

Skatteförvaltningens år 2022: För ansvarsfulla skattebetalare

SISÄLLYS

1	Förord av generaldirektör Markku Heikura	2
2	Skatteförvaltningen i korthet.....	2
3	Positiv kundupplevelse	3
3.1	Smidiga och jämlika tjänster	4
3.2	Indikatorer och mål.....	5
3.3	Case: Vår kundorienterade utveckling belönades med Ornamo	6
4	Rättvist verkställd beskattning.....	6
4.1	Enhetlig och högklassig verksamhet.....	7
4.2	Indikatorer och mål.....	8
4.3	Case: Rusningen i fråga om begäranden om omprövning lättar	9
5	Säkerställande av inflödet av skatteintäkter	10
5.1	Vi säkrar finansieringen av samhället	10
5.2	Indikatorer och mål.....	11
5.3	Case: Kontrollerna av grå ekonomi riktades mot personer som förfar felaktigt	11
6	Samarbete och partnerskap.....	12
6.1	Målet är ett mer fungerande samhälle	12
6.2	Case: Kommunikationskampanj för ungdomar och för dem som träder in i arbetslivet	14
7	Hållbarhetsavtryck	14
7.1	Vi tar hand om de anställda och miljön	14
7.2	Indikatorer och mål.....	16
7.3	Case: Gemensamma arbetslokaler för den offentliga förvaltningen blir vanligare	17
8	Hållbarhetsrapportering	17

1 FÖRORD AV GENERALDIREKTÖR MARKKU HEIKURA

Inom Skatteförvaltningen är vår uppgift att säkerställa det finländska samhällets skatteintäkter på ett så effektivt sätt som möjligt. Samtidigt bör vår verksamhet vara transparent och nyttig för både miljön och samhället. Vi kan påverka det omgivande samhället, och här följer vi FN:s mål för hållbar utveckling.

En betydande del av vårt hållbarhetsarbete är framåtblickande. Vi hjälper skattebetalarna att agera korrekt och ansvarsfullt. Vi samarbetar aktivt med våra intressenter i digitaliseringen av vår operativa miljö. Vi utvecklar vår verksamhet så att vi kan agera effektivt och resultatbringande. Samtidigt ser vi till att de negativa miljökonsekvenser som vi orsakar är så små som möjligt.

Vår viktigaste hållbarhetsgärning är att vi möjliggör samhällelig välfärd genom att trygga finansieringen av den.

2 SKATTEFÖRVALTNINGEN I KORTHET

Skatteförvaltningens uppgift är att genomföra beskattningen till rätt belopp och vid rätt tidpunkt och därmed säkerställa finansieringen av samhällets funktioner. Varje månad vidareförmedlar vi de influtna skatterna till dem som tillhandahåller samhällets tjänster: staten, kommunerna, Folkpensionsanstalten, församlingarna och skogsvårdsföreningarna.

Våra kunder är privatpersoner samt företag och samfund. Vårt mål är att hjälpa kunderna att förfara på egen hand och på rätt sätt i skattefrågor. Vår viktigaste elektroniska servicekanal är MinSkatt-tjänsten.

I slutet av året hade vi 5 183 anställda. Skatteförvaltningens tre huvudenheter är Beskattningsenheten, Kundrelationsenheten och Produkthanteringsenheten. Skattebyråerna och vår kundservice hör till Beskattningsenheten, som har omkring 4 100 anställda. Skatteförvaltningen har 55 verksamhetsställen runt om i Finland.

Vi jobbar på ett kundorienterat sätt

Kundorientering styr vår verksamhet: Vi använder information om kundförståelse i vår verksamhet, handledning och utveckling så att kundens verksamhet underlättas och skatteintaget säkras.

Vi vill vara mer kundorienterade och göra det så enkelt som möjligt för våra kunder att utträta skatteärenden. Det finns tre principer för kundorienterad verksamhet: förbättra kundupplevelsen, minska behovet av service och säkerställa skatteintaget.

Vi förbättrar vår verksamhet kontinuerligt

Vi förnyar ständigt vårt kunnande och satsar på att förstå kundens helhetssituation. Vi för ett nära samarbete med företag, intressentgrupper och den offentliga förvaltningen och vi är öppna för nya utvecklingsidéer. Vi riktar våra resurser utifrån verifierat genomslag. Vi leder med mål, information och ett coachande grepp. Vi förbättrar smidigheten i vår verksamhet genom att öka självstyrningen och utnyttja modeller för dynamisk utveckling.

Vi säkrar inflödet av skatteintäkter

År 2022 samlade vi in ett rekordhøgt skattebelopp på 81,4 miljarder euro för samhällets bruk.

Det totala beloppet på obetalda skatter i slutet av året uppgick till 3,73 miljarder euro, vilket är av samma nivå som året innan. Momsfelet, det vill säga den uteblivna delen av det lagliga momsintaget, var också stabilt och låg internationellt sett på en låg nivå på omkring 3 procent.

Grunder för vårt hållbarhetsarbete

Vårt hållbarhetsarbete bygger på våra lagstadgade uppgifter och vår strategi. Vårt avtryck syns framför allt i delområdet *ekonomiskt ansvar*.

Ansvar är en relevant del av våra strategiska mål, det vill säga positiva kunderfarenheter, rättvist verkställd beskattning och säkrat inflöde av skatteintäkter.

De värderingar som styr vår verksamhet är förtroende, samarbete och förnyelse. Vi utvecklar våra tjänster i samarbete med våra kunder och intressenter: vi lyssnar på våra kunder, försöker förutse deras behov och tillgodose dem. Vi agerar enligt statsförvaltningens gemensamma principer till förmån för det finländska samhället. Vi deltar aktivt i arbetet med att skapa och utveckla offentliga tjänster.

Vår strategi och vår verksamhet har särskilt effekt på uppnåendet av de fyra FN-mål för hållbar utveckling som vi har valt. De är anständiga arbetsvillkor och ekonomisk tillväxt (mål 8), minskad ojämlikhet (mål 10), fredliga och inkluderande samhällen (mål 16) och genomförande och globalt partnerskap (mål 17).

I avsnitten nedan går vi igenom uppnåendet av FN:s mål genom våra strategiska mål. Vid sidan av dem har vi infört en av våra värderingar, *samarbete*, som den fjärde granskningssynvinkeln.

3 POSITIV KUNDUPPLEVELSE



Våra strategiska mål utgörs av att säkra inflödet av skatteintäkter, att beskattningen verkställts rättvist och att kundupplevelsen är positiv.

Vårt mål är att skapa positiva kundupplevelser i all skötsel av skatteärenden. Vår verksamhet baserar sig på genuin kundorientering, kundförståelse och kunddelaktighet. Vi vill förfara på så sätt att beskattningen är så enkel och smidig som möjligt och att vår verksamhet uppfyller eller till och med överträffar våra kunders förväntningar. En positiv kunderfarenhet upprätthåller och stärker också den positiva förhållningen till skatter.

Vårt i detta avsnitt beskrivna förfarande (handavtryck) har en positiv inverkan på genomförandet av FN:s 8:e mål för hållbar utveckling. Det 8:e globala målet är att främja hållbar ekonomisk tillväxt för alla, full och produktiv sysselsättning och anständiga arbetsplatser. Skatteförvaltningen främjar detta mål bland annat

genom att producera slagkraftiga tjänster för samhället. Vi utvecklar våra servicekanaler och drar nytta av digitaliseringen. Vi satsar på högklassig, ansvarsfull och interaktiv kommunikation.

3.1 Smidiga och jämlika tjänster

En positiv kundupplevelse uppstår när kunderna kan uträtta sina skatteärenden smidigt, är nöjda med tjänsterna och upplever att de behandlas på lika villkor.

Användningen av e-tjänsterna ökade ytterligare

Vårt mål är att förbättra kundupplevelsen genom att utveckla den elektroniska kommunikationen i en allt mer kundorienterad riktning och genom att öka användningen av e-tjänsterna.

År 2022 gjorde vi framsteg i önskad riktning:

- MinSkatt användes av omkring 3,3 miljoner kunder (2021: 3,1 miljoner). Inloggningarna till tjänsten uppgick till 32 miljoner (2021: 28 miljoner) och i den gjordes 5,5 miljoner olika deklarationer (2021: 5,8 miljoner).
- Ansökningarna av ändring av skattekortet eller förskottsskatten uppgick till omkring 2,5 miljoner och av dessa gjordes 77 procent i MinSkatt (2021: 76 %).
- Omkring 1,3 miljoner enskilda kunder gjorde ändringar i den förhandsfyllda skattedeklarationen och av dem gjorde 89 procent ändringarna i MinSkatt (2021: 88 %).
- I slutet av 2022 hade cirka 319 000 arbetsgivare registrerat sig till tjänsten Palkka.fi, som underlättar löneutbetalningen för små arbetsgivare (2021: 299 000). De löner och arvoden som beräknats med tjänsten ökade på motsvarande sätt till över 2,4 miljarder euro (2021: 2,3 miljarder €). Genom tjänsten gjordes för arbetsgivarnas räkning omkring 1,4 miljoner anmälningar om löneuppgifter och 0,44 miljoner särskilda anmälningar till inkomstregistret.

Handläggningssituationen och den beräknade handläggningstiden för ett förhandsavgörande av en kund infördes som ny funktion i MinSkatt. Funktionen utvidgas under år 2023 till att omfatta begäran om omprövning och andra ansökningsärenden.

Gränssnitten gör det lättare att betala skatt

Vår vision är att beskattningen i framtiden kommer att vara en sömlös del av människors och företags vardag, när de uppgifter som behövs för beskattningen automatiskt samlas in i samband med den beskattningsbara händelsen. I centrum för detta finns gränssnitten, som skapar en förbindelse mellan Skatteförvaltningens system och företagens eller deras bokföringsbyråers ekonomiförvaltningsprogram.

Under året så gott som fördubblades det antal gränssnitt som Skatteförvaltningen tillhandahåller. I slutet av året hade våra Vero API-gränssnitt använts sammanlagt 122 miljoner gånger.

Gränssnitten ger också företagen möjlighet att utveckla sin egen verksamhet samtidigt som de underlättar skattebetalarnas liv. År 2022 färdigställdes bland annat det nya hushållsavdragsgränssnittet, med vilket de uppgifter som behövs för hushållsavdrag kommer till Skatteförvaltningen direkt från det företag som utfört arbetet. Det har en stor potential för att underlätta människornas liv, när ett

av de få deklarationsbehov som fortfarande varit beroende av medborgarnas initiativförmåga håller på att försvinna.

Kunderna är nöjda med telefontjänsten

Svarsprocenten för vår telefontjänst har varit hög under hela 2020-talet, då den legat på cirka 80 procent. Antalet besvarade samtal var omkring två miljoner. Ungefär hälften av samtalen besvarades inom två minuter (2022: 47 %, 2021: 57 %). Vi har systematiskt samlat in feedback på telefonitjänsten och enligt den har kunderna varit mycket nöjda med deras betjäning.

Kommunikation till olika målgrupper

Kommunikation bygger växelverkan med kunderna, sänker tröskeln för att utträta skatteärenden och uppmuntrar kunderna att förfara rätt och i tid för att säkra inflödet av skatteintäkter. Kommunikationen har också bidragit till den ökade användningen av MinSkatt. Med tydliga, uppdaterade kundinstruktioner och annat innehåll samt växelverkan i sociala medier eftersträvas en positiv kundupplevelse. I kommunikationen beaktas olika kundgruppers behov och en stor mängd information ges inte bara på finska och svenska, utan även på engelska.

De externa och interna kanalerna i kommunikationen utgörs av bland annat skatt.fi, nyhetsbrev, webbinfon, sociala medier och mediekommunikation samt organisationskommunikation. Skatt.fi erbjuder omfattande anvisningar för utträttande av skatteärenden och användningen av MinSkatt. Skatt.fi-sidorna laddades totalt 88,5 miljoner gånger år 2022 (2021: 86,5 miljoner). Av detta antal laddades de svenska sidorna 5,2 miljoner gånger, medan motsvarande siffra för de engelska sidorna var 3,8 miljoner. Omkring hälften av besökarna kommer till webbplatsen via sökmotorer, varför sökmotoroptimering spelar en viktig roll för att kunderna ska hitta rätt anvisningar.

I kanalerna inom sociala medier fanns det variationer i antalet följare och interaktionen enligt kanal år 2022. Antalet följare av kanalerna uppgick till 222 000 (2021: 177 000). Antalet visningar av innehållet uppgick till omkring 19,4 miljoner (2021: 22 miljoner) och de olika reaktioner till 1,3 miljoner (2021: 1,2 miljoner).

Skatteförvaltningens medietjänst användes av 356 medierepresentanter år 2022 (2021: 399). I Taloustutkimus Yritysviestintä22-undersökning fick Skatteförvaltningens medietjänst betyget 3,65/5 (2021: 3,67). Skatteförvaltningens kommunikation ansågs vara den tredje bästa bland organisationerna inom den offentliga sektorn.

Våra reformer stöddes starkt med organisationskommunikation, vilket också visade sig i form av förbättrade resultat i VMBaros arbetsnöjdhetsundersökning. Utvecklingen var positiv inom delområdena växelverkan, kännedomen om Skatteförvaltningens värden, kommunikationen och den interna arbetsgivarbilden. Intranätet och de interna sociala medierna utvecklades ytterligare för att ännu mer interaktivt och ännu bättre tjäna arbetsgemenskapen.

3.2 Indikatorer och mål

Vi följer hur vi lyckas och utvecklar vår verksamhet med hjälp av följande indikatorer och mål:

Indikator	Utfall 2020	Utfall 2021	Målet 2022	Utfall 2022
Andelen elektroniska skattekontorsändringar (%)	74	76	≥ 77	77
Andelen elektroniska inkomstskattedeclarationer, privatkunder (%)	86	88	≥ 85	89
Smidigheten i telefonservicen, andel besvarade samtal (%)	80	81	≥ 80	80
Andelen nöjda med telefonservicen, SMS-förfrågan (%), alla	92	90	≥ 85	91
Andelen kunder som gärna betalar sina skatter (%) ¹⁾	-	79	≥ 80	82
Andelen kunder som anser att Skatteförvaltningen är pålitlig (%) ¹⁾	-	88	≥ 90	91

1) Enkät om kundattityderna, oktober 2022 (n = 1 005). Genomförandet av 2022 års undersökning skiljer sig från tidigare undersökningar genom att den hade en svarsskala med 5 steg med ett neutralt alternativ (inte av samma eller annan åsikt), medan man i tidigare undersökningar använde en skala med 4 steg utan neutralt svarsalternativ. Utfallen har ändrats till statistiskt jämförbar form.

3.3 Case: Vår kundorienterade utveckling belönades med Ornamo

[Designsammanslutningen Ornamo beviljade Skatteförvaltningen ett viktigt erkännande](#) för utnyttjandet av design vid utvecklingen av kundorienterade tjänster.

Enligt motiveringen till priset har vi kommit på att tillämpa fördelarna med designen på ett sätt som främjar medborgarnas, företagens och föreningarnas förtroende för samhället.

Vi har satsat på ett tydligt och begripligt innehåll utöver en tekniskt smidig och logisk e-tjänst. Vi har omvandlat oss till en genuin serviceorganisation som har gjort betalningen av skatter enkel. Våra kundorienterade tjänster omfattar såväl webbplatsen skatt.fi och MinSkatt som telefontjänsten och besökstjänsten.

4 RÄTTVIST VERKSTÄLLD BESKATTNING



Med rättvist verkställande av beskattningen avses att vår verksamhet är enhetlig, av hög kvalitet och förutsägbar ur kundernas synvinkel på ett riksomfattande plan. En rättvist verkställd beskattning är ett av våra strategiska mål.

FN:s mål 8, 10.16.

En rättvis beskattning har en positiv inverkan på uppnåendet av FN:s mål 8 för hållbar utveckling. Vi främjar detta mål bland annat genom att övervaka missförhållanden. Bekämpning av grå ekonomi och missförhållanden i arbetslivet samt säkerställande av rättvis konkurrens möjliggör arbete och ekonomisk tillväxt.

FN:s mål 10 syftar till att minska ojämlikheten inom och mellan länder. Delmål 10.3 definieras på följande sätt: Garantera lika möjligheter och minska ojämlikt

bemötande, bland annat genom att avskaffa lagar, politik och praxis som möjliggör diskriminering samt genom att främja lämplig lagstiftning, politik och åtgärder.

Vi främjar målen bland annat genom effektiva skatteprocesser, styrning och skattekontroll. Syftet med övervakningen och handledningen är att säkerställa att alla kunder kan fullgöra sina skyldigheter.

FN:s mål 16 syftar till fred, likabehandling och god förvaltning. Delmål 16.3 går ut på att främja rättssäkerhet på nationell och internationell nivå och säkerställa lika tillgång till rättsliga tjänster för alla.

Skatteförvaltningen främjar förtroendet mellan affärspartner och vid offentlig upphandling. Åtgärderna utgörs av övervakning av registrering av företag och fullgörande av deras skyldigheter, bekämpning av grå ekonomi samt administration av ett offentligt skatteskulsregister.

Vi främjar en korrekt beskattning på internationell nivå. Vi deltar i utvecklingen av det internationella informationsutbytet och genomför det på bästa sätt.

Vi ser också till att tillgången till beskattningssuppgifter garanteras på det sätt som lagen förutsätter. Vi distribuerar offentliga skatteuppgifter, för statistik över beskattningen och publicerar egna bokslut.

4.1 Enhetlig och högklassig verksamhet

Våra processer säkerställer att våra kund- och tjänstemannaanvisningar är enhetliga och riksomfattande. För kunderna innebär detta en enhetlig och rättvis handläggning av ärenden.

Vi använder en modell för kundkontakt som tar hänsyn till jämlikhet och kundernas individuella situation. Redan mer än 1000 av våra tjänstemän har deltagit i utbildning om modellen.

Vi tillgodoser våra kunders individuella behov genom att erbjuda ett brett utbud av servicekanaler och kontinuerligt utveckla riktade kundlösningar baserade på kundförståelse av olika kundgrupper, t.ex. unga och invandrare. Vi utvecklar våra tjänster i samarbete med våra intressenter.

Vi har publicerat en jämställdhets- och likabehandlingsplan för våra kunder på [skatt.fi](https://www.skatt.fi).

Automation effektiviserar beskattningen

Automation är nödvändig på grund av den stora mängden uppgifter som behandlas i beskattningen. Automation förbättrar likabehandlingen av kunderna och effektiviserar beskattningen. Vi har uppskattat att vi skulle behöva cirka 2 000 fler årsverken om vi inte utnyttjade automation. Det skulle i sin tur kosta minst 110 miljoner euro per år.

Skatteförvaltningens automation baserar sig på exakta, på förhand fastställda behandlingsregler. Vi kan endast avgöra ärenden automatiskt om beslutet inte kräver specifik prövning.

Den nya lagstiftningen, som bereddes 2022 och stadfästes våren 2023, säkerställer den lagliga grunden för Skatteförvaltningens automatiska beslutsfattande. Den kommer också att göra det möjligt för oss att utvidga användningen av automatisering till exempelvis bil- och punktbeskattning samt att avgöra begäranden om omprövning. När det obligatoriska rutinarbetet minskar

kan tjänstemännen utföra mer krävande och komplicerade uppgifter som kräver eftertanke och bedömning.

Övervakningen ger resultat

Skatteförvaltningens styrning och kontroll omfattar skatterevisorer, kontroll av inlämnade skattedeklaration samt rådgivning och handledning.

I vår skattekontroll fann vi skatter på totalt 534 miljoner euro som inte deklarerats. Det är 36 procent mer än 2021.

De skatter som tas ut mest i euro uppgick till totalt 329 miljoner euro på basis av skatterevisorer. Ökningen var omkring 50 procent från året innan.

Även om antalet skattekontroller har minskat har deras resultat i euro ökat i årtal. Bakgrunden är att vi har lyckats välja mål mer träffsäkert än tidigare. Dessutom sköter skatterevisorer en del av objekten genom lättare övervakningsåtgärder eller styrande åtgärder, gör det möjligt att satsa arbetstid på de objekt där skatterevisorer är till störst nytta. På så sätt undviker också kunder som agerar på rätt sätt eller endast behöver handledning tunga administrativa åtgärder.

Största delen av våra kontrollåtgärder består av kontroll av inlämnade skattedeklaration och annan kontroll som utförs inom ramen för den ordinarie beskattningen. I kontrollen av skattedeklaration avslöjades odeklarerade skatter till ett belopp av över 200 miljoner euro, vilket är omkring 20 procent mer än året innan.

En del av skatteuppgifterna är offentliga

Av beskattningsuppgifterna är endast de uppgifter offentliga om vilka det särskilt föreskrivs i lag. I regel är beskattningshandlingarna och uppgifterna i dem sekretessbelagda.

När det gäller uppgifter om privatkunder har vi varit tvungna att samordna skatteuppgifternas offentlighet och den allmänna dataskyddsförordningen som skyddar personuppgifter. Privatkunders offentliga uppgifter kan ses på skattebyråernas kundterminaler och begäras per telefon.

I enlighet med etablerad praxis ger vi efter offentliggörandet av inkomstbeskattningen uppgifter om personer som tjänat över 100 000 euro till medier för journalistiska syften. År 2022 meddelade högsta förvaltningsdomstolen att kunderna inte kan motsätta sig att deras uppgifter lämnas ut till medier.

Offentliga uppgifter om inkomstbeskattningen av samfund publiceras på skatt.fi. Vi producerar också omfattande statistik över beskattningen.

År 2022 ändrades lagstiftningen för att utvidga offentligheten till att omfatta uppgifter om ändringsbeskattningen. Uppgifterna om ändringsbeskattningen blir offentliga i fråga om uppgifterna för skatteåret 2023, och lagändringarna tillämpas från och med september 2024. I ändringsbeskattningen förbättrar uppgifternas offentlighet och de offentliga uppgifternas kvalitet och riktighet, främjar skyddet av personuppgifter och förbättrar den skattskyldiges rättsskydd.

4.2 Indikatorer och mål

Vi följer hur vi lyckas och utvecklar vår verksamhet med hjälp av följande indikatorer och mål:

Indikator	Utfall 2020	Utfall 2021	Mål för 2022	Utfall 2022
Beskattningsbeslutens beständighet (FD) (%)	91	86	≥ 85	90
Andel kunder som anser att övervakningen är effektiv (%) ¹⁾	-	81	≥ 80	91

1) Enkät om kundattityderna, oktober 2022 (n = 1 005). Genomförandet av 2022 års undersökning skiljer sig från tidigare undersökningar genom att den hade en svars skala med 5 steg med ett neutralt alternativ (inte av samma eller annan åsikt), medan man i tidigare undersökningar använde en skala med 4 steg utan neutralt svarsalternativ. Utfallen har ändrats till statistiskt jämförbar form.

Indikator	2020	2021	2022	Förändring 2021–2022
Antal skatterevisioner (st.)	2 057	1 773	1 444	-18,6 %
Skattekonsekvenser av skatterevisioner, alla skatteslag (mn euro) ¹⁾	138	220	329	+50 %

1) År 2022 ändrades beräkningsmetoden så att de faktiska debiteringarna av inkomstbeskattningen för fysiska personers kontroller har inkluderats med beaktande av hur progressiv beskattningen är, medan man tidigare tillämpade antagandet om en skattesats på 20 procent på inkomstillägg vid skatterevisioner. Inte heller den direkta resultateffekten av observationer av skatt på överlåtelsevinster har tidigare beaktats. Med beaktande av ovan nämnda ändringar i beräkningsmetoden skulle den justerade skatteeffekten i euro av åtgärderna för 2021 ha varit 234 miljoner euro.

4.3 Case: Rusningen i fråga om begäranden om omprövning lättar

Övergången till ett flexibelt och individuellt slutförande av personbeskattningen och införandet av den färdig programvaran i beskattningen har under de senaste åren belastat vår resultatutveckling. Rusningen i behandlingen av begäranden om omprövning började lätta 2021, och behandlingssköerna har minskat avsevärt. Det totala antalet begäranden om omprövning i behandlingssköerna minskade med omkring 40 procent, och andelen begäranden om omprövning som behandlades inom sex månader ökade från 22 procent året innan till hela 50 procent.

Under året fick vi cirka 135 000 nya begäranden om omprövning (2021: 154 000), och cirka 179 000 slutfördes eller avvisades. Minskningen av köerna har förutsatt att personer tillfälligt överförs till handläggningsuppgifter. Vi har analyserat de bakomliggande orsakerna till begäranden om omprövning och identifierat sätt på vilka de kan minskas genom vidareutveckling av skatteförfaranden och ärendehantering i tjänsten MinSkatt.

Förvaltningsdomstolarna fattade 1 459 avgöranden i anslutning till begäranden om omprövning av beskattningen. Skatterättelsenämndens beslut förblev i kraft i 90 procent av fallen.

5 SÄKERSTÄLLANDE AV INFLÖDET AV SKATTEINTÄKTER



Vår viktigaste uppgift är att se till att samhället får tillgång till skatteintäkterna. Vi ser till att beskattningen är smidig och funktionssäker. Vi inhämtar och drar nytta av skatteuppgifter på ett heltäckande sätt. Vi bekämpar grå ekonomi och undanröjer därmed osund konkurrens. Genom att reformera våra metoder säkrar vi inflödet av skatteintäkter även i framtiden.

Framgång i våra strategiska mål om positiv kundupplevelse och rättvis beskattning främjar uppnåendet av vårt tredje strategiska mål, nämligen att säkra inflödet av skatteintäkter för samhällets bruk.

Med detta övergripande arbete främjar vi uppnåendet av FN:s 16:e mål för hållbar utveckling: fred, rättvisa och god förvaltning.

5.1 Vi säkrar finansieringen av samhället

Skattefelet visar hur mycket som av olika skäl uteblir från det lagenliga skatteintaget. Under de senaste åren har inga betydande förändringar i momsfelet observerats. Enligt Skatteförvaltningens senaste beräkningar uppgick skattefelet år 2021 i likhet med under tidigare år till 500–600 miljoner euro, det vill säga till cirka 3 procent av det lagenliga momsintaget. I en internationell jämförelse är momsfelet relativt lågt i Finland.

Vi förutspår framtiden

Skatteförvaltningens prognostiseringsverksamhet observerar och producerar information om förändringar och risker som påverkar vår verksamhet. Med hjälp av den framtagna informationen kan vi förutse fenomen och förändringar som påverkar skatteinflödet och därigenom trygga skatteintaget.

Digitaliseringen är en ständigt växande megatrend, vars alla utvecklingsriktningar och konsekvenser för samhället eller beskattningen är omöjliga att förutspå. Digital affärsverksamhet och digitalt kapital kan enkelt flyttas från ett ställe eller land till ett annat, även till virtuella världar. Nya affärs- och förtjänstmodeller genererar ekonomisk tillväxt, men samtidigt är det nödvändigt att se till att inkomstflödena omfattas av beskattningen.

Resurser för slagkraftigare uppgifter

Från och med slutet av år 2022 kommer fokus i förändringen av verksamheten att ligga på att minska det obligatoriska arbetet och att stärka expertisen. Med obligatoriskt arbete avses här uppgifter i anknytning till behov av att uträtta ärenden för Skatteförvaltningens kunder eller uppgifter som gäller verkställande av beskattningen och anknutna utredningar, vilka Skatteförvaltningen enligt lagstiftningen ska sköta, men vars behov Skatteförvaltningen kan påverka så att det minskar. Det minskade behovet av besök för att uträtta ärenden är en

situation som besparar kunden och Skatteförvaltningen besvär och gagnar alla parter, då vi kan rikta de frigjorda resurserna mot mer ändamålsenliga uppgifter med tanke på tryggheten av skatteintaget.

Projektet kring minskning av det obligatoriska arbetet är en strategisk gemensam ansträngning över Skatteförvaltningens enhetsgränser, vilken syftar till att minska årsverken i det obligatoriska arbetet med 300 årsverken före utgången av år 2024 samt att se till att de resurser som frigörs omfördelas till uppgifter med större genomslag. Lösningarna i den framtida automationslagstiftningen och tryggheten av Skatteförvaltningens rätt att få uppgifter är avgörande för projektets framgång i framtiden.

5.2 Indikatorer och mål

Vi följer hur vi lyckas och utvecklar vår verksamhet med hjälp av följande indikatorer och mål:

Indikator	Utfall 2020	Utfall 2021	Målet för 2022	Utfall 2022
Andelen skatter som betalats i rätt tid (%) ¹⁾	91	93	≥ 92	93
Momsfelet (%) ²⁾	3	3	-	-

1) I utfallet för år 2020 ingår inte bil- och punktskatter som överförts från Tullen.

2) Momsfelet har beräknats med en beräkningsmetod som baserar sig på resultaten av skattekontrollen och som Skatteförvaltningen utvecklat.

5.3 Case: Kontrollerna av grå ekonomi riktades mot personer som förfar felaktigt

I Finland arbetas det svart för 900–1 400 miljoner euro om året. På grund av svart arbete uteblir årligen 300–480 miljoner euro i skatter och socialförsäkringsavgifter. Detta belopp uteblir från finansieringen av samhället.

Skatteförvaltningen använder många olika verktyg för att förhindra grå ekonomi och utreda skattebrott.

Det mest effektiva är om vi kan förebygga en grå ekonomi redan i förväg. Vi informerar i synnerhet ungdomar och invandrare som övergår till arbetsmarknaden om den grå ekonomins skadlighet och om hur man förfar på rätt sätt.

Det är också viktigt att effektivt stoppa bedrägerier. Detta banar väg för en sund konkurrens mellan företagen.

Vi övervakar företagsregistreringar och att den information som företagen lämnar är korrekt. År 2022 förhindrade vi ogrundade förskottsuppbörds- och momsregistreringar och vi strök 1 660 aktörer som inte hörde till registren. Inom varvsindustrin trädde en lag om skattenummer i kraft, som förde utländska arbetstagare i branschen till Skatteförvaltningens register.

En viktig roll innehas också av utbytet av uppgifter som påverkar beskattningen både inom Finland och internationellt, till exempel mellan skattemyndigheterna i olika länder. Ett antal bestämmelser om informationsutbyte mellan myndigheter reviderades under året.

Vi riktar skatterevisioner mot aktörer förknippade med betydande skatterisker. År 2022 genomförde vi 610 skatterevisioner inom ramen för bekämpningen av grå ekonomi. Vi lyckades fint med att rikta kontrollerna mot dem som förfar felaktigt: 91 procent av kontrollerna ledde till åtgärder (2021: 94 %) och 87 procent framskred till prövning av polisanmälan (2021: 86 %). Med anledning av granskningarna av grå ekonomi debiterades skatter till ett belopp på omkring 70 miljoner euro.

6 SAMARBETE OCH PARTNERSKAP



FN:s mål 17 för hållbar utveckling, dvs. samarbete och partnerskap, är ett strategiskt viktigt mål för oss.

Vi utvecklar våra tjänster i samarbete med våra kunder och intressenter: vi lyssnar på våra kunder, försöker förutse deras behov och tillgodose dem. Tillsammans kan vi säkerställa att skatteärendena löper smidigt.

Vårt mål är att vara en aktiv aktör i samhället. Vi agerar enligt statsförvaltningens gemensamma principer till förmån för det finländska samhället. Vi deltar i utvecklingen av offentliga tjänster och arbetar aktivt som en del av skatteekosystemet.

Vi påverkar också det internationella skattesamarbetet och informationsutbytet. Vi stöder utbyte av information och utbyte av teknisk kompetens. Vi har skatterelaterade utvecklingsprojekt i Afrika.

6.1 Målet är ett mer fungerande samhälle

Vi samarbetar med våra intressenter genom att beakta deras behov och mål samt involvera dem i utvecklingen av våra tjänster. Under året hade vi hundratals samarbetsmöten, framför allt med FPA, Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata samt Företagarna i Finland. Det pågick 58 långvarigare nätverk och projekt med andra organisationer.

Genom samarbetet med intressenterna strävar vi också efter att öka digitaliseringsgraden och automationen av beskattningen och lagstiftning som stöder en smidig beskattning.

Samutveckling i ekosystemen

Med ekosystem avses tjänstehelheter som tillhandahålls av privata tjänsteproducenter och myndigheter. Vi är aktivt engagerade i ekosystem som anknyter till beskattningen. Syftet med vårt ekosystemarbete är att tillsammans med andra aktörer utveckla smidiga tjänster som är anpassade till våra kunders situation.

Att göra det lättare för dödsbon att sköta sin verksamhet och utveckla företagets digitala ekonomi är exempel på ekosystem där vi utvecklar lösningar och tjänster

tillsammans med andra organisationer. Idén är att utveckla så smidiga tjänster utifrån kundernas utgångspunkter att behovet av myndighetskontakter är mycket litet eller obefintligt. Samarbetet mellan myndigheterna påskyndas av den av finansministeriet lotsade digitala kompassen.

Resultatbringande gemensam tillsyn med andra myndigheter

I kampen mot grå ekonomi samarbetar vi aktivt med andra myndigheter. År 2022 övervakade vi sammanlagt 721 aktörer inom taxi-, bygg- och festivalbranschen tillsammans med andra myndigheter. Vi samarbetar också fortlöpande genom att skapa olika förebyggande strategier för att bekämpa den grå ekonomin.

Av projekten inom åtgärdsprogrammet för bekämpning av grå ekonomi och ekonomisk brottslighet 2020–2023 var projektet för missbruk av identiteter och återbäringsbedrägeri särskilt viktigt för Skatteförvaltningen. Det ledde till att vi utvecklade vår förmåga att upptäcka missbruk mer effektivt än tidigare. Projektet lyfte också fram utmaningar och utvecklingsbehov när det gäller registrering och registermyndigheternas verksamhet. I ett uppföljningsprojekt (det s.k. ID2-projektet) sammanfattade vi med olika myndigheter och ministerier nuläget, riskerna och utmaningarna när det gäller registrering av utländsk arbetskraft och föreslog korrigerande åtgärder.

Som en del av det operativa programmet inledde vi också ett projekt för tillsyn av försäkringskuvert och förberedde forskning kring aggressiv skatteplanering tillsammans med oberoende forskningsorganisationer.

Utredningsenheten tar fram information om grå ekonomi

Enheten för utredning av grå ekonomi (HTSY) undersöker i sina fenomenutredningar fenomen, konsekvenser och bekämpning av grå ekonomi samt utvärderar lagstiftningens effektivitet. Fenomenutredningarna stöder tillsyns- och tillståndsmyndigheternas uppgifter.

Vi publicerade omfattande fenomenutredningar om mängden svart arbete. Under året slutfördes 150 fenomenutredningar, utlåtanden och andra uppgifter som gav upphov till information.

Efterfrågan på digitala tjänster för fullgörande av skyldigheter som tillhandahålls som stöd för myndighetsuppgifter låg kvar på en hög nivå (700 000 förfrågningar). Till följd av lagändringarna ökade antalet användare av tjänsten med sju, och i slutet av året stödde tjänsten 36 myndighetsuppgifter. Myndigheternas lägesbildsfunktion, som samordnas av utredningsenheten, utgav 59 aktuella publikationer på webbplatsen Grå ekonomi & ekonomisk brottslighet.

Internationellt samarbete

Vi deltog i över 140 internationella arbetsgrupper och projekt med regelbunden verksamhet. Samarbetsforumen var bl.a. OECD, EU, IOTA (Intra-European Organisation of Tax Administrations) och Nordisk Agenda.

OECD:s fokus låg på ett projekt för att reformera den internationella företagsbeskattningen och skattemyndigheternas framtida arbetssätt Tax Administration 3.0. Vi deltog aktivt i båda projekten. EU fortsatte bl.a. att genomföra CESOP (Central Electronic System of Payment Information), och vi är ordförande för Expert Team som stöder genomförandet. Den gränsöverskridande riskanalysen för EU:s stora företag ETACA (European Trust and Cooperation Approach) gick sommaren 2022 vidare till pilotfasen.

När det gäller bekämpning av internationell grå ekonomi deltog vi bl.a. i OECD:s underarbetsgrupp för professionella assistenter och ledde utarbetandet av en samnordisk utbildning för att identifiera korruption.

Utvecklingsprojektet med Tanzanias skattemyndighet, som inleddes 2018, avslutades i december, men samarbetet fortsätter med det nya projektet 2023–2026. I slutet av året startade vi ett nytt utvecklingsprojekt med Kenyas skattemyndighet. I detta treåriga projekt utvecklar vi kundregistreringen vid Kenyas skattemyndighet. Vi fortsatte också att stödja den Cyprens skattemyndighet i införandet av färdig programvara.

6.2 Case: Kommunikationskampanj för ungdomar och för dem som träder in i arbetslivet

Under de senaste åren har vi fortsatt den riktade kommunikationen med dem som träder in på den finländska arbetsmarknaden för att öka förståelsen av hur viktigt det är att betala skatter. Vi berättar varför det lönar sig att betala skatt. Kommunikationsprojektet ingår i statsrådets åtgärdsprogram för bekämpning av grå ekonomi och ekonomisk brottslighet och fortsätter fram till utgången av 2023.

År 2021 skapade vi Happy Taxpayer-konceptet. På [webbplatsen](#), som påminner om en strömningstjänst, kan man vad skatter används till via rubriker som för tankarna till filmer. Det nya konceptet har fått bra respons även internationellt.

År 2022 samarbetade vi med sex aktörer i sociala medier. På sina egna kanaler förklarade de skattemedel används till exempel till moderskapsförpackningar, rådgivningsbyråer och avgiftsfria läroböcker. Videorna sågs sammanlagt cirka 600 000 gånger i influerarnas egna kanaler och Skatteförvaltningens kanaler.

Konceptet lanserades också på vår nya kanal på TikTok, där vi stärkt vår växelverkan i synnerhet med unga användare av sociala medier.

På TikTok publicerade vi två videor med temat ”skatter on/off”. Vi lekte med tanken om hur det skulle se ut om skattefinansierade tjänster, såsom utemotionsställen och bibliotek, plötsligt skulle försvinna. Videorna har setts 112 000 gånger på de olika kanalerna.

7 HÅLLBARHETSAVTRYCK

Verksamhetens avtryck består av de negativa ekologiska, sociala och ekonomiska konsekvenser som organisationen och dess verksamhet medför för omvärlden. Ett av målen med vårt hållbarhetsarbete är att minimera sådana negativa konsekvenser.

I enlighet med riktlinjerna för statsförvaltningens ansvarsrapportering berättar vi också om vår personal i detta sammanhang.

7.1 Vi tar hand om de anställda och miljön

Antalet årsverken inom Skatteförvaltningen ökade med 113 årsverken och uppgick totalt till omkring 5 126 årsverken (2021: 5 013). Antalet årsverken ökade särskilt kraftigt till följd av vårt engagemang för att avveckla ändringsbeskattningen med hjälp av visstidsanställd personal. Det krävdes också extra personal för att planera det positiva kreditupplysningsregistret.

Vi stärker vår sakkunnigkompetens i förhållande till den förväntade pensionsavgången genom att rekrytera och utbilda sakkunniga med hög prioritet. Vi genomför rekryteringarna i förväg före de egentliga pensioneringarna. Med

hjälp av arrangemanget vill vi se till att vi har bättre förutsättningar att utföra allt mer krävande uppgifter.

Under 2023–2024 rekryterar vi cirka 130 högutbildade personer till utbildningsprogram inriktade på olika teman, beroende på behoven i den strategiska personalplanen. Som en del av utbildningen fokuserar vi också resurser på ärenden på kundernas initiativ där det förekommit rusning. Detta möjliggör i framtiden att sköta ärenden på kundernas initiativ enligt målen.

Personalens välbefinnande är viktigt för oss

Vid arbetsnöjdhetsmätningen (VMBaro) var vårt resultat rekordhøgt, dvs. 3,77 (2021: 3,70). Det hade skett en liten positiv utveckling inom alla områden i enkäten.

På grund av coronaviruspandemin ökade de korta sjukfrånvaron medan frånvaron på grund av vanliga infektionssjukdomar ökade efter pandemin.

Vi utgår från att personalen ska behandlas lika i all vår verksamhet. Vi uppdaterar vår jämställdhets- och likabehandlingsplan tillsammans med vår personal vartannat år. Med hjälp av kommunikation stärker vi vår personals medvetenhet och kunskap om målen för planen och uppföljningen av den. Dessutom ingår teman relaterade till jämställdhet och likabehandling i introduktionen av nya anställda.

Vi utvecklar säkerheten tillsammans

Vi utvecklar funktionssäkerheten och kontinuiteten i Skatteförvaltningens tjänster på ett proaktivt sätt och med beaktande av säkerhetsaspekterna.

Som stöd för beslutsfattandet använder vi en lägesbild där vi använder både interna och externa informationsflöden så heltäckande som möjligt. För att förbättra hanteringen av säkerhetsstörningar utvidgade vi informationssäkerhets- och säkerhetskontroller så att de fungerar dygnet runt.

Vi har också satsat på riskhantering på både enhets- och skatteförvaltningsnivå. Vi skapade ett gemensamt riskregister för att bättre kunna identifiera riskerna och förbättra vår resiliens.

Varje medarbetare spelar en viktig roll när det gäller att utveckla säkerheten i vår operativa miljö. Enligt vår enkät var personalens erfarenhet av att sköta säkerhetsfrågor enligt skolbetyg nästan på en utmärkt nivå (8,8).

Vi ordnade över 130 utbildningar, informationsmöten och övningar för anställda som utvecklar säkerhetskompetensen, och mer än 3 000 personer deltog i dem. Sammanlagt 86 procent av vår personal deltog i den fortlöpande utbildningen i datafiske.

Koldioxidavtrycket låg på samma nivå som året innan

Vi har minskat våra koldioxidutsläpp sedan 2010 när vi gick med i WWF:s Green Office-system. Syftet med Green Office är att ta hänsyn till miljöaspekterna i vardagen, informera om dem och årligen beräkna och rapportera vårt koldioxidavtryck.

Skatteförvaltningen har förbundit sig att mellan 2017 och 2025 minska:

- elförbrukningen med 7,5 %
- pappersförbrukningen med 30 %
- tjänsteresorna med 32 %

- avfallsmängden med 18 %

Skatteförvaltningens koldioxidavtryck 2022 var 3 999 tCO₂ (2021: 3 929 tCO₂), och det bestod av CO₂-utsläpp från energi, papper, avfall och tjänsteresor. Även om utsläppen steg något efter den exceptionella coronatiden, har den långsiktiga trenden varit sjunkande.

Den minskade användningen av lokalerna på grund av ökat distansarbete under coronapandemin ledde en minskad el- och värmeförbrukning. Även den riksomfattande kampanjen Astetta alemmas bidrog till att förbrukningen av värme och el minskade.

Vår papperskonsumtion sjönk under året. Antalet brevöversändelser minskade med cirka 750 000 exemplar och mängden tryckpapper minskade med fyra procent. På kontoret arbetade dock fler anställda än 2021, vilket ledde till en ökning av avfallsmängden (+31%).

Tjänsteresandet ökade betydligt från det tystaste coronaåret 2021, vilket resulterade i en klar ökning av CO₂-utsläppen. Flygresandet ökade med 3 700 resor och tågresaerna med 8 600 resor. Statens resereglemente styr oss att använda tåg i stället för korta flygresor.

Plock från 2022

- 260 520 kilometer med tjänstebilar
- 4 523 flygresor
- 162 730 utskriftspapper
- 745 000 brevöversändelser färre än året innan
- 2 313 årsverken distansarbete (vi arbetade 45 % på distans)

7.2 Indikatorer och mål

Vi följer hur vi lyckas och utvecklar vår verksamhet med hjälp av följande indikatorer och mål:

Förändring i koldioxidutsläpp (CO₂-index, som jämförelsetidpunkt 2017)

Indikator	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Tjänsteresor	100	118	131	19	11	58
Pappersförbrukning	100	109	83	80	67	65
Energiförbrukning	100	103	92	61	57	44
Avfallsmängd	100	109	105	80	68	89
Totalt	100	107	98	56	50	51

Indikator	Utfall 2020	Utfall 2021	Målet för 2022	Utfall 2022
Arbetsnöjdhet (VMBaros totalindex, 1–5)	3,76	3,70	≥ 3,70	3,77
Arbetsgivarbild och värden, VMBaro	4,08	4,03	≥ 4,05	4,08

7.3. Case: Gemensamma arbetslokaler för den offentliga förvaltningen blir vanligare

Kundernas besök på såväl Skatteförvaltningens som de övriga myndigheternas kontor minskar i takt med att de digitala tjänsterna och medborgarnas digitala kompetens utvecklas. Besöksmöjligheten ska emellertid garanteras för personer som inte har vare sig möjlighet eller kunskap att använda digitala servicekanaler.

Vi deltar i reformeringen av statens service- och lokalnät. Syftet med reformen är att koncentrera kundbesöken till den offentliga förvaltningens gemensamma kundserviceställen och att inskränka statsförvaltningens lokalnät. När besöken på olika myndigheter koncentreras till gemensamma lokaler, kan vi bättre underhålla vårt servicenät och utöka serviceutbudet på kontoren.

I anslutning till de gemensamma kundservice lokalerna skapas också arbetslokaler för de anställda i de organisationer som deltar i reformen. Arbetet på kontoret har minskat till följd av distansarbetet, och på så vis kan vi använda kontorslokalerna på ett effektivare sätt.

Under 2022 bereddes ibruktagandet av de första gemensamma kundservice- och kontorslokalerna i Lahtis och Villmanstrand inom ramen för reformen av service- och lokalnätet. En mer omfattande övergång till statens gemensamma arbetsmiljöer genomförs stegvis före 2030.

Dessutom omvandlades Skatteförvaltningens lokaler på flera orter till gemensamma arbetsmiljöer när de ämbetsverk som är våra samarbetspartner (bland annat Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata, Lantmäteriverket och FPA) flyttade till våra lokaler.

8 HÅLLBARHETSRAPPORTERING

Vi har utvecklat vår hållbarhetsrapportering och vårt hållbarhetsarbete utifrån Statskontorets anvisningar och god praxis. Denna rapport har sammanställts enligt den gemensamma rapporteringsramen för statsförvaltningen. Vi genomför hållbarhetsrapporteringen åtskild från bokföringsenheternas bokslut. Vi offentliggör rapporten varje år.

Under det gångna året gjorde vi ansvaret till en allt synligare del av Skatteförvaltningens strategiska mål. Vi vidareutvecklade innehållet i rapporten och försåg rapporten med mätbara mål för vår verksamhet och med uppnående av målen. När vi sammanställde innehållet, använde vi information i verksamhets- och ekonomiplanen, bokslutet, personalrapporten, Green Office-rapporten och rapporten om den internationella verksamheten.

Vi offentliggör rapporten för 2023 under våren 2024.

Mer information om hållbarhetsrapporten: viestinta@vero.fi