

Skatteförvaltningens år 2024: för ansvarsfulla skattebetalare

INNEHÅLL

1	Generaldirektörens förord	2
2	Skatteförvaltningen i korthet	2
3	Grunderna för vårt hållbarhetsarbete	3
3.1	Under det gångna året: Vi undersökte hållbarhetens betydelse för vår personal	4
4	Positiv kundupplevelse	5
4.1	Smidig service och kommunikation	5
4.2	Indikatorer och mål	8
4.3	Under det gångna året: Vår tjänst valdes till årets digitala tjänst 2024	8
5	Rättvist verkställd beskattning	9
5.1	Vi handleder och övervakar jämlikt	9
5.2	Indikatorer och mål	11
5.3	Under det gångna året: Information om beskattning och ekonomisk brottslighet för unga 12	
6	Säkerställande av skatteintäkter	12
6.1	Vi bekämpar grå ekonomi	12
6.2	Indikatorer och mål	14
6.3	Under det gångna året: Öppenhet och samarbete är en del av lagstiftningsarbetet	14
7	Samarbete och partnerskap	15
7.1	Samarbete i Finland och på internationell nivå	15
7.2	Vi tillhandahåller register för samhällets bruk	16
7.3	Under det gångna året: Vi stärkte andra länders beskattningskapacitet	17
8	Hållbarhetens avtryck	17
8.1	Ansvar för personal, upphandlingar och miljö	17
8.2	Indikatorer och mål	19
8.3	Under det gångna året: Vi agerar säkert med beaktande av riskerna	19
9	Hållbarhetsrapport	20

1 **Generaldirektörens förord**

Bästa läsare,

Framför dig har du en hållbarhetsrapport som syftar till att synliggöra det arbete som utförs vid vårt ämbetsverk. Jag anser att vi uppnår hållbarhet bäst genom att utföra det grundläggande arbetet och våra vardagliga lösningar ansvarsfullt, eftersom hållbarheten då blir verklighet.

Målet med vårt hållbarhetsarbete är att hjälpa skattebetalarna att agera ansvarsfullt och rätt. Det innebär naturligtvis att även vi som verkställande myndighet måste utföra vårt eget arbete rättvist, etiskt och genom att dra nytta av kundens erfarenheter.

Hållbarhet och ansvar är viktiga värderingar för många av våra anställda. Detta har vi kartlagt genom ett forskningssamarbete som har gett oss viktig information om vår personals uppfattningar och önskemål. Vi har ökat kommunikationen på arbetsplatsen, ordnat olika evenemang och skapat möjligheter för våra anställda att utföra arbete som är betydelsefullt. Enligt enkäten är en rättvis och korrekt beskattning mycket viktig för vår personal.

Vår uppgift är att trygga skatteinflödet för finska staten, kommunerna och församlingarna. Det hör också till helheten att skatter inte lämnas obetalda på felaktiga grunder. En del av den ansvarsfulla verksamheten är samarbetet med våra intressentgrupper för att bekämpa yrkesmässiga brott mot ekonomin. Vi har också ökat den synliga kommunikationen om ämnet.

Skatteförvaltningen har redan i flera år varit en mycket utvecklingspositiv organisation. Vi sätter kunden i centrum och försöker alltid lyssna på kundens behov och önskemål.

Förra året medförde dock stora besparingar för hela statsförvaltningen. Vi var tvungna att omorganisera vår verksamhet, vilket främst berodde på att arbetet minskade och att automatiseringen och kundservicen omdimensionerades. Vi strävar efter att sköta samarbetsförhandlingar, beklagliga uppsägningar och all personalplanering så ansvarsfullt som möjligt och planera vår framtida verksamhet på ett hållbart sätt.

Besparingarna kommer också att synas i form av begränsad kundservice och sämre servicekvalitet. Det är därför mycket viktigt att vi strävar efter hållbara lösningar i vår nya situation. Vi hoppas att även våra kunder efter besvikelsen ser de långsiktiga målen för lösningarna och deltar i bland annat miljöskyddet genom att minska sin papperspost. Digitala tjänster och omfattande servicekanaler ger en bra grund för detta.

Med önskan om givande lässtunder
Markku Heikura
generaldirektör
Skatteförvaltningen

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 och församlingarna.

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 4767 anställda. Skatteförvaltningens tre huvudenheter är Beskattningsenheten, Kundrelationsenheten och Produkthanteringsenheten.

Skattebyråerna och vår kundtjänst är en del av Beskattningsenheten, som har 3 577 anställda. Skatteförvaltningen har verksamhetsställen på 47 orter runt om i Finland.

Vi arbetar kundorienterat

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 uträtta skatteärenden. Det finns tre principer för kundinriktad verksamhet: förbättra kundupplevelsen, minska behovet av service och säkerställa skatteintaget.

Vi förbättrar ständigt vår verksamhet

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 tryggar skatteutfallet

År 2024 samlade vi in 81,7 miljarder euro i skatter för samhällets bruk (+0,1 %). 93 procent av skatterna betalades vid rätt tidpunkt.

De obetalda skatterna och de påföljdsavgifter som påförts dem uppgick vid årets slut till 4,18 miljarder euro (+8,3 %). År 2024 överlämnades 33 procent av skatteskulderna i slutet av året för indrivning. Momsfelet, det vill säga den uteblivna delen av det lagliga momsintaget, var också stabilt och låg internationellt sett på en låg nivå. Den tillämpade beräkningsmetoden beskriver miniminivån på momsfelet i det aktuella landet. För Finland var beräkningen att skattefelet är minst tre procent.

3

Grunderna för vårt hållbarhetsarbete

Vårt hållbarhetsarbete bygger på våra lagstadgade uppgifter och vår strategi. Vårt avtryck syns framför allt i delområdet ekonomiskt ansvar. Under 2024 satsade vi på att aktivera personalen i hållbarhetsteman.

Hållbarhet är en del av vår strategi

Hållbarhet och ansvarsfullhet är en väsentlig del av våra strategiska mål. Dessa är en positiv kundupplevelse, rättvist verkställd beskattning och säkrat inflöde av skatteintäkter.

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 identifierat. 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).

För att inleda hållbarhetsrapportering i dess nuvarande omfattning ordnade vi våren 2021 en serie interna verkstäder, där vi behandlade strategin, verksamheten och målen för hållbar utveckling. Vi identifierade de av FN:s mål för hållbar utveckling som ska rapporteras och som Skatteförvaltningen bäst kan främja genom sin verksamhet.

I avsnitten nedan går vi igenom uppnåendet av FN:s mål för hållbar utveckling genom våra strategiska mål. Vid sidan av dem införde vi i år även en av våra värderingar, samarbete, som en fjärde granskningssynvinkel.

Personalen deltar i hållbarhetsarbetet

År 2024 fokuserade vi särskilt på att regelbundet lyfta fram ansvars- och hållbarhetsteman i personalens vardag i arbetsgemenskapskommunikationen. Vi värnar om och bygger upp en hållbar arbetskultur och arbetstagarupplevelse.

Gemenskap, miljövänlighet och mångfald har varit centrala teman som har synts i vår vardag och i våra evenemang.

Vi främjade gemenskapen bland annat genom att grunda Skatteförvaltningens egen loppmarknadsgemenskap, ordna en gemensam valborgsbrunch via Teams, beakta sommararbetare i interna kanaler samt publicera naturrelaterade sommarbilder som personalen tagit. I slutet av året utnyttjade vi crowdsourcing och personalen på Skatteförvaltningen hade möjlighet att lyfta fram viktiga framgångar från det gångna året. Vi lyfte fram teman med anknytning till naturen och miljön. Vi väckte diskussion inom personalen och diskuterade målen för hållbar utveckling, energisparveckan och Earth Hour-evenemanget. I samband med Köp inget-dagen i november uppmuntrade vi till att minska mängden pappersärenden i kundtjänsten. I februari firade vi samernas kultur och traditioner.

Under året lyfte vi också fram finlandssvenskarnas rätt att använda sitt eget modersmål. Vårt översättningsteam översätter cirka 800 sidor per översättare per år, och dessutom skickas en del av översättningarna till en extern översättningsbyrå och även många andra anställda har översättningsuppgifter vid sidan av sina övriga arbeten. Under året lyfte vi fram likabehandling och jämställdhet även bland annat under Pride-veckan.

3.1 Under det gångna året: Vi undersökte hållbarhetens betydelse för vår personal

År 2024 genomförde vi ett lärdomsprov om ansvarsfullhet och hållbarhet tillsammans med en studerande vid Åbo yrkeshögskola. Målet med studien var att

engagera vår interna intressentgrupp, det vill säga personalen, att berätta om sina åsikter om ansvarsfullhet. I studien utreddes vilka faktorer i vår ansvarsfullhet som är viktiga och väsentliga för personalen samt vad personalen vill veta mer om. I undersökningen deltog 10 personer som intervjuades och 329 personer som svarade på en enkät.

Resultaten lyfte fram både styrkor och utvecklingsobjekt. Enligt undersökningen upplevdes Skatteförvaltningens ansvarsfullhet som viktig. I resultaten av intervjuerna och enkätundersökningen betonades särskilt det sociala och ekonomiska ansvaret. De viktigaste temana var personalens välbefinnande och rättvist verkställd beskattning. Jämställdhetens betydelse lyftes fram i undersökningen både i lönesättningen inom personalen och i en rättvis beskattning av kunderna. Observationerna i undersökningen erbjuder värdefull information för att utveckla vårt hållbarhetsarbete samt stöder organisationens strävan efter en ännu mer ansvarsfull och öppen verksamhet.

4 Positiv kundupplevelse



En av våra strategiska 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 det är så enkelt och smidigt som möjligt att sköta skatteärenden. En positiv kundupplevelse 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 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.

4.1 Smidig service och kommunikation

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

Vi följer upp kundupplevelsen systematiskt: vi mäter hur lätt det är att uträtta ärenden, begripligheten samt hur nöjda kunderna är med rådgivningstjänsterna. Varje år får vi dessutom cirka tjugotusen spontana kundresponser via responsblanketten på webbplatsen och tjänstemännens kontaktanteckningar.

E-tjänsten

- Antalet inloggningar i MinSkatt var 34,3 miljoner (2023: 33,5 miljoner). I MinSkatt gjordes 5,7 miljoner (2023: 5,5 miljoner) deklarationer och 129 000 meddelanden skickades till Skatteförvaltningen.

- Ansökningarna av ändring av skattekortet eller förskottsskatten uppgick till omkring 2,5 miljoner. Av dessa sköttes 79 procent via MinSkatt (2023: 76 %).
- 85 procent ansåg det vara lätt att göra deklarationer och ansökningar i MinSkatt.
- Ungefär 1,3 miljoner privatkunder gjorde ändringar i de förhandsifyllda skattedeklarationerna, varav 91 procent gjorde ändringarna i MinSkatt (2023: 90 %).
- Vår tjänst Palkka.fi, som underlättar löneutbetalningen för små arbetsgivare, används av i genomsnitt 31 000 arbetsgivare varje månad. År 2024 betalades löner och arvoden via tjänsten till ett belopp av något under 2,4 miljarder euro (2023: 2,4 miljarder euro). Arbetsgivare skötte cirka 1,3 miljoner anmälningar om löneuppgifter via tjänsten och det gjordes cirka 0,43 miljoner separata anmälningar till inkomstregistret.

Telefontjänst

- År 2024 svarade vi på cirka 1,7 miljoner samtal (2023: 1,8 miljoner). Svarsprocenten var 85 procent (2023: 78 %). Samtalen täcker cirka 67 procent av ärendena.
- 93 procent av kunderna fick sitt ärende skött eller anhängiggjort under samtal (2023: 94 %).
- 91 procent av person- och företagskunderna gav telefontjänsten betyget 4 eller 5 (2023: 92 %).

Besök

- År 2024 besöktes skattebyråerna av nästan 227 000 kunder (2023: 249 000).
- Av kunderna fick 96 procent sitt ärende skött eller anhängiggjort.
- Av kunderna gav 93 procent tjänsten ett bra betyg.

Informationsflöden

- E-tjänsternas andel fortsatte att öka 2024 och mängden papperspost som skickats och mottagits minskade.
- Via tjänsten Ilmoitin.fi inkom 2,7 miljoner material som innehöll 118 miljoner anmälningar (2023: 2,6 miljoner/109 miljoner).
- I slutet av 2024 fanns det 81 Skatte API-gränssnitt (2023: 75). Via dem gjordes 214 miljoner enkäter (2023: 130 miljoner).
- Från andra länder fick Skatteförvaltningen 58 miljoner meddelanden (2023: 56,5 miljoner) och 54 miljoner meddelanden skickades till andra länders skatteförvaltningar (2023: 50,4 miljoner) meddelanden.
- Skatteförvaltningens informationstjänst lämnar ut beskattningsuppgifter till utomstående informationsmottagare. Utlämnade uppgifter används till exempel för statistik och undersökningar samt för andra myndigheters lagstadgade uppgifter, såsom beslutsfattande och tillsyn. Tack vare utlämnandet av uppgifter har andra myndigheters och aktörers datainsamling kunnat minskas betydligt och kundernas informationsbelastning minskas. År 2024 överläts från informationstjänsten cirka 8 500 filer med 775 miljoner rader (2023: 8100 filer och 800 miljoner rader).
- År 2024 inkom det till Skatteförvaltningen 880 000 (2023: 970 000) pappersdokument som innehöll 2,8 miljoner sidor (2023: 3,1 miljoner).
- I fjol skickade Skatteförvaltningen cirka 17,4 miljoner brevpostmeddelanden i pappersform (2023: 19,2 miljoner, -9,3 %). Dessa brev innehöll 71,1 miljoner pappersark som huvudsakligen skrivits ut på båda sidor (2023: 77,5 miljoner, -8,3 %).

Attityder gentemot Skatteförvaltningen

- Enligt attitydundersökningen upplever 52 procent av medborgarna att Skatteförvaltningen behandlar alla medborgare jämlikt (2023: 54 %).
- 94 procent ansåg att Skatteförvaltningen uppmuntrar människor att agera rätt (2023: 93 %).

Kommunikation

Genom kommunikation bygger vi handledande växelverkan med kunderna, sänker tröskeln för att uträtta skatteärenden samt uppmuntrar kunderna att förfara rätt och i tid för att säkra inflödet av skatteintäkter. Med tydliga, aktuella och flerspråkiga kundanvisningar eftersträvar vi en positiv kundupplevelse. Vi beaktar olika kundgruppers behov och ger inte enbart information på finska och svenska utan även på engelska.

Skatt.fi erbjuder omfattande anvisningar för uträttande av skatteärenden. Webbplatsens användbarhet förbättrades och layouten förnyades under 2024. Uppdateringarna fortsätter ännu 2025. På webbplatsen infördes också en ny sökfunktion och ett nytt responsverktyg. Skatt.fi-sidorna laddades totalt 85,0 miljoner gånger år 2024 (2023: 85,8 miljoner), varav svenskspråkiga sidor 3,9 miljoner gånger och innehåll på engelska och andra språk 4,0 miljoner gånger. Webbplatsens tekniska funktionssäkerhet stärktes bland annat med tanke på överbelastningsattacker.

Skatteförvaltningens kanaler i sociala medier hade över 300 000 följare (2023: 265 000). Antalet visningar av innehåll var 19 miljoner (2023: 25 miljoner) och olika reaktioner 1,04 miljoner (2023: 1,3 miljoner). Minskningen av antalet visningar och reaktioner påverkades av att interaktionen i meddelandetjänsten X upphörde.

År 2024 lade vi till Facebook, Instagram och LinkedIn som kundservicekanaler i allmänna beskattningsärenden. En växande kundgrupp är utlänningar som inte har möjlighet att använda MinSkatt eller ringa eftersom de har en utländsk anslutning. År 2024 inkom cirka 9 200 beskattningsfrågor via sociala medier (2023: 9 500).

På grund av den svåra ekonomiska situationen och kampen för att producera korrekt och tillförlitlig information är det allt viktigare att vi också deltar i den offentliga debatten genom kommunikation som stöder sig på fakta. Skatteförvaltningens medietjänst användes 410 gånger 2024 (2023: 376). I Taloustutkimus Yritysviestintä23-undersökning fick Skatteförvaltningens medietjänst betyget 3,81/5 (2023: 3,94). Bland organisationerna inom den offentliga sektorn fick Skatteförvaltningens kommunikation och Meteorologiska institutets kommunikation de bästa betygen.

I den externa kommunikationen betonades bland annat följande teman:

- Skattekortet träder i kraft redan i början av året
- Granskning och komplettering av skattedeklarationer
- Betalning av skatter på rätt sätt och i tid
- Aktuella ämnen och lagändringar, till exempel ändringar i mervärdesskattesatserna och andra momsändringar
- Offentliggörande av inkomstskatteuppgifter och uppgifter om ändringar i dem
- Införandet av det positiva kreditupplysningsregistret och dess betydelse för kunderna

- Uppmuntra kunderna att uträtta ärenden elektroniskt, avstå från papperspost (Suomi.fi-meddelanden) och ta i bruk e-fakturor

Tyngdpunkterna i kommunikationen inom arbetsgemenskapen var att dela information och göra vardagen smidigare, växelverkan och delaktighet samt att stärka de strategiska målen och arbetskulturen.

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	Utfall 2022	Utfall 2023	Mål för 2024	Utfall 2024
Andelen elektroniska inkomstskattedeclarationer, privatkunder (%)	86	88	89	91	≥ 88	91
Andelen elektroniska skattekontorsändringar (%)	74	76	77	76	≥ 76	79
Smidigheten i telefonservicen, svaren på samtal om skattekort i procent		77	75	76	75...80	81
Smidigheten i telefonservicen, svar på andra samtal än samtal om skattekort i procent		81	82	79	78...82	86
Andelen nöjda med telefonservicen, SMS-förfrågan (%), alla		91	91	92	≥ 88	91
Andelen kunder som anser att Skatteförvaltningen är pålitlig (%) ¹⁾	gjordes inte	88	91	91	≥ 90	91
Telefontjänstens svarsprocent, inkomstregistret, %				83	80	97
Telefontjänstens svarsprocent, kreditgivare, %					80	90
Andel nöjda med telefontjänsten, inkomstregistertjänster, %				-	80	87
Andel nöjda med telefontjänsten, det positiva kreditupplysningsregistret, kreditgivare, %				-	80	88
Andelen skattedeclarationer som inkommit i rätt tid, %.			92	92	≥ 92	93

4.3 Under det gångna året: Vår tjänst valdes till årets digitala tjänst 2024

Software Finland ry, som representerar företag i programvarubranschen, valde Skatteförvaltningens digitala medborgartjänster till årets digitala tjänst 2024. Motiveringarna till priset var bland annat tjänsternas högklassiga användarupplevelse och tekniska funktionssäkerhet. Våra tjänster konstateras

också fungera som föredöme för andra och upprätthålla förtroendet för myndighetstjänsterna.

Som exempel på våra goda tjänster lyfte man fram skatt.fi, MinSkatt och det positiva kreditupplysningsregistret. Dessutom berömdes Skatteförvaltningen för öppenhet i utvecklingen och kommunikation "med glimten i ögat".

5 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 och 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.

Vi 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 skatteskuldsregister.

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.

5.1 Vi handleder och övervakar jämlikt

Föregripande handledning

Föregripande handledning innebär kontakt med vissa begränsade kundgrupper. Kontaktens mål är att få kunderna att agera rätt och i rätt tid och på så sätt trygga skatteintäkterna. Föregripande handledning genomförs bland annat genom brev, textmeddelanden, telefonsamtal, diskussioner på förhand och utbildningar.

År 2024 skickade vi nästan 1,1 miljoner handledningsbrev (2023: 4,5 milj.). Minskningen berodde på att vi flyttade tyngdpunkten till andra former av handledning för att minska pappersposten. Vi ringde 4 913 handledningssamtal (2023: 4 048) bland annat till nya företagare, företag, föreningar och bärgrårdar. Vi skickade också textmeddelanden till våra kunder för att påminna om aktuella ärenden, till exempel tidsfristerna för deklarering och betalning av mervärdesskatt. År 2024 skickades 163 169 textmeddelanden (2023: 138 055).

Skattekontroll

Inom skattekontrollen utför vi både s.k. bordskontroll och skatterevisioner. Vid bordskontrollen gör Skatteförvaltningen ändringar i kundens beskattning efter att ha upptäckt fel eller brister i de uppgifter som kunden lämnat. Innan ändringarna görs ombeds kunden ge en utredning i ärendet. Vid skatterevisionen och bekämpningen av grå ekonomi är metoderna och informationskällorna mångsidigare och kundens verksamhet utreds i allmänhet grundligare än vid bordskontroll.

Skatterevisionsresurser används flexibelt för att bekämpa nya eller tidigare kända skatterisker eller riskfenomen enligt styrnings- och övervakningsplanen. Som styrnings- och övervakningsåtgärd väljs den åtgärd som är mest ändamålsenlig med tanke på skatteriskens art och betydelse, och åtgärden kan variera från skatterevisioner till lätta åtgärder för att handleda i förväg.

Antalet genomförda kontrollåtgärder 2024 var sammanlagt 4 354 (2023: 5 372). Minskningen förklaras av att man under jämförelseåret 2023 genomförde ett tillsynsprojekt där man använde tillsynsåtgärder som var mycket lättare än en skatterevision. Antalet skatterevisioner var sammanlagt 1 429 (2023: 1 371).

År 2024 påförde vi sammanlagt 296 miljoner euro i skatter på basis av tillsynsåtgärderna (2023: 163 miljoner euro). I siffran för 2024 ingick enskilda fall som var betydande till sitt belopp och som inte färdigställdes på motsvarande sätt under jämförelseåret 2023.

Smidiga registreringar av kunder och ändringar i registreringsstationen är förutsättningar för att starta företagsverksamhet och för verksamhetens kontinuitet. Vår uppgift är att säkerställa förutsättningarna för registrering av förskottsuppbörds-, arbetsgivar- och mervärdesskatteskyldiga och övervaka att registren är uppdaterade.

År 2024 avförde vi cirka 19 100 kunder ur de mervärdesskatteskyldigas register på myndighetsinitiativ och förhindrade registreringen av cirka 5 000 kunder. År 2024 avförde vi drygt 22 000 kunder ur förskottsuppbördsregistret på myndighetsinitiativ och förhindrade registreringen av cirka 5 900 kunder. Även i bekämpningen av grå ekonomi blockerade och avförde vi från förskottsuppbörds- och mervärdesskatteregistren aktörer vars förutsättningar för registrering inte uppfylls. Antalet sådana fall var 2760 (2023: 2 437).

Registreringen har också haft en central roll i övervakningen av sanktioner mot Ryssland och i bekämpningen av identitetsmissbruk.

Offentlighet i fråga om beskattningsuppgifter

Enligt vedertagen praxis lämnar vi efter slutförd beskattning ut offentliga inkomstskatteuppgifter för personkunder till medierna i elektronisk form. År 2024 höjdes överlåtelsegränsen till 120 000 euro. Offentliga uppgifter om inkomstbeskattningen av samfund publiceras på skatt.fi, där uppgifterna kan laddas ned och användas.

Inkomstbeskattningen av personer och samfund och fastighetsbeskattningens offentlighet utvidgades i september 2024, då vi månatligen började publicera uppgifter om ändringar i kundernas inkomst- och fastighetsbeskattning. Uppgifterna om ändringsbeskattningen är offentliga från och med skatteåret 2022. Målet är att förbättra den offentliga informationens riktighet och bekämpa grå ekonomi.

Dessutom sammanställer vi detaljerad beskattningsstatistik som är unik i en internationell jämförelse.

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	Utfall 2022	Utfall 2023	Mål för 2024	Utfall 2024
Andelen kunder som anser att övervakningen är effektiv (%) ¹⁾	-	81	91	90	XX	94
Andelen skatter som betalats i rätt tid, %.	91	93	92	93	≥ 93	93

- 1) *Enkät om kundattityderna, september-oktober 2024 (n = 950). Sedan 2022 skiljer sig genomförandet av undersökningen 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.*

Indikator	2020	2021	2022	2023	2024	Förändring 2023–2024
Antal skatterevisioner (st.)	2 057	1 773	1 444	1371	1429	+4,2 %
Skattekonsekvenser av skatterevisionsåtgärder, alla skatteslag (milj. €) 1)	138	220	329	163	296	+81,6 %

- 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.*

5.3 Under det gångna året: Information om beskattning och ekonomisk brottslighet för unga

Ansvarsfullt medlemskap i samhället och bekämpning av grå ekonomi är centrala teman i vår kommunikation till unga som kommer ut på arbetsmarknaden och som är i början av sin karriär.

År 2024 förnyade vi innehållet på webbplatsen verokampus.fi för unga så att det underlättar skötseln av de ungas egna skatteärenden. Skattecampus erbjuder skatteinformation på ett begripligt sätt för olika livssituationer. På webbplatsen berättar vi till exempel om skattekortet när det är aktuellt med det första sommarjobbet eller vad man ska beakta om man sysselsätter sig själv som lättföretagare. Skattecampusets tonfall är positivt: hur agerar en ansvarsfull medborgare och en ansvarsfull arbetsgivare.

Det helt nya avsnittet "Hur fungerar det finländska skattesystemet?" visar vad allt man får med skatterna, det vill säga hur man med skatter och avgifter av skattenatur bygger upp ett tryggt samhälle som tar hand om dess medlemmar. För lärare och personer som arbetar med unga gjorde vi färdiga uppgiftspaket om skatter som kan utnyttjas på lektionerna. Uppgifterna riktar sig särskilt till högstadielärover och äldre.

Vi berättar också för unga om brottslighet inom den grå ekonomin. Vårt mål är att väcka unga att förstå att kriminella aktörer kan försöka använda dem som hjälp vid ekonomiska brott. Samtidigt berättar vi vilka följder strävan efter lätta pengar i anslutning till brottslig verksamhet kan ha. Som metod valdes poddserien i true crime-stil "Penningbrott". Podcasten producerades på svenska och engelska med hjälp av en avancerad talsyntes.

6 Säkerställande av skatteintäkter



Vår viktigaste uppgift är att se till att samhället får tillgång till skatteintäkter. 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.

Vår framgång i våra två strategiska mål, det vill säga att skapa en positiv kundupplevelse och att verkställa en 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, nämligen fredliga och inkluderande samhällen.

6.1 Vi bekämpar grå ekonomi

Under 2024 gjorde vi 612 skatterevisioner av den grå ekonomin. På basis av dem påfördes sammanlagt 125 miljoner euro i skatter inklusive höjningar. Revisionsobjektens träffsäkerhet var hög: cirka 88 procent av revisionerna (2023: 93 %) ledde till påförande av skatter och cirka 80 procent (2023: 86 %) till prövning av brottsanmälan.

Vid tillsynen över mervärdesskattedeclarationer behandlade vi 3 309 deklamationer (2023: 3 400). Utifrån dem debiterades 19,8 miljoner euro i skatter (2023: 9,5 miljoner) och 36 fall framskred till prövning av brottsanmälan (2023: 17). Dessutom förhindrade vi ogrundade registreringar av förskottsuppbörds- och mervärdesskatteskyldiga och avlägsnade personer som inte hör hemma i registret. Sammanlagt behandlades 2 760 sådana fall (2023: 2 437).

I övervakningen av återbäringsbedrägeri avslag vi förskottsinnehållningar för bolagens ansvariga personer och personer i de ansvariga personernas närstående krets till ett belopp av 2,0 miljoner euro (2024: 1,5 miljoner) och behandlade andra fall av grå ekonomi bland annat i anslutning till missbruk av inkomstregistret. Antalet behandlade fall var 264. Vid övervakningen av arbetsgivarprestationer utredde vi bland annat ogrundade löner som arbetsgivarna uppgett och som de facto inte hade betalats (695 anmälningar, träffsäkerhet 38 %).

I punktskattekontrollen behandlade vi ansökningar om återbäring och fattade beskattningsbeslut på basis av vilka man debiterade 4,6 miljoner euro i skatter. Som samarbete mellan flera myndigheter övervakade vi sammanlagt 680 (2023: 1 005) aktörer bl.a. inom taxi-, restaurang- och byggbranschen samt festivaler.

Enheten för utredning av grå ekonomi

Enheten för utredning av grå ekonomi vid Skatteförvaltningen undersöker bekämpning och konsekvenser av fenomen inom grå ekonomi samt utvärderar lagstiftningens effektivitet. Dessutom gör enheten fenomenutredningar för att stöda tillsyns- och tillståndsmyndigheternas uppgifter.

I utredningarna, där man behandlade hur företag med koppling till organiserad brottslighet påverkar näringsverksamheten samt den grå ekonomin som bolag med kort livscykel orsakar, bedömdes också skattefelet på grund av den grå ekonomin.

Dessutom utreddes vilken inverkan ansvarspersonerna och deras övriga företag har på skötseln av aktiebolagets förpliktelser och risken för grå ekonomi samt hur ordnandet av aktiebolagets ekonomiförvaltning påverkar skötseln av skatteförpliktelserna. Under året publicerades också utredningar om kvittoköp och skattegranskningar i realtid, där polisens förundersökning pågick samtidigt.

Under året slutfördes sammanlagt över 150 fenomenutredningar, utlåtanden och andra uppgifter som gav upphov till information.

Utredningsenheten producerar tjänsten för fullgöranderapporter som informationstjänst till stöd för myndigheternas uppgifter. Användningen av tjänsten för fullgöranderapporter utvidgades för att stödja de nya myndighetsuppgifterna. I

slutet av året användes tjänsten vid 38 myndighetsuppgifter. Mer än 700 000 fullgöranderapporter beställdes.

Myndigheternas gemensamma lägesbildsfunktion för grå ekonomi och ekonomisk brottslighet, som koordinerades av utredningsenheten, upprätthöll den aktuella lägesbilden. På webbplatsen Grå ekonomi & ekonomisk brottslighet publicerades under året 63 informationsprodukter.

Beredningen av strategin och åtgärdsprogrammet för bekämpning av grå ekonomi och ekonomisk brottslighet för 2024–2027 inleddes i maj 2024. Strategin och åtgärdsprogrammet bereddes i en tväradministrativ beredningsgrupp som leddes av arbets- och näringsministeriet. Regeringen godkände strategin och åtgärdsprogrammet för bekämpning av grå ekonomi och ekonomisk brottslighet 19.12.2024.

Under den nya programperioden läggs särskild vikt på tryggheten av verksamhetsförutsättningarna för de myndigheter som bekämpar grå ekonomi. Bekämpningsprogrammets projekt stöder Skatteförvaltningens strategiska mål att bekämpa grå ekonomi och eliminera osund konkurrens. I projekten avlägsnas hindren för bekämpning av grå ekonomi och ekonomisk brottslighet bland annat genom att utveckla analysförmågan, befogenheterna och lagstiftningen. Dessutom är projektet för utveckling av registreringsförfaranden för utländska personer betydande för samhället.

6.2 Indikatorer och mål

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

Indikator	Utfall 2020	Utfall 2021	Utfall 2022	Utfall 2023	Mål för 2024	Utfall 2024
Andelen skatter som betalats i rätt tid (%) 1)	91	93	93	93	≥ 93	93
Momsfelet (%) 2)	3	3	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.

6.3 Under det gångna året: Öppenhet och samarbete är en del av lagstiftningsarbetet

En öppen lagstiftning förutsätter att centrala intressentgrupper hörs i lagberedningen. Statsrådet har utfärdat gemensamma anvisningar för hörande av intressentgrupper.

Vi är aktiva i olika lagändringsprojekt. Beskattningen anknyter i stor utsträckning till olika samhällsliga funktioner, varvid många olika författningsprojekt också anknyter till Skatteförvaltningens verksamhet.

Skatteförvaltningen tillämpar ett centraliserat förfarande i utlåtanden som gäller lagberedningen. När Skatteförvaltningen hörs i ett utlåtandeärendet styrs begäran först till Skatteförvaltningens rättsenhet, som sammanställer Skatteförvaltningens gemensamma åsikt i ärendet. Utlåtandeärendet från rättsenheten presenteras för generaldirektören, som avgör ärendet. Förfarandet garanterar att olika enheter kan framföra sina åsikter och att Skatteförvaltningen får ett enhetligt utlåtande.

I utlåtandeförfarandet utreds förslagets ekonomiska och övriga konsekvenser för Skatteförvaltningens verksamhet. I utlåtandet kan också föreslås ändringar i bestämmelsernas ordalydelse så att tillämpningen av dem är så tydlig som möjligt för Skatteförvaltningen.

År 2024 gav vi utlåtanden i 78 ärenden som gällde lagstiftning, förordningar eller någon annan myndighets anvisningar.

Skatteförvaltningen har rätt att utfärda normbestämmelser som preciserar lagstiftningen (Skatteförvaltningens beslut). Dessa bestämmelser kan utfärdas i ärenden som noggrant fastställs i lagen och med dem kan man precisera lagens krav till exempel i fråga om uppfyllandet av uppgiftsskyldigheten. Bestämmelserna bereds öppet och vid utfärdandet av dem iaktas anvisningarna om lagberedning till exempel i fråga om hörande av intressegrupper. Intressentgruppernas utlåtanden är i huvudsak offentliga.

7 **Samarbete och partnerskap**



FN:s mål 17 för hållbar utveckling, det vill säga 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.

7.1 **Samarbete i Finland och på internationell nivå**

I bekämpningen av grå ekonomi samarbetade vi aktivt nationellt och internationellt med myndigheter och intressentgrupper. Vi har delat information om olika fenomen och nya handlingssätt utifrån analyser och utredningar och utbildat intressentgrupper.

Vi beredde tillsammans med både egna och gemensamma projekt tillsammans med andra myndigheter för det nationella åtgärdsprogrammet mot grå ekonomi och ekonomisk brottslighet och deltog i utarbetandet av ett åtgärdsprogram mot organiserad brottslighet under ledning av JM.

Skatteförvaltningens internationella samarbete fortsatte vara aktivt 2024. Vi deltog i närmare 165 regelbundna internationella arbetsgrupper och projekt. Samarbetsforumen var bl.a. OECD, EU, IOTA (Intra-European Organisation of Tax Administrations) och Nordisk Agenda.

Vi hade en ledande roll i omorganiseringen av Nordic Agendas Tax Crime Area och utredde de risker som den samnordiska hotbilden (NATA2023) lyfte fram och hur de förverkligas inom Finlands skatteförvaltning. På basis av detta upptäckte vi många olika former av utnyttjande av system för att begå skattebrott och andra ekonomiska brott.

På internationell nivå har vi bland annat i ENFIN-samarbetet berett en rapport om byggande av samarbete mellan flera myndigheter för att bekämpa organiserad brottslighet, och på OECD-nivå deltagit i utarbetandet av en rapport om bedrägerier vid återbäring av källskatter på dividender.

7.2 Vi tillhandahåller register för samhällets bruk

Skatteförvaltningens inkomstregisterenhet ansvarar för två separata register, inkomstregistret och det positiva kreditupplysningsregistret.

Inkomstregistret är en elektronisk databas dit uppgifter om utbetalda löner, pensioner och förmåner anmäls. Under 2024 lämnade nästan 270 000 prestationsbetalare in anmälningar om löneuppgifter till inkomstregistret och de gällde cirka 3,1 miljoner inkomsttagare. Nästan 700 prestationsbetalare lämnade in anmälningar om förmåsuppgifter och de gällde cirka 3,5 miljoner inkomsttagare. Inkomstregistret utnyttjar 370 organisationer i sitt eget beslutsfattande. År 2024 delades inkomstuppgifter ut till informationsanvändare med rätt till information 1,1 miljarder gånger.

I det positiva kreditupplysningsregistret som togs i bruk våren 2024 samlas uppgifter om privatpersoners krediter och inkomster. Syftet med registret är bland annat att bekämpa hushållens överskuldsättning och förbättra kreditgivarnas förmåga att bedöma kreditsökandenas kreditvärdighet

Ibruktageandet av det positiva kreditupplysningsregistret lyckades i den planerade omfattningen och inom den planerade tidtabellen och budgeten. Kreditgivarna var skyldiga att anmäla uppgifterna om befintliga konsumentkrediter till registret senast 31.3.2024. Den 1 april tog man i bruk registrets e-tjänst för privatpersoner samt kreditgivarnas gränssnitt för förfrågan om utdrag ur kreditupplysningsregistret.

I oktober 2024 publicerades funktionen Anmälan om förfrågan om utdrag ur kreditupplysningsregistret, som gör det möjligt för privatpersoner att få Suomi.fi-meddelanden alltid när en kreditgivare har frågat efter uppgifter om dem i kreditupplysningsregistret.

I december 2024 hade cirka 12,5 miljoner aktiva krediter anmälts till det positiva kreditupplysningsregistret. I registret fanns kreditupplysningar om cirka 3,7 miljoner personer och 267 anmälningsskyldiga kreditgivare. Under verksamhetsåret överlämnades nästan fem miljoner svar på förfrågningar om utdrag ur kreditupplysningsregistret. Det positiva kreditupplysningsregistret har 5 myndighetsanvändare och 195 organisationer frågar efter utdrag ur kreditupplysningsregistret.

7.3 Under det gångna året: Vi stärkte andra länders beskattningskapacitet

Skatteförvaltningens internationella arbete för att stärka andra länders beskattningskapacitet stärktes.

I utvecklingssamarbetsprojektet med Tanzanias skatteförvaltning var året mycket aktivt. Under året ordnades workshopar för att utveckla skattekontrollen, utveckla kundupplevelsen och kundservicen samt skapa principer för digitala tjänster. Vice cheferna för de lokala skatteområdena utbildades i modellen för kundmöten. Vår generaldirektör Markku Heikura besökte Tanzania på hösten.

År 2024 inleddes också ett konkret samarbete med Kenyas skatteförvaltning, där man fokuserar på att utveckla kundregistreringen. I projektet har man hittills framgångsrikt städat och uppdaterat kundregistret vid Kenyas skatteförvaltning samt utarbetat en målbild för kundregistreringen.

Härnäst strävar man efter att med hjälp av robotik underlätta upprätthållandet av aktuella registeruppgifter. Även om digitaliseringen och utnyttjandet av AI är visionen för nästan varje skatteförvaltning, har man i samarbetet märkt att även ganska enkla robotar kan minska det manuella arbetet i upprätthållandet av kundregistret avsevärt.

Under året skapades också en grund för framtida samarbete med den ukrainska skatteförvaltningen. I samarbetet fokuserar man på att stärka förtroendet och följa internationella standarder. Temana i arbetet är bl.a. åtgärder mot korruption och penningtvätt, projektledning, strategiarbete och Whole of Government-metoden.

Skatteförvaltningen fick under året också finansiering som möjliggör en helt ny verksamhetsmodell, med hjälp av vilken man kan genomföra kortvariga samarbeten som inleds snabbt för att stärka beskattningsförmågan i utvecklingsländerna. Den första utbildningen som fokuserade på internationellt informationsutbyte genomfördes med hjälp av finansiering hösten 2024.

8 Hållbarhetens avtryck

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 statsförvaltningens gemensamma rapporteringsanvisningar berättar vi i detta sammanhang också om vår personal.

8.1 Ansvar för personal, upphandlingar och miljö

Med tanke på förändringar var 2024 exceptionellt för personalen, eftersom Skatteförvaltningen hösten 2024 förde de första samarbetsförhandlingarna i sin historia. Orsaken till detta var att vissa uppgifter hade minskat bland annat på grund av automatisering, omdimensionering av kundservicemålen, ändring av arbetssätten samt omorganisering av uppgifterna och organisationen. Under samtalen om förändringsstöd preciserades antalet personer som sägs upp till 141 personer.

Generaldirektör Markku Heikura gav bakgrund till både sparbehoven och teman från den pågående strategirundan i en tredelad podcastserie.

Man diskuterade med alla uppsagda och ordnade träning i åtgärder som stöder sysselsättningen. Genom dessa och olika aktörers informationsmöten strävar man efter att hjälpa uppsagda personer att hitta konkreta alternativ för framtiden.

Vid utgången av 2024 hade vi 4 767 anställda på 47 orter i Finland.

År 2024 var sjukfrånvaron inom hela Skatteförvaltningen 9,6 dagar/årsverke (2023: 9,5 dagar/årsverke). Sjukfrånvaron påverkades av ett större antal olycksfall på fritiden under sommaren än tidigare, vilket ökade sjukfrånvaron under sommarmånaderna. I slutet av året var infektionsperioden däremot lindrig, vilket minskade antalet sjukledigheterna, särskilt korta sjukledigheter på under 5 dagar. Trots stödåtgärderna syntes höstens samarbetsförhandlingar som en ökning av den psykosociala belastningen och långa frånvaron på grund av mental hälsa.

År 2024 användes 6,5 dagar per årsverke för utbildning av personalen. Antalet sjönk med nästan en femtedel jämfört med året innan.

Enligt arbetsnöjdhetsenkäten VMBaro upplevde deltagarna att jämställdheten mellan könen i arbetsgemenskapen vid Skatteförvaltningen låg på en god nivå (2024: 4,2) trots att resultatet försämrades något jämfört med året innan (2023: 4,3). Resultatet visar en gynnsam utveckling sedan 2016, då resultatet av enkäten var 3,87. Skatteförvaltningen följer löneskillnaderna mellan könen med hjälp av ett index för lika lön. Hos oss föreligger jämlikhet i löner för mycket likadana arbetsuppgifter eller arbetsuppgifter på samma kravnivå. Löneskillnaderna mellan könen är små vid arbetsuppgifter på samma kravnivå och kan förklaras med lönedelen baserad på personlig prestation.

Resultatet av VMBaros fråga "Människors jämlikhet förverkligas i min arbetsgemenskap" har under årens lopp utvecklats gynnsamt (2016: 3,6, 2023: 4,16). År 2024 sjönk dock resultatet och var 4,0.

Ansvarsfulla upphandlingar och lokallösningar

I våra upphandlingar följer vi den nationella strategin för offentlig upphandling och dess principer. I strategin har man ställt upp mål för ansvarsfullhet för offentliga upphandlingar, med vilka man vill främja upphandlingarnas ekonomiska, sociala och ekologiska hållbarhet. Utifrån strategin har vi utarbetat ett eget åtgärdsprogram där vi definierar de åtgärder med vilka vi främjar ansvarsfulla upphandlingar.

Ekonomisk hållbarhet i upphandlingar innebär bland annat att vi i våra upphandlingar för vår del bekämpar grå ekonomi och främjar skatteansvar. Skatteförvaltningen kontrollerar med alla utvalda leverantörer innan avtalet undertecknas att de uppfyller sina lagstadgade skyldigheter.

Med ekologiskt hållbara upphandlingar vill vi främja Finlands mål om kolneutralitet 2035 samt genomförandet av cirkulär ekonomi. I våra varuupphandlingar, såsom skattelagsböcker samt gåvor och pr-produkter, har ansvarsaspekter beaktats. Till exempel har man övergått från fysiska böcker och tidningar till elektroniska versioner, och i present- och pr-produkter har man också beaktat immateriella gåvor. Dessutom har ansvarsfullhet betonats i produkternas förpackningsmaterial och leveranssätt.

Enheten för gemensam upphandling inom den offentliga förvaltningen Hansel beaktar i sina upphandlingar målen för ansvarsfullhet till exempel genom ansvarsfulla ramavtal och dynamiska upphandlingssystem (DPS). Hansels gemensamma upphandlingar har analyserats och markerats med symboler för ansvarsfullhet utifrån det miljöansvar, sociala ansvar och ekonomiska ansvar som beaktats i upphandlingen. Vi deltar i främjandet av ansvarsfullhet bland annat genom gemensamma anskaffningar i anslutning till resor.

Vi främjar statens lokalstrategi och många gemensamma lokalprojekt pågår runt om i Finland. Uppgifterna i hållbarhetsrapporten i fråga om fastigheter, såsom elförbrukning och avfallsmängder, fås direkt från samarbetspartnern Senatfastigheter. Det tidigare Green Office-avtalet avslutades i september 2024.

8.2 Indikatorer och mål

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

Koldioxidutsläpp (CO₂)

	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2024/ 2017
Tjänsteresor	1 513	1 779	1 980	285	162	885	815	642	-58 %
Pappersförbrukning	1 373	1 490	1 137	1 093	925	887	868	788	-43 %
Energiförbrukning	4 926	5 074	4 512	3 017	2 813	2 190	2 165	1 563	-68 %
Avfallsmängd	42	46	44	34	29	37	40	37	-12 %
Totalt	7 854	8 389	7 673	4 429	3 929	3 999	3 888	3 030	-61 %

Indikator	Utfall 2020	Utfall 2021	Utfall 2022	Utfall 2023	Mål för 2024	Utfall 2024
Arbetsnöjdhet (VMBaros totalindex, 1–5)	3,76	3,7	3,77	3,78	≥ 3,7	3,60
Arbetsgivarbild och värderingar (VMBaro, 1–5)	4,08	4,03	4,08	4,04	≥ 4,0	3,89

8.3 Under det gångna året: Vi agerar säkert med beaktande av riskerna

Under 2024 riktade vi resurser och vidtog åtgärder för att skydda tjänsterna och säkerställa tillgången till dem.

Särskilt personalens säkerhetsmedvetenhet har en central roll i bekämpningen av olika säkerhetshot. Att regelbundet lyfta fram aktuella frågor i våra interna kanaler är ett effektivt och interaktivt sätt att upprätthålla en god säkerhetskultur.

Skatteförvaltningens anställda repeterar säkerhetsfrågor med en webbkurs minst vartannat år. Medvetenheten och kompetensen upprätthålls förutom med en webbkurs bland annat med hjälp av regelbunden säkerhetskommunikation och kontinuerlig nätfiskeutbildning.

Som en förebyggande åtgärd har vi sammanställt anvisningar för säkert uträttande av skatteärenden och identifiering av äkta meddelanden från

Skatteförvaltningen på webbplatsen skatt.fi. En viktig förebyggande verksamhetsmodell för medborgarna är att vi inte ber kunderna om till exempel bankkoder eller betalkortsuppgifter per e-post eller sms. De textmeddelanden vi skickar innehåller inte heller länkar. Vi har också registrerat avsändaruppgifterna för Skatteförvaltningens textmeddelanden i Traficoms register.

9 Hållbarhetsrapport

Vi har utvecklat vår hållbarhetsrapportering och vårt hållbarhetsarbete utifrån Statskontorets anvisningar och god praxis.

Denna hållbarhetsrapport har sammanställts enligt den gemensamma rapporteringsramen för statsförvaltningen. Vi kallade vår ansvarsrapport för 2024 för första gången för hållbarhetsrapport. Hållbarhetsrapporteringen är en term som överensstämmer med den europeiska och nationella regleringen.

Vi genomför hållbarhetsrapporteringen åtskild från bokföringsenheternas bokslut. Vi offentliggör rapporten i pdf-format varje år och en sammanfattning av innehållet på skatt.fi. På webbplatsen finns även årets viktigaste siffror tillgängliga.

När vi sammanställde innehållet i rapporten, använde vi information i verksamhets- och ekonomiplanen, bokslutet och personalrapporten.

Vi offentliggör rapporten för 2025 under våren 2026.

Mer information om hållbarhetsrapporten: viestinta@vero.fi