutgifterna sjönk med 0,1 procent jämfört med föregående år. Lönekostnaderna ökade med 1,2 procent från året innan, medan fastighetsutgifterna ökade med

2,9 procent. Verksamhetsintäkterna sjönk å sin sida med 15,0 procent, men sänkningen berodde i huvudsak på att andra ämbetsverks andelar i samfinansierade projekt minskade. Den avgiftsbelagda verksamheten låg på samma nivå som under 2012. Personalutgifterna ökade trots att antalet anställda minskade. Detta beror delvis på löneförhöjningar, men framför allt på ändringarna i tjänstestrukturen. Antalet rutinuppgifter minskar och fler anställda behövs för allt mer krävande uppgifter, där även lönenivån är högre. Resekostnaderna minskade med 1,7 procent från föregående år.

FINANSIERING AV VERKSAMHETSUTGIFTER 2010–2013, TUSEN EURO

	2010	2011	2012	2013
Utgifter				
- avlöningar (FPA:s dag- och föräldrapenningar har intäktsförts)	249 455	251 194	252 878	255 852
- hyror	26 007	27 220	27 615	28 974
- övriga konsumtionsutgifter	109 961	115 513	120 143	116 064
- investeringar	1 256	1 114	1 065	261
Totalt	386 678	395 040	401 695	401 152
Inkomster som intäktsförts på verksamhetsutgiftsmomentet				
- avgiftsbelagd verksamhet	3 243	3 518	3 433	3 474
- övrig finansiering	2 080	2 258	3 451	2 510
Totalt	5 324	5 776	6 884	5 984
Nettoutgifter (+) / -inkomster (-)	381 355	389 265	394 811	395 168
Budget	395 311	398 683	410 620	431 378
Ändring i besparingarna	13 956	9 418	15 809	36 210
Besparingar 31.12	24 151	33 569	49 378	85 588

GENOMFÖRANDE AV ENSKILDA KURSER 2011–2013, ANTAL

	2011	2012	2013
Flerformskurser	1 650	657	481
Kortkurser	23 091	22 164	20 914
Nätkurser	803	640	417

SKATTEFÖRVALTNINGENS KOSTNADER 2009–2013

	Milj. euro
2009	377,2
2010	380,1
2011	392,4
2012	397,8
2013	407,6

// LEDNINGSGRUPPEN STYR VÅR VERKSAMHET

Skatteförvaltningens ledningsforum omorganiserades och inledde sin verksamhet 1.4.2013. Antalet ledningsforum uppgår nu till fyra: Skatteförvaltningens ledningsgrupp, beskattningens ledningsgrupp, ICT-gruppen och processernas samarbetsgrupp.

- Skatteförvaltningens ledningsgrupp fokuserar på långsiktigare riktlinjer och utveckling.
- Beskattningens ledningsgrupp fokuserar på att leda det dagliga beskattningsarbetet.
- ICT-gruppen är en beredningsgrupp som styr IT-verksamheten och fattar beslut om budgetändringar som underskrider 100 000 euro. Gruppen ersätter den tidigare utvecklingsledningsgruppen
- Processernas samarbetsgrupp behandlar utvecklingsinitiativ som överskrider enhets- och processgränserna.

Skatteförvaltningens delegation tillsätts av finansministeriet och behandlar Skatteförvaltningens viktigaste planerings- och uppföljningshandlingar.

Skatteförvaltningens ledningsgrupp

Pekka Ruuhonen tillträdde som generaldirektör i början av 2013. En del ändringar skedde i ledningsgruppen under året.

Ledningsgruppens medlemmar från 1.4.2013:

- Anita Wickström (Skatterevisionsenheten)
- Arto Pirinen (Stabs- och rättsenheten)
- Eija Lönnroth (Valmis-projektet)
- Heli Lähtenmäki (Personbeskattningen)
- Janne Marttinen (Enheten för utredning av grå ekonomi)
- Kari Huhtala (Förvaltningsenheten)
- Kirsi Huhtamäki (personalföreträdare, Beskattningstjänstemannaförbundet rf)
- Leena Wikström (Skatteuppbördsenheten) från 1.8
- Markku Heikura (Informationsförvaltningsenheten)
- Martti Lahti (Kommunikationsenheten)
- Niina Arjanne (Stabs- och rättsenheten) från 1.4
- Pekka Ruuhonen (Skatteförvaltningen)
- Sanna Alamäki (Företagsbeskattningen)
- Timo Räbinä (Enheten för bevakning av skattetagarnas rätt)

Under en del av året hörde också följande personer till sammansättningen:

- Ari Mäkelä
- Johanna Ollila
- Juha Lindgren
- Jukka Kauppila
- Keijo Vehmas
- Raija Hättinen
- Raimo Öystilä
- Tiina-Liisa Huhtanen

Skatteförvaltningens delegation

- Ordförande. Lasse Arvela, avdelningschef, överdirektör, finansministeriet
- Pekka Ruuhonen, generaldirektör, Skatteförvaltningen
- Helena Pentti, ekonom, Finlands Fackförbunds Centralorganisation FFC rf
- Kirsi Huhtamäki ordförande, Beskattningstjänstemannaförbundet rf
- Lauri Taro, konsultativ tjänsteman, finansministeriet
- Mika Jokinen, skattespecialist, Finlands Näringsliv EK
- Ilari Soosalu, direktör, Finland Kommunförbund
- Vesa Korpela, direktör för juridiska ärenden, Skattebetalarnas centralförbund rf

SAMARBETE MED INTRESSENTGRUPPER

Skatteförvaltningen samarbetar mångsidigt med den offentliga förvaltningen, övriga myndigheter, den privata sektorn och kundernas intresseorganisationer. Målet är att dela information och kunskaper samt att utveckla tjänster. Genom samarbetet effektiviserar också Skatteförvaltningen skattekontrollen, tryggar en smidig betalningsrörelse och får bättre prognoser över skatteintäkterna.

Skattetagarna är ännu nöjdare med tjänsterna

Skatteförvaltningen mäter skattetagarnas tillfredsställelse med en serviceenkät som görs vart tredje år. I den enkät som gjordes på hösten 2013 deltog 347 företrädare för skattetagarna och intressentgrupperna. Syftet med enkäten var att utreda skattetagarnas kontakt med Skatteförvaltningens olika organisationer och deras inställning till Skatteförvaltningens tjänster. Därtill utreddes skattetagarnas behov och önskemål vad gäller utvecklingen av tjänsterna.

Utifrån enkäten är skattetagarna ännu nöjdare med de tjänster som Skatteförvaltningen tillhandahåller. Skatteförvaltningen fick vitsordet 8,37 i en övergripande bedömning av Skatteförvaltningen. Skattetagarna var särskilt nöjda med e-tjänsterna, som fick vitsordet 8,96. Totalbetyget för skatte-tjänsterna steg med nästan ett halvt vitsord från föregående enkät. Även vitsorden för bl.a. telefon-tjänsten, informeringen om redovisningen och nettoutfallen och rådgivningstjänsterna för redovisningen förbättrades från den senaste enkäten.

Utifrån svaren finns det utrymme för utveckling främst i kommunikationen med skattetagarna, utbildningen, skatteprognoserna och förhandsuppgifterna. Vad gäller kommunikationen önskas klarare terminologi och att information ges så i realtid som möjligt. Vid sidan om övriga utvecklingsobjekt kommer Skatteförvaltningen att uppmärksamma detta ännu mer i fortsättningen.

Analysen av skatteintäkterna ger verktyg för att följa upp den ekonomiska utvecklingen

Sedan januari 2013 har vi börjat ge ännu mer täckande information om de skatter som Skatteförvaltningen samlat in och återburit. De rapporter om nettoutfallet som läggs ut på skatt.fi beskriver utvecklingen för skatteutfallen under föregående månad och år i realtid. En rapport över nettoutfallet innehåller också en skriftlig analys om utvecklingen för skatteintäkterna och en jämförande statistik om de belopp som Skatteförvaltningen redovisat till staten och om statens budget.

Vid analysen utnyttjas dels uppgifter från aktörer som producerar ekonomisk information, dels Skatteförvaltningens databas där det finns branschspecifika uppgifter om utfallet för de största skatteslagen, dvs. förskottsinnehållning, moms och förskottsskatt för samfund.

De branschspecifika uppgifterna gör analysen av skatteintäkter ännu mer intressant, då man med dessa mer noggrant kan följa olika delområden inom den ekonomiska utvecklingen och hur dessa inverkar på skatteintäkterna. Till exempel den

dämpade exporten har synts direkt i momsåterbäringarna till industrin, vilka klart var på nedgång under 2013.

Information till medborgarna och andra myndigheter

Publikationen Grå ekonomi – övervakningsstatistik gavs ut i början av året och innehöll en sammanställning av olika myndigheters statistik om bekämpning av grå ekonomi. I publikationen Grå ekonomi i slutet av året behandlades olika uttryck för den grå ekonomin, en uppskattning av dess omfattning, metoder för att mäta denna och bekämpningen av den grå ekonomin.

Ett centralt riskområde inom den grå ekonomin presenterades i en publikation som gavs ut i slutet av året: den grå ekonomin inom varutrafiken, bekämpningen av denna och Tullens roll som bekämpare av den grå ekonomin. Därtill presenterades faktorer som pekar på grå ekonomi, vilka observerats inom ramen för det arbete som utförs av Enheten för bekämpning av grå ekonomi. Dessa utgörs t.ex. av brister i skattedeclarationen, skatteskulder i näringsverksamheten och vissa strukturer i balansräkningar.

Publikationen behandlade också färskare ändringar inom lagstiftningen, bl.a. lagen om skyldighet att erbjuda kvitto vid kontantförsäljning och skyldigheten att anmäla entreprenader och arbetstagare inom byggbranschen.

Under 2013 producerade Enheten för utredning av grå ekonomi cirka 60 utredningar, utlåtanden eller sakkunnigartiklar. Förutom ovan nämnda periodiska publikationer publicerades 12 sakkunnigartiklar på skatt.fi.

Enheten för utredning av grå ekonomi verkar även som en stödenhet för övriga myndigheter genom att producera fullgöranderapporter som en informationstjänst bl.a. för Skatteförvaltningen, Tullen, polisen, Pensionsskyddscentralen, utskökningsverket och Regionförvaltningsverket. Kunderna omfattar också Tillstånds- och tillsynsverket för social- och hälsovården Valvira, statsbidragsmyndigheterna, Arbetslöshetsförsäkringsfonden, Konkursombudsmannen och Närings-, trafik- och miljöcentralen i Södra Österbotten.

Under 2013 utarbetades drygt 33 200 fullgöranderapporter. Fullgöranderapporterna ger myndigheterna koncentrerad och effektiv information om organisationernas och de inkopplade personernas verksamhet. Rapporterna innehåller också information om hur organisationerna fullgör sina skattemässiga och andra offentliga plikter och om deras ekonomi och kopplingar.

Polisanmälningar som en del av bekämpningen av grå ekonomi och ekonomisk brottslighet

Skatteförvaltningen ger polisen information som hänför sig till polisanmälningar, utredningar och rättegångar. Skatteförvaltningen gör även polisanmälningar som en del av bekämpningen av grå ekonomi och ekonomisk brottslighet. Under år 2013 registrerade Skatteförvaltningen sammanlagt 527 polisanmälningar, vilket var cirka 12 procent mer än under året innan.

Antalet polisanmälningar av Skatteförvaltningen påverkas i störst utsträckning av antalet skatterevisioner. I samband

med vissa projekt kan exceptionellt många polisanmälningar göras, vilket också är en av de bakomliggande orsakerna till variationen i antalet anmälningar. Dessa anmälningar avspeglas i kommande års statistik som en nedgång i antalet anmälningar då anmälningarna går vidare till rättegångsfasen i straffprocessen.

Indrivning av skatter genom utskökning

Om en kund inte betalar skatt efter en betalningsanmärkning, skickar Skatteförvaltningen i regel skatten till utskökning. Under föregående år skickades 820 441 betalningsposter till utskökning. Dessa omfattade skatterester till ett sammanlagt belopp på 1 060 miljoner euro. Via utskökningsverket inflöt 319 miljoner euro. Skatteförvaltningen samarbetar regelbundet med Riksfogdeämbetet, vilket tryggar kompatibiliteten mellan Skatteförvaltningens och utskökningsverkets funktioner.

POLISANMÄLNINGAR GJORDA AV SKATTEFÖRVALTNINGEN 2009–2013

	Antal
2009	588
2010	393
2011	418
2012	470
2013	527

Informationsutbyte mellan myndigheterna och utveckling av e-kommunikationen

Under 2013 tog Skatteförvaltningen i bruk ett informationshanteringssystem för konkurser och företagssanering (Kosti). E-systemet togs i bruk för att effektivisera konkurs- och företagssaneringar och underlätta hanteringen och arkiveringen av handlingar. Med hjälp av e-systemet är det också möjligt att följa upp resultatet och de ekonomiska effekterna av insolvensförfarandena.

Skatteförvaltningen medverkar i åklagarämbetets och de allmänna domstolarnas databasprojekt (AIPA), vars syfte är att helt och hållet övergå till en papperslös process. Målet är att uppgifterna överförs elektroniskt direkt från AIPA till Skatteförvaltningens system utan manuellt lagringsarbete. Systemet tas i bruk stegvis under åren 2015–2018.

Projektet för ett gränssnitt för myndighetsinformationstjänster är ett spjutspetsprojekt inom finansministeriets förvaltningsområde i Statens effektivitets- och resultatprogram (VATU). Ett gränssnitt för myndighetsinformation har skapats för Enheten för utredning av grå ekonomi. Det tillhandahåller flexibelt uppgifter ur den offentliga förvaltningens företagsdatalager till myndigheter med rätt att ta del av en fullgöranderapport. Med hjälp av tjänsten kan myndigheterna inrikta och vidta åtgärder på ett effektivare sätt. Ett första gränssnitt skapades för utskökningsförvaltningen under slutet av 2013 och under kommande år kommer fler gränssnitt att tas fram för de myndigheter som spelar en central roll i bekämpningen av grå ekonomi.

”Det internationella informationsutbytet med EU-medlemsländerna är ett viktigt verktyg.”

Internationellt samarbete med intressentgrupper

Det internationella samarbetet med intressentgrupper är ett viktigt redskap för Skatteförvaltningen för att skaffa information, utbyta erfarenheter, ta lärdom av god praxis samt för att föra ut det finländska beskattningskunnandet till andra länder. Skatteförvaltningen deltar aktivt i den verksamhet som bedrivs av internationella organisationer.

Gemensamma riktlinjer från OECD

Inom ramen för OECD (Organisation for Economic Co-operation and Development) fungerar ett flertal samarbetsgrupper, som gör utredningar och ger rekommendationer för gemensamma verksamhetsprinciper och som producerar statistik och jämförelseuppgifter. De största temana under 2013 var Base Erosion and Profit Shifting (BEPS) och den amerikanska Fatca-lagstiftningen, som behandlats på många forum. Skatteförvaltningen ordnade också det årliga sammanträdet för OECD:s arbetsgrupp Taxpayer Services.

Global Forum on Transparency and Exchange of Information for Tax Purposes – internationellt samarbetsforum

Under 2012 gjordes en referensgranskning (s.k. peer review) i Finland om de allmänna förutsättningarna för informationsutbyte. Resultaten av granskningen var strålande. De resultat som publicerades 2013 visade att förutsättningarna för och genomförandet av informationsutbyte i Finland är av världsklass. Av de 119 länder som undersökts fram till slutet av 2013

fick Finland som enda land s.k. rena papper, dvs. klarade sig utan anmärkningar eller förbättringsförslag. Skatteförvaltningens personal deltog aktivt i de olika faserna av granskningen.

De nordiska skatteförvaltningarna har en stark samarbetstradition

Eftersom de nordiska skatteförvaltningarna möter liknande utmaningar och möjligheter på många områden har samarbetet varit mycket praktiskt. Nordisk Agenda är ett samarbetsavtal, som fungerar som ram för den största delen av det nordiska samarbetet. Målen med samarbetet är att främja den positiva inställningen till skatter, effektivisera verksamheten och förbättra tjänsterna. Det samarbete som förs inom ramen för Nordisk Agenda gäller bl.a. internprissättning, mätningen av genomslagskraften, riskanalys, skatterevision, skatteinformationsportalen Nordisk eTax, som är riktad till medborgarna och det internationella automatiska informationsutbytet som genomförs under ledning av Finlands Skatteförvaltning. Ett av målen för det nordiska samarbetet är att främja en gemensam vision på andra internationella forum.

Samarbetet inom Europeiska unionen är omfattande och regelbundet

Skatteförvaltningen deltar i skattearbetsgrupper, kommittéer och expertgrupper där man behandlar bl.a. verkställigheten av och ändringar i gemenskapsrätten, det administrativa samarbetet mellan medlemsländerna samt bekämpningen av bedrägerier.

Det internationella informationsutbytet med EU-medlemsländerna är ett viktigt verktyg i avslöjandet av internationell grå ekonomi och i skatterevisioner och övrig skatteövervakning.

Genom EU:s Fiscalis-program finansieras ett stort antal sam-europeiska seminarier, arbetsgrupper, simultana revisioner och arbetsbesök. Erfarenheterna från de olika evenemangen har utnyttjats i utvecklingen av förvaltningen. I juni 2013 fungerade Finland som värd för workshoppen Fiscalis, vars tema var bekämpning av grå ekonomi inom byggbranschen (Preventing Shadow Economy in the Construction Sector). Workshoppen planerades av Skatteförvaltningen och hade nästan 60 deltagare från EU-länderna, kandidatländerna och Norge.

Samarbete inom systemet för de europeiska skatteförvaltningarna

Skatteförvaltningen har varit medlem av IOTA (Intra-European Organisation of Tax Administrations) sedan 2005. IOTA ordnar årligen ett stort antal workshoppar och andra utbildningar, där Skatteförvaltningens personal deltagit aktivt.

Skatteförvaltningen är också med och utvecklar IOTA:s verksamhet. Finland valdes till medlem av IOTA:s administrativa organ, Executive Council (EC) för en andra period på sommaren 2013. Medlemsländerna väljer åtta medlemmar och en president, som fungerar som ordförande, för ett år åt gången. EC ställer upp IOTA:s strategiska mål och fattar beslut om planeringen och uppföljningen av organisationens verksamhet. Finland fungerade som värd för EC-mötet i början av 2013.

// ÅRET SOM GICK: PRISBELÖNAD ÖPPENHET OCH SERVICE

Att vi uppskattas grundar sig på att vår verksamhet är pålitlig och harmoniserad och att vår personal är yrkeskunnig.

I Finland är vissa uppgifter om inkomstsbeskattningen av person- och samfundskunder offentliga enligt lag. Syftet är att utöka transparensen i samhället.

Medierna kan beställa de offentliga uppgifterna i elektroniskt format för redaktionella ändamål. Sedan 2013 har Skatteförvaltningen överlåtit uppgifterna avgiftsfritt. Det är också möjligt att ta del av uppgifterna vid skattebyråernas kundterminaler eller per telefon.

Vi vill också främja öppenheten i den debatt som förs om beskattningen. En enorm mängd statistiska fakta om finländare och den finländska beskattningen skapas som en biprodukt av beskattningen. Vi tillhandahåller dessa fakta i en lättanvänd form som grund för samhällsdebatten.

– Om hösten brukar jag svara på förfrågningar om de offentliga beskattningsuppgifterna per telefon. Att utöka transparensen i samhället låter i viss mån som ett abstrakt mål, men i mitt arbete betyder det en väldigt enkel sak: bra och sakkunnig service till kunderna, berättar skattesekreterare Tuula Into.

Vi vill också minska den arbetsbörda som beskattningen orsakar för företag och privatpersoner. Vi intensifierar vårt samarbete med företagen, myndigheterna och även intressentgrupperna, ökar automatiseringen samt utvecklar våra e-tjänster med tanke på detta. Målet är att minska kundernas behov av att ta kontakt för att sköta ärenden.

Vårt arbete har noterats. Under 2013 prisbelönades vi bl.a. enligt följande:

- Föreningen för undersökande journalistik belönade Skatteförvaltningen med priset **Jääraappa** för främjandet av öppenheten och transparensen i samhället. Motiveringen var publiceringen av offentliga beskattningsuppgifter som gäller över 300 000 samfund, föreningar och stiftelser på Internet i form av öppna data.
- Finska dataförbundet valde Skatteförvaltningen till **årets IT-aktör** för främjandet av e-tjänster. Enligt motiveringarna underlättar de elektroniska skattetjänsterna varje finländares vardag, sparar tid och besvär och ökar på så sätt samhällets produktivitet.
- HDI Nordic Oy belönade Skatteförvaltningen för **årets kundservicegärning**. I motiveringarna betonades Skatteförvaltningens långsiktiga och kundorienterade utveckling av e-tjänsterna.

Att vi uppskattas grundar sig på att vår verksamhet är pålitlig och enhetlig och att vår personal är yrkeskunnig.

Tuula Into

skattesekreterare



*Målet om att utöka transparensen i
samhället låter som ett abstrakt mål.
I mitt arbete betyder det bra och
sakkunnig service till kunderna.*

Tuula Into, skattesekreterare



Skatteförvaltningen
PB 325, 00052 SKATT
skatt.fi

Skatteförvaltningens publikation 350r.14.
ISSN 0356-2581
April 2014

Årsberättelsen finns
även på adressen
skatt.fi

Grafisk planering: Mainostoimisto SST Oy
Fotografier: Krister Heilimö
Tryck: Finepress Oy

