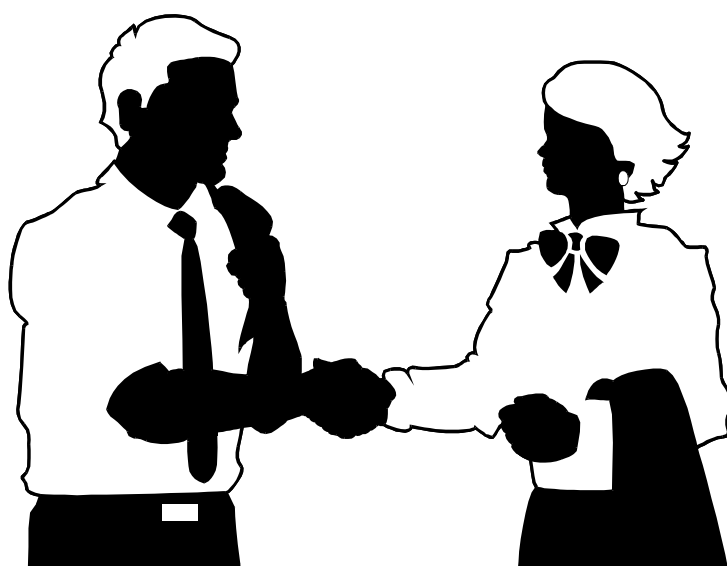


Rapport

Samverkan mellan Tullverket och Skatteverket

2004-11-15



SKATTEVERKET

**Ingrid Svedberg
Torbjörn Lundmark**

TULLVERKET

**Karl-Gustav Holmgren
Jan-Olov Hedström**

Samverkan mellan Tullverket och Skatteverket

Till verksledningarna för Tullverket och Skatteverket

Arbetsgruppen överlämnar härmed slutrapport i uppdrag från den 1 april 2004, Dnr Skatteverket 130 272171-04/121, Tullverket 9342/04.

2004-11-15

K-G Holmgren

Ingrid Svedberg

Innehållsförteckning

1. Inledning.....	4
2. Sammanfattning och rekommendationer.....	4
3. Beskrivning av syftet med samverkan mellan Tullverket och Skatteverket.....	5
4. Uppdragsbeskrivning och mål.....	6
5. Personal och organisation.....	6
6. Metod.....	6
7. Prioriterade områden och konkreta projekt för samverkan.....	7
8. Samordning av samverkan och rapportering.....	10
9. Nyttoeffekter och besparingspotential som kan uppnås för myndigheter, företag och medborgare.....	10
10. Bilagor.....	11
<i>Bilaga 1. Uppdraget.....</i>	<i>12</i>
<i>Bilaga 2. Kartläggning av nuvarande samverkansformer, samverkansgrupper m.m.....</i>	<i>13</i>
<i>Bilaga 3. Inventering av pågående utvecklingsprojekt inom de båda myndigheterna.....</i>	<i>18</i>
<i>Bilaga 4. Förslag på "letter of intent".....</i>	<i>27</i>
<i>Bilaga 5. Utkast av Jan Högrelius. Samverkan mellan Tull och Skatt - några strukturer med exempel.....</i>	<i>29</i>

1. Inledning

På uppdrag av verksledningarna för Skatteverket och Tullverket, har en arbetsgrupp med representanter båda myndigheterna, under maj månad 2004 genomfört en kartläggning av nuvarande samverkansformer myndigheterna emellan samt inventerat pågående utvecklingsprojekt. Inventeringen har omfattat såväl verksamhetsutveckling som informationsteknik, arkitektur och infrastrukturfrågor m.m. I enlighet med uppdraget har ett antal möjligheter för utökad samverkan identifierats.

2. Sammanfattning och rekommendationer

Skatteverket och Tullverket är två fristående statliga myndigheter, som till stora delar verkar inom samma övergripande processer. De två viktigaste processerna, som delas av Skatteverket och Tullverket, samt till vissa delar även andra myndigheter, är uppbördsprocessen och brottsbekämpningsprocessen. Sett ur såväl ett effektivitets- som ett kundperspektiv finns det därför uppenbara möjligheter att genom samverkan förenkla och förbättra de gemensamma processerna. Arbetsgruppen har efter genomförd kartläggning av samarbetsformer, inventering av pågående utvecklingsarbete samt en övergripande jämförelse av respektive myndighets processer identifierat ett antal områden som ur ett kund- och effektivitetsperspektiv är intressanta för utökad samverkan. Samverkan kan vara av olika karaktär och ske på flera nivåer. Samverkan på djupare nivå kan t.ex. ske genom integration av processer. Samverkan kan också ske i enklare form som t.ex. erfarenhets- och informationsutbyte. Arbetsgruppen har identifierat ett antal samverkansområden, vilka redovisas utförligare under punkten 7 i denna rapport:

Av dessa områden har arbetsgruppen valt att rekommendera verksledningarna att i första hand påbörja utökad samverkan inom områdena:

Prioritet 1

Fördjupad samverkan inom gemensamma processer

- Moms och Tullverkets Servicetrappa
- Uppbörd via skattekonto
- Punktskatter
- Analys och mätning

Samverkan genom erfarenhets- och informationsutbyte

- Processorientering/processtyrning

➤ IT-strategi/-arkitektur/-infrastruktur

➤ Skattekontroll

Övriga prioriterade samverkansområden, som redovisas utförligare under punkten 7 i denna rapport:

Prioritet 2

Fördjupad samverkan inom gemensamma processer

- Riskanalys och revision

Samverkan genom erfarenhets- och informationsutbyte

- Informationsutbyte mellan myndigheter
- Nöjda användare
- Driftövervakning

Förslag till utformning av ett "letter of intent" med denna inriktning fogas till rapporten som **Bilaga 4.**

Utvecklingsstrategen Jan Högrelius, verksam inom såväl Skatteverket som Tullverket, har tillställt arbetsgruppen ett utkast innehållande hans tankar kring samverkan. Arbetsgruppen har valt att inte integrera utkastet i rapporten utan lägger det som ett separat dokument i **Bilaga 5.**

3. Beskrivning av syftet med samverkan mellan Tullverket och Skatteverket

Tullverket och Skatteverket är två statliga myndigheter med närbesläktade uppdrag. Båda myndigheterna har fiskala processer som syftar till att säkerställa en korrekt uppbörd av skatter, tullar och andra avgifter. Vad gäller moms och punktskatter har båda myndigheterna ett gemensamt uppdrag. Även i kampen mot ekonomisk brottslighet har båda myndigheterna ett uppdrag. Med bakgrund av detta är det rimligt att anta att ett intensifierat samarbete borde medföra synergieffekter såväl effektivitetsmässigt för myndigheterna internt som ur ett kundperspektiv.

Effektivitet

Som framgår av genomförd inventering pågår det ett intensivt utvecklingsarbete inom båda myndigheterna. Dessa utvecklingsinsatser ställer stora krav på resurser, såväl personella som finansiella, inte minst inom IT-området. Det är uppenbart att det utvecklingsarbete som bedrivs inom respektive myndighet i många fall, genom samordning, skulle kunna genomföras till en totalt sett lägre kostnad. Syftet med samverkan ur ett effektivitetsperspektiv är därför att sänka myndigheternas totala kostnader, antingen genom direkt samverkan i gemensamma projekt eller genom att tillgodogöra sig de utvecklingsinsatser som sker i den andra myndigheten. Även ur företagets och medborgarnas perspektiv finns det effektiviseringsvinster av samverkan i form av sänkta kostnader som följer av förenklade rutiner för uppgiftslämnandet.

Kundnytta

Sett ur ett kundperspektiv syftar samverkan primärt till att förenkla kundmötet. Genom en bättre samordning av processerna och samverkan i utvecklingen av olika kundkanaler, skulle Tullverket och Skatteverket tillsammans kunna öka kundnyttan. Målet är att medborgaren ska uppleva de offentliga myndigheterna som en gemensam, samverkande enhet.

4. Uppdragsbeskrivning och mål

Den 1 april undertecknade generaldirektörerna och överdirektörerna i Skatteverket och Tullverket ett dokument, innehållande ett uppdrag att ta fram ett förslag till samverkan mellan Tullverket och Skatteverket. Av förslaget ska framgå hur samverkan ska ske och inom vilka områden. Av uppdraget framgår att ett förslag ska finnas klart senast den 31 maj 2004.

Uppdraget är fogat till denna rapport som **Bilaga 1**.

5. Personal och organisation

En arbetsgrupp med två representanter från varje myndighet har utsetts. I arbetsgruppen ingår från Skatteverket Ingrid Svedberg och Torbjörn Lundmark samt från Tullverket Karl-Gustav Holmgren och Jan-Olov Hedström. Ansvarig för Skatteverket är Ingrid Svedberg och för Tullverket Karl-Gustav Holmgren.

6. Metod

Den synnerligen begränsade tid, som stått till arbetsgruppens förfogande, har medfört att utredningsarbetet har bedrivits under en koncentrerad period på ca en månad. I ett första steg genomfördes en intern inventering inom respektive myndighet avseende nuvarande samverkansformer, samt pågående utvecklingsprojekt. Arbetsgruppen har därefter träffats vid två närvaromöten den 3 maj och den 19 maj. Under dessa möten har arbetsgruppen som ett första steg stämt av och sammanställt informationen, som inhämtats inom respektive myndighet. I nästa steg har arbetet inriktats på att identifiera beröringspunkterna för myndigheternas processer med fokus på kund- och effektivitetsperspektivet. Som ett sista steg

har därefter ett antal angelägna samverkansområden lyfts fram från "bruttolistan". Vid mötet den 19 maj deltog även två experter från Skatteverket för att diskutera specifika sakområden för möjlig samverkan.

7. Prioriterade områden och konkreta projekt för samverkan

Efter genomförd inventering och kartläggning med fokus på beröringspunkterna mellan respektive myndighets processer, har följande samverkansområden identifierats som prioriterade ur ett effektivitets- och kundperspektiv.

Fördjupad samverkan inom gemensamma processer

Punktskatter

Skatteverket har huvudansvaret för punktskatterna och Tullverket medverkar dels i uppbörden av punktskatter vid import (tredje land), dels i kontrollverksamheten enligt lagen (1998:506) och förordningen (1998:518) om punktskattekontroll av transporter m.m. av alkoholvaror, tobaksvaror och mineraloljeprodukter. Området är komplext och myndigheternas olika roller ställer stora krav på fungerande samverkan. Det är också ett välkänt faktum att det förekommer en omfattande brottslighet inom området, i syfte att undvika beskattning.

Arbetsgruppen föreslår att en förstudie initieras, primärt för att göra en gemensam processkartläggning och identifiera gemensamma processer. Utifrån denna processkartläggning bör det vara möjligt att lämna förslag till effektivisering av samarbetet.

Moms och Tullverkets Servicetrappa

Rollfördelningen inom momsområdet är den att Tullverket ansvarar för uppbörd av moms vid import (tredje land) och Skatteverket ansvarar för den inrikes beskattningen och EG-moms. Den moms som Tullverket debiterar vid import, lyfter företagen i de flesta fall av som ingående moms i sin momsredovisning till Skatteverket. Att generellt slopa kravet för momsregistrerade företag att betala importmoms till Tullverket vid import från tredje land har tidigare diskuterats, men Finansdepartementet har avvisat förslaget, troligtvis p.g.a. den initiala kreditförlusten. Även inom Skatteverket har det funnits betänkligheter, eftersom det finns ett antal företag med s.k. blandad verksamhet och begränsad avdragsrätt för ingående moms. Som ett tänkbart mellansteg föreslår arbetsgruppen att företag, som kvalitetssäkrats för sina tullrutiner inom Servicetrappan, skulle kunna befrias från att erlagga importmoms, om även företagets momsredovisningsrutiner kvalitetssäkras i samverkan mellan Tullverket och Skatteverket. Detta skulle då kunna vara en tilläggsmodul i kvalitetssäkringsprogrammet. Om det visar sig nödvändigt kan företag med blandad verksamhet lämnas åt sidan i ett första skede. Förslaget kräver ändringar i lagstiftningen. Om förslaget genomförs, skulle det medföra en effektivitetsvinst och förenkling för såväl företagen som för Tullverket och Skatteverket.

Representanterna för Skatteverket har också uttryckt ett intresse för den arbetsmetod som Tullverket infört med Servicetrappan och en formaliserad samverkan kring kvalitetssäkring av Servicetrappeföretagens momsredovisningsrutiner, skulle samtidigt ge Skatteverket en god inblick i arbetssättet.

Uppbörd via skattekonto

Tullverket fakturerar importörerna veckovis för de avgifter som debiterats t.o.m. torsdagen föregående vecka. Detta resulterar i ett stort antal transaktioner för såväl företagen som för Tullverket. Alla importföretag redovisar också skatter till Skatteverket enligt ett system med Skattekonto. En tanke är att även avgifterna till Tullverket skulle kunna tas ut via skattekontot. Detta förslag kräver också ändringar i lagstiftningen. För att den fulla besparingseffekten ska uppnås måste samtidigt reglerna för meddelande av tullbeslut ses över. En möjlighet är att i likhet med skattesidan att deklarerade belopp gäller, om inte Tullverket meddelar avvikelse. Regelverket som styr systemet med skattekonto är komplicerat, inte minst vad gäller ränteberäkning. En förutsättning för att ta in ytterligare avgiftstyper är att regelverket blir föremål för en översyn och förenkling. Att samla alla statens fordringar på ett ställe kan vara en fördel såväl för Statsverket som för företagen. Exempelvis kan ingående och utgående moms kvittas direkt. Det kan även vara en fördel för Statsverket i egenskap av borgenär.

Arbetsgruppen föreslår att en förstudie startas för att göra en djupare analys inom området.

Riskanalys och revision

Även om samarbetet mellan Tullverket och Skatteverket är bra på revisionssidan, skulle man kanske kunna tänka sig en fastare struktur på detta. Inom ramen för det länsvisa samarbetet mot ekonomisk brottslighet har det ofta visat sig att samma aktörer är aktuella hos flera myndigheter. Det kan handla om smuggling, momsfusks, skalbolagsaffärer m.m. För att få ett bättre grepp om detta vore det kanske lämpligt att genomföra såväl gemensamma riskanalyser som gemensamma revisioner. Arbetet skulle kunna organiseras i form av tidsbegränsade projekt. Ett problem är att sekretesslagstiftningen till viss del begränsar möjligheterna till informationsutbyte. Det finns emellertid delar i revisionsprocessen, där samverkan tveklöst kan utvecklas. Exempel på sådana delar är gemensamma rutiner och grundinformation om företagen.

Arbetsgruppen föreslår att en förstudie inleds för att gemensamt göra en beskrivning av revisionsprocessen och identifiera de delar där utökad samverkan kan vara möjlig.

Samverkan genom erfarenhets- och informationsutbyte

Processorientering/processtyrning

Tullverket har arbetat processororienterat sedan 1999 och tar nu i samband med omorganisationen den 1 juli 2004 ytterligare ett steg och inför processtyrning fullt ut. Skatteverket har också påbörjat en processorientering. Det har från Skatteverkets representanter uttryckts ett intresse för ett fördjupat informationsutbyte inom området. Arbetsgruppen föreslår därför att det startas ett benchmarkingprojekt mellan Skatteverket och Tullverket inom området processorientering/processtyrning.

Informationsutbyte mellan myndigheter

Inom detta område finns stora möjligheter att förbättra säkerhet, standards och tillgänglighet mellan Tullverket och Skatteverket.

Idag finns ett antal system där myndigheterna utbyter information på ett antal icke standardiserade sätt. Befintliga system med informationsutbyte (kandidater för SHS-införande):

- PUMA, överföring av momsuppgifter från TDS Import. Filöverföring enligt överenskommelse SKV och Tullverket, ej standardiserat.
- SEBRA, filöverföring av FU-dokument (förundersökning).
- Informationsutdrag från datalager (Seagate Info), diverse utredningar. Görs av handläggare i Tullverket (superanvändare)
- KFM/REX, Operatörsregistrets kontroll mot kronofogdemyndigheterna.
- Adressuppgifter hämtas från Basun. Filöverföring.

Arbetsgruppen föreslår att det startas en förstudie för att se över möjligheterna till förbättring av informationsutbytet mellan myndigheterna.

Skattekontroll

I samband med Sveriges inträde i EU 1995 förändrades arbetssituationen drastiskt för Tullverket, vad gäller kontrollmöjligheterna i varuflödena över de nyblivna inre gränserna. Inte minst vad gäller punktskatterna uppstod en ny situation, med smuggling av hela fordonslastar med 96%-ig sprit och cigaretter. Skatteverket har efterhand också identifierat omfattande momsbedrägerier i form av bl.a. "karusellhandel". De erfarenheter som Tullverket gjort inom den brottsbekämpande verksamheten är av stort intresse för Skatteverket och arbetsgruppen föreslår därför att området blir föremål för ett organiserat erfarenhetsutbyte.

Nöjda användare

Som framgår av projektinventeringen har Skatteverket tillsammans med en extern konsult genomfört en kartläggning av nöjdheten hos användarna, med ett urval av det internutvecklade IT-stöd som används hos skattekontoren. Detta arbete är av stort intresse för Tullverket och arbetsgruppen föreslår därför att området blir föremål för informationsutbyte.

IT - områden

IT-strategi

Tullverkets IT-strategi skall tas fram i en ny version. Skatteverket har erfarenhet på detta område likväl som Tullverket. Inom ramen för detta arbete kan Skatteverket och Tullverket dra nytta av sina tidigare erfarenheter och bidra med metoder och arbetssätt för ett kontinuerligt arbete med IT-strategin. Även erfarenhetsutbyte vid utformning och innehåll av IT-strategin skulle snabba upp processen.

IT-arkitektur

Tullverket studerar framtida strategisk arkitektur för samtliga egenutvecklade system. Denna strategi kommer inom överskådlig framtid att innebära att samtliga av Tullverkets befintliga och nya tillämpningar kommer att påverkas mot vald/valda IT-arkitekturer. Inom Skatteverket finns en sådan framtagen.

Erfarenhetsutbyte inom detta område är viktigt för erhålla en effektiv förändringsprocess.

IT-infrastruktur

Inom infrastrukturuområdet finns en hel del gemensamma angreppssätt vad gäller IT-plattformar, support och underhållsavtal samt planer för uppgraderingar och påverkan på projekt.

Erfarenhetsutbyte och samverkan inom alla dessa strategiområden tror vi vore av stort värde för myndigheterna.

Driftövervakning

Tullverket har sedan slutet av 80-talet delvis varit en 24-timmarsmyndighet (EDI, elektroniskt uppgiftslämnande). Tullverket har från den tiden kört produktion och övervakat systemen 7-24 vilket också medfört att vi under lång tid byggt upp kompetens och erfarenhet inom övervakningsområdet. Detta innebär att arbetsgruppen ser detta som ett möjligt samverkansområde eller ett område för erfarenhetsutbyte.

Analys och mätning

Avser mätning och jämförelse mot andra organisationer av "alla" verksamheter inom IT-området. Skatteverket har i första hand tittat på systemutvecklingsprocessen och detta kan vara ett lämpligt område att gå vidare med i samverkan.

8. Samordning av samverkan och rapportering

Arbetsgruppen förslår att samverkan inom prioriterade områden blir föremål för en djupare analys i form av ett antal förstudier/projekt med representanter för båda myndigheterna. Representanterna bör innehålla såväl expertkompetens inom aktuellt område som vana vid projektarbete. För styrning och rapportering bör det tillsättas en styrgrupp bestående av representanter för verksledningarna med beslutskompetens. Förstudie-/projektledare utses i samråd mellan verksledningarna. Förstudie-/projektledaren rapporterar till styrgruppen och styrgruppen tar de ställningstaganden som krävs fortlöpande. Vilken projektstyrningsmodell som ska tillämpas avgörs av styrgruppen. Tullverket använder PROPS och Skatteverket använder PEJL. Modellerna uppvisar emellertid stora likheter.

För att fortlöpande följa upp och utveckla samverkansformerna föreslår arbetsgruppen, att Skatteverket och Tullverket bildar ett gemensamt forum i form av en permanent samverkansgrupp som träffas regelbundet.

9. Nyttoeffekter och besparingspotential som kan uppnås för myndigheter, företag och medborgare

Som framgår av syftet med uppdraget ligger nyttoeffekterna såväl i kostnadsbesparingar för myndigheter, företag och allmänhet som i en förenkling av kundmötet. Vad gäller den besparingspotential som kan uppnås, föreslår arbetsgruppen att en tillämpning av PENG-modellen ingår i uppdragen till de föreslagna förstudier/projekt som ska göra en djupare analys inom respektive samverkansområde. Inom Skatteverket finns redan en anpassad PENG-modell och motsvarande anpassning kommer att göras inom Tullverket inom ramen för det pågående projektet Lönsamhetsmodell.

10. Bilagor

Bilaga 1. Uppdraget

Bilaga 2. Kartläggning av nuvarande samverkansformer, samverkansgrupper m.m.

Bilaga 3. Inventering av pågående utvecklingsprojekt inom de båda myndigheterna

Bilaga 4. Förslag på "letter of intent"

Bilaga 5. Utkast av Jan Högrelius - Samverkan mellan Tull och Skatt - några strukturer med exempel



UPPDRAG

2004-04-01

130 272171-04/121

Tullverkets Dnr

9342/04

Samverkan mellan Tullverket och Skatteverket

Bakgrund

Tullverket och Skatteverket samarbetar idag inom olika områden och på olika nivåer. Det finns inför framtiden en rad gemensamma frågor och områden där ytterligare samarbete skulle kunna generera synergieffekter för de båda verksamheterna. Det gäller såväl frågor kring verksamhetsutveckling som informationsteknik, bl a arkitektur och infrastruktur.

Syfte

Tullverket och Skatteverket gör en inventering av verksamhetsutvecklingsprojekt samt informationsteknik som arkitektur och infrastrukturfrågor m m med gemensamt intresse för båda myndigheterna och lämnar förslag på lämpliga samverkansprojekt och samverkansområden.

Mål

Den 31 maj 2004 finns ett detaljerat förslag till hur samverkan ska ske och inom vilka områden.

Aktiviteter

- Kartlägg vilka olika samverkansgrupper mm som finns
- Ta fram ett förslag till beskrivning av syfte med samverkan utifrån både kund- och effektivitetsperspektiv
- Gör en gemensam inventering av utvecklingsprojekt inom de båda myndigheterna
- Gör en gemensam inventering av de arkitektur och infrastrukturfrågor mm inom informationstekniken som kan vara intressanta för ytterligare samverkan
- Ta fram förslag på hur samordning av samverkan och rapportering ska ske
- Ta fram förslag på prioriterade områden och konkreta projekt för samverkan
- Redovisa vilka nyttoeffekter som samverkan kan innebära samt uppskatta den besparingspotential som kan uppnås för myndigheter, företag och medborgare
- Ta fram förslag på "letter of intent"

Personal och organisation

Arbetsgruppen bör bestå av två personer från varje myndighet. En ansvarig bör utses för varje myndighet.

Rapportering/uppföljning

Löpande avrapportering ska ske till respektive avdelningschef. En gemensam rapport avlämnas till verksamhetsledningarna senast den 31/5 2004.

Mats Sjöstrand

Alf Nilsson

Kjell Jansson

Göran Ekström

Bilaga 2.

Kartläggning av nuvarande samverkan mellan Skatteverket och Tullverket

På **verksledningsnivå** träffas myndigheternas general- och överdirektörer regelbundet för att diskutera frågor på övergripande myndighetsnivå. Respektive myndighets verksledningsstabers samverkar i specifika uppdrag, som t.ex. EMU och i samband med gemensamma **remissyttranden**.

Mellan Tullverkets huvudkontor och tidigare RSV har det funnits en fungerande samverkansform mellan respektive myndighets kontrollchefer på revisionssidan. I denna konstellation har frågor som t. ex. **regeltillämpning** diskuterats. Genom de omorganisationer som pågår hos båda myndigheterna, har denna samverkansform emellertid tills vidare upphört. Den huvudsakliga anledningen till detta torde vara att berörda tjänstemän fått nya arbetsuppgifter. Samverkansformen kommer förmodligen att återupptas när de nya organisationerna "satt sig".

Det finns ett forum för strategichefer från Tullverket, CSN, AMS, RFV och Skatteverket.. Syftet med detta är att utbyta erfarenheter både beträffande **strategiska frågor** men också mera vardagsnära frågor behandlas.

Ekonomiavdelningen vid Skatteverket har deltagit i en arbetsgrupp, som tog fram en principöverenskommelse mellan alla rättsvårdande myndigheter inklusive Tullverket beträffande **säkerhetspolicy** och teknik för informationsutbyte. En samverkansgrupp har bildats som bl.a. ska samverka om hotbilder.

En utvecklad samverkan har ägt rum i utbildningsfrågor, där Tullverket hämtat stöd i Skatteverkets kunskaper inom **ADB-revision**.

Samverkan centralt har i övrigt mycket varit inriktat på **informationsutbyte** och tjänstemän från myndigheterna har deltagit i den andra myndighetens informationsmöten.

Representanter för Skatteverkets punktskatteenhet deltar ibland vid möten med Tullverkets interna nätverk i **punktskattefrågor**. Inom **momsområdet** sker regelbundna kontakter på grund av skatteverkets behov av import/exportuppgifter för momskontrollen vid t.ex. karusellbedrägerier samt vid riskhantering

Juristerna på Tullverkets gränsskyddsenhet har regelbundna kontakter med juristerna på Skatteverkets rättsenhet.

Kontakter förekommer mellan de bägge myndigheterna i samband med att skatteverket tar över **processer** i kammarrätten och regeringsrätten från Tullverket, i de fall Tullverket beslutat om skatt enligt lagen om punktskattekontroll om transporter m.m. av alkoholvaror, tobaksvaror och mineraloljeprodukter. Det gäller främst "bussmålen" där skatteverket haft

kontakt med Tullverkets Skåneregion och HK samt ”oljemålen” där kontakten varit med Norrlandsregionen och HK.

Vid ett antal tillfällen har kontakter mellan myndigheterna också förekommit i samband med utfärdande av **föreskrifter**. Tullverket har givits rätt att efter samråd med Skatteverket besluta om proviantering av fartyg och luftfartyg samt den numera upphävda förordningen om beskattning av viss privatinförsel.

Inom momsområdet finns det samverkan mellan myndigheterna när det gäller **broschyrer** med gemensamt intresse som exempelvis ”Skatteupplag”.

EMCS-projektet; Excise Movement controll system. Projektet syftar till att ersätta det fysiska ledsagardokumentet (används vid kommersiell förflyttning av vissa punktskattepliktiga varor) med ett elektroniskt dito. I pågående projekt finns ett halvdussin personer från SKV och en representant för tullen.

ELO-hanteringen; Den är placerad vid Skatteverkets HK och är kontaktpunkt för skatteverket och tullverket vid kontakter med andra EU-länder rörande harmoniserade punktskattepliktiga varor. Rent praktiskt innebär det att tullen utreder 10-20 handräkningsärenden som inkommer till ELO från andra EU-länder. Ärendena avser i huvudsak export av alkohol ut ur EU.

Både skatteverket och tullverket har en koppling till **kommunikationssystem** CCN/CSI med andra länder inom EU.

Båda myndigheterna ingår i ett nätverk för **verksamhetsarkitektur**.

Inom området **omvärdsbevakning** finns ett ganska omfattande samarbete mellan myndigheterna. Detta har varit till stor nytta för Skatteverket eftersom Tullverket har legat ett steg före i utvecklingen. Samarbetet har bestått av utbyte av erfarenheter i rena organisationsfrågor, deltagande i varandras utbildningar och konferenser samt även utbyte av erfarenheter angående bevakningsområden.

Både skatteverket och tullverket deltar i ett nätverk för ett stort antal myndigheter när det gäller omvärdsbevakning. De båda myndigheterna är drivande i detta nätverk med utgångspunkt från det erfarenhetsutbyte som har skett tidigare.

Inom det **personaladministrativa** området finns en samverkan gällande chefsutveckling, livs- och karriärplanering, internkonsultverksamhet och mentorskap. Gemensamma utvecklingsinsatser planeras för att halvera sjuktagen. Arbetet görs tillsammans av Skatteverket, Tullverket, försvaret Kriminalvården, Polisen och Domstolsverket. Viss samverkan har också funnits i samband med Jobs& Society-mässor.

Inom Tullverkets centrala analysenhet finns vissa kontaktytor mellan myndigheterna. Riskanalyssektionen har fortlöpande kontakter med motsvarande funktion inom Skatteverket. Nära samarbete har ägt rum i samband med att RSV inrättade denna funktion, med stöd från Tullverket. Inom **analysområdet** i övrigt finns goda kontakter upparbetade på operativ ärendenivå. Det sker också ett indirekt samarbete i olika ”undergrupper” till Ekorådet. Skatteverket och tullverket är två av ett flertal myndigheter som deltar i grupper avseende hotbildsanalys och penningtvätt.

Samverkan mellan Tullverkets centrala brottsutredningsenhet och Skatteverket är inte formaliserat utan äger rum enbart ärendebaserat.

I april har en dialog om den kommande förändringen i **borgenärsfunktionen** startats med kronofogdemyndighetens debiterande myndigheter var i Tullverket ingår. Det finns ett stort behov av samverkan. Skatteverket får idag uppgifter maskinellt från tullverket. Väsentliga förändringar måste åstadkommas när Tullverket i framtiden ska behandlas som en enskild fordringsägare.

Inom **RIF** finns följande grupperingar och personer hos Skatteverket och Tullverket:
RIF-rådet (Göran Ekström Tullverket, Alf Nilsson SKV)
RIF-gruppen (Torbjörn Sebell Tullverket, Tord Lindfors Tullverket, Stefan Mattisson SKV)
RIF samverkansgrupp (Inger Withalissou Tullverket, Mats Forsman Tullverket, Tord Lindfors Tullverket,
Stefan Mattisson SKV, Anders Ekström SKV, Monika Smidestam SKV)

Framtagning av RIF gemensam säkerhet- och kommunikationslösning gjordes i samarbete mellan Tullverket, Skatteverket och Kriminalvårdsstyrelsen.

GKL (Gemensam KommunikationsLösning) : innefattar SHS och synkron eller asynkron kommunikation

Alla RIF-myndigheter har skrivit på överenskommelsen

Samverkan inom säkerhetsområdet. (Allterminalen, smartcard mm). I **BUGS** (Boks User Group i Sverige) medverkar samtliga myndigheter som har Allterminalkonceptet. Även vissa andra företag och banker deltar.

Befintliga system med informationsutbyte (kandidater för SHS-införande):

PUMA, överföring av momsuppgifter från TDS Import. Filöverföring enligt överenskommelse SKV och Tullverket, ej standardiserat.

SEBRA, filöverföring av FU-dokument (förundersökning).

Informationsutdrag från datalager (Seagate Info), diverse utredningar. Görs av handläggare i Tullverket (superanvändare)

KFM/REX, Operatörsregistrets kontroll mot kronofogdemyndigheterna.

Adressuppgifter hämtas från Basun. Filöverföring.

Verktyg för revisionsstöd (**ACL/SESAM**), Tullverket använder samma verktyg som SKV. Samverkan?

MR/BR misstanke och belastningsregister, informationen hämtas från RPS (Tullen uppdaterar MR).

Plan för informationsutbyte via **SHS** (Tullverkets pilot är projektet Datanex med SJV). REX kan bli nästa system.

Skatteverket och Tullverket ingår i länsvis organiserade myndighetsövergripande samverkansorgan mot ekonomisk brottslighet. Denna typ av samverkansgrupper finns i varje län och har sin grund i Förordning (1997:899) om myndighetssamverkan mot ekonomisk brottslighet.. Benämningen på samverkansgrupperna är i de flesta län **SAMEB** eller som i Skåne, **REKSAM**. Ordförande är landshövdingen och ingående myndigheter är Polismyndigheten, **Skatteverket**, Åklagarmyndigheten, Ekobrottsmyndigheten, Kronofogdemyndigheten och **Tullverket**. I grupperna representeras myndigheterna av regioncheferna.

Till dessa grupper på chefsnivå finns i de flesta län undergrupper/arbetsgrupper på handläggarnivå. Aktiviteten i dessa undergrupper varierar mellan länen. Till största delen arbetar man projektinriktat efter beslut i chefsgruppen. Grupperna utgör också en bas för löpande operativt samarbete mellan Skatteverkets och Tullverkets tjänstemän på revisionssidan.

Tullverket är för närvarande indelat i sex regioner och ansvaret för Tullverkets medverkan i de länsvisa grupperna är fördelat enligt följande:

Skåneregionen (Skåne län)

Övre/Nedre Norrlandsregionerna (Norrbottens- och Västerbottens län, Västernorrlands län, Jämtlands län, Gävleborgs län och Dalarnas län)

Mälardalsregionen (Stockholms län, Uppsala län, Västmanlands län, Örebro län och Södermanlands län)

Östersjöregionen (Östergötlands län, Gotlands län, Kalmar län, Blekinge län, Jönköpings län och Kronobergs län)

Den operativa samverkan sker ofta i form av i olika regionala projekt.

Livsmedelsprojektet är riksövergripande och berör flera regioner. Projektet är inriktat mot ekonomisk brottslighet knuten till införsel av livsmedel från andra EU-länder, huvudsakligen Tyskland. I projektet som även avser moms ingår ett 10-tal myndigheter.

I Skåne pågår för närvarande ett projekt tillsammans med Polisen, Åklagarmyndigheten, Försäkringskassan och Kommunernas tillståndsenheter i arbetet med att komma åt den illegala införseln och försäljningen av alkohol i Skåne.

I Norrland har man nyligen avslutat ett projekt riktad mot ekonomisk brottslighet i samband med bilimport. Projektet leddes av Skattemyndigheten och var mycket framgångsrikt. För närvarande pågår rättegång.

Tullverkets roll avseende kontrollen av punktskattepliktiga varor medför också samverkan mellan Tullverket regionala gränsskyddsenheter och Skatteverkets punktskatteenhet i Ludvika. Detta samarbete är ärendebaserat.

Tjänstemän tillhörande Riskanalyssektionerna vid Tullverkets regionala analysenheter har direktkontakt med tjänstemän i Skatteverket gällande specifika företeelser och ärenden.

VISAM

Skatteverket och Tullverket ingår, tillsammans med ett antal andra myndigheter, i VISAM.

VISAM står för "VI SAMverkar" och är den gemensamma benämningen på de regionala samverkansprojekt som syftar till att skapa nya former för den offentliga förvaltningens möte

med medborgare och företag. Ambitionen är också att ge förutsättningar att organisera och bedriva offentlig verksamhet mer rationellt och kostnadseffektivt.

Gemensamt för alla de aktiviteter som bedrivs inom ramen för VISAM är att de i grunden syftar till att åstadkomma ökad nytta för såväl medborgare som företag. VISAM kan därmed ses som ytterligare ett led i utvecklingen av 24-timmarsmyndigheten där service till medborgaren sätts i centrum. Visionen för arbetet inom VISAM är att:

Visa hur offentlig förvaltning i samverkan kan förnya tillgången till offentlig service för medborgare och företag samt effektivisera verksamhetsprocesser

En offentlig service som ställer medborgaren i fokus förutsätter en ökad samverkan mellan de statliga myndigheterna och med kommuner och landsting. Målet är att medborgare och företag enkelt ska kunna få information, ställa frågor, lämna uppgifter samt uträtta ärenden när det passar dem, oberoende av kontorstider och geografisk belägenhet.

Att fokus även riktas mot hur tjänster produceras gör det möjligt att utjämna skillnader i arbetsbelastning - mellan olika tidpunkter och mellan olika regionala och lokala enheter. Det gör det också möjligt att koncentrera spetskompetenser till vissa platser och kunna nyttja dem inom andra geografiska områden.

Regeringen har mot bakgrund av detta givit Statskontoret, AMS, CSN, RFV, **Skatteverket och Tullverket** i uppdrag att pröva nya former för lokal servicesamverkan i regionala samverkansprojekt. Inom ramen för VISAM initierar och prövar myndigheter i samverkan nya sätt att bedriva offentlig verksamhet i regionerna Skåne, Västra Götaland, Västerbotten och Norrbotten.

Till grund de aktiviteter som bedrivs inom i regionerna ligger ett antal utvecklingskoncept. Dessa utvecklingskoncept kan sägas utgöra de grundläggande utvecklingsidéer som skall prövas genom de olika delprojekt som kommer att bedrivas inom ramen för VISAM. I arbetet med att ta fram koncepten har stor vikt fästs vid att:

- de bygger på samverkan mellan två eller fler myndigheter
- de innehåller ett nytänkande
- de bidrar till ökad nytta för medborgare och företag
- de skapar förutsättningar för ökad effektivitet.

Projekt finns kring t ex kontor för servicesamverkan, Call Center och produktionssamverkan. När det bedöms lämpligt ska berörda kommunala och landstingskommunala organ inbjudas att delta i arbetet.

VISAM-uppdraget har karaktären av ett öppet mandat, vilket innebär att de myndigheter som omfattas av uppdraget själva ansvarar för att en utveckling i linje med intentionerna i uppdraget kommer till stånd.

En samlad redovisning av arbetet ska lämnas till regeringen senast den 1 september 2005.

Aktiviteter i regionerna inom VISAM

Det konkreta utvecklingsarbetet genomförs i regionala samverkansprojekt (delprojekt) inom Skåne, Västra Götalands, Västerbottens och Norrbottens län. Respektive delprojekt har en ansvarig myndighet och leds av en delprojektledare.

I den VISAM-grupp som finns för telefoni ingår skatteverket och tullarna.

Bilaga 3.

Gemensam inventering av utvecklingsprojekt mellan Skatteverket och Tullverket

En omfattande utvecklingsverksamhet pågår såväl inom Skatteverket som inom Tullverket. Arbetsgruppen gjorde vid ett möte den 3 maj 2004 en gemensam genomgång av samtliga pågående utvecklingsprojekt inom båda myndigheterna. Efter denna genomgång konstaterades att det finns många beröringspunkter och att aktiviteter av likartat slag pågår parallellt, inte minst inom IT-området. För att systematisera jämförelsen identifierades ett antal områden av gemensamt intresse och berörda projekt inom respektive myndighet sorterades in under rubricerade områden.

24-timmarsmyndigheten

Skatteverket

24-timmarsmyndigheten

Ta fram en gemensam definition för 24-timmarsmyndigheten. Vad står den för?

e-Distribution

I Statskontorets studie Mottagning och distribution - Gemensam funktion behandlas frågan om olika kanaler och media för att distribuera information i elektroniskt format.

Informationsutbytet via en e-tjänst på en webbplats har sin styrka i att myndigheten har god kontroll över hur informationen kommer in, medan styrkan i informationsutbytet via e-post är möjligheterna att lämna information i olika format oberoende av tid och rum. De e-tjänster som hittills lanserats bygger på ett webbaserat informationsutbyte. Servicenivån skulle kunna höjas genom att komplettera detta med ett e-postbaserat informationsutbyte.

Myndighetsgemensam strategi mot medborgare önskvärt.

StyleGuides och användbarhet.

Det finns många frågor att samverka och diskutera kring. Frågorna kan tas upp i Statskontorets nätverk för 24-timmarswebben men det kan vara lämpligt att samverka direkt med en myndighet.

- Hur gör vi webben tillgänglig för funktionshindrade, invandrare och äldre.
- Ska vi ha likadana talsyntesfunktioner, med samma ikon m.m.
- Samverka vid upphandling
- Begripligt språk
- Bästa navigeringen

Medborgarmötet

I program medborgarmötet har strategier utvecklats för möten med medborgarna (personliga, skriftliga, telefon och tekniska). Det fortsatta arbetet bedrivs inom linjen och ansvaret är fördelat mellan olika avdelningar.

Det tekniska mötet är det mest effektiva. Medborgare kan ställa frågor och uträtta ärenden när det passar dem oberoende av kontorstider och geografisk belägenhet. Målet är att våra system är tillgängliga och support tillhandahålls enligt den nivå som vi medborgare och företag anser rimlig.

Det är angeläget med ett högre utnyttjande av elektroniska tjänster. Fler personer och företag bör lämna sin deklaration elektroniskt. Skatteverket har tillsammans med banker och andra myndigheter en stor arbetsuppgift som består i att marknadsföra den elektroniska legitimationen som i många fall är en förutsättning för att kunna deklarera elektroniskt. Skatteverket arbetar aktivt för att fler tjänster ska kunna utföras via Internet. Tanken bakom detta är bl.a. att frigöra resurser som kan användas inom områden med högre risk. En samordningsgrupp för E-tjänster har ansvaret för att driva dessa frågor.

Medborgare och företag ska kunna följa sitt ärende

Det är ett mål att medborgare och företag har insyn i egna pågående ärenden, tillgång till egna uppgifter och allmän information. Skatteverket ska påbörja arbetet med att ta fram en webbtjänst som möjliggör att fastighetsägarna kan titta på eller hämta egna uppgifter. Också inom folkbokföringsområdet pågår det arbete i den här riktningen. Det ska bli möjligt att hämta personbevis via webben. Att samverka kring lösningar för att ge möjlighet för medborgarna att se sitt ärende i processen eller hämta egna uppgifter kan vara intressant.

Tullverket

Det Virtuella Tullkontoret (Tidigare e- tull)

Målsättningen med DVT – 24 timmarsmyndigheten, är att kundkanalen; ”Det virtuella Tullkontoret” ska ge alla kundgrupper tillgång till Tullverkets och angränsande myndigheters alla relevanta tjänster med en spännvidd från allmän basservice via personliga sidor till direkt personlig on-line kontakt med en tjänsteman. Kundkanalen ska vara tillgänglig 24-timmar per dygn, 7 dagar per vecka året om och ha ett gränssnitt som gör att medborgarna både vill och kan använda kanalen oavsett förutsättningar. Kundkanalen ska också kunna ge meningsfull information till nationella och internationella intressenter utanför vår primära målgrupp. För att säkerställa kundkanalens kvalitet och service måste det i Tullverket finnas organisationsmässiga förutsättningar för att driva, förvalta och utveckla kundkanalen.

Tjänsterna ska belysas utifrån fyra aspekter; kundnytta, verksamhetsnytta, 24-timmarsmyndighetsbegreppet och PR-kraft.

Kontaktcenter

Syftet med utvecklingsprojektet är

- att undersöka hur man i form av ett Kontaktcenter kan optimera användandet av olika inkanaler för våra kunder och effektivisera Tullverkets handläggning av inkommande ärenden till kontaktcentret.
- skapa möjlighet till att utveckla kundkontakterna utifrån en helhetssyn där hänsyn tas till kundernas krav och Tullverkets effektivitet.
- att ge en möjlighet att möta kundens krav på service vid en förfrågan oavsett vilket media han använder och fördela ärendena effektivt mellan handläggare via ett ärendestyrningssystem och en föridentifiering. Liksom ge möjlighet att samla förfrågningar så att de blir sökbara.

Driftövervakning

Tullverket har sedan slutet av 80-talet delvis varit en 24-timmarsmyndighet (EDI, elektroniskt uppgiftslämnande). Vi har från den tiden kört produktion och övervakat systemen 7*24 vilket också medfört att vi under lång tid byggt upp kompetens och erfarenhet inom övervakningsområdet. Detta innebär att vi ser detta som ett möjligt samverkansområde eller erfarenhetsutbyte.

Verksamhetsutveckling

Skatteverket

Nytt arbetssätt med processororientering

Skatteverket är på väg mot ett mera processororienterat arbetssätt. I samband med arbetet att utveckla IT-stöd för ett nytt ärendehanteringssystem har ett processmönster för en generell ärendeprocess identifierats. Detta mönster gäller för hantering av ärendetyper inom samtliga produktionsprocesser inom koncernen.

Särskilda grupper finns tillsatta för de olika produktionsprocesserna. För att stödja arbetet med processororientering inom skatteområdet har det tillsatts en ny chef som ska bevaka, driva och stödja arbetet.

Verksamhetsarkitektur

Det finns ännu inte något beslut om att skatteverket ska ta fram en verksamhetsarkitektur. Enligt förslaget till direktiv är syftet med en verksamhetsarkitektur att ge en helhetsbild av verksamheten, underlätta verksamhetsutveckling och förbättra styrningen av utveckling och förvaltning av IT-stöd.

Målet med den första etappen i arbetet är att det ska finnas ett ramverk för en arkitektur. Målet med den andra etappen är att ramverket fyllts med innehåll avseende nuläget samt att arkitekturen kommunicerats så att den är känd inom skatteverket.

Tjänstebaserad arkitektur

På skatteverket pågår en förstudie om tjänstebaserad arkitektur. Skatteverket har många system mellan vilka det finns samband. De krav på medborgarkommunikation som finns innebär att information från flera system måste kombineras och sedan visas.

En tjänstebaserad arkitektur innebär stora möjligheter till rationaliseringar av IT-verksamheten men även stora förändringar i hur nya system utvecklas, förpackas och förvaltas. Samtidigt ska befintliga system kunna samverka utan stora förändringar.

Projektet ska beskriva en modell för den nya arkitekturen där det framgår vilka gränssnitt som finns, hur systemen ska grupperas, hur informationen kan struktureras och hur den tekniska arkitekturen kan implementeras. Till modellen ska finnas en handlingsplan som dels beskriver vilka aktiviteter som behövs för att realisera modellen dels hur arbetet med verksamhets- och system utveckling påverkas

Begreppskataloger och metamärkning

Behov finns av att ensa begrepp över myndighetsområden, speciellt från ett kundperspektiv samt för att underlätta informationsutbyte.

Övergången till en myndighet

Den 1 januari 2004 bildades skatteverket. Syftet med reformen är att öppna möjligheter att ta tillvara befintliga resurser på ett bättre sätt än idag och en enhetlig och likformig rättstillämpning. Genom reformen har de legala hindren för flexibel fördelning eliminerats. IT-stödet måste emellertid anpassas. Skatteverkets ärendehantering är fortfarande i stor utsträckning pappersbaserad och manuell. Arbete pågår hur man etappvis ska nå målet om flexibel fördelning.

Tullverket

Servicetrappan 2.0

Projektet skall utveckla Servicetrappan 2.0 baserad på erfarenheter från Produktionsavdelningens och Förenklingsgruppens arbete sedan driftsättningen av det nya tullsystemet. Syftet är att utveckla en metod för hur företag kan kvalitetssäkras på effektivast möjliga sätt genom framtagande av den bassystem som bygger på en reviderad kvalitetssäkringsmodell med moduler för importörer/exportörer, ombud, transportörer samt terminaler.

IT-strategi/arkitektur

Tullverket

IT-strategi

Tullverkets IT-strategi behöver ses över eftersom den är ett antal år gammal (3 år). Inom ramen för detta arbete skulle vi vilja se över metoder och arbetssätt för hur strategin arbetas fram i samklang med Verksamhetsstrategin. Även erfarenhetsutbyte vid utformning och innehåll av IT-strategin tror vi vore av stort värde för myndigheterna. Arbetet har påbörjats på Arkitekturenheten.

IT-arkitektur

En förstudie har genomförts där Tullverket förutsättningslöst studerat framtida strategisk arkitektur för samtliga egenutvecklade system. Denna strategi kommer inom överskådlig framtid att innebära att samtliga av Tullverkets befintliga och nya tillämpningar kommer att påverkas mot vald/valda IT-arkitekturer. I denna förstudie har .NET och J2EE studerats.

Detta arbete skall drivas vidare i projektform där Tullverkets nuvarande C-arkitektur skall moderniseras och val av IT-arkitektur skall göras.

Elektronisk dokumenthantering

Skatteverket

Skanning

Samarbete pågår med RFV om gemensam upphandling.

Elektronisk dokumenthantering med fokus på administrativa dokument

Förutom den information som ingår i verksamhetens ärendeprocesser finns stora informationsvolymer av styrande, stödjande, och allmän karaktär. Denna information finns tillgänglig digitalt. Den är dock inte enkelt tillgänglig. Inom skatteverket ska det finnas en helhetssyn på informationsförsörjningsprocessen, produktion, lagring och publicering. Arbetet med att ta fram tekniska lösningar inom detta område inleds med att fokus sätts på lagring och information via en generell informationstjänst. Den ska innehålla funktioner som t.ex. versionshantera, länka, söka strukturera, transformera, lagra, ge åtkomst till, ta bort, och på andra sätt förvalta information och dokument

Äkthetsbevarande

Utredning om juridisk hållbar process för att kunna garantera att innehållet ej förvanskats i hela flödet från e-mottagning till digitalt arkiv.

Tullverket

Ärendehantering/dokumenthanteringssystem

Beslut har fattats om att starta ett projekt vars syfte är att införa ett kombinerat diarie/ärendehantering/dokumenthanteringssystem. Alla inkommande ärenden i form av e-post, fax och normalpost skall hanteras av systemet. Normalpost på papper scannas för att kunna distribueras elektroniskt. Pappersoriginalet arkiveras och den elektroniska kopian används för handläggning av ärendet.

Nuvarande diariesystem, Diabas och Dunder, ersätts av produkten W3D3.

Till den nya organisationen tas i drift ska tre pilottillämpningar vara i bruk, nämligen:

1. En generell helelektronisk diarie- och ärendehanteringsrutin
2. Förundersökningamaterial ska hanteras elektroniskt i systemet, handläggning av ett ärende ska kunna göras av handläggare på olika orter.
3. Frågor till och svar från Tullsvaret ska handläggas i W3D3.

Projektets syfte är att kunna fördela ärenden till Tullverkets alla medarbetare oavsett geografisk placering. Projektet omfattar inte ärendehantering av import-, export- eller övriga ärenden som redan hanteras av Tulldatasystemet. Omorganisationen av Tullverket kräver att medarbetare inom samma process skall kunna hantera ärenden gemensamt utan att vara placerade geografiskt tillsammans. För att detta skall vara möjligt behöver icke-elektroniska handlingar i ärendena digitaliseras d.v.s. scannas. I korthet betyder detta att alla inkommande ärenden i form av e-post, fax och normalpost skall hanteras av systemet. Normalpost på papper scannas för att kunna distribueras elektroniskt. Pappersoriginalet arkiveras och den elektroniska kopian används för handläggning av ärendet.

Elektronisk fakturahantering

Elektronisk fakturahantering innebär att nuvarande fysiska arbetsflöde (distribution, kontroll, kontering, och attest) av leverantörsfakturer ersätts med ett elektroniskt flöde. Projektet är avgränsat till att gälla enbart leverantörsfakturer men i förlängningen finns även andra tillämpningsområden, t.ex. diariet. Mängden leverantörsfakturer i Tullverket uppgår till ca 30 000/år. Införande av EFH innebär att arbetsmoment som ingår i hanteringen av varje leverantörsfaktura delvis försvinner, delvis effektiviseras. Ett arbetsmoment, skanning, tillkommer. Bättre kontroll över flödet uppnås genom att man alltid kan se exakt var i organisationen och i arbetsflödet varje faktura befinner sig, samt vid vilka tidpunkter händelser har inträffat i flödet. EFH är första steget mot ett fullständigt elektroniskt flöde där fakturorna även tas emot i ett elektroniskt format. EFH lämpar sig särskilt bra i en geografiskt spridd organisation som Tullverkets. EFH är också en viktig förutsättning även för att kunna effektivisera, och kanske även koncentrera, inköpsfunktionen.

Säkerhetsfrågor

Skatteverket

Säkerhetskoder

Diskussioner förs bl.a. kring möjlighet att lämna ut mer information via servicetelefon, SMS med hjälp av säkerhetskoder.

Informationsutbyte mellan myndigheter

Frågor kring informationssäkerhet, särskilt behörighetsåtkomstkontroll. E-nämnden har övertagit vissa projekt från SAMSET. Ett av projekten handlar om elektronisk åtkomst till information till annan myndighet samt användning av denna i egen verksamhet. Inom Skatteverket har denna typ av informationsutbyte hög prioritet. Uppbyggnaden av en fungerande infrastruktur sker bl.a. genom Statskontorets upphandling av infratjänster. Motsvarande är inte fallet vid utformningen av tydliga regler för åtkomst till information hos annan myndighet och för hanteringen och användningen av denna. Det kan vara svårt att hantera utbytet då höga krav ställs på snabbhet.. Det kan också vara svårt att avgöra hur behörighetshanteringen av handläggare ska ske i samband med informationsutbytet. Som ett led i detta arbete avser skatteverket att starta ett arbete rörande utlämnande till andra myndigheter av folkbokföringsuppgifter.

Standardmeddelanden

Skatteverket har genomfört en förstudie (STAMP) för att undersöka vad som behövs för etablera en standardiserad informationsstruktur i anslutning till att folkbokföringen produktionssätter nya online-tjänster via Internet. Målet med arbetet har varit att ta framförutsättningar för att snabbt kunna etablera exempel inom ramen för statskontorets koncept för standarddokument. Konceptet bygger på att olika myndigheter ska kunna etablera standardtjänster för informationsutbyte med en myndighetsgemensam informationsstruktur som grund. Beträffande fortsatt arbete föreslår STAMP ett antal aktiviteter på kort och lång sikt som bedöms som viktiga för att skynda på utvecklingen. Två kritiska aktiviteter är att specificera en standard för metadata i anslutning till standarddokument bl.a. avseende förvaltningsmodell.

Tullverket

Kryptering – Säker förvaring

Frågan har aktualiserats främst inom brottsutrednings- och analysprocesserna, där man har behov av att lagra och bearbeta särskilt känslig information på ett säkert sätt utanför de för sina ändamål konstruerade underrättelseregister, TMJ, RoS etc. Det är idag av säkerhetsskäl omöjligt att genomföra gemensamma projekt (SUR) genom användning av tulldatanätet. Brottsutredningar kommer i framtiden att hanteras i TIGER, men tills detta driftsatts, finns ett stort behov av att kunna bearbeta, lagra och överlämna brottsutredningar på gemensamma diskar.

Det finns skäl att starta ett projekt för att utreda och föreslå lösning på säkerhetsproblem med lagring av och åtkomst till data på gemensamma media, intern och extern datakommunikation via fasta nät, radio-LAN, Internet och radio/tele.

Projektet ska i sin förlängning leda till att all känslig information lagras på ett säkert sätt, såväl i som utan särskilda register, att sådan information kan överföras internt och externt utan risk för att obehöriga kan komma få åtkomst, samt att det finns loggningsfunktion vid åtkomst och bearbetning av sådan information.

Övriga pågående projekt eller annan utvecklingsverksamhet inom en av myndigheterna, som kan vara av intresse för den andra myndigheten

Följande projekt kan vara av intresse för ett första erfarenhetsutbyte.

Skatteverket

Nöjda användare (IT) - index

Systematisk uppföljning av hur nöjda användarna är med sina IT-system. Users-Award och skatteverket genomförde gemensamt under hösten 2003 en kartläggning av nöjdheten hos användarna med ett urval av det internutvecklade IT-stöd som används hos skattekontoren. En enkätundersökning där användarna av totalt 17 olika IT-stöd fick möjlighet att betygsätta. Enkäten bestod av sammanlagt 42 frågor indelade i tio områden eller kriterier.

Resultatet visar

- Högre nöjdhet med moderna än äldre IT-stöd
- Ingen skillnad mellan män/kvinnor, handläggare/chefer eller regioner.
- Ju längre man har arbetat med ett IT-stöd och ju oftare man arbetar i det desto nöjdare är man
- Utbildning och uppföljning tycks vara efterfrågat och eftersatt
- Införandet får lågt betyg

Arbetet på skatteverket kommer att fortsätta med begränsade användarundersökningar, utvärderingar av genomförda förändringar och kompletterande analyser av ytterligare IT-stöd.

Beställarkompetens

En utredning har gjorts om beställarkompetensen på verksamhetsstöдавdelningen. Arbetet med beställningar är avdelningens kärnverksamhet.

I rapporten föreslås bl.a. att

- Roller, ansvar och arbetssätt förtydligas och fastställs
- Den föreslagna kompetensprofilen fastställs och att en kompetensinventering görs
- Uppföljningsbehov utformas baserat på föreslagen process.

Konsekvenser vid annan sourcing än idag har inte utretts. Sannolikt kommer dock kraven på beställaren att öka väsentligt.

Attraktiv arbetsplats

I samverkan med andra myndigheter ska en modell tas fram för hur vi mäter statliga myndigheters attraktionskraft

Tullverket

Internationell Koordination

Projekt Internationell Koordination syftar till att hantera strategiska och operativa frågor för Tullverkets internationella verksamhet med fokus på EU-arbetet under den omställning som sker i samband med införandet av Framtidens Tullverk. Projektet ska förutom att ha det övergripande koordinationsansvaret för de svenska linjer som drivs och framförs inom olika EU-forum, exempelvis inom kommittologin, utarbeta en modell för hur internationell koordination fortsättningsvis uppnås på bästa sätt.

Brottsbekämpningsprocessen

BiT (IT-stöd för brottsbekämpningsprocessen)

Brottsbekämpningsprocessen i Tullverket ska datoriseras. Arbetet ska bedrivas som ett projektprogram, BiT, Brottsbekämpning i Tullverket. De ingående projekten ska identifiera Tullverkets krav, föreslå lösningar samt implementera dessa. Inom programmet omfattas datorstöd för följande delprocesser

- Kontroll
- Tvångsmedel
- Utredning
- Åtal
- Analys / Underrättelse
- Administrativ handläggning
- Återrapportering

Efter beslut om teknisk lösning och fastställande av funktionalitet kommer ett första implementationsprojekt av TIGER att initieras. Detta kommer att följas av ytterligare implementations/utvecklingsprojekt tills samtliga processer enligt ovan är datoriserade. Det förväntade resultatet av programmets ingående projekt är ett nytt IT-stöd för brottsbekämpningsprocessen inom Tullverket.

Skatteverket

Internationaliseringen

Den ekonomiska integrationen i EU med 10 nya medlemsstater tillsammans med internationaliseringen av ekonomin och handeln medför delvis nya förutsättningar för informationsutbyte och kontroll samt indrivning.. Det är viktigt att utveckla metoderna för

kontroll av utlandstransaktioner bl.a. genom att utnyttja tillgängligt kontrollmaterial och möjligheten till informationsutbyte enligt internationella överenskommelser.

I slutrapporten från arbetsgruppen ”Skatt utan gränser” framhåller man att Tullverket har stora kunskaper om såväl den legala handeln som smuggeltrafiken mellan Sverige och de nya medlemsländerna. Enligt arbetsgruppen är det därför angeläget att Skatteverket arbetar med grundläggande analys av tulluppgifter. Man föreslår att man ska formalisera ett operativt inriktat analysarbete med tullverket för att effektivisera och utveckla analysen av mervärdeskatt- och punktskattefusk.

På skatteverket pågår en förstudie om ett nytt system för ärendebevakning, uppföljning och statistik för det internationella informationsutbytet. Förutsättningarna för och kraven på ett generellt system för hantering av bl.a. handräckningsärenden och kontrolluppgifter i samband med det internationella administrativa samarbete ska utredas.

Bilaga 4

Letter of intent

Undertecknade, generaldirektörer för Skatteverket och Tullverket, avger härmed följande avsiktsförklaring.

Tullverket och Skatteverket är två fristående myndigheter, med uppdrag inom samma övergripande uppbörds- och brottsbekämpningsprocesser. I egenskap av ledare för dessa myndigheter, har vi insett att en utökad samverkan mellan Skatteverket och Tullverket kan generera synergieffekter för båda parter. Dessa synergieffekter medför samhällsnytta såväl effektivitetsmässigt för myndigheterna som förenklingsmässigt för företag och allmänhet.

På vårt initiativ har en arbetsgrupp identifierat ett antal gemensamma områden för utökad samverkan. Dessa områden framgår av arbetsgruppens rapport.

Vi tillkännager härmed vår gemensamma avsikt att verka för att utökad samverkan initieras mellan Skatteverket och Tullverket och att ett gemensamt forum skapas i form av en fast samverkansgrupp.

SKATTEVERKET

TULLVERKET

Mats Sjöstrand

Göran Ekström

Bilaga 5.

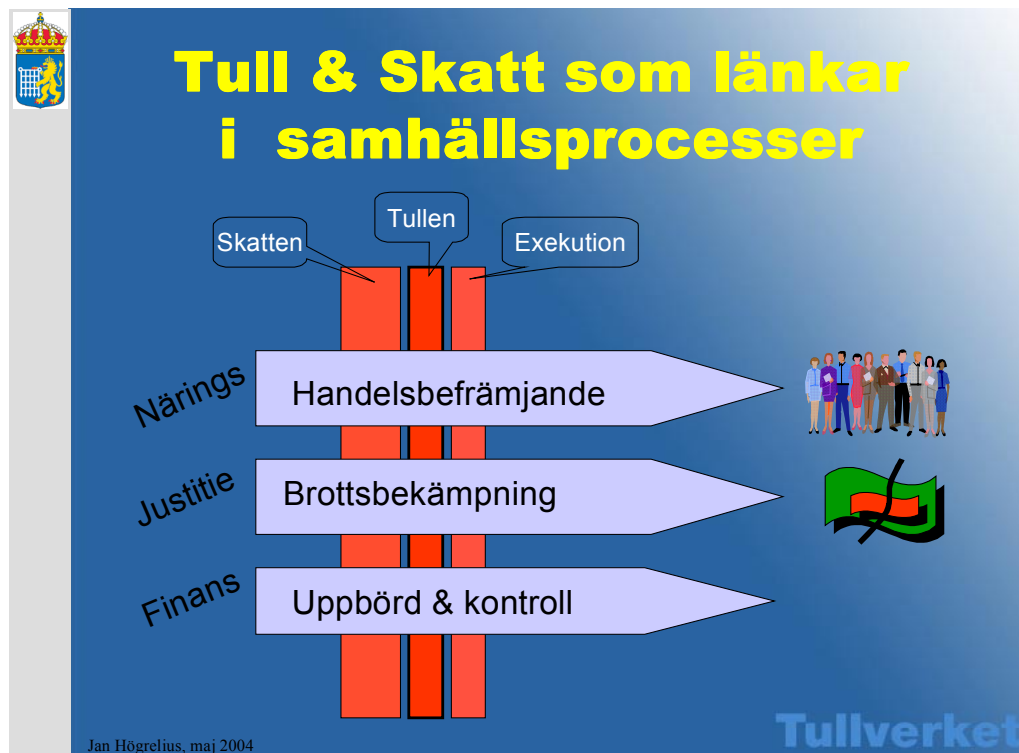
Jan Högrelius

Utkast
2004-05-25

SAMVERKAN MELLAN TULL OCH SKATT – NÅGRA STRUKTURER MED EXEMPEL

Allmänna utgångspunkter

- Tull och skatt tillhör samma utgifts- och politikområde. Kärnuppgifterna ligger inom uppbörds- och kontrollverksamheten. De övergripande målen är i huvudsak gemensamma och man jobbar till stor del mot samma ”kundgrupper” – företag och medborgare. Man har samma krav på sig att säkra effektiv och rätt uppbörd, förenkla regelverk, underlätta för näringslivet, jobba förebyggande, ha träffsäker kontroll, utveckla effektiv brottsbekämpning etc. Tullen jobbar primärt med varuflöden över gränserna och medan

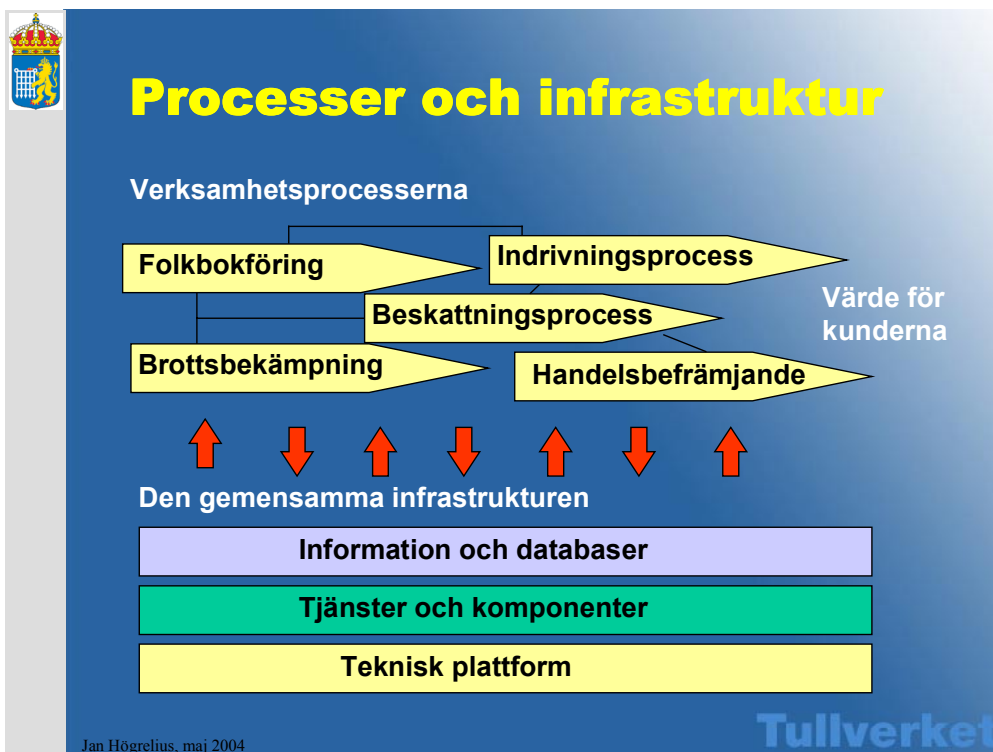


skatten jobbar mer heltäckande och över hela det nationella territoriet

- Myndigheterna möter samma omvärldsutveckling och står inför snarlika utmaningar som t ex EU-utvidgningen, gränsöverskridande brottslighet och nya värderingar och beteenden bland medborgare och företagare. Man har också valt likartade angreppssätt och har likartade målbilder och strategier, inte minst på IT-området där det drivs många likartade projekt för att stödja självbetjäning, deklarationer, ärendehantering, betalningsflöden,

kontroll, urval och brottsbekämpning etc. Man är uppenbarligen redan mycket influerade av varandra!

- Såväl skatten som tullen står de kommande åren var för sig inför betydande förändringar som t ex rör organisations- och strukturfrågor; jfr det nya skatteverket, exekutionsväsendets framtid, tullens nya organisation ”det framtida tullverket”, ändringar i den regionala och lokala kontorsstrukturen, implementering av kund- och processorientering, fortsatt datorisering, inkl migration från gamla systemlösningar till ny teknologi, införande av mer interaktiva e-tjänster etc. Förändringarna innebär omfattande tekniskiften - system, plattformar -, ett generations- och kompetensskifte och dessutom regelförändringar. Det handlar om fleråriga investerings- och förnyelseprogram, som redan är på G!
- Statsfinanserna kommer att vara fortsatt ansträngda och besparingstrycket kommer sannolikt att öka. Hur ska regeringen och myndigheterna kunna möta behovet av de stora förändringarna under ett alltmer pressat utgiftstak? Vid sidan av att det kan behövas mer omfattande strukturförändringar, som ansvarskommittén förutsätts initiera, eller radikala regelförändringar/förenklningar som slopande av skatter, tullar etc kan utökad samverkan mellan myndigheter vara ett sätt att möta de nya villkoren, något som också föreskrivs i förvaltningspolitiken t ex kraven på ett ärende – en kontakt, medborgaren/företaget i centrum, effektivitet genom samverkan etc. Jfr också uppgifterna för e-delegationen, e-nämnden och strategigruppen.
- Nu är frågan – skulle myndigheterna med dessa utgångspunkter kunna hitta några nya - eller fördjupade - konkreta och utvecklingsbara samverkansområden, som skulle kunna medföra betydande nytta för statsverket, myndigheterna, kunderna? Något som är önskvärt och realistiskt att genomföra med stöd av regeringen och myndigheternas ledningar? Något som leder i bevis att den svenska förvaltnings- och samverkansmodellen är den bästa framkomliga vägen? Kanske en gemensam långsiktig strategi och handlingsplan för framtiden? Utan att myndigheterna ansvars- och kompetensområden rubbas.
- Samverkan kan ske på många olika ambitionsnivåer från allmänt erfarenhets- och informationsutbyte för att lära av varandra till att bedriva gemensamt utvecklingsarbete eller samverka i produktionen med t ex kundkontakter, information, processsamverkan, brottsbekämpning, omvärldsanalyser osv. Redan idag förekommer informations- och erfarenhetsutbyte och samverkan i olika former t ex vid gemensamma ledningsträffar, i statens e-forum, inom RIF-rådet, informellt samarbete på tjänstemannanivå inom olika verksamhetsområden t ex i omvärldsbevakning/underrättelseverksamhet, metod- och teknikfrågor, process- och kvalitetsarbete, samverkan kring punktskatter och moms, kompetensförsörjning od



Exempel på några olika nivåer på myndighetssamverkan

- Samverkan MAXI - processintegration i ett kundperspektiv, produktionssamordning under gemensam ledning, gemensam infrastruktur, resursintegration etc
- Samverkan MIDI - processamspel mellan självständiga myndigheter, produktionssamverkan, utbyte av information, samarbete i utveckling etc
- Samverkan MINI – allmänt erfarenhets- och informationsutbyte

Ostrukturerad lista med några exempel på möjliga samverkansområden

Gemensamma/samordnade lösningar för

- basregister över skattskyldiga - företagsregister i första hand
- portal eller gränssnitt mot företagen i webbar för information, interaktiva tjänster mm
- rutiner för anmälan, ansökningar, betalningar, betalningskonton/skattekonton
- det elektroniska informationsutbytet mellan myndigheterna och med EU, övriga världen
- IT-stöd för den virtuella kundtjänsten, call centers osv, ärende- och dokumenthantering, kunskapsstöd
- säkerhet, identifiering, kryptering, datautbyte etc
- certifierings- och kontrollfilosofier och system
- urvals- och riskanalysfilosofier och system
- stöd för brottsbekämpning, utredningar od
- administrativa system (personal, ekonomi, övrigt), service center koncept, e-fakturer
- utveckling, drift och förvaltning av stora automatiserade system för masshantering (ärende- och informationsflöden i deklaraions- och betalningsprocesserna)
- utveckling , införande och drift av nya tekniska plattformar (web-services mm)

- rutiner och modeller för verksamhets- och IT-styrning, beställare-leverantörssystem, utveckling av beställarkompetens, projektstyrning, projektledarutbildning
- kompetensförsörjning på IT-området (spetskompetens, resurskonsulter-resursutjämning etc)
- upphandlingar, marknadskartläggningar, benchmarking, omvärldsanalyser

En enkel struktur för beskrivning av myndighetssamverkan – inklusive några exempel

